

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
V3	BGM1349-002v3	汽車維修廠務主管	最新版本	略	2023/12/15
V2	BGM1349-002v2	汽車維修廠務主管	歷史版本	已被《BGM1349-002v3》取代	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

職能基準代碼		BGM1349-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	汽車維修廠務主管		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理		職類別代碼	BGM
	職業別	其他專業服務經理人員		職業別代碼	1349
	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		從事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			
基準級別		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 管理及 協調廠務 作業	T1.1 分配 工作	O1.1.1 工 作守則 O1.1.2 績 效指標	P1.1.1 向相關團體和個人諮詢欲分配的工作和可 運用的資源。 P1.1.2 按營運計畫發展工作計畫，以具有效率、 成本效果和目標成果的方式分配工作。 P1.1.3 與相關維修廠務團隊和個人確認績效標 準、工作守則和工作產出。 P1.1.4 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	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 K05 組織風險管理計畫與 <u>相關法 規</u> ^{【註1】} K06 相關之獎酬和協議 K07 組織內使用的績效評量系統	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S04 團隊合作能力 S05 資訊科技能力 S06 資源蒐集分析能力 S07 風險管理能力 S08 時間管理能力

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>標。</p> <p>P1.1.5 按照組織風險管理計畫和法規要求進行風險分析。</p> <p>P1.1.6 於工作場域協助客戶或同事，以促進共識，確認客戶需求，或要求同事提供正確訊息，並予以回應。</p>		<p>K08 員工發展的選擇和資訊</p> <p>K09 風險分析概論</p> <p>K10 組織工作守則</p>	<p>S09 工作分配能力</p> <p>S10 工作守則擬定</p> <p>S11 工作績效指標擬定</p>
	T1.2 發展維修廠務團隊合作		<p>P1.2.1 與維修廠務團隊協商，制定與組織目標一致的計畫並清楚傳達計畫和目標。</p> <p>P1.2.2 傳達維修廠務團隊成員的期望、角色和職責以鼓勵其承擔更多的工作責任。</p> <p>P1.2.3 鼓勵維修廠務團隊和個人發展創新的工作方式。</p> <p>P1.2.4 肯定、鼓勵、賦予價值並獎勵個人和維修廠務團隊的付出和貢獻。</p> <p>P1.2.5 塑造模範，並以開放和鼓勵的態度支持維修廠務團隊內的溝通。</p> <p>P1.2.6 與維修廠務團隊互相分享資訊，尋求維修廠務團隊成員回饋，並在組織目標和政策的範圍內執行變革。</p>	4	<p>K11 監督者和管理者所表現的功能和角色</p> <p>K12 不同領導風格</p> <p>K13 有效領導力的特色</p> <p>K14 團隊工作的原則</p> <p>K15 團隊動力與激勵作為</p> <p>K16 組織計畫和規劃流程的型態</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 規劃與組織能力</p> <p>S03 問題解決能力</p> <p>S04 團隊合作能力</p>
T2 管理專案 ^{【註2】} 成本	T2.1 決定專案成本	O2.1.1 成本管理計畫	P2.1.1 藉利益關係人之投入與其他方面之引導，就工作分項架構確認個別工作決定資源需求。	4	<p>K03 企業政策與程序</p> <p>K17 成本流程，工具和技術</p> <p>K18 成本核算和成本分析的方法</p>	<p>S06 資源蒐集分析能力</p> <p>S12 專案成本編列能力</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>P2.1.2 於主管同意容許範圍內，估算或編製專案成本。</p> <p>P2.1.3 於所獲授權範圍內開發成本管理計畫，確保專案透明度與專案財務之持續管理。</p>		和工具	
