

### 汽車租賃業務人員職能基準

職能基準代碼		KPS1221-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	汽車租賃業務人員		
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	行銷及有關經理人員	職業別代碼	1221	
	行業別	支援服務業 / 運輸工具租賃業	行業別代碼	N7721	
工作描述		從事汽車租賃銷售及開拓租車業務之工作。			
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應用勤前訓練資料		P1.1.1依據職場訓練計畫，應用汽車租賃產品知識，包括政府法令、稅務、規章、車輛設計。 P1.1.2閱讀並了解汽車租賃法規及汽車租賃定型化契約。 P1.1.3應用網際網路或顧客管理系統，取得車輛產品知識及客戶資料分析。 P1.1.4閱讀產險相關知識，視需求取得保險代理人證照。 P1.1.5了解汽車相關性能及功能，並能操作相關配備及駕馭車輛。	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法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K08顧客資料分析管理 K09汽車保險相關概論 K10汽車租賃財稅相關知識	S01租賃商品銷售能力 S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S04汽車配件銷售能力 S05車輛操作駕駛能力
	T1.2長、短租賃及	O1.2.1車輛整備確	P1.2.1依據作業指導書，了解長、短租差異，包含租期、純租車、租購車等相關規定。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則	S02車內外觀檢查能力 S03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 )
	汽車整備工作	認單	<p>P1.2.2 依據租賃契約需求進行車輛整備，包含產品配件操作及驗收，以符合整備標準。</p> <p>P1.2.3 在工作過程中遵守職業安全衛生相關規範，包含個人及車輛防護要求等。</p> <p>P1.2.4 完成車輛整備作業，依據車輛整備確認單點檢車外觀、內裝及配備功能，並記錄於確認單。</p>		<p>K03 工作場域設備維護規則</p> <p>K04 法令遵循與風控概論</p> <p>K06 消費者保護法</p> <p>K07 汽車租賃管理規則</p> <p>K11 汽車銷售流程概論</p> <p>K12 租賃商品銷售概論</p> <p>K13 車輛點交終檢流程</p>	<p>S04 汽車配件銷售能力</p> <p>S05 車輛操作駕駛能力</p> <p>S06 工作協調社交能力</p> <p>S07 業務拓展銷售能力</p> <p>S08 文書作業紀錄能力</p> <p>S09 品質點檢終檢能力</p> <p>S10 危機預防通報能力</p>
T2 長短租業務開發	T2.1 保有客維護	O2.1.1 客戶聯絡紀錄表	<p>P2.1.1 遵循工作規章，確保個資應用，不抵觸個人資料保護法。</p> <p>P2.1.2 應用客戶資料，進行促案邀約，並記錄於聯絡紀錄表。</p> <p>P2.1.3 進行保有客拜訪，探詢顧客需求，掌握顧客用車生命週期。</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>K04 法令遵循與風控概論</p> <p>K05 個人資料保護法</p> <p>K06 消費者保護法</p> <p>K07 汽車租賃管理規則</p> <p>K08 顧客資料分析管理</p> <p>K11 汽車銷售流程概論</p> <p>K12 租賃商品銷售概論</p> <p>K14 顧客關係維護概論</p>	<p>S01 租賃商品銷售能力</p> <p>S04 汽車配件銷售能力</p> <p>S07 業務拓展銷售能力</p> <p>S08 文書作業紀錄能力</p> <p>S11 顧客服務溝通能力</p> <p>S12 顧客關係服務能力</p> <p>S13 租賃費用報價能力</p> <p>S14 業務談判能力</p> <p>S15 締約能力</p>
	T2.2 新客戶開發	O2.2.1 客戶聯絡紀錄表	<p>P2.2.1 依據所屬商圈進行市場分析及潛在客戶規劃。</p> <p>P2.2.2 拜訪新客戶了解租賃意願、需求及預算等年度規劃，並記錄於客戶聯絡紀錄表。</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>K04 法令遵循與風控概論</p> <p>K05 個人資料保護法</p> <p>K06 消費者保護法</p> <p>K07 汽車租賃管理規則</p>	<p>S01 租賃商品銷售能力</p> <p>S04 汽車配件銷售能力</p> <p>S07 業務拓展銷售能力</p> <p>S08 文書作業紀錄能力</p> <p>S11 顧客服務溝通能力</p> <p>S12 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 )
					K08顧客資料分析管理 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K14顧客關係維護概論	S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力 S15締約能力
T3汽車租賃銷售作業	T3.1確認車輛商品		P3.1.1依據客戶需求提供車種及車型，陪同客戶勘車、試乘與車輛配備說明。 P3.1.2提供租賃類型與車輛維護範圍，向客戶推薦其優缺點，確認滿足客戶需求。	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 K07汽車租賃管理規則 K08顧客資料分析管理 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力 S15締約能力
	T3.2配件選購與保險服務	O3.2.1配件確認單	P3.2.1向客戶推薦合適配件商品，包含功能及用途說明。 P3.2.2確認客戶配件需求，記錄於配件確認單。 P3.2.3依客戶需求推薦保險服務內容，包含受保人、險種，並說明承保範圍。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K07汽車租賃管理規則 K09汽車保險相關概論 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K14顧客關係維護概論	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力 S15締約能力
	T3.3客製	O3.3.1租	P3.3.1依據商用、自用或法人租約，提供各種租	3	K01職業安全衛生相關規則	S01租賃商品銷售能力

