

鞋品維修人員職能基準

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
V3	MPM7935-004v3	鞋品維修人員	最新版本	略	2025/06/15
V2	MPM7935-004v2	鞋品維修人員	歷史版本	已被《MPM7935-004v3》取代	2022/12/13
V1	MPM7935-004v1	鞋品維修人員	歷史版本	已被《MPM7935-004v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		MPM7935-004v3				
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類				
		職業	鞋品維修人員			
所屬類別	職類別	製造 / 生產管理		職類別代碼	MPM	
	職業別	製鞋及有關工作人員		職業別代碼	7935	
	行業別	製造業 / 皮革、毛皮及其製品製造業		行業別代碼	C1302	
工作描述		從事鞋品維修【註 1】與相關諮詢服務等工作。				
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 提供諮詢服務	T1.1 接待客戶	O1.1.1 客戶資料文件	P1.1.1 依客戶鞋品問題與損壞情形，提供諮詢與建議服務。 P1.1.2 視鞋品服務項目，建議鞋品相關的保養商品。 P1.1.3 建立客戶資料文件。	3	K01 鞋品類型 K02 基本鞋型與尺寸 K03 鞋品構造與鞋材概念 K04 鞋品保養知識 K05 鞋與腳關係之知識	S01 鞋品狀態判斷能力 S02 溝通協調能力
	T1.2 確認維修需求	O1.2.1 維修報價單	P1.2.1 檢查鞋面材料與鞋底材料，並判斷損壞狀況與可維修範圍。		K01 鞋品類型 K02 基本鞋型與尺寸	S01 鞋品狀態判斷能力 S02 溝通協調能力

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)
	與報價		P1.2.2 檢查鞋面材料與鞋底材料，並判斷維修方式及材料。 P1.2.3 能依檢查結果與客戶維修需求，估算維修費用，告知維修後鞋品與原鞋穿著情形之差異及提供維修報價單。		K03 鞋品構造與鞋材概念 K04 鞋品保養知識 K06 鞋面與鞋底材料 K07 鞋材成本概念	S03 鞋品材料判斷能力 S04 計算能力 S05 文書處理能力
T2 提供鞋品維修與保養服務	T2.1 維修鞋品	O2.1.1 維修紀錄表	P2.1.1 清潔與整理待維修鞋品鞋面與鞋底。 P2.1.2 依客戶維修項目需求，進行鞋品維修作業及零配件更換作業。 P2.1.3 檢查維修後鞋品與清潔鞋面，並撰寫維修紀錄表。 P2.1.4 交付維修後鞋品，並收取維修費用。	3	K01 鞋品類型 K02 基本鞋型與尺寸 K03 鞋品構造與鞋材概念 K06 鞋面與鞋底材料 K07 鞋材成本概念 K08 膠著劑種類與使用原理 K09 修鞋機器與工具運用方法	S05 文書處理能力 S06 鞋品維修能力 S07 鞋面縫補能力 S08 鞋底縫合能力 S09 鞋底膠著能力 S10 補色能力 S11 擴鞋技術能力 S12 天皮、鞋跟、前掌修理能力 S13 修鞋機器與工具操作能力 S14 零配件更換作業能力
	T2.2 提供鞋品保養服務	O2.2.1 保養紀錄表	P2.2.1 清潔維修鞋品表面與鞋底。 P2.2.2 依客戶保養項目需求，進行鞋品保養服務。 P2.2.3 檢查保養後鞋品，並撰寫保養紀錄表。 P2.2.4 交付保養後鞋品，並收取保養費用。	3	K01 鞋品類型 K02 基本鞋型與尺寸 K03 鞋品構造與鞋材概念 K04 鞋品保養知識 K06 鞋面與鞋底材料	S15 鞋品清潔能力 S16 鞋品保養能力 S17 顧客導向服務能力

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 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。

A03 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。

A04 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。

A05 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。

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：
 - 具 1 年以上相關工作經驗。
- 其他補充說明：
 - 鞋面材料：如塑膠、織物、皮革等。
 - 鞋底材料：如橡膠底、塑膠底、木底、皮底等。