



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

## نمونه سؤالات:

اجرای مدیریت خدمات فنی خودرو

کد استاندارد: ۷۲۳۱۲۰۰۱۰۰۳۰۲۳۱

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت  
دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

- ۱- خدمات پس از فروش خودرو به چه خدماتی گفته می شود؟
- الف- کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد
- ب- خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعمیرات و تامین قطعات
- ج- کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات- تعمیرات و تامین قطعات
- د- کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل تعمیرات و تامین قطعات
- ۲- واسطه خدمات فروش و پس از فروش چگونه انتخاب می گردند؟
- الف- با موافقت عرضه کننده محصول
- ب- با موافقت مصرف کننده محصول
- ج- با موافقت اداره صنعت و معدن
- د- با موافقت شرکت نفت
- ۳- شیوه ارائه خدمات پس از فروش بر چه اساسی ارائه می گردد؟
- الف- بر اساس استاندارد ملی اداره صنعت و معدن
- ب- بر اساس استاندارد ملی ایران
- ج- بر اساس استاندارد ملی شماره ۱۹۱۱۷
- د- بر اساس استاندارد های خواص
- ۴- شیوه ارائه خدمات پس از فروش شامل چه مواردی است؟
- الف- امور خدمات- شاخص ها - نحوه ارزیابی
- ب- امور خدمات واسطه خدمات - رده بندی و پایش عملکرد
- ج- امور خدمات- شاخص ها - رده بندی و پایش عملکرد
- د- امور خدمات- شاخص ها - نحوه ارزیابی - واسطه خدمات - رده بندی و پایش عملکرد
- ۵- خدمات دوره تعهد شامل چه مواردی است؟
- الف- مجموعه خدمات تعمیرات . تامین و تعویض قطعات که در طی یک دوره زمانی یا مسافت مشخص در قبال دریافت اجرت مشخص بر عهده عرضه کننده است
- ب- مجموعه خدمات تعمیرات . تامین و تعویض قطعات که در طی یک دوره زمانی یا مسافت مشخص بطور رایگان و مشخص بر عهده عرضه کننده است
- ج- مجموعه خدمات تعمیرات . تامین و تعویض قطعات که در طی یک دوره طولانی در قبال دریافت اجرت مشخص بر عهده عرضه کننده است
- د- مجموعه خدمات تعمیرات قطعات که در طی یک دوره زمانی یک ماهه در قبال دریافت اجرت مشخص بر عهده عرضه کننده است
- ۶- خدمات سیار به چه خدماتی می گویند؟
- الف- خدمات امداد و تعمیرات که در محل استقرار خودرو در داخل نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می گردد
- ب- خدمات امداد و تعمیرات که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می گردد
- ج- خدمات فروش که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می گردد
- د- خدمات فروش که در محل استقرار خودرو در داخل نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می گردد

۷- خدمات فنی استاندارد به چه خدماتی می گویند؟

- الف- خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ودستورالعمل های تخصصی و رسمی باشد .
  - ب- خدماتی که مطابق با استاندارد ملی و دستورالعمل های تخصصی و رسمی باشد .
  - ج- خدماتی که مطابق با استاندارد بین المللی . یا سایر استانداردها ودستورالعمل های تخصصی و رسمی باشد .
  - د- خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه . ملی . بین المللی . یا سایر استانداردها ودستورالعمل های تخصصی و رسمی باشد .
- ۸-ضمانت نامه به چه چیزی می گویند؟

- الف- سندی به زبان فارسی ودر بر گیرنده مسئولیت دوره تعهد عرضه کننده باشد
  - ب- سندی به زبان فارسی ودر بر گیرنده مسئولیت دوره ضمانت عرضه کننده باشد
  - ج- سندی به زبان فارسی ودر بر گیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد عرضه کننده باشد
  - د- سندی به زبان انگلیسی ودر بر گیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد عرضه کننده باشد
- ۹-ضمانت نامه در چه زمانی بایستی تحویل گردد؟

