

# 中华人民共和国重汽

## 全国服务技能比武大赛比赛规程

### 一、比赛目

为贯彻中华人民共和国重汽“二次创业”伟大工程精神，扩大对中华人民共和国重汽公司形象及产品形象宣传，提高公司服务水平，中华人民共和国重汽将于 年 7 月-9 月在全国范畴内中华人民共和国重汽中心服务站、4S 店、服务站举办一次服务技能比武大赛。

### 二、赛事组织

主办单位：集团公司市场部

承办单位：销售部 商用车销售部 济宁商用车销售部 特种车公司

### 三、参赛人员

中华人民共和国重汽所属服务中心、4S 店、服务站人员。

### 四、报名时间及流程

6月20日-7月10日：各中华人民共和国重汽服务中心、4S店、服务站将本单位选手报名资料汇总报各主营单位地区别公司。在报名信息中，标明所属主营单位，其中共享服务站需标明分别与哪几种主营单位订立维修合同。

7月10日-7月13日：各主营单位地区别公司将各自管辖服务单位报名资料汇总至各自区域赛场合在地分公司。

7月13日-7月15日：区域赛场合在地分公司将报名资料报公司市场部。

## 五、比赛日程

### 1、大赛启动

7月初，在济南举办中华人民共和国重汽服务大会期间举办启动典礼，并印发比赛手册和题库。

### 2、初赛

8月5日前，各分公司组织各服务站初赛完毕，每

个省区选用前 10 名选手参加初赛。

### 3、初赛

8 月 15 日-8 月 22 日，各片区在如下区域分别举办

初赛，具体如下：

分区	比赛地点	区域	参赛人数	选用	比赛时间
东北地区	长春	辽宁 吉林 黑龙江 内蒙	40	4	8 月 15 日
华北地区	石家庄	北京 河北 西蒙 山西 天津	50	5	8 月 16 日
华中地区	武汉	河南 湖北 湖南	30	3	8 月 17 日
华南地区	广州	福建 广州 深圳 广西 海南	35	4	8 月 18 日
华东地区	南京	安徽 南京 苏北 江西 上海 浙江	60	6	8 月 19 日
山东地区	淄博	鲁南 鲁北 青岛	30	3	8 月 20 日
西南地区	重庆	西藏 四川 云南 贵州 重庆	50	5	8 月 21 日
西北地区	兰州	甘肃 宁夏 陕西 新疆 青海	50	5	8 月 22 日
总计			345	35	

### 4、决赛

定于 9 月 20 日在济南举办决赛。

当天比赛时间为上午 9：00 开始，请各位参赛选手提前 30 分钟到达比赛地点。

## 六、比赛规则

### （一）初赛

#### 1、比赛形式：笔试

2、裁判小构成员：构成人数为奇数，由集团市场部拟定，原则上由各主营单位地区别公司经理、副经理构成，详细名单见附件一。市场部同步指定一名负责人作为裁判长，负责初赛组织、协调、参赛人员资格审查、比赛过程监督等工作。裁判小组负责赛题抽取、考场纪律维持、比赛成绩评估及上报工作。

#### 3、比赛程序：

1) 比赛当天 8 点前，在裁判小组所有在场状况下，公司市场部下发题库中选用 80 道题目，其中：判断题 70 个（1 分一种），问答题 10 个（3 分一种），并按参赛人数印制试卷。（依照各区域报名状况，拟定

每考场人数，分派考场，组织监考人员)

2) 参赛人员 8 点 45 迈进入考场，9 点开始考试。

考试时间为 2 小时。

3) 考试结束后，监考人员将考卷汇总至裁判小组，由裁判小组负责按评分原则进行评估。

4) 裁判小组按比赛成绩将参赛人员进行排序，拟定每省区前 10 名参加初赛。比赛成绩须各区域裁判小组人员签字确认后报集团市场部。(上报表格见附表二，需有姓名、身份证号、所属单位、参赛成绩、裁判小组意见等内容)

## (二) 初赛

1、比赛形式：笔试

2、裁判小构成员：构成人数为奇数，由公司市场部拟定，详细名单见附件三。集团市场部同步从裁判委员会中派出一名主裁判，负责初赛组织、协调、参赛人员资格审查、比赛过程监督等工作。裁判小组负责赛题

