

寵物生命紀念業服務人員職能基準

職能基準代碼		PIC5193-004v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	寵物生命紀念業服務人員		
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	寵物美容師及動物照料工作人員	職業別代碼	5193	
	行業別	其他服務業 / 未分類其他服務業	行業別代碼	S9690	
工作描述		寵物往生後，向飼主解說如何安置與關懷飼主失落情緒。			
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 接送寵物遺體及議定服務事項	T1.1 了解傾聽飼主需求		P1.1.1 接獲客戶通知，對寵物近況進行了解與關懷。 P1.1.2 詢問客戶宗教信仰，並以其信仰觀點安撫情緒。 P1.1.3 解說寵物臨終之後續安排，讓客戶了解寵物往生後的應辦事宜。	3	K01 各類宗教知識 K02 心理諮商概論	S01 解說能力 S02 關懷輔導技巧
	T1.2 接送寵物遺體並冰存		P1.2.1 依據客戶指定時間、地點，備妥環保紙棺接回寵物遺體。 P1.2.2 將寵物遺體淨身、入殮後，置於冰庫暫存。	3	K03 殮葬相關作業流程 K04 人畜共通傳染病與衛生管理相關知識 K05 環境保護相關法規	S03 作業流程執行能力 S04 清潔整理及消毒能力

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)
	T1.3 簽訂服務契約	O1.3.1 服務契約書	P1.3.1 與飼主討論儀式選擇，「遺體或骨灰處置」與地點選定，價格估算。 P1.3.2 與飼主確認服務項目與金額明訂契約，完成合約簽署，並收取訂金。	3	K03 殮葬相關作業流程 K06 寵物臨終照顧準則 K07 服務定型化契約相關知識 K08 服務內容與服務流程注意事項 K09 成本概論 K10 消費者權益保護相關知識	S05 文書處理能力 S06 計算能力
T2 提供飼主寵物火化儀式相關資訊	T2.1 舉行告別式		P2.1.1 依飼主信仰或要求，安排告別追思會舉行方式，並協商舉行告別追思會日期及時間。 P2.1.2 依照預定日期、時間、儀式方式佈置會場並舉行告別追思會。	3	K03 殮葬相關作業流程	S03 作業流程執行能力 S07 溝通協調能力
	T2.2 處理火化事宜		P2.2.1 確認個別火化與集體火化之日期。 P2.2.2 依照指定火化方式於預定日期、時間舉行火化事宜。	3	K03 殮葬相關作業流程	S03 作業流程執行能力 S07 溝通協調能力
T3 提供飼主骨灰存放資訊與選項	T3.1 進塔、灑葬或其他安置方式		P3.1.1 提供飼主寵物骨灰安置方式，供飼主選擇。 P3.1.2 依飼主選擇方式進行進塔、灑葬或其他安置方式。	3	K03 殮葬相關作業流程	S03 作業流程執行力
T4 協助飼主情緒關懷與悲傷調適	T4.1 製作寵物追思物品	O4.1.1 追思物品	P4.1.1 主動關懷飼主並請飼主提供寵物遺物以便製作寵物追思物品。	3	K01 各類宗教知識 K02 心理諮商概論 K10 消費者權益保護相關知識	S02 關懷輔導技巧 S03 作業流程執行力 S07 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)
	T4.2 生命紀念與後續關懷		P4.2.1 定期舉辦生命紀念法會，為寵物祈求最圓滿的福報。	3	K01 各類宗教知識 K02 心理諮商概論	S02 關懷輔導技巧
T5 結案與展延服務	T5.1 收取尾款	O5.1.1 收據/發票	P5.1.1 寵物生命紀念事宜執行完成後，向飼主收取尾款，並開立收據或發票。	3	K07 服務定型化契約相關知識 K08 服務內容與服務流程注意事項	S03 作業流程執行力 S05 文書處理能力
	T5.2 展延合約服務		P5.2.1 於合約屆滿前，聯繫飼主，協商後續服務事宜。 P5.2.2 執行展延合約之各項服務。	3	K07 服務定型化契約相關知識 K08 服務內容與服務流程注意事項	S01 解說能力 S02 關懷技巧 S03 作業流程執行力 S05 文書處理能力 S07 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 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 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。
- 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：
 - 高中(職)以上畢業且對寵物有興趣者。
 - 參訓資格依各訓練單位規定。