

## 意外損毀評估員

Vehicle Damage Assessor

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
108633L1	1	認識汽車和組件的結構及基本應用	Know about the structure and basic operation of vehicles and components		更新	9942001L2	識別車輛系統和部件的結構及其運行原理	Identify the structure and operating principle of vehicle systems and components	內容更新
108769L3	3	判斷汽車在有關法規(交通、環保及道路安全)下使用的合法性	Judge the legitimacy of vehicle usage under laws and regulations (traffic, environmental protection and road safety)		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
108749L3		提供保險估價/索償服務	Provide services on the repair quotation of insurance/claims for compensation		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
108754L4	4	核實汽車保險索償個案	Verify cases of vehicle insurance claims	意外損毀評估(四級)	更新	9944009L4	核實汽車保險索償個案	Verify cases of vehicle insurance claims	內容更新
108755L4		評估車輛意外損毀的維修費用	Evaluate the repair cost for accidental damages of vehicles	意外損毀評估(四級)	更新	9944021L4	估算車輛意外損毀的維修費用	Coordinate insurance claims of vehicle damage	內容更新
108756L4		協調汽車損毀保險索償	Coordinate insurance claims of vehicle damages	意外損毀評估(四級)	更新	9944010L4	協調汽車損毀的保險索償	Coordinate insurance claims of vehicle damage	內容更新
108773L4		初步分析工序失誤	Conduct preliminary analysis on procedural deficiencies		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108795L4		管理顧客服務	Manage customer services		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

註解:

建議新增

## 其他建議能力單元

108633L1	1	認識汽車和組件的結構及基本應用	Know about the structure and basic operation of vehicles and components		更新	9942001L2	識別車輛系統和部件的結構及其運行原理	Identify the structure and operating principle of vehicle systems and components	內容更新
108749L3	3	提供保險估價/索償服務	Provide services on the repair quotation of insurance/claims for compensation		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
108769L3		判斷汽車在有關法規(交通、環保及道路安全)下使用的合法性	Judge the legitimacy of vehicle usage under laws and regulations (traffic, environmental protection and road safety)		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

## 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"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 掌握風險評估流程與技巧。</li> <li>• 掌握故障或損壞情況的判斷標準。</li> <li>• 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。</li> <li>• 掌握緊急救援與補救措施的深入知識。</li> <li>• 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。</li> </ul> <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"> <li>• 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"> <li>◦ 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）</li> <li>◦ 展示對救援或補救的風險評估</li> <li>◦ 展示對高電壓系統斷電的程序</li> <li>◦ 制定救援與補救措施，以提供安全的作業環境</li> </ul> </li> <li>• 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"> <li>◦ 異常情況</li> <li>◦ 測試與測量數據</li> <li>◦ 主要決策與處置方案</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>• 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</li> <li>• 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。</li> </ul>
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"><li>• 充分瞭解車輛保險條款的各項細節，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 保險期限</li><li>◦ 受保車輛詳情</li><li>◦ 保險的承保範圍，及除外責任</li><li>◦ 駕駛者/保險公司/車主資訊</li></ul></li><li>• 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。</li><li>• 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。</li><li>• 熟悉《道路安全條例》，了解道路使用者的權利和義務。</li></ul> <p>2. 應有表現（核實保險理賠個案）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li><li>• 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。</li><li>• 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。</li><li>• 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。</li><li>• 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。</li><li>• 秉持高尚的道德和誠信，維護獨立及專業的形象。</li><li>• 維護索賠人和保險公司的合法權益。</li></ul>

## 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"><li>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；</li><li>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</li><li>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。</li></ul>
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	協調汽車損毀的保險索償
編號	9944010L4
應用範圍	本能力單元適用於受保險公司或客戶委託處理車輛保險理賠的損毀評估員。從業人員應能夠收集和分析事故車輛的損毀資料，確定索賠人的責任，撰寫客觀的車輛損毀評估報告，並協調索賠人、車輛維修商和保險公司之間的事宜。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（保單條款）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 對於綜合保險理賠，從業人員應掌握車輛保險單條款，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 保險範圍及除外責任</li><li>◦ 賠償上限</li><li>◦ 索賠人的責任</li><li>◦ 折舊率</li><li>◦ 虛假身分識別</li></ul></li><li>• 充分瞭解保單的有效性、承保範圍及有關各方的權利和義務。</li><li>• 瞭解典型車輛損毀評估相關的文件內容，例如事故警方記錄、現場拍攝照片、車載攝影機或現場監視器錄影、維修報價等，以便於分析和決策。</li></ul> <p>2. 應有表現（溝通技巧與資訊整合）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 熟悉各種價格資訊，例如二手車市場價格、翻新配件價格、車輛維修費總額等，以評估受損車輛的餘值；並瞭解索賠人根據保單條款在計算總賠償金額時應承擔的責任。</li><li>• 若保險索賠成立，從業人員應能運用良好的談判技巧，與索賠人、車輛維修商、保險公司等相關持份者進行有效溝通，以達成各方都能接受的賠償金額。</li><li>• 掌握繪圖、攝影等常用影像技術，清楚記錄影像、照片/短片，以便撰寫車輛損毀評估報告。</li><li>• 運用良好的文書技能，整合各種信息，例如事故的官方記錄、虛假申報的可疑點、專業評估報告、照片、車載攝錄器或監控攝錄器的視訊片段、事故的經過、時間、地點、環境、涉及的人員、車輛的詳細資料等，根據各個保險公司或客戶的要求，準備一份清晰、客觀的保險索賠報告。</li><li>• 在整個索償個案的過程中協調索賠人、車輛維修商和保險公司之間的關係。</li><li>• 克服索賠人、保險公司、車輛維修商及其相關管理人員的壓力和相互關係，進行公平、公正、誠實、客觀、獨立的評估，並做出公正的決定。</li><li>• 秉持高尚的道德誠信，維護公正專業的形象。</li><li>• 確保索賠人和保險公司的合法權益受到保障。</li></ul>