الف- همزمان با تحویل خودرو بایستی تحویل مشتری گردد

ب- قبل از تحویل خودرو ودر زمان ثبت نام بایستی تحویل مشتری گردد

ج- در زمان ثبت نام بایستی تحویل مشتری گردد

د- در زمان تکمیل وجه ثبت نام بایستی تحویل مشتری گردد

۱۰-استفاده مطلوب از خودرو یعنی چه؟

الف- استفاده از هر نوع خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی مصرف کننده

ب- استفاده از هر نوع خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده

ج- استفاده از خودروهای سواری مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه کننده

د- استفاده از خودروهای سنگین مطابق مشخصات اعلام شده از سوی مصرف کننده

۱۱-استفاده مطلوب از خودرو چگونه مشخص می گردد؟

الف- از سوی عرضه کننده و مربوط به تعداد سرنشینان می باشد

ب- از سوی عرضه کننده و مربوط به بار مجاز می باشد

ج- از سوی مصرف کننده و مربوط به تعداد سرنشینان و بار مجاز می باشد

د- از سوی عرضه کننده و مربوط به تعداد سرنشینان و بار مجاز می باشد

۱۲-کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو بایستی شامل چه مواردی باشد؟

الف- نحوه استفاده از خودرو

ب- نحوه استفاده از متعلقات الزامی همراه خودرو -میزان مصرف سوخت -بازدیدهای دوره ای

ج- نحوه استفاده از خودرو -متعلقات الزامی همراه خودرو -میزان مصرف سوخت -بازدیدهای دوره ای

د- نحوه استفاده از خودرو -میزان مصرف سوخت -بازدیدهای دوره ای

۱۳-نام ونشانی نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش از چه طریقی در اختیار مصرف کننده قرار می گیرد؟

الف- از طریق کتابچه راهنمای مصرف کننده

ب- از طریق سایتهای اینترنتی

ج- از طریق پیامک به مصرف کننده

د- از طریق شبکه های اطلاع رسانی مجازی

۱۴-تامین خودرو جایگزین مشابه در زمان تعمیرات در چه زمانی امکان پذیر است؟

الف- در دوره تعهد

ب- در دوره تضمین

ج- در دوره تعهد و تضمین

د- در شش ماه اول

۱۵- در صورت عدم تامین خودرو جایگزین مشابه در دوره تضمین چه اقدامی باید صورت گیرد؟

