

中华人民共和国
机动车维修
技术人员从业资格
考试指南

适用于机动车维修质量检验人员

W E I X I U J I A N Y A N J I S H U

维修检验技术 考试指南

模块C

权威 40余位机动车维修技术人员从业资格考试培训教材编写成员及从业资格考试试题库命题专家联手倾情打造。

高效 依据机动车维修技术人员从业资格考试大纲及培训技术要求，对教材精心提炼，突出知识要点，节省宝贵时间。

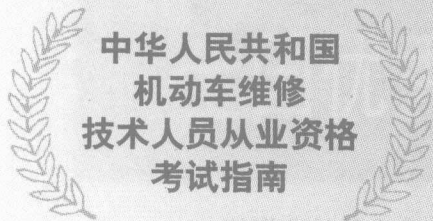
实用 配备试题模拟，全部来源于国家机动车维修技术人员从业资格考试试题库。

地毯式轰炸，押题率 100%

机动车维修技术人员从业资格
考试指南编写委员会 组织编写

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社





中华人民共和国
机动车维修
技术人员从业资格
考试指南

适用于机动车维修质量检验人员

WEIXIUJIAN YANJISHU

维修检验技术 考试指南

模块C

机动车维修技术人员从业资格
考试指南编写委员会 组织编写

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

AUTO



图书在版编目(CIP)数据

维修检验技术考试指南(模块 C)/机动车维修技术人员从业资格考试指南编写委员会组织编写. —南京:江苏科学技术出版社, 2009. 4

(机动车维修技术人员从业资格考试指南丛书)

ISBN 978-7-5345-6233-4

I. 汽... II. 机... III. 汽车—车辆修理—质量管理—资格考核—自学参考资料 IV. U472.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 164756 号

维修检验技术考试指南(模块 C)

编 者	机动车维修技术人员从业资格考试指南编写委员会
责任编辑	汪立亮
特约编辑	杨昌明
责任校对	李芙蓉
责任监制	曹叶平

出版发行	江苏科学技术出版社(南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009)
网 址	http://www.pspress.cn
集团地址	凤凰出版传媒集团(南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009)
集团网址	凤凰出版传媒网 http://www.ppm.cn
经 销	江苏省新华发行集团有限公司
照 排	南京奥能制版有限公司
印 刷	江苏苏中印刷有限公司

开 本	787 mm×1 092 mm 1/16
印 张	15.25
字 数	368 000
版 次	2009 年 4 月第 1 版
印 次	2009 年 4 月第 1 次印刷

标准书号	ISBN 978-7-5345-6233-4
定 价	26.00 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

前言

交通部颁布的《机动车维修管理规定》(2005 年 7 号令),对各类机动车维修企业的从业人员提出了明确的比例要求。交通部颁布的《道路运输从业人员管理规定》(2006 年 9 号令),明确规定国家对道路运输从业人员实行从业资格考试制度,并明确规定机动车维修技术人员(机动车维修技术负责人、质量检验人员及从事机修、电器维修、钣金、涂漆、车辆技术评估的技术人员)取得从业资格的比例是机动车维修经营者依法获取机动车维修经营许可的必要条件之一。

为了更好地贯彻机动车维修技术人员从业资格考试制度,全面提升机动车维修技术人员素质,交通运输部委托中国汽车维修行业协会按照《中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲》(交公路发[2006]32 号)的要求,组织专家编写了《职业道德与法律法规》(模块 A)、《技术质量管理》(模块 B)、《维修检验技术》(模块 C)、《发动机与底盘检修技术》(模块 D)、《电器维修技术》(模块 E)、《车身修复》(模块 F)、《车身涂装》(模块 G)、《车辆技术评估》(模块 H)8 个模块的机动车维修技术人员从业资格培训教材。这套教材的出版发行无疑将促进我国机动车维修技术人员从业资格考试的全面开展。

为了帮助全国各地汽车维修技术人员在学习的过程中能够抓住重点,深刻理解教材内容,我们组织部分机动车维修技术人员从业资格培训教材编写成员及从业人员资格考试试题库命题专家根据机动车维修技术人员从业资格培训教材的内容,按照《中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲》(交公路发[2006]32 号)的要求编写了这套《机动车维修技术人员从业资格考试指南》辅导丛书,该套丛书采用与培训教材相互对应的方式,按照学习要点、模拟试题和参考答案的格式进行编写,内容紧扣考试大纲要求,突出重点。模拟试题按照《中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲》的要求分为判断题、单项选择题和多项选择题三种题型,模拟试题涵盖了所有的考核点。

这套丛书可作为机动车维修技术负责人、质量检验人员、机修人员、电器维修人员、车身修复人员、车身涂装人员和车辆技术评估人员参加从业资格考试的学习参考书,对正确理解和掌握从业资格考试内容具有一定的帮助作用。

本套丛书由机动车维修技术人员从业资格考试培训指南编写委员会编写。鉴于编写时间仓促,书中难免存在疏漏和欠妥之处,希望使用该丛书的人员在使用过程中将你们发现的问题和建议及时反馈给我们(可发电子邮件至:kjlgs@ppm.cn),以便我们继续完善和提高。本套丛书在编写的过程中得到了很多专家和一线维修技术人员的大力支持,在此一并表示感谢。

