

自行車維修技術助理職能基準

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	MEM7234-002v2	自行車維修技術助理	最新版本	略	2022/12/13
V1	MEM7234-002v1	自行車維修技術助理	歷史版本	已被《MEM7234-002v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		MEM7234-002v2			
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		協助自行車基本保養與維修、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 協助保養與維修	T1.1 進行基本保養	O1.1.1 服務項目估價單 O1.1.2 維修保養紀錄表	P1.1.1 接待顧客，並協助顧客確認需求，檢查自行車各系統 ^{【註1】} 與零組件狀況並開立服務項目估價單。 P1.1.2 協助進行各系統基本保養。 P1.1.3 保養後，進行測試並完成保養紀錄表。	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 服務項目估	P1.2.1 接待顧客，並協助顧客確認需求，檢查自行車各系統與零組件狀況並開立服務項目	3	K01 工作安全手冊與作業規定 K02 顧客接待程序	S01 溝通協調能力 S03 各系統基礎調整能力

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)
		價單 O1.2.2 維修保養紀錄表	估價單。 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示，執行自行車常見故障 ^{【註2】} 之維修。		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 K08 各系統故障判斷的方法	S05 故障判別能力 S06 零組件更換能力
	T1.3 協助測試與交車		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。	3	K09 測試流程 K10 交車流程	S01 溝通協調能力 S03 各系統基礎調整能力 S05 故障判別能力 S07 測試能力
T2 進行店務服務	T2.1 協助處理店務服務事項	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 庫存盤點能力
	T2.2 整理	O2.2.1 機	P2.2.1 執行維修機具與設備之清潔、潤滑及保	2	K01 工作安全手冊與作業規定	S04 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)
	環境與維護設備	具保養紀錄表 O2.2.2 環境維護紀錄表	養。 P2.2.2 整理與維護工作環境。		K13 機具與設備維護流程 K14 環境清潔流程	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。
- 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。