

清潔領班職能基準

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	BGM1219-003v2	清潔領班	最新版本	略	2022/12/13
V1	BGM1219-003v1	清潔領班	歷史版本	已被《BGM1219-003v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		BGM1219-003v2			
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、執行教育訓練及督導考核團隊品質與績效。			
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 盤點工作人力需求，依組織人員遴選規定，設定招募清潔人員之能力條件及人數。 P1.1.2 依組織人員遴選規定，進行求職者遴選作業程序。 P1.1.3 依遴選結果擇定符合招募條件人員，轉由組織人資單位依勞動基準法規定進行聘僱程序。	3	K01 組織人員遴選規定 K02 勞動基準法概要 K03 性別工作平等法概要	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

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 教育訓練		<p>P1.2.1 依組織工作規範，向新進同仁說明工作內容、作業流程、清潔用品與器具之使用方式及工作安全注意事項。</p> <p>P1.2.2 指導新進同仁判斷清潔區域及物品清潔流程。</p> <p>P1.2.3 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。</p> <p>P1.2.4 視需求提供員工在職訓練或於工作場域實務指導。</p>	3	<p>K04 職業安全衛生相關規範</p> <p>K05 清潔區域與物品屬性</p> <p>K06 清潔設備與工具</p> <p>K07 清潔用品成分概念</p> <p>K08 清潔用品使用方式</p> <p>K09 安全防護裝備使用方式</p>	<p>S05 溝通協調能力</p> <p>S06 表達能力</p> <p>S07 清潔工具操作能力</p> <p>S08 清潔用品選用能力</p>
	T1.3 耗材設備管理	<p>O1.3.1 機具設備維護表</p> <p>O1.3.2 清點紀錄表</p>	<p>P1.3.1 確認所屬機具設備堪用程度。</p> <p>P1.3.2 定期盤點相關耗材使用狀況與評估。</p>	3	<p>K06 清潔設備與工具</p> <p>K07 清潔用品成分概念</p> <p>K08 清潔用品使用方式</p> <p>K09 安全防護裝備使用方式</p>	<p>S04 文書處理能力</p> <p>S07 清潔工具操作能力</p> <p>S08 清潔用品選用能力</p>
T2 工作規劃與管理	T2.1 規劃作業流程		<p>P2.1.1 依工作場所屬性或客戶委託項目，規劃清潔工作流程及工作期程。</p> <p>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。</p>	3	<p>K05 清潔區域與物品屬性</p> <p>K10 環境清潔工作流程</p>	<p>S09 清潔工作規劃能力</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 督導工作	O2.2.1 排班表 O2.2.2 各項考核表單	P2.2.1 依工作場所屬性或客戶委託項目，安排人力與規劃工作期程。 P2.2.2 依職業安生衛生相關規範，指導清潔人員安全執行工作。 P2.2.3 執行清潔作業檢查，確認清潔工作進度，並完成紀錄。 P2.2.4 視需求安排調度人力與工作資源，包括清潔用品、工具設備等。 P2.2.5 督導考核團隊工作品質與績效。	3	K04 職業安全衛生相關規範 K10 環境清潔工作流程 K11 工作進度班表型態 K12 人員作業績效考核	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 S14 領導統御能力
	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 客戶對於清潔品質具有異議時，與客戶進行溝通協調，並向組織報告客戶反映問題及處理情形。 P2.3.2 正確處理清潔工作中造成的工安意外，並即時通報組織與完成紀錄。	3	K04 職業安全衛生相關規範 K09 安全防護裝備使用方式 K13 客訴流程 K14 異常處理程序	S15 問題解決能力 S16 基本急救能力

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。