

鞋品維修人員職能基準

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	MPM7935-004v2	鞋品維修人員	最新版本	略	
V1	MPM7935-004v1	鞋品維修人員	歷史版本	已被《MPM7935-004v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		MPM7935-004v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	鞋品維修人員		
所屬 類別	職類別	製造 / 生產管理	職類別代碼	MPM	
	職業別	製鞋及有關工作人員	職業別代碼	7935	
	行業別	製造業 / 皮革、毛皮及其製品製造業	行業別代碼	C1302	
工作描述		從事鞋品維修 ^{【註1】} 與相關諮詢服務。			
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 提供諮詢服務	T1.1 接待客戶	O1.1.1 客戶資料表	P1.1.1 依客戶鞋品問題與損壞情形，提供諮詢與建議服務。 P1.1.2 視鞋品服務項目，建議鞋品相關的保養商品。 P1.1.3 建立顧客資料。	3	K01 鞋品類型 K02 基本鞋型與尺寸 K03 鞋品構造與鞋材概念 K04 鞋品保養知識 K05 鞋/腳關係之知識	S01 鞋品狀態判斷能力 S02 溝通協調能力
	T1.2 確認維修需求	O1.2.1 維修報價單	P1.2.1 檢查鞋面材料 ^{【註2】} / 鞋底材料 ^{【註3】} ，並判斷損壞狀況與可維修範圍。	3	K01 鞋品類型 K02 基本鞋型與尺寸	S01 鞋品狀態判斷能力 S02 溝通協調能力

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)
	與報價		<p>P1.2.2 檢查鞋面材料 / 鞋底材料，並判斷維修方式及材料。</p> <p>P1.2.3 能依檢查結果與客戶維修需求，估算維修費用，告知維修後鞋品與原鞋穿著情形之差異及提供維修報價單。</p>		<p>K03 鞋品構造與鞋材概念</p> <p>K04 鞋品保養知識</p> <p>K06 鞋面 / 鞋底材料</p> <p>K07 鞋材成本概念</p>	<p>S03 鞋品材料判斷能力</p> <p>S04 計算能力</p> <p>S05 文書處理能力</p>
T2 提供鞋品維修與保養服務	T2.1 維修鞋品	O2.1.1 維修紀錄表	<p>P2.1.1 清潔與整理待維修鞋品鞋面與鞋底。</p> <p>P2.1.2 依客戶維修項目需求，進行鞋品維修作業及零配件更換作業。</p> <p>P2.1.3 檢查維修後鞋品與清潔鞋面，並撰寫維修紀錄表。</p> <p>P2.1.4 交付維修後鞋品，並收取維修費用。</p>	3	<p>K01 鞋品類型</p> <p>K02 基本鞋型與尺寸</p> <p>K03 鞋品構造與鞋材概念</p> <p>K06 鞋面 / 鞋底材料</p> <p>K07 鞋材成本概念</p> <p>K08 膠著劑種類與使用原理</p> <p>K09 修鞋機器 / 工具運用方法</p>	<p>S05 文書處理能力</p> <p>S06 鞋品維修能力</p> <p>S07 鞋面縫補能力</p> <p>S08 鞋底縫合能力</p> <p>S09 鞋底膠著能力</p> <p>S10 補色技巧</p> <p>S11 擴鞋技術</p> <p>S12 天皮、鞋跟、前掌修理技巧</p> <p>S13 修鞋機器 / 工具操作能力</p> <p>S14 零配件更換作業能力</p>
	T2.2 提供鞋品保養服務	O2.2.1 保養紀錄表	<p>P2.2.1 清潔維修鞋品之表面與鞋底。</p> <p>P2.2.2 依客戶保養項目需求，進行鞋品保養服務。</p> <p>P2.2.3 檢查保養後鞋品，並撰寫保養紀錄表。</p> <p>P2.2.4 交付保養後鞋品，並收取保養費用。</p>	3	<p>K01 鞋品類型</p> <p>K02 基本鞋型與尺寸</p> <p>K03 鞋品構造與鞋材概念</p> <p>K04 鞋品保養知識</p> <p>K06 鞋面 / 鞋底材料</p>	<p>S15 鞋品清潔能力</p> <p>S16 鞋品保養能力</p> <p>S17 顧客導向服務能力</p>

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 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。

A03 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。

A04 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。

A05 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：**

- 具 1 年以上相關工作經驗。

- **其他補充說明：**

- 【註 1】鞋品維修：如局部破壞、縫合、裁剪替換材料、新舊材料黏合、打蠟及拋光等。
- 【註 2】鞋面材料：如塑膠（PVC 皮 / PU 合成皮/TPU 熱可塑合成皮）、織物（尼龍布 / 帆布 / 牛仔布 / 麻布 / 混紡布類等）、皮革（牛皮 / 羊皮 / 豬皮 / 蛇皮 / 蜥蜴皮 / 鱷魚皮/ 環保皮等）。
- 【註 3】鞋底材料：如橡膠底（天然橡膠 / 合成橡膠）、塑膠底（PVC / PU / TPR / EMP / ABS / EVA / 尼龍）、木底、皮底等。