

## 寵物美容助理職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	PIC5193-002v3	寵物美容助理	最新版本	略	2025/12/15
V2	PIC5193-002v2	寵物美容助理	歷史版本	已被《PIC5193-002v3》取代	2021/12/19
V1	PIC5193-002v1	寵物美容助理	歷史版本	已被《PIC5193-002v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		PIC5193-002v3				
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類				
		職業	寵物美容助理			
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		協助寵物美容專業人員進行寵物清潔與基礎美容服務、整理環境及門市服務等工作。				
基準級別		2				

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進行寵物基本美容	T1.1檢查寵物狀況	O1.1.1顧客資料表 O1.1.2工作紀錄表	P1.1.1依組織規範，接待顧客並說明門市服務項目。  P1.1.2依專業人員 / 主管指示，向顧客確認寵物基本狀況及美容服務項目。  P1.1.3依專業人員 / 主管指示，檢視寵物全身狀況，記錄並向專業人員 / 主管報告。	2	K01寵物產業概念與發展趨勢 K02接待禮儀 K03寵物清潔與美容基本知識 K04寵物品種與外型特徵 K05寵物生理構造與特性 K06寵物行為學概念 K07寵物皮膚與毛髮概念	S01溝通協調能力 S02寵物行為觀察與解讀能力 S03寵物基本狀況判斷能力

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 )
					K08寵物疾病與預防概念	
T1.2協助清潔美容寵物	O1.2.1工作紀錄表	P1.2.1進行寵物美容前，依專業人員 / 主管指示，選用並協助執行適當的保定動作。  P1.2.2依專業人員 / 主管指示，進行寵物基本美容，並完成工作紀錄。  P1.2.3視寵物行為，運用適切操作方式，以避免造成寵物傷害或操作人員之意外及職業傷害。	2	K03寵物清潔與美容基本知識 K04寵物品種與外型特徵 K05寵物生理構造與特性 K06寵物行為學概念 K07寵物皮膚與毛髮概念 K09寵物清潔、皮毛調理與美容用品成分概念 K10寵物美容設備與工具使用維護概念 K11保定定義與方法 K12相關法規 K13職業安全衛生相關規範 K14職業傷害防護概念	S01溝通協調能力 S03寵物基本狀況判斷能力 S04寵物基本美容技能 S05保定技巧 S06設備與工具使用能力 S07文書處理能力	
T1.3通報異常狀況	O1.3.1異常紀錄表	P1.3.1依專業人員 / 主管指導，觀察寵物行為與狀況，進行基本問題處理。  P1.3.2辨別寵物異常狀況，即時通報專業人員 / 主管，並記錄異常處理狀況。	2	K06寵物行為學概念 K08寵物疾病與預防概念 K15寵物照護概念	S01溝通協調能力 S02寵物行為觀察與解讀能力 S03寵物基本狀況判斷能力 S07文書處理能力	
T1.4維護環境與設備	O1.4.1設備維護紀錄表	P1.4.1依組織規範，選用適切的清潔用品進行消毒及除臭作業。  P1.4.2完成寵物美容工作後，依組織規範，進行相關設備與工具清潔、消毒及保養作業。	2	K10寵物美容設備與工具使用維護概念 K13職業安全衛生相關規範 K16寵物用品食器清潔、消毒概	S06設備與工具使用能力 S08清理、消毒及保養技能	

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 )
			P1.4.3定期維護環境與相關設備。		念 K17環境與設備清潔、消毒與除 臭用品成分概念	
T2執行寵物美容門市服務	T2.1協助維繫顧客關係	O2.1.1顧客資料表 O2.1.2工作紀錄表	P2.1.1依專業人員 / 主管指示，建立與維護顧客資料表。  P2.1.2依專業人員 / 主管指示，完成工作紀錄表與歸檔。  P2.1.3依專業人員 / 主管指示，提供寵物美容相關服務提醒與活動通知。	2	K18顧客維護與管理概念	S01溝通協調能力 S07文書處理能力 S09資訊科技應用能力
	T2.2提供寵物接待/銷售用品服務	O2.2.1犬、貓美容服務定型化契約	P2.2.1依組織規範與門市業務需求，提供寵物接待服務，並與飼主簽訂主管機關規範之服務定型化契約。  P2.2.2依門市業務項目銷售寵物商品與其他美容服務項目。	2	K05寵物生理構造與特性 K07寵物皮膚與毛髮概念 K08寵物疾病與預防概念 K09寵物清潔、皮毛調理與美容用品成分概念 K15寵物照護概念 K18顧客維護與管理概念 K19寵物用品概念	S01溝通協調能力 S09資訊科技應用能力 S10銷售能力 S11寵物照顧能力 S12人際應對能力

#### 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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A04持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

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。

### 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：

- 高中職以上畢業。

- 其他補充說明：

- 寵物基本狀況：如年齡、身體與精神狀況、個性、習性、寵物對美容項目的接受程度等。
  - 美容服務項目：包含基本美容項目、清潔保養服務項目、適切的洗劑種類等。
  - 保定動作：如徒手側臥保定法、站立保定法、頭套、口罩和扎口保定法等。
  - 基本美容：如梳毛、清洗、吹乾、護毛、清耳朵、局部修剪（剃腳底毛、腹部毛、肛門毛）、剪指甲、擠肛門腺等。
  - 基本問題處理：如補充水份、飼料等。
  - 設備與工具：如吹風機、吹水機、洗澡槽、烘箱、SPA 機、籠具、美容桌椅與美容工具等。
  - 寵物商品：如用品（衣服、床等）、食品（乾糧、罐頭、零食、營養品等）、清潔用品、美容用品等。