

寵物照顧人員職能基準

職能基準代碼		PIC5193-006v1			
職能基準名稱 (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	
	T2.2 照顧服務完成與後續追蹤	O2.2.1 聯繫飼主、提供諮詢服務	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。	3	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
<ul style="list-style-type: none">● 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：<ul style="list-style-type: none">• 年滿 18 歲且具有國中 (含) 以上學歷。● 其他補充說明：