

### 車輛專業查定人員職能基準

職能基準代碼		MEM7231-002			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	車輛專業查定人員		
所屬 類別	職類別	製造 / 設備安裝維護	職類別代碼	MEM	
	職業別	機動車輛維修人員	職業別代碼	7231	
	行業別	其他服務業 / 個人及家庭用品維修業	行業別代碼	S9511	
工作描述		進行車損評估並判定維修需求，提供技術之建議。			
基準級別		4			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 蒐集、 評估及運 用資訊	T1.1 釐清資 訊需求		P1.1.1 釐清所需資訊的範圍與目的 P1.1.2 確定蒐集及展示資訊的時效	3	K1 調查方法 K2 組織政策和程序的知識 K3 組織產品和服務的知識 K4 資訊技術和通訊系統的 知識 K5 法定呈報要求的相關知 識	S1 溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 依需要運用詢問及主動聆聽來 確定及確認資訊</li> <li>■ 與他人保持聯繫、分享資訊、聆 聽及理解</li> <li>■ 使用適當的語言、概念及文化差 異</li> </ul> S2 計算與資訊技術技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 執行相關的計算，以達成要求的 結果</li> <li>■ 運用電腦應用程式(文書處理、 試算表、資料庫、特定目的之電 腦系統)以協助要求結果的達成</li> </ul>
	T1.2 蒐集與 組織資訊		P1.2.1 確定資訊來源 P1.2.2 依法律要求取得並適當記錄資訊/ 資料 P1.2.3 核對資訊/資料是否準確、最新且 完整 P1.2.4 組織資訊/資料，以易於使用			
	T1.3 依需要 分析並得到 結果		P1.3.1 解讀並分析資訊/資料 P1.3.2 與適當人員研討並確定資訊/資料 的重要性 P1.3.3 依需要取得以資訊/資料為基礎的 結論			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.4 以適當的格式展示資訊	O1.4.1 資訊/資料分析結果	P1.4.1 依組織程序以適當格式展示資訊 P1.4.2 評估資訊/資料的完整性、準確性及結論的合理性 P1.4.3 滿足資訊展示的時效			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以電子方式取得並更新記錄</li> <li>■ 使用網際網路資訊</li> </ul> S3 閱讀與解釋不同來源及紀錄，以及整合相關資訊的讀寫技能 S4 取得與解釋相關資訊的研究和分析技能 S5 組織能力，包括訂定作業計畫與順序的能力 S6 資料蒐集、分析和解釋技能 S7 適當的資料表達能力（書面/口頭） S8 檔案管理及組織技能 S9 適當的書面及口頭溝通能力
T2 應用汽車機械及電氣知識進行車輛損失評估	T2.1 發展並應用汽車機械知識的理解		P2.1.1 發展懸吊及轉向系統、煞車系統、變速箱及傳動系統組件、引擎及燃油系統基本運作原理的知識 P2.1.2 將懸吊及轉向系統、煞車系統、變速箱及傳動系統組件、引擎及燃油系統的知識應用於損失評估流程、程序及政策 P2.1.3 判定機械損壞	3	K6 機動車輛的技術知識： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 機械系統及部件               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 損壞及故障</li> <li>▪ 拆卸及修復方法</li> </ul> </li> <li>■ 電氣及電子系統和部件的運作原理，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 損壞及故障</li> <li>▪ 拆卸及修復方法</li> </ul> </li> <li>■ 機械系統和部件的運作原理，包括：</li> </ul>	S10 判定機械及電氣車輛之損壞的技術技能 S11 與維修人員及專業技術供應商協商的溝通技巧 S12 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 應用損失評估流程、程序及原則</li> <li>■ 研究、解釋及應用汽車機械、電器及先進專業車輛知識</li> </ul> S13 用於解釋技術測量的計算技能 S14 問題解決技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 釐清與下列項目相關的問題：</li> </ul>
