

二手车经纪人

国家职业技能标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

二手车经纪人

1.2 职业编码

4-01-03-04

1.3 职业定义

在二手车交易活动中，以收取佣金为目的，为促成交易而从事居间、行纪或者代理等经纪业务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内外，常温。

1.6 职业能力特征

具有一般智力水平、表达能力、商务沟通能力、正常色觉、动作协调性和空间感；手指及手臂灵活性好；有一定计算能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

四级/中级工 180 标准学时，三级/高级工 180 标准学时，二级/技师 160 标准学时，一级/高级技师不少于 120 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

取得相关职业^①五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上，经本职业中级工正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

（1）累计从事相关职业工作 6 年（含）以上。

（2）取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含）尚未取得毕业证书的在校应届毕业生；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含）尚未取得毕业证书的在校应届毕业生。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

（1）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上，经本职业高级工正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

（2）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

（3）具有大专以上相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作 2 年（含）以上。

（4）具有大专以上相关专业毕业证书，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业技师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

^① 相关职业：销售人员、贸易经纪代理人员、商务专业人员、保险服务人员、典当服务人员、商务咨询服务人员、市场管理服务人员、汽车驾驶员、二手车鉴定评估师、汽车维修工、汽车摩托车修理技术服务人员等，下同。

^② 本专业：汽车服务与营销、汽车技术服务与营销、汽车服务工程技术等，下同。
相关专业：汽车营销、市场营销、汽车维修、汽车检测、汽车整车与配件营销、汽车保险理赔与评估、二手车鉴定与评估、客户信息服务、电子商务、网络营销、移动商务、汽车运用与维修、汽车车身修复、汽车美容与装潢、新能源汽车检测与维修技术、工商企业管理、商务管理、中小企业创业与经营、连锁经营与管理、资产评估与管理、汽车检测与维修技术、汽车制造与试验技术、新能源汽车技术、汽车造型与改装技术等，下同。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)的高级技工学校、技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(3) 具有大专及以上学历相关专业毕业证书,并取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业工作2年(含)以上。

(4) 具有大学本科及以上学历,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

具备以下条件者,可申报一级/高级技师:

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上,经本职业高级技师正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 具有硕士研究生及以上学历,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以机考方式为主,主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求;技能考核主要采用现场操作、计算机模拟操作、案例分析等方式进行,主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平;综合评审主要针对技师和高级技师,通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制,最终成绩皆达60分(含)以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试监考人员与考生配比不低于1:15,每个考场不少于2名监考人员;技能考核考评人员与考生配比不低于1:5,且考评人员为3人(含)以上单数;综合评审委员为3人(含)以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90分钟;技能考核时间:四级/中级工不少于60分钟,三级/高级工不少于60分钟,二级/技师不少于90分钟,一级/高级技师不少于90分钟;综合评审时间不少于30分钟。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在配置具有可接入计算机局域网及互联网的教学设备和相关软件的教室，室内卫生光线通风条件良好，周围环境安静。技能考核具备满足鉴定场所所需的装备、工具、劳保用具和安全设施。综合评审在配备多媒体设备的室内或工作现场进行。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 诚实守信，遵纪守法。
- (2) 爱岗敬业，忠于职守。
- (3) 公平公正，团队合作。
- (4) 钻研业务，优质服务。
- (5) 认真负责，严于律己。
- (6) 安全第一，注意环保。

2.2 基础知识

2.2.1 汽车营销基础知识

- (1) 汽车文化基础知识。
- (2) 汽车商务礼仪基础知识。
- (3) 汽车电子商务基础知识。
- (4) 汽车构造与性能基础知识。
- (5) 汽车保险与金融基础知识。
- (6) 汽车客户关系管理基础知识。

2.2.2 二手车相关基础知识

- (1) 二手车鉴定与评估基础知识。
- (2) 二手车营销与流通基础知识。
- (3) 二手车电子商务基础知识。

2.2.3 安全生产与环境保护知识

- (1) 安全防火知识。
- (2) 安全用电知识。
- (3) 现场急救知识。
- (4) 车辆展示作业安全知识。
- (5) 危险化学品知识。
- (6) 环保法规及相关知识。