机动车维修技术人员从业资格考试指南编写委员会

2009 年 3 月

目 录

第一篇 汽车维修质量管理知识	1
第一章 汽车维修质量与质量管理概述	1
学习要点	1
模拟试题	7
参考答案	19
第二章 汽车维修质量检验	20
学习要点	20
模拟试题	24
参考答案	32
第三章 汽车维修返修与质量事故的鉴定与处理	33
学习要点	33
模拟试题	35
参考答案	42
第二篇 常用仪器、仪表和量具	43
第一章 常用量具和仪表的使用与检验	43
学习要点	43
模拟试题	45
参考答案	49
第二章 常用仪器的使用与检验	50
学习要点	50
模拟试题	53
参考答案	61
第三篇 汽车维修质量检验	63
第一章 汽车性能检验	63
学习要点	63
模拟试题	79
参考答案	106
第二章 汽车主要零部件检验	108
学习要点	108
模拟试题	118
参考答案	137



模块 C

维修检验技术考试指南

第三章 汽车电控和液压系统的检验	139
学习要点	139
模拟试题	149
参考答案	162
第四章 车身修复质量检验	164
学习要点	164
模拟试题	168
参考答案	175
第五章 车身涂装质量的检验	176
学习要点	176
模拟试题	180
参考答案	189
 第四篇 机动车配件质量检验和控制	190
第一章 机动车常用材料性能与配件质量控制常识	190
学习要点	190
模拟试题	200
参考答案	218
第二章 机动车配件质量鉴别和检验方法	220
学习要点	220
模拟试题	223
参考答案	229
附录一 中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲	230
附录二 机动车维修技术人员从业资格培训技术要求(JT/T698—2007)	232

第一篇 汽车维修质量管理知识

第一章 汽车维修质量与质量管理概述



学习要点

一、汽车维修质量及质量评定

1. 汽车维修是一项为托修方提供的技术服务,因而,汽车维修质量是汽车维修服务活动是否满足与托修方约定的要求,是否满足汽车维修工艺规范及竣工质量评定标准的一种衡量。

2. 汽车维修质量可分解为两个方面:一方面是维修服务全过程的服务质量,包括维修业务接待、维修生产进度、维修经营管理(包括收费)的质量水平;另一方面是汽车维修作业的生产技术质量,具体是指维修竣工车辆是否满足相应的竣工出厂技术条件的一种定量评价。

3. 汽车维修质量主要衡量标志是经维修的汽车是否符合相应的竣工出厂技术条件。

4. 汽车维修质量主要评定参数包括:动力性(通常用发动机功率、底盘输出功率和汽车直接挡加速时间等参数来衡量)、燃料经济性(通常用汽车经济车速百千米耗油量参数来衡量)、制动性能(通常用制动距离、制动稳定性或制动力、制动力平衡、车轮阻滞力、制动系统协调时间和驻车制动力等参数来衡量)、转向操纵性(通常用转向轮侧滑、转向盘操纵力及转向盘最大自由转动量等参数来衡量)、废气排放和噪声(汽油车主要用怠速污染物排放量、柴油车主要用自由加速烟度排放量或光吸收系数,噪声级等参数来衡量)、密封性(汽车防雨密封性、防尘密封性和连接件密封性等)、可靠性(各总成部件的连接状况,灯光、仪表的工作状况等)。

5. 汽车维修企业维修质量反映该企业的整体服务水平和服务信誉,其评定指标是:汽车维修竣工出厂质量监督检验一次合格率、返修率,以及汽车维修质量纠纷和质量事故发生的情况等。

6. 汽车维修竣工出厂质量监督检验一次合格率,是由汽车维修行业管理部门落实交通部规定,利用汽车综合性能检测站对维修企业的维修竣工出厂车辆实施质量监督检验情况的统计结果。即上线检测所有项目一次合格(无复检项目)的台次与所有送检台次之比。

7. 一般行业管理部门对企业考核汽车维修竣工出厂质量监督检验一次合格率考核指标要求 80%~85%。

8. 汽车维修质量保证期内,因维修质量原因造成汽车无法正常使用,需要重新返回修理厂进行相应维修的称之为“返修”。返修率是以一定时间范围内车辆维修出现返修的次数与该时间范围内所有维修车次的比。一般行业管理部门对企业考核指标要求返修率 $\leq 5\%$ 。

9. 交通部 2005 年 7 号令规定,道路运输管理机构应当受理汽车维修质量投诉,积极按照维修合同约定和相关规定调解维修质量纠纷。

10. 一般情况下,道路运输管理机构根据日常管理过程中所掌握的维修企业出现投诉举报经查实的维修质量纠纷次数,以及出现重大质量事故、经济损失较大(5 000 元以上)的次数作为维修企业质量信誉考核的评分标准之一。

