

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

名稱	為顧客提供診斷上的諮詢
編號	108728L3
應用範圍	於汽車維修工場，從業員能夠掌握及禮貌地處理客人的關注及需要，包括與客人示範汽車診斷，清楚解釋結果及建議的行動方案讓客人明白及考慮接受，並按需要及機構政策建議本地的臨時解決措施及尋找其他舒緩措施，最後啟動預防措施。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識 (為顧客在診斷上諮詢所需的知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構組織圖表、程序、及各同事的權限 • 掌握製造商及機構對汽車/產品問題及有關索賠的政策 • 瞭解與相關同事的溝通渠道以取得技術及行政支援 • 掌握與客人溝通的技巧 • 明白製造商的指示 (維修手冊或補充資料)，或管理層釐定的臨時舒緩措施 • 瞭解診斷儀器的功能和限制 • 瞭解技術報告編寫技巧 • 明白道路/車輛安全、環保及職安健等相關條例的要求 <p>2. 應有表現 (為顧客提供在診斷上的諮詢)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按製造商的指示並考慮到問題的本質、頻率、含義、診斷結果、統計、及同事與客人的反饋等，識別該汽車/產品的問題 • 如需要，與客人一起進行斷症及試車 • 禮貌及婉轉地回應客人的負面反應及投訴 • 向客人清楚解釋技術問題、發現及建議 • 建議所需行動方案例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 正常的維修服務、重做、或製造商/內部索償 ○ 按需要及機構政策設計本地的臨時解決措施 ○ 按需要及機構政策轉介其他同事以取得更多舒緩措施 (例如：取得稀有配件或替代車) • 向客人提交明確界定的報價單供考慮、接受及簽署 • 保存有關解決方案的全套文件,並適時知會客人事情的進展 • 綜合事件及提交內部技術通報作為預防及訓練用途
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握及識別技術問題及建構所需行動方案； • 能夠與客人有效溝通以增強其對有關服務的信心； • 能夠正確地取得行政及技術上的支援以制定解決問題方案，並於需要及可行時提供本地臨時舒緩措施； • 能夠解決及跟進問題;及 • 能夠綜合問題及啟動預防措施。

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

備註	<p>此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有汽車維修技術員所需的基本汽車診斷知識及技巧</p> <p>此能力單元涉及的主要相關法例/守則如下：</p> <ul style="list-style-type: none">• 道路交通條例• 空氣污染管制條例• 職業安全及健康條例
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------