

汽車維修顧問
Service Advisor
能力單元列表(建議更新本)
List of Unit of Competency (UoC) [Suggested Updating Version]

能力單元編號 UoC No.	資歷級別 QF Level	能力單元名稱	Title of Unit of Competency (UoC)	對應之「過往資歷認可」能力單元組合	建議更新	建議能力單元編號	建議能力單元名稱	Proposed Title of Unit of Competency (UoC)	備註
108590L3	3	執行市場調查計劃	Implement market research plan		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108747L3		提供維修建議及諮詢服務	Offer servicing advice and consulting services		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108794L3		管理顧客關係	Manage customer relationship		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108803L3		處理常見危險化學品、污染物及廢物	Handle typical dangerous chemicals, pollutants and waste		刪除	不適用	不適用	不適用	與工作崗位不相關
108749L3		提供保險估價/索償服務	Provide services on the repair quotation of insurance/claims for compensation	維修顧問(四級)	更新	9943025L3	執行保險索償的維修報價工作	Execute the work on the repair quotation for insurance claims	內容更新
108750L3		推廣維修銷售及顧問服務	Promote repair/maintenance services and provide advice on vehicle services		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108753L3		提供汽車估值及折舊貼換交易服務	Provide services on value assessment and trade-in of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108701L3		測試和報告車輛行駛狀況	Test drive and report the condition of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	建議移至「其他建議之能力單元」
108793L3		接待顧客	Attend to customers		更新	9953003L3	接待顧客	Attend to customers	內容更新
108755L4	4	評估車輛意外損毀的維修費用	Evaluate the repair cost for accidental damages of vehicles		更新	9944021L4	估算車輛意外損毀的維修費用	Estimate the repair cost for accidental damage of vehicles	內容更新
108754L4		核實汽車保險索償個案	Verify cases of vehicle insurance claims		更新	9944009L4	核實車輛保險理賠個案	Verify cases of vehicle insurance claims	內容更新
108795L4		管理顧客服務	Manage customer services	維修顧問(四級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108796L4		處理顧客投訴	Handle customers' complaints	維修顧問(四級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
新能力單元		不適用	不適用		新能力單元	9944003L4	處理故障或受損電動車的風險評估、應急救援及補救措施	Risk assessment, emergency rescue and remedy actions for handling breakdown and damaged electrified vehicles	不適用
108772L4		監控維修工序質素	Monitor the quality of servicing work		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108604L2		在線銷售汽車零部件	Sell vehicle parts online		更新	9934002L4	汽車業電子商貿	Application of e-commerce in automotive services	內容更新

Remarks:

- 建議移至「其他建議之能力單元」
- 建議刪除
- 建議增加

其他建議之能力單元:

108701L3	3	測試和報告車輛行駛狀況	Test drive and report the condition of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	建議移至「其他建議之能力單元」
108590L3		執行市場調查計劃	Implement market research plan		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108747L3		提供維修建議及諮詢服務	Offer servicing advice and consulting services		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108794L3		管理顧客關係	Manage customer relationship		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108749L3		提供保險估價/索償服務	Provide services on the repair quotation of insurance/claims for compensation	維修顧問(四級)	更新	9943025L3	執行保險索償的維修報價工作	Execute the work on the repair quotation for insurance claims	內容更新
108750L3		推廣維修銷售及顧問服務	Promote repair/maintenance services and provide advice on vehicle services		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108753L3		提供汽車估值及折舊貼換交易服務	Provide services on value assessment and trade-in of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108701L3		測試和報告車輛行駛狀況	Test drive and report the condition of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	建議移至「其他建議之能力單元」

