

零件銷售員 Parts Salesman 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)	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
108793L2	2	接待顧客	Attend to customers	更新	9953003L3	接待顧客	Attend to customers	內容更新
108601L2		交收及運送零部件	Accept, deliver and transport parts and accessories	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108602L2		辨識/確定零部件	Identify/confirm vehicle parts and accessories	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	e-commerce in automotive services	內容更新
108603L2		執行汽車零部件盤點工作	Participate in motor vehicle parts stocktaking activities	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
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
108606L3		執行退貨程序	Carry out the procedure for return of purchase	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108607L3		訂購零配件	Order parts and accessories	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
108591L3		執行市場推廣計劃	Implement marketing plans	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108620L3		執行零部件採購程序（汽車代理商的零部件採購）	Carry out purchasing procedures for auto parts and accessories (for designated motor agents)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108621L3		執行零部件採購程序（非汽車代理商的零部件採購）	Carry out the purchasing procedure for auto parts and accessories (for non designated motor agents)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108628L3		管理倉庫設施	Manage warehouse facilities	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108629L3		執行環保作業要求(零部件管理)	Fulfil the requirements on environmental protection (parts management)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108605L3		執行汽車零部件庫存監控工作	Implement inventory control of vehicle parts	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用

建議置於“其他建議能力單元”

其他建議能力單元								
108801L1	1	應用環保法規及管理系統	Apply the laws and regulations and management system of environmental protection	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108793L2	2	接待顧客	Attend to customers	更新	9953003L3	接待顧客	Attend to customers	內容更新
108604L2		在線銷售汽車零部件	Sell vehicle parts online	更新	9934002L4	汽車業電子商貿	e-commerce in automotive services	內容更新
108601L2		交收及運送零部件	Accept, deliver and transport parts and accessories	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108602L2		辨識/確定零部件	Identify/confirm vehicle parts and accessories	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108627L2		存取零部件	Store and retrieve the parts and accessories	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108603L2		執行汽車零部件盤點工作	Participate in motor vehicle parts stocktaking activities	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108574L2		銷售汽車配件	Perform sales of vehicle parts and accessories	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
新能力單元	3	不適用	不適用	新能力單元	9953001L3	高電壓和儲存加壓氣體車輛的處理和儲存風險	Risk of handling and storage of high voltage components and pressurised gases	不適用

其他建議能力單元

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	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> <ol style="list-style-type: none"> 應具知識（行業知識和溝通技巧） <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。 應有表現（接待顧客） <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	<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。

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	高電壓和儲存加壓氣體車輛的處理和儲存風險
編號	9953001L3
適用範圍	本單元能力適用於汽車行業的從業人員，例如汽車技術員、技工、零件和車輛存儲技師以及車輛救援操作員，他們有需要在這些車輛的環境中執行任務，識別、評估和控制與高壓 (HV) 電氣系統車輛（例如，電池電動汽車 - BEV、混合動力電動車 - HEV）和加壓氣體系統相關車輛（例如，燃料系統的風險和車輛的風險 - HEV）。
級別	3
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>知識（系統性的風險管理原則，以確保人身安全、他人安全以及車輛和車間基礎設施的安全。）</p> <ul style="list-style-type: none"> 高壓系統基礎：直流和交流高壓電路原理（通常為 60V 至 800V 以上）；「電壓、電流、電阻」的概念；鋰離子電池的能量存儲，例如鎳錳鈷酸鋰 (NMC)、磷酸鐵鋰 (LFP)、鎳鈷鋁酸鋰 (NCA) 以及第二代電動電池，例如固態電池、鋰離子電池，例如固態電池 (LiC)、鋰電池，例如固態電池。 加壓氣體系統基礎：常用汽車氣體（氫氣、壓縮天然氣 (CNG)、液化石油氣 (LPG)）的特性；壓力（例如，巴 (bar)、磅/平方英吋 (psi)）、氣體可燃極限和脆化等概念。 危險辨識：了解特定危險：電擊（交流/直流）、電弧閃光、熱失控（高壓電池）、火災、爆炸、窒息和高壓噴射。 車輛技術：能夠識別不同類型的電動和替代燃料車輛及其基本系統架構，例如氫燃料內燃機車輛、替代燃料（甲醇）引擎。 安全程序和標準：深入了解：製造商特定的停機和隔離程序。 <ul style="list-style-type: none"> 高壓警告標籤和服務插頭/斷路器的使用和解讀。 安全處理受損車輛的程序。 相關的香港法律、標準和實務守則（例如，機電工程署指引、《工廠及工業企業條例》）。 緊急準備：掌握觸電急救知識、電氣和燃氣火災的滅火程序以及特定場所的緊急應變計畫。

