

小型汽車售後服務人員職能基準

職能基準代碼		KPS5220-004v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	小型汽車售後服務人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售		職類別代碼	KPS
	職業別	商店銷售有關人員		職業別代碼	5220
	行業別	批發及零售業 / 汽機車及其零配件、用品零售業		行業別代碼	G4841
工作描述		從事小型汽車售後服務接待、估價、維修安排及保固處理等工作。			
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 前置準備工作	T1.1 應用服務流程及系統資料		<p>P1.1.1 依據職場訓練計畫，應用汽車修護知識，包括服務流程、技術資料、顧客應對、估時估價。</p> <p>P1.1.2 依網際網路或修理手冊，取得必要的零件、工時之維修工作內容建議。</p> <p>P1.1.3 閱讀維修技術資料，應用於問診邏輯判斷，推估可能問題點。</p> <p>P1.1.4 熟悉各項電腦系統操作，確保車籍、個資、問診、履歷、費用、關懷作業。</p> <p>P1.1.5 確認並遵守政府法令及個資法，完成工單開立與交修確認。</p> <p>P1.1.6 確認在安全工作條件下，評估派工程序與維修進度管理。</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規則</p> <p>K02 工作安全守則作業規則</p> <p>K03 工作場域設備維護規則</p> <p>K04 消費者保護法</p> <p>K05 個人資料保護法</p> <p>K06 汽車原理維修概論</p> <p>K07 定期保養作業概論</p> <p>K08 顧客關係維護概論</p> <p>K09 故障判斷與檢修流程</p> <p>K10 維修核對與終檢流程</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S02 估時估價報價能力</p> <p>S03 工作協調社交能力</p> <p>S04 顧客關係服務能力</p> <p>S05 車內外觀檢查能力</p> <p>S06 儀表功能操作能力</p> <p>S07 精品配件銷售能力</p> <p>S08 維修資料閱讀能力</p> <p>S09 修後關懷電訪能力</p> <p>S10 基本電腦及網際網路操作能力</p>

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)
	T1.2 進行準備工作	O1.2.1 派工表	<p>P1.2.1 依據服務流程要求方法、確認並檢查工具及儀器設備的妥善率，並能安全操作。</p> <p>P1.2.2 遵守職業安全衛生相關規範，完成場域清潔與消毒作業，包含個人服裝儀容及安全防护。</p> <p>P1.2.3 檢核派工表，確實及掌握工作排程進度，並請求支援與進度協調作業。</p> <p>P1.2.4 查閱原廠支援系統，了解車輛問題回覆內容，視必要更新進度，取得車輛問題解決方案。</p> <p>P1.2.5 確認工作時，取得最有效率的工作安排，並更新派工進度管理及紀錄。</p>	3	K01 職業安全衛生相關規則 K02 工作安全守則作業規則 K03 工作場域設備維護規則 K06 汽車原理維修概論 K07 定期保養作業概論 K09 故障判斷與檢修流程 K11 查詢維修工時資料 K12 查詢零件編號資料 K13 查詢紀錄與保固專案 K14 查詢問題故障案例	S03 工作協調社交能力 S08 維修資料閱讀能力 S09 修後關懷電訪能力 S11 故障問題分析能力 S12 維修進度控工能力 S13 維修結帳說明能力 S14 檢修紀錄文書能力 S15 品質控制終檢能力 S16 廢料處理作業能力 S17 危機預防通報能力
T2 預約安排與準備工作	T2.1 預約車管理	O2.1.1 預約表 ^{【註1】}	<p>P2.1.1 確認及整理邀約回廠名單，避免重複聯繫，並透過簡訊、外撥、電子郵件等，完成邀約或其他數位通訊。</p> <p>P2.1.2 完成各種預約來源車輛統計，確認客戶回廠目的與預估相關時間、費用。</p> <p>P2.1.3 聯絡客戶，核對檢修項目、時間、費用，確保委修正確性。</p> <p>P2.1.4 各時段預約數量確認，提交廠內主管預排維修技師派工、零件備料作業。</p> <p>P2.1.5 更新預約紀錄表（備料問題、日期），提交相關作業人員，確保預約車回廠能快速上</p>	4	K01 職業安全衛生相關規則 K02 工作安全守則作業規則 K03 工作場域設備維護規則 K04 消費者保護法 K05 個人資料保護法 K06 汽車原理維修概論 K07 定期保養作業概論 K08 顧客關係維護概論 K11 查詢維修工時資料 K12 查詢零件編號資料 K13 查詢紀錄與保固專案	S01 顧客問診溝通能力 S02 估時估價報價能力 S03 工作協調社交能力 S04 顧客關係服務能力 S07 精品配件銷售能力 S08 維修資料閱讀能力 S11 故障問題分析能力 S14 檢修紀錄文書能力

