

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	處理售後保用服務
編號	108748L3
應用範圍	於汽車服務/維修中心，從業員能夠掌握機構既定程序，因應個別客戶車輛的損壞情況評估是否車輛製造商的保用範圍，並就損壞情況提交報告；及就汽車製造商的維修召回，與維修顧問協調安排客戶車輛回廠。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(處理售後保用服務基本知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握車輛製造商對車輛出廠後的保養要求及損壞保障範圍與條款 ● 掌握車輛的損壞成因及分析有關的損壞應付責任 ● 掌握汽車維修的工序及工作流程 ● 掌握及提交保用損壞索償申請程序與所需資料 ● 掌握製造商維修召回的安排與程序 <p>2. 應有表現(處理售後保用服務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析車輛的故障或損壞，並評估是否符合製造商對車輛出廠後的保用要求、保障範圍及保障條款 ● 因應有關評估，安排所需維修 ● 因應不同車輛的損壞情況，分析有關損壞的成因並向有關部門作出報告 ● 因應所需的維修程序，與維修顧問協調，安排保養維修 ● 提交保養索償申請及編寫損壞維修報告 ● 因應汽車製造商的維修召回與維修顧問協調安排有關車輛回廠進行所需服務
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"> ● 能夠掌握汽車製造商對車輛損壞的保障範圍與條款，作出評估及安排有關的保用維修及所需服務；及 ● 能夠因應汽車製造商的維修召回，協調及安排有關車輛進行所需服務/維修。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有車輛檢驗及維修服務知識。