

汽車維修品保人員職能基準

職能基準代碼		SET3117-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	汽車維修品保人員		
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	品質管制技術員	職業別代碼	3117	
	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		現場維修作業觀察及維修不良異常處理及改善作業			
基準級別		3			

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 應用品 質保證 技術	T1.1 解釋和應用 品質標準		1. 在整個工作活動中，與應用品質保證技術相關的適用組織要求能得以驗證和遵守 2. 指令和計劃能予閱讀和詮釋，以確認完成工作任務的過程和材料 3. 品質標準能被詮釋和運用於個人和團隊的工作 4. 過程改進工具可被個人使用，或在團隊中使用來識別和解決在設計、開發和生產品質等方面的問題	3	K1 須遵守的職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序，以確保人員、設備和環境安全 K2 績效成果的解釋方法 K3 系統和其組成的運作 K4 材料、設備和工具的供應/補充的體系和流程 K5 工具、設備的種類和能安全使用、操作和維護的程序 K6 與廢棄物處理相關的環保要求 K7 既定的溝通管道和協議 K8 問題的識別和解決技巧 K9 解釋和應用品質標準的方法	S1 具清晰、直接表達能力，以順利提供改善未來品質行動的建議 S2 在各種情況下(包括利用程序改善工具來確認和解決品質問題)能夠發揮團隊合作 S3 能解決問題，尤其在團隊合作中，以達績效指標 S4 能展示適應不斷變化的工作條件或環境的主動積極精神，特別是在工作領域多變時 S5 能取得、解讀和應用相關的組織政策、程序和指示，特別是確保運用在整個組織的品質標準能
	T1.2 監控和報告 品質		1. 所有進貨、工作中、成品等材料的品質和產品的品質能予檢驗，並按照品質管理策略，採取適當行動 2. 能夠使用品質改進工具和反饋數據，監控性能品質變化			

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. 能夠建議採用進一步提高品質的行動，並視需要，可個人使用標準操作程序或在團隊中使用		K10 實施品質改進的方法 K11 記錄、報告和維護工場記錄和訊息的步驟	S6 在計劃、準備、安排工作先後順序時，能規劃工作時間 S7 在自己安排工作的順序上能負責任
	T1.3 實施品質改進		1. 能用分析工具來評估程序變化的主因和項目改進策略的成功 2. 能將評估過程變化主因的成果，用於品質改進的連續循環性			
T2 進行模擬或道路性能測試	T2.1 出廠前道路測試之檢查		1. 所有活動均按照職業健康與安全(OHS)規範和組織要求進行 2. 測試車輛固定於現場，以防止車輛故障造成人身傷害或損傷，使車輛故障 3. 出廠前道路測試的目的是確保車輛在加滿原廠規範的燃料和潤滑油下行駛，不會發生故障 4. 檢查駕駛員安全項目，確保駕駛員能執行所有功能與操作，符合品質控制標準和規格要求 5. 完成適當文件 6. 車輛掛臨時車牌，以進行道路測試( 如果可以的話 ) 7. 車輛安裝在底盤測功機上進行測試( 如果可以的話 )	2	K12 須遵守的職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序，以確保人員、設備和環境安全 K13 涵蓋步驟、規格、時間表和工作計劃或類似的技術工作文書 K14 品質系統文書，包含說明、步驟、績效指標和審查流程或類似者 K15 成本最小化/廢物回收政策、步驟和做法 K16 與廢棄物處理相關的環保要求 K17 既定的溝通管道和協議 K18 問題的識別和解決技巧 K19 品質管理標準 K20 用於檢驗品質性能是否合規的測試設備範圍的類型和目的 K21 使用測試設備的應用程序	S8 具清晰、直接表達能力，得順利與適當人員溝通已確認的故障 S9 能在各種情況下，發揮團隊合作精神 S10 能解決問題，尤其在團隊合作中，以達績效指標 S11 能展示適應不斷變化的工作條件或環境的主動積極精神，特別是在工作領域多變時 S12 能取得、解讀和應用相關的組織政策、程序和指示，特別是確保故障車輛可完成正確的隔離程序
	T2.2 測試車輛在路面或卡車底盤測功機		1. 車輛須依道安規則及合於法規要求在道路上行駛 2. 車輛經過道路測試，確保其轉向功能正常，乘坐平穩，在載重條件下也能正常行駛			S13 在計劃、準備、安排工作先後順序時，能規劃工作時間 S14 在安排自己工作的順序上能負責任

