

□D2：机动车鉴定评估师-课程标准

考核项目	考核内容	技能要求	比重
1. 汽车碰撞分析与估损	1.1 损伤分析	1.1.1 停放车辆进行检查 1.1.2 做好车辆检查准备，对损伤区域提供有利条件。 1.1.3 通过分析损伤确定适当的整体维修的方法 1.1.4 判定碰撞的方向、位置以及直接、间接和惯性损伤的程度。 1.1.5 收集有关事故/意外事故的详细信息，以判定车辆受损的全部程度。 1.1.6 区分和记录原有的损伤。 1.1.7 区分和记录以前的维修。 1.1.8 对结构部件及组件进行目视检查。 1.1.9 使用测量工具和设备对结构损伤进行识别。 1.1.10 对非结构件及组件进行目视检查。 1.1.11 对必要的适当维修所需的零件、部件、材料类型和流程进行确认。 1.1.12 确认受损的类型和完工条件；判定是否需要修补。 1.1.13 检查悬架、电气和机械部件有无物理损坏。 1.1.14 检查安全系统有无物理损坏 1.1.15 检查车内的组件有无损坏。 1.1.16 检查加装的组件及和改装有无损坏。 1.1.17 区别单个（一次性）使用的部件。	8%
	1.2 评估	1.2.1 确认并记录客户/车主信息。 1.2.2 识别和记录车辆识别码（VIN）的信息，包括来源国、制造商、型号、约束系统、车型、生产日期，发动机型号，装配厂	13%

考核项目	考核内容	技能要求	比重
1. 汽车碰撞分析与估损	1.2 评估	1.2.3 识别和记录车辆选装代码，包括配置级别，油漆代码，变速器，加装件和改装件。 1.2.4 确认安全系统；判定需要更换的项目。 1.2.5 使用适当的评估和零件名称（术语）。	13%

		1.2.6确定并使用适当的评估流程。 1.2.7利用评估指南里的流程页面。 1.2.8根据需要在评估指南里使用页脚注释和批注。 1.2.9需要对维修所需的工时的费用的预估进行判断。 1.2.10对每项维修项目选择适当的工时费用（结构、非结构，机械和修补）。 1.2.11挑选且有标价的OEM配件；检验其使用价值、适用性和状况 1.2.12挑选且有标价的可替代/可选OEM配件；检验其使用价值、适用性和状况。 1.2.13挑选且有标价的售后配件；检验其使用价值、适用性和状况。 1.2.14挑选且有标价的回收/已使用的配件，检验其使用价值、适用性和状况。 1.2.15挑选且有标价的再制造、翻修和修理过的配件；检验其使用价值、适用性和状况。 1.2.16确定所需的转让业务的价格和货源。 1.2.17确认非营业和其他项目的工时费用、价格、费用、津贴或报酬 1.2.18确认和采用的扣减项目，包括操作及增补的项目。 1.2.19确认增加的材料及费用。	
--	--	---	--

考核项目	考核内容	技能要求	比重
1. 汽车碰撞分析与估损	1.2评估	1.2.20确认修补的材料及费用。 1.2.21运用数学技能对收费标准和总额进行建立。 1.2.22对计算机辅助和手工书写的报价单进行解释说明；核实当前的信息。 1.2.23区别计算机辅助系统和手工书写的报价单有关流程之间的差异。 1.2.24确认修复防腐蚀的作业流程；制定工时费用和材料费。 1.2.25确认维修的成本效益并对近似于车辆的零售价和修理费用进行核对。 1.2.26使用不同平台提供的信息时，应对评估的流程差异进行确认。 1.2.27验证评估与实际修理和更换操作的准确度。	13%

	1.3 车身结构与零件识别	1.3.1 确定车身结构类型（非承载式，承载式，半承载式）。 1.3.2 识别非承载式，承载式，半承载式的车身的损伤特征。 1.3.3 识别碰撞吸能的部件。 1.3.4 确定钢材的类型；确认维修方法。 1.3.5 识别铝/镁合金的部件；确定维修方法。 1.3.6 识别塑料/复合材料的部件；确定维修方法。 1.3.7 识别车辆玻璃部件及修理/更换步骤。 1.3.8 识别附件。	3%
--	---------------	---	----

