

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
V3	THM9112-001v3	房務人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	THM9112-001v2	房務人員	歷史版本	已被《THM9112-001v3》取代	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		THM9112-001v3			
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、庫存盤點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	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、報修與記錄 (如：病蟲害、設備/設施異常及異味)。 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	3	K01 清潔知識 K02 清潔流程 K03 清潔劑使用 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	S01 清潔工具使用 S02 客房設備簡易故障排除 S03 客房/公共區域設備維修保養 S04 環境衛生維護 S05 廢棄物處理

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)
		O1.1.3 客房備品檢核表 O1.1.4 異常處理紀錄表 O1.1.5 布巾登記表	規範進行相關工作，並完成各項清潔與保養紀錄。		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	S06 清潔設備/工具障礙排除與維護 S08 房務清潔 S09 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 公共區域設備保養紀錄表 O1.2.3 異常處理紀錄表	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況簡易處理、報修與紀錄(如：病蟲害、設備/設施異常及異味)。 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。	3	K01 清潔知識 K02 清潔流程 K03 清潔劑使用 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 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 S03 客房/公共區域設備維修保養 S04 環境衛生維護 S05 廢棄物處理 S06 清潔設備/工具障礙排除與維護 S07 工作流程安排 S10 公共區域整理團隊工作
	T1.3 遺留物處理	O1.3.1 拾獲物品報告表	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。	2	K08 遺留物處理作業規定	S11 遺留物回報處理的顧客服務

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)
		O1.3.2 異常處理紀錄表	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。			
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 K09 顧客關係與顧客服務 K10 房務服務範圍、項目及服務流程相關規定 K11 顧客資料保密及安全政策與相關規定 K12 客房設備之操作知識 K13 危機處理及緊急應變政策與作業規定 K14 常見緊急及特殊狀況類型與相關風險 K15 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	S08 房務清潔 S09 顧客服務技巧 S12 基礎中/英文對話 S13 顧客緊急及特殊狀況處理技巧 ^{【註1】}
	T2.2 顧客習性與異常紀錄	O2.2.1 服務紀錄表	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。	3	K13 危機處理及緊急應變政策與作業規定 K16 顧客需求/習性記錄	S13 顧客緊急及特殊狀況處理技巧 S14 記錄顧客之需求/習性

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)
		O2.2.2 異常處理紀錄表	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。			
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/報廢單 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。 P3.1.2 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。	2	K01 清潔知識 K17 採購政策與作業規定 K18 盤點及維護作業流程	S15 用品盤點及領用
	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	P3.2.1 定期進行清潔用品與設備定期盤點及維護，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。	2	K17 採購政策與作業規定 K18 盤點及維護作業流程	S06 清潔設備/工具障礙排除與維護 S15 用品盤點及領用

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)
		O3.2.2 清潔用品盤點表 O3.2.3 清潔設備保養紀錄表	P3.2.2 依作業規定領用、擺放清潔用品，並正確記錄使用情形。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- A02 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。
- 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。
- A05 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：
 - 國中以上畢業。
- 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。
 - 【註 1】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。