

清潔領班職能基準

職能基準代碼		BGM1219-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	清潔領班		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理		職類別代碼	BGM
	職業別	其他企業服務及行政經理人員		職業別代碼	1219
	行業別	支援服務業 / 建築物及綠化服務業		行業別代碼	N8129
工作描述		規劃環境清潔計畫、督導清潔人員與執行教育訓練。			
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 人員 管理	T1.1 招募 清潔人員	O1.1.1 人員需求表 O1.1.2 人員遴選 成績	P1.1.1 盤點工作場所人力需求，並依組織人員遴選程序，設定所需清潔人員數量與能力條件。 P1.1.2 依勞動基準法規定與組織人員遴選程序，進行求職者遴選作業。 P1.1.3 依遴選結果，擇定符合能力條件人員，並轉由組織人資單位進行聘僱程序。	3	K01 組織人員遴選程序 K02 勞動基準法	S01 人力需求盤點能力 S02 人力需求設定能力 S03 面談能力 S04 文書處理能力
	T1.2 教育 訓練		P1.2.1 依組織規範，向新進同仁說明工作內容與操作方式。 P1.2.2 依組織規範，指導新進同仁判斷清潔區域 / 物品之清潔流程。 P1.2.3 依組織規範，指導新進同仁選用適當清潔設備 / 工具及用品執行清潔工作。 P1.2.4 依組織規範並視需求提供在職訓練。	3	K03 職業安全衛生相關規範 K04 清潔區域與物品屬性 K05 清潔設備與工具 K06 清潔用品成分概念 K07 清潔用品使用方式 K08 安全防護裝備使用方式	S05 溝通協調能力 S06 表達能力 S07 清潔工具操作能力 S08 清潔用品選用能力

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)
T2 工作 規劃與 管理	T2.1 規劃 作業流程		P2.1.1 依工作場所屬性或客戶委託項目，規劃整體環境清潔工作流程。 P2.1.2 依工作場所屬性或客戶委託項目，規劃所需人力與資源。	3	K04 清潔區域與物品屬性 K09 環境清潔工作流程	S09 清潔工作規劃能力
	T2.2 督導 工作	O2.2.1 排班表	P2.2.1 依工作場所屬性或客戶委託項目，安排人力與期程。 P2.2.2 執行清潔作業檢查，確認清潔工作進度，並完成紀錄。 P2.2.3 視需求安排與調度清潔人力。	3	K03 職業安全衛生相關規範 K09 環境清潔工作流程 K10 工作進度班表型態	S04 文書處理能力 S10 督導能力 S11 人力調度能力 S12 排班能力 S13 工作表單製作能力
	T2.3 處理 異常問題	O2.3.1 顧客反應單 O2.3.2 異常處理單	P2.3.1 依組織規範，回應客戶反映問題。 P2.3.2 依職業安全衛生相關規範，指導清潔人員安全執行工作。 P2.3.3 正確處理客戶 / 清潔人員意外事故，並即時通報組織與完成紀錄。	3	K08 安全防護裝備使用方式 K11 客訴流程 K12 異常處理程序	S14 問題解決能力

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。

A03 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。

A04 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。

A05 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。

說明與補充事項

● 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：

- 具 1 年以上相關管理經驗。