

小型汽車維修廠技術人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	SET7231-002v3	小型汽車維修廠技術人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	SET7231-002v2	小型汽車維修廠技術人員	歷史版本	已被《SET7231-002v3》取代	2020/12/18
V1	SET7231-002v1	汽車維修技術員	歷史版本	已被《SET7231-002v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		SET7231-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	小型汽車維修廠技術人員		
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		依客戶維修需求及檢測結果，進行汽車引擎、電系、底盤等系統維修及保養服務作業。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	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 汽車保養	T1.1 確認保養項目及報價	O1.1.1 報價單	P1.1.1 依客戶提出 <u>定期保養</u> ^{【註1】} 需求項目，檢查並確認保養需求。 P1.1.2 依 <u>車體</u> ^{【註2】} 狀態及告知客戶現行車況，視需要提出其他保養需求項目。 P1.1.3 與客戶確認所需保養項目，並進行報價。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 工作安全手冊及作業規定 K03 顧客接待程序 K04 汽車構造及系統 K05 汽車修護手冊 K06 汽車專業術語及定義 K07 汽車定期保養項目及零件	S01 文件閱讀及解說 S02 溝通協調 S03 工作表件及紀錄撰寫 S05 估價、報價與議價

主要職責	工作任務	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)
					K08 汽車零件價格及報價程序	
	T1.2 保養 汽車	O1.2.1 定期保養紀錄表	P1.2.1 依客戶確認後保養項目及汽車修護手冊，再次確認並記錄保養前車況。 P1.2.2 進行及確認五保前置作業(註)。 P1.2.3 依組織工作安全手冊、原廠汽車修護手冊及定期保養紀錄表，指導或執行定期保養項目及完成定期保養紀錄。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 工作安全手冊及作業規定 K03 顧客接待程序 K04 汽車構造及系統 K05 汽車修護手冊 K06 汽車專業術語及定義 K07 汽車定期保養項目及零件 K09 汽車保養流程 K10 汽車原理	S01 文件閱讀及解說 S02 溝通協調 S03 工作表件及紀錄撰寫 S06 汽車基本檢測及保養
T2 汽車修理維護	T2.1 判別修理維護問題及報價	O2.1.1 維修報價單	P2.1.1 依客戶反映及目視檢查發現問題，與客戶溝通問題及車況，或配合保險理賠作業，確認汽車修理維護 ^{【註3】} 項目。 P2.1.2 使用相關機具、設備及儀器檢驗車體狀況，並依異常狀況判斷故障原因。 P2.1.3 依檢驗結果與所需維修項目，預估工時、維修所需物料及填寫維修報價單。	4	K01 職業安全衛生相關規範 K02 工作安全手冊及作業規定 K03 顧客接待程序 K04 汽車構造及系統 K05 汽車修護手冊 K06 汽車專業術語及定義 K08 汽車零件價格及報價程序 K10 汽車原理 K11 引擎系統概論 K12 電裝系統概論 K13 車身及底盤系統概論 K14 機具儀錶使用方法	S01 文件閱讀及解說 S02 溝通協調 S03 工作表件及紀錄撰寫 S05 估時、估價與報價 S06 汽車基本檢測及保養 S07 故障判別 S08 執行安全防護措施

主要職責	工作任務	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)
					K15 各系統故障判斷的方法 K16 汽車修理維護流程 K17 基本電學 K18 電裝電路識圖	
	T2.2 修護引擎設備及零組件	O2.2.1 維修工作紀錄單	<p>P2.2.1 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，檢查、標註及記錄故障或須維修狀況。</p> <p>P2.2.2 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，準備零組件，並選用正確的工具及設備。</p> <p>P2.2.3 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，更換、調整、校正、局部修理或大修引擎設備、零組件與性能。</p> <p>P2.2.4 進行最終檢查及測試，並完成維修工作紀錄，以確保工作符合品質標準。</p>	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 工作安全手冊及作業規定 K04 汽車構造及系統 K05 汽車修護手冊 K06 汽車專業術語及定義 K10 汽車原理 K11 引擎系統概論 K14 機具儀錶使用方法 K15 各系統故障判斷的方法 K16 汽車修理維護流程 K19 維修品質標準及重要性	S01 文件閱讀及解說 S02 溝通協調 S03 工作表件及紀錄撰寫 S07 故障判別 S09 引擎修護 S10 終檢能力 S11 機具儀錶操作
	T2.3 修護電系 / 電子裝配	O2.3.1 維修工作紀錄單	<p>P2.3.1 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，檢查、標註及記錄故障或須維修狀況。</p> <p>P2.3.2 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，準備零組件，並選用正確的工具及設備。</p>	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 工作安全手冊及作業規定 K04 汽車構造及系統 K05 汽車修護手冊 K06 汽車專業術語及定義 K12 電裝系統概論	S01 文件閱讀及解說 S02 溝通協調 S03 工作表件及紀錄撰寫 S07 故障判別 S10 終檢能力 S11 機具儀錶操作