الف- پرداخت خسارت توقف خودرو

ب- پرداخت خسارت تعمیرات

ج- پرداخت خسارت امداد یدک

د- تامین خودرو الزامی است

۱۶- شرکت بازرسی خودرو چگونه انتخاب می شوند؟

الف- از طرف شرکت سازنده و مورد تایید سازمان استاندارد ملی ایران

ب- از طرف عرضه کننده و مورد تایید اداره صنایع و معادن ایران

ج- از طرف وزارت و مورد تایید اداره صنایع و معادن ایران

د- از طرف وزارت و مورد تایید سازمان استاندارد ملی ایران

۱۷- شرکت بازرسی خودرو چه کسی یا مرجعی می باشد؟

الف- هر شخصی دارای صلاحیت مورد تایید سازمان ملی استاندارد

ب- شخصیت حقیقی دارای صلاحیت مورد تایید سازمان ملی استاندارد

ج- شخصیت حقوقی دارای صلاحیت مورد تایید سازمان ملی استاندارد

د- شخصیت مستقل دارای صلاحیت مورد تایید سازمان ملی استاندارد

۱۸- شرکت بازرسی خودرو طبق قانون چه کاری انجام می دهد؟

الف- ارزیابی عملکرد عرضه کننده - واسطه فروش - خدمات پس از فروش

ب- ارزیابی عملکرد عرضه کننده - خدمات پس از فروش

ج- ارزیابی عملکرد واسطه فروش - مصرف کننده

د- ارزیابی عملکرد عرضه کننده - خدمات پس از فروش

۱۹- شرکت بازرسی گزارش فعالیت خود را به چه مرجعی ارائه می نماید؟

الف- به وزارت صنایع و معادن

ب- به وزارت مربوطه و همچنین عرضه کننده

ج- به وزارت مربوطه و همچنین مصرف کننده

د- به ارگانهای خواص و مورد تایید

۲۰- شرکت بازرسی گزارش فعالیت خود را در چه زمانی ارائه می نماید؟

الف- به صورت یک ماهه

ب- به صورت دو ماهه

ج- به صورت ادواری

د- به صورت ادواری یا موردی

۲۱- نرخ خدمات و قطعات چگونه از مصرف کننده دریافت می گردد؟

الف- در ازای انجام تعمیرات به مصرف کننده

- ب- در ازای ابلاغ صورتحساب رسمی به عرضه کننده
- ج- در ازای ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف کننده
- د- در ازای ابلاغ رسمی به مصرف کننده و نمایندگی مجاز
- ۲۲- خودرو نواز لحاظ قانون به چه خودرویی می گویند؟
- الف- خودرویی که در زمان تحویل بیش از ۰ کیلومتر طی مسافت نکرده باشد
- ب- خودرویی که در زمان تحویل بیش از ۱۰ کیلومتر طی مسافت نکرده باشد
- ج- خودرویی که در زمان تحویل بیش از ۵۰ کیلومتر طی مسافت نکرده باشد
- د- خودرویی که در زمان تحویل بیش از ۹۹ کیلومتر طی مسافت نکرده باشد
- ۲۳- طبق قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو -عیب به چه چیزی می گویند؟
- الف- نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا -خدمت و یا عدم امکان استفاده متعارف از آن گردد
- ب- نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا و یا عدم امکان استفاده متعارف از آن گردد
- ج- نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا و خدمت متعارف از آن گردد
- د- نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش خدمت و یا عدم امکان استفاده متعارف از آن گردد
- ۲۴- قطعات ایمنی خودرو به چه قطعاتی می گویند؟
- الف- قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی اشخاص گردد
- ب- قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی -جانی -مالی اشخاص گردد
- ج- قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه مالی اشخاص گردد
- د- قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال هرگونه صدمه به خودرو گردد
- ۲۵- در تهیه فهرست قطعات ایمنی خودرو چه کسانی همکاری دارند؟
- الف- سازمان ملی استاندارد
- ب- سازمان ملی استاندارد و پلیس راهنمایی و رانندگی به کمک وزارت مربوطه
- ج- سازمان ملی استاندارد به کمک وزارت مربوطه
- د- سازمان ملی استاندارد و پلیس راهنمایی و رانندگی
- ۲۶- عیوب ایمنی در خودرو چیست؟
- الف- عیوبی که احتمال صدمه به جسم اشخاص گردد
- ب- عیوبی که احتمال صدمه به مال اشخاص گردد
- ج- عیوبی که احتمال صدمه به خودرو گردد
- د- عیوبی که احتمال صدمه به جسم -جان و مال اشخاص گردد
- ۲۷- فهرست عیوب ایمنی و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری چگونه تعیین می گردد؟
- الف- توسط وزارت مربوطه با همکاری سازمان ملی استاندارد
- ب- توسط سازمان ملی استاندارد و پلیس راهنمایی و رانندگی
- ج- توسط وزارت مربوطه با همکاری سازمان ملی استاندارد و پلیس راهنمایی و رانندگی
- د- توسط وزارت نفت و سازمان ملی استاندارد و پلیس راهنمایی و رانندگی
- ۲۸- قطعات و مواد مصرفی به چه چیزهایی گفته می شود؟
- الف- قطعاتی نظیر روغن ها -مایعات و فیلتر جات خودرو
- ب- قطعاتی نظیر مایعات و فیلتر جات خودرو

