

美甲彩繪人員職能基準

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	PIC5140-001v2	美甲彩繪人員	最新版本	略	2022/12/13
V1	PIC5140-001v1	美甲彩繪人員	歷史版本	已被《PIC5140-001v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		PIC5140-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	美甲彩繪人員		
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	美髮、美容及造型設計有關工作人員	職業別代碼	5140	
	行業別	其他服務業 / 未分類其他服務業	行業別代碼	S9622	
工作描述		提供手足部指甲保養、凝膠、水晶與彩繪等各式美甲相關服務。			
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 提供顧客商品諮詢與建議	T1.1 掌握產品知識		P1.1.1 掌握組織內服務項目商品及價格的知識。 P1.1.2 搜尋美甲產業、商品與服務的最新知識，以提升美甲彩繪的品質。 P1.1.3 了解競爭對手與自身沙龍的美甲產品及服務項目。 P1.1.4 與顧客和同事分享最新的美甲產業資訊。	3	K01 美甲商品知識 K02 美甲服務項目與流程 K03 美甲服務相關知識 ^{【註1】} K04 行銷概論 (含社群行銷)	S01 分析與解讀能力 S02 收集與彙整能力 S03 資訊科技應用能力
	T1.2 推薦美甲沙龍	O1.2.1 顧客諮詢表	P1.2.1 依據顧客口述與觀察，辨識顧客美甲需求與喜好，並建議適當的服務與商品。	2	K01 美甲商品知識 K02 美甲服務項目與流程	S04 顧客需求評估能力 S05 規劃與組織能力