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)
	上之性能		<ol style="list-style-type: none"> <li>車輛經過測試，確保不會震動、發出噪音，所有的燈號和儀表都能運行、讀數準確，煞車也非常有效</li> <li>必要時進行些許調校，以確保車輛在道路測試期間是安全的</li> </ol>		<p>K22 維護作業線和其分支以及它們在組裝中的目的等方面的知識</p> <p>K23 相關的組織/製造商政策，和標準的運行組裝和安裝程序</p> <p>K24 工作流程紀錄和程序</p>	
	T2.3 記錄和報告故障		<ol style="list-style-type: none"> <li>選擇適當的表單，用來記錄和報告故障</li> <li>向適當人員報告故障，以便採取後續行動</li> </ol>			
	T2.4 實行隔離程序		<ol style="list-style-type: none"> <li>為達隔離目的，從性能測試表中確定故障</li> <li>實施隔離程序，確保故障車輛不會發送給客戶</li> <li>車輛根據要修正的故障類型進行隔離</li> <li>所有必要的文件都按照組織程序完成</li> </ol>			
	T2.5 修正故障		<ol style="list-style-type: none"> <li>根據標準操作步驟/工場手冊中所述的工作要求，選擇並使用工具和設備</li> <li>閱讀整修工作表，以確保對已確認的故障進行修正</li> <li>修正故障，確保車輛符合組織品質控制標準和性能規格</li> <li>車輛重新路試，以確保故障得到修正，車輛性能達到規格</li> <li>完成整修工作表</li> </ol>			
	T2.6 進行最終檢		<ol style="list-style-type: none"> <li>對車輛進行檢查，確保所有整修工作達到組織品控標準</li> </ol>			

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)
	查和交車之授權		2. 檢查車輛，確保其打造符合規格和國家相關設計規則 3. 檢查車輛，以確保其符合原始訂單 4. 安裝合規和車輛識別板 5. 按交付客戶流程進行交車			
T3 維護並監控現場品質標準	T3.1 就品質工作結果作計劃及準備		1. 取得、解讀並運用合規文書，其中包括有關工作活動之品質標準 2. 與適當人員確認並同意個別工作的績效指標 3. 確保工作於時間、品質、成本及產能變數範圍內完成 4. 規劃工作以促成品質標準	3	K25 現場/企業品質體系和流程 K26 工作規劃流程 K27 技術和操作能力，以及資源和工作場所設備的限制 K28 公司和法定準則、程序和做法 K29 呈報程序	S15 應用法規、組織和現場要求和程序，以維護和監控現場品質標準 S16 對系統文件包括報告文件、工作系統和/或工廠相關者進行維護，監控和改正建議 S17 解決問題，特別是團隊中，須特別注意安全問題，並調整績效指標，以反映變化的情況 S18 在不斷變化的工作條件或脈絡適應上展示主動積極精神，特別是工作跨各種領域時 S19 取得、解讀和應用有關組織政策，程序和指示的訊息 S20 使用數學概念和技巧來完成品質文件
	T3.2 運用品質系統於個別工作活動	品質文件	1. 根據相關品質程序進行工作 2. 與適當人員調整並同意績效指標以因應多變的情況 3. 與相關人員建議執行程序改善事宜，包括矯正動作 4. 根據現場要求完成相關品質文書作業			
	T3.3 監控並報告工作現場之品質標準		1. 監控產出的品質，並確認不合格情況 2. 監視工作流程；呈報事故，並採現場風險控制流程，以使品質不合格的情形降至最低 3. 向適當人員傳達有關品質變更資訊			
T4 測試機	T4.1 對機器或零		1. 在整個工作活動中，與機器或零組件及其等相關的工具、設備、產品或系統的測試有關的適用組	3	K30 須遵守的職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序，以確保	S21 具清晰、直接表達能力，得順利向不同技術背景的聽眾灌輸訊