	T2.2 發展並應用汽車電氣知識的理解		P2.2.1 發展電氣及電子系統的操作原理知識 P2.2.2 將電氣及電子系統的知識應用於			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	解		損失評估流程、程序及政策 P2.2.3 判定電氣損壞		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 煞車系統</li> <li>▪ 引擎及燃油系統</li> <li>▪ 懸吊及轉向系統</li> <li>▪ 變速箱及傳動系統組件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 煞車系統</li> <li>▪ 引擎及燃油系統</li> <li>▪ 電氣及電子系統</li> <li>▪ 最新汽車技術</li> <li>▪ 特定車輛類型</li> <li>▪ 懸吊及轉向系統</li> <li>▪ 變速箱及傳動系統組件</li> </ul>
	T2.3 發展並應用先進特種車輛知識的理解		<p>P2.3.1 發展並依需要釐清特種車輛類型的知識，並將其應用於損失評估流程、程序及政策</p> <p>P2.3.2 發展並依需要釐清與汽車機械及電子系統相關的最新技術並將其應用於損失評估流程、程序及政策</p> <p>P2.3.3 利用研究技術及先進的專業知識判定車輛之損壞</p>		<p>K7 特定車輛類型相關的技術知識，包括輕型車輛、重型車輛、農業及工廠設備、休閒用船隻、休閒用車輛及摩托車</p> <p>K8 機械、電氣及電子機動車輛(包括電動車及混合動力車)維修相關的最新科技的技術知識</p> <p>K9 車輛檢查及損害評估程序和方法，包括維修裝置和拆解程序</p> <p>K10 評估和報價方法</p> <p>K11 於汽車相關網站查詢最佳的實務方法及未來趨勢資訊</p> <p>K12 保險相關知識</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 釐清特定車輛類型及與汽車機械、電氣問題相關的最新技術的知識</li> </ul> <p>S15 運用通訊裝置及電腦化設備之技術技能，來進行先進專業車輛資訊的研究</p>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					<p>K13 獲取包含工場手冊及維修指南的製造商和部件供應商規格的方法</p> <p>K14 車輛損失評估及回報要求的工作場域政策及程序，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 品質要求</li> <li>■ 記錄及回報程序</li> </ul>	
T3 識別與估價車輛回收組件	T3.1 工作準備		<p>P3.1.1 使用工作說明確定工作要求</p> <p>P3.1.2 安置需檢查的車輛</p> <p>P3.1.3 閱讀與解釋工作場域政策和程序、法律要求、製造商及零件供應商規格</p> <p>P3.1.4 閱讀並遵守工場及工作場域職業安全衛生要求，及工作場域環境守則</p> <p>P3.1.5 選擇並檢查安全設備及工具設備</p> <p>P3.1.6 確定車輛檢驗方法以盡量減少廢棄物料和組件</p>	3	<p>K15 車輛機械、電氣、表面和結構的技術知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 拆卸及修復方法</li> <li>■ 損失補救方法及成本</li> <li>■ 檢驗方法和程序</li> </ul> <p>K16 保險相關知識</p> <p>K17 尋找製造商和部件供應商規格的方法，包含工場手冊及維修指南</p> <p>K18 尋找當前車輛、車輛部件及物料零售價格的方法</p> <p>K19 回收組件處理之承包商及拍賣行</p> <p>K20 適用於確定車輛回收可</p>	<p>S16 使用工具及設備檢查車輛回收組件可售項目的技術技能</p> <p>S17 溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與主管確認訂單和安全程序</li> <li>■ 回報識別可售貨物的工作結果及問題，並確定其價值</li> </ul> <p>S18 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解釋製造規格</li> <li>■ 分析工作場域政策及程序相關的資訊</li> <li>■ 使用通用的行業術語、規劃及安全程序，並遵守車輛註銷登記之要求</li> </ul> <p>S19 計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確定及計算可售項目的價值</li> </ul>
	T3.2 檢驗車輛以確定可售之系統及部件	O3.2.1 檢驗紀錄	<p>P3.2.1 在不引起損壞的條件下拆解並檢驗車輛系統及部件</p> <p>P3.2.2 確定可用的車輛系統及部件</p> <p>P3.2.3 依法律要求決定並記錄可售之車</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			輛回收組件或車輛系統及部件		售項目及其價值相關的法規及標準	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 估算項目的零售價</li> </ul>
