



二手车 鉴定评估工作页

ERSHOUCHE JIANDING
PINGGU GONGZUOYE



主编 冯 波
主审 袁 杰



西南交通大学出版社

二手车鉴定评估工作页

冯 波 主编
袁 杰 主审

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

二手车鉴定评估工作页 / 冯波主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2016.1
ISBN 978-7-5643-4559-4

I. ①二… II. ①冯… III. ①汽车—鉴定②汽车—价格评估 IV. ①U472.9②F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 027188 号

二手车鉴定评估工作页

冯 波 主编

责 任 编 辑	孟苏成
封 面 设 计	何东琳设计工作室
出 版 发 行	西南交通大学出版社 (四川省成都市二环路北一段 111 号 西南交通大学创新大厦 21 楼)
发 行 部 电 话	028-87600564 028-87600533
邮 政 编 码	610031
网 址	http://www.xnjdcbs.com
印 刷	成都中铁二局永经堂印务有限责任公司
成 品 尺 寸	185 mm × 260 mm
印 张	7
印 字 数	156 千
版 次	2016 年 1 月第 1 版
印 次	2016 年 1 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-4559-4
定 价	19.80 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

本工作页以二手车鉴定评估实际工作为依据,以实际车辆二手车鉴定评估为线索,将各知识点及技能要求串接于各流程当中,使学生能学以致用,解决实际问题。同时将二手车鉴定评估行业的最新国家标准《二手车鉴定评估技术规范》(GB/T 30323—2013)及“二手车鉴定评估师”职业资格鉴定要求融汇其中,以帮助学生掌握最新的行业规范,能够顺利通过相关的职业技能鉴定。

在每个学习情境中以实际的工作任务提出引导问题,通过学生讨论、老师讲授等多种方式来完成所需知识和技能的学习,最后以情景模拟的形式完成设定的工作任务。同时设计有学生自评、组内互评及老师点评环节,以体现对学生表现的全方位客观评价,方便及时总结不足之处。

本工作页以二手车鉴定评估中常见车型“上海大众 POLO”为例,进行情景设计。在实际使用过程中,可依据实训室所配备的具体实训车型进行灵活调整。

本工作页主编为冯波,主要负责工作页整体学习情景设计规划及学习情景一、学习情景二、学习情景三、学习情景四、学习情景七、学习情景八及学习情景九的编写,刘兴尧老师主要负责学习情境五的编写,郝亮老师主要负责学习情境六的编写。在编写过程中,得到了方文副教授的大力支持,并提出了许多宝贵建议,在此表示真诚的感谢。

由于编者水平所限,书中不足之处在所难免,恳请专家、读者提出宝贵意见。并希望通过今后的实践,不断完善。

编 者

2016 年 1 月

目 录

学习情境一	受理鉴定评估	1
学习情境二	查验车辆	12
学习情境三	签订委托书	18
学习情境四	登记基本信息	23
学习情境五	判别事故车	28
学习情境六	鉴定技术状况	39
学习情境七	评估车辆价值	75
学习情境八	撰写并出具鉴定评估报告	79
学习情境九	归档工作底稿	86
附录一	二手车鉴定评估技术规范	89
附录二	机动车强制报废标准规定	102
参考文献		106