考核项目	考核内容	技能要求	比重
1. 汽车碰撞分析与估损	1.4 客户关系和销售技巧	1.4.1 对客户致意及接待。 1.4.2 聆听客户；收集信息并确认客户的关注、需求和期望。 1.4.3 与客户确立合作的关系。 1.4.4 向客户进行自我介绍，并提供帮助。 1.4.5 处理抱怨的客户 1.4.6 确认与客户沟通的首选方式，跟进客户的配件和维修进度。 1.4.7 确认基本的索赔处理流程；向客户解释。 1.4.8 展现积极态度和职业形象。 1.4.9 出示并核对保修的信息。 1.4.10 出示并核对技术和顾客的保护信息。 1.4.11 预估和解释不能按时完成维修的原因 1.4.12 运用谈判技巧达成双方的协议。 1.4.13 通过说明用户手册的说明或计算机辅助预估向客户解释。	5%
2. 商品车评估鉴定技术	2.1 评估	2.1.1 客户接待 2.1.2 关系建立 2.1.3 需求点收集 2.1.4 信息登记 2.1.5 评估引导 2.1.6 使用评估工具箱进行车辆评估	10%

		2.1.7评估简介：使客户清楚收购价格和车况的关系，并向客户简单介绍车辆评估的内容 2.1.8时间预估：评估师在开始车辆评估之前，须预估所需的评估时间，并明确告知客户 2.1.9证件收集：向客户收集车辆行驶证，交予业务助理复印存档	
--	--	--	--

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2. 商品车评估鉴定技术	2.1评估	2.1.10、时钟绕车法：检查车辆配置、车辆手续等内容 2.1.11时钟绕车法：检查装饰、钣金件、车架及内装部位，必要时可在车间举升机上进行 2.1.12时钟绕车法：适时与客户进行沟通，使用相机随时记录车况，评估师应按要求进行拍照 2.1.13动态评估：采用原地发动机路试等方法，对机械及电器系统、动力总成及行驶传动系进行检查 2.1.14检查随车附件情况：如千斤顶、备胎、备用钥匙、灭火器、三角牌、点烟器、车辆使用说明书、原厂保修手册等 2.1.15疑点沟通：针对评估后产生的疑问与客户进行沟通并做记录。 2.1.16查询被评估品牌车辆的历史维修和保养记录 2.1.17查询违章记录并确认其合法性，以确保客户完全拥有该车辆的产权及处置权。 2.1.18整备费用预估，并在静态整备评价和动态整备评价中进行说明 2.1.19计算违章产生的各种费用，并告知此项费用会在完成过户手续后进一步结算 2.1.20随车费用补办费用告知 2.1.21最终收购价确定 2.1.22评估师须在每日夕会时，向商品车经理报告当天评估数量	10 %

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2. 商品车评估鉴定技术	2.2 鉴定	2.2.1 客户到店接待 2.2.2 检测车辆接收：向客户收集车辆行驶证，引导客户将车辆开至指定检测区 2.2.3 车辆驶入检测区：时速不得超过规定速度，并打开报警灯；确保检测区光线明亮，场地平整，并配备专用工具。 2.2.4 车辆基本信息记录 2.2.5 车辆内饰及功能件检查：仪表指示灯、雨刮及灯光开关、娱乐系统、空调系统、电动车窗及后视镜、中控门锁、座椅调节、梁柱、排档杆、手刹、方向盘、坐垫、油箱、地毯、车顶内饰、天窗、安全带、门廊盖板、评定各部位的受损情况。 2.2.6 车辆外观检查：前保险杠、中网、车辆前部灯具、车窗玻璃、外部漆面、防擦饰条、门锁、轮胎钢圈、车门机盖后备箱缝隙、窗框、玻璃胶条、轮罩、后备箱灯具、后保险杠，评定各部位的受损情况 2.2.7 车辆检查：内衬钢梁、底盘纵梁、挡火墙、传动系统、门槛、底板、结构焊点、铰链，评定各部位的受损情况 2.2.8 发动机舱/行李舱检查：水箱及水箱支架、前纵梁区、蓄电池、保险丝盒、进气系统、避震支座、发动机总成及附件、副水箱及雨刮水壶、变速箱总成、管路接头、后备箱盖功能、后备箱开启关闭功能、后备箱内部胶条导水槽、备胎区，评定各部位的受损情况。 2.2.9 车辆机械功能性检查：制动系统、传动系统、悬挂系统、转向助力系统，评定各部位的受损情况	6%