抽取、考场纪律维持、比赛成绩评估及上报工作。

### 3、比赛程序：

1) 比赛当天 8 点前，在裁判小组所有在场状况下，从公司市场部下发题库中选用10 道题目，其中：判断题 100 个，问答题 10 个，并按参赛人数印制试卷。（依照各区域参赛人数，拟定考场地点，组织监考人员）

2) 参赛人员 8 点 45 迈进入考场，9 点开始考试。考试时间为 2 小时。

### 4、比赛地点：

初赛省区前 10 名服务站，分别到各自所属比赛区域进行片区赛，分别为长春、石家庄、武汉、广州、南京、淄博、重庆、兰州。

### (三) 决赛

1、比赛形式：笔试及现场实际操作，全过程由济南市泉城公证处公证。

2、裁判小组成员：本次比赛裁判委员会

3、比赛程序：因增长了现场操作项目，故考试分两次进行，上午进行笔试，下午进行现场操作（考试时间及题量在会上讨论）。

1) 笔试过程：程序同初、初赛程序，保证从试题抽取及考场纪律维持、成绩评估均由公证处监督。（保证考试成绩在下午现场操作成绩评出前拟定）

2) 现场操作：由参赛选手现场抽取考试题目，在题目所设定期间内视完毕状况由裁判委员会成员现场评估打分。

3) 现场工作人员负责将笔试成绩与现场操作成绩汇总后作为总成绩现场发布，依照排名状况拟定各奖项名单。

4) 公证处就比赛状况刊登公证声明。

5) 由公司领导小组成员现场颁发奖品。

七、比赛奖励

## 1、各区域初赛奖项设立

分区	比赛地点	参赛人数	奖项设立					
			一等奖		二等奖		三等奖	
			名额	奖金(元)	名额	奖金(元)	名额	奖金(元)
东北地区	长春	40	4	4000	6	3000	10	3000
华北地区	石家庄	50	5	5000	9	5000	11	4200
华中地区	武汉	30	3	3000	5	2500	7	2100
华南地区	广州	35	4	4000	6	3000	8	2400
华东地区	南京	60	6	6000	10	5000	14	4200
山东地区	淄博	30	3	3000	5	2500	7	2100
西南地区	重庆	50	5	5000	8	4000	12	3600
西北地区	兰州	50	5	5000	8	4000	12	3600
总计		345	35	35000	57	28500	81	24300

## 2、总决赛奖项设立

一等奖：5 名，奖杯一座，证书一种，所在服务站或 4S 点奖牌一块，予以个人奖励 10000 元。

二等奖：10 名，奖杯一座，证书一种，所在服务站或 4S 点奖牌一块，予以个人奖励 5000 元。

三等奖：20 名，奖杯一座，证书一种，所在服务站



或 4S 点奖牌一块，予以个人奖元。

获得总决赛一等奖服务站所在分公司，同步授予分公司服务技能最佳分公司（省区）荣誉称号，颁奖时，同步颁发奖杯。

八、联系方式

九、其他阐明

本次大赛将本着公平、公正原则进行比赛。本次大赛将是对中华人民共和国重汽高服务技能和高服务水平服务站一次全面展示，望广大服务站踊跃报名参加。

题库已发至各主营单位，要尽快传达到各服务站组织学习。

各片区初赛详细比赛时间和地点将通过中华人民共和国汽网站（.cn）另行告知。请各分公司和服务站予以关注。

中华人民共和国重型汽车集团有限公

司

二〇一一年七月十五日

# 判 断 题

## 一、公司理念题

1、中华人民共和国重汽向全国广大顾客郑重推出八项服务承诺，制定了“亲人”服务原则，坚持“顾客只需一种电话,别的事情咱们来办”原则开展售后服务工作。（×）

2、售后服务使用信息平台为“中华人民共和国重汽售后服务与备件一线通”。（√）

3、维修服务自开始至结束所有用带有 GPS 定位系统售后服务专用手持机对车辆进行现场扫描，将信息发至顾客服务中心（√）

4、服务站应保证 8 小时工作时间内有人接听电话、白天能派人外出服务。（×）

5、中华人民共和国重汽总某些管调度依照服务站网上填写解决单，90%以上在  三日内对修车顾客进行电

话回访，理解顾客满意度、服务站维修工作质量。

( × )

