

職能單元代碼	BGM3R2731v2
職能單元名稱	工作規劃與管理
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、協助規劃作業流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依工作場所屬性或客戶委託項目，協助規劃與調整清潔工作流程及工作期程。 2. 依工作場所屬性或客戶委託項目，建議所需人力與資源。 <p>二、督導工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依工作場所屬性或客戶委託項目，協助安排人力與規劃工作期程。 2. 依職業安全衛生相關規範，指導清潔人員安全執行工作。 3. 執行清潔作業檢查，確認清潔工作進度，並完成紀錄。 4. 視需求安排調度人力與工作資源，包括清潔用品、工具設備等。 5. 督導考核團隊工作品質與績效。 <p>三、處理異常問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶對於清潔品質具有異議時，與客戶進行溝通協調，並向組織報告客戶反映問題及處理情形。 2. 正確處理清潔工作中造成的工安意外，並即時通報組織與完成紀錄。
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 清潔區域與物品屬性 • 環境清潔工作流程 • 職業安全衛生相關規範 • 工作進度班表型態 • 人員作業績效考核 • 安全防護裝備使用方式 • 客訴流程 • 異常處理程序
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 清潔工作規劃能力 • 文書處理能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 督導能力 • 人力調度能力 • 排班能力 • 工作表單製作能力 • 領導統御能力 • 問題解決能力 • 基本急救能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 無。