

外籍勞工生活照顧服務人員職能基準

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
V3	BHR3333-002v3	外籍勞工生活照顧服務人員	最新版本	更新「職能基準名稱、工作描述、工作任務、工作產出、行為指標、職能內涵、說明與補充事項」	2019/10/21
V2	BHR3333-002v2	外籍員工生活照顧服務人員	歷史版本	已被《BHR3333-002v3》取代	2018/12/21
V1	BHR3333-002	(外籍)勞工生活管理人員	歷史版本	已被《BHR3333-002v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR3333-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	外籍勞工生活照顧服務人員		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 人力資源管理	職類別代碼	BHR	
	職業別	職業介紹人及承包人	職業別代碼	3333	
	行業別	支援服務業 / 人力仲介及供應業	行業別代碼	N78	
工作描述		依據法令規定，進行外籍勞工之工作關懷與生活輔導服務。			
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工作與生活輔導	T1.1宣導工作與生活規範	O1.1.1住宿人員名冊 O1.1.2宣導及簽到表	P1.1.1依法令規定與雇主要求，安排與管理外籍勞工住宿事宜。 P1.1.2外籍勞工上工前，進行相關工作與生活規範宣導。 P1.1.3更新相關工作與生活規範，並進行定期宣導及完成紀錄。	3	K01就業服務相關法規 ^{【註1】} K02傳染病知識 K03消防安全概念	S01溝通協調能力 S02文書處理能力

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)
	T1.2執行工作與生活關懷服務	O2.1.1服務紀錄表 O2.1.2申訴紀錄表 O2.1.3非勞工行政服務紀錄表	P1.2.1依契約規定或視需求，對外籍勞工進行關懷服務及輔導，並完成服務紀錄表。 P1.2.2依僱主 / 外籍勞工反映的問題，進行關懷、輔導及妥善處理，並完成申訴紀錄表。 P1.2.3 規劃、辦理與協助外籍勞工參與休閒活動，並完成相關紀錄表。	3	K01就業服務相關法規 K05跨文化認知 K06諮商與輔導	S01溝通協調能力 S03問題處理能力 S04活動規劃能力 S05資訊科技應用能力
T2異常處理	T2.1辨別異常原因與溝通	O2.2.1異常事件處理紀錄表	P2.1.1勞雇雙方發生爭議時，判別異常事件原因，進行妥善溝通與問題回應。 P2.1.2評估異常事件原因，通知僱主及仲介單位管理階層，並填寫相關表單。	3	K07異常事件處理流程 K08勞資關係概念	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S03問題處理能力
	T2.2進行異常狀況處理	O2.2.1異常事件處理紀錄表 O2.2.2服務紀錄表	P2.2.1依僱主及仲介單位管理階層指示並依據異常事件處理流程，協助外籍勞工處理異常事件。 P2.2.2回報僱主及仲介單位管理階層處理結果，並完成相關紀錄及後續追蹤。 P2.2.3進行異常案例宣導與人員輔導。	3	K01就業服務相關法規 K06諮商與輔導 K07異常事件處理流程 K08勞資關係概念	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S03問題處理能力 S06顧客導向

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01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。

A02自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A03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。

A04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。

A05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。

A06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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 依雇主聘僱外國人許可及管理辦法第四十條規定，應具備下列條件之一：
 - 一、取得就業服務專業人員證書者。
 - 二、從事外國人生活照顧服務工作二年以上經驗者。
 - 三、大專校院畢業，並具一年以上工作經驗者。
- 本基準適用於家庭類以外之外籍勞工，詳請參照主管機關公布之生活照顧服務計畫書。
- 【註1】就業服務相關法規：就業服務法、外勞聘僱法令、職業安全與衛生、入出國移民法、人口販運防制法、稅法及毒品防制條例等。