	T3.3 確定車輛及部件零售價	O3.3.1 估價紀錄	P3.3.1 將確認可售之回收組件，或車輛系統及零件進行估價 P3.3.2 確定車輛回收組件的類別 P3.3.3 估計個別可售之系統及部件的零售價 P3.3.4 依工作場域政策及程序提供全損車輛詳情予法定機構		K21 確定車輛回收可售項目及其價值的工作場域政策及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 品質要求</li> <li>■ 記錄及回報告程序</li> </ul> K22 工作安排和規劃流程	S20 規劃技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 取得設備及物料</li> <li>■ 籌備工作活動</li> <li>■ 準備並佈置工作現場</li> </ul> S21 問題解決技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避免時間及物料浪費</li> <li>■ 確認技術及程序問題</li> </ul> S22 與他人有效工作及合作以優化工作流程及產能的團隊合作技能 S23 使用電腦科技及通訊設備，進行車輛回收銷售項目及其價值的研究和呈報的技術技能
	T3.4 清潔工作區域		P3.4.1 蒐集並儲存可重複使用的物料 P3.4.2 遵守廢棄物及廢料清除相關的工作場域政策及程序 P3.4.3 依工作場域程序清潔並檢查設備及工作區域的可用狀態 P3.4.4 確定不可銷售設備的故障，並依工作場域政策及程序標示			
T4 應用汽車車身及漆面知識於車輛損失評估	T4.1 發展並應用汽車漆面知識的理解		P4.1.1 發展塗料準備、應用、修補過程及技術，包括塗料產品及缺陷識別的操作原理知識 P4.1.2 將塗料準備及塗料產品知識，應用於損失評估流程 P4.1.3 判定漆面的損壞	4	K23 機動車輛的技術知識： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 塗料準備及修補工藝和技術的操作原理，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 色彩匹配</li> <li>▪ 缺陷識別</li> <li>▪ 塗料產品</li> </ul> </li> <li>■ 車輛安全氣囊的工作</li> </ul>	S24 技術技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 應用塗料色彩匹配技術，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 眼睛</li> <li>▪ 配方</li> <li>▪ 色卡</li> <li>▪ 色彩光譜儀</li> </ul> </li> <li>■ 判定車身及漆面損壞</li> </ul> S25 與維修人員及專業技術供應商協商
	T4.2 發展並應用汽車車		P4.2.1 發展車輛結構的操作原理知識 P4.2.2 發展車輛安全氣囊系統(SRS)的			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	身知識的理解		<p>操作原理知識</p> <p>P4.2.3 發展車身維修程序的操作原理知識</p> <p>P4.2.4 將車輛結構、安全氣囊系統及車身維修程序的知識，應用於損失評估流程、程序及政策</p> <p>P4.2.5 判定車殼的損壞</p>		<p>原理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 車輛結構維修及程序的操作原理，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 測量及校準系統</li> <li>▪ 修整技術</li> <li>▪ 焊接、粘接及緊固的方法和類型</li> </ul> </li> <li>■ 車輛結構的操作原理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 合金</li> <li>▪ 金屬</li> <li>▪ 其它材料</li> </ul> </li> <li>■ 漆面及車身，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 損壞及故障</li> <li>▪ 拆卸及修復方法</li> </ul> </li> </ul> <p>K24 特定車輛類型的技術知識</p> <p>K25 車輛漆面及車身維修最新技術的技術知識，包括安全氣囊、複合材料、高強度鋼、水性塗料，以及噴漆準備和程序</p>	<p>的溝通技能</p> <p>S26 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 應用損失評估流程、程序及原則</li> <li>■ 研究、解釋及應用汽車漆面、車身及先進專業車輛知識</li> </ul> <p>S27 用於解釋技術測量的計算技能</p> <p>S28 釐清與下列項目相關問題的問題解決技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 最新汽車技術</li> <li>▪ 特定車輛類型</li> <li>▪ 車輛車身</li> <li>▪ 車輛漆面</li> </ul> <p>S29 運用通訊裝置及電腦化設備之技術技能，來進行先進專業車輛資訊的研究</p>
