

### 櫃台人員職能基準

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	THM4222-001v3	櫃台人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	THM4222-001v2	櫃台人員	歷史版本	已被《THM4222-001v3》取代	2020/12/18
V1	THM4222-001v1	櫃台人員	歷史版本	已被《THM4222-001v2》取代	2018/06/12

職能基準代碼		THM4222-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	櫃台人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理		職類別代碼	THM
	職業別	接待員及服務台事務人員		職業別代碼	4222
	行業別	住宿及餐飲業 / 住宿業		行業別代碼	I55
工作描述		旅宿業第一線接待人員協助顧客預約/預訂、入住、退房、換匯、出納作業、顧客需求服務、資訊諮詢等相關工作。			
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 顧客預約	T1.1 處理顧客預約	O1.1.1 客房預訂/修改/取消表單(系統報表)	P1.1.1 依照組織政策與程序提供正確且符合需求的住宿資訊 <sup>【註1】</sup> 。 P1.1.2 依據相關作業程序與顧客確認個人資訊和預約細節，並正確紀錄於訂房系統。 P1.1.3 能運用顧客資料與過往紀錄提升訂房效率。	3	K01 產品銷售與服務 K02 顧客關係與顧客服務 K03 附近景點區說明 K04 組織政策與服務作業規定 K05 組織所提供產品與服務內容 K06 個人資料保護法	S01 電話禮儀 S02 顧客資料庫系統操作 S03 客房預約系統操作 S04 顧客服務技巧 S05 表達說明技巧 S06 運用外語溝通 S07 銷售技巧

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 )
		O1.1.2 訂房/付訂確認單	P1.1.4 依照作業規定與訂房系統操作程序將預約歸檔，並提供顧客確認及預約代號。 P1.1.5 依照作業規定進行訂金收取作業。 P1.1.6 依照作業規定將預約和需求之細節彙集並交給適當部門（如：房務部、餐飲部或VIP及商務中心）。		K07 顧客資料保密及安全政策規定 K08 會計及基本數學	S08 使用資通訊設備 <sup>【註2】</sup> S09 財務交易系統操作 <sup>【註3】</sup>
	T1.2 處理預約修改或取消	O1.2.1 客房預訂/修改/取消表單（系統報表） O1.2.2 訂房/付訂確認單 O1.2.3 匯款單/信用卡授權書	P1.2.1 依據相關作業程序與顧客確認個人資訊和預約修改/取消細節，確保顧客了解和同意。 P1.2.2 依照作業規定與訂房系統操作程序處理修改或取消。 P1.2.3 準備新預約、修改或取消預約紀錄及付費/退款資訊交予顧客確認。 P1.2.4 依照作業規定進行訂金收取/退費作業。 P1.2.5 依照作業規定將修改/取消預約和需求之細節彙集並交給適當部門（如：房務部、餐飲部或VIP及商務中心）。	3	K01 產品銷售與服務 K02 顧客關係與顧客服務 K04 組織政策與服務作業規定 K05 組織所提供產品與服務內容 K06 個人資料保護法 K07 顧客資料保密及安全政策規定 K08 會計及基本數學	S01 電話禮儀 S02 顧客資料庫系統操作 S03 客房預約系統操作 S04 顧客服務技巧 S05 表達說明技巧 S06 運用外語溝通 S07 銷售技巧 S08 使用資通訊設備 S09 財務交易系統操作
T2 櫃台客務服務	T2.1 辦理入住登記	O2.1.1 顧客登記表（含系統紀錄）	P2.1.1 依照組織政策及作業規定檢視每日遷入和遷出顧客報表，完成客房分配、房卡製作、確認客房準備及處理特殊需求（如：接送、停車、加床等）。	3	K01 產品銷售與服務 K02 顧客關係與顧客服務 K04 組織政策與服務作業規定 K05 組織所提供產品與服務內容	S01 電話禮儀 S02 顧客資料庫系統操作 S04 顧客服務技巧 S05 表達說明技巧 S06 運用外語溝通