6、为使客户可以快捷地与服务站获得联系，服务站应在订立建站正式合同前设立服务热线电话，并制定服务热线电话管理制度，以保证随时为顾客提供服务。

( √ )

7、中华人民共和国重汽销售部售后服务工作实行顾客服务中心、地区销售公司、特约服务站三级管理制度。( √ )

8、中华人民共和国重汽服务网络由中华人民共和国重汽各地分公司和中华人民共和国重汽特约服务站构成，其中中华人民共和国重汽各地分公司是中华人民共和国重汽服务网络重要力量。( × )

9、服务站接到顾客求助电话或调度指令，2 小时内给顾客答复、4 小时内到位；普通故障当天解决，重大故障三日内解决。( √ )

10、中华人民共和国重汽向广大顾客郑重承诺：中华人民共和国重汽遍及全国特约维修服务站竭诚为顾客提供优质服务。（√）

11、中华人民共和国重汽对初次批量购车顾客，安排专人驻点服务半年。（×）

12、中华人民共和国重汽承诺为顾客进行技术培训，协助顾客尽快对的地使用、维护车辆。（√）

13、中华人民共和国重汽对特约经销商、改装厂周转车辆按售后服务原则进行服务。（√）

14、中华人民共和国重汽为顾客开通全天 24 小时 800 和 400 亲人服务热线。（√）

15、中华人民共和国重汽向广大顾客承诺，公开服务备件价格及工时费用原则，让顾客监督。（√）

## 二、卡车公司

1、对于 11 款 HOWO-EGR 产品，打开排气制动开关，发动机就会熄火。（×）

2、带 EVB 功能发动机，其排气蝶阀与不带 EVB 功能发动机通用。（×）

3、装 VDO 仪表车型均能在液晶屏上显示发动机油耗状况。（×）

4、A7 车在仪表上只有一种气压表，只能显示一路气压较高气压值，另一路气压值通过液晶屏可以显示。（×）

5、原理图中“0.75BKD”表达线束截面直径为 0.75mm，颜色为黑浅蓝黄。（×）

6、HOWOCBCU 软件版本号中 01HWC 带下划线数字代表是使用 EGR 发动机。（√）

7、具备 EBL 功能 ABS 在系统构成上，只是增长了 EBL 传感器，别的没有任何变化。（×）

8、行车制动与驻车制动操纵装置必要互相独立，应急制动可与驻车制动操纵通用。（√）

9、HW19710，装有变速箱中间轴制动装置，以保

证车辆迅速起步。( × )

10、HOWO , EGR 发动机水温信号是由发动机 ECU通过通讯线束提供应CBCU , 然后 CBCU 又发送给仪表显示。( × )

11、A7 自动档变速箱车型在装配时 , 不需要安装离合器开关。( √ )

12、将离合器踏板踩究竟时 , 离合器总泵推杆工作行程应 $\geq 32\text{mm}$ 。( √ )

13、推式离合器分离轴承处应有 5mm ~ 8mm 间隙 , 以保证到下一次保养期限内分离轴承不会长时间受压工作而导致烧损。( × )

14、离合器液压系统工作介质是符合 JG3、JG4 或 DOT3、DOT4 原则制动液。( √ )

15、在拧转向器与转向摇臂连接螺母过程中 , 为防止摇臂旋转角度超过转向器转向限位器初始角度 ( 两边转度角度不超过  $30^\circ$  ) , 摇臂应有限位装置。

( √ )

16、当前重汽公司天然气发动机燃料有 CNG、LNG 两种，其中 CNG 是液化天然气；LNG 是压缩天然气。( × )

17、VOSS 230 接头由快插接头（竹节内芯）、螺母座、锁位卡簧、橡胶垫圈 4 个组件构成。( √ )

18、TPM 是借用 ABS 中轮速传感器测量 4 个车轮转速。当某只轮胎气压下降时，轮胎滚动半径减小，车轮转速相应增大，系统重要通过比较两条对角线上车轮转速总和判断压力与否下降。( √ )

19、受钥匙开关控制电，俗称 30#电。( × )

20、骑马螺栓紧固不牢是钢板弹簧断片重要因素，因而需定期复紧骑马螺栓。( √ )

21、驻车制动和行车制动同样都是通过对制动分室充气实现制动。( × )

