

汽車維修助理技術員職能基準

職能基準代碼		SET7231-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	汽車維修助理技術員		
所屬 類別	職類別	科學、技術、工程、數學 / 工程及技術	職類別代碼	SET	
	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		協助汽車的維修與保養服務相關工作			
基準級別		2			

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 管理個人工作 場所	T1.1 確立與達成 工作生產目 標		1. 如有必要，向權責人員取得，解釋和確認工作的程序性說明 2. 如有需要，向權責人員取得，解釋和確認任務結果的相關規格 3. 如有必要，向權責人員取得，解釋和確認工程表和工作計劃，以確定完成的時間和其他要求 4. 程序說明、任務規格、時間表和工作計劃在整個工作中獲得有效應用 5. 由團隊成員檢視和回應達成工作生產目標	2	K1 遵守職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序的方式工作，以確保人員、設備和環境安全，具體的規定將根據操作區域而有所不同 K2 涵蓋步驟、規格、時間表和工作計劃或類似的技術工作文件 K3 品質系統文件，包含說明、步驟、績效指標和審查流程或類似文件	S1 遵守職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序的方式工作，以確保人員、設備和環境安全，具體的規定將根據操作區域而有所不同 S2 涵蓋步驟、規格、時間表和工作計劃或類似的技術工作文件
	T1.2 確定和實現 工作品質目 標		1. 如果有必要，向權責人員取得，解釋和確認工作的品質指導和程序 2. 在必要時，向權責人員取得，解釋、並確認品質績效指標		K4 成本最小化/廢物回收政策、步驟和做法 K5 與廢棄物處理相關的環保要求 K6 建立溝通管道和協議	S3 品質系統文件，包含說明、步驟、績效指標和審查流程或類似文件 S4 成本最小化/廢物回收政策、步驟和做法

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)
			3. 品質指示和程序在整個工作中得到有效的應用 4. 不斷監測並及時對變化做出反應，以滿足質量績效指標 5. 審查品質目標的實現情況，並就改進/改進建議進行討論和開發			S5 與廢棄物處理相關的環保要求 S6 建立溝通管道和協議
	T1.3 靈活地根據變更的工作要求做出反應		1. 跟權責人員確認工作變化的需求和原因 2. 時間表和工作要求一有變化，便即時得到承認、確認和正面回覆 3. 根據組織程序對已更改的要求作出回應，以滿足目標和任務需求 4. 結果須與計劃的目標、任務、說明、規格和任務需求進行比較			
	T1.4 有助於降低成本的舉動		1. 控制和/或最小化工作場所成本的措施，與權責人員確認並澄清 2. 成本績效指標和相關工作流程得到確認，解釋和澄清 3. 流程的成本在整個工作過程中得到運用和/或監控 4. 與小組/工作負責人一起審查降低成本的情形，必要時繼續/修改目標			
	T1.5 預測並瞭解問題採取適當行動		1. 對工作計劃產生影響的問題與予預測，並在發生時即予確認 2. 當時間表發生變化時，及時報告，並採取行動調整工作計劃			

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)
T2 與團隊成員一起有效工作	T2.1 為團隊合作做出貢獻		<ol style="list-style-type: none"> 1. 接受團隊合作的基礎規則，作為運作的基礎 2. 團隊決策流程應符合企業的要求和程序 3. 展現主動參與團隊決策過程 4. 確定團隊內外的報告關係 5. 考慮到他人需求的行為以及對他人行為的影響 	2	K7 具清晰及直接的表達能力	S7 具清晰及直接的表達能力
	T2.2 參與團隊關鍵生產指標的處理		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定該團隊的關鍵生產指標 2. 展示了參與會議制定的關鍵生產指標 		K8 在各種情況下發揮團隊合作	S8 在各種情況下發揮團隊合作
	T2.3 參加團隊會議		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定團隊會議的程序 2. 擬定的議程項目將轉交給會議組織者 3. 按照通知時間表出席會議 4. 團隊會議時，表達具建設性意見，並遵循標準會議程序 5. 需要個人跟催，或進一步考慮的議題，做出行動 		K9 在團隊合作中能解決問題，以達成績效指標	S9 在團隊合作中能解決問題，以達成績效指標
	T2.4 有助於降低成本的舉動		<ol style="list-style-type: none"> 1. 控制和/或最小化工作場所成本的措施，與權責人員確認並澄清 2. 成本績效指標和相關工作流程得到確認，解釋和澄清 3. 流程的成本在整個工作過程中得到運用和/或監控 4. 與小組/工作負責人一起審查降低成本的情形，必要時繼續/修改目標 		K10 能主動適應不斷變化的工作條件或環境，特別是在工作跨越多重領域	S10 能主動適應不斷變化的工作條件或環境，特別是在工作跨越多重領域
					K11 取得，解讀和應用資訊在相關的組織政策，程序和指示下	S11 取得，解讀和應用資訊在相關的組織政策，程序和指示下
					K12 當計畫、準備、安排工作先後順序時，能規劃工作時間	S12 當計畫、準備、安排工作先後順序時，能規劃工作時間
					K13 負責任地安排自己工作的順序	S13 負責任地安排自己工作的順序
T3	T3.1		1. 驗證和遵守關於使用工具和設備相關的相關法	2	K14 以遵守職業衛生與安全、環境法	S14 具清晰和直接的表達能力，

