

智能网联汽车共享出行服务 职业技能等级标准

标准代码：500036

（2021年2.0版）

国汽(北京)智能网联汽车研究院有限公司 制定

2021年12月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	3
4 适用院校专业.....	4
5 面向职业岗位（群）.....	6
6 职业技能要求.....	6
参考文献.....	16

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：国汽(北京)智能网联汽车研究院有限公司(国家智能网联汽车创新中心)、中国汽车工程学会、滴滴出行科技有限公司(滴滴出行)、一汽出行科技有限公司(一汽出行)、东风畅行科技股份有限公司(东风出行)、重庆长安车联科技有限公司(长安出行)、南京领行科技股份有限公司(T3出行)、杭州优行科技有限公司(曹操出行)、天津长城共享汽车服务有限公司(欧了出行)、北京首汽智行科技有限公司(GoFun出行)、首约科技(北京)有限公司(首汽约车)、华夏出行有限公司(华夏出行)、环球车享汽车租赁有限公司(环球车享)、安徽工信汽车服务有限公司、帷幄数据智能科技(深圳)有限公司、国智汽(北京)教育科技有限公司、武汉理工大学、浙江大学、湖南汽车工程职业学院、重庆工业职业技术学院、安徽机电职业技术学院、广西交通技师学院。

本标准主要起草人：徐念峰、冯锦山、赵丽丽、康利平、金朝、李益虎、李懿、张世同、庞博、李瑞年、栾雪琼、张友星、王静、金勇、张国方、杨爱喜、任龙、黄河、郑超文、白小瓔、成军浩、马玲、王柳、刘博、董杰、李标、邱蒙蒙、蒋沛、倪佶松、余宝星、张一兵、陈希。

声明：本标准的知识产权归属于国汽(北京)智能网联汽车研究院有限公司，未经国汽(北京)智能网联汽车研究院有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了智能网联汽车共享出行服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于智能网联汽车共享出行服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 7258—2012 机动车运行安全技术条件

GB 21861—2008 机动车安全技术检验项目和方法

GB/T 51313—2018 电动汽车分散充电设施工程技术标准

GB/T 29911-2013 汽车租赁服务规范

JJG 1148—2018 电动汽车交流充电桩

JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求

JT/T 1068—2016 网络预约出租汽车运营服务规范

JT/T 1069—2016 巡游出租汽车运营服务规范

NB/T 33001—2018 电动汽车非车载传导式充电机技术条件

NB/T 33002—2018 电动汽车交流充电桩技术条件

NB/T 33008.1—2018 电动汽车充电设备检验试验规范 第1部分:非车载充

电机

NB/T 33008.2—2018 电动汽车充电设备检验试验规范 第2部分:交流充电桩

3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

智能网联汽车 intelligent connected vehicles

搭载先进的车载传感器、控制器、执行器等装置，并融合现代通信与网络技术，实现车与X（人、车、路、云端等）智能信息交换、共享，具备复杂环境智能感知、决策、控制等功能，可实现“安全、高效、舒适、节能”智能行驶，由智能网联汽车智能驾驶系统协助或替代人类驾驶员的新一代汽车。

3.2

汽车共享出行服务 car-sharing service

是指人们在不拥有汽车所有权前提条件下，利用城市公共交通平台、出行服务平台等提供的不同出行服务去满足自身出行需求的交通出行方式。

现阶段，汽车共享出行服务主要包括网络预约出租汽车、分时租赁汽车、顺风车、汽车租赁、汽车融资租赁等。未来，随着智能化、网联化、电动化技术的发展，以智能网联共享汽车为载体，通过与智能化道路交通基础设施、信息与通信基础设施进行高效协同，实现高等级智能化载运工具的出行供给与交通出行需求的高效连接、实时匹配的一种出行即服务的出行社会生态系统。

3.3

网络预约出租汽车（简称网约车） online taxi booking (e-hailing)

以互联网技术为依托构建服务平台，整合供需信息，使用符合条件的车辆和驾驶员，提供的非巡游的预约出租汽车服务。

3.4

分时租赁出行服务 time-sharing rental travel service

一种以分钟或小时等为计价单位，利用移动互联网、全球定位等信息技术构建网络服务平台，为客户提供小微型客车自助式车辆预定、车辆取还、费用结算为主要方式的小微型客车租赁服务，俗称共享汽车。