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 )
	化租賃方案	賃方案 O3.3.2租賃報價單	賃方案，包含配件組合。 P3.3.2評估客戶需求，依租賃、租購及車輛維護方案，進行費用試算，提供報價單。		K02工作安全守則作業規則 K07汽車租賃管理規則 K09汽車保險相關概論 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K14顧客關係維護概論	S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力 S15締約能力
	T3.4簽約與收款作業	O3.4.1簽訂買賣合約書及定型化契約	P3.4.1確認租賃種類、車型、配件、產險，包含客戶個資及交車日。 P3.4.2說明買賣合約書與定型化契約，確保客戶知悉相關履約內容。 P3.4.3簽訂合約與支付訂金或保證金，提供支付金流方式，包含證件保管作業。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K04法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K09汽車保險相關概論 K14顧客關係維護概論 K15金融授信相關知識	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力
	T3.5車輛點交作業	O3.5.1交車同意書	P3.5.1完成車輛訂單與交期作業，確保車型、車色、配備與預安裝配件項目。 P3.5.2依據訂單完成配件安裝點交作業，確保車輛內外觀、配備符合車輛出廠品質與功能。 P3.5.3準備相關證照件與證明文件，視必要移動車輛至監理站完成檢驗與領牌作業。	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法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則	S01租賃商品銷售能力 S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S05車輛操作駕駛能力 S06工作協調社交能力 S08文書作業紀錄能力 S09品質點檢終檢能力

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 )
			P3.5.4邀約客戶進行點交作業，完成車輛使用說明及訂單配件確認，並簽署交車同意書。		K09汽車保險相關概論 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力
T4售後服務作業	T4.1車輛檢修服務	O4.1.1交車確認單	P4.1.1依出租合約提供檢修取送車服務，包含安排檢修期間代步車輛。 P4.1.2承租期間驗車通知與取送車代驗作業，包含罰單通知與代繳作業。 P4.1.3協助車輛事故委辦作業，包含維修期間用車調度與和解書作業。	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 K07汽車租賃管理規則 K09汽車保險相關概論 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S05車輛操作駕駛能力 S06工作協調社交能力 S09品質點檢終檢能力 S10危機預防通報能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力
	T4.2租期結束作業	O4.2.1車輛點檢表	P4.2.1租賃租期結束，通知客戶與車輛點檢作業，確認合約書與車況，並記錄車輛點檢表。 P4.2.2租購租期結束，通知客戶辦理購回手續與支付費用，提供支付金流方式，包含證件發還。 P4.2.3租賃車取回作業，與客戶完成車輛點檢作業。	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法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S05車輛操作駕駛能力 S06工作協調社交能力 S08文書作業紀錄能力 S09品質點檢終檢能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力

**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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A02 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。
- A03 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。
- A04 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。
- A05 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A06 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。
- 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：
  - 高中 ( 職 ) 以上畢業。