汽車業《 能力標準說明 》能力單元

「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	安排顧客測試車輛
編號	111778L3
應用範圍	本能力單元適用於汽車銷售及維修中心。從業員應能依守則及指引，在不同情況下為顧客提供及安排車輛測試，並於工作完成後提交書面報告。
級別	3
學分	3 *(僅供參考)*
能力	表現要求 1. 應具知識(安排車輛測試的基本知識) • 充分瞭解車輛的檢驗、交收程序及運輸要求。 • 掌握駕駛未有車輛牌照汽車的相關法例條文和保險事宜，及臨時車輛牌照的使用守則。 • 熟悉各汽車系統的工作原理。 • 掌握相應車輛的特性和性能，及各車載系統和設備的操作和應用。 • 充分瞭解職業安全與健康、道路與車輛安全及環境保護的相關法律要求。 2. 應有表現(安排顧客測試車輛) • 準備顧客測試車輛所需文件。 • 實施顧客測試車輛的流程，並高度關注交通安全、職安健與環境保護等要求。 • 完全瞭解客戶對測試車輛體驗的期望。 • 透過測試車輛，確認顧客聲稱的毛病，如異常聲響、震動或性能不足等。 • 向顧客解說相關車輛的正常特性及性能及不同車載系統及設備的操作方式與應用。 • 完成工作後，提交顧客回饋資料及測試車輛狀況的書面報告。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： • 能夠為顧客安排測試車輛及所需文件； • 能夠透過車輛測試，確認顧客聲稱的毛病； • 能夠向顧客解說車輛的正常特性和性能及各種系統和設備的操作與應用；和 • 工作完成後，能夠根據顧客回饋資料和測試結果提交書面報告。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已具備良好的車輛維修和測試知識，及駕駛車輛和接待顧客的能力。 主要法例/規則如下： • 《道路交通（車輛構造及保養）規例》 • 《職業安全及健康條例》 • (本能力單元取代108578L3)