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)
在汽車維修環境中選擇和使用工具和設備	選擇設備/工具		<ol style="list-style-type: none"> 1. 條· OHS 和組織要求 2. 解釋步驟與說明即將進行的工作 3. 確定完成任務所需的工具· 設備或資源 4. 正確評估和獲取完成任務所需的工具· 設備和資源 		<p>規· 組織政策和程序的方式工作· 以確保人員· 設備和環境的安全具體規定將根據操作區域而有所不同</p> <p>K15 常見的汽車工廠的危險</p> <p>K16 個人防護裝備的類型· 特點· 用途和限制</p> <p>K17 安全吊運理論</p> <p>K18 組織緊急程序</p> <p>K19 正確處理和儲放設備和工具· 以符合 OHS(職業衛生與安全)和環境要求</p> <p>K20 環保規範</p>	<p>以便向團隊成員下指令· 並向權責人員報告在各種情況下發揮團隊合作</p> <p>S15 在團隊合作中能解決問題· 以安全及準時地達成績效指標</p> <p>S16 能主動適應不斷變化的工作條件或環境· 特別是在跨多個工作領域時</p> <p>S17 取得· 瞭解和應用相關的組織政策· 程序和指示· 特別在選取及使用工具上</p> <p>S18 當在計畫· 準備· 安排工作先後順序時· 能規劃工作時間</p> <p>S19 負責任地安排自己工作的優先順序</p>
	T3.2 使用工具和操作設備		<ol style="list-style-type: none"> 1. 工具在直接監督下使用· 並根據工作場所程序和 OHS 要求下使用 2. 按照製造商的指示和直接指導來操作設備 3. 鑑別所有工具和設備故障· 並向權責人員報告 			
	T3.3 維護設備/資源		<ol style="list-style-type: none"> 1. 直接指示以維護完成工作的設備/資源 2. 直接指示關於設備/資源的保養記錄 3. 直接指示設備和資源的儲存 			
T4 焊接配線與電路	T4.1 工作準備		<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用工作指示決定工作要求· 其中包括工作單· 素材數量與品質 2. 閱讀詮釋工作規格 3. 全程注意工作場域衛生安全 (WHS) 要求· 其中包括個人保護需求 4. 針對品質· 選擇修復更換用素材· 並加以檢驗 	2	<p>K21 WHS 規定/要求· 設備材料和人身安全要求</p> <p>K22 助焊劑及其應用</p> <p>K23 材料類型· 包括焊料· 電氣端子· 電線和電路</p> <p>K24 準備和焊接程序</p>	<p>S20 研究· 組織並瞭解有關焊接電氣元件/接線· 工作單· 計劃和安全程序的資訊</p> <p>S21 傳達想法與資訊· 以便能確認工作要求與規範· 與現場主管· 其他員工及客戶協</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)
			5. 針對使用安全性，選擇正確手動及電動修整工具與安全設備，並加以檢查 6. 決定產品是將廢棄素材降至最低程度 7. 完工時，就能源效率最大化做程序確認		K25 關於可接受的焊錫容限水平和製造商/零部件供應商規範的準則 K26 工作的組織和規劃流程 K27 企業品質程序	商，並報告工作結果以及問題 S22 計劃及組織活動，其中包括準備及工作現場配置及取得測試設備與素材，以避免回溯、工作流程中斷或耗損等情形 S23 藉找出依存關係、透過合作優化工作流及產能方式，與他人及團隊順利共事 S24 利用數學觀念與技術來正確計算時間、公差，運用來精準量測、計算素材需求量，並呈現品質管理 S25 建立安全與有效率的工作分析流程，其中包括診斷流程，以預測考量風險，滿足直接間接證據需求，預防或使重做最低化，並避免耗損 S26 使用與電線/電路焊接有關的技術，包括焊接工具，測量及通訊設備，以及結果的報告/記錄
	T4.2 準備焊接用構件 / 配線 / 電路、修整工具及設備		1. 從製造商 / 構件供應商規格，取得並解讀出正確資訊 2. 清潔欲接合之素材 / 構件，並確認焊料 / 熔劑組 3. 準備 / 清潔焊接設備 4. 於不損壞車輛或構件情形下，完成準備作業 5. 根據符合業界法規 / 指南、WHS、法令及企業程序 / 政策之標準，完成準備作業			
	T4.3 焊接構件 / 配線 / 電路		1. 從製造商 / 構件供應商規格，取得並解讀出正確資訊 2. 於不損壞車輛或構件情形下，完成焊接 3. 交付使用前，須先測試焊接點 4. 根據符合業界法規 / 指南、WHS、法令及企業政策 / 程序之標準，進行焊接作業			
	T4.4 清潔工作區並維護設備		1. 收集和存放可再利用之素材 2. 依工作場域程序移除廢棄物與廢料 3. 根據工作場域程序，清潔與檢驗室設備與工作區使保持在可用的狀態 4. 根據工作場域，標示無法再使用之設備，並確認故障項目			

