

汽車美容助理職能基準

職能基準代碼		MEM9191-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	汽車美容助理		
所屬類別	職類別	製造 / 設備安裝維護	職類別代碼	MEM	
	職業別	車輛清潔工	職業別代碼	9191	
	行業別	其他服務業 / 汽車美容業	行業別代碼	S9512	
工作描述		協助進行汽車內外部清潔、保養與基礎美容工作。			
基準級別		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)
T1 顧客接待	T1.1 提供接待服務		P1.1.1 依組織規範服務程序，接待顧客。 P1.1.2 依組織規範服務程序，確認顧客所需汽車美容項目，並陳報專業人員。	2	K01 接待禮儀與程序	S01 溝通協調能力
	T1.2 協助諮詢服務	O1.2.1 服務工單	P1.2.1 依專業人員指示，協助檢查車況及確認顧客需求。 P1.2.2 依專業人員指示，協助填寫服務需求單，並依組織規範建立顧客檔案。	2	K02 汽車基本構造及配備 K03 汽車美容基本保養概念 K04 汽車美容機具之認識及選用	S01 溝通協調能力 S02 汽車基本檢查能力 S03 文書處理能力 S04 資料建檔能力
T2 協助汽車清潔、保養及美容	T2.1 清潔及保養汽車外部及內裝		P2.1.1 依保養程序、工作守則與專業人員指示，清潔車身外部與輪圈及除汙作業。 P2.1.2 依保養程序、工作守則與專業人員指示，進行內裝清潔、吸塵、內外玻璃擦拭等作業。 P2.1.3 依保養程序、工作守則與專業人員指示，選用正確內裝保養機具及材料，祛除異味及簡易內裝保養作業。	2	K04 汽車美容機具之認識及選用 K05 汽車美容材料之認識及選用 K06 職業安全衛生相關規範 K07 工作安全守則及作業規定 K08 除汙清潔作業程序 K09 汽車內裝清潔保養流程	S05 機具操作能力 S06 汽車外部清潔技巧 S07 汽車內裝清潔保養能力 S08 汽車內裝異味祛除能力

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)
	T2.2 協助汽車美容		<p>P2.2.1 依保養程序、工作守則與專業人員指示，選用適當美容機具及材料。</p> <p>P2.2.2 依保養程序、工作守則與專業人員指示，進行打蠟。</p> <p>P2.2.3 依保養程序、工作守則與專業人員指示，協助進行防護遮蔽^{【註1】}及拋光等汽車美容前置作業。</p> <p>P2.2.4 依專業人員指示，協助與顧客驗收服務工單項目及收款。</p>	2	<p>K10 異味祛除設備與方法</p> <p>K04 汽車美容機具之認識及選用</p> <p>K05 汽車美容材料之認識及選用</p> <p>K06 職業安全衛生相關規範</p> <p>K07 工作安全守則與作業規定</p> <p>K08 除汙清潔作業程序</p> <p>K11 汽車美容作業流程</p>	<p>S05 機具操作能力</p> <p>S09 汽車打蠟能力</p> <p>S10 汽車遮蔽保護處理技能</p> <p>S11 汽車拋光能力</p> <p>S12 計算能力</p>
T3 工作場域維護	T3.1 維護環境及機具	<p>O3.1.1 機具保養紀錄表</p> <p>O3.1.2 環境維護紀錄表</p>	<p>P3.1.1 整理與維護工作環境整潔，並依專業人員指示及組織規範處理廢棄物料。</p> <p>P3.1.2 依機具保養手冊及專業人員指示，清潔及保養設備及工具。</p> <p>P3.1.3 檢查機具狀況，向專業人員陳報異常狀況。</p>	2	<p>K06 職業安全衛生相關規範</p> <p>K12 廢棄物料處理程序</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S13 機具維護保養能力</p>
	T3.2 協助清點庫存材料	O3.2.1 庫存表	<p>P3.2.1 依組織規範，整理機具及材料庫存。</p> <p>P3.2.2 依庫存表，盤點並檢查庫存材料數量、效期與狀態，並更新庫存表。</p>	2	K13 庫存管理概念	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S13 機具維護保養能力</p> <p>S14 材料檢查能力</p>

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

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 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)

A04 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。

A05 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。

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 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。

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：無。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】防護遮蔽：如車體塑件、膠件、鍍鉻件與其他拋光時易受損之零配件保護等。