

智慧型手機維修人員職能基準

職能基準代碼		IIS7421-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	智慧型手機維修人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務	職類別代碼	IIS	
	職業別	資訊及通訊設備裝修人員	職業別代碼	7421	
	行業別	其他服務業 / 個人及家庭用品維修業	行業別代碼	S9521	
工作描述		執行智慧型手機、平板電腦等手持設備之檢測與維修服務。			
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 收件 服務	T1.1 設備 狀態檢視 與收件	O1.1.1 維修取 件單	P1.1.1 依據手冊 ^{【註1】} 之說明內容，檢視設備(手機/平板電腦)的故障狀態與保固期限。 P1.1.2 進行設備外觀功能的初步檢查與登記。 P1.1.3 向客戶說明收費方式與檢修時程，與客戶達成共識。 P1.1.4 進行客戶聯絡資料登記，完成維修取件單。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 手機與通訊網路概論 K03 手持設備零組件與周邊設備知識 K04 手持設備作業系統概論 K05 手持設備應用程式概論 K06 資訊安全與個資法概論 K07 指引手冊	S01 專業術語溝通能力 S02 溝通協調能力 S03 手持設備組裝與周邊設備整合 S04 手持設備作業系統安裝與設定 S05 手持設備應用軟體安裝與設定 S06 手持設備網路安裝與設定 S07 資訊安全軟硬體安裝與設定
T2 設備 維修	T2.1 故障 判斷與正 式報價	O2.1.1 維修報 價單	P2.1.1 依顧客報修之設備(手機/平板電腦)，進行故障項目的確認。 P2.1.2 於維修前通知顧客須檢修之項目，告知需更換之料件與收費報價，並提供維修報價單。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 手機與通訊網路概論 K03 手持設備零組件與周邊設備知識	S01 專業術語溝通能力 S02 溝通協調能力 S03 手持設備組裝與周邊設備整合 S04 手持設備作業系統安裝與設定

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)
	T2.2 設備維修	O2.1.2 維修請料單	P2.2.1 取得相關料件，進行顧客報修設備(手機/平板電腦)之維修。 P2.2.2 進行通訊與系統軟硬體功能之測試與確認。	3	K04 手持設備作業系統概論 K05 手持設備應用程式概論 K06 資訊安全與個資法概論 K07 指引手冊 K08 手持設備故障分析	S05 手持設備軟應用體安裝與設定 S06 手持設備網路安裝與設定 S07 資訊安全軟硬體安裝與設定 S08 故障分析與排除能力 S09 測試與維修儀器操作
T3 設備交件	T3.1 收費與交件	O3.1.1 收費單與發票	P3.1.1 依設備之保固期限，處理保固期內請款或保固期外收費。 P3.1.2 將設備交件予顧客，並提供收費相關文件。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 手機與通訊網路概論 K03 手持設備零組件與周邊設備知識 K04 手持設備作業系統概論 K05 手持設備應用程式概論 K06 資訊安全與個資法概論 K07 指引手冊 K08 手持設備故障分析 K09 電子資料庫	S01 專業術語溝通能力 S02 溝通協調能力 S03 手持設備組裝與周邊設備整合 S04 手持設備作業系統安裝與設定 S05 手持設備軟應用體安裝與設定 S06 手持設備網路安裝與設定 S07 資訊安全軟硬體安裝與設定 S08 故障分析與排除能力 S09 測試與維修儀器操作 S10 資料庫操作
	T3.2 維修資料庫登錄	O3.2.1 維修資料電子檔	P3.2.1 依處理狀況，將維修之零件與故障分析資料登錄於公司之維修資料庫。	3		

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和關係：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。

A02 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。

A03 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。

A04 自我管理：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 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。

A06 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A07 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。

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，對維修工作有興趣。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】手冊：如原廠所附之指引手冊、安裝手冊、使用手冊及操作手冊等。