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)
器、工具、設備、產品或系統	組件、及其等相關的工 具、設備、產 品或系統的 測試作出計 畫		<p>織要求，是否得到驗證和遵守</p> <p>2. 閱讀和銓釋操作指南、計劃和/或工場檢查單，以確認完成工作所需之過程和材料</p> <p>3. 根據工作計劃和組織和庫存程序，確認和取得所需的測試設備和工具</p> <p>4. 按照國家和國際相關標準和程序、組織程序以及製造商的說明，來決定測試的順序和特定的步驟</p>		<p>人員、設備和環境安全</p> <p>K31 測試工作的規劃</p> <p>K32 準備和/或校正測試設備</p> <p>K33 評估的技巧</p> <p>K34 車輛結構</p> <p>K35 目視分析技巧</p> <p>K36 測試結果的銓釋</p> <p>K37 系統及組件的操作</p> <p>K38 材料、設備和工具的組織供應/補給系統以程序</p> <p>K39 工具和設備的種類以及予以安全使用、操作和維修程序</p> <p>K40 既定的溝通管道和協議</p> <p>K41 問題的識別和解決技巧</p> <p>K42 記錄、報告及維護組織記錄和訊息的步驟</p>	<p>息</p> <p>S22 在各種情況下能發揮團隊合作精神，克服困難和加強業績表現</p> <p>S23 能解決問題，尤其在團隊合作中，以達績效指標</p> <p>S24 能展示適應不斷變化的工作條件或環境的主動積極精神，特別是在工作領域多變時</p> <p>S25 能取得、解讀和應用相關的組織政策、程序和指示等訊息，特別是將測試結果通報給工作同仁</p> <p>S26 在計劃、準備、安排工作先後順序時，能規劃工作時間</p> <p>S27 在自己安排工作的順序上能負責任</p>
	T4.2 準備和校正 測試設備		<p>1. 根據操作說明和/或手冊來檢查測試設備和工具，確保它們可正常運作</p> <p>2. 根據組織標準或要求來準備，並視需要進行校正的驗證</p> <p>3. 準備要測試的零件，並連接到測試設備</p>			
	T4.3 對機器、模 具、設備、產 品或系統的 組件進行測 試		<p>1. 按照測試規範進行功能測試，或依規定的測試步驟進行循環測試</p> <p>2. 若檢測到損耗、無法使用、故障或超出容差的調校，應報告並採取必要措施</p>			
	T4.4 詮釋機器、模 具、設備、產 品或系統組 件的測試結		<p>1. 利用維護記錄和/或故障診斷指南來複審和詮釋測試結果，以找出故障，或無法使用的可能原因</p> <p>2. 若要確認或反駁潛在的故障原因或無法使用的原因，可作進一步的測試</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)
	果					
	T4.5 啟動對測試結果的修正措施		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在指定的情況下實施補救措施，並按照組織程序進行</li> <li>2. 按照組織程序記錄建議事項</li> </ol>			
	T4.6 完成工作流程	維護紀錄	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所有測試和觀察結果以及檢測到的缺陷、故障或超出容差調校的任何後續分析，都有根據組織程序進行報告，並記錄在維護日誌或其他記錄中</li> <li>2. 將測試結果和建議行動向相關人員報告，以獲得建議和/或批准</li> <li>3. 根據組織程序存儲和/或發送測試檔案</li> <li>4. 清潔設備和工具，檢查其可用狀況，並在程序完成時，按照組織程序存儲</li> <li>5. 工作區按照組織程序進行清理和恢復原狀</li> </ol>			
T5 維護機器、模具、設備或系統	T5.1 制定機器、工具、設備或系統的預防和補救維護計劃		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在整個工作活動中，與機器、工具、設備或系統維護適用的組織要求，是否得到驗證和遵守</li> <li>2. 操作指南、計劃和/或工場檢查單有被閱讀和詮釋，以確認完成工作所需之過程和材料</li> <li>3. 確認要維護的機器/工具/設備或系統</li> <li>4. 從製造商建議中，以及對實際或類似的機器、工具、設備或系統的操作性能和維護履歷分析中，確定預防性維護要求</li> <li>5. 基於對預防性維護要求的分析，制定預防性維護</li> </ol>	3	K43 須遵守的職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序，以確保人員、設備和環境安全 K44 能夠詮釋性能結果 K45 系統和其部件的運行 K46 材料、設備和工具的組織供應/補給系統和程序 K47 工具、設備的種類和能安全使用，操作和維護的程序	S28 清晰、直接表達能力，得順利溝通工具和設備的狀況 S29 能在各種情況下發揮團隊合作精神 S30 能解決問題，尤其在團隊合作中，以達績效指標 S31 能展示適應不斷變化的工作條件或環境的主動積極精神，特別是在工作領域多變時