	T4.3 發展並應用先進特種車輛知識的理解		<p>P4.3.1 發展並依需要釐清特定車輛類型的知識，並將其應用於損失評估的流程、程序及政策</p> <p>P4.3.2 發展並依需要釐清與汽車漆面及車殼相關的最新技術，並將其應用於損失評估流程、程序及政策</p> <p>P4.3.3 利用研究技術及先進的專業車輛知識，判定車輛損壞</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					<p>K26 車輛檢查及損害評估程序和方法，包括維修裝置和拆解程序</p> <p>K27 評估和報價方法</p> <p>K28 於汽車相關網站查詢當日最佳實務方法及未來趨勢資訊</p> <p>K29 保險相關知識</p> <p>K30 獲取包含工場手冊及維修指南的製造商和部件供應商規格的方法</p> <p>K31 適用於車輛損失評估及呈報要求的相關法規及標準</p> <p>K32 車輛損失評估及回報要求的工作場域政策及程序，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 品質要求</li> <li>■ 記錄及回報程序</li> </ul>	
T5 提供車輛全損評估	T5.1 車輛評估之準備		<p>P5.1.1 蒐集評估之資訊</p> <p>P5.1.2 閱讀並解讀評估之資訊</p> <p>P5.1.3 取得物料、資源及安全設備並檢查其使用安全</p>	5	<p>K33 與下列項目相關的機動車輛機械、電氣、表面和結構的技術知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 損壞及故障</li> </ul>	<p>S30 能建議拆解及維修程序的技術技能</p> <p>S31 溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與維修員及專業技術供應商協商</li> </ul>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T5.2 檢查車輛		<p>P5.2.1 確定並遵守車輛評估流程</p> <p>P5.2.2 安置需檢查的車輛</p> <p>P5.2.3 閱讀並遵守工作場域政策及程序、職業安全衛生要求，及工作場域環境守則</p> <p>P5.2.4 檢查車輛以確保符合保險索賠要求，並與法規要求一致</p> <p>P5.2.5 確定符合車輛製造商、部件供應商、工作場域政策及程序，以及法律要求的拆卸及檢驗方法</p> <p>P5.2.6 與維修評估員溝通拆解及檢驗方法</p> <p>P5.2.7 確認車輛系統及部件的損壞及故障</p> <p>P5.2.8 確定需外包的專業服務</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 拆卸及修復方法</li> <li>■ 轉移的故障及個別車輛設計</li> </ul> <p>K34 獲得當前車輛、車輛部件及物料零售價格的方法</p> <p>K35 車輛檢查及損害評估程序和方法，包括維修裝置和拆解程序</p> <p>K36 評估和報價方法</p> <p>K37 於汽車相關網站查詢最佳實務方法及未來趨勢資訊</p> <p>K38 保險相關知識</p> <p>K39 獲取包含工場手冊及製造商的維修指南和部件供應商規格的方法</p> <p>K40 適用於檢查車輛及決定車輛損壞相關的法規及標準</p> <p>K41 車輛檢驗及決定車輛損壞的工作場域政策及程序，包括：</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自他人處獲取車輛評估資訊</li> <li>■ 回報工作成果和問題</li> </ul> <p>S32 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 完成車輛註銷登記</li> <li>■ 瞭解評估資訊</li> <li>■ 解釋技術資訊和規範</li> <li>■ 使用行業通用的術語</li> <li>■ 解釋保險索賠及檢驗的相關要求</li> <li>■ 解釋安全程序</li> <li>■ 編寫車輛評估報告</li> </ul> <p>S33 計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計算成本估計</li> <li>■ 解釋技術測量</li> </ul> <p>S34 問題解決技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確認並避免規劃及日程問題</li> <li>■ 確認技術及程序問題</li> <li>■ 預防時間及物料浪費</li> </ul> <p>S35 運用通訊裝置及電腦化設備以完成下列工作的技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確定當前的價值及成本</li> <li>■ 準備車輛註銷登記及車輛評估報告</li> </ul>
