

汽車業 《 能力標準說明 》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

名稱	監察安排及協調工場運作進度及流程
編號	108732L4
應用範圍	於汽車維修營運場所，從業員能夠掌握機構營運策略，監察、分析、安排及協調汽車維修工場日常運作的進度及流程。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(汽車維修工場的運作管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握機構營運策略 • 瞭解營運相關法規 • 瞭解顧客服務概念 • 瞭解人力資源管理概念 • 掌握工場管理 • 瞭解危機管理 <p>2. 應有表現(監察、安排及協調工場運作進度及流程)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能參考機構營運策略和營運相關法規，例如：勞工、僱傭、工廠經營、職業安全及健康及環境保護等相關法規的指引，對汽車維修工作流程進行監察、分析、安排及協調 <ul style="list-style-type: none"> ○ 收集人力資源資料，評估生產能力並訂立和檢討生產指標 ○ 建立、修訂和執行日常運作流程系統，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 生產流程 ▪ 品質控制 ▪ 客戶服務 ▪ 部門間溝通機制 ▪ 員工任用 ▪ 職安健環管理 ▪ 零件補給 ▪ 設備和物資採購 ▪ 廠房設備保養 ▪ 廢物棄置 ▪ 其他相關事宜 ○ 建立、修訂和執行危機管理機制，例如火警和颱風等事宜 ○ 建立、修訂和執行處理顧客服務投訴機制 ○ 協調及排解跨部門運作衝突 ○ 監察日常運作系統 ○ 監察日常生產進度 • 判斷工場的運作管理須符合僱傭、職業安全及健康及環境保護等相關法規
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握機構的營運策略，有效地對汽車維修工作流程進行監察、分析、安排及協調，以達到預期的指標；及

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠判斷工場的運作管理須符合勞工、僱傭、工廠經營、職業安全 and 健康及環境保護等相關法規。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有廣泛的汽車知識和瞭解汽車維修工作程序。