3.5

汽车租赁服务 car rental service

汽车租赁经营者按照合同约定将租赁汽车交给承租人使用和保管，并收取相应费用的经营活动。汽车租赁服务包括短期汽车租赁服务和长期汽车租赁服务。其中短期租赁服务多通过智能网联系统预订车辆、支付费用。

3.6

业务操作系统 business operating system

共享出行企业经营活动中，从业人员用于处理各项工作任务 and 进行业务操作的数据管理、信息通讯系统。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：汽车整车与配件营销、新能源汽车装调与检修、新能源汽车维修、汽车电子技术应用、汽车运用与维修、汽车车身修复、客户信息服务、汽

车美容与装潢、电子商务、计算机网络技术、公路运输管理、市场营销、商务助理、金融事务。

高等职业学校：汽车营销与服务、汽车智能技术、汽车运用安全管理、汽车电子技术、汽车试验技术、汽车改装技术、新能源汽车技术、新能源汽车运用与维修、汽车检测与维修技术、汽车运用与维修技术、汽车车身维修技术、网络营销、智能交通技术运用、交通运营管理、信息安全与管理、信托与租赁、保险、市场营销。

高等职业教育本科学校：市场营销、汽车服务工程、车辆工程、新能源汽车工程、大数据技术与应用、信息安全与管理。

应用型本科学校：汽车服务工程、车辆工程、智能车辆工程、新能源汽车工程、汽车维修工程教育、交通工程、交通运输、交通管理工程、大数据管理与应用、数据科学与大数据技术、人工智能、信息安全、市场营销、保险学。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：汽车服务与营销、汽车电子技术应用、新能源汽车制造与检测、新能源汽车运用与维修、汽车运用与维修、汽车车身修复、汽车美容与装潢、电子商务、计算机网络技术、交通运营服务、客户信息服务、商务助理、市场营销、金融事务。

高等职业学校：汽车技术服务与营销、智能网联汽车技术、汽车智能技术、汽车检测与维修技术、汽车电子技术、新能源汽车技术、新能源汽车检测与维修技术、智能交通技术、交通运营管理、信息安全技术应用、网络营销与直播电商、保险实务、市场营销。

高等职业教育本科学校：汽车服务工程技术、汽车工程技术、新能源汽车工程技术、智能网联汽车工程技术、智慧交通管理、大数据工程技术、人工智能工程技术、信息安全与管理、市场营销、保险。

应用型本科学校：汽车服务工程、车辆工程、智能车辆工程、新能源汽车工程、汽车维修工程教育、交通工程、交通运输、交通管理工程、大数据管理与应用、数据科学与大数据技术、人工智能、信息安全、市场营销、保险学。

5 面向职业岗位（群）

【智能网联汽车共享出行服务】（初级）：主要面向业务员、客服、车务员、外勤等职业岗位，主要完成产品介绍、签订合同、车辆交接、费用收取、租后服务、车辆维护、车辆牌照证件管理等工作，从事网约车、汽车租赁的营销、资产管理等日常业务工作。

【智能网联汽车共享出行服务】（中级）：主要面向营销主管、运营主管、资产主管等职业岗位，主要完成服务产品设计、营销策划、运营成本核算、服务质量管理、风险控制、数据管理、业务流程维护等工作，从事主要的业务操作、日常业务管理等工作。

【智能网联汽车共享出行服务】（高级）：主要面向营销总监、运营总监、资产管理总监等职业岗位，主要完成市场需求分析和营销方案策划、重要服务产品设计、主要经营指标分析等工作，从事数据分析、经营状况评估、业务流程调整等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

智能网联汽车共享出行服务职业技能分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【智能网联汽车共享出行服务】（初级）：主要面向智能网联汽车共享出行平台企业、线下服务企业、整车企业的共享出行部门等单位，按照业务流程与规范从事智能网联汽车共享出行营销管理、资产管理、运营管理三大工作领域的网约车司机拉新、汽车租赁市场推广、客户关系管理；网约车出入库管理、车辆日常维护、车辆维修管理、车辆保险管理、车辆风险管理；网约车司机管理、网约车合同及租金管理、汽车租赁租车服务、汽车租赁租后服务等业务工作。