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)
			工降低等候時間。		K14 查詢問題故障案例 K15 顧客資料分析管理	
T3 工單開立與服務提供	T3.1 接待客戶與車輛內外觀確認	O3.1.1 檢修確認表	<p>P3.1.1 接待迎賓、指引車輛停放，主動招呼客戶並放置車輛內裝護具，提醒貴重物品取回。</p> <p>P3.1.2 依檢修確認表內容，填寫車輛資訊，里程、故障燈號、油位。</p> <p>P3.1.3 於車輛接待區與車主討論服務需求及外觀檢查，紀錄檢修確認表。</p> <p>P3.1.4 依服務流程要求，移動車輛置頂車設備，進行車輛頂起作業。</p> <p>P3.1.5 初步確認引擎室、底盤、懸吊、傳動系統有無漏油、水及輪胎胎深測量，並完成檢測紀錄。</p>	4	K01 職業安全衛生相關規則 K02 工作安全守則作業規則 K03 工作場域設備維護規則 K04 消費者保護法 K06 汽車原理維修概論 K07 定期保養作業概論 K09 故障判斷與檢修流程	S01 顧客問診溝通能力 S02 估時估價報價能力 S03 工作協調社交能力 S04 顧客關係服務能力 S05 車內外觀檢查能力 S06 儀表功能操作能力 S11 故障問題分析能力 S14 檢修紀錄文書能力
	T3.2 委修項目與估時估價	O3.2.1 委修確認單	<p>P3.2.1 引導客戶至接待區，提供茶水及車籍、個資聯絡資訊確認。</p> <p>P3.2.2 依據檢修確認表及查閱維修履歷，評估零件是否需更換。</p> <p>P3.2.3 進行車輛問診^{【註2】}作業，與客戶討論問題原因及建議維修方式，包含授權試車作業。</p> <p>P3.2.4 查詢製造廠召回訊息，確認該車是否符合召回對象及項目。</p>	4	K01 職業安全衛生相關規則 K02 工作安全守則作業規則 K03 工作場域設備維護規則 K04 消費者保護法 K05 個人資料保護法 K06 汽車原理維修概論 K07 定期保養作業概論 K08 顧客關係維護概論 K09 故障判斷與檢修流程	S01 顧客問診溝通能力 S02 估時估價報價能力 S03 工作協調社交能力 S04 顧客關係服務能力 S06 儀表功能操作能力 S07 精品配件銷售能力 S08 維修資料閱讀能力 S11 故障問題分析能力 S14 檢修紀錄文書能力

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)
			<p>P3.2.5 開立工作清單，查詢本次需更換零件、工時、建議更換項目，預估時間與費用。</p> <p>P3.2.6 依工作清單進行委修確認及估時估價，確認客戶是否在廠等待，並完成委修確認單簽名。</p> <p>P3.2.7 引導客戶至客戶休息區，並將車輛與委修確認單提交相關人員進行檢修。</p>		<p>K11 查詢維修工時資料</p> <p>K12 查詢零件編號資料</p> <p>K13 查詢紀錄與保固專案</p> <p>K14 查詢問題故障案例</p> <p>K15 顧客資料分析管理</p>	
	T3.3 委修進度及追加項目報告	O3.3.1 估價單	<p>P3.3.1 查閱派工表，了解各車輛維修進度是否符合預期，若有異常應請求單位主管支援。</p> <p>P3.3.2 確認維修進度與車輛問題，追加工時及零件進行估價查詢。</p> <p>P3.3.3 進行估時估價與問題點紀錄，產出估價單。</p> <p>P3.3.4 向車主報告維修進度與建議事項，若有追加項目應提供估價單，說明允增問題解決方案。</p> <p>P3.3.5 進行追加項目與總金額確認，完成委修確認單客戶簽名，提交單位主管進行派工作業。</p>	4	<p>K01 職業安全衛生相關規則</p> <p>K02 工作安全守則作業規則</p> <p>K03 工作場域設備維護規則</p> <p>K04 遵循消費者保護法</p> <p>K05 遵循個人資料保護法</p> <p>K06 汽車原理維修概論</p> <p>K08 顧客關係維護概論</p> <p>K09 故障判斷與檢修流程</p> <p>K11 查詢維修工時資料</p> <p>K12 查詢零件編號資料</p> <p>K13 查詢紀錄與保固專案</p> <p>K14 查詢問題故障案例</p> <p>K15 顧客資料分析管理</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S02 估時估價報價能力</p> <p>S03 工作協調社交能力</p> <p>S04 顧客關係服務能力</p> <p>S08 維修資料閱讀能力</p> <p>S11 故障問題分析能力</p> <p>S12 維修進度控工能力</p> <p>S14 檢修紀錄文書能力</p>
T4 車輛終檢與檢修說明	T4.1 完工終檢確認		<p>P4.1.1 進行完修車輛檢查作業，確認舊品並放置暫放區。</p> <p>P4.1.2 依據委修確認單終檢，確實達到製造廠工</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規則</p> <p>K02 工作安全守則作業規則</p> <p>K03 工作場域設備維護規則</p>	<p>S03 工作協調社交能力</p> <p>S04 顧客關係服務能力</p> <p>S05 車內外觀檢查能力</p>