2.2.4 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (4) 《机动车登记规定》相关知识。
- (5) 《机动车强制报废标准规定》相关知识。
- (6) 《汽车贸易政策》相关知识。
- (7) 《二手车流通管理办法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (10) 《中华人民共和国保险法》相关知识。
- (11) 《中华人民共和国拍卖法》相关知识。
- (12) 《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》相关知识。

3 工作要求

本职业标准按照四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 二手车销售	1.1 二手车销售准备	1.1.1 能执行二手车销售人员礼仪规范 1.1.2 能依据门店场地展示二手车辆 1.1.3 能展示二手车促销宣传信息 1.1.4 能执行二手车门店安全规范	1.1.1 二手车销售人员着装规范 1.1.2 二手车销售人员礼仪规范 1.1.3 展示车辆的维护 1.1.4 二手车门店车辆展示方法 1.1.5 二手车促销宣传信息展示方法 1.1.6 二手车门店安全规范内容及要求
	1.2 在售二手车信息采集与分析	1.2.1 能整理在售二手车基础信息 1.2.2 能分析在售二手车鉴定评估报告 1.2.3 能分析在售二手车特征信息	1.2.1 二手车基础信息内容与收集方法 1.2.2 二手车评估报告分析方法 1.2.3 二手车车况特征分析方法 1.2.4 二手车使用特征分析方法
	1.3 购车客户接待	1.3.1 能介绍展示二手车 1.3.2 能解答购车客户疑问 1.3.3 能介绍促销活动 1.3.4 能编审销售合同	1.3.1 二手车介绍方法 1.3.2 常见客户问题及应对话术 1.3.3 促销活动的类别 1.3.4 促销活动介绍方法 1.3.5 销售合同内容 1.3.6 销售合同编审方法
	1.4 营销活动执行	1.4.1 能邀约客户 1.4.2 能依据营销活动策划接待客户 1.4.3 能跟进客户	1.4.1 客户邀约方法 1.4.2 活动服务规范及要求 1.4.3 客户跟进方法
2. 二手车收购	2.1 售车客户接待	2.1.1 能介绍二手车收购业务 2.1.2 能解答售车客户疑问 2.1.3 能介绍二手车交易相关管理条例及规定	2.1.1 二手车收购业务内容与流程 2.1.2 二手车收购问题与应对话术 2.1.3 二手车交易相关管理条例及规定内容 2.1.4 二手车报废相关规定
	2.2 收购车辆信息采集与分析	2.2.1 能获取收购车辆基础信息 2.2.2 能获取收购车辆车况	2.2.1 收购车辆基础信息获取方法 2.2.2 收购车辆车况获取

		信息 2.2.3 能获取收购车辆车主信息	方法 2.2.3 二手车鉴定评估报告内容 2.2.4 收购车辆车主信息获取方法
3. 二手车信息技术应用	3.1 二手车交易平台应用	3.1.1 能分析二手车交易平台车辆信息 3.1.2 能使用二手车交易平台购车 3.1.3 能使用二手车交易平台售车	3.1.1 二手车交易平台车辆信息分析方法 3.1.2 二手车交易平台购车流程与方法 3.1.3 二手车交易平台售车流程与方法
	3.2 二手车价格分析平台应用	3.2.1 能运用二手车折旧原则计算二手车价格 3.2.2 能运用二手车估价平台查询二手车价格 3.2.3 能依据车况调整二手车价格	3.2.1 二手车折旧原则及方法 3.2.2 二手车估价平台查询方法 3.2.3 二手车况影响价格的因素
	3.3 二手车技术平台应用	3.3.1 能查询车辆维修、保养记录 3.3.2 能查询车辆违章记录 3.3.3 能查询车辆保险及出险记录	3.3.1 车辆维修保养记录查询方法 3.3.2 车辆违章记录查询方法 3.3.3 车辆保险与出险记录查询方法
4. 增值服务	4.1 车务手续委托办理	4.1.1 能办理车辆过户手续 4.1.2 能办理车辆年检手续	4.1.1 车辆过户手续流程 4.1.2 车辆过户手续办理方法 4.1.3 车辆年检手续办理方法
	4.2 保险业务办理	4.2.1 能介绍二手车保险业务 4.2.2 能策划二手车保险方案	4.2.1 二手车保险业务内容 4.2.2 二手车保险业务策划方法 4.2.3 二手车保险业务售后服务内容
	4.3 车辆精品配件销售	4.3.1 能介绍二手车精品配件 4.3.2 能制定二手车精品配件销售方案	4.3.1 二手车精品配件种类 4.3.2 二手车精品配件销售方法