学习情境一 受理鉴定评估



情境描述

客户王先生准备将其家用的两厢波罗车（POLO 2007 款 劲情 1.4L 自动风尚版）出售，出售前到 AA 二手车评估公司对车辆的价格进行评估。小李进行接待。



学习目标

通过本学习任务的学习，你应当：

1. 能礼貌、熟练地接待客户；
2. 能与客户进行顺畅、愉快的沟通；
3. 能正确为客户介绍有关二手车评估流程、所需手续等事宜。



建议教学时间

4 学时。



引导问题

一、任务准备（建议学习时间：1 学时）

引导问题 1 什么是二手车评估？



（1）资产的概念

资产是_____拥有或控制的，能以_____计量的，能够给_____带来经济效益的经济资源。

(2) 资产的分类

分类依据	具体类型	
按存在形态分	有形资产	
按是否具有综合获利能力分	单项资产	
按能否独立存在分	可确指的资产	
按在生产经营过程中的作用分	经济性资产	

(3) 资产评估的分类

分类依据	具体类型
按服务对象及对评估服务的要求分	
按是否受限及使用背离条款分	
按评估对象及适用原则分	
按评估时点分	

(4) 资产评估的功能

①_____；②_____；③_____；④_____；⑤_____。

(5) 资产评估的特点

①_____；②_____；③_____；④_____。

(6) 二手车的概念

☐用过的车就是二手车

☐车辆已经注册登记之后至到达报废期之前

☐二手车的数量大于新车的数量

☐二手车的数量小于新车的数量

☐二手车都十分陈旧

☐二手车肯定都有故障或出过事故

(7) 二手车鉴定评估概念

二手车评估



指_____设立具有_____的汽车鉴定评估机构和汽车鉴定评估人员,接受国家机关和各类市场主体的委托,按照特定的_____,遵循法定或公允的_____和_____,运用科学的方法,对经济和社会活动中涉及的汽车所进行的_____,并根据鉴定结果对汽车在_____的价值进行评定估算的过程。



二手车鉴定评估既是科学，也是艺术与经验的结合。它不是对评估对象的主观给定，而是把汽车客观实在的价值通过评估活动正确地反映出来。

(8) 二手车鉴定评估的 8 要素

- ① _____ 主体 _____；② _____；③ _____；④ _____；
⑤ _____；⑥ _____；⑦ _____；⑧ _____。

(9) 二手车鉴定评估的特点

- ① _____；② _____；③ _____。

引导问题 2 二手车市场情况如何？

(1) 国外成熟二手车市场情况

- A. 评估师有无认证 ☐有 ☐无
B. 二手车有无质保 ☐有 ☐无
C. 评估完全靠人工 ☐是 ☐否
D. 二手车销量情况 ☐部分国家超过新车销量 ☐远远小于新车销量

(2) 我国二手车市场现状

- A. 二手车接受程度：_____
B. 交易模式：_____
C. 售后服务：_____

(3) 我国二手车市场存在问题

- A. 从业人员素质：_____
B. 评估规范性：_____
C. 质保：_____
D. 监管：_____

(4) 我国二手车市场存在问题的解决途径

- A. 从业人员素质：_____
B. 评估规范性：_____

C. 质保：_____

D. 监管：_____

引导问题 3 对二手车评估机构和从业人员有何要求？

(1) 对二手车评估机构有何要求

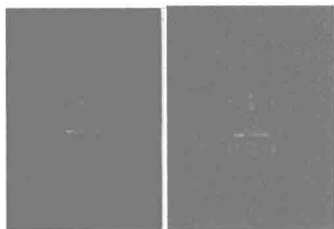
A. 场地：_____

B. 设备：_____

C. 人员：_____

D. 独立性：_____

(2) 对二手车从业人员有何要求



A. 知识要求：_____

B. 技能要求：_____

C. 证书要求：_____

D. 其他要求：_____



二手车从业人员职业道德：遵纪守法、廉洁自律；客观独立、公正科学；诚实守信、规范服务；客户至上、保守秘密；团队合作、锐意进取；操作规范、保证安全。

二、实施与控制（建议学习时间：2 学时）

引导问题 4 如何礼貌地接待客户？



礼仪的核心是“尊敬”。

礼仪的原则包括：遵守、自律、自信、敬人、宽容、平等、从俗、真诚、适度、沟通、互动。

(1) 学习商务礼仪的作用

☐ 提高个人素质

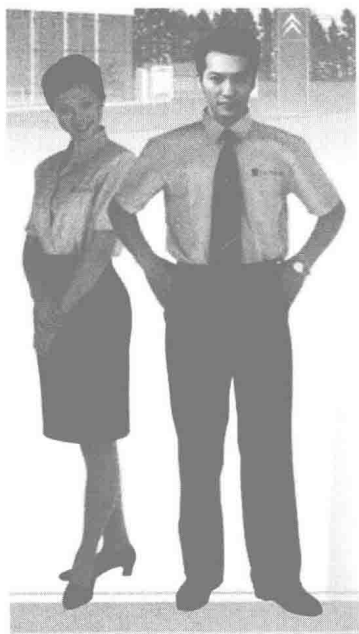
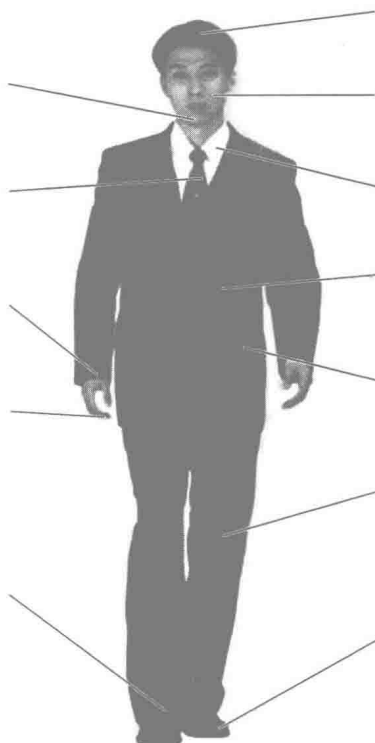
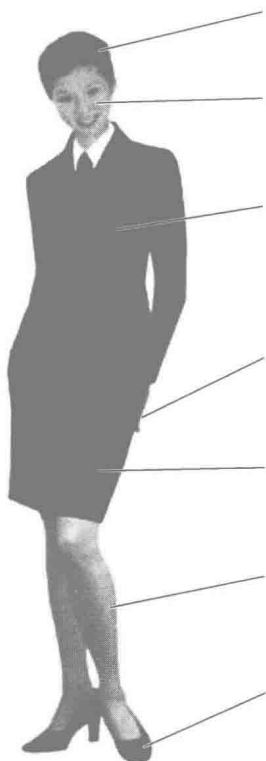
☐ 有助于建立良好的人际沟通

