

汽車租賃業務人員職能基準

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	KPS1221-001v2	汽車租賃業務人員	最新版本	略	2024/12/15
V1	KPS1221-001v1	汽車租賃業務人員	歷史版本	已被《KPS1221-001v2》取代	2021/11/29

職能基準代碼		KPS1221-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類				
	職業	汽車租賃業務人員			
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	行銷及有關經理人員		職業別代碼	1221
	行業別	支援服務業 / 運輸工具租賃業		行業別代碼	N7721
工作描述		從事汽車租賃銷售及開拓租車業務之工作。			
基準級別		3			

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汽車租賃前置準備工作	T1.1應用勤前訓練資料		P1.1.1依據職場訓練計畫，應用汽車租賃產品知識，包括政府法令、稅務、規章、車輛設計。 P1.1.2閱讀並了解汽車租賃法規及汽車租賃定型化契約。 P1.1.3應用網際網路或顧客管理系統，取得車輛產品知識及客戶資料分析。 P1.1.4閱讀產險相關知識，視需求取得保險代理	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K03工作場域設備維護規則 K04法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K08顧客資料分析管理	S01租賃商品銷售能力 S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S04汽車配件銷售能力 S05車輛操作駕駛能力

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)
			<p>人證照。</p> <p>P1.1.5了解汽車相關性能及功能，並能操作相關配備及駕馭車輛。</p>		K09汽車保險相關概論 K10汽車租賃財稅相關知識	
	T1.2長、短租賃及汽車整備工作	O1.2.1車輛整備確認單	<p>P1.2.1依據作業指導書，了解長、短租差異，包含租期、純租車、租購車等相關規定。</p> <p>P1.2.2依據租賃契約需求進行車輛整備，包含產品配件操作及驗收，以符合整備標準。</p> <p>P1.2.3在工作過程中遵守職業安全衛生相關規範，包含個人及車輛防護要求等。</p> <p>P1.2.4遵循工作規章，確保個資應用，不抵觸個人資料保護法。</p> <p>P1.2.5完成車輛整備作業，依據車輛整備確認單點檢車外觀、內裝及配備功能，並記錄於確認單。</p>	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K03工作場域設備維護規則 K04法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K13車輛點交終檢流程	S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S04汽車配件銷售能力 S05車輛操作駕駛能力 S06工作協調社交能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S09品質點檢終檢能力 S10危機預防通報能力
T2汽車租賃長短租業務開發	T2.1保有客戶維護	O2.1.1客戶聯絡紀錄表	<p>P2.1.1應用客戶資料，進行促案邀約，並記錄於聯絡紀錄表。</p> <p>P2.1.2進行保有客戶拜訪，探詢顧客需求，掌握顧客用車生命週期。</p>	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K04法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K08顧客資料分析管理 K11汽車銷售流程概論	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力

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)
					K12租賃商品銷售概論 K14顧客關係維護概論	S15締約能力
	T2.2新客戶開發	O2.2.1客戶聯絡紀錄表	P2.2.1依據所屬商圈進行市場分析及潛在客戶規劃。 P2.2.2拜訪新客戶了解租賃意願、需求及預算等年度規劃，並記錄於客戶聯絡紀錄表。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K04法令遵循與風控概論 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K08顧客資料分析管理 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K14顧客關係維護概論	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力 S15締約能力
T3汽車租賃銷售作業	T3.1確認車輛商品與配件選購	O3.1.1配件確認單	P3.1.1依據客戶需求提供車種及車型，陪同客戶勘車、試乘與車輛配備說明。 P3.1.2提供租賃類型與車輛維護範圍，向客戶推薦其優缺點，確認滿足客戶需求。 P3.1.3向客戶推薦合適配件商品，包含功能及用途說明。 P3.1.4確認客戶配件需求，記錄於配件確認單。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K03工作場域設備維護規則 K07汽車租賃管理規則 K08顧客資料分析管理 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力 S15締約能力
	T3.2客製化租賃方案	O3.2.1租賃方案	P3.2.1依據商用、自用或法人租約，提供各種租賃方案，包含配件組合。	4	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力

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)
	案	O3.2.2租賃報價單	P3.2.2評估客戶需求，依租賃、租購及車輛維護方案，進行費用試算，提供報價單。		K07汽車租賃管理規則 K09汽車保險相關概論 K11汽車銷售流程概論 K12租賃商品銷售概論 K14顧客關係維護概論	S07業務拓展銷售能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力 S14業務談判能力 S15締約能力
	T3.3簽約與收款作業	O3.3.1簽訂買賣合約書及定型化契約	P3.3.1確認租賃種類、車型、配件、產險，包含客戶個資及交車日。 P3.3.2說明買賣合約書與定型化契約，確保客戶知悉相關履約內容。 P3.3.3簽訂合約與支付訂金或保證金，提供支付金流方式，包含證件保管作業。		K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K04法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K09汽車保險相關概論 K14顧客關係維護概論 K15金融授信相關知識	S01租賃商品銷售能力 S04汽車配件銷售能力 S07業務拓展銷售能力 S08文書作業紀錄能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力
	T3.4車輛點交作業	O3.4.1交車同意書	P3.4.1完成車輛訂單與交期作業，確保車型、車色、配備與預安裝配件項目。 P3.4.2依據訂單完成配件安裝點交作業，確保車輛內外觀、配備符合車輛出廠品質與功能。 P3.4.3準備相關證照件與證明文件，視必要移動車輛至監理站完成檢驗與領牌作業。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K03工作場域設備維護規則 K04法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則	S01租賃商品銷售能力 S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S05車輛操作駕駛能力 S06工作協調社交能力 S08文書作業紀錄能力 S09品質點檢終檢能力

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)
			P3.4.4邀約客戶進行點交作業，完成車輛使用說明及訂單配件確認，並簽署交車同意書。		K09汽車保險相關概論 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力
T4汽車租賃售後服務作業	T4.1車輛檢修服務	O4.1.1交車確認單	P4.1.1依出租合約提供檢修取送車服務，包含安排檢修期間代步車輛。 P4.1.2承租期間驗車通知與取送車代驗作業，包含罰單通知與代繳作業。 P4.1.3協助車輛事故委辦作業，包含維修期間用車調度與和解書作業。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K03工作場域設備維護規則 K07汽車租賃管理規則 K09汽車保險相關概論 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S05車輛操作駕駛能力 S06工作協調社交能力 S09品質點檢終檢能力 S10危機預防通報能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力
	T4.2租期結束作業	O4.2.1車輛點檢表	P4.2.1租賃租期結束，通知客戶與車輛點檢作業，確認合約書與車況，並記錄車輛點檢表。 P4.2.2租購租期結束，通知客戶辦理購回手續與支付費用，提供支付金流方式，包含證件發還。 P4.2.3租賃車取回作業，與客戶完成車輛點檢作業。	3	K01職業安全衛生相關規則 K02工作安全守則作業規則 K03工作場域設備維護規則 K04法令遵循與風控概論 K05個人資料保護法 K06消費者保護法 K07汽車租賃管理規則 K13車輛點交終檢流程 K14顧客關係維護概論	S02車內外觀檢查能力 S03儀表功能操作能力 S05車輛操作駕駛能力 S06工作協調社交能力 S08文書作業紀錄能力 S09品質點檢終檢能力 S11顧客服務溝通能力 S12顧客關係服務能力 S13租賃費用報價能力

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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A03 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A04 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。

A05 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A06 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。

A07 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，並具備汽機車駕照。