

### 電器設備維修人員職能基準

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	MEM7412-001v2	電器設備維修人員	最新版本	略	2021/12/31
V1	MEM7412-001v1	電器設備維修人員	歷史版本	已被《MEM7412-001v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		MEM7412-001v2			
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		從事家電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維修單	P1.1.1 依據顧客所反映故障問題與需求，及手冊【註1】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，完成維修單。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02原廠相關手冊 K03保固作業規章 K04維修相關表單報告 K05電器設備原理 K06電子電路概論 K07冷凍空調概論 K08電視與音響概論	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S03保固報價作業能力 S04製作檢修報告能力 S05電工識圖能力 S06電器設備安裝與設定 S07電器設備操作與維修

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設備維修	T2.1故障判斷與正式報價	O2.1.1維修報價單	<p>P2.1.1 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，正確使用適合檢測工具，進行電器設備測試，就故障範圍進行檢查與判斷，以確認故障項目。</p> <p>P2.1.2 依故障項目進行正式報價。</p>	3	K01職業安全衛生相關規範 K02原廠相關手冊 K03保固作業規章 K04維修相關表單報告 K05電器設備原理 K06電子電路概論 K07冷凍空調概論 K08電視與音響概論 K09電器設備材料與周邊設備	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S03保固報價作業能力 S04製作檢修報告能力 S05電工識圖能力 S06電器設備安裝與設定 S07電器設備操作與維修 S08電器設備與周邊設備整合 S09電器設備故障排除能力
	T2.2設備維修與保養	O2.2.1維修請料單	<p>P2.2.1 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，正確使用合適的檢測與維修工具，進行各式電器設備之測試、故障排除維修，視需要填寫維修請料單或轉至原廠進行後續維修。</p> <p>P2.2.2 在維修完成後，進行電器設備的保養與清潔。</p>	3	K01職業安全衛生相關規範 K02原廠相關手冊 K03保固作業規章 K04維修相關表單報告 K05電器設備原理 K06電子電路概論 K07冷凍空調概論 K08電視與音響概論 K09電器設備材料與周邊設備 K10維修儀器設備及工具 K11資訊安全與網路概論	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S06電器設備安裝與設定 S07電器設備操作與維修 S08電器設備與周邊設備整合 S09電器設備故障排除能力 S10電工材料選用及應用能力 S11電器設備維修儀器、工具使用管理與維護 S12資訊安全軟硬體安裝與設定

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 )
T3保固與維護	T3.1設備組裝及定位		P3.1.1 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，將電器設備組裝及定位，並進行設備之功能測試。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02原廠相關手冊 K05電器設備原理 K06電子電路概論 K07冷凍空調概論 K08電視與音響概論 K09電器設備材料與周邊設備 K10維修儀器設備及工具 K11資訊安全與網路概論	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S06電器設備安裝與設定 S07電器設備操作與維修 S08電器設備與周邊設備整合 S09電器設備故障排除能力 S10電工材料選用及應用能力 S11電器設備維修儀器、工具使用管理與維護 S12資訊安全軟硬體安裝與設定
	T3.2保固與收費	O3.2.1檢修報告單	P3.2.1 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，並填寫檢修報告單。 P3.2.2 視需要，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原廠相關手冊 K03保固作業規章 K04維修相關表單報告 K11資訊安全與網路概論	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S03保固報價作業能力 S04製作檢修報告能力 S09電器設備故障排除能力 S12資訊安全軟硬體安裝與設定

#### 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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

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、電機及冷凍等相關科系畢業，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。