

資歷架構過往資歷認可  
汽車業申請人自我能力評估表(第一至四級)

如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 「維修顧問(四級)」能力單元組合		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	<ul style="list-style-type: none"> <li>六年汽車業工作經驗，其中不少於三年為維修顧問工作</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
能力及知識：	<ul style="list-style-type: none"> <li>能夠就汽車保險種類、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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>能夠按所屬車廠品牌機構指引，管理顧客服務，提供良好的顧客服務，作增值改進，以鞏固及增進機構業務</li> <li>能夠有效地處理及分析顧客對汽車產品或服務的質量投訴</li> <li>能夠獨立地草擬一份有關顧客對產品質量投訴的檢討方案，以改善顧客服務質素</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評估方法	證明／評估範圍	費用 (\$)	
查證年資及工作經驗： 及	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請人需提供工作經驗證明文件的正副本</li> </ul>	890	
面見評估：	<ul style="list-style-type: none"> <li>面見一於 30 分鐘內回答有關維修顧問範疇的問題</li> </ul>		
達標準則：	<ul style="list-style-type: none"> <li>於面見評估中取得總值達 60%或以上的比重值</li> </ul>		
<b>組合內包括的能力單元：</b> <b>(詳細能力單元內容，請參考汽車業能力標準說明)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>提供保險估價/索償服務</li> </ul>		AUSDSS303A	
<ul style="list-style-type: none"> <li>管理顧客服務</li> </ul>		AUSDCN406A	
<ul style="list-style-type: none"> <li>處理顧客投訴</li> </ul>		AUSDCN412A	