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)
			計劃、時間表和程序 6. 準備預防性維護定期時間表的文件 7. 與生產和工程人員合作，開發緊急故障情況補救維護計劃，並提交給相關人員批准 8. 將批准的預防和補救維護計畫，發送給適當的人員		K48 與廢棄物處理相關的環保要求 K49 既定的溝通管道和協議 K50 題的識別和解決技巧 K51 記錄、報告及維護組織記錄和訊息的步驟	S32 能取得、解讀和應用相關的組織政策、程序和指示等訊息，特別是能確保工具和設備可維護到可正常運作的要求程度 S33 在計劃、準備、安排工作先後順序時，能規劃工作時間 S34 負責任，能安排自己工作的順序
	T5.2 控制和協調 維護操作		1. 令相關生產和維護人員知悉已批准的預防和補救維護計劃，並在必要步驟中培訓之 2. 根據已批准的計劃，對預防和補救維護的行動進行監控，並對那些未正確遵循程序的行動實施校正 3. 與生產和維護人員一起定期審查預防和補救維護計劃和相關文件 4. 準備維護工作的報告和總結			
	T5.3 對機器、工具、設備或系統進行預防性維護程序	維護紀錄	1. 根據規定的預防性維護政策和程序，與生產人員一起進行預防性維護 2. 對於機器、工具、設備或系統的相關部件進行目視或實體檢查，以找出變形、磨損、缺陷或損壞的跡象 3. 對機器、工具、設備或系統的相關部件進行功能檢查以保有正確的性能 4. 有關機器、工具、設備或系統的調整、清潔、修理、更換或修改的確認要求，向適當的人員報告			

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)
			和採取行動 5. 呈報在常規預防性維護過程中所確認的機器、工具、設備或系統的維護要求模式，並適時向適當人員提出更改預防性維護日程和/或程序的建議 6. 記錄預防性維護活動及其結果			
	T5.4 監控機器、工具、設備和系統的性能	量測紀錄	1. 與生產人員一起對機器、工具、設備和/或系統的運行進行關鍵性能量度/觀測，並將結果記錄 2. 將記錄的性能量度/觀測結果，與容許公差水平和超出容忍的度量/觀測值進行比較，然後註明並報告，等待進一步調查			
	T5.5 對機器、工具、設備或系統的維護進行調整		1. 對機器、工具、設備和/或系統進行檢查和調整 2. 根據組織或製造商的要求，對機器、工具、設備或系統進行打黃油、潤滑和其他定期維保 3. 記錄機器、工具、設備或系統的調整和/或維修			
	T5.6 記錄維修程序和結果	維修紀錄	1. 記錄例行、緊急和預防性的維修活動 2. 記錄性能量度，嚴重的異常偏差以及對機器、工具、設備或系統的運行所採取的後續行動 3. 報告在維護和服務過程中所發現的缺陷、磨損的零件和設備，或故障的機器、工具、設備或系統，並啟動任何必要的行動			
T6 檢查工	T6.1 根據工作規		1. 進行適當的檢查，以確保工作品質目標可持續 2. 確認工作規範/次序和品質標準	3	K52 須遵守的職業衛生與安全、環境法規、組織政策和程序，以確保	S35 具清晰、直接表達能力，以順利與同仁同心協力



