

特定寵物照護人員職能基準

職能基準代碼		PIC5193-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	特定寵物 ^{【註1】} 照護人員		
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	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		對寵物美容、寄養及訓練等寵物服務型態，提供寵物照護工作。			
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 指導飼主特定寵物照護基礎概念	T1.1 指導飼主特定寵物照護基礎概念		<p>P1.1.1 認識特定寵物照護市場、產業結構及產業現況。</p> <p>P1.1.2 遵守動物保護法及特定寵物業相關法規，針對特定寵物特性及飲食需求、進行特定寵物身體狀況評估(目視)、指導飼主照護知識及陪伴技巧。</p>	3	K01 寵物產業概念及發展趨勢 K02 動物福利及動物保護相關法規 K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物照護概念 K05 寵物疾病及預防概念 K06 寵物清潔概念 K07 消費者權益保護相關知識 K08 環境消毒概念 K09 寵物食用品概念	S01 解說能力 S02 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)
T2 協助特定寵物辦理入住與退住流程	T2.1 協助入住服務	O2.1 定型化契約 O2.2 管理照護紀錄表 ^{【註2】}	P2.1.1 依照動物寄養規定，接獲客戶通知，確認入住特定寵物種類，以分類、分流方式安排住宿事宜。 P2.1.2 向飼主說明收費標準，並簽訂消費契約，協助特定寵物入住登記。 P2.1.3 確認獨立空間住宿，為特定寵物安排住宿事宜。 P2.1.4 向飼主詢問特定寵物飲食及身體狀況，進行特定寵物身體狀況評估(目視)，記錄注意事項及特定要求。 P2.1.5 遵守動物保護法及特定寵物業相關法規，每日填寫規定表單。	3	K02 動物福利及動物保護相關法規 K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物照護概念 K05 寵物疾病及預防概念 K06 寵物清潔概念 K07 消費者權益保護相關知識 K08 環境消毒概念 K09 寵物食用品概念 K10 寵物照護設備與工具使用知識 K11 動物保定知識	S01 解說能力 S03 關懷技巧
	T2.2 協助退住服務		P2.2.1 於飼主接回特定寵物時，同飼主共同確認特定寵物身體狀況無恙，並向飼主說明特定寵物之飲食及近況，送交飼主。 P2.2.2 向飼主收取特定寵物入住及其他服務費用或退費。	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物照護概念 K05 寵物疾病及預防概念 K07 消費者權益保護相關知識 K08 環境消毒概念 K11 動物保定知識	S04 作業流程執行能力

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)
T3 照顧特定寵物生活起居	T3.1 提供生活照顧	O3.1.1 紀錄片/紀錄筆記	<p>P3.1.1 依照特定寵物飲食習慣與需求，提供特定寵物生活起居及飲食照顧。</p> <p>P3.1.2 協助餵食特定寵物、陪伴（含遛狗）及其他飼主特定要求（如：餵食藥物、洗澡、清潔服務）。</p> <p>P3.1.3 依照特定寵物習慣，幫特定寵物按摩、進行戶外遛狗(繫牽繩)。</p> <p>P3.1.4 陪伴特定寵物玩耍，注意特定寵物情緒、安全及健康。</p> <p>P3.1.5 以攝影或文字方式，記錄特定寵物飲食、訓練、生活或健康狀態。</p>	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物照護概念 K05 寵物疾病及預防概念 K08 環境消毒概念 K10 寵物照護設備及工具使用知識 K11 動物保定知識	S03 關懷技巧 S04 作業流程執行能力 S05 指導技巧 S06 清潔整理能力
	T3.2 提供基礎清潔服務		P3.2.1 依照飼主需求，提供特定寵物洗澡、剪甲等基本清潔服務。	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K06 寵物清潔概念 K08 環境消毒概念 K10 寵物照護設備及工具使用知識 K11 動物保定知識	S006 清潔整理能力
T4 維持環境整潔	T4.1 打掃環境與消毒		<p>P4.1.1 隨時清理特定寵物排泄物。</p> <p>P4.1.2 清洗工作台，打掃館內環境，特定寵物用品分類歸放，並定期消毒。</p>	3	K06 寵物清潔概念 K08 環境消毒概念	S06 清潔整理能力

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)
T5 照護後追蹤服務	T5.1 聯繫飼主、提供諮詢服務		P5.1.1 與飼主聯繫，詢問特定寵物近況，表達關懷。 P5.1.2 針對飼主提出之特定寵物照護相關疑問，提供諮詢服務。	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物照護概念 K05 寵物疾病及預防概念 K06 寵物清潔概念 K09 寵物食用品概念 K12 心理諮商概論	S01 解說能力 S03 關懷技巧

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 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。

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：
 - 對寵物有興趣者。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】特定寵物：依《特定寵物業管理辦法》第 2 條規定「...特定寵物種類為犬、貓」。
 - 【註 2】管理照護紀錄表：依《特定寵物業管理辦法》規範辦理，全名為「特定寵物業專任人員飼養管理與照護特定寵物紀錄表」。