	T5.3 決定車輛維修行動		<p>P5.3.1 選擇符合車輛製造商、部件供應商、工作場域政策及程序，以及法律要求的車輛系統及部件維修檢驗方法</p> <p>P5.3.2 選擇符合車輛製造商、部件供應商、工作場域政策及程序，以及法律要求的烤漆、飾板及相關附件的維修方法</p>			



工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P5.3.3 決定減少物料浪費的工作程序 P5.3.4 與維修員及/或專業服務溝通並同意維修方法 P5.3.5 計算預估的維修成本 P5.3.6 決定結帳措施		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 品質要求</li> <li>■ 記錄及回報告程序</li> </ul> K42 使用數位影像	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 搜尋及蒐集支援資料，含網路資料</li> <li>■ 取得、查找、下載及檢視數位圖像</li> </ul>
	T5.4 計算全損值	O5.4.1 全損值計算	P5.4.1 編寫計價支援文件 P5.4.2 確定殘值 P5.4.3 執行全損計算 P5.4.4 執行車輛先前事故值及殘值的研究及驗證			
	T5.5 完成評估後的文件	O5.5.1 評估報告	P5.5.1 依法規及工作場域政策及程序，完成車輛註銷登記 P5.5.2 完成包含建議清算的車輛評估報告 P5.5.3 依工作場域政策及程序，提交車輛註銷登記及車輛評估報告			
T6 提供車輛損失評估及確認維修要求	T6.1 車輛評估之準備		P6.1.1 蒐集評估之資訊 P6.1.2 閱讀並解釋評估之資訊 P6.1.3 取得物料、資源及安全設備並檢查其使用安全	5	K43 車輛機械、電氣、表面和結構的技術知識： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 損壞及故障</li> <li>■ 拆卸及修復方法</li> <li>■ 轉移的故障及個別車輛設計</li> </ul> K44 獲得當前車輛、車輛部	S36 能建議拆解及維修程序的技術技能 S37 溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與維修員及專業技術供應商協商</li> <li>■ 自他人處獲取車輛評估資訊</li> <li>■ 回報工作成果和問題</li> </ul> S38 讀寫技能：
	T6.2 檢查車輛		P6.2.1 確定並遵守車輛評估流程 P6.2.2 安置需檢查的車輛 P6.2.3 閱讀並遵守職業安全衛生要求			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P6.2.4 檢查車輛以確保符合保險索賠要求，並與工作場域政策與程序一致</p> <p>P6.2.5 確定拆解及檢驗方法符合車輛製造商、部件供應商、工作場域政策及程序，以及法律要求</p> <p>P6.2.6 以公平且透明的方式與維修評價員進行協商，並達成拆解及檢驗方法的共識</p> <p>P6.2.7 確認車輛系統及部件的損壞及故障</p> <p>P6.2.8 確定需外包的專業服務</p>		<p>件及物料零售價格的方法</p> <p>K45 車輛檢查及損害評估程序和方法，包括維修裝置和拆解程序</p> <p>K46 評估和報價方法</p> <p>K47 於汽車相關網站查詢最佳實務方法及未來趨勢資訊</p> <p>K48 保險相關知識</p> <p>K49 獲取包含工場手冊及維修指南的製造商和部件供應商規格的方法</p> <p>K50 適用於檢查車輛及決定車輛損壞相關的法規及標準</p> <p>K51 車輛檢驗及決定車輛損壞的工作場域政策及程序，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 品質要求</li> <li>■ 記錄及回報程序</li> </ul> <p>K52 使用數位影像</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 瞭解評估資訊</li> <li>■ 解釋技術資訊和規範</li> <li>■ 使用行業通用的術語</li> <li>■ 