

職能單元代碼	MEM4R2884v2
職能單元名稱	自行車維修與組裝
職類別	製造 / 設備安裝維護
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、檢查車況與報價</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依顧客反映之自行車問題或執行保養時發現之狀況，目視或使用相關工具檢驗各系統，並依異常狀況判斷故障原因。 2. 與顧客溝通問題及車況，確認所需維修項目。 3. 依檢查結果與所需維修項目，預估工時、維修所需物料及填寫維修報價單。 4. 回報顧客並確認維修項目及報價。 <p>二、組裝與更換調整系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依廠家維修手冊操作規定，指導或執行自行車常見故障狀況與相關配備維修。 2. 依廠家維修手冊操作規定與車架材質，調整或更換各系統之相關零件與性能。 3. 進行各系統之故障排除及調整、更換零件及組裝。 <p>三、測試與交車</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 測試與確認各系統運作是否正常。 2. 依測試結果確認已完成報價維修單之維修項目。 3. 指導或執行交車前點檢並完成維修紀錄及結帳單。 4. 向顧客說明維修狀況，完成結帳與交車手續。 <p>四、管理店務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行庫存材料、相關配件、維修機具與設備、廢料處理等店務管理工作。 2. 指導或執行維修預約及後續追蹤服務。 3. 指導或執行維修車輛排序、送修零組件之檢驗及異常故障調查分析等事項。 4. 指導或執行維修機具與設備之清潔、潤滑、保養等工作。

	<p>5. 針對顧客問題或抱怨，運用適切溝通方式解決並記錄。</p> <p>6. 提供自行車相關專業諮詢，並依門市業務項目介紹與銷售自行車、零組件及相關配備。</p> <p>7. 進行庫存管理。</p>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 店務管理紀錄 • 結帳單 • 維修報價單 • 顧客維修紀錄表
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 維修保養設備及用品 • 客訴處理流程 • 廢料處理方法 • 機具與設備維護流程 • 顧客關係管理 • 成本概念 • 各系統故障判斷的方法 • 庫存管理 • 車架材質 • 顧客接待程序 • 測試流程 • 工作安全手冊與作業規定 • 產品專業知識 • 維修與保養手冊 • 自行車各系統與零組件 • 交車流程 • 結帳作業
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 配件系統維修能力 • 機具維護保養能力 • 資訊科技應用能力 • 各系統檢查能力 • 文書處理能力 • 溝通協調能力 • 計算能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 自行車拆解與組裝能力 • 制動（煞車）系統維修能力 • 測試能力 • 轉向系統維修能力 • 庫存管理能力 • 故障判別能力 • 相關配備維修與更換能力 • 輪組系統維修能力 • 轉動系統維修能力 • 傳動（變速）系統維修能力 • 顧客導向服務能力 • 結構（車架）系統維修能力 • 客訴處理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 自行車常見故障狀況：如煞車皮更換、煞車線更換、鍊條掉鍊 / 斷鍊處理、爆胎處理（內、外胎更換）及變速調整等。