

電器設備維修人員職能基準

職能基準代碼		MEM7412-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	電器設備維修人員		
所屬 類別	職類別	製造 / 設備安裝維護		職類別代碼	MEM
	職業別	電力機械裝修人員		職業別代碼	7412
	行業別	其他服務業 / 個人及家庭用品維修業		行業別代碼	S9523
工作描述		從事家庭電器檢修保養等相關工作。			
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 報修 諮詢與 收件	T1.1 故障 設備檢視 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，檢視電器設備的故障狀態與保固期限 P1.1.2 提供顧客諮詢服務，向顧客說明故障狀況與登記情形 P1.1.3 依故障電器設備之狀態，進行維修費用初步估價 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 電器設備原理 K03 電子電路概論 K04 冷凍空調概論 K05 電視與音響概論 K06 家電零組件與周邊設備 K07 電腦與網路概論	S01 專業術語溝通能力 S02 溝通協調能力 S03 電工識圖能力 S04 冷凍空調操作與維修 S05 視聽設備系統安裝與設定 S06 電器設備遙控功能設定 S07 家電組裝與周邊設備整合 S08 電器設備網路應用軟體安裝與設定 S09 資訊安全軟硬體安裝與設定 S10 異常狀況初步研判能力
T2 設備	T2.1 故障	O2.1.1	P2.1.1 進行電器設備測試，就故障範圍進行檢查與判	3	K01 職業安全衛生相關規範	S01 專業術語溝通能力

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)
維修	判斷與正式報價	維修報價單	斷，以確認故障項目 P2.1.2 依故障項目進行正式報價	3	K02 電器設備原理 K03 電子電路概論 K04 冷凍空調概論 K05 電視與音響概論 K06 家電零組件與周邊設備 K07 電腦與網路概論 K08 維修儀器及工具 K09 資訊安全概論	S02 溝通協調能力 S03 電工識圖能力 S04 冷凍空調操作與維修 S05 視聽設備系統安裝與設定 S06 電器設備遙控功能設定 S07 家電組裝與周邊設備整合 S08 電器設備網路應用軟體安裝與設定 S09 資訊安全軟硬體安裝與設定 S10 電器設備故障維修能力 S11 電器設備維修儀器、工具使用管理與維護
	T2.2 設備維修與保養	O2.2.1 維修請料單	P2.2.1 進行各式電器設備之測試、故障排除維修 P2.2.2 在維修完成後，進行電器設備的保養與清潔			
T3 保固與維護	T3.1 保固與收費	O3.1.1 收費單與發票	P3.1.1 依電器設備之保固期限，進行保固期內與保固期外之維修作業 P3.1.2 依維修情形製作收費相關文件	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 電器設備原理 K03 電子電路概論 K04 冷凍空調概論 K05 電視與音響概論 K06 家電零組件與周邊設備 K07 電腦與網路概論 K08 維修儀器及工具 K09 資訊安全概論	S01 專業術語溝通能力 S02 溝通協調能力 S03 電工識圖能力 S04 冷凍空調操作與維修 S05 視聽設備系統安裝與設定 S06 電器設備遙控功能設定 S07 家電組裝與周邊設備整合 S08 電器設備網路應用軟體安裝與設定 S09 資訊安全軟硬體安裝與設定 S10 電器設備故障維修能力
	T3.2 設備回送定位		P3.2.1 將電器設備回送定位	2		

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)
						S11 電器設備維修儀器、工具使用管理與維護

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：
高職電子、電機相關科系畢業。
- 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。