

職能單元代碼	PIC5R0530v2
職能單元名稱	解決複雜的染髮問題
領域類別	個人及社會服務 / 個人照護服務
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、開發對進階產品的知識與應用技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>和其他同事開發、維護並分享染髮的產品知識。</li> <li>研究、開發並示範染色問題的<u>技術解決方法</u>【註1】。</li> </ol> <p>二、管理染髮服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>使用實際和視覺檢查以分析<u>現有髮色</u>【註2】與<u>頭髮狀況</u>【註3】。</li> <li>與<u>顧客</u>【註4】討論染髮結果，可參考<u>顧客紀錄</u>【註5】。</li> <li>為新客戶建立紀錄，包括建立客戶對目前髮色不滿意的紀錄。</li> <li>與客戶討論並確認欲達成的效果及<u>染髮計畫</u>【註6】，包括風險、時間與花費。</li> <li>根據所規劃的計畫，選擇並準備產品。</li> <li>根據產品安全資料表與<u>美髮沙龍程序</u>【註7】，確保在各服務階段的<u>顧客和從業人員的舒適及安全</u>【註8】。</li> <li>安全處置產品廢棄物，特別是有毒物質，使環境衝擊降至最低。</li> </ol> <p>三、移除不想要的髮色</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>展開染髮過程前，使用標準測試，分析對頭髮結構、情況可能產生的風險。</li> <li>根據產品說明書與染髮計畫使用<u>護色產品</u>【註9】。</li> </ol> <p>四、染髮</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依染髮計畫來挑選並準備<u>染髮產品</u>【註10】。</li> <li>遵循規劃之<u>產品應用階段與方法</u>【註11】，不損傷頭髮或頭皮。</li> <li>透過定時的觀察，掌握流程。</li> <li>完成預期的染髮效果。</li> </ol> <p>五、檢視染髮結果並提供居家護髮建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依顧客預期檢視服務成果，確認客戶對染色結果之滿意度</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 推薦並確認未來的染髮預約。</li> <li>3. 提供<u>居家染髮護理</u>【<sup>註12</sup>】建議。</li> <li>4. 更新客戶紀錄，納入染色問題與分析、產品選擇、運用技巧、處理方法和時間、顏色與頭髮狀況，以及推薦後選購的居家頭髮護理產品。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、美髮沙龍相關程序</p> <p>三、美髮沙龍的染色產品種類與色彩圖表系統</p> <p>四、美髮沙龍的染髮還原增色技巧</p> <p>五、廢棄物處理及用水效率相關知識</p> <p>六、客戶服務管理</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>三、遵循組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>四、客戶髮質分析、肌膚問題辨識及解決能力</p> <p>五、產品資訊及安全資料表解讀能力</p> <p>六、染髮產品正確使用技術</p> <p>七、美髮沙龍處理時間計算能力</p> <p>八、廢棄物正確處置方式</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立與其他員工分享進階產品知識的策略。</li> <li>2. 運用特殊產品知識、技巧，協助其他員工解決複雜的染色問題。</li> <li>3. 考量染髮服務所需時間、花費與風險，提供顧客完整資訊及諮詢。</li> <li>4. 規劃與管理染髮服務。</li> <li>5. 展現不同的還原增色技巧，同時維持髮質結構。</li> <li>6. 重新上色，達成顧客滿意的目標色度與色調。</li> <li>7. 提供服務時，應用職業安全衛生規範。</li> <li>8. 展現能夠視需要以合作的方式工作。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 美髮沙龍或類似沙龍環境，模擬會出現常見於美髮沙龍的情境，如受顧客干擾或其他相關活動影響。</li> <li>2. 完整配備的工作台，包括：基本配備（可調整的顧</li> </ol>

	<p>客座椅；乾淨的顧客長袍；足夠的乾淨毛巾)；推車上(具備橡膠手套、防漬產品、塑膠碗、海綿、染髮刷、混合瓶、浴帽或塑膠包膜)；專業還原增色產品(剝色產品、漂色、漂粉、過氧化氫)；產品色彩表、資訊與安全資料表等。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 美髮沙龍相關程序，如顧客舒適與安全、從業人員安全健康與衛生、廢棄物最少化、廢棄物處理、用水效率等。</li> <li>4. 具有不同染髮需求的顧客。</li> </ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接透過不同的髮型設計任務觀察受評者的表現，視其能否在時間內展現應變能力，如：向其他同事溝通並示範染色技巧；規劃與落實複雜染色的技術解決辦法；確認顧客染髮滿意度；在不同次服務間提供染髮護理、推薦產品等建議。</li> <li>2. 以符合受評者的理解程度，提出書面或口頭問題，測試其知識，如：漂色或漂粉對髮色的氧化效果；成功染髮與頭髮孔隙率、質地、情況等的關聯；使用不同劑量氧化劑對染色的影響；還原增色產品的化學與物理效果；運用色表，選擇並完成暖色或冷色調；美髮沙龍染髮與直髮產品種類及色彩圖表系統；以正確與環保的方式處理所有產品廢棄物，尤其是有毒物質。</li> <li>3. 研究受評者使用專業染色、增色技巧，以增強髮型設計的創意、經典造型。</li> <li>4. 評量作品集與來自第三方的受評者工作報告。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】技術解決方法：如使用不同氧化劑量作業、剝色、漂色、還原增色、中和不想要的色調及不同的運用技巧等。</p> <p>【註2】現有髮色：如自然底色、人工底色及漂色等。</p> <p>【註3】頭髮情況：如乾性、油性或正常；頭髮孔隙度及質地等。</p> <p>【註4】顧客：如男士、女士與兒童、年長者；未曾燙、染髮、白髮或頭髮已有多種染色的顧客；來自不同社</p>

	<p>會、文化、種族背景，及身心狀態不同的顧客等。</p> <p><b>【註5】</b>顧客紀錄：如顧客對皮膚測試反應、肌膚問題特徵、染色結果、推薦染後護理產品、原有顧客的資料等。</p> <p><b>【註6】</b>染髮計畫：如多元療程；去除不要的髮色；使用還原增色前，辨識原髮色；還原增色頭髮，由淺至深，達到預期的色度；選擇暖色系與冷色系；平衡頭髮的孔隙度產品；選擇並使用染色產品；復色；服務區間護理洗髮精與護髮產品等。</p> <p><b>【註7】</b>沙龍程序：如在染髮服務時，為顧客穿上長袍；服務過程中，和加熱相關的方法；遵守相關服務衛生法規；職業衛生與安全程序；環境保護措施等。</p> <p><b>【註8】</b>顧客和從業人員的舒適及安全：如遵守工作場所程序；遵守染色產品準備、使用等產品安全指示與安全資料表；意外發生時遵循產品安全資料，尋求醫療諮詢；顧客穿上適合的長袍；使用皮膚防漬產品；使用移除染漬產品；混合、使用產品時，穿著從業人員保護衣物、設備；服務的每個階段均掌握顧客頭皮的舒適情況等。</p> <p><b>【註9】</b>護色產品：如剝色、漂色、漂粉及過氧化氫等。</p> <p><b>【註10】</b>染髮產品：如還原增色產品、染髮品、不同劑量、濃度的氧化劑。</p> <p><b>【註11】</b>產品應用階段與方法：如使用產品平衡頭髮孔隙度；讓頭髮還原增色，從淺到深，達成預期色調；選擇並使用染色產品。</p> <p><b>【註12】</b>居家染髮護理：如洗髮精、潤髮乳、防曬等。</p>
--	---

#### 更新紀錄

2021 年修訂職能內容。