	T2.2 管控專案成本及分析效益	O2.2.1 效益評估報告	<p>P2.2.1 依財務管理流程及程序，執行經費監視、管控，維護財務目標。</p> <p>P2.2.2 透過查核、審核流程確認財務工作之完成。</p> <p>P2.2.3 運用執行記錄檢討專案結果，決定專案成本管理之效益。</p> <p>P2.2.4 選用實際成本分析方式與工具檢討成本管理問題，並評估改善方法或替代方案。</p>	4	<p>K17 成本流程，工具和技術</p> <p>K18 成本核算和成本分析的方法和工具</p> <p>K19 財務稽核注意事項</p>	<p>S06 資源蒐集分析能力</p> <p>S12 專案成本編列能力</p> <p>S13 財務稽核能力</p> <p>S14 效益評估報告的撰寫</p>
T3 管理專案風險	T3.1 分析與確認專案風險	O3.1.1 風險分析結果紀錄	<p>P3.1.1 藉利益關係人之投入，於授權範圍內利用風險分析流程，分析認可風險、威脅與機會，決定風險目標與標準。</p> <p>P3.1.2 與專案客戶及利益關係人之協議，決定風險次序，建立專案風險背景，以便知會風險管理事宜。</p> <p>P3.1.3 記錄風險分析結果，並列入風險登記與風險管理計畫中。</p> <p>P3.1.4 決定風險分析與分類準則，於同意之風險類型，為專案風險分類或分級。</p>	4	<p>K03 企業政策與程序</p> <p>K20 行業風險分類</p> <p>K21 組織和行業標準風險框架</p> <p>K22 定量和定性的風險管理技術，工具和方法</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 規劃與組織能力</p> <p>S03 問題解決能力</p> <p>S06 資源蒐集分析能力</p> <p>S07 風險管理能力</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)
	T3.2 建立風險處理與控管方式	O3.2.1 風險計畫	P3.2.1 確認並記錄既存風險控管。 P3.2.2 利用同意之商議方式，考量決定風險處理選項。 P3.2.3 記錄進行同意之風險處理。 P3.2.4 更新風險計畫，並將風險責屬分配給專案維修廠務團隊成員。	4	K20 行業風險分類 K21 組織和行業標準風險框架 K22 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 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S06 資源蒐集分析能力 S07 風險管理能力
	T3.3 管控專案風險及評估管理結果	O3.3.1 風險管理問題紀錄	P3.3.1 建立固定風險檢討流程，維護風險計畫之流動性。 P3.3.2 定期監視風險環境，以便確認影響專案風險之情況變化。 P3.3.3 就已變環境決定回應風險方式。 P3.3.4 執行同意之風險回應方式，並改變計畫，以便維護風險處理控管之流動性。 P3.3.5 檢討專案結果，決定風險管理流程與程序之效用。 P3.3.6 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。	4	K03 企業政策與程序 K20 行業風險分類 K21 組織和行業標準風險框架 K22 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 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S06 資源蒐集分析能力 S07 風險管理能力
T4 專案協調整合	T4.1 提出專案架構及文案	O4.1.1 專案文案	P4.1.1 顯示事實和準備專案啟動文件。 P4.1.2 確認專案與更廣泛組織策略目標之間關係。 P4.1.3 協商記錄專案目標、結果與效益。 P4.1.4 與有關主管單位及利益關係人協商專案管理架構。	4	K03 企業政策與程序 K23 專案管理模式 K24 專案知識領域 K25 與行業和專案背景相關的專案生命週期階段與專案管理	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S04 團隊合作能力 S08 時間管理能力 S15 專案管理能力 S16 通訊軟體使用能力

