

**汽車維修廠務主管職能基準**

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
v2	BGM1349-002v2	汽車維修廠務主管	最新版本	略	2020/12/31
v1	BGM1349-002v1	汽車維修廠務主管	歷史版本	已被《BGM1349-002v2》取代	2017/12/31

<b>職能基準代碼</b>		BGM1349-002v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	汽車維修廠務主管		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 一般管理		<b>職類別代碼</b>	BGM
	<b>職業別</b>	其他專業服務經理人員		<b>職業別代碼</b>	1349
	<b>行業別</b>	其他服務業 / 個人及家庭用品維修業		<b>行業別代碼</b>	S9511
<b>工作描述</b>		管理及協調廠務行政作業，監督專案管理及人員績效考核等相關工作			
<b>基準級別</b>		4			

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進行有效溝通管理	T1.1準備溝通活動		P1.1.1取得文件、表格或其他相關技術資訊。 P1.1.2取得適合該溝通方式之文具、文件或指示。 P1.1.3決定溝通程序，使工作時間降至最低。	4	K01常見汽車術語 K02製造商修護手冊或工作規章 K03企業政策與程序 K04工作現場報告程序	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03計算能力 S04規劃與組織能力 S05問題解決能力 S06自我管理能力的 S07團隊合作能力 S08資訊科技能力
	T1.2提升溝通效率		P1.2.1透過適當的方式傳達訊息，以確保發送或接收訊息時的有效			

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>溝通。</p> <p>P1.2.2於工作場域協助同事，以促進共識。</p> <p>P1.2.3要求同事提供的訊息是確定，並予以回應。</p>			S09蒐集分析能力
	T1.3運用通訊系統		<p>P1.3.1根據溝通要求與工作場域政策使用通訊系統功能。</p> <p>P1.3.2根據工作場域政策與程序，運用客戶關係實務能力進行電話通訊。</p> <p>P1.3.3根據工作場域政策與程序，進行電腦通訊。</p> <p>P1.3.4需要時即時回覆訊息並發回。</p>			
T2管理專案成本	T2.1決定專案成本		<p>P2.1.1藉利益關係人之投入與其他方面之引導，就工作分項架構所確的個別工作決定資源需求。</p> <p>P2.1.2估算專案成本，以便能於同意容許範圍內，備妥專案預算。</p> <p>P2.1.3執行開發專案預算。</p> <p>P2.1.4於所獲授權範圍內開發成本管理計劃，確保理解透明度與專案財務之持續管理。</p>	4	K05預算流程，工具和技術 K06成本核算和成本分析的方法和工具	S02讀寫能力 S03計算能力 S09蒐集分析能力 S10成本估算能力
	T2.2管控專案成本		P2.2.1執行同意之財務管理流程及程			

