

### 小型汽車售後服務接待人員職能基準

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	KPS5220-004v2	小型汽車售後服務接待人員	最新版本	略	2024/12/15
V1	KPS5220-004v1	小型汽車售後服務人員	歷史版本	已被《KPS5220-004v2》取代	2021/11/29

<b>職能基準代碼</b>		KPS5220-004v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	小型汽車售後服務接待人員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	行銷與銷售 / 專業銷售		<b>職類別代碼</b>	KPS
	<b>職業別</b>	商店銷售有關人員		<b>職業別代碼</b>	5220
	<b>行業別</b>	批發及零售業 / 汽機車及其零配件、用品零售業		<b>行業別代碼</b>	G4841
<b>工作描述</b>		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。			
<b>基準級別</b>		4			

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小型汽車售後服務前置準備工作	T1.1應用服務流程及系統資料		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。 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。 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。 P1.1.4熟悉各項電腦系統操作，確保車籍、個	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	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車內外外觀檢查能力 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

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>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>		<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>S09修後關懷電訪能力</p> <p>S10資訊科技應用能力</p>
	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	<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>K06汽車原理維修概論</p> <p>K07定期保養作業概論</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>S03工作協調社交能力</p> <p>S08維修資料閱讀能力</p> <p>S09修後關懷電訪能力</p> <p>S11故障問題分析能力</p> <p>S12維修進度控工能力</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> <p>S16廢料處理作業能力</p> <p>S17危機預防通報能力</p>
T2小型汽車售後服務預約安排與準備工作	T2.1預約安排管理	O2.1.1預約表	<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，</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>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>S07精品配件銷售能力</p> <p>S08維修資料閱讀能力</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>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工降低等候時間。</p>		<p>K07定期保養作業概論</p> <p>K08顧客關係維護概論</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>S11故障問題分析能力</p> <p>S14檢修紀錄文書能力</p>
T3小型汽車售後服務工單開立與委修確認	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	<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>K06汽車原理維修概論</p> <p>K07定期保養作業概論</p> <p>K09故障判斷與檢修流程</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車內外外觀檢查能力</p> <p>S06儀表功能操作能力</p> <p>S11故障問題分析能力</p> <p>S14檢修紀錄文書能力</p>
	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>	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消費者保護法</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>

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>P3.2.3進行車輛問診作業，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> <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>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>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>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>S11故障問題分析能力</p> <p>S14檢修紀錄文書能力</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拍照或錄影保存，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與照片、影片，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>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>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>

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 )
					K15顧客資料分析管理	
T4小型汽車售後服務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>	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 K06汽車原理維修概論 K07定期保養作業概論 K13查詢紀錄與保固專案 K10維修核對與終檢流程 K16品質管理與性能測試	S03工作協調社交能力 S04顧客關係服務能力 S05車內外外觀檢查能力 S08維修資料閱讀能力 S11故障問題分析能力 S12維修進度控工能力 S14檢修紀錄文書能力 S15品質控制終檢能力 S17危機預防通報能力
	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，並提醒與紀錄下次返廠時間。</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 K08顧客關係維護概論 K10維修核對與終檢流程 K16品質管理與性能測試	S01顧客問診溝通能力 S04顧客關係服務能力 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
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>	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消費者保護法	S01顧客問診溝通能力 S04顧客關係服務能力 S05車內外外觀檢查能力 S06儀表功能操作能力

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>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> <p>P5.1.5完成所有文件確認，整理、歸檔作業。</p>		<p>K05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>S16廢料處理作業能力</p> <p>S17危機預防通報能力</p>
	T5.2維修後關懷	O5.2.1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>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>S09修後關懷電訪能力</p> <p>S11故障問題分析能力</p> <p>S14檢修紀錄文書能力</p> <p>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）以上相關科系畢業；或具相關汽車維修相關證照。

- **其他補充說明：**

- 預約表：紀錄預約來源與回廠目的、日期、時間，作為後續車間派工、維修進度、預交車時間管理。
- 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。
- 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。