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>P4.1.5 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>P4.1.6 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>P4.1.7 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>P4.1.8 藉關聯計畫與基準整合所有專案管理功能，進而開發專案管理計畫。</p> <p>P4.1.9 建立指定機制，監控計畫完成之活動。</p> <p>P4.1.10 準備並提送專案章程或文案，經有關主管單位審核。</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)
	T4.2 協調 專案執行	O4.2.1 專 案日誌	<p>P4.2.1 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>P4.2.2 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>P4.2.3 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>P4.2.4 確保專案記錄依所要求週期，就專案可交付成果與計畫隨時更新。</p> <p>P4.2.5 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>P4.2.6 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>P4.2.7 準確定期維護相關專案日誌與登記表，以助專案稽核。</p> <p>P4.2.8 確保相關計畫隨時更新，以基準與核可變更反映專案進度。</p>	4	<p>K23 專案管理模式</p> <p>K24 專案知識領域</p> <p>K25 與行業和專案背景相關的專案生命週期階段與專案管理</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 規劃與組織能力</p> <p>S04 團隊合作能力</p> <p>S08 時間管理能力</p> <p>S15 專案管理能力</p> <p>S16 通訊軟體使用能力</p> <p>S17 決策領導能力</p>
	T4.3 專案 考核	O4.3.1 結 案報告	<p>P4.3.1 確認並分配專案總結活動。</p> <p>P4.3.2 確保專案成品與關聯文件可就客戶交接即時備妥。</p> <p>P4.3.3 總結財務、法務與合約義務等項目。</p> <p>P4.3.4 執行專案檢討評量，作為將來專案之參考。</p>	4	<p>K23 專案管理模式</p> <p>K24 專案知識領域</p> <p>K25 與行業和專案背景相關的專案生命週期階段與專案管理</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 規劃與組織能力</p> <p>S04 團隊合作能力</p> <p>S08 時間管理能力</p> <p>S16 通訊軟體使用能力</p> <p>S17 決策領導能力</p> <p>S18 結案報告的撰寫</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		P5.1.1 藉由個人表現擔任正面模範。 P5.1.2 在每天工作績效中展現對於組織的支持和承諾。 P5.1.3 以尊嚴、尊重和同理心對待員工。	4	K11 監督者和管理者所表現的功能和角色 K13 有效領導力的特色 K14 團隊工作的原則 K26 動機理論和角色	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S19 正向引導與激勵
	T5.1 塑造績效和行為典範		P5.1.1 藉由個人表現擔任正面模範。 P5.1.2 在每天工作績效中展現對於組織的支持和承諾。 P5.1.3 以尊嚴、尊重和同理心對待員工。	4	K11 監督者和管理者所表現的功能和角色 K13 有效領導力的特色 K14 團隊工作的原則 K26 動機理論和角色	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S19 正向引導與激勵
T6 人員績效考核	T6.1 評估人員績效		P6.1.1 設計績效管理並審查其流程，以確保與組織目標和政策一致。 P6.1.2 按照組織方案和時間規劃進行績效管理。 P6.1.3 持續管控並評估績效。	4	K06 相關之獎酬和協議 K07 組織內使用的績效評量系統 K08 員工發展的選擇和資訊	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S21 績效面談能力 S22 績效評估能力
	T6.2 提供回饋	O6.3.1 績效面談紀錄	P6.2.1 定期提供員工非正式的回饋。 P6.2.2 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。 P6.2.3 必要時提供在職輔導，以改善績效並確認卓越績效。 P6.2.4 按照組織政策與績效管理系統，將績效書面化呈現，並辦理正式回饋會議。	4	K06 相關之獎酬和協議 K07 組織內使用的績效評量系統 K08 員工發展的選擇和資訊	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S21 績效面談能力 S22 績效評估能力
	T6.3 考核	O6.3.1 績	P6.3.1 按照組織政策，撰寫並同意績效改善和發	4	K06 相關之獎酬和協議	S01 溝通協調能力

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)
	追蹤	效改善和發展計畫	<p>展計畫，適時尋求來自人力資源專家的協助。</p> <p>P6.3.2 藉由表揚和持續回饋，強化優良的績效。</p> <p>P6.3.3 管控並輔導績效未達標者，視需要提供支援服務。</p> <p>P6.3.4 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>P6.3.5 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>		<p>K07 組織內使用的績效評量系統</p> <p>K08 員工發展的選擇和資訊</p> <p>K28 終止雇用程序</p>	<p>S02 規劃與組織能力</p> <p>S21 績效面談能力</p> <p>S22 績效評估能力</p> <p>S23 人員績效改善和發展計畫之撰寫</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：積極參與並支持維修廠務團隊，能彼此鼓勵共同達成維修廠務團隊目標。
- 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。
- A07 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A08 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

說明與補充事項

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：**

- 大專以上汽車相關科系畢業或具 5 年以上相關工作經驗。

- **其他說明與補充：**

- 【註 1】相關法規：包括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。
- 【註 2】專案：汽車維修廠營運需求之行銷方案，通常視維修廠規模而定，如企業所屬汽車維修服務據點，須配合總公司行銷活動 / 專案推廣不同專案，獨立經營型態之汽車維修廠，依營運目標規劃不同專案，以提升整體營收為目標。