【智能网联汽车共享出行服务】（中级）：主要面向智能网联汽车共享出行平台企业、线下服务企业、整车企业的共享出行部门等单位，按照业务流程与规范从事智能网联汽车共享出行营销管理、资产管理、运营管理三大工作领域的网约车司机拉新、汽车租赁市场推广、客户关系管理、汽车租赁价格调控及招投标、市场需求分析与营销方案策划、营销活动实施与效果评估改进；车辆评估、车辆维修与事故救援管理、车辆证照数据管理、智能网联设备管理；网约车运营管理、网约车司机管理、汽车租赁运营管理、租售一体业务运营管理、供应商管理等业务工作，并能基于大数据分析对各项业务流程与规范及相关业务操作系统提出完善与改进建议。

【智能网联汽车共享出行服务】（高级）：主要面向智能网联汽车共享出行平台企业、线下服务企业、整车企业的共享出行部门等单位，从事智能网联汽车共享出行营销管理、资产管理、运营管理三大工作领域的客户管理、市场需求分析与营销方案策划、营销活动实施与效果评估改进；车辆资产处理、资产风险控

制；共享出行运营管理、共享出行业务升级拓展、租售一体业务运营管理、供应商管理等业务工作，并能基于大数据分析设计新的业务流程与规范和新的服务产品。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 智能网联汽车共享出行服务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.智能网联汽车共享出行营销管理	1.1 网约车司机拉新	<p>1.1.1 具备从事共享出行服务工作所必需的职业道德、职业规范和职业形象；具备与共享出行服务工作相适应的口头和文字表达能力及人际交往和危机公关能力。</p> <p>1.1.2 能准确表述共享出行服务相关法律法规的内容和应用范围，并能在实践中应用。</p> <p>1.1.3 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统查询和发布网约车司机招募信息。</p> <p>1.1.4 能按照业务流程与规范正确实施网约车司机招募线下营销方案。</p> <p>1.1.5 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统完成与网约车司机的合同签署。</p>
	1.2 汽车租赁市场推广	<p>1.2.1 具备从事共享出行服务工作所必需的职业道德、职业规范和职业形象；具备与共享出行服务工作相适应的口头和文字表达能力及人际交往和危机公关能力。</p> <p>1.2.2 能准确表述共享出行服务相关法律法规的内容和应用范围，并能在实践中应用。</p> <p>1.2.3 能按照业务流程与规范正确运用新媒体向客户介绍和推荐汽车租赁服务产品。</p> <p>1.2.4 能运用共享出行服务的基本方法和技巧正确接待客户和办理相关手续。</p>
	1.3 客户关系管理	<p>1.3.1 具备从事共享出行服务工作所必需的职业道德、职业规范和职业形象；具备与共享出行服务工作相适应的口头和文字表达能力及人际交往和危机公关能力。</p> <p>1.3.2 能准确表述共享出行服务相关法律法规的内容和应用范围，并能在实践中应用。</p> <p>1.3.3 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统完成客户激活和日常咨询，处理常规客户诉求。</p> <p>1.3.4 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统对客户进行安全合规知识宣贯。</p> <p>1.3.5 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统完成</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		会员管理。
2.智能网联汽车共享出行资产管理	2.1 网约车出入库管理	<p>2.1.1 熟知国内外主要汽车品牌及其发展历史，能准确区分不同等级智能网联汽车的主要技术和功能特征。</p> <p>2.1.2 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统完成运营车辆出入库线上操作。</p> <p>2.1.3 能按照业务流程与规范正确完成运营车辆检查、交接、登记等各项出入库线下操作。</p> <p>2.1.4 能按照业务流程与规范正确完成相关司机各类费用的清查与结算。</p> <p>2.1.5 能按照业务流程与规范正确衡量司机、车辆状况等因素，合理安排车辆与司机匹配、车辆出库顺序等。</p>