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 )
		O2.1.2 客房費用預付單 O2.1.3 分房表	<p>P2.1.2 依照組織作業規範，在顧客辦理入住手續、確認預約細節並完成入住登記。</p> <p>P2.1.3 依組織作業規範，主動提供房客升等、旅遊或商務、餐飲及其他優惠資訊與購買價格，並介紹館內設施訊息。</p> <p>P2.1.4 主動依照顧客符合之福利方案提供最佳服務（如：熟客優惠、VIP 升等）。</p> <p>P2.1.5 對於顧客提出非預約項目之需求，給予即時回應並依作業程序進行現場預約修改、替代方案建議、其他服務或商務服務預約之登記與轉達至相關部門，並作後續追蹤回報。</p> <p>P2.1.6 當客房無法立即提供時，依作業規定處理，將顧客之不便降至最低程度或尋求替代方案。</p> <p>P2.1.7 主動依組織作業規定詢問晨喚及其他客務服務需求，並依需求完成系統登記/設定並通知相關部門（如：每日報紙、準備早餐盒）。</p> <p>P2.1.8 提供適當的行李協助服務。</p> <p>P2.1.9 完成預收房帳作業。</p>		<p>K07 顧客資料保密及安全政策規定</p> <p>K09 櫃台服務範圍、項目及服務流程相關規定</p> <p>K10 應遵守之性別平等、兒童保護及其他特別保護法規與作業規定。</p> <p>K11 餐旅業安全、基本消防防災知識與衛生規範。</p> <p>K12 危機處理及緊急應變政策與作業規定</p> <p>K13 常見緊急及特殊情況類型與相關風險</p>	<p>S07 銷售技巧</p> <p>S08 使用資通訊設備</p> <p>S09 財務交易系統操作</p> <p>S10 客務作業系統操作</p> <p>S11 大廳接待禮儀</p>

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 )
	T2.2 辦理換房	O2.2.1 換房單	P2.2.1 確認顧客換房需求及詢問換房原因，並回報權責人員處理。 P2.2.2 依顧客需求尋找適合的房型與消費組合。 P2.2.3 完成系統登記作業、確認帳目轉移並通知相關部門提供必要協助。 P2.2.4 收回舊房卡並重新製作新房卡。 P2.2.5 修正顧客登記卡資料並歸檔。	3	K02 顧客關係與顧客服務 K04 組織政策與服務作業規定 K05 組織所提供產品與服務內容 K06 個人資料保護法 K07 顧客資料保密及安全政策規定 K09 櫃台服務範圍、項目及服務流程相關規定	S01 電話禮儀 S02 顧客資料庫系統操作 S04 顧客服務技巧 S05 表達說明技巧 S06 運用外語溝通 S07 銷售技巧 S08 使用資通訊設備 S09 財務交易系統操作 S10 客務作業系統操作【註4】
	T2.3 辦理退房	O2.3.1 消費明細確認單 O2.3.2 發票 O2.3.3 押金退還憑單	P2.3.1 顧客離開時比對各部門資訊並確認房帳。 P2.3.2 提供適當的行李協助服務。 P2.3.3 依照組織政策及作業規定在顧客辦理退房手續時，完成收費/押金退還/取消信用卡預先授權與開立發票作業。	3	K02 顧客關係與顧客服務 K04 組織政策與服務作業規定 K05 組織所提供產品與服務內容 K06 個人資料保護法 K07 顧客資料保密及安全政策規定 K08 會計及基本數學 K09 櫃台服務範圍、項目及服務流程相關規定	S02 顧客資料庫系統操作 S04 顧客服務技巧 S05 表達說明技巧 S06 運用外語溝通 S08 使用資通訊設備 S10 客務作業系統操作
	T2.4 辦理寄物服務	O2.4.1 寄物紀錄單	P2.4.1 依作業規定辦理顧客寄物收取、記錄、存放與歸還作業。	3	K02 顧客關係與顧客服務 K04 組織政策與服務作業規定 K05 組織所提供產品與服務內容 K06 個人資料保護法	S01 電話禮儀 S04 顧客服務技巧 S05 表達說明技巧 S06 運用外語溝通