二、汽车维修质量管理

1. 汽车维修质量管理是为保证和提高汽车维修质量所进行的调查、计划、组织、协调、控制、检验、处理及信息反馈等各项活动的总称。

2. 汽车维修质量管理可以理解为一项经常性和有计划的工作过程,应贯穿于汽车维修服务全过程,其目的在于完善工艺方法和维修组织形式,以保证竣工出厂车辆的技术状况及其使用性能的最佳水平。

3. 汽车维修质量方针,对整个行业而言,即汽车维修质量管理的政策性法规和技术标准,如交通部制定的有关汽车维修质量管理的行业规章,明确质量管理职责和工作要求,以及必须遵循的规章和标准、质量管理制度等;对企业而言,即该企业总的质量宗旨和方向。

4. 汽车维修质量目标指:经过汽车维修全面质量管理所要达到的目的,一般以质量评定指标,如维修竣工出厂检测一次合格率、返修率等来评定。质量目标通常依据组织的质量方针制定。

5. 汽车维修质量控制指:为保证和提高汽车维修质量,满足汽车技术状况要求,所采取的技术活动。汽车维修质量控制过程包括以下几个步骤:

(1) 确定汽车维修质量的控制对象,即确定所要控制的汽车维修竣工出厂技术经济指标,如汽车二级维护竣工出厂时其发动机动力性能应满足发动机功率不小于额定功率的 80%。

(2) 制定作为汽车维修质量控制依据的技术标准。

(3) 确定评价和衡量汽车维修质量控制对象的方法,一般应以各项标准规定的方法进行。

(4) 衡量和评价被控制对象,即衡量和评价维修汽车的各项技术性能指标。

(5) 说明经维修汽车的实际技术状况与控制标准之间的差异。

(6) 找出存在差异的原因,采取纠正措施。

6. 质量管理体系是指:在质量方面指挥和控制组织的管理体系。

7. 质量管理体系是指:实施质量管理所必需的组织结构、程序、过程和资源。从整个行业来讲,为实施汽车维修全面质量管理,将管理工作的各项内容分别落实到一定的责任机构和责任人,由承担汽车维修各项管理责任的责任机构和责任人所形成的管理组织结构系统,简称“汽车维修质量管理体系”。

8. 汽车维修质量管理制度是指:行业质量管理部门或企业质量管理机构,为贯彻汽车维修质量管理方针和目标,依据有关法规、标准制定的管理规章。这些规章的主要功效是明确质量管理方针及目标、质量管理的责任,规定了各项质量管理工作的基本程序,是质量管理工作的指导思想 and 行为准则。

9. 交通部 2005 年 7 号令“第四章 质量管理”明确规定的汽车维修质量管理制度主要有:汽车维修质量检验制度、维修竣工出厂合格证管理制度、汽车维修出厂质量保证期制度、机动车维修档案管理制度、质量信誉考核制度、专业技术人员考试和管理制度等几个方面。

10. 交通部 2005 年 7 号令第三十二条规定:机动车维修经营者对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的,应当实行维修前诊断检验、维修过程检验和竣工质量检验制度。

11. 机动车二级维护以上作业必须实施全过程质量检验。

12. 汽车维修质量检验以汽车维修企业自检为主,实行专职检验人员检验与维修工人自检、互检相结合的汽车维修质量检验制度;道路运输管理机构以定期或不定期的形式对汽车维修企业的维修质量进行抽查,以加强日常质量监督管理工作。

13. 交通部 2005 年 7 号令第三十三条规定:机动车维修竣工质量检验合格的,维修质量检验人员应当签发《机动车维修竣工出厂合格证》;未签发机动车维修竣工出厂合格证的机动车,不得交付使用,车主可以拒绝交费或接车。机动车维修竣工出厂合格证由省级道路运输管理机构统一印制和编号,县级道路运输管理机构按照规定发放和管理。禁止伪造、倒卖、转借机动车维修竣工出厂合格证。

14. 对进行二级维护以上维修作业的机动车,实行竣工出厂合格证制度,是保证汽车维修质量的一项重要措施。

15. 交通部 2005 年 7 号令第五十二条规定:机动车维修经营者签发虚假或者不签发机动车维修竣工出厂合格证的,由县级以上道路运输管理机构责令改正;有违法所得的,没收违法所得,处以违法所得 2 倍以上 10 倍以下的罚款;没有违法所得或者违法所得不足 3 000 元的,处以 5 000 元以上 2 万元以下的罚款;情节严重的,由许可机关吊销其经营许可;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

16. 交通部 2005 年 7 号令规定的汽车维修竣工出厂质量保证期制度主要包括质量保证期、质量保证承诺,以及质量保证期内质量问题处理的基本原则三部分。

17. 交通部 2005 年 7 号令第三十七条规定:机动车维修实行竣工出厂质量保证期制度。质量保证期的长短是根据维修作业的级别、作业的深度来确定的。

18. 交通部 2005 年 7 号令明确规定了机动车维修质量保证期,具体规定如下:汽车和危险货物运输车辆整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶 20 000 km 或者 100 日;二级维护质量保证期为车辆行驶 5 000 km 或者 30 日;一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶 2 000 km 或者 10 日。摩托车整车修理或者总成修理质量保证期为摩托车行驶 7 000 km 或者 80 日;维护、小修及专项修理质量保证期为摩托车行驶 800 km 或者 10 日。其他机动车整车修理或者总成修理质量保证期为机动车行驶 6 000 km 或者 60 日;维护、小修及专项修理质量保证期为机动车行驶 700 km 或者 7 日。

