

自行車維修技術助理職能基準

職能基準代碼		MEM7234-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	自行車維修技術助理		
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		執行自行車基本保養與檢修、工作環境整理等。			
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 協助 保養與 檢修	T1.1 基本 保養	O1.1.1 保養 紀錄表	P1.1.1 接待顧客，並協助檢查自行車各系統 ^{【註1】} 與零組件狀況。 P1.1.2 協助執行各系統基本保養。 P1.1.3 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 各系統外觀檢查與清潔能力 S03 各系統基礎調整能力 S04 文書處理能力
	T1.2 協助 維修作業	O1.2.1 報價 維修單	P1.2.1 接待顧客，並協助檢查自行車各系統與零 組件狀況。 P1.2.2 依原廠修護手冊操作規定與技術人員指 示，使用相關工具檢查各系統。 P1.2.3 依報價維修單與技術人員指示，尋找現有 零件或叫料。 P1.2.4 依原廠維修手冊操作規定與技術人員指	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 K07 自行車系統	S01 溝通協調能力 S04 文書處理能力 S05 故障判別能力 S06 零組件更換能力

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)
			示，執行自行車常見故障 ^{【註2】} 之維修。		K08 各系統故障判斷的方法	
	T1.3 協助測試與交車	O1.3.1 維修紀錄表	P1.3.1 依技術人員指示，以道路測試確認各系統運作是否正常。 P1.3.2 協助執行交車前點檢，並完成維修紀錄。	3	K09 測試流程 K10 交車流程	S01 溝通協調能力 S04 文書處理能力 S07 測試能力
T2 店務服務	T2.1 處理店務服務事項	O2.1.1 顧客資料表 O2.1.2 顧客問題紀錄 O2.1.3 庫存盤點表	P2.1.1 協助處理維修預約，建立顧客資料，並視需要與顧客聯繫，進行保養提醒或活動通知。 P2.1.2 提供自行車相關基本諮詢，並依門市業務項目介紹與銷售自行車、零組件及相關配備。 P2.1.3 協助回應顧客問題，如有異常狀況，即時向技術人員陳報。 P2.1.4 協助庫存盤點。	3	K02 顧客接待程序 K03 自行車各系統與零組件 K11 顧客關係管理概念 K12 產品資訊	S01 溝通協調能力 S04 文書處理能力 S08 問題判別能力 S09 資訊科技應用能力 S10 庫存盤點
	T2.2 整理環境與維護設備	O2.2.1 機具保養紀錄表 O2.2.2 環境維護紀錄表	P2.2.1 執行維修機具與設備之清潔、潤滑及保養。 P2.2.2 整理與維護工作環境。	2	K01 工作安全手冊與作業規定 K13 機具與設備維護流程 K14 環境清潔流程	S04 文書處理能力 S11 機具與設備清潔保養能力 S12 環境清潔與保養能力

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A05 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

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：**

- 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】**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。