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 二手车销售	1.1 二手车销售分析	1.1.1 能分析二手车销售内部因素 1.1.2 能分析二手车销售外部因素 1.1.3 能排查二手车门店运营安全隐患	1.1.1 二手车销售内部因素 1.1.2 二手车销售外部因素 1.1.3 二手车门店运营安全管理制度
	1.2 客户需求分析	1.2.1 能挖掘客户需求 1.2.2 能分析客户需求类别 1.2.3 能提供个性化服务	1.2.1 客户需求挖掘方法 1.2.2 需求类别定义原则 1.2.3 个性化服务内容
	1.3 销售客户谈判	1.3.1 能制定谈判目标 1.3.2 能制定报价策略 1.3.3 能运用谈判技巧	1.3.1 制定谈判目标方法 1.3.2 制定报价策略方法 1.3.3 运用谈判技巧方法
	1.4 营销活动信息采集与分析	1.4.1 能采集二手车营销活动信息 1.4.2 能分析二手车营销活动信息	1.4.1 二手车营销活动信息采集方法 1.4.2 二手车营销活动内容统计与分析方法
2. 二手车收购	2.1 二手车收购价格分析	2.1.1 能评估二手车收购价格 2.1.2 能预估二手车收购利润 2.1.3 能判定二手车收购风险	2.1.1 二手车收购价格评估方法 2.1.2 二手车利润的预估方法 2.1.3 二手车收购风险 2.1.4 二手车价格波动因素
	2.2 收购客户谈判	2.2.1 能制定收购车辆谈判目标 2.2.2 能制定收购车辆报价策略 2.2.3 能编审收购合同	2.2.1 谈判目标制定方法 2.2.2 报价策略制定方法 2.2.3 谈判技巧运用方法 2.2.4 收购合同内容 2.2.5 收购合同编审方法
	2.3 收购渠道管理	2.3.1 能管理新车经销商收购渠道 2.3.2 能管理汽车后市场经营商收购渠道 2.3.3 能管理二手车经销商收购渠道	2.3.1 二手车收购渠道 2.3.2 新车经销商合作模式与内容 2.3.3 汽车后市场经营商合作模式与内容 2.3.4 二手车经销商合作模式与内容
3. 二手车信息技术应用	3.1 二手车拍卖平台应用	3.1.1 能运用二手车拍卖平台购车 3.1.2 能运用二手车拍卖平台售车 3.1.3 能策划二手车线上拍卖活动	3.1.1 二手车拍卖平台类型 3.1.2 二手车拍卖平台购车流程 3.1.2 二手车拍卖平台售车流程 3.1.3 二手车线上拍卖活动目的与要求
	3.2 二手车客户挖掘	3.2.1 能分析车辆维修保养数据 3.2.2 能设计分析模型定义客户类别 3.2.3 能运用分析模型挖掘	3.2.1 车辆维修保养数据内容 3.2.2 客户分析模型设计方法 3.2.3 二手车交易客户属性

		二手车交易客户 3.2.4 能运用新媒体挖掘客户	及特征 3.2.4 新媒体技术类型与应用方法
4. 增值服务	4.1 二手车金融业务办理	4.1.1 能介绍二手车金融业务 4.1.2 能制定二手车金融业务方案	4.1.1 二手车金融业务内容 4.1.2 二手车金融业务方案制定方法
	4.2 二手车品牌认证及质量保证业务代理	4.2.1 能介绍二手车品牌认证业务 4.2.2 能销售二手车质量保证业务	4.2.1 品牌认证二手车认证内容 4.2.2 二手车质量保证业务内容 4.2.3 销售二手车质量保证业务方法
	4.3 二手车报废回收业务办理	4.3.1 能介绍二手车报废回收业务 4.3.2 能协助办理二手车报废回收业务	4.3.1 二手车报废回收业务内容 4.3.2 二手车报废回收业务流程

