

職能單元代碼	MEM3R2885v2
職能單元名稱	自行車店務服務
職類別	製造 / 設備安裝維護
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、協助處理店務服務事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助處理維修預約，建立顧客資料，並視需要與顧客聯繫，進行保養提醒或活動通知。</li> <li>2. 提供自行車相關基本諮詢，並依門市業務項目介紹與銷售自行車、零組件及相關配備。</li> <li>3. 協助回應顧客問題，如有異常狀況，即時向技術人員陳報。</li> <li>4. 協助庫存盤點。</li> </ol> <p>二、整理環境與維護設備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 執行維修機具與設備之清潔、潤滑及保養。</li> <li>2. 整理與維護工作環境。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 環境維護紀錄表</li> <li>• 機具保養紀錄表</li> <li>• 庫存盤點表</li> <li>• 顧客資料表</li> <li>• 顧客問題紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 機具與設備維護流程</li> <li>• 顧客關係管理概念</li> <li>• 產品資訊</li> <li>• 顧客接待程序</li> <li>• 工作安全手冊與作業規定</li> <li>• 環境清潔流程</li> <li>• 自行車各系統與零組件</li> </ul>
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 問題判別能力</li> <li>• 機具與設備清潔保養能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 環境清潔與保養能力</li> <li>• 庫存盤點能力</li> </ul>
說明與補充事項	無