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	執行保險索償的維修報價工作
編號	111720L3
應用範圍	這能力單元適用於汽車維修中心。從業員應能依照機構程序，提供保險索償所需的維修報價及不同情況下的必要資訊。並能作出適當的判斷和建議，以協助客戶完成工作。
級別	3
學分	3 *(僅供參考)*
能力	表現要求 1. 應具知識 (保險索償的維修報價) • 掌握本地有關交通事故及道路使用等保險法例的規定。 • 掌握香港車輛保險的種類、不同車輛類型的要求以及不同保險索償的程序和要求，並持有認可的專業資格，例如持牌保險代理人。 • 掌握處理交通事故的一般程序，包括處理涉及/不涉及人身傷害或死亡事故的適當處理方案。 • 掌握申請車輛保險和保險索償維修報價所需的程序和文件。 • 掌握機構內各部門的分工及工作流程。 • 掌握維修報價的計算方法，包括成本和利潤。 • 掌握交通事故的調解工作、流程及所需文件。 2. 應有表現(保險理賠的維修報價工作) • 接待客戶及執行保險理賠的維修報價及相關申請程序。 • 為客戶進行交通事故初步評估，並根據不同狀況進行客觀分析/評估，並提供或作出適當的建議/安排。 • 向提供客戶有關交通事故發生後的處理程序資訊，包括： o 建議客戶事故的處理，例如報警的必要性、通知相關保險公司理賠等 o 為涉事車輛進行詳細的維修估價，計算所需時間和費用，並編撰詳細報告 o 在獲得客戶授權後，聯絡相關保險公司，安排理賠員進行公平估價；並根據公平估價的原則，與保險公司就維修估價、費用等事宜進行商討 o 熟悉各部門的零件供應情況和維修進度；協調各部門工作；獲取最新資訊並報告給客戶及跟進 o 執行交通事故的調解工作 • 當機構未能提供所需服務時，辨識及安排替代服務供應商，協調各方的安排及進度，並計算所涉及的成本、利潤及費用。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： • 能夠掌握車輛保險的種類、承保範圍及申報和索賠的程序； • 能夠對理賠個案作出判斷和建議； • 能夠獨立地瞭解及分析事故發生後客戶採取的程序，並提供相關的專業和客觀建議； • 能夠聯絡相應的保險公司和理賠人員，跟進維修和賠償申報事宜; 和 • 能夠協助交通事故相關各方達成和解，並完成調解所需文件。
備註	此能力單元之學分值是假設有關從業員已經具備良好的車輛維修知識和認可的專業資格。 (本能單元取代 108749L3)