

智慧型手機維修人員職能基準

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
V2	IIS7421-001v2	智慧型手機維修人員	最新版本	略	2021/12/31
V1	IIS7421-001v1	智慧型手機維修人員	歷史版本	已被《IIS7421-001v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		IIS7421-001v2			
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	<p>P1.1.1 依據顧客所反映故障問題與需求，及手冊【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。</p> <p>P1.1.2 進行設備外觀功能的初步檢查與登記。</p> <p>P1.1.3 向顧客說明收費方式與檢修時程，以及使用者資料之處理方式，與顧客達成共識。</p> <p>P1.1.4 進行顧客聯絡資料登記，請顧客取回與維修無關之配件，完成維修取件單。</p>	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

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)
						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維修請料單 O2.1.2維修報價單	P2.1.1 依顧客報修設備 (手機 / 平板電腦) 之維修取件單，進行故障項目的確認，並視需要填寫維修請料單。 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 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	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
	T2.2設備維修	O2.2.1維修記錄表	P2.2.1 取得相關料件，於符合職業安全衛生規範的環境與作業程序下 (依手冊說明指引)，正確使用合適的檢測與維修工具，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，並填寫維修記錄表。	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	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

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)
						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 S10SMT 零件拆裝能力
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，與顧客當面確認功能正常，設備無誤，並提供收費相關文件。	3	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	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
	T3.2維修資料庫登錄	O3.2.1維修資料電子檔登入	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	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	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

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。

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，具備相關工作經驗2年以上。

● **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。