

自行車維修技術人員職能基準

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
V3	MEM7234-001v3	自行車維修技術人員	最新版本	略	2024/12/15
V2	MEM7234-001v2	自行車維修技術人員	歷史版本	已被《MEM7234-001v3》取代	2022/12/13
V1	MEM7234-001v1	自行車維修技術人員	歷史版本	已被《MEM7234-001v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		MEM7234-001v3			
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檢查與保養自行車	T1.1執行檢查與保養	O1.1.1檢查紀錄表 O1.1.2服務項目估價單 O1.1.3保養紀錄表	P1.1.1接待顧客，並協助顧客確認需求，檢查自行車各系統。 P1.1.2確認顧客之車架材質與保養項目需求，並檢查自行車各系統與零組件耗損狀況。 P1.1.3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，並填寫紀錄表及估價單。 P1.1.4依保養手冊 / 保養紀錄，執行自行車拆解 / 組裝，並選用適切保養方式，指導或執行保養作業。 P1.1.5保養後，進行測試並完成紀錄表。	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維修保養設備及用品 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
T2維修與組裝自行車	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，目視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 K04維修與保養手冊 K05維修保養設備及用品 K07車架材質 K08成本概念 K09自行車系統	S01溝通協調能力 S02各系統檢查能力 S04自行車拆解與組裝能力 S05文書處理能力 S06計算能力 S07故障判別能力
	T2.2組裝與更換調	O2.2.1 顧客維修紀	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與相關配備維修。	4	K01工作安全手冊與作業規定 K03自行車各系統與零組件	S04自行車拆解與組裝能力 S05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)
	整系統	錄表	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、更換零件及組裝。		K04維修與保養手冊 K05維修保養設備及用品 K07車架材質 K08成本概念 K09自行車系統 K10各系統故障判斷的方法	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 O2.3.2結帳單	P2.3.1測試與確認各系統運作是否正常。 P2.3.2依測試結果確認已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及結帳單。 P2.3.4向顧客說明維修狀況，完成結帳與交車手續。	4	K02顧客接待程序 K11結帳作業 K12測試流程 K13交車流程	S01溝通協調能力 S05文書處理能力 S16測試能力
	T2.4管理店務	O2.4.1店務管理紀錄	P2.4.1執行庫存材料、相關配件、維修機具與設備、廢料處理等店務管理工作。 P2.4.2指導或執行維修預約及後續追蹤服務。 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。 P2.4.4指導或執行維修機具與設備之清潔、潤	4	K01工作安全手冊與作業規定 K14庫存管理 K15廢料處理方法 K16客訴處理流程 K17產品專業知識 K18顧客關係管理	S01溝通協調能力 S05文書處理能力 S17資訊科技應用能力 S18機具維護保養能力 S19客訴處理能力 S20庫存管理能力

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>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>		K19機具與設備維護流程	S21顧客導向服務能力

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。
 - 宜具備自行車騎乘與操作能力。

說明與補充事項

● 其他補充說明：

- 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。
- 車架材質：如鋼、鋁合金、鈦合金及碳纖維等。
- 保養作業：如各系統之檢測、清潔、調整、潤滑、校正等。
- 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。