

汽車美容專業人員職能基準

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
V2	MEM9120-001v2	汽車美容專業人員	最新版本	略	2021/12/31
V1	MEM9120-001v1	汽車美容專業人員	歷史版本	已被《MEM9120-001v2》取代	2019/12/31

職能基準代碼		MEM9120-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	汽車美容專業人員		
所屬 類別	職類別	製造 / 設備安裝維護	職類別代碼	MEM	
	職業別	擦鞋工及洗車工	職業別代碼	9120	
	行業別	其他服務業 / 汽車美容業	行業別代碼	S9512	
工作描述		從事汽車內外部清潔、保養及美容等工作。			
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 確認顧客需求	T1.1 接待與諮詢服務	O1.1.1 服務工單	P1.1.1 接待顧客，檢視車輛外觀及評估車況，並確認顧客需求。 P1.1.2 評估車輛外觀碰刮傷及內裝污損程度，提供美容或清潔建議。 P1.1.3 提供技術諮詢服務與建議，並完成估時估價。 P1.1.4 建立服務工單，或依組織規範建立顧客檔案。	3	K01 服務禮儀與流程 K02 汽車基本構造與配備 K03 汽車美容基本保養知識 K04 汽車美容相關機具、材料之認識與選用	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力

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)
T2 汽車美容作業	T2.1 清潔汽車外部與美容作業		<p>P2.1.1 依據職業安全衛生相關規範，穿戴防護裝備，落實個人防護措施。</p> <p>P2.1.2 檢查車況並確認車身/鋼圈/碟盤等溫度以適合進行清潔作業。</p> <p>P2.1.3 依組織工作要求進行車身外部、車窗及輪圈等除汙清潔作業。</p> <p>P2.1.4 確認施工部位，避免化學品損壞環保材質，造成配件、飾板損壞，必要時拆除或遮蔽。</p> <p>P2.1.5 依組織工作要求，選用適當美容機具與材料，進行打蠟、遮蔽^{【註1】}、拋光、脫脂、鍍膜等美容作業。</p>	3	<p>K04 汽車美容相關機具、材料之認識與選用</p> <p>K05 職業安全衛生相關規範</p> <p>K06 工作安全守則與作業規定</p> <p>K07 除汙清潔作業程序</p> <p>K08 汽車美容作業流程</p> <p>K09 拋光機類型及使用方式</p> <p>K10 拋光劑 / 棉類型及適用範圍</p> <p>K11 清潔用品類行及適用範圍</p> <p>K12 車漆結構</p> <p>K13 鍍膜種類^{【註2】}及特性</p> <p>K14 安全物質資料表相關知識</p>	<p>S03 機具操作與保養能力</p> <p>S04 汽車外部清潔技巧</p> <p>S05 汽車美容作業能力</p> <p>S06 拋光機選擇及操作能力</p> <p>S07 拋光劑 / 棉選用能力</p> <p>S08 廢棄物處理作業能力</p>
	T2.2 內裝清潔與保養作業		<p>P2.2.1 依組織工作要求選用合適機具，進行內裝清潔、吸塵等作業。</p> <p>P2.2.2 確認施工部位，避免清潔作業造成配件、飾板損壞，必要時拆除或遮蔽。</p> <p>P2.2.3 依組織工作要求選用適當內裝保養機具與清潔劑，進行保養與異味去除清洗作業。</p>	3	<p>K04 汽車美容相關機具、材料之認識與選用</p> <p>K05 職業安全衛生相關規範</p> <p>K06 工作安全守則與作業規定</p> <p>K14 安全物質資料表相關知識</p> <p>K15 汽車內裝清潔保養流程</p> <p>K16 異味祛除設備與方法</p>	<p>S08 廢棄物處理作業能力</p> <p>S09 汽車內裝清潔保養技術</p> <p>S10 汽車內裝異味去除技術</p>
	T2.3 終檢與交車作業	O2.3.1 服務工單	<p>P2.3.1 完成車輛清潔與終檢作業，確認內裝物品、腳踏墊擺設定位。</p> <p>P2.3.2 陪同顧客交車、環檢委託施工項目，完成服務工單交車確認。</p>	3	<p>K01 服務禮儀與流程</p> <p>K06 工作安全守則與作業規定</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 文書處理能力</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 維護作業	T3.1 維護器具與工作環境	O3.1.1 機具保養紀錄	P3.1.1 進行機具與器材之清潔、保養等工作，並完成相關紀錄。 P3.1.2 維護工作場所與區域環境之整潔。 P3.1.3 物品危害分類與危害效應之症狀，能立即實施急救措施。	2	K04 汽車美容相關機具、材料之認識與選用 K14 安全物質資料表相關知識 K17 汽車美容相關機具與器材之清潔、保養流程	S02 文書處理能力 S03 機具操作與保養能力 S08 廢棄物處理作業能力

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正直誠實：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親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A04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。
- A05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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
 - 具1年以上工作經歷。
- 其他補充說明：
 - 【註1】遮蔽：如車體塑件、膠件、電鍍件與其他拋光時易受損之零配件保護等。
 - 【註2】鍍膜種類：樹脂類、氟素類、石英類、類玻璃纖維素等。