

行動裝置維修人員職能基準

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	IIS7421-001v3	行動裝置維修人員	最新版本	略	2025/12/15
V2	IIS7421-001v2	智慧型手機維修人員	歷史版本	已被《IIS7421-001v3》取代	2021/12/31
V1	IIS7421-001v1	智慧型手機維修人員	歷史版本	已被《IIS7421-001v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼	IIS7421-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類			
	職業	行動裝置維修人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務	職類別代碼	IIS
	職業別	資訊及通訊設備裝修人員	職業別代碼	7421
	行業別	其他服務業 / 個人及家庭用品維修業	行業別代碼	S9521
工作描述	執行手機、平板電腦、智慧穿戴裝置等行動裝置設備之故障診斷、零組件維修更換、硬體修復及檢測服務，並提供顧客諮詢。			
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收件服務	T1.1設備狀態檢視與收件	O1.1.1維修估價單 O1.1.2維修取件單	P1.1.1依據顧客所反映故障問題與需求，及手冊之說明內容，檢視行動裝置行動裝置設備的故障狀態與保固期限。 P1.1.2進行設備外觀功能的初步檢查與登記。 P1.1.3向顧客說明收費方式與檢修時程，以及使用者資料之處理方式，與顧客達成共識。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02手機與通訊網路概論 K03行動裝置設備零組件與周邊設備知識 K04行動裝置設備作業系統概論 K05行動裝置設備應用程式概論 K06資訊安全與個資法概論	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S03行動裝置設備組裝與周邊設備整合 S04行動裝置設備作業系統安裝與設定 S05行動裝置設備網路安裝與設

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)
			P1.1.4進行顧客聯絡資料登記，請顧客取回與維修無關之配件，完成維修取件單。		K07指引手冊	定 S06資訊安全軟硬體安裝與設定
T2設備維修	T2.1故障判斷與正式報價	O2.1.1維修請料單	P2.1.1依顧客報修行動裝置行動裝置設備之維修取件單，進行故障項目的確認，並視需要填寫維修請料單。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02手機與通訊網路概論 K03行動裝置設備零組件與周邊設備知識 K04行動裝置設備作業系統概論 K05行動裝置設備應用程式概論 K06資訊安全與個資法概論 K07指引手冊 K08行動裝置設備故障分析	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S03行動裝置設備組裝與周邊設備整合 S04行動裝置設備作業系統安裝與設定 S05行動裝置設備網路安裝與設定 S06資訊安全軟硬體安裝與設定 S07故障分析與排除能力 S08測試與維修儀器操作
		O2.1.2維修報價單	P2.1.2於維修前通知顧客須檢修之項目，告知需更換之料件與收費報價，並提供維修報價單。			
	T2.2設備維修	O2.2.1維修記錄表	P2.2.1取得相關料件，於符合職業安全衛生規範的環境與作業程序下（依手冊說明指引），正確使用合適的檢測與維修工具，進行顧客報修行動裝置設備之維修。 P2.2.2進行通訊與系統軟硬體功能之測試與確認，並填寫維修記錄表。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02手機與通訊網路概論 K03行動裝置設備零組件與周邊設備知識 K04行動裝置設備作業系統概論 K05行動裝置設備應用程式概論 K06資訊安全與個資法概論 K07指引手冊 K08行動裝置設備故障分析	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S03行動裝置設備組裝與周邊設備整合 S04行動裝置設備作業系統安裝與設定 S05行動裝置設備網路安裝與設定 S06資訊安全軟硬體安裝與設定

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)
					K09電子學	S07故障分析與排除能力 S08測試與維修儀器操作 S09SMT 零件拆裝能力
	T2.3特殊維修技術	O2.3.1 防水修復檢測報告 O2.3.2 螢幕校正測試報告	P2.3.1 依據設備進水損害狀況，使用專業拆解工具拆卸設備外殼，檢視內部電路板、連接器及關鍵零組件的腐蝕或氧化狀況，並使用異丙醇、超音波清洗機等專業清潔設備進行深度清潔處理。 P2.3.2 完成清潔處理後，拆除舊有防水膠條並清潔膠條槽，精確安裝新的防水膠條確保與機身完全貼合，使用防水測試設備進行氣密性測試，確認修復後防水性能符合原廠規格。 P2.3.3 依據顧客需求，完成螢幕更換後，開機檢查螢幕點亮狀況，使用專業測試軟體檢測各區域顯示均勻度、亮點、暗點及色彩異常，進入設備校正模式執行觸控螢幕校正程序。 P2.3.4 使用觸控測試軟體檢測多點觸控、滑動、縮放等手勢操作的準確性與靈敏度，並使用專業螢幕測試軟體檢測亮度、對比度、色彩飽和度等參數與原廠規格比對，完成螢幕校正測試報告。	3	K09電子學 K10防水等級標準與測試規範 K11螢幕顯示技術與校正原理	S10 防水測試設備操作技能 S11 螢幕校正軟體操作技能 S12 精密清潔作業技能
T3設備交件	T3.1收費與交件	O3.1.1收費單與發票	P3.1.1製作收費相關文件。 P3.1.2 將設備交件予顧客，與顧客當面確認功能正常，設備無誤，並提供收費相關文件。	3	K03行動裝置設備零組件與周邊設備知識 K06資訊安全與個資法概論	S01 專業術語溝通能力 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)
					K07指引手冊 K08行動裝置設備故障分析	
	T3.2維修資料庫登錄	P3.2.1 依據顧客送修設備資訊，登入維修管理系統建立維修工單，輸入設備型號、序號、故障現象及顧客聯絡資訊，並拍照上傳設備外觀狀況作為維修前記錄。 P3.2.2 在維修過程中即時更新工單狀態，記錄故障診斷結果、更換零件清單、維修工時及維修步驟，使用系統內建檢測工具記錄維修前後的設備性能參數比對資料。 P3.2.3 維修完成後在系統中上傳維修後測試報告及設備功能確認照片，計算維修費用並產生維修報價單，完成工單結案並設定顧客取件通知，確保維修紀錄完整建檔。	3	K12維修管理系統操作流程 K13工單管理與狀態追蹤原理 K14維修數據記錄與分析方法	S13維修系統軟體操作 S14數位照片拍攝與上傳 S15維修報表製作	

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01親和關係：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。
- A02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。
- A03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。
- 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持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A06團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A07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。

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：

高中職相關群科以上畢業。

其他補充說明：

手冊：如原廠所附之指引手冊、安裝手冊、使用手冊及操作手冊等。