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)
			<p>作要求品質，包含召回工項確認。</p> <p>P4.1.3 完成車內、外觀檢查，確認車輛無汙染及完成車輛清潔。</p> <p>P4.1.4 依製造廠要求完成系統作業，包含系統完工確認、註記注意事項、召回改修作業。</p>		<p>K06 汽車原理維修概論</p> <p>K07 定期保養作業概論</p> <p>K13 查詢紀錄與保固專案</p> <p>K10 維修核對與終檢流程</p> <p>K16 品質管理與性能測試</p>	<p>S08 維修資料閱讀能力</p> <p>S11 故障問題分析能力</p> <p>S12 維修進度控工能力</p> <p>S14 檢修紀錄文書能力</p> <p>S15 品質控制終檢能力</p> <p>S17 危機預防通報能力</p>
	T4.2 檢修說明及建議	O4.2.1 結帳清單	<p>P4.2.1 完成維修確認與結帳清單列印，確認符合報價內容及費用。</p> <p>P4.2.2 依委修確認單及檢修確認表，向客戶說明完修內容，進行最終報告，提供車況建議。</p> <p>P4.2.3 確認結帳清單，逐項與客戶確認金額、數量，完成簽名確認。</p> <p>P4.2.4 引導客戶至會計結帳區，協助完成帳務相關作業。</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規則</p> <p>K02 工作安全守則作業規則</p> <p>K03 工作場域設備維護規則</p> <p>K04 遵循消費者保護法</p> <p>K05 遵循個人資料保護法</p> <p>K08 顧客關係維護概論</p> <p>K10 維修核對與終檢流程</p> <p>K16 品質管理與性能測試</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S04 顧客關係服務能力</p> <p>S13 維修結帳說明能力</p> <p>S14 檢修紀錄文書能力</p> <p>S15 品質控制終檢能力</p>
T5 交車確認與修後關懷	T5.1 陪同交車確認作業		<p>P5.1.1 引導客戶至交車區，陪同車主進行車輛內、外觀檢查。</p> <p>P5.1.2 視必要性陪同客戶進行試車，確保委修問題已徹底解決。</p> <p>P5.1.3 完成舊品確認，詢問車主是否取回或交由保養廠廢料處理。</p> <p>P5.1.4 移除車輛內裝護具，完成交車作業，指引車輛離廠。</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規則</p> <p>K02 工作安全守則作業規則</p> <p>K03 工作場域設備維護規則</p> <p>K04 遵循消費者保護法</p> <p>K05 遵循個人資料保護法</p> <p>K08 顧客關係維護概論</p> <p>K10 維修核對與終檢流程</p> <p>K16 品質管理與性能測試</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S04 顧客關係服務能力</p> <p>S05 車內外觀檢查能力</p> <p>S06 儀表功能操作能力</p> <p>S16 廢料處理作業能力</p> <p>S17 危機預防通報能力</p>

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)
			P5.1.5 完成所有文件確認，整理、歸檔作業。			
	T5.2 維修後關懷	O5.2.1 維修後關懷紀錄表	<p>P5.2.1 依據製造廠服務流程要求，進行電話關懷作業，記錄客戶反應事項。</p> <p>P5.2.2 依據客戶反應問題檢視維修履歷，評估問題是否立即邀約回廠。</p> <p>P5.2.3 彙整當日維修後關懷紀錄表，提交單位主管進行客戶反映問題之改善。</p> <p>P5.2.4 追蹤問題改善結果，並向客戶再次確認車輛使用情況。</p> <p>P5.2.5 完成顧客關懷系統結案程序，包含人員、問題回饋紀錄。</p>	3	<p>K01 職業安全衛生相關規則</p> <p>K02 工作安全守則作業規則</p> <p>K03 工作場域設備維護規則</p> <p>K04 遵循消費者保護法</p> <p>K05 遵循個人資料保護法</p> <p>K06 汽車原理維修概論</p> <p>K08 顧客關係維護概論</p> <p>K13 查詢紀錄與保固專案</p> <p>K14 查詢問題故障案例</p> <p>K15 顧客資料分析管理</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S04 顧客關係服務能力</p> <p>S08 維修資料閱讀能力</p> <p>S11 故障問題分析能力</p> <p>S14 檢修紀錄文書能力</p> <p>S09 維修後關懷電訪能力</p> <p>S17 危機預防通報能力</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 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) 以上相關工作經驗一年或相關科系畢業，或具相關汽車維修相關證照。
- 其他補充說明：

說明與補充事項

- 【註 1】預約表：紀錄預約來源^{【註 3】}與回廠目的、日期、時間，作為後續車間派工、維修進度、預交車時間管理。
- 【註 2】車輛問診：詢問或客戶主動提供車輛問題，由服務顧問詢問車輛使用情況，評估可能問題並建議維修方向。
- 【註 3】預約來源：客戶線上預約，致電保養廠或 0800 客服中心及保養廠主動聯繫。