

### 小型汽車售後服務接待助理職能基準

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	KPS5220-005v2	小型汽車售後服務接待助理	最新版本	略	2025/12/15
V1	KPS5220-005v1	小型汽車售後服務助理	歷史版本	已被《KPS5220-005v2》取代	2022/12/07

職能基準代碼		KPS5220-005v2				
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類				
		職業	小型汽車售後服務接待助理			
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	商店銷售有關人員		職業別代碼	5220	
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G4841	
工作描述		負責小型汽車客戶接待服務，聯繫回廠維修及維護休息室相關作業。				
基準級別		2				

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 小型汽車售後服務接待助理前置準備作業	T1.1應用服務流程及系統操作		P1.1.1熟悉服務廠之服務規範與流程，包括車主使用手冊、顧客應對、客戶服務、接待禮儀等。 P1.1.2定期依據服務流程規範進行服務流程演練，並能獨立進行客戶服務作業。 P1.1.3依據車主使用手冊資料，進行車輛各項功能操作，推估可能問題。 P1.1.4熟悉組織內部電腦系統操作，以利查閱車籍、個資、諮詢、履歷、費用及關懷作業等資料。 P1.1.5遵循政府相關法規如消保法與個人資料保護法等。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K05定期保養作業概論 K06顧客關係維護概論 K07維修工時資料 K08零件編號資料 K09客戶紀錄與保固專案 K10顧客資料分析管理 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S05車內外觀檢查能力 S06儀表功能操作能力 S07精品配件銷售能力 S08維修資料閱讀能力
	T1.2進行準備工作	O1.2.1預約表	P1.2.1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。 P1.2.2依據服務流程要求方法、清潔車輛內裝防污護套，並收折備用。 P1.2.3應用預約表，預先掌握進廠車輛時間及客戶需求。 P1.2.4確認能在工作時，取得最有效率的工作安排，並更新預約表。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K06顧客關係維護概論 K10顧客資料分析管理	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S08維修資料閱讀能力 S09檢修紀錄文書能力
T2 小型汽車售後服務預約及	T2.1預約服務	O2.1.1預約表	P2.1.1確認回廠明細及整理邀約回廠名單，預防重複聯繫客戶造成客戶抱怨。 P2.1.2依據組織流程作業服務規範，於預定工作	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K04接待接待流程作業概論	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力

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 )
接待客戶	T2.2接待客戶		日完成客戶聯繫作業。 P2.1.3熟悉系統查閱作業，依據保養、維修履歷，推估此次回廠檢修內容。 P2.1.4確認各時段預約數量，提交廠內主管預排維修崗位、技師派工、零件備料作業。 P2.1.5更新預約表，提交相關作業人員，確保預約車回廠能立即接待。	2	K05定期保養作業概論 K06顧客關係維護概論 K07維修工時資料 K08零件編號資料 K09客戶紀錄與保固專案 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S04顧客關係服務能力 S05車內外觀檢查能力 S06儀表功能操作能力 S08維修資料閱讀能力 S09檢修紀錄文書能力 S10危機預防通報能力 S11估時估價報價能力
			P2.2.1注意進出廠內車輛動線，隨時指揮引導。 P2.2.2引導到廠車輛至指定位置，確認客戶名單並通知相關人員。 P2.2.3協助客戶下車，確認車上有無遺留貴重物品，放置車輛內裝防污護套。 P2.2.4協助確認車輛機能與車輛停放，並引導客戶進入接待櫃檯或客戶休息室。 P2.2.5向客戶介紹場域，包含接待區、精品區、客戶休息室、吧檯、洗手間等。		K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K06顧客關係維護概論 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S01顧客問診溝通能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S05車內外觀檢查能力 S06儀表功能操作能力 S07精品配件銷售能力
T3邀約回廠及行銷活動	T3.1邀約回廠	O3.1.1客戶聯繫名單 O3.1.2客戶問題紀錄	P3.1.1確認客戶聯繫名單，依據不同類型及要求完成資料彙整，並排定完成期限。 P3.1.2了解當期活動，進行文書管理與簡訊撰稿，並可以隨時查詢應用。 P3.1.3以簡訊、電話、email、郵寄等多元通訊方式進行活動邀約，並將結果記錄於客戶聯繫名單。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K05定期保養作業概論 K06顧客關係維護概論 K07維修工時資料	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S07精品配件銷售能力 S08維修資料閱讀能力 S09檢修紀錄文書能力

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 )
			P3.1.4查閱客戶聯繫名單，依據紀錄篩選潛在客戶，進行邀約掌握客戶需求，以提高客戶回廠意願。 P3.1.5遇客戶反饋問題時，能進行危機處理與記錄，並將相關資料回饋主管人員。		K08零件編號資料 K09客戶紀錄與保固專案 K10顧客資料分析管理 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S10危機預防通報能力 S11估時估價報價能力
	T3.2行銷活動	O3.2.1行銷活動紀錄表	P3.2.1依組織流程作業服務規範要求，熟悉精品與配件功能，主動了解客戶需求及推介產品。 P3.2.2閱讀當期活動與行銷廣宣品，協助客戶了解活動方案，提高行銷活動效益。 P3.2.3進行活動廣宣準備工作，包括製作行銷廣宣品、樣品擺設、網際網路行銷投放等。 P3.2.4管理網際網路行銷活動，包括留言互動、問題回饋等。 P3.2.5統計行銷活動成效，並記錄於行銷活動紀錄表。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K06顧客關係維護概論 K10顧客資料分析管理 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S07精品配件銷售能力 S09檢修紀錄文書能力 S10危機預防通報能力
T4客戶休息室服務及環境設備維護	T4.1客戶休息室服務		P4.1.1遵守職業安全衛生相關規範，完成場域清潔與消毒作業，包含餐食設備器具。 P4.1.2依據預約單準備飲品、餐食、餐具，備妥當日所需餐食服務，以利隨時供應。 P4.1.3依據服務流程規範提供茶點或餐飲服務，並向客戶介紹客戶休息室服務範圍。 P4.1.4主動服務客戶，隨時補充茶點與整理桌	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K06顧客關係維護概論 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S07精品配件銷售能力 S09檢修紀錄文書能力 S10危機預防通報能力

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 )
			面，並關懷客戶需求。 P4.1.5依據客戶需求提供車輛代步方案，進行外撥叫車服務或聯繫服務人員準備代步車。			
T4.2環境設備維護	O4.2.1環境設備維護表		P4.2.1依據服務流程要求，隨時保持環境衛生及餐食設備維護作業。 P4.2.2依據環境設備維護表要求，定時清潔、消毒、補充衛生或清潔用品，並記錄結果。 P4.2.3進行食材設備維護作業，確認功能、維護週期及耗材汰換。 P4.2.4盤點每日茶點或食材用量，並預估隔日用量與備貨。 P4.2.5定期進行設備器具盤點與檢查，視需求汰舊換新，並記錄於環境設備維護表。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論	S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S09檢修紀錄文書能力 S10危機預防通報能力

#### 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。

A03謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A04彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A05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，完成任務。

A06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。
- 其他補充說明：
  - 預約表：記錄預約來源、回廠目的、日期、時間等資訊，作為後續維修派工、維修進度及預交車時間管理。