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 二手车销售	1.1 二手车门店管理	1.1.1 能评估二手车门店位置及空间对销售的影响 1.1.2 能制定二手车门店运营目标 1.1.3 能制定二手车门店团队建设方案 1.1.4 能制定二手车门店安全管理制度	1.1.1 评估二手车门店位置的方法 1.1.2 二手车门店空间的规划方法 1.1.3 二手车门店运营目标内容 1.1.4 团队建设方法 1.1.5 团队薪酬体系建立的方法 1.1.6 安全管理制度制定方法
	1.2 二手车销售价格管理	1.2.1 能依据成本制定销售价格 1.2.2 能依据市场行情调整销售价格 1.2.3 能依据销售策略制定销售价格	1.2.1 成本对销售价格的影响因素 1.2.2 市场行情对销售价格的影响因素 1.2.3 销售策略对销售价格的影响因素
	1.3 二手车营销活动策划	1.3.1 能制定二手车营销方案 1.3.2 能组织二手车营销活动	1.3.1 二手车营销方案目的 1.3.2 二手车营销方案内容 1.3.3 二手车营销活动组织方法
	1.4 客户维护	1.4.1 能制定客户售后服务方案 1.4.2 能策划客户活动 1.4.3 能处理客户客诉	1.4.1 客户售后服务方案内容 1.4.2 客户售后服务方案策划方法 1.4.3 客户活动内容 1.4.4 客户活动策划方法 1.4.5 客户客诉处理方法
2. 二手车收购	2.1 二手车收购策略制定	2.1.1 能依据销售计划制定二手车收购策略 2.1.2 能依据销售情况调整二手车收购策略	2.1.1 二手车收购策略制定方法 2.1.2 二手车收购策略调整方法
	2.2 特殊二手车收购	2.2.1 能收集特殊二手车信息 2.2.2 能预估特殊二手车价值 2.2.3 能管理特殊二手车收购渠道	2.2.1 特殊二手车定义和分类 2.2.2 特殊二手车价值预估方法 2.2.3 特殊二手车运营规划方法 2.2.4 特殊二手车渠道管理方法
	2.3 二手车整备价值分析	2.3.1 能制定二手车销售定位策略 2.3.2 能规划二手车整备内容 2.3.3 能依据二手车整备需求调整收购价格	2.3.1 二手车销售定位策略制定方法 2.3.2 二手车整备目的及准则 2.3.3 二手车整备影响收购价格因素

3. 二手车信息技术应用	3.1 二手车数字媒体运用	3.1.1 能制定二手车数字媒体内容 3.1.2 能组织二手车数字互动活动 3.1.3 能运营二手车自媒体	3.1.1 二手车数字媒体内容制作方法 3.1.2 二手车数字互动活动方法及技术 3.1.3 二手车自媒体运营方法
	3.2 二手车数字化运营与分析	3.2.1 能策划数字化二手车门店 3.2.2 能制定数字化二手车门店运营目标 3.2.3 能运用数字化技术维护二手车客户	3.2.1 二手车数字化门店策划内容 3.2.2 二手车数字化门店运营目标制定方法 3.2.3 二手车客户数字化维护工具及方法
4. 增值服务	4.1 二手车委托销售代理	4.1.1 能拟订二手车委托销售代理合同 4.1.2 能执行二手车委托销售业务	4.1.1 二手车委托销售代理合同内容 4.1.2 企事业单位二手车委托销售代理业务流程 4.1.3 个人二手车委托销售代理业务流程
	4.2 二手车委托代购业务	4.2.1 能拟定二手车委托代购合同 4.2.2 能执行客户委托代购二手车业务	4.2.1 二手车委托代购合同内容 4.2.2 二手车委托代购业务流程

