

房務人員職能基準

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
V2	THM9112-001v2	房務人員	最新版本	略	2020/12/21
V1	THM9112-001v1	房務人員	歷史版本	已被《THM9112-001v2》取代	2018/06/12

職能基準代碼		THM9112-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	房務人員		
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	辦公室、旅館及類似場所清潔工及幫工		職業別代碼	9112
	行業別	住宿及餐飲業 / 住宿業		行業別代碼	I55
工作描述		執行客房與客房公共區域清潔、物品整備、協助處理顧客遺留物品及其他房務服務工作。			
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 住宿空間清潔與準備	T1.1 客房清潔與準備	O1.1.1 客房清潔檢核表 O1.1.2 客房設備保養紀錄表 O1.1.3 客房備品檢核表 O1.1.4 異常處理紀錄表	P1.1.1 例行性客房清潔與保養所需用品及工具整備，均依相關整備規範進行，並完成紀錄表件與異常狀況簡易處理、回報與記錄(如：病蟲害、設備/設施異常) P1.1.2 例行性住宿空間清潔與準備，能在不打擾顧客的前提下確實依顧客需求與客房整備規範進行相關工作，並完成各項清潔與保養紀錄	3	K01 清潔知識 K02 清潔流程知識 K03 清潔劑使用知識 K04 客房/公共區域設備保養與維修基礎知識 K05 公共安全衛生知識 K06 個人衛生知識 K07 餐旅業安全、基本消防防災知識與衛生規範	S01 清潔工具使用技巧 S02 簡易客房設備故障排除技巧 S03 客房/公共區域設備維修保養技巧 S04 環境衛生維護技巧 S05 廢棄物處理技巧 S06 清潔設備/工具障礙排除與維護技巧 S07 工作流程安排技巧 S08 與顧客和同事有效溝通能力 S09 團隊工作技能 S10 顧客服務技巧
	T1.2 公共區域設備清潔與保養	O1.2.1 公共區域清潔檢核表 O1.2.2 公共區域設	P1.2.1 公共區域設備清潔與保養所需用品及工具整備，均依相關整備規範進行，並完成紀錄表件與異常狀	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)
		備保養紀錄表 O1.2.3 異常處理紀錄表	況簡易處理、回報與紀錄(如：病蟲害、設備/設施異常) P1.2.2 公共區域設備清潔與保養之進行，能在不打擾顧客的情況下確實依相關作業規定進行，並完成各項清潔與保養紀錄			
	T1.3 遺留物處理	O1.3.1 拾獲物品報告表 O1.3.2 異常處理紀錄表	P1.3.1 顧客退房離開後，檢查客房是否有遺留物，並依作業規定進行回報與處理 P1.3.2 進行例行性公共區域清潔與保養時，能檢查是否有顧客遺留物品，並依作業規定進行回報與處理	2		
T2 房務服務	T2.1 房務服務作業	O2.1.1 服務紀錄表 O2.1.2 異常處理紀錄表 O2.1.3 緊急/危難處理紀錄表	P2.1.1 進行客房服務時，能注意顧客對於房務項目或服務要求的細節，即時回應、處理、回報顧客服務需求，並依作業規定完成相關表件紀錄 P2.1.2 顧客發生緊急及特殊狀況，能即時通報、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	3	K07 餐旅業安全、基本消防防災知識與衛生規範 K08 顧客關係與顧客服務 K09 房務服務範圍、項目及服務流程相關規定 K10 顧客資料保密及安全政策與相關規定 K11 客房設備之操作知識 K12 危機處理及緊急應變政策與作業規定	S08 與顧客和同事有效溝通能力 S09 團隊工作技能 S10 顧客服務技巧 S11 基礎中/英文能力 S12 顧客緊急及特殊狀況處理技巧 S13 溝通技巧
	T2.2 顧客習性與異常紀錄	O2.2.1 服務紀錄表 O2.2.2 異常處理紀錄表 O2.2.3 意見/滿意度調查表	P2.2.1 進行例行性房務服務作業時，能正確記錄顧客之需求/習性，完成相關紀錄表或調查表，以協助房務中心建檔 P2.2.2 遇有異常、緊急及特殊狀況需處理時，能依作業規定正確記錄事件與其處理情形並即時回報主管，且完成相關表件	2	K13 常見緊急及特殊狀況類型與相關風險 K14 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	

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 備品與清潔用品器具盤點及整理	T3.1 客房備品盤點及整理	O3.1.1 備品/客用品領用紀錄表 O3.1.2 備品/客用品盤點表 O3.1.3 備品破損通報單 O3.1.4 備品遺失通報單	P3.1.1 進行客房備品盤點工作時，均能依作業規定領用、擺放備品及消耗客用品，正確記錄其使用、遺失、破損情形，並完成例行性及定期盤點相關紀錄表件	3	K01 清潔知識 K02 清潔流程知識 K03 清潔劑使用知識 K15 採購政策與作業規定	S06 清潔設備/工具障礙排除與維護技巧 S09 團隊工作技能 S14 備品/客用品盤點及領用技巧
	T3.2 定期進行清潔用品、設備定期盤點及維護	O3.2.1 清潔用品使用紀錄表 O3.2.2 清潔用品盤點表 O3.2.3 清潔設備保養紀錄表	P3.2.1 定期進行清潔用品、設備定期盤點及維護時，均能依作業規定領用、擺放清潔用品，並正確記錄使用情形，完成定期盤點相關紀錄表件，以利後續依公司流程進行設備保養、檢修、及汰舊換新請購	3		

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 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。
- 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。

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：
 - 高中職以上畢業，或具 1 年以上工作經驗。
- 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【房務人員(Housekeeper)】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。