

寵物生命紀念業服務人員職能基準

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	PIC5193-004v2	寵物生命紀念業服務人員	最新版本	略	2023/12/15
V1	PIC5193-004v1	寵物生命紀念業服務人員	歷史版本	已被《PIC5193-004v1》取代	2020/11/25

職能基準代碼		PIC5193-004v2			
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 陪伴輔導概論	S01 解說能力 S02 關懷輔導技巧
	T1.2 接送寵物遺體		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。	3	K03 往生服務相關作業流程 K04 人畜共通傳染病與衛生管理	S03 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)
	並冰存		P1.2.2 將寵物遺體淨身、入殮後，置於冰庫暫存。		相關知識 K05 環境保護相關法規	
	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 往生服務相關作業流程 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 合約處理能力 S06 估價能力
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 往生服務相關作業流程	S04 執行往生服務禮儀流程 S07 溝通協調能力
	T2.2 協助安排火化事宜		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。	2	K03 往生服務相關作業流程	S04 執行往生服務禮儀流程 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 往生服務相關作業流程	S04 執行往生服務禮儀流程

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 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 主動關懷飼主並協助製作寵物追思物品。	3	K01 各類宗教知識 K02 陪伴輔導概論 K10 消費者權益保護相關知識	S02 關懷輔導技巧 S04 執行往生服務禮儀流程 S07 溝通協調能力
	T4.2 生命紀念與後續關懷		P4.2.1 定期舉辦生命紀念儀式以安慰飼主。	3	K01 各類宗教知識 K02 陪伴輔導概論	S02 關懷輔導技巧
	T4.3 結案		P4.3.1 寵物生命紀念事宜執行完成後，向飼主收取尾款，並辦理結案事宜。 P4.3.2 聯繫飼主，協商後續服務事宜。	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	S04 執行往生服務禮儀流程 S05 合約處理能力

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。
- A06 團體意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A07 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。

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)以上畢業且對寵物服務工作有興趣者。