汽車業《能力標準說明》能力單元

「零件管理」職能範疇

名稱	汽車業電子商貿
編號	9934002L4
應用範圍	<p>本能力單元適用於銷售及行銷部門的從業人員，其職責如下：</p> <ul style="list-style-type: none">• 汽車銷售、零件和服務的線上活動，利用平台展示產品，透過人工智慧提供個人化體驗，並透過線上配置、融資和配送選項簡化客戶旅程。這種數位轉型擴大了市場覆蓋範圍，透過降低對展廳的依賴來降低營運成本，並為消費者和 B2B 買家提供更大的客戶便利。• 汽車產業相關企業規劃設計可行的電商方案或改進。• 汽車電商場景規劃關鍵技術和數據分析，提升營運效率和客戶體驗。• 營運、技術和財務管理，應對策略汽車電商專案中潛在風險，提出應對策略
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（汽車銷售操作知）</p> <ul style="list-style-type: none">• 汽車產業（包括新車、二手車、零件和維修服務）的電商環境、趨勢、機會和挑戰。• 識別汽車電商專案中潛在的營運、技術和財務風險，並提出應對策略。• 了解並規劃如何將關鍵技術和數據分析應用於汽車電商場景，以提升營運效率和客戶體驗。 <p>2. 應有表現（制定全面的電商商業計畫）</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠以專業且具說服力的方式向管理階層或潛在投資者展示電商解決方案。• 能夠完成一份市場分析報告，詳細說明目標市場的客戶概況、競爭對手的電商策略以及法規（例如資料隱私和線上合約）對業務的影響。• 能夠運用專業工具（例如 SWOT、PESTLE 和波特五力模型）進行分析並得出深刻的結論。<ul style="list-style-type: none">• (SWOT：優勢、劣勢、機會、威脅)• (PESTLE：政治、經濟、社會、科技、環境)• 制定全面的電商商業計畫。內容應包括：商業模式：B2C、B2B 或 O2O（企業對客戶、企業對企業、線上到線下）的選擇和設計。• 能夠為汽車相關企業（例如 4S 店、零件經銷商或連鎖維修店）規劃設計可行的電商解決方案或改進方案。

評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評核人：</p> <ul style="list-style-type: none"> 平台功能規劃：線上維修預約、二手車估價與交易、配件銷售、會員管理系統 客戶旅程圖：描繪從線上觸點到線下服務體驗的無縫銜接。 行銷推廣策略：整合 SEO/SEM（搜尋引擎行銷/搜尋引擎優化）、社群媒體、KOL（關鍵意見領袖）等數位行銷工具的具體方案。 制定商業計劃，闡述如何整合：CRM 系統：用於客戶關係管理和精準行銷。 數據分析：利用線上數據優化庫存（配件）、定價（二手車）或行銷策略。 關鍵技術：AR（擴增實境）車輛展示、線上診斷工具以及與 DMS（經銷商管理系統）整合的注意事項。 進行報告或答辯，分析專案面臨的潛在風險（例如，供應鏈中斷、系統安全、線上/線下業務衝突），並提出具體的緩解措施。 進行專業的簡報（口頭和實體簡報工具），清楚表達專案的核心價值、可行性和預期效益。
備註	<p>此能力單元能力單元的學分值假設從業者已經具備汽車產業銷售和行銷的基本知識。</p>

汽車業《能力標準說明》能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	處理故障或受損電動車的風險評估、應急救援及補救措施
編號	9944003L4
應用範圍	此單元適用於車輛維修工場內、外的工作環境。按照相關車輛製造商的維修手冊指引，及燃氣安全、道路和車輛安全、環境保護、職業安全與健康法規的要求，對電動車的作業安全和系統完整性進行風險評估。從業員能識別和處理潛在危險及對零部件進行基本測試，並在完成評估後，撰寫書面報告。
級別	4
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>1. 表現要求</p> <p>應具知識 (故障或受損電動車的潛在風險及相應預防措施)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據相應車輛製造商的維修手冊，闡明電動車的機械 / 電氣故障及損壞可能帶來的風險與相應防範措施。 • 掌握專用維修工具與檢測設備的操作方法，及相關工作所需的個人防護與急救設備使用技巧。 • 掌握風險評估流程與技巧。 • 掌握故障或損壞情況的判斷標準。 • 掌握不同類型電動車包括摩托車、輕和重型等車輛結構和操作原理的深入知識。 • 掌握緊急救援與補救措施的深入知識。 • 明瞭燃氣安全、道路和車輛安全、職安健及環境保護等相關法規的要求。 <p>2. 應有表現 (處理電動車的機械與電氣故障及損壞)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據車輛製造商的維修手冊指引及判斷標準，並遵循燃氣安全、職安健及環境保護相關的規範，安全地對電動車（涵蓋摩托車、燃料電池車、電池電動車和混能電動車）的機械與電氣故障及損壞進行安全風險評估，並執行應急救援或補救措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 可能影響作業環境潛在風險的資料，例如電氣絕緣與氣密性（僅適用於燃料電池車） ◦ 展示對救援或補救的風險評估 ◦ 展示對高電壓系統斷電的程序 ◦ 制定救援與補救措施，以提供安全的作業環境 • 在完成風險評估、救援或補救措施後，進行性能與安全檢查，並撰寫書面報告。其關注要點為： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 異常情況 ◦ 測試與測量數據 ◦ 主要決策與處置方案
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人需：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據車輛製造商的維修手冊指引，及燃氣安全、道路與車輛安全、環境保護、職安健等相關法規，能夠執行風險評估程序，及為故障或受損的電動車（包括摩托車、燃料電池、電池電動車和混能電動車）提供安全的應急救援與補救環境；和 • 能夠在完成風險評估、緊急救援及補救後，對電動車及其系統完整性進行安全審查，並撰寫工作報告。
備註	<p>此能力單元之學分值是假設該受評人士已具備電動車構造與操作的豐富知識而設定的。</p> <p>符合資格的從業員為經認可的電動車維修勝任人士，例如已完成電動車高壓電培訓課程或同等課程的車輛註冊技工；若需處理燃料電池車，則必須獲得相關機關認可為氫燃料電池車的維修勝任人士。</p>