19. 质量保证期中行驶里程和日期指标,以先达到者为准。机动车维修质量保证期,从维修竣工出厂之日起计算。

20. 机动车维修经营者应当公示承诺的机动车维修质量保证期。所承诺的质量保证期不得低于交通部 2005 年 7 号令第三十七条的规定。

21. 为妥善处理汽车维修质量保证期内的有关问题,交通部 2005 年 7 号令第三十八条规定:在保证期和承诺的质量保证期内,因维修质量原因造成机动车无法正常使用,且承修方在 3 日内不能或者无法提供因非维修原因而造成机动车无法使用的相关证据的,机动车维修经营者应当及时无偿返修,不得故意拖延或者无理拒绝。

22. 在保证期内,机动车因同一故障或维修项目经两次修理仍不能正常使用的,机动车维修经营者应当负责联系其他机动车维修经营者,并承担相应修理费用。

23. 按照交通部规定要求,维修企业对包括小修、一级维护、二级维护、总成和整车修理应当执行质量保证期制度,质量保证期由企业自行规定,但不得低于上述有关规定。

24. 对客户承诺的质量保证期应当体现在维修合同当中。

25. 质量保证期内维修质量问题处理的几项原则包括:质量鉴定的责任、质量鉴定的技术要求、质量鉴定的费用、返修与质量事故修复的要求等。

26. 交通部 2005 年 7 号令第三十四条规定:机动车维修经营者对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的,应当建立机动车维修档案。

27. 机动车维修档案主要内容包括:维修合同、维修项目、具体维修人员及质量检验人员、检验单、竣工出厂合格证(副本)及结算清单等。

28. 机动车维修档案保存期为两年。

29. 机动车维修档案是质量信息工作的主要内容。

30. 交通部 2005 年 7 号令第四十三条规定:对机动车维修经营者实行质量信誉考核制度。机动车维修质量信誉考核内容应当包括经营者基本情况、经营业绩(含奖励情况)、不良记录等。道路运输管理机构应当建立机动车维修企业诚信档案。机动车维修质量信誉考核结果是机动车维修诚信档案的重要组成部分。道路运输管理机构建立的机动车维修企业诚信信息,除涉及国家秘密、商业秘密外,应当依法公开,供公众查阅。

31. 交通部 2005 年 7 号令第三十五条规定:道路运输管理机构应当加强对机动车维修专业技术人员的管理,严格执行专业技术人员考试和管理制度。

32. 从事一类和二类维修业务的应当各配备至少 1 名技术负责人员和质量检验人员。技术负责人员和质量检验人员总数的 60%应当经全国统一考试合格。

33. 从事一类和二类维修业务的应当各配备至少 1 名从事机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员;机修、电器、钣金、涂漆维修技术人员总数的 40%应当经全国统一考试合格。

34. 从事三类维修业务的,按照其经营项目分别配备相应的机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员;从事发动机维修、车身维修、电气系统维修、自动变速器维修的,还应当配备技术负责人员和质量检验人员。技术负责人员、质量检验人员及机修、电器、钣金、涂漆维修技术人员总数的 40%应当经全国统一考试合格。

35. 只有通过国家认定的检验人员才有资格签发竣工出厂合格证,否则视为无效。道路运输管理机构要加强对质量检验人员的管理,对责任心不强、弄虚作假者要及时处理,吊销其质量检验人员上岗证及质量检验人员签章。

36. 2007 年 3 月 1 日起《道路运输从业人员管理规定》开始实施。

37. 国家对道路运输从业人员实行从业资格考试和持证上岗制度。对道路运输从业行为实行诚信考核和计分考核制度。

38. 从业资格考试应当按照国家统一编制的考试大纲、考试题库、考试标准、考试工作规范和程序组织实施。

39. 道路运输从业人员从业资格证件由交通部统一印制、编号,证件有效期为 6 年,全国通用。

40. 全面质量管理是企业为了保证和提高产品质量,综合运用一整套质量管理体系、手段和方法所进行的系统管理活动。

41. 全面质量管理的重要特点是“三全”。这里的“三全”指“全员参与管理”、“全面管理”、“全过程管理”。它体现在:管理的质量是全面的,管理质量的方法、手段是全面的,是全面质量、全过程、全员参与、运用全面管理方法的质量管理。

42. 质量管理应渗透到生产全过程,落实到全方位。只有全员提高质量意识,全方位抓质量,才能确保最终的产品符合质量要求。

43. 全面质量管理的性质与企业效益目标是一致的。在全面质量管理过程中,质量目标和企业效益目标,包括经济效益和社会效益的实现有着密切的联系。

44. 全面质量管理的性质可以理解为:是一种科学管理的理论方法;更强调了对人员能动性的激励;能够导致企业以及组织内的所有成员为了其组织自身及其成员、顾客和社会的整体利益而参与的概念。

