

職能單元代碼	KPS3R3151v2
職能單元名稱	小型汽車售後服務前置準備工作
領域類別	行銷與銷售 / 專業銷售
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、應用服務流程及系統資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、顧客應對與估時估價。 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。 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。 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。 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。 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>二、進行準備工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 依據派工表，掌握工作排程進度，請求支援與進度協調作業。 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。 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。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安全衛生相關法規 • 工作安全守則作業規範 • 工作場域設備維護規範 • 消費者保護法 • 個人資料保護法 • 汽車原理與維修概論

	<ul style="list-style-type: none"> • 定期保養作業程序 • 顧客關係管理概論 • 故障判斷與檢修流程 • 維修核對與終檢流程 • 維修工時概念 • 零件編號原則 • 回廠紀錄與保險保固專案相關知識 • 車輛問題與故障案例
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客問診溝通能力 • 派工協調能力 • 估時估價報價能力 • 顧客關係與服務能力 • 車內外觀評估檢查能力 • 儀表功能操作能力 • 精品配件銷售能力 • 閱讀能力 • 修後關懷電訪能力 • 基本電腦及網際網路操作能力 • 故障問題分析能力 • 規劃與組織能力 • 維修結帳說明能力 • 檢修紀錄文書能力 • 品質導向終檢能力 • 緊急應變處理能力 • 廢料處理作業能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 無。