主要職責	工作任務	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>P2.3.3 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，更換、調整、校正、局部修理或大修電系構件及性能。</p> <p>P2.3.4 進行最終檢查及測試，並完成維修工作紀錄，以確保工作符合品質標準。</p>		<p>K14 機具儀錶使用方法</p> <p>K15 各系統故障判斷的方法</p> <p>K16 汽車修理維護流程</p> <p>K17 基本電學</p> <p>K18 電裝電路識圖</p> <p>K19 維修品質標準及重要性</p>	<p>S12 電裝修護能力^{【註4】}</p> <p>S13 電裝電路識圖</p>
	T2.4 修護底盤	O2.4.1 維修工作紀錄單	<p>P2.4.1 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，檢查、標註及記錄故障或須維修狀況。</p> <p>P2.4.2 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，準備零組件，並選用正確的工具及設備。</p> <p>P2.4.3 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，更換、調整、校正、局部修理或大修底盤構件及性能。</p> <p>P2.4.4 進行最終檢查及測試，並完成維修工作紀錄，以確保工作符合品質標準。</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全手冊及作業規定</p> <p>K04 汽車構造及系統</p> <p>K05 汽車修護手冊</p> <p>K06 汽車專業術語及定義</p> <p>K13 車身及底盤系統概論</p> <p>K14 機具儀錶使用方法</p> <p>K15 各系統故障判斷的方法</p> <p>K16 汽車修理維護流程</p> <p>K19 維修品質標準及重要性</p>	<p>S01 文件閱讀及解說</p> <p>S02 溝通協調</p> <p>S03 工作表件及紀錄撰寫</p> <p>S07 故障判別</p> <p>S10 終檢能力</p> <p>S11 機具儀錶操作</p> <p>S14 車身及底盤修護</p>
	T2.5 修護其他項目 【註1】	O2.5.1 維修紀錄單	<p>P2.5.1 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，檢查、標註及記錄故障或須維修狀況。</p> <p>P2.5.2 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，準備零組件，並選</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全手冊及作業規定</p> <p>K04 汽車構造及系統</p> <p>K05 汽車修護手冊</p> <p>K06 汽車專業術語及定義</p>	<p>S01 文件閱讀及解說</p> <p>S02 溝通協調</p> <p>S03 工作表件及紀錄撰寫</p> <p>S07 故障判別</p> <p>S10 終檢能力</p>

主要職責	工作任務	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>用正確的工具及設備。</p> <p>P2.5.3 依客戶確認修護項目、組織工作安全手冊與原廠汽車修護手冊，更換、調整、校正、局部修理或大修其他項目</p> <p>P2.5.4 進行最終檢查及測試，並完成維修工作紀錄，以確保工作符合品質標準。</p>		<p>K14 機具儀錶使用方法</p> <p>K15 各系統故障判斷的方法</p> <p>K16 汽車修理維護流程</p> <p>K19 維修品質標準及重要性</p>	<p>S11 機具儀錶操作</p> <p>S15 其他項目設備裝備檢修及更換</p>
T3 維修管理	T3.1 檢驗與移交 (交車)	O3.1.1 交車紀錄表	<p>P3.1.1 使用相關機具、設備及儀器檢驗各系統符合該車型規範。</p> <p>P3.1.2 依檢驗結果確認完成報價維修單之檢修項目。</p> <p>P3.1.3 指導或執行交車前點檢及說明事項，並完成交車紀錄。</p> <p>P3.1.4 向客戶說明維修狀況，完成交車手續。</p> <p>P3.1.5 指導或執行維修預約，及後續追蹤服務。</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全手冊及作業規定</p> <p>K04 汽車構造及系統</p> <p>K05 汽車修護手冊</p> <p>K06 汽車專業術語及定義</p> <p>K14 機具儀錶使用方法</p> <p>K20 交車程序</p>	<p>S01 文件閱讀及解說</p> <p>S02 溝通協調</p> <p>S03 工作表件及紀錄撰寫</p> <p>S07 故障判別</p> <p>S10 終檢能力</p> <p>S11 機具儀錶操作</p> <p>S16 顧客應對與抱怨處理</p> <p>S17 確認交車紀錄表</p>
	T3.2 工作場所維護及庫存管理	<p>O3.2.1 庫存紀錄表</p> <p>O3.2.2 設備保養維護紀錄表</p>	<p>P3.2.1 指導或執行庫存材料、機具設備、廢料處理及管理等工作。</p> <p>P3.2.2 指導或執行維修機具與設備之清潔、潤滑、保養及調校等工作。</p> <p>P3.2.3 指導或執行適當處置有害氣體、有害液體(如廢油處理)，並對噪音作適當防護(如戴耳塞等)。</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全手冊及作業規定</p> <p>K21 庫存管理</p> <p>K22 廢物料與廢油暫置作業規定</p>	<p>S18 零組件檢驗</p> <p>S19 機具維護保養與調校</p> <p>S20 廢物料與廢油暫置處理</p>

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 應對不確定性：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。

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：**

- 高中 (職) 以上相關科系畢業，且具 1 年以上相關工作經歷；或具汽車修護乙級技術士證照或技工執照，且具 1 年以上相關工作經歷。

- **其他補充說明：**

- 【註 1】定期保養：指平常定期維護車輛使其保持良好狀態，包含清潔、潤滑、試驗、檢查、調整與更換零件等。
- 【註 2】車體：包含引擎部分 (如引擎本體、冷卻系統、潤滑系統及燃料系統等)、電系部分 (起動系統、充電系統、燈光系統及儀錶板等)、底盤部分 (傳動系統、煞車系統、轉向系統及懸吊系統等) 與其他 (如安全帶、安全氣囊、輪胎等)。
- 【註 3】修理維護：指汽車發生故障時，採取必要的措施，使其恢復正常可操作狀態，包含更換、調整、校正、局部修理或大修等。
- 【註 4】電裝修護能力：包含汽車電系、汽車電機與電子...等。
- 【註 5】其他項目：如安全帶、安全氣囊、輪胎、ABS 防滑設備及車身附屬設備等。