☐ 维护个人和企业形象

(2) 需具备的商务礼仪有哪些?

① 商务礼仪包括：_____、_____、_____。

② 填图完成形态礼仪的各项要求



站姿要求：



蹲姿要求：

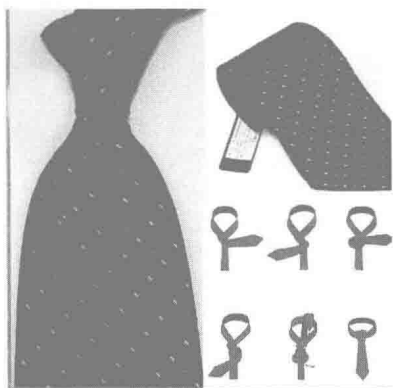


坐姿总要求：

男职员：

女职员：

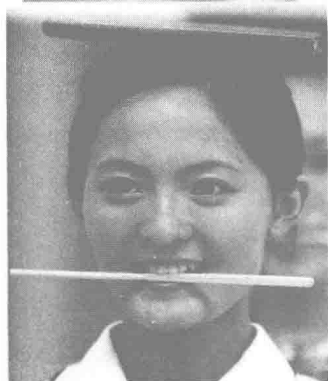
③ 服饰礼仪要求



领带打法：



化妆总体要求及步骤：



微笑训练方法：



仪容修饰的基本规则：整洁、适度、整体性、适合自己；注意时间、地点、场合。

④ 交谈礼仪

A. 称呼礼仪

对比自己年长者：_____

对比自己年轻者：_____

对与自己年纪相当者：_____

称呼的禁忌：_____

B. 握手礼仪



神态：_____

姿势：_____

手位：_____

力度：_____

时间：_____

C. 眼神要领

注视的时间：_____

注视的角度：_____

注视的部位：_____

注视的方式：_____

D. 交谈距离（连线）

私人距离	1.5~3 m
社交距离	< 0.5 m
礼仪距离	0.5~1.5 m
公众距离	> 3 m

E. 自我介绍注意事项

把握时机：_____

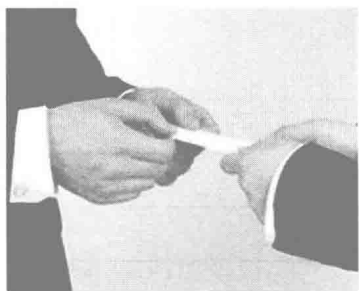
讲究态度：_____

注意用语：_____

注意场合：_____

独特的自我介绍：_____

F. 名片礼仪



- ☐ 递送名片应注意时机
- ☐ 应仔细阅读对方名片
- ☐ 可将名片放在裤兜内
- ☐ 可将名片放在手上把玩
- ☐ 可单手接递名片
- ☐ 可在名片上用笔记录其他信息

G. 电话礼仪



- ☐ 电话铃声一般不超过 3 声即接听
- ☐ 打电话应选择适当时间
- ☐ 可边打电话边吃东西
- ☐ 应让对方先挂断电话
- ☐ 电话中途断线应尽快回拨

H. 不良说话习惯及克服

口吃：_____

语速过快：_____

引导问题 5 如何了解客户需求？

(1) 需具备的沟通技巧有哪些



沟通的原则 (6C): 清晰 clear、简明 concise、准确 correct、完整 complete、有建设性 constructive、礼貌 courteous。