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)
	服務		<p>P1.2.2 依據顧客需求說明服務項目包含所需時間、價格、居家保養或美甲商品維持時效等。</p> <p>P1.2.3 和顧客討論確認服務項目，完成顧客諮詢表，並與顧客預約時間。</p>		<p>K03 美甲服務相關知識</p> <p>K04 行銷概論 (含社群行銷)</p> <p>K05 顧客導向服務流程</p> <p>K06 行銷相關法令規定</p> <p>K07 組織工作倫理守則</p>	<p>S06 諮詢與解說能力</p> <p>S07 顧客導向服務能力</p> <p>S08 銷售技巧</p> <p>S09 溝通協調能力</p>
T2 執行手足美甲服務前置作業	T2.1 執行環境、設備清潔消毒與安全作業	O2.1.1 環境衛生檢核表	<p>P2.1.1 進行營業前準備作業。</p> <p>P2.1.2 依據衛生法規及相關作業流程，進行工作場所、器具、設備、個人清潔消毒與安全作業。</p>	2	<p>K08 職業安全衛生相關規定</p> <p>K09 營業安全衛生、傳染病防治相關知識</p> <p>K10 自我保健知識</p>	S10 工具設備清潔消毒操作保養能力
	T2.2 接待與確認顧客服務項目	O2.2.1 機具耗材檢核表	<p>P2.2.1 檢視顧客的服務紀錄，進行接待準備事宜。</p> <p>P2.2.2 接待並核對顧客當日常服務項目。</p> <p>P2.2.3 確認服務需求之商品、工具設備和個人防護裝備已備妥。</p>	2	<p>K02 美甲服務項目與流程</p> <p>K05 顧客導向服務流程</p>	<p>S07 顧客導向服務能力</p> <p>S09 溝通協調能力</p>
T3 提供顧客手足部保養服務	T3.1 執行手部保養服務	O3.1.1 顧客服務資訊紀錄表	<p>P3.1.1 檢查顧客手部皮膚完好無傷口或諮詢美甲服務的注意事項並拍照紀錄，與顧客確認服務項目。</p> <p>P3.1.2 使用消毒產品，進行自己與顧客手部消毒。</p> <p>P3.1.3 使用沾有去光水的棉片，視需要進行顧客去除指甲油作業。</p> <p>P3.1.4 辨識與檢查指甲的甲面與指緣，塗抹指緣</p>	2	<p>K03 美甲服務相關知識</p> <p>K05 顧客導向服務流程</p> <p>K07 組織工作倫理守則</p> <p>K08 職業安全衛生相關規定</p> <p>K09 營業安全衛生、傳染病防治相關知識</p> <p>K10 自我保健知識</p>	<p>S06 諮詢與解說能力</p> <p>S07 顧客導向服務能力</p> <p>S09 溝通協調能力</p> <p>S10 工具設備清潔消毒操作保養能力</p> <p>S11 時間管理能力</p> <p>S12 手足部清潔護理能力</p> <p>S13 指甲保養與修護技能</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)
			<p>軟化劑產品，進行指緣處理服務。</p> <p>P3.1.5 依據顧客需求修磨指甲 (包含執行拋光、清潔和甲面處理及指緣周圍甘皮代謝作業)，以減少對真甲的損害。</p> <p>P3.1.6 使用去角質產品，去除手部角質，並使用溼熱毛巾與刷具清潔乾淨。</p> <p>P3.1.7 使用按摩乳液產品，均勻塗抹於顧客，進行手部按摩作業；使用產品進行手部深層保養作業。</p> <p>P3.1.8 塗抹甲面與指緣營養補充相關產品作業。</p>			<p>S14 指甲型態修剪技巧</p> <p>S15 問題甲處理與改善能力</p>
	T3.2 執行足部保養服務	O3.2.1 顧客服務資訊紀錄表	<p>P3.2.1 檢查顧客足部皮膚完好無傷口或諮詢美甲服務的注意事項並拍照紀錄，與顧客確認服務項目。</p> <p>P3.2.2 使用消毒相關產品，進行自己手部消毒並戴上手套避免感染。</p> <p>P3.2.3 使用相關產品與設備，進行顧客浸泡雙足作業，時間約 5-10 分鐘。</p> <p>P3.2.4 使用沾有去光水之棉片，視需要進行顧客去除足部指甲油作業。</p> <p>P3.2.5 使用消毒相關產品，進行顧客足部消毒作業。</p> <p>P3.2.6 辨識與檢查指甲的甲面與指緣，塗抹指緣軟化劑產品，進行指緣處理服務。</p>	3	<p>K03 美甲服務相關知識</p> <p>K05 顧客導向服務流程</p> <p>K07 組織工作倫理守則</p> <p>K08 職業安全衛生相關規定</p> <p>K09 營業安全衛生、傳染病防治相關知識</p> <p>K10 自我保健知識</p>	<p>S06 諮詢與解說能力</p> <p>S07 顧客導向服務能力</p> <p>S09 溝通協調能力</p> <p>S10 工具設備清潔消毒操作保養能力</p> <p>S11 時間管理能力</p> <p>S12 手足部清潔護理能力</p> <p>S13 指甲保養與修護技能</p> <p>S14 指甲型態修剪技巧</p> <p>S15 問題甲處理與改善能力</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)
			<p>P3.2.7 依據顧客需求修磨指甲 (執行拋光、清潔和甲面處理，指緣周圍甘皮代謝及坎甲清潔作業)，儘量減少對真甲的損害。</p> <p>P3.2.8 使用器具依需要進行腳底去除硬皮處理。</p> <p>P3.2.9 使用去角質產品，去除足與小腿角質，並使用溼熱毛巾與刷具清潔乾淨。</p> <p>P3.2.10 使用按摩乳液產品，均勻塗抹於顧客，進行足與小腿按摩作業。</p> <p>P3.2.11 塗抹甲面與指緣營養補充相關產品作業。</p>			
T4 提供顧客手足美甲服務	T4.1 執行凝膠指甲服務		<p>P4.1.1 依據顧客需求，執行凝膠指甲^{【註2】}服務流程 (包含單色、漸層、法式，延甲與卸甲等)。</p> <p>P4.1.2 執行服務過程中，與顧客保持良好互動，向顧客說明居家保養及注意事項。</p>	3	K05 顧客導向服務流程 K07 組織工作倫理守則 K08 職業安全衛生相關規定 K09 營業安全衛生、傳染病防治相關知識 K10 自我保健知識 K11 色彩學及配色應用 K12 凝膠指甲製作相關知識 ^{【註3】}	S06 諮詢與解說能力 S07 顧客導向服務能力 S09 溝通協調能力 S13 指甲保養與修護技能 S14 指甲型態修剪技巧 S15 問題甲處理與改善能力 S16 創新能力 S17 凝膠指甲製作相關技巧 ^{【註4】} S18 塑甲美化能力
	T4.2 執行水晶指甲服務		<p>P4.2.1 依據顧客需求，執行水晶指甲^{【註5】}服務流程 (包含延長半甲、全甲及卸甲作業等)。</p> <p>P4.2.2 執行服務過程中，與顧客保持良好互動，</p>	3	K05 顧客導向服務流程 K07 組織工作倫理守則 K08 職業安全衛生相關規定 K09 營業安全衛生、傳染病防治	S06 諮詢與解說能力 S07 顧客導向服務能力 S09 溝通協調能力 S13 指甲保養與修護技能

