

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護。</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 | 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。 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。 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。 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。 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。 | 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 K04 遵循消費者保護法 K05 遵循個人資料保護法 K06 汽車原理維修概論 K08 顧客關係維護概論 K13 查詢紀錄與保固專案 K14 查詢問題故障案例 K15 顧客資料分析管理 | S01 顧客問診溝通能力 S04 顧客關係服務能力 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 S09 維修後關懷電訪能力 S17 危機預防通報能力 |

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。