45. 汽车维修质量保证体系中的基础工作主要包括:建立质量责任制、质量教育工作、计量工作、标准化和法规建设工作、质量信息工作等。

46. 建立健全汽车维修质量责任制必须注意以下问题:责、权、利三者必须统一;要制定各部门和各类人员的质量责任制,其任务和责任要具体化、数量化;从实际情况出发,踏踏实实,循序渐进。

47. 汽车维修质量教育工作的主要内容:“坚持质量第一”的思想教育;质量管理学基本知识的普及教育;专业技术基础知识培训;汽车新技术、检测技术培训;质量检验人员的岗位培训。

48. 标准是质量管理的基础,标准化工作是汽车维修质量管理的重要基础工作,它包括:收集整理有关标准文本;将国家和交通部颁布的有关汽车维修技术标准、相关标准,以及有关地方标准贯彻落实到生产全过程;依据国家标准、行业标准、地方标准的要求,制定汽车维修企业技术标准等。

49. 质量信息工作包括汽车维修质量和工作质量的基本数据、原始记录,以及维修竣工车辆在使用过程中反映出来的各种情报资料,通常称作信息反馈。

50. 汽车维修质量信息有助于及时地反映影响汽车维修质量诸因素和汽车维修过程的原始动态、托修方的意见和要求,有助于保证和提高汽车维修质量,是正确认识和掌握提高汽车维修质量和规律性的基本依据。

51. 根据质量信息的性质和作用不同,质量信息可分为质量动态信息、质量指令信息、质量反馈信息。

52. 质量动态信息是指:汽车维修企业在日常维修活动中反映汽车维修动态的各种内部和外部信息。

53. 质量指令信息是指:国家、行业主管部门制定的关于汽车维修质量的政策、法令、规章、标准,以及维修企业领导下达的企业质量方针、目标、计划、任务和企业标准等。它既是汽车维修质量工作的准则,又是汽车维修质量信息工作中进行比较、判别的标准。

54. 质量反馈信息是指:汽车维修企业在执行质量指令过程中产生的偏差信息。

55. 在进行汽车维修质量管理过程中,汽车维修质量信息的收集和掌握主要有:在维修企业维修和管理过程中收集各种质量检验记录或检修调整记录;从汽车维修质量监督检测站(中心)收集送检车辆检测记录和统计情况;建立汽车维修质量跟踪卡;由各级道路运输管理机构了解汽车维修质量投诉情况。

56. 汽车维修质量保证是指:为使车主确信维修竣工出厂汽车维修质量要求所必须的有计划有系统的活动。

57. 质量保证与质量控制是两个完全不同的概念。质量控制是质量保证的重要内容,只有在生产技术活动中,严格质量控制,才能使汽车维修服务及竣工质量要求全面满足托修方的要

求,质量保证才能提供足够的信任。

58. 汽车维修质量承诺是指汽车维修企业在汽车维修质量方面对托修方的一种质量担保,它应具有充足而确定的汽车维修质量依据。如与托修方签订汽车维修合同、汽车维修竣工出厂实行出厂合格证制度、执行汽车出厂质量保证期制度等。

59. 汽车维修质量保证体系是指在汽车维修行业内,为了满足汽车维修技术标准所规定的质量要求,而建立的与汽车维修质量直接有关的、由技术活动和管理活动所构成的工作系统,并通过一定的制度、规章、方法、程序和机构等,把汽车维修质量保证活动系统化、标准化、制度化。

60. 汽车维修质量保证体系的特点:汽车维修质量保证体系是一个有机整体;汽车维修质量保证体系的核心是“人”。

61. 汽车维修质量保证体系以保证和提高汽车维修质量为目标,运用系统的观念和方法,把汽车维修各阶段、各环节的质量管理职能组织起来,形成一个既有明确任务、职责、权限,又把工作方法和程序、技术力量、信息等协调起来的有机整体,从而保证汽车维修质量得以不断提高。

62. 汽车维修质量保证体系的内容必须包含以下四方面(或环节):明确责任;健全管理机构;实现维修质量管理业务标准化、管理流程化;设置高效灵敏的汽车维修质量反馈系统。

63. 汽车维修质量信息反馈包括:汽车维修企业内部质量反馈和汽车维修质量监督检验站及托修方外部质量信息反馈。

64. 汽车维修内部质量信息反馈包括:进厂检验、维修过程检验和竣工出厂检验质量信息反馈,由专门的汽车维修质量检验员组成反馈网络,通过填写各类检验记录表或车辆技术档案来体现。

65. 汽车维修外部质量信息反馈包括:汽车维修质量监督检验站的检测结果报告(通过检测一次合格来反映)和车辆维修返修率和托修方的投诉率等,通过道路运输管理机构的统计、考核等方式来体现。

