

特定寵物照顧人員職能基準

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	PIC5193-003v2	特定寵物照顧人員	最新版本	略	2023/12/15
V1	PIC5193-003v1	特定寵物照顧人員	歷史版本	已被《PIC5193-003v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		PIC5193-003v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	特定寵物 ^[註1] 照顧人員		
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		對寵物美容、寄養等寵物服務型態，提供寵物照顧工作。			
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顧基礎概念	T1.1 指導飼主特定寵物照顧基礎概念		P1.1.1 認識特定寵物照顧市場、寄養產業結構及產業現況。 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)、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。	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 寵物清潔概念 K05 消費者權益保護相關知識 K06 環境消毒概念 K07 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	O2.1.1 定型化契約 O2.1.2 管理照顧紀錄表 ^{【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 寵物清潔概念 K05 消費者權益保護相關知識 K06 環境消毒概念 K07 寵物食用品概念 K08 寵物照顧設備與工具使用知識 K09 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 K05 消費者權益保護相關知識 K06 環境消毒概念 K09 動物保定知識	S04 作業流程執行能力
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	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。 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）。 P3.1.3 依照特定寵物習慣，進行戶外遛狗（繫牽	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K06 環境消毒概念 K08 寵物照顧設備與工具使用知識 K09 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

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)
			繩)、陪伴特定寵物玩耍，注意特定寵物情緒、安全及健康。 P3.1.4 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。			
	T3.2 提供基礎清潔服務		P3.2.1 依照飼主需求，提供特定寵物洗澡等基本清潔服務。	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物清潔概念 K06 環境消毒概念 K08 寵物照顧設備與工具使用知識 K09 動物保定知識	S06 清潔整理能力
	T3.3 處理異常狀況	O3.3.1 異常紀錄表	P3.3.1 觀察寵物行為與狀況，進行問題處理。 P3.3.2 辨別寵物異常狀況，並通知顧客，同時視需要轉介醫院。 P3.3.3 記錄異常狀況及處理結果。	4	K10 寵物急救概念	S07 寵物行為觀察與解讀 S08 文書處理 S09 顧客溝通協調 S10 寵物異常狀況問題解決 S11 寵物基本急救
	T3.4 處理客訴	O3.4.1 客訴紀錄表	P3.4.1 依組織規範作業流程，處理客訴問題。 P3.4.2 記錄客訴問題及處理結果。	3	K11 衝突管理概念 K12 客訴處理方法	S08 文書處理 S09 顧客溝通協調 S12 資訊科技應用 S13 衝突與客訴處理
T4 維持環境整潔	T4.1 打掃環境與消毒		P4.1.1 隨時清理特定寵物排泄物。 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。	3	K04 寵物清潔概念 K06 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 照顧後 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顧相關疑問，提供諮詢服務。	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物清潔概念 K07 寵物食用品概念 K13 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。
- A07 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

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