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	核實車輛保險理賠個案
編號	9944009L4
應用範圍	本能力單元適用於受保險公司委託處理車輛保險理賠的損失評估人員。從業人員應能透過簡單的目視檢查來核實車輛保險理賠個案。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識 (保險條款)</p> <ul style="list-style-type: none">• 充分瞭解車輛保險條款的各項細節，例如：<ul style="list-style-type: none">◦ 保險期限◦ 受保車輛詳情◦ 保險的承保範圍，及除外責任◦ 駕駛者/保險公司/車主資訊• 掌握車輛保險條款，判斷其有效性、承保範圍以及相關各方的權利和義務。• 充分瞭解車輛保險相關文件，例如車輛登記文件、保險單、警方記錄等，並能辨識文件的真實性。• 熟悉《道路安全條例》，了解道路使用者的權利和義務。 <p>2. 應有表現 (核實保險理賠個案)</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠運用良好的溝通技巧，與個案相關的理賠人或證人會面；索取警方或醫院記錄等；從不同地點收集相關資訊以瞭解事故發生的時間、地點、環境、過程、有關人士、事故性質及原因等；並對事故進行初步分析以拒絕欺詐性保險理賠。• 檢查車輛，確認其為根據相關文件（例如車輛登記文件等）投保的車輛，且為事故現場的受損車輛。如有差異，向相關部門報告，以便處理和跟進。• 在受損車輛所在地，根據官方記錄等客觀證據檢查涉案車輛，確認理賠在保險範圍內。• 根據既定證據審查保單條款的細節，並確認理賠是在相關保單的承保範圍內。• 不顧索賠人、保險公司、汽車維修從業人員及其各自執行人員的壓力和相互關係，做出公平、公正、誠實、客觀和獨立的評估，並公正地做出決定。• 秉持高尚的道德和誠信，維護獨立及專業的形象。• 維護索賠人和保險公司的合法權益。

汽車業《能力標準說明》能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

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">能夠運用良好的溝通技巧，在受損車輛所在地收集與車輛保險理賠相關的廣泛資訊和證據，分析事件發生的時間、地點、人員、相關車輛、環境因素等，判斷案件是否合理，拒絕任何欺詐性保險理賠，或確認其屬於保險範圍；能夠審查保單條款的細節，並根據確立的證據核實索賠人提出的理賠是否在保險範圍內；和能秉持高尚的道德和正直，公平、公正、誠實、客觀地進行評估，並公正地做出決定，維護各方的合法權益。
備註	此能力單元的學分值是假設從業者已經擁有豐富的汽車構造知識，並了解各種車輛系統的工作原理。