3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 二手车销售	1.1 二手车销售门店定位分析	1.1.1 能分析二手车门店资源与优势 1.1.2 能分析二手车市场趋势 1.1.3 能制定二手车门店定位	1.1.1 二手车门店资源与优势分析技巧与方法 1.1.2 二手车市场趋势分析技巧与方法 1.1.3 二手车门店定位制定方法
	1.2 二手车品牌增值战略分析	1.2.1 能分析二手车品牌价值 1.2.2 能分析二手车品牌服务内容 1.2.3 能制定二手车销售门店品牌战略	1.2.1 二手车品牌价值分析方法 1.2.2 二手车销售服务内容 1.2.3 二手车销售门店品牌战略制定内容
	1.3 二手车门店风险管理	1.3.1 能分析二手车门店建店风险 1.3.2 能分析二手车门店库存风险 1.3.3 能管控二手车门店风险	1.3.1 二手车门店建店风险分析方法 1.3.2 二手车门店库存风险分析方法 1.3.3 二手车门店风险管控方法
	1.4 外部资源整合分析	1.4.1 能分析外部二手车车源 1.4.2 能分析二手车售后服务资源 1.4.3 能分析二手车销售增值服务	1.4.1 外部二手车车源整合方法 1.4.2 二手车售后服务内容 1.4.3 二手车销售增值服务内容
2. 二手车交易模式战略分析	2.1 二手车交易战略分析	2.1.1 能分析二手车车源渠道 2.1.2 能分析二手车交易模式 2.1.3 能分析二手车拍卖模式	2.1.1 二手车车源渠道分析方法 2.1.2 二手车交易模式分析方法 2.1.3 二手车拍卖模式分析方法
	2.2 二手车连锁品牌战略分析	2.2.1 能分析连锁品牌价值 2.2.2 能依据资源制定连锁品牌特色 2.2.3 能依据战略分析制定连锁品牌组织架构	2.2.1 连锁品牌价值分析方法 2.2.2 连锁品牌特色制定方法 2.2.3 连锁品牌组织架构制定方法
	2.3 二手车电商交易模式战略分析	2.3.1 能分析二手车电商模式 2.3.2 能分析二手车电商对门店效益及价值	2.3.1 二手车电商模式分析方法 2.3.2 二手车电商对门店效益分析方法 2.3.3 二手车门店电商模式制定方法
3. 二手车交易服务产品创新设计	3.1 交易保证产品设计	3.1.1 能分析二手车交易流通 3.1.2 能设计二手车交易保证创新产品	3.1.1 二手车交易流通分析方法 3.1.2 二手车交易保证创新产品设计方法
	3.2 质量保证产品设计	3.2.1 能分析二手车质量保证现况	3.2.1 二手车质量保证分析方法

	计	3.2.2 能设计二手车质量保证创新产品	3.2.2 二手车质量保证创新产品设计方法
	3.3 售后服务产品设计	3.3.1 能分析二手车售后服务现况 3.3.2 能设计二手车售后服务创新产品	3.3.1 二手车售后服务分析方法 3.3.2 二手车售后服务创新产品设计方法
4. 培训指导	4.1 培训	4.1.1 能编制培训规划与实施方案 4.1.2 能对本职业或相关职业二级/技师及以下级别人员进行专业知识和技能培训	4.1.1 培训体系设计的基本方法 4.1.2 培训方案编制的基本要求与方法
	4.2 指导	4.2.1 能设计业务指导体系 4.2.2 能对本职业或相关职业二级/技师及以下级别人员进行业务指导	4.2.1 二手车经纪业务知识指导的策略和方法 4.2.2 二手车经纪行业前沿技术知识

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	10	5	5	5
相关知识要求	二手车销售	25	25	25	25
	二手车收购	25	25	20	-
	二手车信息技术应用	20	25	20	-
	增值服务	15	15	15	-
	二手车交易模式战略分析	-	-	-	25
	二手车交易服务产品创新设计	-	-	-	30
	培训指导	-	-	10	10
合计		100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能要求	二手车销售	30	25	15	30
	二手车收购	25	25	30	-
	二手车信息技术应用	30	35	30	-
	增值服务	15	15	15	-
	二手车交易模式战略分析	-	-	-	30
	二手车交易服务产品创新设计	-	-	-	30
	培训指导	-	-	10	10
合计		100	100	100	100