汽車業《 能力標準說明 》能力單元

「車輛檢驗及檢控」職能範疇

名稱	處理車輛檢驗相關的申訴和投訴
編號	111651L4
應用範圍	這能力單元適用於法例規定的指定車輛檢驗工作場所。從業人員應能根據車輛檢驗中心的內部準則，專業地處理有關車輛檢驗的申訴和投訴。
級別	4
學分	3 *(僅供參考)*
能力	表現要求 1. 應具知識 (申訴和投訴的處理程序及相關技巧) • 熟悉各類車輛的結構與工作原理，並具備豐富的車輛保養、修理及相關安全預防措施經驗。 • 掌握車輛構造和保養方面的法律及法規、車輛檢驗的要求和流程，車輛檢驗中心既定的處理申訴和投訴程序及權限範圍。 • 充份瞭解心理學基礎和處理投訴技巧的理論，例如積極聆聽、同理心、情緒智商、有效溝通、解決問題等。 2. 應有表現 (處理車輛檢驗的申訴和投訴) • 對申訴和投訴個案進行適當分析，以確定抱怨的根本原因和投訴人的動機。 • 應用心理分析和投訴處理技巧，冷靜投訴人的情緒。 • 向申訴人解釋車輛檢驗的法定要求和程序，並澄清其對標準變更的誤解。 • 覆核有爭議的檢驗結果，並根據相關法規和權限範圍，就不合規項目的修護提供專業建議。 • 檢討申訴和投訴個案，評估車輛檢驗的判斷、程序和效率，及處理申訴和投訴的有效性。 • 向上級報告與法定要求和程序相關而重覆出現的類似申訴，以符合產品技術的變革。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： • 能夠有效處理和分析申訴和投訴，使車輛檢驗中心，申訴人和投訴人均滿意; • 能夠檢討投訴案例，以持續改善車輛檢驗效率；和 • 能夠向上級報告與技術變革相關而重覆出現的類似申訴。
備註	這能力單元的學分假設從業人員已具備豐富的車輛維護和投訴處理技能的知識和經驗。