

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
V3	BGM1219-003v3	清潔領班	最新版本	略	2024/12/15
V2	BGM1219-003v2	清潔領班	歷史版本	已被《BGM1219-003v3》取代	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		BGM1219-003v3			
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		協助規劃環境清潔計畫、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協助招募清潔人員	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，建議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 K04建材識別	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。 P1.2.2指導新進同仁判斷清潔區域及物品清潔流程。 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。 P1.2.4視需求提供員工在職訓練或於工作場域實務指導。	3	K05職業安全衛生相關規範 K06清潔區域與物品屬性 K07清潔設備與工具 K08清潔用品成分概念及清潔劑的安全使用方法 K09清潔用品使用方式 K10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
	T1.3耗材設備管理	O1.3.1機具設備維護表 O1.3.2清點紀錄表	P1.3.1確認所屬機具設備堪用程度及維護保養。 P1.3.2定期盤點相關耗材使用狀況與評估。	3	K07清潔設備與工具 K10安全防護裝備使用方式	S04文書處理能力 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協助規劃作業流程		P2.1.1依工作場所屬性或客戶委託項目，協助規劃與調整清潔工作流程及工作期程。 P2.1.2依工作場所屬性或客戶委託項目，建議所需人力與資源。	3	K06清潔區域與物品屬性 K11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 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，協助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	K05職業安全衛生相關規範 K11環境清潔工作流程 K12工作進度班表型態 K13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顧客反應紀錄單 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	K05職業安全衛生相關規範 K10安全防護裝備使用方式 K14客訴流程 K15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年以上相關工作經驗。