	2.2 车辆日常维护	<p>2.2.1 熟知国内外主要汽车品牌及其发展历史，能准确区分不同等级智能网联汽车的主要技术和功能特征。</p> <p>2.2.2 具备汽车和充电桩维修保养基本能力。</p> <p>2.2.3 能按照业务流程与规范正确完成运营车辆日常检查与保洁（包含运营车辆智能传感器、计算平台、底盘线控系统、智能座舱系统、车联网系统等智能化、网联化装置的日常检查与保洁）。</p> <p>2.2.4 能按照业务流程与规范正确完成运营车辆日常整备与调试（包含运营车辆智能传感器、计算平台、底盘线控系统、智能座舱系统、车联网系统等智能化、网联化装置的日常整备与调试）。</p> <p>2.2.5 能按照业务流程与规范正确完成线下网点充电桩及相关设施的日常维护。</p>
	2.3 车辆维修管理	<p>2.3.1 熟知国内外主要汽车品牌及其发展历史，能准确区分不同等级智能网联汽车的主要技术和功能特征。</p> <p>2.3.2 具备汽车和充电桩维修保养基本能力。</p> <p>2.3.3 能按照业务流程与规范初步判断运营车辆故障、事故原因，确定责任划分。</p> <p>2.3.4 能按照业务流程与规范监控运营车辆维修进度、质量和成本，并将修复后车辆交付司机或入库。</p> <p>2.3.5 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统记录维修成本并协助财务完成费用结算。</p>
	2.4 车辆保险管理	<p>2.4.1 熟知国内外主要汽车品牌及其发展历史，能准确区分不同等级智能网联汽车的主要技术和功能特征。</p> <p>2.4.2 具备汽车和充电桩维修保养基本能力。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.4.3 能按照业务流程与规范配合保险公司正确办理车辆的承保与理赔。
	2.5 车辆风险管理	2.5.1 能按照业务流程与规范对潜在风险客户发出催交欠款、归还车辆通知。 2.5.2 能按照业务流程与规范正确运用车载定位系统、防盗装置等寻找车辆位置，并遥控车辆。 2.5.3 能按照业务流程与规范在车辆失控后办理报案手续。
3.智能网联汽车共享出行运营管理	3.1 网约车司机管理	3.1.1 具备从事共享出行服务工作所必需的职业道德、职业规范和职业形象；具备与共享出行服务工作相适应的口头和文字表达能力及人际交往和危机公关能力。 3.1.2 能准确表述共享出行服务相关法律法规的内容和应用范围，并能在实践中应用。 3.1.3 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统对每日发生的司机提车、退车、换车、维修、保养、停运、扣车、事故等运营状况进行跟踪登记。 3.1.4 能按照业务流程与规范使用不同查询条件查询车辆违章记录，跟踪司机违章处理进度并协调财务进行相关处理。 3.1.5 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统对司机业务绩效进行统计。 3.1.6 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统安排司机培训计划，并进行培训管理。
	3.2 网约车合同及租金管理	3.2.1 能准确表述共享出行服务相关法律法规的内容和应用范围，并能在实践中应用。 3.2.2 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统对网约车合同进行续约、变更、解约等操作。 3.2.3 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统监控司机缴纳租金情况，并及时催收。
	3.3 汽车租赁租车服务	3.3.1 具备从事共享出行服务工作所必需的职业道德、职业规范和职业形象；具备与共享出行服务工作相适应的口头和文字表达能力及人际交往和危机公关能力。 3.3.2 能准确表述共享出行服务相关法律法规的内容和应用范围，并能在实践中应用。 3.3.3 能按照业务流程与规范正确完成承租人信用审核。 3.3.4 能按照业务流程与规范正确完成客户洽谈、合同签订、费用收取、发票开具、车辆交接等操作。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	3.4 汽车租赁租后服务	<p>3.4.1 能准确表述共享出行服务相关法律法规的内容和应用范围，并能在实践中应用。</p> <p>3.4.2 能及时为客户提供问题解决方案、救援、车辆替换等租后服务。</p> <p>3.4.3 能按照业务流程与规范正确完成合同信息登录、统计、查询等。</p> <p>3.4.4 能按照业务流程与规范正确完成客户信息登录、统计、查询等。</p>