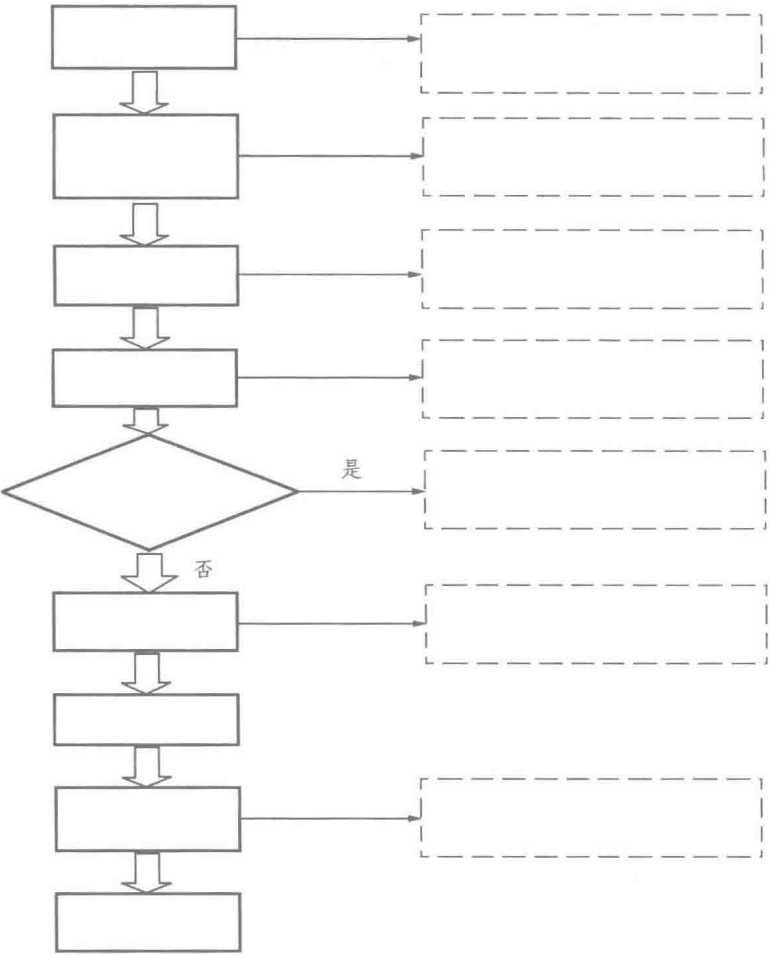
沟通的基本内容 (6W): Why 为什么、Who 什么人、Where 在哪里、When 什么时候、What 什么事、How 如何

(2) 评估目的分类 (连线)



引导问题 6 接待中客户提出的常见问题有哪些?

(1) 评估流程是怎样的



(2) 评估需要的相关手续有哪些

①	②
③	④
⑤	⑥
⑦	



涉及国有资产评估，还需要国有资产管理部门出具相应资产处理文件，否则不予评估。

(3) 评估价格与二手车交易价格的关系

☐ 评估价格等于二手车交易价格

☐ 评估价格大于二手车交易价格

☐ 评估价格小于二手车交易价格

☐ 二手车交易价格以评估价格为参考

三、评价与反馈（建议学习时间：1 学时）

1. 小组成果展示

各组展示二手车评估模拟接待。

2. 任务总结

(1) 你的收获与体会

(2) 你对其他小组的建议

(3) 教师点评

3. 评 分

考核项目	评分标准	分 数	学生自评	小组互评	教师评价	备 注
礼仪	热情	2				
	微笑	2				
	握手	2				
	目光注视正确	2				
	站姿正确	2				
	坐姿正确	2				
礼仪	走姿正确	2				
	着装正确	2				
沟通能力	倾听	2				
	语言流畅	2				
流程介绍	完整，少一个流程扣 5 分，扣完为止	20				
	准确，一个流程错误扣 5 分，扣完为止	15				
手续介绍	完整	20				
	准确	15				
课堂纪律	严格遵守	10				
总分		100				

学习情境二 查验车辆



情境描述

小李对王先生的车辆手续进行清点、核查，并判断车辆是否为可交易车辆。



学习目标

通过本学习任务的学习，你应当：

1. 能判定车辆手续真伪及是否有效；
2. 能判定是否是盗抢车；
3. 能判定是否是走私车；
4. 能判定是否是拼装车；
5. 能按要求对被评估车辆拍照。



建议教学时间

4 学时。



引导问题

一、任务准备（建议学习时间：2 学时）

引导问题 1 哪些车辆是不可交易车辆？

《二手车流通管理办法》中规定的九类不能交易车辆
