

### 汽車租賃業務人員職能基準

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	KPS1221-001v2	汽車租賃業務人員	最新版本	略	2024/12/15
V1	KPS1221-001v1	汽車租賃業務人員	歷史版本	已被《KPS1221-001v2》取代	2021/11/29

職能基準代碼		KPS1221-001v2			
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汽車租賃前置準備工作	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	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	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

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 )
			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。		K09汽車保險相關概論 K10汽車租賃財稅相關知識	
	T1.2長、短租賃及汽車整備工作	O1.2.1車輛整備確認單	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。 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。 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。 P1.2.4遵循工作規章，確保個資應用，不牴觸個人資料保護法。 P1.2.5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。	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 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	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 S06工作協調社交能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S09品質點檢終檢能力 S10危機預防通報能力
T2汽車租賃長短租業務開發	T2.1保有客戶維護	O2.1.1客戶聯絡紀錄表	P2.1.1應用客戶資料，進行促案邀約，並記錄於聯絡紀錄表。 P2.1.2進行保有客戶拜訪，探詢顧客需求，掌握顧客用車生命週期。	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 K08顧客資料分析管理 K11汽車銷售流程概論	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

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 )
					K12租賃商品銷售概論 K14顧客關係維護概論	S15締約能力
	T2.2新客戶開發	O2.2.1客戶聯絡紀錄表	P2.2.1依據所屬商圈進行市場分析及潛在客戶規劃。 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。	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 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 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汽車租賃銷售作業	T3.1確認車輛商品與配件選購	O3.1.1配件確認單	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。 P3.1.3向客戶推薦合適配件商品，包含功能及用途說明。 P3.1.4確認客戶配件需求，記錄於配件確認單。	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客製化租賃方案	O3.2.1租賃方案	P3.2.1依據商用、自用或法人租約，提供各種租賃方案，包含配件組合。	4	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力

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 )
	案	O3.2.2租賃報價單	P3.2.2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。		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	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
	T3.3簽約與收款作業	O3.3.1簽訂買賣合約書及定型化契約	P3.3.1確認租賃種類、車型、配件、產險，包含客戶個資及交車日。 P3.3.2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。 P3.3.3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。	4	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
	T3.4車輛點交作業	O3.4.1交車同意書	P3.4.1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。 P3.4.2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。 P3.4.3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 )
			P3.4.4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
T3汽車租賃售後服務作業	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。

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，並具備汽機車駕照。