

家事清潔服務人員職能基準

職能基準代碼		PIC9111-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	家事清潔服務人員		
所屬 類別	職類別	個人及社會服務 / 個人照護服務		職類別代碼	PIC
	職業別	家庭清潔工及幫工		職業別代碼	9111
	行業別	其他服務業 / 未分類其他服務業		行業別代碼	S9640
工作描述		提供居家清潔、收納整理、等家事服務。			
基準級別		2			

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 清潔工作整備	T1.1 行前準備	O1.1.1 工作檢核表	P1.1.1 依組織指派或客戶要求，確認工作內容並製作工作檢核表。 P1.1.2 依據工作內容準備適當清潔物品。	2	K01 清潔用品相關知識 K02 職業安全衛生相關知識 K03 居家環境及安全相關知識 K04 清潔保養相關知識	S01 清潔用品辨識能力 S02 作業流程規劃能力 S03 文書處理能力
T2 居家清潔	T2.1 清潔室內		P2.1.1 分辨清潔劑的功能、使用方法及注意事項。 P2.1.2 判別清潔室內標的物 ^{【註1】} 之材質與屬性，選用適當的清潔用品進行清潔與保養。 P2.1.3 選用適當的電器用品或工具進行掃地/吸塵/拖地，並視需求進行打蠟與地板維護。 P2.1.4 選用適當的清潔用品清潔門框、窗框、門把及其他相關金屬類製品，並視需求進行除鏽、拋光與保養。 P2.1.5 依職業安全衛生相關規範，選用適當的工具及	2	K01 清潔用品相關知識 K02 職業安全衛生相關知識 K03 居家環境及安全相關知識 K04 清潔保養相關知識	S01 清潔用品辨識能力 S02 作業流程規劃能力 S03 文書處理能力 S04 環境與物品清潔保養能力 S05 物品及空間材質判別能力

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)
			清潔用品清潔高處。			
	T2.2 清潔浴室		<p>P2.2.1 分辨清潔劑的功能、使用方法及注意事項。</p> <p>P2.2.2 選用適當的清潔及去霉防菌用品清洗衛浴設備，去除水垢，尿垢及隙縫之黴斑。</p> <p>P2.2.3 選用適當的清潔用品清潔水龍頭及其他相關金屬類製品，並視需求進行除鏽、拋光與保養。</p> <p>P2.2.4 選用適當的清潔用品清潔浴櫃，將洗浴相關用品分類並依照使用期限排列整齊。</p> <p>P2.2.5 選用適當的清潔用品及工具清洗/擦拭地板。</p>	2	<p>K01 清潔用品相關知識</p> <p>K02 職業安全衛生相關知識</p> <p>K03 居家環境及安全相關知識</p> <p>K04 清潔保養相關知識</p>	<p>S01 清潔用品辨識能力</p> <p>S02 作業流程規劃能力</p> <p>S04 環境與物品清潔保養能力</p> <p>S05 物品及空間材質判別能力</p>
	T2.3 清潔廚房		<p>P2.3.1 分辨清潔劑的功能、使用方法及注意事項。</p> <p>P2.3.2 選用廚房專用清潔用品去除油汙及清潔廚房設備。</p> <p>P2.3.3 選用適當的清潔用品清潔廚房櫥櫃。</p> <p>P2.3.4 徵詢顧客意見，依其使用習慣將廚房用品分類，使用頻率高之物品置放在易取得之處，易燃物品遠離火源存放。</p> <p>P2.3.5 選用適當的清潔用品去除油汙、清洗/擦拭廚房地板。</p>	2	<p>K01 清潔用品相關知識</p> <p>K02 職業安全衛生相關知識</p> <p>K03 居家環境及安全相關知識</p> <p>K04 清潔保養相關知識</p>	<p>S01 清潔用品辨識能力</p> <p>S02 作業流程規劃能力</p> <p>S04 環境與物品清潔保養能力</p> <p>S05 物品及空間材質判別能力</p>
T3 居家物品收納整理	T3.1 整理櫥櫃與分類存放	O3.1.1 物品分類清單	<p>P3.1.1 視物品的特性及使用方式和顧客溝通，進行分類，建議將同類物品同櫃或同處收納存放，並依照指示進行收納。</p> <p>P3.1.2 依據物品之保存期限依序排放，即期品應加以標註並排放於最外側。</p> <p>P3.1.3 將常用物品排放於易取得之處。</p>	2	<p>K03 居家環境及安全相關知識</p> <p>K04 收納相關知識</p>	<p>S02 作業流程規劃能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S06 溝通協調能力</p> <p>S07 收納相關能力</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)
			P3.1.4 列出物品分類存放清單提供予顧客。			
T4 驗收 與結案	T4.1 協同 顧客檢核 工作事項	O4.1.1 工作檢 核表	P4.1.1 依照約定時間內完成工作 P4.1.2 協同顧客檢查工作項目與執行狀況，並完成工作檢核表，由顧客簽名確認。	2	K02 職業安全衛生相關知識	S03 文書處理能力 S06 溝通協調能力

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 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。

A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

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。

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：

- 無。

● 其他補充說明：

- 【註 1】室內標的物：如門、窗戶、玻璃、櫥櫃、椅子、桌子、地板、鋼琴、裝飾擺放品等。