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>序，以就預算監視實際花費。</p> <p>P2.2.2選用實際成本分析方式與工具，以便確認成本變更，並評估替代動作。</p> <p>P2.2.3執行監視同意動作，維護財務目標。</p>			
	T2.3分析專案成本效益	O2.3.1審核紀錄	<p>P2.3.1以透過查核、審核流程表示財務工作之完成。</p> <p>P2.3.2以可用記錄檢討專案結果，決定專案成本管理之效益。</p> <p>P2.3.3檢討成本管理問題，並將改善方法列入文件記錄。</p>			
T3管理專案風險	T3.1確認專案風險		<p>P3.1.1藉利益關係人之投入，決定風險目標與標準。</p> <p>P3.1.2建立專案風險背景，以便知會風險管理事宜。</p> <p>P3.1.3利用有效可靠之風險確認方式，確認專案風險。</p> <p>P3.1.4於同意之風險類型，為專案風險分類。</p>	4	K07行業風險分類 K08組織和行業標準風險框架 K09定量和定性的風險管理技術，工具和方法	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S04規劃與組織能力 S05問題解決能力 S09蒐集分析能力 S11風險管理能力
	T3.2分析專案風險		<p>P3.2.1決定風險分析與分類準則，並用於同意之風險分級系統。</p> <p>P3.2.2於授權範圍內利用風險分析流</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>程，分析認可風險、威脅與機會。</p> <p>P3.2.3與專案客戶及利益關係人之協議，決定風險次序。</p> <p>P3.2.4記錄風險分析結果，並列入風險登記與風險管理計劃中。</p>			
	T3.3建立風險處理與控管方式		<p>P3.3.1確認並記錄既存風險控管。</p> <p>P3.3.2利用同意之商議方式，考量決定風險處理選項。</p> <p>P3.3.3記錄進行同意之風險處理。</p> <p>P3.3.4更新風險計劃，並將風險責屬分配給專案團隊成員。</p>			
	T3.4管控專案風險		<p>P3.4.1建立固定風險檢討流程，維護風險計劃之流動性。</p> <p>P3.4.2定期監視風險環境，以便確認影響專案風險之情況變化。</p> <p>P3.4.3就已變環境決定回應風險方式。</p> <p>P3.4.4執行同意之風險回應方式，並改變計劃，以便維護風險處理控管之流動性。</p>			
	T3.5評估風險管理結果		<p>P3.5.1檢討專案結果，決定風險管理流程與程序之效用。</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)
			P3.5.2 確認並記錄風險管理問題，並建議可用於未來專案之改善方法。			
T4 專案協調整合	T4.1 審核專案	O4.1.1 專案文案	<p>P4.1.1 顯示事實和準備專案啟動文件。</p> <p>P4.1.2 確認專案與更廣泛組織策略目標之間關係。</p> <p>P4.1.3 協商記錄專案目標、結果與效益。</p> <p>P4.1.4 與有關主管單位及利益關係人協商專案管理架構。</p> <p>P4.1.5 準備並提送專案章程，供有關主管單位審核。</p>	4	<p>K10 專案管理模式</p> <p>K11 專案知識領域</p> <p>K12 與行業和專案背景相關的專案生命週期階段、階段和結構</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 讀寫能力</p> <p>S04 規劃與組織能力</p> <p>S07 團隊合作能力</p> <p>S12 決策領導能力</p> <p>S13 通訊軟體使用能力</p> <p>S14 時間管理能力</p>
	T4.2 核可專案計劃與設計流程		<p>P4.2.1 建立並實施可將專案目標分化為專案可交付成果之方法。</p> <p>P4.2.2 針對客戶要求與專案目標，就階段性完成度確認各專案階段內容與關鍵要求。</p> <p>P4.2.3 分析專案管理功能，確認多重限制之內部依存關係與影響。</p> <p>P4.2.4 藉關聯計劃與基準整合所有專案管理功能，進而開發專案管理計劃。</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>P4.2.5建立指定機制，監控計劃完成之活動。</p> <p>P4.2.6與有關專案主管單位及利益關係人協商專案管理計劃之核可事宜。</p>			
	T4.3協調專案執行	O4.3.1專案日誌	<p>P4.3.1於建立完成之內部工作環境管理專案，確保全程工作皆有效執行。</p> <p>P4.3.2維護建立完成之聯結，使專案目標於專案期間能與組織目標結合。</p> <p>P4.3.3於主管單位層級，解決對專案目標可能有負面影響之衝突。</p> <p>P4.3.4確保專案記錄依所要求週期，就專案可交付成果與計劃隨時更新。</p> <p>P4.3.5就專案進度與確認問題，分析提交進度報告給有關主管單位及利益關係人。</p> <p>P4.3.6需要時，就變更要求分析提交影響報告給有關主管單位及利益關係人，以待核可。</p> <p>P4.3.7準確定期維護相關專案日誌與</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>登記表，以助專案稽核。</p> <p>P4.3.8確保相關計劃隨時更新，以基準與核可變更反映專案進度。</p>			
	T4.4專案考核		<p>P4.4.1確認並分配專案總結活動。</p> <p>P4.4.2確保專案成品與關聯文件可就客戶交接即時備妥。</p> <p>P4.4.3總結財務、法務與合約義務等項目。</p> <p>P4.4.4執行專案檢討評量，作為將來專案之參考。</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)
T5領導與管理	T5.1塑造績效和行為典範		<p>P5.1.1藉由個人表現擔任正面模範。</p> <p>P5.1.2在每天工作績效中展現對於組織的支持和承諾。</p> <p>P5.1.3以尊嚴、尊重和同理心對待員工。</p>	4	<p>K13監督者和管理者所表現的功能和角色</p> <p>K14不同領導風格</p> <p>K15有效領導力的特色</p> <p>K16團隊工作的原則</p> <p>K17動機理論和角色</p> <p>K18團隊動力</p> <p>K19組織計畫和規劃流程的型態</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S04規劃與組織能力</p> <p>S05問題解決能力</p> <p>S06自我管理能力</p> <p>S07團隊合作能力</p>
	T5.2發展團隊合作		<p>P5.2.1與團隊協商，制定並清楚傳達計畫和目標。</p> <p>P5.2.2制定與組織目標一致的計畫。</p> <p>P5.2.3傳達團隊成員的期望、角色和職責以鼓勵其承擔更多的工作責任。</p> <p>P5.2.4鼓勵團隊和個人發展創新的工作方式。</p> <p>P5.2.5確定、鼓勵、賦予價值並獎勵個人和團隊的付出和貢獻。</p> <p>P5.2.6塑造模範，並以開放和鼓勵的態度支持團隊內的溝通。</p> <p>P5.2.7與團隊互相尋求並分享來自廣泛環境的資訊。</p> <p>P5.2.8尋求團隊成員回饋，並在組織目標和政策的範圍內執行變革。</p>			
	T5.3管理團隊績效		P5.3.1委派任務和職責、確定委任的			