分析保險索賠及檢驗的相關要求</li> <li>■ 瞭解安全程序</li> <li>■ 編寫車輛評估報告</li> </ul> <p>S39 計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計算成本估計</li> <li>■ 解釋技術測量</li> <li>■ 比較發票和成本估計</li> </ul> <p>S40 問題解決技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確認並避免規劃及日程問題</li> <li>■ 確認技術及程序問題</li> <li>■ 預防時間及物料浪費</li> </ul> <p>S41 運用通訊裝置及電腦化設備以完成下列工作的技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確定當前的價值及成本</li> <li>■ 準備車輛評估報告</li> <li>■ 搜尋及蒐集支援資料，含網路資料</li> <li>■ 取得、查找、下載及檢視數位圖像</li> </ul>
	T6.3 決定車輛維修行動	O6.3.1 維修成本計算	<p>P6.3.1 選擇符合車輛製造商、部件供應商、工作場域政策及程序，以及法律要求的車輛系統及部件維修檢驗方法</p> <p>P6.3.2 選擇符合車輛製造商、部件供應商、工作場域政策及程序，以及法律要求的烤漆、飾板及相關附件的維修方法</p> <p>P6.3.3 決定減少物料浪費的工作程序</p> <p>P6.3.4 與維修員及/或專業服務溝通並同意維修方法</p> <p>P6.3.5 計算預估的維修成本</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P6.3.6 與維修員及/或專業服務溝通並同意結帳措施			
	T6.4 製作評估報告	O6.4.1 評估報告	P6.4.1 將經過授權的維修工作、評估及授權說明納入評估資訊 P6.4.2 依行業及組織的要求記錄建議事項 P6.4.3 完成的評估報告應包含維修的授權預估成本，或結算總額			
	T6.5 完成評估後的管理		P6.5.1 依工作場域政策及程序，提交評估報告 P6.5.2 確認發票與授權之成本後，進行發票款項的支付			
T7 審查車輛維修報價	T7.1 工作準備		P7.1.1 確定報價和工作場域政策及程序，包含報價審查政策 P7.1.2 蒐集報價資訊和文件	1	K53 車輛機械、電氣、表面和結構的技術知識： ■ 損壞及故障 ■ 拆卸及修復方法	S42 確保維修商的報價符合其維修方法，能使車輛回復到損壞前狀態的技術技能
	T7.2 檢視時間需求		P7.2.1 預估可行的維修時間需求 P7.2.2 預估外包作業的週期時間 P7.2.3. 預估總維修作業時間 P7.2.4 記錄預估的時間需求		K54 評估和報價方法 K55 預估及成本核算的基本原則	S43 溝通技能： ■ 與維修商討論並完成報價 ■ 與主管、外包商及客戶討論報價 ■ 回報工作成果和問題
	T7.3 檢視零件需求	O7.3.1 零件檢視紀錄	P7.3.1 於滿足品質標準、法律要求、職業安全衛生要求，以及工作場域環境守則的條件下，比較更換零件和維修的可行性		K56 取得包含成本目錄、工場手冊及製造商的維修指南和部件供應商規格及更換零件的方法	S44 審查車輛維修報價時，能滿足下列要求的讀寫技能： ■ 解釋技術資訊和規範 ■ 研究並理解資訊

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P7.3.2 確認維修用的零件之相關性 P7.3.3 確定原始零件成本的潛在變化 P7.3.4 運用行業及工作場域定價標準， 預估零件及耗材成本 P7.3.5 記錄零件的檢查結果		K57 保險相關知識 K58 適用於審查車輛報價相關的法規及標準 K59 審查車輛維修報價相關的工作場域政策及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 品質要求</li> <li>■ 報價和維修的記錄及回報程序</li> </ul> K60 使用數位影像 K61 工作安排和規劃的流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 瞭解行業通用的術語</li> <li>■ 瞭解製造商及部件規格</li> <li>■ 瞭解安全程序</li> </ul> S45 預估成本、時間要求及外包作業的計算技能 S46 與他人有效工作及合作，以優化工作流程及產能的團隊合作技能 S47 審查複雜工作以解決下列問題的問題解決技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確認技術及程序問題</li> <li>■ 預防時間及物料浪費問題</li> </ul> S48 運用通訊裝置及電腦化設備以記錄及審查報價結果的技術技能