66. 质量管理的保证体系与质量管理体系是两个不同的概念,前者主要由通过管理措施保证维修质量的各个因素组成,后者主要指从事质量管理的各级责任人员组成的工作系统。

67. 质量管理体系(QMS)主要包括:管理职责、资源提供和管理、产品实现、监视测量和改进四大过程。

68. 质量体系认证,就是按照公认的标准,由第三方机构独立、公正、科学地对供应商(企业)的质量体系进行审核,对其是否有能力保证提供的产品达到标准的要求,作出合格与否的结论。

69. 质量体系合格评定的依据就是在世界范围内被广泛接受的 ISO9000 标准。

70. 质量体系认证程序是按国际公认惯例,由国家认可制度作出原则规定。

71. 按 ISO9000 标准(我国等同采用 GB/T19000 标准)建立质量体系是企业质量体系认证准备工作的主要内容。

72. 质量管理体系文件是描述一个企业质量体系结构、职责、工作程序和具体操作要求的一整套文件,主要由质量手册、质量管理体系程序、作业指导书、质量记录(表格和报告)等文件构成。

73. 质量手册是根据企业经营的战略目标和认证标准,在充分识别质量管理过程的基础上,具体体现保证质量方针和质量目标实现的纲领性文件。

74. 质量管理体系程序文件是针对质量手册所提出的管理与控制要求,规定如何达到这些要求的具体实施流程和步骤。包括:质量管理岗位职责、过程管理步骤、生产业务流程、质量考核

方法等。

75. 作业指导书以表述质量体系程序中每一步更详细的操作方法或规程,是为保证过程的质量而制订的程序质量活动规范或准则(如某车型的“汽车维护作业规范”、“汽车发动机大修竣工检验规程”等),以指导员工执行具体的工作任务。

76. 作业指导书和程序文件的区别在于,一个作业指导书只涉及到一项独立的具体任务,而一个程序文件涉及到质量体系中某个过程的整个活动。

77. 质量记录(包括表格和报告)是记载具体质量活动(即一个具体工作任务)的基本凭证,是为反映质量管理体系有效运行而设计的一些实用的表式或对质量活动结果所做的报告,这些表式在使用之后连同报告,就形成了质量记录,作为质量体系运行的证据。维修企业质量管理过程中常用的维修进厂检验表、过程检验表、竣工出厂检验表、返修记录表、综合性能检测报告单等,都属于质量记录表格和报告的范畴。



模拟试题

一、判断题

1. 汽车维修质量是汽车维修服务活动是否满足与托修方约定的要求,是否满足汽车维修工艺规范及竣工质量评定标准的一种衡量。 ()
2. 汽车维修作业的产品质量标准是相应车型的汽车维修竣工出厂技术条件。 ()
3. 废气排放和噪声主要用怠速污染物排放量(汽油车)、自由加速烟度排放量或光吸收系数(柴油车)和噪声级等参数来衡量。 ()
4. 发动机汽缸压力是汽车动力性的主要评定参数之一。 ()
5. 汽车的转向操纵性能通常用转向轮侧滑、转向盘操纵力及转向盘最大自由转动量等参数来衡量。 ()
6. 汽车维修竣工出厂质量监督检验一次合格率,是由汽车维修行业管理部门落实交通部规定,利用汽车综合性能检测站对维修企业的维修竣工出厂车辆实施质量监督检验情况的统计结果。 ()
7. 汽车维修企业返修率是指维修车辆出厂后出现的返修次数与所有维修车次的比值。 ()
8. 汽车维修质量保证期内,因维修质量原因造成汽车无法正常使用,需要重新返回修理厂进行相应维修的称之为“返修”。 ()
9. 返修率是以一定时间范围内车辆维修出现返修的次数与该时间范围内所有维修车次的比。 ()
10. 一般维修行业管理部门对企业考核指标要求返修率 $\leq 5\%$ 。 ()
11. 交通部 2005 年 7 号令规定,道路运输管理机构应当受理汽车维修质量投诉,积极按照维修合同约定和相关规定调解维修质量纠纷。 ()
12. 汽车维修质量管理是为保证和提高汽车维修质量所进行的调查、计划、组织、协调、控制、检验、处理及信息反馈等各项活动的总称。 ()
13. 汽车维修质量管理包括调查、计划、组织、协调、控制、检验、处理及信息反馈等各项活动。 ()