表 2 智能网联汽车共享出行职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 智能网联汽车共享出行营销管理	1.1 网约车司机拉新	<p>1.1.1 能根据业务发展需求策划网约车司机线上和线下招募方案，并制定年度销售计划。</p> <p>1.1.2 能组织实施销售方案，并评估实施效果，提出改进建议。</p> <p>1.1.3 能基于大数据分析，提出相关业务流程与规范及业务操作系统的完善与改进建议。</p>
	1.2 汽车租赁市场推广	<p>1.2.1 能与汽车租赁平台建立订单渠道。</p> <p>1.2.2 能通过汽车租赁平台及其它媒体平台投放汽车租赁营销信息，并基于大数据分析，及时调整相关信息。</p> <p>1.2.3 能基于大数据分析，提出相关业务流程与规范及业务操作系统的完善与改进建议。</p>
	1.3 客户关系管理	<p>1.3.1 能处理非常规客户诉求。</p> <p>1.3.2 能基于大数据分析，对客户进行分类管理。</p> <p>1.3.3 能基于大数据分析，提出相关业务流程与规范及业务操作系统的完善与改进建议。</p>
	1.4 汽车租赁价格调控及招投标	<p>1.4.1 能根据出租率、租金标准等营业参数，正确运用收益管理原理适时调整租金标准和租赁方案。</p> <p>1.4.2 具备成本核算能力，能根据客户情况设计服务产品并调整合同条款。</p> <p>1.4.3 能正确运用汽车租赁招投标的一般规则制作投标文件，并参加招标。</p> <p>1.4.4 能根据中标通知编制汽车租赁业务合同。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.5 市场需求分析与营销方案策划	<p>1.5.1 具备共享出行服务市场调研分析和营销策划的基本能力。</p> <p>1.5.2 能正确运用业务操作系统完成相关大数据的采集、整理、统计、分析。</p> <p>1.5.3 能根据市场调研分析结果,策划线上线下营销活动方案。</p>
	1.6 营销活动实施与效果评估改进	<p>1.6.1 具备共享出行服务市场调研分析和营销策划的基本能力。</p> <p>1.6.2 能正确执行营销活动方案,按照分工完成指定任务。</p> <p>1.6.3 能正确运用业务操作系统生成、发布、管理营销活动方案。</p> <p>1.6.4 能正确运用业务操作系统完成营销活动效果评估所需大数据的采集、整理、统计、分析,并基于大数据分析对营销活动效果进行评估。</p> <p>1.6.5 能根据评估结果对营销方案提出改进建议。</p>
2.智能网联汽车共享出行资产管理	2.1 车辆评估	<p>2.1.1 具备对典型汽车产品及服务相关技术参数(包含典型智能化、网联化系统及共享化服务技术参数)进行比较、鉴别和分析的能力,能对汽车产品和服务进行商务评价。</p> <p>2.1.2 能按照业务流程与规范正确完成入网二手车资质评估与认定(包含入网二手车智能化、网联化技术和功能特征评估与认定)。</p>
	2.2 车辆维修与事故救援管理	<p>2.2.1 能对车价、折扣、折旧、税费、保险、工时、零件等各类相关费用进行熟练报价与结算。</p> <p>2.2.2 能按照业务流程与规范协调线下服务供应商正确完成故障、事故车辆的维修保养(包含运营车辆智能传感器、计算平台、底盘线控系统、智能座舱系统、车联网系统等智能化、网联化装置的维修保养)。</p> <p>2.2.3 能按照业务流程与规范协调线下服务供应商正确完成线下网点充电桩及相关设施的维修保养。</p> <p>2.2.4 能按照业务流程与规范及时响应客户救援请求,并在规定期限内恢复车辆功能或提供替换用车。</p> <p>2.2.5 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统完成车辆事故的处理(包括对受害人的救治、费用结算等)。</p>
	2.3 车辆证照与数据管理	<p>2.3.1 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统登记、统计、查询车辆证照信息。</p> <p>2.3.2 能准确描述车辆资产数据的类别、作用、统计规则和数据出处,并根据资产处理需要向业务人员提出准确数据要求。</p> <p>2.3.3 能对车辆资产数据进行分析,为资产处理提供准确决</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		策依据。
	2.4 智能网联设备管理	<p>2.4.1 具备运营车辆车载智能网联设备管理能力,能根据运营管理需要,向设备供应方提出系统更新、功能升级等需求。</p> <p>2.4.2 具备智能网联汽车相关知识,能够通过车载信息系统进行业务管理和资产保全。</p> <p>2.4.3 能对分时租赁自助租还车收费系统进行维护,并协调系统供应商处理故障。</p>
3.智能网联汽车共享出行运营管理	3.1 网约车运营管理	<p>3.1.1 熟知典型共享出行企业的组织架构、工作内容和职责,能准确表述典型业务流程及相关知识,并能在实践中应用。</p> <p>3.1.2 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统完成运营车辆的线路优化、智能充电(包含通过智能网联汽车云控平台实施车辆调度)等。</p> <p>3.1.3 能基于大数据分析和提升运营车辆在线率的目标,对运营业务流程与规范提出完善与改进建议。</p>
	3.2 网约车司机管理	<p>3.2.1 能通过统计分析网约车订单平台提供的包括每日司机流水、计费时长、服务评分的运营数据,对司机进行绩效考核并评定司机级别。</p> <p>3.2.2 能通过统计分析运营数据,总结司机运营中存在的问题,向司机提出提高收益的整改方案。</p> <p>3.2.3 能根据司机绩效和企业相关政策,制定对司机的优惠和租金减免方案,并正确运用业务操作系统完成对司机的优惠及租金减免。</p> <p>3.2.4 能根据培训目标设计不同内容、形式的司机培训方案。</p> <p>3.2.5 能组织实施培训活动,并对培训效果进行评估,提出改进建议。</p>
	3.3 汽车租赁运营管理	<p>3.3.1 熟知典型共享出行企业的组织架构、工作内容和职责,能准确表述典型业务流程及相关知识,并能在实践中应用。</p> <p>3.3.2 能根据业务运营情况及时调整汽车租赁业务方案。</p> <p>3.3.3 能对汽车租赁服务质量进行监督,并基于大数据分析提出优化服务质量的措施建议。</p>
	3.4 租售一体业务运营管理	<p>3.4.1 具备融资租赁基本业务能力。</p> <p>3.4.2 能运用顾客需求分析方法准确把握客户需求,并根据客户需求适时调整租售方案。</p> <p>3.4.3 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统办理租售手续。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	3.5 供应商管理	<p>3.5.1 能按照业务流程与规范正确运用业务操作系统对供应商进行信息管理。</p> <p>3.5.2 能对供应商服务质量进行监督,并基于大数据分析提出促进供应商优化服务质量的措施建议。</p>