22、后，V 型推力杆采用离心关节轴承构造，克



服了此前推力杆强度低、转动不灵活、安装困难等问题。（×）

23、D12 发动机涡轮增压器位于发动机右后侧，因而装配该机型车辆排气系统位于车架右侧。（×）

24、A7 车型巡航组合开关除具备巡航功能外，还具备 PTO 及排气制动功能。（√）

25、HW15710 变速箱高低挡切换是通过手柄上预选阀开关实现，当手柄处在上方时，变速箱处在低档区。（×）

26、中华人民共和国重汽 HW15710 变速箱装配 HW50 取力器时，需要装配取力器电磁阀和空挡电磁阀。（×）

27、打开轮间差速锁开关，发现轮间差速锁批示灯闪烁，证明轮间电磁阀没有打开。（×）

28、对 AMT 来说，无论在任何档位，都可以实现手动和自动模式切换。（√）

29、HOWO 仪表台上诊断接口可以诊断 AMT、ABS、发动机 ECU 和整车 CBCU 故障。（√）

30、当前，仅 HOWO、A7 牵引车 1、3 版装 MAN 车架。（√）

31、430A 离合器盖总成 4 个卡销作用是防止压盘移动过度，如果当离合器盖总成装配后，没有去掉 4 个卡销，会导致离合器功能丧失。（√）

32、关闭发动机，此时转向器油罐内油面高度将下降 1~2 厘米，然后将油罐盖上盖，检查油面高度，使之处在油尺下刻度。（×）

33、新车在运营 2500Km 后需要更换转向系液压油，同步清洗油罐中滤芯，后来每运营 0Km（或半年）需要更换液压油，同步更换滤芯，放出油不能再用。（√）

34、瀚瑞森 HUV270t 橡胶悬架载重能力较钢板弹簧高，因而普遍被自卸车采用（×）

35、HOWO 车，制动踏板自由行程为 35 ~ 40mm。 ( × )

36、HOWO 与 A7CBCU 硬件是同样，不同是内部刷写程序不同。 ( √ )

37、当制动回路气压低于 5.5bar 时，会有报警信息。 ( √ )

38、方向机上调节螺钉滑套不容许往外拉，因而当需要回调时，只能更换新螺钉。 ( √ )

39、离合器液压油路缺油时，可以加入机油。 ( × )

40、制动总阀上工作腔控制前桥制动回路，下工作腔控制后桥制动回路。 ( × )

41、干燥器上测试接头除了可以检测制动回路气压外，还可以拧上充气软管，为轮胎充气。 ( √ )

42、驻车制动必要能使车辆虽然没有驾驶员状况下，通过完全是机械式装置把制动器锁住，使其能在坡

道上可靠停驻。(√)

43、轮胎螺母紧固前，必要涂抗咬合剂。(√)

44、A7 车底盘电器中没有了后分线盒。(√)

45、A7 车上驾驶室门控开关可以控制顶棚灯、卧铺灯和踏步灯。(×)

46、通过拉下并锁死挂车手制动阀可以对挂车实现驻车制动。(×)

47、驻车制动和行车制动同样都是通过对制动分室充气实现制动。(×)

48、冬天时，A7 车前挡风玻璃除霜有暖风除霜和电热除霜两种方式，可以最大限度满足顾客需求。  
(×)

49、按照国家有关原则规定，每辆卡车必要进行淋雨检查。(×)

50、A7 第 5 版牵引车标配无内胎轮胎，节油效果明显。(×)