14. 汽车维修质量管理是一项经常性和有计划的工作过程,应贯穿于汽车维修服务全过程。()
15. 汽车维修质量方针,对整个行业而言,即汽车维修质量管理的政策性法规和技术标准。()
16. 汽车维修质量目标指经过汽车维修全面质量管理所要达到的目的,一般以质量评定指标作为汽车维修质量目标。()
17. 质量目标通常依据组织的质量方针制定。()
18. 质量目标通常依据组织的质量现状制定。()
19. 汽车维修质量控制是指为保证和提高汽车维修质量,满足机动车技术状况要求,所采取的维修技术活动。()
20. 确定汽车维修质量的控制对象即确定所要控制的汽车维修竣工出厂技术经济指标。()
21. 制定汽车维修质量技术标准是实施汽车维修质量控制的重要步骤之一。()
22. 找出汽车维修质量存在差异的原因,采取纠正措施,是主修人的事情,不是汽车维修质量控制的工作范围。()
23. 质量管理体系是指:在质量方面指挥和控制组织的管理体系。()
24. 质量管理体系是指:实施质量管理所必需的组织结构、程序、过程和资源。()
25. 承担汽车维修各项管理责任的责任机构和责任人所形成的管理组织结构系统简称“汽车维修质量管理体系”。()
26. 根据《机动车维修管理规定》所明确的管理责任,汽车维修行业质量管理体系包括维修作业人员。()
27. 根据《机动车维修管理规定》所明确的管理责任,汽车维修行业质量管理体系不包括维修作业人员。()
28. 汽车维修质量管理制度是行业质量管理部门或企业质量管理机构,为贯彻机动车维修质量管理方针和目标,依据有关法规、标准制定的管理规章。()
29. 机动车维修经营者对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的,应当实行维修前诊断检验、维修过程检验和竣工质量检验制度。()
30. 机动车二级维护以上作业必须实施全过程质量检验。()
31. 汽车维修质量检验以汽车维修企业自检为主。()
32. 汽车维修质量检验以专职检验人员检验为主。()
33. 汽车维修质量检验以维修工人自检、互检为主。()
34. 道路运输管理机构应以定期或不定期的形式对汽车维修企业的维修质量进行抽查,以加强日常的质量监督管理工作。()
35. 道路运输管理机构应定期对汽车维修企业的维修质量进行抽查。()
36. 机动车维修竣工质量检验合格的,维修质量检验人员应当签发《机动车维修竣工出厂合格证》。()
37. 机动车维修竣工质量检验合格的,机动车维修企业技术负责人应当签发《机动车维修竣工出厂合格证》。()
38. 未签发机动车维修竣工出厂合格证的机动车,不得交付使用,车主可以拒绝交费或

接车。 ()

39. 对进行二级维护以上维修作业的机动车,实行竣工出厂合格证制度,是保证汽车维修质量的一项重要措施。 ()

40. 机动车维修经营者签发虚假或者不签发机动车维修竣工出厂合格证的,由县级以上道路运输管理机构责令改正。 ()

41. 机动车维修实行竣工出厂质量保证期制度。 ()

42. 质量保证期中行驶里程和日期指标,以先达到者为准。 ()

43. 质量保证期中行驶里程和日期指标,以后达到者为准。 ()

44. 机动车维修经营者应当公示承诺的机动车维修质量保证期。 ()

45. 对客户承诺的质量保证期应当体现在维修合同当中。 ()

46. 对客户承诺的质量保证期可以不体现在维修合同当中。 ()

47. 道路运输管理机构应当建立机动车维修企业诚信档案。 ()

48. 机动车维修质量信誉考核结果是机动车维修诚信档案的重要组成部分。 ()

49. 道路运输管理机构建立的机动车维修企业诚信信息,除涉及国家秘密、商业秘密外,应当依法公开,供公众查阅。 ()

50. 交通部 2005 年 7 号令规定的机动车维修检验制度包括:自检、互检和专职检验。 ()

51. 应按车主的需要,签发机动车维修竣工出厂合格证。 ()

52. 实行汽车维修竣工出厂质量保证期制度是提高汽车维修质量、维护用户合法权益的一项重要内容。 ()

53. 交通部 2005 年 7 号令规定的质量保证期中行驶里程和日期指标,以日期为准。 ()

54. 认真填写汽车维修档案是质量信息工作的主要内容。 ()

55. 道路运输管理机构建立的机动车维修企业诚信信息,是行业内部考核掌握的材料,无需公开。 ()

56. 道路运输管理机构应当加强对机动车维修专业技术人员的管理,严格执行专业技术人员考试和管理制度。 ()

57. 道路运输管理机构应当加强对机动车维修专业技术人员的管理,严格执行专业技术人员培训和考试制度。 ()

58. 从事一类和二类维修业务的应当各配备至少 1 名技术负责人员和质量检验人员。 ()

59. 从事一类和二类维修业务的应当各配备至少 2 名技术负责人员和质量检验人员。 ()

60. 从事一类和二类维修业务的企业,技术负责人员和质量检验人员总数的 60%应当经全国统一考试合格。 ()

61. 所有机动车维修技术负责人员和质量检验人员应当经全国统一考试合格。 ()

62. 从事一类和二类维修业务的应当各配备至少 1 名从事机修、电器、钣金、涂漆的维修技术人员。 ()

63. 从事一类和二类维修业务的企业,机修、电器、钣金、涂漆维修技术人员总数的 40%应当经全国统一考试合格。 ()