表3 智能网联汽车共享出行服务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 智能网联汽车共享出行营销管理	1.1 客户管理	<p>1.1.1 具备跟踪汽车技术与共享出行业务模式发展趋势的能力,能根据职业需求主动学习,不断更新自身专业知识和技能。</p> <p>1.1.2 具备共享出行领域分析研究和策划设计能力。</p> <p>1.1.3 能基于大数据分析,设计新的共享出行客户管理业务流程与规范。</p>
	1.2 市场需求分析与营销方案策划	<p>1.2.1 具备跟踪汽车技术与共享出行业务模式发展趋势的能力,能根据职业需求主动学习,不断更新自身专业知识和技能。</p> <p>1.2.2 具备共享出行领域分析研究和策划设计能力。</p> <p>1.2.3 能基于大数据分析,对辖区市场进行预测,制定辖区市场推广目标、营销规划和营销策略。</p>
	1.3 营销活动实施与效果评估改进	<p>1.3.1 具备跟踪汽车技术与共享出行业务模式发展趋势的能力,能根据职业需求主动学习,不断更新自身专业知识和技能。</p> <p>1.3.2 具备共享出行领域分析研究和策划设计能力。</p> <p>1.3.3 能基于大数据分析,进行营销活动的督导。</p> <p>1.3.4 能应用大数据技术整理分析营销案例,并组织团队复盘。</p>
2. 智能网联汽车共享出行资产管理	2.1 车辆资产处理	<p>2.1.1 具备汽车金融及相关法律知识和业务办理的基本能力。</p> <p>2.1.2 能按照业务流程与规范正确完成运营车辆残值管理和盘点(包含运营车辆智能传感器、计算平台、底盘线控系统、智能座舱系统、车联网系统等智能化、网联化装置的残值管理和盘点)。</p> <p>2.1.3 能够根据业务需要提出资产处理方案。</p> <p>2.1.4 能够执行资产处理方案并办理车辆抵押、解除抵押、登记变更等手续。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	2.2 资产风险控制	<p>2.2.1 具备汽车金融及相关法律法规知识和业务办理的基本能力。</p> <p>2.2.2 能通过审核合同履行及承租方情况,对各类风险信息及时做出判断,果断做出处置决定。</p> <p>2.2.3 能提出并组织实施风险控制措施。</p> <p>2.2.4 能通过法律渠道解决拖欠租金、车辆失控等问题,并组织协调扣车、收车等资产保全活动。</p>
3. 智能网联汽车共享出行运营管理	3.1 共享出行运营管理	<p>3.1.1 具备跟踪汽车技术与共享出行服务模式发展趋势的能力,能根据职业需求主动学习,不断更新自身专业知识和技能。</p> <p>3.1.2 具备共享出行领域分析研究和策划设计能力。</p> <p>3.1.3 能基于大数据分析,设计新的共享出行运营业务流程与规范。</p> <p>3.1.4 能根据运营情况及时调整产品方案,并相应调整租金计算模式、合同模板、审批流程等业务方案。</p> <p>3.1.5 能根据业务需要设计新的数据统计系统。</p>
	3.2 共享出行业务升级拓展	<p>3.2.1 具备跟踪汽车技术及服务模式发展趋势的能力,能根据职业需求主动学习,不断更新自身专业知识和技能。</p> <p>3.2.2 具备共享出行领域分析研究和策划设计能力。</p> <p>3.2.3 能基于大数据分析,设计新的共享出行服务产品。</p>
	3.3 租售一体业务运营管理	<p>3.3.1 具备跟踪汽车技术与共享出行服务模式发展趋势的能力,能根据职业需求主动学习,不断更新自身专业知识和技能。</p> <p>3.3.2 具备共享出行领域分析研究和策划设计能力。</p> <p>3.3.3 能基于大数据分析,设计新的租售一体业务流程与规范。</p> <p>3.3.4 能使用租金计算公式根据合同条款编制租售业务租金支付表。</p>
	3.4 供应商管理	<p>3.4.1 能按照业务流程与规范正确完成车辆供应伙伴的审查和后期管理。</p> <p>3.4.2 能按照业务流程与规范正确完成运营车辆维修、保险、道路救援、充电桩管理、车联网等方面线下服务供应商的审查和后期管理。</p>