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)
			向顧客說明居家保養及注意事項。		相關知識 K10 自我保健知識 K11 色彩學及配色應用 K13 人工指甲相關知識【註6】 K14 水晶指甲製作相關知識【註7】	S14 指甲型態修剪技巧 S15 問題甲處理與改善能力 S16 創新能力 S19 人工指甲製作相關技巧【註8】 S20 水晶指甲製作相關技巧【註9】
	T4.3 執行指甲彩繪服務		P4.3.1 依據顧客需求，執行 <u>指甲彩繪</u> 【註10】服務流程（包含平面與立體造型）。 P4.3.2 執行服務過程中，與顧客保持良好互動，向顧客說明居家保養及注意事項。	3	K05 顧客導向服務流程 K07 組織工作倫理守則 K08 職業安全衛生相關規定 K09 營業安全衛生、傳染病防治相關知識 K10 自我保健知識 K11 色彩學及配色應用 K13 人工指甲相關知識 K15 <u>指甲彩繪相關知識</u> 【註11】	S06 諮詢與解說能力 S07 顧客導向服務能力 S09 溝通協調能力 S13 指甲保養與修護技能 S14 指甲型態修剪技巧 S15 問題甲處理與改善能力 S16 創新能力 S19 人工指甲製作相關技巧 S21 <u>指甲彩繪製作相關技巧</u> 【註12】
T5 執行手足美甲服務後作業	T5.1 執行結帳作業	O5.1.1 顧客消費紀錄表 O5.1.2 滿意度調查表	P5.1.1 與顧客解說美甲服務部位的保養注意事項，記錄顧客消費服務項目、顏色與喜好並拍照存檔紀錄。 P5.1.2 與顧客核對本次消費項目與金額，進行結帳流程。 P5.1.3 記錄整理與檢討顧客回饋意見。	3	K05 顧客導向服務流程 K06 行銷相關法令規定 K07 組織工作倫理守則 K16 基礎會計與帳務知識	S07 顧客導向服務能力 S09 溝通協調能力 S22 文書處理能力 S23 行政作業管理系統操作能力
	T5.2 進行整理收納		P5.2.1 移除使用過的產品與設備，並依據組織內的政策與程序清潔服務區域、檯面和設	2	K07 組織工作倫理守則 K08 職業安全衛生相關規定	S10 工具設備清潔消毒操作保養能力

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)
	作業		備，完成收納，並依組織內的政策與程序處置一般廢棄物。 P5.2.2 補足設備和產品，以備下一組服務使用。 P5.2.3 依據衛生法規與組織程序，完成店內環境清潔消毒作業。		K09 營業安全衛生、傳染病防治相關知識 K17 工具與設備清潔保養知識	
	T5.3 管理產品備品	O5.3.1 庫存紀錄表	P5.3.1 依組織內的政策與程序，製作產品、工具與設備庫存記錄。 P5.3.2 掌握產品、工具與設備庫存量，不足時向組織申請。 P5.3.3 整理組織配給之產品、工具與設備，並進行庫存登記，完成備品入庫作業。	3	K18 庫存管理知識	S24 工具與設備盤點與保存能力
T6.執行顧客管理	T6.1 管理顧客資料		P6.1.1 依組織內政策與程序進行顧客資料管理，並妥善歸檔與保存。 P6.1.2 建立聯絡紀錄並依據顧客屬性分層管理，提供顧客導向服務。	3	K05 顧客導向服務流程 K06 行銷相關法令規定 K07 組織工作倫理守則 K19 個人資料保護法	S03 資訊科技應用能力 S07 顧客導向服務能力
	T6.2 維護顧客關係	O6.2.1 顧客服務關懷紀錄表	P6.2.1 追蹤顧客接受服務後情形及異常狀況評估，以提升顧客滿意度。 P6.2.2 提供美甲流行趨勢訊息，建立良性互動關係。 P6.2.3 提醒顧客下次服務時間。 P6.2.4 善用多元社群行銷工具，有效強化顧客服務效率與品質。	3	K01 美甲商品知識 K02 美甲服務項目與流程 K03 美甲服務相關知識 K04 行銷概論（含社群行銷） K05 顧客導向服務流程 K06 行銷相關法令規定 K07 組織工作倫理守則 K19 個人資料保護法	S03 資訊科技應用能力 S04 顧客需求評估能力 S06 諮詢與解說能力 S07 顧客導向服務能力 S08 銷售技巧 S09 溝通協調能力 S25 網路行銷與社群經營能力

