

職能單元代碼	PIC3R2120v2
職能單元名稱	提供寵物【註1】照護接待服務
領域類別	個人及社會服務 / 個人照護服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、完成<u>接待服務</u>【註2】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織規範與要求，保持接待區的擺設與整潔。</li> <li>2. 依據組織規範，以適切的態度與服務流程接待客戶、詢問其需求並提供相關資訊。</li> <li>3. 注意預約客戶的抵達時間，若有臨時調整行程予以主動確認。</li> <li>4. 辨識寵物物種、品種、特性和<u>永久性標記</u>【註3】進行識別。</li> <li>5. 整理服務內容和客戶紀錄，並提供給相關工作人員。</li> <li>6. 根據個資保護等相關法規、組織規範和程序，建立、更新<u>與維護客戶紀錄</u>【註4】</li> </ol> <p>二、完成服務之紀錄與維護</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據客戶電話和郵件依照要求進行處理和傳達。</li> <li>2. 保持<u>資訊和紀錄系統</u>【註5】的完整性。</li> <li>3. 使用<u>辦公設備</u>【註6】執行日常任務，包括電腦檔案和程式。</li> <li>4. 根據組織規定之服務方案與收費標準開立收據或發票。</li> <li>5. 紀錄與保管現金流量，並編製<u>基本的財務文件</u>【註7】</li> </ol> <p>三、提供基本的<u>寵物護理</u>協助</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 當客戶依約前來時，提供<u>常規任務</u>【註8】</li> <li>2. 以符合動物保護法規、動物權利的方式，<u>約束寵物</u>【註9】和<u>對待寵物</u>。</li> <li>3. 根據機構的政策和程序，記錄與<u>客戶的互動</u>【註10】內容。</li> </ol> <p>四、維持與紀錄</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>留意相關用品之庫存情形，並向相關權責人員反映以處理後續採購。</li> <li>確認客戶<u>後續需求</u>【<sup>註11</sup>】，並依指示加以記錄</li> <li>根據機構政策和程序，更新和保存客戶紀錄。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、機構的相關政策、程序及服務。</p> <p>二、庫存管理規定與要求。</p> <p>三、辨識<u>寵物品種</u>可識別的癥狀，及異常的生命徵象。</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、安全保定和照顧寵物的方法。</p> <p>二、機構處理的物種範圍，以便完成客戶紀錄。</p> <p>三、進行財務、庫存、服務紀錄並加以維護之技巧。</p>
評量設計參考	<p>一、進行關鍵工作任務/能力之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>有效協調接待服務，並保持接待區的乾淨、整潔和衛生，並提供基本的<u>寵物照顧協助</u>。</li> <li>與同事和客戶進行有效溝通，並遵循組織規範執行流程、設施等管理，並進行基本財務管控。</li> <li>保持紀錄的正確性，並協助庫存控制。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>本單元的評量可在寵物照護工作場所實務工作中進行，或是模擬正常工作條件的情況下進行。工作場所可以包括繁殖、買賣、寄養犬舍、貓舍、寵物訓練、美容場所、動物收容所或類似場所...等</li> <li>評量時須提供特定範圍的寵物及相關資訊、設備和/或資源...等，以利人員展現其能力</li> </ol> <p>三、評量方法：選擇足以展現受評者所需知識、能力之口語或技能評量，建議成果證據包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對受評者所需知識進行技能或口語評量。</li> <li>觀察、記錄和第一手證明受評者應用在實際任務的證據。</li> <li>在重現正常工作條件的情況下模擬練習。</li> <li>第三方證據。</li> <li>工作場所文件。</li> <li>經驗成果報告。</li> </ol> <p><b>【註】</b>本單元可與其他相近領域類別單元進行整體評量。</p>

說明與補充事項	<p>【註1】寵物：係指動物保護法第三條第五款所稱之寵物</p> <p>【註2】接待服務：例如問候客戶、提供產品和服務的資訊、完成寵物自到達到離開所需的文件...等。</p> <p>【註3】永久性標記：例如晶片、烙印、紋身、耳標和腿帶、顏色和標記（例如：身體、臉、腿、趾甲或蹄的顏色...等）、永久性疤痕、斷指或耳朵、尾巴的傷痕、或其他不尋常的特徵...等。</p> <p>【註4】客戶紀錄：包含寵物識別（如顏色、標記、烙印、紋身和晶片、名稱、性別和年齡、品種）、寵物衛生資訊（如飲食、過敏、身體疾病與傷害、曾接受治療、疫苗接種狀況、體重）、以及其他資訊（如曾飼養或現飼養寵物、代養紀錄、育種紀錄、預約計畫、常規治療和/或服務、培訓計畫）、飼主個資資訊（如聯繫方式、名稱、付款紀錄）。</p> <p>【註5】資訊和紀錄系統：包括業務資訊（如寵物抵達和離開的資訊、育種紀錄、膳食或代養紀錄）、客戶資訊（如育種、飲食和衛生的資訊、特定寵物的護理、居住、培訓和運動需求、專業或技術援助需求、產品和服務的範圍）。</p> <p>【註6】辦公設備：收銀機、計算機及相關軟硬體（如商業推廣和溝通用的電子郵件和社群軟體、辦公室銷售軟體、印表機、掃描器和調製解調器、文書處理、資料庫和試算表）、影印機、工作人員通信系統（如雙向無線電和對講機）、電話。</p> <p>【註7】基本的財務文件：例如每日收銀機總計、信用卡付款摘要、服務和產品發票、客戶付款收據。</p> <p>【註8】寵物接待之常規任務：例如蒐集到達和離開的資訊、記錄寵物隨身物品、將寵物移到棲所或工作區、將寵物交給其他工作人員或返還客戶、配戴項圈、防暴衝嘴套拉繩、狗帶和/或衣服、測量衣服或其他物品的尺寸、量寵物體重...等。</p> <p>【註9】約束寵物：例如嘴套、項圈、牽繩、零食或玩具和防暴衝嘴套拉繩、籠子、使用手、手套和設備進行實</p>
---------	--

	<p>際握持。</p> <p><b>【註10】</b>與客戶的互動：關於產品和服務的諮詢（例如：電話、面對面、電子郵件或網路...等）、收款、就付款問題提供建議、處理有關產品、服務或員工的初次投訴、與拮据的客戶打交道、來自客戶有關產品和服務需求的說明、在業務政策和個人職責範圍內提供資訊、向客戶轉介資深職員、傳達潛在令人不安的消息...等。</p> <p><b>【註11】</b>後續需求：有關客戶居家護理的說明（例如：行為管理、設備特點或結構、餵養和保健、梳洗、培訓或運動...等）、寵物居家護理後的交流（例如：行為修正進展、設備或其他產品的操作、安置新的寵物、培訓和運動計畫的進展...等）、後續預約服務（例如：對研討活動或培訓機會提供建議、產品或其他服務優惠的建議、美容或其他預約的提醒...等）...等。</p>
--	--

#### 更新紀錄

2020年修訂職能內容。