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 顧客資料保密及安全政策規定 K09 櫃台服務範圍、項目及服務流程相關規定 K10 應遵守之性別平等、兒童保護及其他特別保護法規與作業規定。	S10 客務作業系統操作
	T2.5 辦理外幣/旅行支票兌換	O2.5.1 水單	P2.5.1 依據作業規定，核對顧客身分、告知當日兌換匯率。 P2.5.2 依據作業規定收取外幣/旅行支票，並進行驗鈔/旅行支票授權碼查詢，完成系統登記並列印水單。 P2.5.3 依作業規定點算兌換之現鈔交付顧客，完成水單簽名、簽章及外幣/旅行支票收存。	3	K02 顧客關係與顧客服務 K04 組織政策與服務作業規定 K05 組織所提供產品與服務內容 K07 顧客資料保密及安全政策規定 K08 會計及基本數學	S04 顧客服務技巧 S06 運用外語溝通 S09 財務交易系統操作 S12 各國匯率計算與兌換
	T2.6 處理顧客緊急及特殊情況	O2.6.1 緊急/危難處理紀錄表	P2.6.1 顧客發生緊急及特殊狀況即時通報、尋求幫助並依作業規定提供適當協助以減輕或解決緊急及特殊狀況。	4	K02 顧客關係與顧客服務 K04 組織政策與服務作業規定 K07 顧客資料保密及安全政策規定 K13 常見緊急及特殊情況類型與相關風險	S02 顧客資料庫系統操作 S04 顧客服務技巧 S05 表達說明技巧 S06 運用外語溝通 S08 使用資通訊設備 S13 顧客緊急及特殊情況處理技巧【註5】

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 )
T3 關班/ 關帳作業 與營運報 表上傳	T3.1 辦理 日常關班/ 關帳作業	O3.1.1 信 用卡機明 細表 O3.1.2 發 票明細表 O3.1.3 發 票存根聯/ 副聯 O3.1.4 各 類帳單 O3.1.5 對 帳紀錄表/ 帳務報表	P3.1.1 依據作業規定進行檢查交易/對帳/分帳/現 金清點。 P3.1.2 正確操作系統列印信用卡機明細/帳務報表 /發票報表。 P3.1.3 正確登載帳務紀錄於作業系統。 P3.1.4 依作業規定進行帳務歸檔/帳單與發票移交 /現金收存等日常關班/關帳流程。	3	K08 會計及基本數學 K14 帳務作業流程相關規定	S08 使用資通訊設備 S09 財務交易系統操作 S14 資訊科技運用能力
	T3.2 上傳 營運報表	O3.2.1 營 運報表	P3.2.1 依據作業確認顧客資料、住房情形、房 價、房帳交易。 P3.2.2 依據作業規定完成日常關帳/夜間稽核作 業，並上傳營運報表。	3	K08 會計及基本數學 K14 帳務作業流程相關規定	S08 使用資通訊設備 S09 財務交易系統操作

### 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 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題時靈活應對，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 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 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與警覺性。

A05 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：**

- 大專院校以上畢業，或具 1 年以上相關工作經驗。

- **其他補充說明**

- 此職能基準係依據「APEC 職能基準架構：以觀光、旅遊、餐飲業為例」計畫發展而成，屬於【櫃台人員 ( Front Desk Attendant )】於亞太經合會 ( APEC ) 不同國家共通職能要求。
- 承上述，倘若應用端應用此職能基準，仍須依循主管機關對於所轄產業之相關法令規範要求。
- 【註 1】住宿資訊：包含房型、價格、優惠措施、餐飲及休閒設施等相關營業狀態必要資訊。
- 【註 2】資通訊設備：資訊系統操作、傳真機操作、影印機、線上刷卡操作等。
- 【註 3】財務交易系統操作：如 POS 系統或其他組織作業系統。
- 【註 4】客務作業系統操作：如住房/換房/退房/房客資料等作業系統。
- 【註 5】緊急及特殊情況處理技巧：含防災及基礎緊急救護如 CPR、AED 及哈姆立克法等。