64. 从事一类和二类维修业务的企业,所有机修、电器、钣金、涂漆维修技术人员应当经全国统一考试合格。 ()
65. 从事发动机维修、车身维修、电气系统维修、自动变速器维修的,应当配备技术负责人员和质量检验人员。 ()
66. 只有通过认定的检验人员才有资格签发竣工出厂合格证,否则视为无效。 ()
67. 从业资格考试应当按照国家统一编制的考试大纲、考试题库、考试标准、考试工作规范和程序组织实施。 ()
68. 道路运输从业人员从业资格证件由交通部统一印制、编号,全国通用。 ()
69. 全面质量管理是企业为了保证和提高产品质量,综合运用一整套质量管理体系、手段和方法所进行的系统管理活动。 ()
70. 质量管理应渗透到生产全过程,落实到全方位。 ()
71. 全面质量管理的目标与企业效益目标在某些情况下是相互制约的,即不可能达到一致。 ()
72. 汽车维修质量保证体系中的基础工作主要包括建立质量责任制、质量教育工作、计量工作、标准化和法规建设工作、质量信息工作等。 ()
73. 质量信息工作包括汽车维修质量和工作质量的基本数据、原始记录,以及维修竣工车辆在使用过程中反映出来的各种情报资料,通常称作信息反馈。 ()
74. 标准和法规是企业质量管理工作的的重要依据,因此必须加强企业标准化和法规建设。 ()
75. 企业计量工作只是按要求配备好维修所需要的检测仪器和设备。 ()
76. 维修质量信息反馈是企业质量信息的重要内容。 ()
77. 质量指令信息是指国家、行业主管部门制定的关于汽车维修质量的政策、法令、规章、标准,以及维修企业领导下达的企业质量方针、目标、计划、任务和企业标准等。 ()
78. 质量反馈信息是指汽车维修企业在执行质量指令过程中产生的偏差信息。 ()
79. 汽车维修质量保证是指为使车主确信维修竣工出厂汽车维修质量要求所必须的有计划有系统的活动。 ()
80. 维修质量保证就是质量控制。 ()
81. 实施维修质量保证期制度是质量承诺,即质量保证的一种方式。 ()
82. 建立汽车维修质量保证体系是汽车维修质量保证工作的内容之一。 ()
83. 《汽车维护、检测、诊断技术规范》是汽车二级维护质量保证体系必不可少的组成部分。 ()
84. 质量控制是质量保证的重要内容。 ()
85. 质量保证是质量控制的重要内容。 ()
86. 汽车维修质量承诺是指汽车维修企业在汽车维修质量方面对托修方的一种质量担保。 ()
87. 汽车维修质量信息反馈包括汽车维修企业内部质量反馈和汽车维修质量监督检验站及托修方外部质量信息反馈。 ()
88. 汽车维修内部质量信息反馈通过填写各类检验记录表或车辆技术档案来体现。 ()
89. 质量管理的保证体系与质量管理体系是两个不同的概念。 ()

90. 质量管理的保证体系与质量管理体系是一个概念的不同表达方式。 ()
91. 汽车维修企业质量管理体系认证,就是对维修竣工出厂车辆的质量是否有所保证的评价。 ()
92. 企业质量管理体系认证的对象是企业的质量管理体系。 ()
93. 质量管理体系的建立并有效运行、持续改进,是能否稳定地提供合格产品的根本保证。 ()
94. 汽车维修质量管理制度是质量管理工作的指导思想和行为准则。 ()
95. 质量体系认证就是按照公认的标准,由第三方机构独立、公正、科学地对供应商(企业)的质量体系进行审核,对其是否有能力保证提供的产品达到标准的要求,作出合格与否的结论。 ()
96. 质量体系认证程序是按国际公认惯例,由国家认可制度作出原则规定。 ()
97. 质量管理体系文件是描述一个企业质量管理体系结构、职责、工作程序和具体操作要求的一整套文件。 ()
98. 质量手册是根据企业经营的战略目标和认证标准,在充分识别质量管理过程的基础上,具体体现保证质量方针和质量目标实现的纲领性文件。 ()
99. 质量管理体系程序文件是针对质量手册所提出的管理与控制要求,规定如何达到这些要求的具体实施流程和步骤。 ()
100. 作业指导书以表述质量体系程序中每一步更详细的操作方法或规程,是为保证过程的质量而制订的程序质量活动规范或准则,以指导员工执行具体的工作任务。 ()

二、单项选择题

1. 汽车维修质量是指()。
- A. 维修产品质量 B. 维修服务质量
- C. 维修产品质量和维修服务质量
2. 燃料经济性通常用汽车()参数来衡量。
- A. 经济车速百千米耗油量 B. 油耗 C. 百千米油耗
3. 下列参数中()不属于汽车维修质量评定参数。
- A. 排放性能 B. 油耗 C. 发动机点火提前角
4. 汽车维修竣工出厂质量监督检验一次合格率是指()。
- A. 竣工出厂检验一次合格的车辆数与所有竣工出厂检验车辆数的比值
- B. 上线检测一次合格的车辆数与所有送检车辆数的比值
- C. 上线检测合格的车辆数与所有送检车辆数的比值
5. 一般行业管理部门对企业考核汽车维修竣工出厂质量监督检验一次合格率考核指标要求()。
- A. 80% B. 80%~85% C. 90%
6. 返修率是()。
- A. 以一定时间范围内车辆维修出现返修的次数与该时间范围内所有维修车次的比
- B. 在质量保证期内,车辆维修出现返修的次数与所有维修车次的比
- C. 以一定时间范围内车辆维修出现返修的次数与所有维修车次的比