

家事清潔服務人員職能基準

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
V2	PIC9111-001v2	家事清潔服務人員	最新版本	略	2022/12/13
V1	PIC9111-001v1	家事清潔服務人員	歷史版本	已被《PIC9111-001v2》取代	2019/12/19

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工具與清潔用品。	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 能分辨清潔劑功能，瞭解清潔劑使用方法及注意事項，並依家具、牆面、地板材質，選用合適清潔劑及清潔工具。	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	S01 清潔用品辨識能力 S02 作業流程規劃能力 S04 環境與物品清潔保養能力

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)
			<p>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。</p> <p>P2.1.3 選用適當清潔工具進行地板清潔（掃地/吸塵/拖地），並視客戶需求進行打蠟與地板維護作業。</p> <p>P2.1.4 選用適當的清潔用品及工具進行清潔門框、窗框、門把及家具相關金屬類製品，並視需求進行除鏽、拋光與保養。</p> <p>P2.1.5 選用適當輔助工具及清潔用品進行高處清潔作業，若需攀爬或兩公尺以上高空作業時，需加裝防墜防護設施。</p>		K04 清潔保養相關知識	S05 物品材質判別能力
	T2.2 清潔浴室		<p>P2.2.1 分辨清潔劑功能，瞭解清潔劑使用方法及注意事項，並依衛浴設備材質，選用合適清潔劑及清潔工具。</p> <p>P2.2.2 選用適當的清潔用品進行衛浴設備水垢、尿垢及黴斑清除作業。</p> <p>P2.2.3 選用適當的清潔用品清潔水龍頭及其他衛浴相關金屬類製品，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>	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 S04 環境與物品清潔保養能力 S05 物品材質判別能力 S07 收納相關能力

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)
			P2.2.5 選用適當的清潔用品及工具清洗/擦拭地板，並告知客戶防滑預防措施。			
	T2.3 清潔廚房		<p>P2.3.1 分辨清潔劑功能，瞭解清潔劑使用方法及注意事項，並依廚房設備材質，選用合適清潔劑及清潔工具。</p> <p>P2.3.2 選用適當清潔劑及工具去除廚房設備油污。</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 物品材質判別能力</p> <p>S07 收納相關能力</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> <p>P3.1.4 列出物品分類存放清單提供予顧客。</p>	2	<p>K03 居家環境及安全相關知識</p> <p>K05 收納相關知識</p>	<p>S02 作業流程規劃能力</p> <p>S06 溝通協調能力</p> <p>S07 收納相關能力</p>
T4 驗收與結案	T4.1 協同顧客檢核	O4.1.1 工作檢核表	P4.1.1 依照約定時間內完成工作，若有延遲工時需事前告知顧客。	2	K02 職業安全衛生相關知識	S06 溝通協調能力

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)
	工作事項		P4.1.2 協同顧客检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。 P4.1.3 依組織規範，維護顧客隱私，嚴守秘密。			

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。