

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	提供保險估價/索償服務
編號	108749L3
應用範圍	於汽車服務/維修中心，從業員能夠掌握機構既定程序，在不同情況/環境下，提供保險的估價、索償及申請程序需知及作出適當判斷及建議，協助顧客及提供有關所需的服務。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(保險估價及索償的基本知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握香港相關法例條文對交通意外及道路使用等相關事項的知識 ● 掌握香港汽車保險的種類，對不同車種的要求事項，不同保險的索償程序及要求 ● 掌握汽車交通意外時的處理程序，包括：意外涉及傷亡與不涉及傷亡的處理 ● 掌握汽車保險的申報、估價、追討及索償等，有關之程序與所需文件 ● 掌握機構內各部門的分工及工作流程，協調各部門的工作安排 ● 掌握維修估價、成本及利潤的計算 <p>2. 應有表現(維修顧問提供保險估價/索償服務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 接待顧客，提供有關汽車保險索償/維修申報程序等的顧問服務及建議 ● 為顧客作出初步交通意外事故評估，因應不同環境及情況作出客觀分析/評估，並提供適當意見/安排 ● 為顧客提供交通意外事故後的處理程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 為顧客分析如何/是否需就事故的發生交與警務處處理(報警)，及如何知會有關的保險機構並作出申報 ○ 為客戶的遇事/有關車輛作出詳細維修估價、計算所需時間及所有支出並作出詳細報告及費用 ○ 於取得客戶授權後，與有關的保險機構聯絡並安排公正機構作出公正評估，而就公正評估與保險機構相討有關維修估價及收費等問題 ○ 掌握各部門的零件供應及維修進度，協調各部門的工作安排，掌握準確資料並與顧客保持聯絡，作出適當會報及跟進 ● 當機構內未能提供所需零件/產品時，尋找、聯絡及安排其他產品/服務提供者，提供產品/服務，協調各方安排及進度，並計算所需成本、利潤及收費
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"> ● 能夠掌握汽車保險種類、保障範圍及有關的申報/索償程序，作出判斷，提供建議及顧問等服務； ● 能夠獨立地掌握及分析顧客對事故/意外發生後的處理程序，提供專業及客觀意見；及 ● 能夠聯繫保險機構及公正機構就有關的維修申報及索償程序作出跟進。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有汽車服務及維修知識。