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)
			5. 根據製造商 / 構件供應商規格與現場程序，完成作業員維護工作 6. 根據工作場域程序，維護修整工具			
T5 運用基本溝通技巧	T5.1 確認工作場域溝通程序		1. 藉權責人員的協助，確認組織溝通要求與工作場域程序 2. 確認與主管及同仁間之適當溝通管道 3. 就最適合工作之溝通方式 / 設備，尋求建議	2	K28 就書面資訊確認相關程序與格式 K29 擬定並呈現指定書面資訊供審核，並確保內容清楚、精簡，符合所定時間範圍 K30 確保書面資訊符合樣式、格式與明細之要求標準 K31 尋求協助與 / 或回饋意見，以幫助開發溝通技巧	S27 就書面資訊確認相關程序與格式 S28 擬定並呈現指定書面資訊供審核，並確保內容清楚、精簡，符合所定時間範圍 S29 確保書面資訊符合樣式、格式與明細之要求標準 S30 尋求協助與 / 或回饋意見，以幫助開發溝通技巧
	T5.2 於工作場域溝通		1. 以有效提問、積極傾聽與發言技巧等方式收集及傳達資訊 2. 隨時表現適當的非口語舉止 3. 鼓勵、認可並依建設性回饋意見而行動			
	T5.3 擬定書面資訊		1. 就書面資訊確認相關程序與格式 2. 擬定並呈現指定書面資訊供審核，並確保內容清楚、精簡，符合所定時間範圍 3. 確保書面資訊符合樣式、格式與明細之要求標準 4. 尋求協助與 / 或回饋意見，以幫助開發溝通技巧			
T6 維護企業記錄	T6.1 整理企業記錄		1. 根據企業準則，確認個別記錄或資訊應併入企業或記錄系統中 2. 根據工作場域要求來整理記錄 3. 根據組織程序恪守安全及存取的要求	2	K32 可能影響業務運作方面的各種政府、法規、標準和文件的相關立法的主要規定，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 原始數據集 ■ 記錄保存工作流程分析 ■ 記錄管理 ■ 訊息和文檔-記錄管理流程-記錄 	S31 溝通技巧，以解釋和釐清過程，並訪談客戶識別他們的記錄/訊息需求 S32 識字能力，以閱讀和解讀記錄內容、功能和問題的本質 S33 解決問題和分析技能，以識別和管理記錄
	T6.2 更新企業或記錄系統		1. 確認並記錄控管的資訊，以便描述欲併入企業或記錄系統之新記錄 2. 於企業或記錄系統中更新控管資訊的移動或使用			