	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理原則：瞭解控制層級（消除、替代、工程控制、管理控制、個人防護裝備）。
	<p>2. 應有表現（安全規程）</p> <ul style="list-style-type: none"> 技術技能： <ul style="list-style-type: none"> 能夠正確使用經認證的數位萬用電錶或高壓測試儀。 能夠正確檢查個人防護裝備（PPE），例如 0 級絕緣手套。 能夠找到並解讀車輛專用維修資訊。 認知技能： <ul style="list-style-type: none"> 具備解決問題的能力，能夠評估諸如車輛損壞等不可預見的情況。 具備計畫和組織能力，能夠安全地安排各項任務。 能夠在開始任何任務之前進行動態風險評估。 溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> 能夠清晰地溝通，警告他人注意危險並報告隱患。 能夠有效地進行團隊合作，包括監督助理以確保其安全。 能夠識別與高壓和加壓氣體系統相關的危險。 <ul style="list-style-type: none"> 能夠使用製造商的識別標記、標籤和符號正確識別包含高壓和加壓氣體系統的車輛類型。 定位並識別主要高壓部件（例如，牽引電池、電源逆變器、電動馬達、橙色電纜）。 定位並識別主要加壓氣體系統零件（例如，氫氣儲槽、壓縮天然氣/液化石油氣鋼瓶、壓力調節器、相關管道）。 識別與加壓氣體系統相關的潛在點火源和易燃環境。 識別工作區域內可能與這些系統相互作用的物理和環境危害（例如，水、熱源、尖銳物體、絆倒危險）。 評估已識別危險的相關風險 <ul style="list-style-type: none"> 評估已識別危險引發事故的可能性和潛在嚴重程度。 評估高壓系統觸電、電弧閃光和熱失控的風險。 評估加壓氣體系統火災、爆炸和窒息的風險。 確定不同任務和情況（包括碰撞後車輛回收）的風險等級（例如，高、中、低）。 促進安全儲存操作 <ul style="list-style-type: none"> 根據工作場所政策，將高壓和加壓氣體車輛停放在指定的通風良好區域。 保持緊急設備和疏散通道暢通無阻。 報告任何已識別的儲存危險。

	<ul style="list-style-type: none"> • 實施並監控風險控制措施 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 遵循既定的車間操作規程，確保車輛安全（例如，關閉點火開關、存放遙控鑰匙、依照製造商說明停用高壓系統）。 ◦ 選擇、檢查並正確使用合適的個人防護裝備 (PPE)，包括帶皮革護套的 0 類 [1000V] 絕緣手套、面罩和阻燃服。 ◦ 依照安全隔離程序，使用經認證的電壓測試儀隔離高壓系統並驗證是否處於零能量狀態。 ◦ 確保並妥善管理加壓氣體系統，確保隔離閥已關閉，並在必要時且安全的情況下對系統進行洩壓。 ◦ 實施處理損壞的高壓電池或加壓氣瓶的正確程序，包括圍堵和隔離相關區域。 ◦ 正確放置和使用安全標誌、屏障和指定工作區域。 ◦ 遵循事故應急程序。
評核指引	<p>本能力單元的綜合成果要求是，受測人員應證明其能夠對模擬緊急情況做出適當反應，並展現出對應急程序的了解。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 所有相關的職業健康與安全法規。 • 需要能夠接觸到裝有帶電（但已為評估安全）或模擬高壓和加壓氣體系統的車輛，以及合適的個人防護裝備、維修手冊和隔離設備。 • 採取涵蓋危險、原則、程序和法規的有效措施。 • 識別危險、評估風險並提出安全行動計畫。 • 展現出積極主動的危險識別和風險評估方法。 • 正確且自信地應用高壓系統的安全隔離程序。 • 清楚了解不遵守程序的嚴重後果。 • 對指定的高壓車輛執行安全停機和隔離程序，包括正確使用電壓測試儀和個人防護裝備。 • 針對特定情境（例如，更換高壓系統附近的零件、存放疑似有氣體洩漏的車輛）進行風險評估，並明確所需的控制措施。實施並監控風險控制措施。
註備	<p>本能力單元的學分值假定從業人員已具備工業安全法規和汽車技術的基本知識。</p>