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2. 商品车评估鉴定技术	2.2 鉴定	2.2.10 车辆附件检查：随车工具、三角牌、备胎。 2.2.11 查询被鉴定品牌车辆的历史维修和保养记录 2.2.12 填写鉴定报告	6%

		2.2.13评估师须在每日夕会时，向商品车经理报告当天鉴定数量。	
	2.3收购	2.3.1价格谈判 2.3.2收购协议签订 2.3.3交车付款 2.3.4车辆过户 2.3.5评估师通过电话或短信，向客户表示感谢 2.3.6评估师须在每日夕会时，向商品车经理报告当天收购数量。	2%
	2.4置换	2.4.1置换集客 2.4.2客户接待 2.4.3车辆评估 2.4.4价格谈判 2.4.5付款方式确认 2.4.6合同签订：评估师与客户签订合同，做好相关文件的交接工作，并向客户说明后续流程需客户配合的事宜。 2.4.7车辆交接：评估师负责旧车接收工作 2.4.8车辆过户：评估师打印过户完成通知书，附上新行驶证的复印件交予客户 2.4.9车辆过户：评估师应根据合同规定提醒客户进行保险过户，或客户及时办理退保费用 2.4.10评估师通过电话或短信，向客户表示感谢	6%

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2.商品车评估鉴定技术	2.4置换	2.4.11评估师须在每日晨会时，向商品车经理报告当天进行置换意向数量。 2.4.12评估师须在每日夕会时，向商品车经理报告当天新增置换意向数量、实际完成置换意向数量及成功置换数量。	6%
	2.5竞价	2.5.1置换探寻 2.5.2竞价推荐 2.5.3车辆检测 2.5.4竞价发起 2.5.5竞价成交	2%
	2.6整备	2.6.1整备车辆认证情况确定 2.6.2整备项目制定 2.6.3整备检查：安全检查、质量检查、认证检查	5%

		2.6.4维修整备 2.6.5清洁整备 2.6.6修补整备 2.6.7整备验收 2.6.8认证车辆筛选 2.6.9车辆认证 2.6.10上架验收 2.6.11物料展示	
	2.7品牌认证	2.7.1确认车辆认证基本要求是否达标 2.7.2车辆首检，完毕之后，进入车辆整备环节：填写车辆基本信息；对车辆外观、车辆外饰、引擎盖下部、车辆功能件、车辆底盘、车辆保养、车辆清洁工作及附件进行逐一检查，并对检查结果进行首次标注；进行车辆动态性能的路试检查并标注检查结果 2.7.3车辆复检 2.7.4认证申请准备 2.7.5认证申请提交	5%

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2.商品车评估鉴定技术	2.7品牌认证	2.7.6认证申请审核 2.7.7认证号获取 2.7.8认证业务管理 2.7.9认证费收缴 2.7.10经销商违规认证声明	5%
	2.8销售管理	2.8.1网络展示 2.8.2卖场展示 2.8.3寄售产品推荐 2.8.4寄售协议签订 2.8.5寄售车辆及资料交接 2.8.6寄售车辆整备 2.8.7寄售车辆信息表制作 2.8.8寄售结束，如果到期销售不成功，评估师根据实际情况，尝试向客户推荐延长寄售协议的执行期限或降低出售价格。 2.8.9竞价：评估师将收购期间所填的评估表内容输入竞价平台 2.8.10展场零售：关系建立、需求引导、产品介绍、试乘试驾、价格谈判、车辆交付 2.8.11金融：向客户提供资金支持，提供其购买力，完成商品车销售，并获取金融衍生利润	5%