- ج- قطعاتی نظیر روغن ها و فیلتر جات خودرو
- د- قطعاتی نظیر پیچ و مهره ها و تسمه های خودرو
- ۲۹- استانداردها و مقررات ابلاغی خودرو شامل چه مواردی می باشد؟
- الف- کلیه معیار ها و مشخصات ناظر بر تولید
- ب- کلیه معیار ها و مشخصات ناظر بر آلاینده های زیست محیطی خودرو
- ج- کلیه معیار ها و مشخصات ناظر بر فروش و خدمات پس از فروش خودرو
- د- کلیه معیار ها و مشخصات ناظر بر تولید - ایمنی - کیفیت - آلاینده های زیست محیطی - فروش و خدمات پس از فروش خودرو
- ۳۰- استانداردها و مقررات ابلاغی خودرو توسط چه مرجعی اعلام می گردد؟
- الف- وزارت مربوطه - سازمان ملی استاندارد
- ب- وزارت مربوطه - سازمان ملی استاندارد - سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت
- ج- سازمان ملی استاندارد - سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت
- د- وزارت مربوطه - سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت
- ۳۱- استانداردها فنی اضافی شرکت های عرضه کننده در صورت عدم مغایرت با موارد ابلاغی چگونه است؟
- الف- آن استانداردها جزو استانداردهای زائد به حساب می آید
- ب- آن استانداردها هم جزو استانداردهای ومصوبات آینده به حساب می آید
- ج- آن استانداردها هم جزو استانداردهای ابلاغی به حساب می آید
- د- آن استانداردها جزو استانداردهای ابلاغی در نظر گرفته نمی شود
- ۳۲- عرضه کننده بایستی محصول خود را چگونه به فروش برساند؟
- الف- در اطلاع رسانی روزنامه و با قید مشخصات خودرو
- ب- در سامانه مجازی و اینترنتی با قید مشخصات خودرو
- ج- در سامانه اطلاع رسانی اینترنتی بدون مشخصات خودرو
- د- در سامانه اطلاع رسانی اینترنتی با قید مشخصات خودرو
- ۳۳- مشخصات خودرو در سامانه اطلاع رسانی اینترنتی شامل چه مواردی است؟
- الف- نشان تجاری - نوع - تیپ - رنگ - تجهیزات درخواستی - قیمت - سود مشارکت - زمان تحویل
- ب- نشان تجاری - نوع - تیپ - رنگ
- ج- نشان تجاری - نوع - تیپ - رنگ - زمان تحویل
- د- نشان تجاری - نوع - تیپ - رنگ - تجهیزات درخواستی
- ۳۴- عرضه کننده خودرو شرایط فروش خودرو را در چه زمانی بایستی اطلاع رسانی نماید؟
- الف- حداقل هفتاد روز کاری قبل از اجرای فرایند فروش
- ب- حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرایند فروش
- ج- حداقل یک ماه قبل از اجرای فرایند فروش
- د- حداقل یک ساعت کاری قبل از اجرای فرایند فروش
- ۳۵- روشهای مختلف فروش خودرو چگونه است؟
- الف- تحویل فوری - پیش فروش قطعی و عادی
- ب- تحویل فوری - پیش فروش قطعی و عادی - مشارکت در تولید - سفارشی
- ج- پیش فروش قطعی و عادی - مشارکت در تولید - سفارشی

د- تحویل فوری -پیش فروش قطعی و عادی -سفارشی

۳۶- در روش فروش و تحویل فوری حداکثر زمان تحویل خودرو چه مدت زمانی است؟

الف- یک روز

ب- هفت روز

ج- پانزده روز

د- سی روز

۳۷- در روش پیش فروش قطعی حداکثر زمان تحویل خودرو چه مدت زمانی است؟

الف- نه ماه

ب- شش ماه

ج- دو ماه

د- یک ماه

۳۸- تعهدات معوق در فروش های فوری خودرو چه نوع تعهداتی است؟

الف- تعهداتی که به اتمام رسیده است

ب- تعهداتی که برخلاف قانون سر رسید شده اما خودرو تحویل نگردیده است

ج- تعهداتی که طبق قانون سر رسید شده و خودرو هم تحویل گردیده است

د- تعهداتی که طبق قانون سر رسید شده اما خودرو تحویل نگردیده است

۳۹- سود انصراف و خسارت تاخیر خودرو چگونه محاسبه می گردد؟

الف- به صورت ماهیانه محاسبه می گردد

ب- به صورت روز شمار یا ماهیانه محاسبه می گردد

ج- به صورت روز شمار محاسبه می گردد

د- به صورت خواص محاسبه می گردد

۴۰- عرضه کننده خودرو مجاز به پرداخت چه سودی به مشتری می باشد؟

الف- سود مشارکت از زمان تحویل خودرو تا زمان استفاده به مشتری

ب- سود مشارکت از زمان عقد قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مشتری