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	估算車輛意外損毀的維修費用
編號	9944021L4
應用範圍	本能力單元適用於車輛保險損毀評估員。從業人員應能在不同情況/地點進行目視檢查，並結合適當的資訊，客觀地估算受損車輛的維修費用。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識 (車輛維修)</p> <ul style="list-style-type: none">充分瞭解車輛零部件的結構和功能，並熟悉各種車身、動力總成和底盤系統的詳細功能、組裝方法、機械和電氣功能等。掌握車身、結構和零部件維修的程序、方法、工時和所需材料，及車身拋光、噴漆和貼膜等表面處理。 <p>2. 應有表現 (估算車輛意外損毀的維修費用)</p> <ul style="list-style-type: none">根據時間、地點、人員、肇事車輛和環境等因素，對受損車輛進行目視檢查，準確列出車輛因事故及非因事故造成的損壞。熟悉各零部件的供應來源、價格、供應數量及相關資訊，估算受損車輛零部件更換、維修和微調的費用，並提出相應的建議。根據製造商指定的維修工時說明或標準固定費率指引，並運用客觀和合理的判斷以評估維修清單中列出的工作程序所需工時。計算每項工序包括維修人工、零部件及耗材成本的費用，並據此制定詳細的維修清單，客觀計算出整個維修費用總額，及各相關方應承擔的維修費用責任。使用電腦報價軟體、互聯網或電子資訊資料庫，需要時擷取相關信息以提高估算維修費用的效率和準確性。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： <ul style="list-style-type: none">能夠透過目視檢查，準確地詳細列出事故發生時車身及其他車輛零部件的損毀情況，並根據車輛折舊情況和個別損毀情況，提出合理的更換和維修建議；能了解各種零部件的價格和供應量以提出適當的建議；能夠根據製造商發佈的工時手冊或其他可接受的標準固定費率指引，估算維修所需的工作，並彙總工資、零部件和耗材等成本，列出維修項目的詳細清單及維修總估價；和能夠在需要時運用相關的電腦報價軟體，以提高成本估算的效率和準確性。
備註	此能力單元的學分值假設從業者已經掌握了車輛構造、所有車輛系統的工作原理及車身維護的全面知識。

其他建議之能力單元

汽車業《能力標準說明》能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	接待顧客
編號	9953003L3
應用範圍	這能力單元適用於汽車陳列室/展銷場地或維修中心。從業員應能按照機構既定的程序和標準，運用專業技巧接待顧客，並能夠瞭解顧客的要求以作出適當的回應。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（行業知識和溝通技巧）</p> <ul style="list-style-type: none">• 掌握客戶服務所需的廣泛知識，包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 機構的顧客服務行為準則；◦ 由機構所制定的系統與顧客關注，包括行業知識、外觀與客戶服務；和◦ 口頭溝通和人際交往技巧。• 瞭解顧客對汽車產品的喜好和需求，包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 消費者心理；◦ 各類型顧客的特色；和◦ 顧客對環保產品，例如新能源汽車，的需求。 <p>2. 應有表現（接待顧客）</p> <ul style="list-style-type: none">• 管理個人外觀以符合機構的既定要求。• 按機構的既定程序，接待顧客：<ul style="list-style-type: none">◦ 有禮而專業地回應顧客有關汽車維修及產品的詢問◦ 維繫與顧客的關係及按機構既定的程序以收集顧客的聯絡資料，並向上級匯報◦ 跟進有關部門以獲得最新及準確資料，例如產品知識，包括性能和安全，及維修進度等• 運用良好的顧客溝通技巧。• 以適當的客戶服務態度接待顧客，例如以友善的態度提供最新的維修情況及足夠的產品知識，給顧客留下良好的印象。• 在接待顧客時，秉持機構的形象。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： <ul style="list-style-type: none">• 能夠理解顧客需求以給予適當的回應和跟進；和• 能夠按機構的程序、要求和既有的企業形象，運用有效的溝通技巧接待客戶。
備註	該能力單元的學分值是假設該從業者已具備全面的汽車產品知識、資訊科技應用能力及人際溝通技巧，並瞭解機構行為準則及消費者心理。

其他建議之能力單元
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	9943025L3
應用範圍	這能力單元適用於汽車維修中心。從業人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	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（保險索償的維修報價）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 <p>2. 應有表現(保險理賠的維修報價工作)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 ◦ 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 ◦ 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 ◦ 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 ◦ 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	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握車輛保險的種類、承保範圍及申報和索賠的程序； • 能夠作出判斷和建議； • 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人員已經具備良好的車輛維修知識和認可的專業資格。