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>之情形</p> <p>3. 準確記錄並更新企業或記錄系統內之控管資訊</p> <p>4. 從目前系統確認已完成移除之企業活動記錄</p>		<p>原始數據-原則</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 良好的公司治理原則 ■ 倫理原則 ■ 實做守則 ■ 隱私和訊息自由 ■ 檔案和記錄立法 ■ 職業健康和安全 <p>K33 記錄管理和記錄管理系統的一般原則和流程，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 控制系統 ■ 記錄連續性理論 ■ 業務流程的任務和所有權 ■ 環境背景 ■ 記錄特徵 	
	T6.3 從企業或記錄系統準備報告書	報告書	<p>1. 於必要時，解讀報告的請求，並闡明所尋內容與頻率</p> <p>2. 根據指示或請求，從企業或記錄系統中準備報告</p> <p>3. 根據組織安全及存取要求來準備報告內容</p>			
T7 協助執行四輪定位操作	T7.1 協助準備工作		<p>1. 閱讀和解釋工作規範以確定對準過程</p> <p>2. 根據組織要求，協助完成車輪定位預檢</p> <p>3. 確定工具和設備，並連接到車輛的校正測量設備</p>	2	<p>K34 以遵守職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序的方式工作，確保人員、設備和環境安全，具體規定將根據操作區域而有所不同</p> <p>K35 涵蓋步驟、規格、時間表和工作計劃或類似的技術工作文件</p> <p>K36 品質系統文件，包含說明、步驟、績效指標和審查流程或類似文件</p>	<p>S34 具清晰表達能力，以便向團隊成員報告已完成的接線和修改工作</p> <p>S35 在各種情況下發揮團隊合作</p> <p>S36 在團隊合作中能解決問題，以達績效指標</p> <p>S37 能主動適應不斷變化的工作條件或環境，特別是工作領域多變時</p>
	T7.2 協助使輪位對準		<p>1. 依照製造商規格，協助取得車輪定位設備訊息</p> <p>2. 按照組織程序，協助車輪調整程序</p> <p>3. 根據車輛和設備製造商的規格，協助進行調整</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)
					K37 成本最小化/廢物回收政策、步驟和做法 K38 與廢棄物處理相關的環保要求 K39 建立溝通管道和協議 K40 問題識別和解決技巧 K41 車輪定位原則和目的 K42 設備操作原理和校準程序 K43 安全使用設備	S38 取得、解讀和應用相關的組織政策、程序和指示、安全及正確的使用工具、設備和材料 S39 在準備、安排工作先後順序時能規劃工作時間 S40 負責任、能安排自己工作的順序
T8 協助噴 (烤)漆 處理	T8.1 識別漆膜 瑕疵		1. 辨識油漆膜瑕疵處，以確保在接下來的作品中，能以正確的方法維修 2. 確定漆膜瑕疵的原因，以確保在之後工作能夠修正和/或移除瑕疵	2	K44 以遵守職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序的方式工作，確保人員、設備和環境安全，具體規定將根據操作區域而有所不同 K45 涵蓋步驟、規格、時間表和工作計劃或類似的技術工作文件 K46 品質系統文件，包含說明、步驟、績效指標和審查流程或類似文件 K47 成本最小化/廢物回收政策、步驟和做法 K48 與廢棄物處理相關的環保要求 K49 建立溝通管道和協議 K50 問題識別和解決技巧 K51 閱讀和解釋材料清單和操作程序	S41 具清晰表達能力，以便向團隊成員報告已完成工作和工作階段 S42 在各種情況下發揮團隊合作 S43 在團隊合作中能解決問題，以達績效指標 S44 能主動適應不斷變化的工作條件或環境，特別是工作領域多變時 S45 取得、解讀和應用相關的組織政策、程序和指示、安全及正確的使用工具、設備和材料 S46 在準備、安排工作先後順序時能規劃工作時間
	T8.2 選擇、使用 和維護適當 的工具和設 備		1. 選擇和檢查工具、設備和材料以滿足工作要求 2. 呈報有缺陷的工具和設備，標記並儲放在指定區域，等待維修 3. 在每次塗漆結束時清潔工具和設備，以防止下一次塗漆工作時出現瑕疵 4. 按照組織和要求使用工具、設備和材料			
	T8.3 準備油漆表 面以進行修 改		1. 遮蔽用紙和膠帶用在周圍的面板，以保護塗漆表面免受損壞和噴塗 2. 將有瑕疵的油漆表面研磨至所需的預塗標準 3. 擦拭磨損的面板，並清潔到所需的預塗標準 4. 檢查磨損的面板，以確保油漆瑕疵已完全去除			

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)
					K52 油漆類型·密封劑·溶劑·油灰·底漆表面及其性能 K53 油漆製造商鑑定的薄膜故障類型和已知故障 K54 混合·製備和應用油漆和其他化學品的技術 K55 公司/製造商的政策和程序 K56 與這些流程相關的工具·材料和設備的使用·應用和維護 K57 製作工作記錄 - 書面/電子檔 K58 公司 OHS 政策和程序	S47 負責任·能安排自己工作的順序

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 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- 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

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：國中以上畢業。
- 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。