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)
T7 應變異常狀況	T7.1 處理異常狀況	O7.1.1 異常狀況處理表	P7.1.1 遭遇突發異常狀況時，能依組織異常狀況標準作業流程機制處理並向權責人員回報。 P7.1.2 依據組織政策與程序，完整且正確記錄突發問題/事件與處理經過及結果。	3	K07 組織工作倫理守則 K08 職業安全衛生相關規定 K09 營業安全衛生、傳染病防治相關知識	S26 問題解決能力

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 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。

A04 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A05 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。

A06 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。

A07 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：**

- 高中職以上相關科系畢業；或一年以上美甲相關工作經驗。

- **其他補充說明：**

- **【註 1】**美甲服務相關知識：包括手足部構造基本認識 (包含肌肉系統、骨骼系統、神經系統、血管系統與淋巴系統等)；指甲型態相關知識 (包含方形、圓型、橢圓型、尖型與方圓型等)；美甲的效果、優點和注意事項；病變與異常指甲處理相關知識；手足部保健基礎知識；手足指甲保養與修護知識等。
- **【註 2】**凝膠指甲：是運用樹脂製成的彩色凝膠與甲片之凝膠指甲材料，於甲面做出單色、漸層、法式等甲面設計，透過 UV 燈或 LED 燈的紫外線「固化原

說明與補充事項

理」後形成薄膜之美甲作業。

- 【註 3】凝膠指甲製作相關知識：包括凝膠指甲材料與工具操作知識、取膠流程、護甲製作流程、單色製作流程、漸層製作流程、法式製作流程、延甲製作流程、卸甲製作流程等。
- 【註 4】凝膠指甲製作相關技巧：包括凝膠指甲材料與工具操作能力、取膠技巧、護甲製作技巧、單色製作技巧、漸層製作技巧、法式製作技巧、延甲製作技巧、卸甲製作技巧等。
- 【註 5】水晶指甲：是運用壓克力製成的水晶粉與溶劑（甲烯丙烯酸乙酯聚合體）之水晶指甲材料，於甲面做出延長半甲與全甲（自然水晶、法式、璀璨）等造型設計之美甲作業。
- 【註 6】人工指甲相關知識：包括人工指甲的類型與功能、人工指甲的製作方式、人工指甲的修補等。
- 【註 7】水晶指甲製作相關知識：包括水晶指甲材料與工具操作相關知識、水晶指甲製作相關知識、水晶指甲居家保養注意事項等。
- 【註 8】人工指甲製作相關技巧：包括人工指甲選片技巧、製作前置處理技巧、人工指甲的修補技巧等。
- 【註 9】水晶指甲製作相關技巧：包括水晶紙價材料與工具操作能力、水晶粉取粉技巧、水晶鋪粉之技巧等。
- 【註 10】指甲彩繪：是運用各種壓克力彩繪顏料、指甲油或美甲素材（可能包含貝殼、貼紙、乾燥花、金屬飾品與鑽飾等），於甲面上做出平面與立體（飾品）彩繪設計造型之美甲作業。
- 【註 11】指甲彩繪相關知識：包括指甲彩繪及整體造型搭配知識、指甲彩繪工具知識、指甲彩繪藝術技法知識、構圖與整體設計、指甲彩繪居家保養注意事項等。
- 【註 12】指甲彩繪製作相關技巧：包括指甲彩繪工具操作能力、指甲彩繪藝術製作技法、手繪及設計造型之能力等