

自行車維修技術人員職能基準

職能基準代碼		MEM7234-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	自行車維修技術人員		
所屬 類別	職類別	製造 / 設備安裝維護	職類別代碼	MEM	
	職業別	自行車及有關維修人員	職業別代碼	7234	
	行業別	其他服務業 / 個人及家庭用品維修業	行業別代碼	S9599	
工作描述		負責自行車各系統與零組件之組裝維修及保養作業。			
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 檢查 與保養	T1.1 檢查 與基本保 養	O1.1.1 保養紀 錄表	P1.1.1 依顧客反映之自行車問題，檢查自行車各系統 ^{【註1】} 與零組件狀況。 P1.1.2 調整各系統，使之符合標準。 P1.1.3 指導或執行各項基本保養項目。 P1.1.4 視門市業務需求，執行自行車拆解 / 組裝作業。 P1.1.5 保養後，進行測試並完成紀錄表。	3	K01 工作安全手冊與作業規定 K02 顧客接待程序 K03 自行車各系統與零組件 K04 維修與保養手冊 K05 維修保養設備 K06 自行車專用手工具	S01 溝通協調能力 S02 各系統檢查能力 S03 保養能力 S04 自行車拆解與組裝能力 S05 文書處理能力
	T1.2 例行 保養	O1.2.1 保養紀 錄表	P1.2.1 確認顧客之車架材質 ^{【註2】} 與保養項目需求，並檢查自行車各系統與零組件耗損狀況。 P1.2.2 確認自行車各系統與零組件狀況後，向顧客說明並確認保養項目與費用，並填寫紀錄表。 P1.2.3 依保養手冊 / 保養紀錄，執行自行車拆解 / 組裝，並選用適切保養用品，指導或執行定期保養作業 ^{【註3】} 。	4	K01 工作安全手冊與作業規定 K02 顧客接待程序 K03 自行車各系統與零組件 K04 維修與保養手冊 K05 維修保養設備 K06 自行車專用手工具 K07 車架材質	S01 溝通協調能力 S02 各系統檢查能力 S03 保養能力 S04 自行車拆解與組裝能力 S05 文書處理能力 S06 計算能力

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)
			P1.2.4 保養後，進行測試並完成紀錄表。		K08 結帳作業 K09 保養用品概念	
T2 自行車維修與組裝	T2.1 檢查車況與報價	O2.1.1 維修報價單	P2.1.1 依顧客反映之自行車問題或執行保養時發現之狀況，目檢或使用相關工具檢驗各系統，並依異常狀況判斷故障原因。 P2.1.2 與顧客溝通問題及車況，確認所需維修項目。 P2.1.3 依檢查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。 P2.1.4 回報顧客並確認維修項目及報價。	4	K01 工作安全手冊與作業規定 K03 自行車各系統與零組件 K07 車架材質 K10 成本概念 K11 自行車系統	S01 溝通協調能力 S05 文書處理能力 S06 計算能力 S07 故障判別能力
	T2.2 組裝與更換調整系統	O2.2.1 維修紀錄表	P2.2.1 依廠家維修手冊操作規定，指導或執行自行車常見故障狀況 ^{【註4】} 與相關配備維修。 P2.2.2 依廠家維修手冊操作規定與車架材質，調整或更換各系統之相關零件與性能。 P2.2.3 進行各系統之故障排除及調整、更換零件。 P2.2.4 視需求進行自行車組裝。	4	K01 工作安全手冊與作業規定 K03 自行車各系統與零組件 K05 維修保養設備與工具 K06 維修手冊 K07 車架材質 K10 成本概念 K11 自行車系統 K12 各系統故障判斷的方法	S04 自行車拆解與組裝能力 S05 文書處理能力 S08 轉動系統維修能力 S09 結構(車架)系統維修能力 S10 輪組系統維修能力 S11 傳動(變速)系統維修能力 S12 制動(煞車)系統維修能力 S13 轉向系統維修能力 S14 配件系統維修能力 S15 相關配備維修與更換能力
	T2.3 測試與交車	O2.3.1 維修紀錄表	P2.3.1 以道路測試確認各系統運作是否正常。 P2.3.2 依測試結果確認完成報價維修單之維修項目。 P2.3.3 指導或執行交車前點檢並完成維修紀錄。 P2.3.4 向顧客說明維修狀況，完成交車手續。	3	K13 測試流程 K14 交車流程	S05 文書處理能力 S16 測試能力
	T2.4 管理	O2.4.1	P2.4.1 執行庫存材料、相關配件、維修機具與設備、	4	K01 工作安全手冊與作業規定	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)
	店務	店務管理紀錄	<p>廢料處理等工作。</p> <p>P2.4.2 指導或執行維修預約及後續追蹤服務。</p> <p>P2.4.3 指導或執行維修車輛排序、送修零組件之檢驗及異常故障調查分析等事項。</p> <p>P2.4.4 指導或執行維修機具與設備之清潔、潤滑、保養等工作。</p> <p>P2.4.5 針對顧客問題或抱怨，運用適切溝通方式解決並記錄。</p> <p>P2.4.6 提供自行車相關專業諮詢，並依門市業務項目介紹與銷售自行車、零組件及相關配備。</p> <p>P2.4.7 進行庫存管理</p>		<p>K15 庫存管理</p> <p>K16 廢料處理方法</p> <p>K17 客訴處理流程</p> <p>K18 產品專業知識</p> <p>K19 顧客關係管理</p> <p>K20 機具與設備維護流程</p>	<p>S05 文書處理能力</p> <p>S17 資訊科技應用能力</p> <p>S18 機具維護保養能力</p> <p>S19 客訴處理能力</p> <p>S20 庫存管理能力</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 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。
- A03 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。
- A04 自我提升：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。
- 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
- A06 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：
 - 高中職以上畢業，或具 2 年以上相關工作經驗。

說明與補充事項

- 宜具備自行車騎乘與操作能力。
- **其他補充說明：**
 - 【註 1】各系統：如轉動系統、結構(車架)系統、輪組系統、傳動(變速)系統、制動(煞車)系統、轉向系統、配件系統等。
 - 【註 2】車架材質：如鋼、鋁合金、鈦合金及碳纖維等。
 - 【註 3】保養作業：如各系統之檢測、清潔、調整、潤滑、校正等。
 - 【註 4】自行車常見故障狀況：如煞車皮更換、煞車線更換、鍊條掉鍊 / 斷鍊處理、爆胎處理 (內、外胎更換) 及變速調整等。