	2.9售后管理	2.9.1品牌车质保申请 2.9.2品牌车索赔申请 2.9.3客户关怀 2.9.4客户投诉处理	2%
--	---------	--	----

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2.商品车评估鉴定技术	2.10车况鉴定技巧	2.10.1涂装修补基本常识 (1) 确认的板件需要钣金施工 (2) 车辆修补过程 (3) 轻微补修 (4) 区段补修 (5) 全车涂装 (6) 掩饰涂装 (7) 涂料光线折射的方向性 2.10.2外观涂装差异判断 (1) 遮掩痕迹 (2) 再涂装残留 (3) 板件间的色差 (4) 补修痕迹：前叶子板、引擎盖、车顶、车门、后叶子板、下户群、后行李箱盖 (5) 板件表面折角的光滑度 2.10.3外观钣金维修与判断 (1) 修理时的熔接方法的判别：CO2（MIG）熔接、点焊熔接 (2) 车身钣金件的更换的判别：切割、更换、润饰、研磨 (3) 车身保护密封胶与防漏的判别 (4) 螺丝的拆卸痕迹判别 (5) 钣金的底漆颜色的判别 (6) 防撞漆涂装表面的差异判别 (7) 密封条的状况判别 (8) 引擎盖内侧贴纸的剥落痕迹判别 (9) 再熔接痕迹的辨识与发现 (10) 密封条及底漆的状况判别	25%

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2. 商品 车评 估鉴 定技 术	2.10车况 鉴定技巧	2.10.4车体骨架修复、更换的痕迹判别 (1) 事故撞击、变形与修复之间的关系 (2) 目视检查：涂装破裂、板件生锈、封条破裂、防撞漆是否存在、接合熔接 (3) 车头骨架的组成及更换判别 (4) 水箱支架构成部位的更换判别 (5) 龙门架构成部位的更换判别 (6) 车头部辨识技巧的应用 (7) 车门柱的更换模式 (8) 车门柱构成部位的更换判别 (9) 车侧部辨别技巧的应用 (10) 车尾骨架的透析 (11) 车尾骨架部件的更换判别 (12) 车尾部辨别技巧的应用 2.10.5接合车施工法与接合车判断 (1) 车底板更换切焊工法判别 (2) 车门柱显露的信息及推敲法 (3) 车头1/4切换辨识 (4) 车头1//2切换辨识 (5) 车门柱接合熔接位置判别 (6) 车顶切换接合熔接位置判别 (7) 后车厢接合车的施工方法 (8) 车底板处接合车的辨识 2.10.6车身号码变更施工法与鉴别判断 (1) 引擎号码的打造平面 (2) 引擎号码重新打刻的种类 (3) 原厂打造引擎号码的特质 (4) 引擎号码辨识判断 (5) 引擎号码异常施工法判断	25 %

考核项目	考核内容	技能要求	比重
2. 商品 车评 估鉴 定技	2.10车况 鉴定技巧	2.10.7泡水车检查与判断技术 (1) 泡水过后有无残留异味 (2) 泡水过后有无残留污泥 (3) 泡水过后有无生锈痕迹 (4) 泡水过后有无水渍湿气	25 %

术		(5) 不须拆件检查：车门防水橡皮、车门排水孔、前座椅头枕、保险丝盒、线束、接线头、冷气出风口、车内后视镜、安全带（拉到底）及制作日期、后箱盖线组、车底板放水孔 (6) 须拆件检查：车门柱防水条与板件接缝、车内饰盖板、内户定、车内地毯、前户定地毯、线束	
	2.11商品 车价格预 估	2.11.1二手车价格特性 2.11.2二手车价格影响因素 2.11.3二手车估价法则概要 2.11.4询问法 2.11.51/2法则 2.11.6末端价格回推法 2.11.7数据库分析法则	3%