ج- سود مشارکت از زمان عقد قرارداد تا زمان پایان دوره گارانتی به مشتری

د- سود مشارکت به مشتری پرداخت نمی گردد

۴۱- در صورتی که مصرف کننده خودرو پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی ظرف ۱۵ روز خودرو خود را تحویل نگیرد چه اتفاقی می

افتد؟

الف- عرضه کننده می تواند خودرو را به کارخانه تحویل دهد

ب- عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل دهد

ج- عرضه کننده می تواند خودرو را به پلیس راهنمایی و رانندگی تحویل دهد

د- عرضه کننده می تواند خودرو را به وزارت مربوطه تحویل دهد

۴۲- نوبت تحویل خودرو مصرف کننده اصلی در صورت تحویل خودرو پس از مدت زمان مشخص به دیگر متقاضیان چگونه

محاسبه می گردد؟

الف- نوبت آن فرد از بین می رود

ب- با دریافت جریمه نوبت قابل برگشت است

- ج- بسته به نظر و توافق شرکت با نمایندگی دارد
- د- به موعود دیگری که در قرارداد فروش مشخص گردیده است موکول می گردد
- ۴۳- عرضه کننده خودرو در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد در چه زمانی بایستی وجه ثبت نامی و سود آن را به مشتری پرداخت نماید؟
- الف- ظرف شش ماه پس از اعلام مصرف کننده
- ب- ظرف دو ماه پس از اعلام مصرف کننده
- ج- ظرف بیست روز پس از اعلام مصرف کننده
- د- ظرف همان روز پس از اعلام مصرف کننده
- ۴۴- وضعیت قطعات داغی تعمیراتی خودرو آنها در زمان دوره تعهد چگونه است؟
- الف- این قطعات توسط نمایندگی به فروش می رسد
- ب- این قطعات توسط نمایندگی به شرکت سازنده تحویل داده می شود
- ج- این قطعات توسط نمایندگی به مصرف کننده تحویل داده می شود
- د- این قطعات توسط نمایندگی به اداره صنایع تحویل داده می شود
- ۴۵- نحوه دریافت هزینه های تعمیراتی در دوره گارانتی چگونه است؟
- الف- خدمات مشمول گارانتی شامل هزینه می گردد
- ب- خدمات مشمول گارانتی نباید از شرکت هزینه ای گرفته شود و ممنوع است
- ج- خدمات مشمول گارانتی با توافق از مشتری هزینه گرفته می شود
- د- خدمات مشمول گارانتی نباید از مشتری هزینه ای گرفته شود و ممنوع است
- ۴۶- پذیرش چه خودروهایی در تعمیرگاه مجاز یا تعمیرگاه پایلوت الزامی است؟
- الف- خودروهایی که به هر دلیل به نمایندگی مراجعه نمایند
- ب- خودروهایی که به دلیل نقص فنی قابل تردد نیستند
- ج- خودروهایی که نیاز به سرویس دارند
- د- خودروهایی که موتور آنها مشکل دارد
- ۴۷- در چه صورتی مدت زمان گارانتی نهایی خودرو افزایش می یابد؟
- الف- در صورتی که مدت زمان خواب یا توقف خودرو بیش از دو روز کاری باشد
- ب- در صورتی که مدت زمان خواب یا توقف خودرو بیش از دو ساعت کاری باشد
- ج- در صورتی که مشتری درخواست نماید
- د- در صورتی که شرکت فراخوان صادر نماید
- ۴۸- تفاوت گارانتی با وارانتی چیست؟
- الف- گارانتی تعویض رایگان است
- ب- گارانتی تعویض رایگان است و وارانتی تعویض به هزینه مشتری
- ج- وارانتی تعویض به هزینه مشتری
- د- گارانتی با وارانتی تفاوتی ندارد
- ۴۹- مدت زمان وارانتی خودرو به طور معمول چند سال می باشد؟
- الف- یک سال
- ب- دو سال



ج- ده سال

د- بیست سال

۵۰- نرخ هزینه اجرت تعمیراتی خودرو در شهرهای کوچک چگونه مشخص و اعلام می گردد؟

الف- توسط مجمع امور صنفی شهرستان

ب- توسط اتحادیه مربوطه و با نظارت مجمع امور صنفی شهرستان

ج- توسط نمایندگان تعمیرگاه ها

د- توسط نمایندگان مصرف کنندگان