	T7.4 檢視外包作業		P7.4.1 確定外包的測試、服務及維修作業 P7.4.2 檢查外包維修作業 P7.4.3 確定外包作業成本的潛在變化 P7.4.4. 運用行業及工作場域定價標準， 預估外包測試、服務及維修作業成本 P7.4.5 記錄外包的測試、零件、服務及維修作業要求			
	T7.5 同意維修商的報價		P7.5.1 以公平且透明的方式與維修商協商並達成時間要求及成本的共識 P7.5.2 依需要進行報價調整 P7.5.3 同意並確定報價 P7.5.4 遵循工作場域政策及程序，依需求提供進行維修的授權，以使車輛恢復到損壞前的狀態			
	T7.6 審查最終報價	O7.6.1 報價審查紀錄	P7.6.1 運用工作場域批准的報價格式，記錄審查之結果			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P7.6.2 依工作場域政策及程序，將審查結果及維修之授權文件提供給適當人員			
T8 檢查車輛維修作業的品質	T8.1 車輛檢查之準備		<p>P8.1.1 取得並檢視車輛資訊</p> <p>P8.1.2 確定需檢查的車輛，並依其資訊進行檢查</p> <p>P8.1.3 確定適當的車輛檢查方法</p> <p>P8.1.4 確定並準備執行車輛檢查所需的物料及設備</p>	4	<p>K62 車輛之機械、電氣、表面和結構的技術知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 損壞及故障</li> <li>■ 拆卸及修復方法</li> </ul> <p>K63 評估和報價方法</p> <p>K64 車輛檢查及損害評估的程序和方法，包括維修裝置和拆解程序</p> <p>K65 於汽車相關網站查詢最佳實務方法及未來趨勢資訊</p> <p>K66 保險相關知識</p> <p>K67 獲取包含工場手冊及維修指南的製造商和部件供應商規格的方法</p> <p>K68 適用於車輛維修作業品質檢驗相關的法規及標準</p> <p>K69 車輛維修作業品質檢驗的工作場域政策及程</p>	<p>S49 檢查車輛之機械、車身維修作業品質的技術技能</p> <p>S50 識別與分析車輛維修作業的分析技能</p> <p>S51 溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確認檢查需求</li> <li>■ 詢問並傾聽與維修作業相關的事項</li> <li>■ 達成成本及報價差異的共識</li> </ul> <p>S52 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解釋製造程序</li> <li>■ 解釋技術資訊和規格</li> <li>■ 使用行業通用的術語</li> <li>■ 分析檢查的相關要求</li> <li>■ 瞭解安全程序</li> <li>■ 編寫車輛檢查報告</li> </ul> <p>S53 計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解釋技術測量</li> <li>■ 確定成本差異</li> </ul> <p>S54 問題解決技能：</p>
	T8.2 檢查車輛		<p>P8.2.1 閱讀並遵守製造商及部件供應商規格、法律要求、職業安全衛生要求、工作場域環境要求、工作場域政策和程序</p> <p>P8.2.2 進行車輛檢查以確認車輛依照所需之標準執行改正行動</p> <p>P8.2.3 確定修復故障</p> <p>P8.2.4 決定矯正之行動</p>			
	T8.3 授權進一步的行動		<p>P8.3.1 與當前或新維修商討論維修故障以及建議的維修方法</p> <p>P8.3.2 與當前或新維修商達成成本及報價差異的協議</p> <p>P8.3.3 與當前或新維修商進行改正作業流程之授權</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T8.4 完成流程	O8.4.1 車輛檢查報告	P8.4.1 依適當的作業規範及要求記錄採取的行動 P8.4.2 提供車輛檢查報告予適當人員 P8.4.3 依工作場域政策及程序將報告歸檔		序，包括： ■ 品質要求 ■ 記錄及回報程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 實現品質要求並避免調度問題</li> <li>■ 確認技術及維修問題</li> <li>■ 預防時間及物料浪費</li> </ul> S55 團隊技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 優化工作流程和品質</li> <li>■ 能與他人有效且積極的工作</li> </ul> S56 運用通訊裝置及電腦化設備記錄與報告結果的技術技能