## 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"><li>能夠透徹理解各種價格訊息，評估受損車輛的餘值並確定索賠人的責任；</li><li>能夠根據保單條款計算賠償總額，並透過協商協調，提出各方均可接受的賠償方案；</li><li>能夠運用良好的文書技能和影像技術等，編寫清晰和公正的保險索賠報告，並在案件的整個過程中協調所有相關持份者；和</li><li>能秉持高尚的道德和正直，做出公平、公正、誠實、客觀的評估和決策，維護各方的合法權益。</li></ul>
備註	此能力單元之學分值是假設從業人員已經具備評估車輛意外損毀的維修費用的能力。

## 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"><li>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。</li><li>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。</li></ul> <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"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ul>
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"><li>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；</li><li>能了解各種零部件的價格和供應量以提出適當的建議；</li><li>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</li><li>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。</li></ul>
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	識別車輛系統和部件的結構及其運行原理
編號	9942001L2
應用範圍	此能力單元適用於與車輛零件管理及車輛維修相關的工場。從業員應能識別各類車輛及其相關零部件的結構與運作原理，並能解說對車輛安全與性能的影響。
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 應具知識（各類車輛系統佈局與功能，包括內燃機車輛與電動化車輛，及其主要零部件）<ul style="list-style-type: none"><li>• 區分各類型車輛的動力系統基礎知識。</li><li>• 介紹各類型車輛的基本維修概念。</li><li>• 展示各類型車輛的系統佈局及其主要零部件的位置，包括但不限於燃油供應與控制管理電路、各種低壓與高壓電氣系統的線路圖解讀、不同電纜與線束的應用、其保護方式及連接方法。</li><li>• 理解主要零部件的功能及其對車輛安全與性能的影響。</li><li>• 理解車載低壓與高壓電氣系統的定義。</li></ul></li><li>• 應有表現（掌握車輛系統與零部件的運作原理）<ul style="list-style-type: none"><li>• 解說各類型車輛系統及其相關零部件的運作與控制原理，包括但不限於：<ul style="list-style-type: none"><li>○ 引擎及機械零部件（包括排放控制系統）</li><li>○ 液體與氣體燃料供應及計量系統（適用於輕型車輛）</li><li>○ 柴油燃料供應及計量系統（適用於商用車輛）</li><li>○ 引擎管理系統</li><li>○ 液壓制動系統與減速裝置（適用於輕型車輛）</li><li>○ 氣壓制動系統，包括掛接車輛制動和減速裝置（適用於商用車輛）</li><li>○ 轉向系統</li><li>○ 懸掛系統</li><li>○ 整合穩定性控制系統</li><li>○ 傳動系統（包括商用車輛的動力輸出裝置）</li><li>○ 低壓電氣系統</li><li>○ 先進電子控制與駕駛輔助系統</li><li>○ 車身與底盤零部件</li><li>○ 可充電儲能系統，包括能源管理與外部電力充電（適用於電動化車輛）</li><li>○ 驅動電機及其電能調整與控制（適用於電動化車輛）</li><li>○ 氢燃料電池系統，包括相關部件與能源管理（適用於氫燃料電池電動車）</li><li>○ 暖氣、通風與空調系統</li><li>○ 車輪與輪胎</li><li>○ 第五輪聯軸器與拖車支撐裝置（適用於商用車輛）</li><li>○ 其他相關系統與零部件</li></ul></li><li>• 區分車載低壓與高壓電氣系統，其應用及安全意識</li></ul></li></ul>
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"><li>• 能夠識別各類型車輛系統與零部件的系統佈局、位置、功能、結構、運作與控制原理，解讀燃料供應管路與電路圖，並解說其對車輛安全與性能的影響。</li><li>• 能夠區分實體低壓與高壓電氣系統，並具備相關的安全意識。</li></ul>
備註	

## 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"> <li>• 掌握本地有關交通事故及道路使用等保險法例的規定。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 掌握機構內各部門的分工及工作流程。</li> <li>• 掌握維修報價的計算方法，包括成本和利潤。</li> <li>• 掌握交通事故的調解工作、流程及所需文件。</li> </ul> <p>2. 應有表現(保險理賠的維修報價工作)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接待客戶及執行保險理賠的維修報價及相關申請程序。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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"> <li>◦ 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</li> <li>◦ 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</li> <li>◦ 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</li> <li>◦ 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</li> <li>◦ 執行交通事故的調解工作</li> </ul> </li> <li>• 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。</li> </ul>
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"> <li>• 能夠掌握車輛保險的種類、承保範圍及申報和索賠的程序；</li> <li>• 能夠作出判斷和建議；</li> <li>• 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；</li> <li>• 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</li> <li>• 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。</li> </ul>
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。