

寵物照顧人員職能基準

職能基準代碼		PIC5193-006v1		
(擇一填寫)	職類			
	職業	寵物照顧人員		
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		依據客戶議定照顧事項，提供寵物生活起居等照顧服務。		
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 主寵物飼 養管理基 礎概念	T1.1 指導 飼主寵物 飼養管理 基礎概念		P1.1.1 認識寵物照顧從業市場及產業現況。 P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵 物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評 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 寵物飼養管理概論 K05 寵物清潔概念 K06 消費者權益保護相關知識 K07 環境消毒概念 K08 寵物食用品概念	S01 解說能力 S02 溝通協調能力
T2 議定寵 物照顧服 務事項	T2.1 簽訂 契約書	O2.1.1 定 型化契約 O2.1.2 管 理照顧紀	P2.1.1 應與飼主充分說明服務範圍及收費標準， 詢問並記錄緊急聯絡人、寵物緊急就醫等 重要資訊，充分溝通後簽訂消費契約。 P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。	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 寵物飼養管理概論 K05 寵物清潔概念	S01 解說能力 S03 關懷技巧 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)
		錄表	P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。 P2.1.4 說明緊急替代方案或措施，處理無法提供服務的緊急突發狀況。		K06 消費者權益保護相關知識 K07 環境消毒概念 K08 寵物食用品概念 K09 寵物照顧設備與工具使用知識 K10 動物保定知識	
			P2.2.1 與飼主共同確認寵物身體狀況無恙，並向飼主說明寵物之飲食及近況。 P2.2.2 向飼主收取寵物服務費用或退費。 P2.2.3 後續與飼主聯繫，詢問寵物近況，表達關懷。		K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物飼養管理概論 K06 消費者權益保護相關知識 K08 寵物食用品概念 K10 動物保定知識	S01 解說能力 S03 關懷技巧 S04 作業流程執行能力 S05 緊急應變能力
T3 照顧寵物生活起居	T3.1 提供生活照顧	O3.1.1 紀錄片/紀錄筆記	P3.1.1 依照寵物飲食習慣與需求，提供寵物生活起居及飲食照顧。 P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑給予口服藥物或外用藥）。 P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施（如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔），注意寵物情緒、安全及健康。	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 寵物飼養管理概論 K07 環境消毒概念 K09 寵物照顧設備與工具使用知識 K10 動物保定知識	S03 關懷技巧 S04 作業流程執行能力 S06 指導技巧 S07 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)
			P3.1.4 以攝影或文字方式，紀錄寵物之飲食、活動狀況及生活情形。			
	T3.2 基礎清潔服務		P3.2.1 清理寵物排泄物。 P3.2.2 依照飼主需求，提供寵物洗澡、梳毛及局部擦拭等基本清潔服務。 P3.2.3 依組織規範，選用適切的清潔用品進行消毒及除臭作業。定期維護環境與相關設備。	3	K03 寵物生理學及行為學概論 K04 寵物飼養管理概論 K05 寵物清潔概念 K07 環境消毒概念 K09 寵物照顧設備與工具使用知識 K10 動物保定知識	S07 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 記錄異常狀況與處理結果。	4	K04 寵物飼養管理概論 K11 寵物急救概念	S05 緊急應變能力 S08 寵物行為觀察與解讀 S09 文書處理 S10 顧客溝通協調 S11 寵物異常狀況問題解決
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	K12 衝突管理概念 K13 客訴處理方法	S09 文書處理 S10 顧客溝通協調 S12 資訊科技應用 S13 衝突與客訴處理

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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：
 - 年滿 18 歲且具有國中（含）以上學歷。
- 其他補充說明：