T9 識別及呈報車輛索賠詐欺指標	T9.1 車輛評估之準備		P9.1.1 蒐集評估之資訊 P9.1.2 閱讀與解釋評估之資訊 P9.1.3 確認與車輛評估流程相關的職業安全衛生要求	3	K70 詐欺調查的原則 K71 確認及回報詐欺指標的程序 K72 車輛機械、電力、表面和結構的技術知識： ■ 損壞及故障 ■ 拆卸及修復方法 K73 保險相關知識 K74 獲取包含工場手冊及製造商的修理指南和部件供應商規格的方法 K75 適用於確認及回報車輛索賠詐欺指標的相關法規及標準 K76 適用於確認及回報車輛	S57 技術技能： ■ 評估損壞車輛的詐欺指標 ■ 評估索賠車輛的詐欺指標 S58 獲得客戶及其它欺詐性之車輛保險索賠相關資訊的溝通技能 S59 讀寫技能： ■ 解釋有關汽車保險索賠的資料 ■ 編寫周延的評估報告 S60 運用數學概念及技巧來識別並回報車輛索賠詐欺指標的運算技能 S61 能夠有效地與客戶、維修人員和主管進行工作的團隊和人際技能 S62 建立確認及回報車輛索賠詐欺之指標、相關診斷流程等的問題解決技能
	T9.2 檢查車輛是否有詐騙現象		P9.2.1 確認並記錄詐欺指標 P9.2.2 閱讀並解釋工作場域政策及程序、行業準則、法律要求、職業安全衛生要求以及工作場域環境守則 P9.2.3 依符合性之要求實施車輛評估			
	T9.3 決定適當的行動		P9.3.1 判定處理詐欺行為的可能行動 P9.3.2 行動須與索賠性質、所執行的評估以及確定的工作場域及法律約束一致			
	T9.4 製作評	O9.4.1 評估	P9.4.1 製作報告時，明確說明所識別之			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	估報告	報告與建議	<p>詐欺及車輛評估的完整結果</p> <p>P9.4.2 記錄建議事項，包括行動及理由</p> <p>P9.4.3 依工作場域程序遞交報告並歸檔</p>		<p>索賠詐欺指標的相關工作場域政策及程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 品質要求</li> <li>■ 記錄及回報告程序</li> </ul> <p>K77 使用數位影像</p>	
T10 提供特種車輛技術諮詢	T10.1 進行詳細的車輛檢查		<p>P10.1.1 確認進行詳細車輛檢查的合適位置，並通知其它相關人員</p> <p>P10.1.2 準備適用於車輛檢查所需的物料及設備</p> <p>P10.1.3 取得並檢視其它相關的機動車輛文件，以建立受檢車輛的關鍵資訊</p> <p>P10.1.4 驗證車籍</p> <p>P10.1.5 檢查所有相關的車輛結構及部件，必要時進行測試</p> <p>P10.1.6 應用適用於檢查作業的職業衛生安全要求</p>	6	<p>K78 專業技術領域</p> <p>K79 相關法規</p> <p>K80 製造規格、車輛標準、製造商標準</p> <p>K81 證據的關聯性</p> <p>K82 作業規範</p> <p>K83 車輛註銷登記</p> <p>K84 特種車輛技術建議相關的職業安全衛生</p> <p>K85 應變管理-非預期事件的處理程序</p>	<p>S63 評估車輛標準</p> <p>S64 使用診斷技術</p> <p>S65 研究、解釋及分析資訊和資料</p> <p>S66 編寫完整的報告</p> <p>S67 使用個人電腦、網際網路、文字處理和資料庫進行研究、分析和解釋</p> <p>S68 使用有效的溝通技能，包括簡報及聆聽</p> <p>S69 調整資訊以滿足不同對象的需求</p> <p>S70 在符合法規之條件下(如職業衛生安全及環境程序)，提供特種車輛的技術建議</p>
	T10.2 解讀檢查資料		<p>P10.2.1 蒐集、記錄並確認所有相關的資料/資訊</p> <p>P10.2.2 解讀並分析所有相關資訊以協助問題的識別</p>			
	T10.3 進行技術研究	O10.3.1 研究紀錄	<p>P10.3.1 確定並取得相關標準及規格</p> <p>P10.3.2 進行所有蒐集到與檢查相關資</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			訊的研究 P10.3.3 根據組織政策及程序，尋求建議以釐清各種不明確的發現事項 P10.3.4 以適合目標對象的語言、方式及格式，報告與展示研究發現 P10.3.5 依需要提供支援之資訊與解釋			
	T10.4 形成並提供意見		P10.4.1 確定並評估與所提供之建議相關的選項 P10.4.2 意見的形成須符合邏輯、合理且經得起批評，並依法規、政策及程序進行記錄 P10.4.3 適當時，針對需採取的行動提供意見 P10.4.4 提供支持該項意見的周延報告			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A05 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

#### 說明與補充事項



### 說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專以上汽車相關科系畢業。
- 基準更新紀錄
  - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。