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>障礙和克服的執行過程。</p> <p>P5.3.2評估團隊成員的能力並提供個人發展的機會。</p> <p>P5.3.3監控團隊績效以確保達成目標成就的進程。</p> <p>P5.3.4提供監控和訓練以協助團隊成員。</p> <p>P5.3.5激勵個人和團隊來達成最佳的表現。</p> <p>P5.3.6表揚和獎勵來提升團隊成就。</p>			
T6人員績效考核	T6.1分配工作	<p>O6.1.1工作守則</p> <p>O6.1.2績效指標</p>	<p>P6.1.1向相關團體和個人諮詢欲分配的工作和可用的資源。</p> <p>P6.1.2按營運計畫發展工作計畫。</p> <p>P6.1.3以具有效率、成本效果和目標成果的方式分配工作。</p> <p>P6.1.4與相關團隊和個人確認績效標準、工作守則和工作產出。</p> <p>P6.1.5在開始工作之前列出個人績效結果面、行為面指標，與相關人員發展並同意績效指標。</p> <p>P6.1.6按照組織風險管理計畫和法規要求進行風險分析。</p>	4	<p>K20來自政府各階層影響企業營運，特別是有關勞工職業安全衛生和環境議題、平等就業機會、勞資關係和反歧視的相關法律</p> <p>K21相關之獎酬和協議</p> <p>K22組織內使用的績效評量系統</p> <p>K23非法解雇規則和正當程序</p> <p>K24員工發展的選擇和資訊</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S04規劃與組織能力</p> <p>S11風險管理能力</p> <p>S14時間管理能力</p>
	T6.2評估績效		P6.2.1設計績效管理並審查其流程，			

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>以確保與組織目標和政策一致。</p> <p>P6.2.2在績效管理和審查流程訓練參與者。</p> <p>P6.2.3按照組織方案和時間規劃進行績效管理。</p> <p>P6.2.4持續監控並評估績效。</p>			
	T6.3提供回饋		<p>P6.3.1定期提供員工非正式的回饋。</p> <p>P6.3.2撰寫工作紀錄給予未達標績效的人員建議，並採取必要的改善對策。</p> <p>P6.3.3必要時提供在職輔導，以改善績效並確認卓越績效。</p> <p>P6.3.4按照組織績效管理系統，將績效書面化呈現。</p> <p>P6.3.5按照組織政策，進行正式而結構化的回饋會議。</p>			
	T6.4管理追蹤		<p>P6.4.1按照組織政策，撰寫並同意績效改善和發展計畫。</p> <p>P6.4.2適時尋求來自人力資源專家的協助。</p> <p>P6.4.3藉由表揚和持續回饋，強化優良的績效。</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>P6.4.4管控並輔導績效未達標者。</p> <p>P6.4.5視需要提供支援服務。</p> <p>P6.4.6與表現持續低於預期的個人進行晤談，並視需要執行懲處流程。</p> <p>P6.4.7按照法規和組織要求，終止雇用發生嚴重不當行為或績效持續不佳的員工。</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正直誠信：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響
- A03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。
- A04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。
- A05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。
- A06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，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：大專以上相關科系畢業或具5年以上相關工作經驗。