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)
作和運用組織技術品質標準	範檢查工作		3. 根據組織要求確認和處理故障		人員、設備和環境安全 K53 涵蓋步驟、規格、時間表和工作計劃或之類的技術工作文書 K54 品質系統文書，包含說明、步驟、績效指標和審查流程或之類 K55 成本最小化/廢物回收政策、步驟和做法 K56 與廢棄物處理相關的環保要求 K57 既定的溝通管道和協議 K58 問題的識別和解決技巧 K59 溝通/回饋方法 K60 組織系統，流程和工作品質要求 K61 工作檢查技術，包括觀察，書面報告和機械測試 K62 品質保證原則	S36 能在各種情況下，發揮團隊合作精神，以解決問題達到績效指標 S37 能展示適應不斷變化的工作條件或環境的主動積極精神，特別是在工作領域多變時 S38 能取得、解讀和應用相關的組織政策、程序和指示等訊息，包括避免財產損失的部分 S39 在計劃、準備、安排工作先後順序時，能規劃工作時間在準備、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
	T6.2 依照品質標準工作		1. 在整個製造過程中，運用適當的品質標準 2. 在整個工作區域的所有活動須同心協力，以確保高效率的工作成果 3. 按照組織要求，工作品質的記錄必須保存			
	T6.3 保護組織財產和客戶利益		1. 遵守組織品質程序，避免對組織財產造成可能的損害 2. 審查工作品質，以確保滿足客戶要求和組織標準			
T7 維護監控現場品質標準	T7.1 為品質工作成果作計畫、準備		1. 取得、詮釋並運用合規格文件，其中包括有關工作活動之品質標準 2. 與適當人員就個別工作確認和同意績效指標 3. 確保工作於時間、品質、成本及產能等變數範圍內完成 4. 規劃工作以促成品質標準	3	K63 現場/企業品質體系和流程 K64 工作規劃流程 K65 技術和操作能力，以及資源和工作場所設備的限制 K66 公司和法定準則，程序和做法 K67 報告程序	S41 運用法規，組織和現場要求和程序，以維護和監控現場品質標準 S42 對系統文件的更改進行維護，監控和建議，包括報告文件、工作系統和/或機器者 S43 解決問題，特別是在團隊中須特別注意安全問題，並調整績效指標，以反映變化的情況
	T7.2 運用品質系	品質文件	1. 根據相關品質程序進行工作 2. 與適當人員就多變情況調整並同意績效指標			

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)
	統於個別工作活動		3. 與相關人員建議並執行程序改善事宜，其中包括矯正動作 4. 根據現場要求完成相關品質文書作業			S44 展示適應不斷變化的工作條件或環境的主動性，特別是工作跨各種領域時
	T7.3 監控並報告工作現場之品質標準		1. 監控產出品質，並確認不合格情況 2. 監控工作流程，呈報發生之事故，並採現場风险控制流程，以使品質不合格情形最低化 3. 向適當人員傳達有關品質變更資訊			S45 取得、詮釋和應用有關組織政策、程序和指示的訊息 S46 使用數學概念和技巧來完成品質文書

#### 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：高中職以上相關科系畢業，相關工作經驗 3 年以上。
- 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。