参考文献

- [1] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [2] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [3] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）
- [4] GB/T 29911-2013 汽车租赁服务规范
- [5] GB 7258—2012 机动车运行安全技术条件
- [6] GB 21861—2008 机动车安全技术检验项目和方法
- [7] GB/T 51313—2018 电动汽车分散充电设施工程技术标准
- [8] JJG 1148—2018 电动汽车交流充电桩
- [9] JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求
- [10] JT/T 1068—2016 网络预约出租汽车运营服务规范
- [11] JT/T 1069—2016 巡游出租汽车运营服务规范
- [12] NB/T 33001—2018 电动汽车非车载传导式充电机技术条件
- [13] NB/T 33002—2018 电动汽车交流充电桩技术条件
- [14] NB/T 33008.1—2018 电动汽车充电设备检验试验规范第1部分:非车载充电机
- [15] NB/T 33008.2—2018 电动汽车充电设备检验试验规范第2部分:交流充电桩

- [16] T/CSAE66-2018 汽车工程师能力标准
- [17] 《国家车联网产业标准体系建设指南(智能网联汽车)(2018年)》工业和信息化部 国家标准化管理委员会 2017
- [18] 《节能与新能源汽车技术路线图2.0》 中国汽车工程学会 2021
- [19] 中国汽车智能共享出行发展报告2020 中国汽车工程学会
- [20] 中国汽车共享出行发展趋势研究 中国汽车工程学会,滴滴出行 2019
- [21] 面向2035智慧城市的智能共享汽车系统工程研究 中国汽车工程学会
- [22] 《中国汽车产业发展报告（2019）—面向未来出行的汽车产业变革与协同发展》 中国汽车工程学会
- [23] 《中国智能网联汽车产业发展报告2019》 中国智能网联汽车产业创新联盟
- [24] 张一兵. 汽车租赁业务与管理[M]. 北京: 机械工业出版社, 2020.