

職能單元代碼	KPS3R3154v2
職能單元名稱	小型汽車售後服務車輛終檢與檢修說明
領域類別	行銷與銷售 / 專業銷售
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、完工終檢確認</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行完修車輛檢查作業，確認更換舊品並放置暫放區。 2. 依據委修確認單最終檢查，確實達到製造廠工作要求品質，包含召回工項確認。 3. 完成車內、外觀檢查，確認車輛無汙染及完成車輛清潔。 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>二、檢修說明及建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 確認結帳清單，逐項與客戶確認金額、數量，完成簽名確認。 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。
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 • 遵循消費者保護法 • 遵循個人資料保護法 • 汽車原理維修概論 • 定期保養作業手冊 • 回廠紀錄與保固專案相關知識 • 顧客關係管理概論 • 維修核對與最終檢查流程 • 品質管理與性能測試

<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 派工協調能力 • 顧客關係與服務能力 • 車內外觀檢查能力 • 維修資料閱讀能力 • 故障問題判斷分析能力 • 維修進度掌握能力 • 檢修紀錄文書書寫能力 • 品質控制最終檢測能力 • 危機處理與預防通報能力 • 顧客問診溝通能力 • 維修結帳說明能力
<p>說明與補充事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 無。