51、ABS 车轮传感器发生故障，会导致 AMT 变速箱无法完毕学习。（×）

52、HOWO 转向盘与底盘电信号传递构造采用时钟弹簧构造形式。（×）

53、车轮转向角度多少是由方向机决定。（×）

54、空滤器安全滤芯可以清洗后重复使用。（√）

55、灯光开关处在小灯位置，前雾灯不打开状态下可打开后雾灯。（×）

56、车辆电喇叭、气喇叭可以同步鸣响。（√）

57、轮间差速锁结合后，车辆可以转弯。（×）

58、ZZ4257M3247C，该车型是自卸车。（×）

59、装 EGR 发动机车型可以装 AMT 变速箱。  
（×）

60、ZZ3317N3567C1，该车型驱动形式是 6×4。（×）

三、济南商用车公司

1、当前金王子车速传感器已所有切换为圆形插件 8 脉问电磁式车速传感器。（×）

2、金王子组合开关与 HOWO 不通用，使用一红一黄两个重汽八孔插件，其中红色插件集成灯光照明电线，黄色插件集成雨刮喷淋电线。（×）

3、当燃油表指针指向 1/2 刻度时，表达剩余 200L 燃油。（×）

4、灯具插件里面电线数量永远为灯具内灯泡数量总和加一。（×）

5、重汽共轨发动机和玉柴共轨发动机使用都是日本 DENSO 控制技术。（×）

6、4 月出厂 HOKA 牵引车，已所有装配了 WABCO4S/4MABS 控制系统。（√）

7、11 款金王子新风机控制程序，可以在发动机没有起动状况下使用风机。（×）

8、在金王子 EGR 车上，只有机油压力传感器使用

5V 电压，该电源是由 VDO 仪表提供。（√）

9、金王子车型上有一块气压表，可以分别显示前、后桥制动气室气压值。（×）

10、在汽车电路中使用片式保险可以进行过流和过压两种保护，例 15A 保险，就是指在路中电流不能超过 15A，电压不能超过 28V。（×）

11、在电器原理图上，标记为 AB 电线，表达颜色为红黑电线。（√）

12、电子式气压传感器采用是外壳搭铁工作方式。（×）

13、金王子上使用 WABCOABS 电磁阀，其内部实际有两组电磁控制线圈，分别用来控制电磁阀 2 出气口和 3 排气口。（√）

14、雨刮电机插件上有五根电线，它们作用分别是电源、负极、高速档、低速档、回位。（√）

15、如果对金王子 VDO 仪表上 ECM 节点输入一

种 24V 高电平，仪表将开始读取水温传感器信号。

( × )

16、HOKA 共轨车型使用是威廉姆斯油门踏板，该踏板有两路信号传感器，它们电源和信号电压都是 1 比 2 关系。( × )

17、仪表 K 值与车辆变速箱一级减速比、驱动桥速比和轮胎滚动半径关于。( √ )

18、金王子 VDO 仪表上有两个 “ ” 符号，黄色为普通性故障报警，当油量局限性报警时，该批示灯就会相应闪烁报警。( √ )

19、PTO 旋钮相称于一种远程手油门，它与 PTO 翘板开关串联在一起，授控于共轨发动机 ECU。( × )

20、对于共轨车发动机 ECU，一共存在两路 CAN 通讯，一路是诊断 CAN，另一路是动力 CAN。( √ )

21、当离合器开关信号对共轨发动机 ECU 输入 0V 时，此时排气制动功能将失效。( √ )



22、汽车上车速传感器是一种典型霍尔式传感器，它工作电压为 12V。（√）

23、对于金王子侧转向、标志灯，转向和标志功能之间可以互相替代，电线可以混接使用。（×）

24、燃油传感器阻值为  $80\Omega$  时，此时燃油量指针指向 1/2 位置。（√）

25、汽车上电子式传感器工作电压普通为 5V，例如机油压力传感器、电子式气压传感器。（√）

26、如果水温传感器信号线断掉了，水温指针将指向零刻度。（√）

27、在 LNG 液罐上装有一种电压液压变送器，上面红色按钮是液位标定按钮，当储液罐内布满天然气后，可以按下此按钮进行标定，变送器将在此状态压力下输出 4.2V 电压信号。（√）

28、金王子电控暖风使用风门电机有两根电线，分别用来控制电机电源和接地。（×）

29、对于一辆金王子 CRS 车辆油门踏板一共有两路信号，当油门踏板开度为 0%时，信号一对地电压为 0.75V，信号二对地电压为 0.375V；当油门踏板开度为 100%时，信号一对地电压为 3.84V，信号二对地电压为 1.92V。（√）

30、在柴油汽车上，用来测量温度传感器普通均为负系数电阻式传感器，即当温度越高时，传感器电阻就越小。（√）

#### 四、济宁商用车公司

1、在特别恶劣工况下，油浴式空滤中机油液面必要每天检查，在普通状况下可持续使用0—100 小时，滤芯可长期使用，不需更换。（×）

2、普通状况下沙漠空滤器和复合式空滤器中纸滤保养周期是 KM/150h。纸滤保养后报警器还报警或纸芯破损或运营0Km/500h后应予更换。（×）

3、膨胀水箱作用是消除冷却系统多余高温高压气

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/778045073015006041>