

民俗調理業腳底按摩調理員職能基準

| 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 | PIC3230-002v4 | 民俗調理業腳底按摩調理員 | 最新版本 | 略 | 2025/10/17 |
| V3 | PIC3230-002v3 | 腳底按摩調理員 | 歷史版本 | 已被《PIC3230-002v4》取代 | 2022/10/13 |
| V2 | PIC3230-002v2 | 腳底按摩調理員 | 歷史版本 | 已被《PIC3230-002v3》取代 | 2019/12/03 |
| V1 | PIC3230-002 | 腳底按摩調理員 | 歷史版本 | 已被《PIC3230-002v2》取代 | 2016/11/28 |

| | | | | | |
|--------------------|-----|--|--------------|-------|-------|
| 職能基準代碼 | | PIC3230-002v4 | | | |
| 職能基準名稱 (擇一填寫) | | 職類 | | | |
| | | 職業 | 民俗調理業腳底按摩調理員 | | |
| 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 | | | 職業別代碼 | |
| | 行業別 | 其他服務業 / 未分類其他服務業 (俗稱「民俗調理業」) | | 行業別代碼 | S9690 |
| 工作描述 | | 在不涉及醫療行為下，針對人體膝蓋以下部位，提供顧客穩固力道及有系統性按摩之調理行為，達到紓緩放鬆之服務目的。 | | | |
| 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 調理前 之準備作 業 | T1.1 執行 清潔消毒 衛生安全 作業 | O1.1.1 衛 生與安全 等紀錄 | P1.1.1 依據相關法規及作業流程，執行個人、用 物及場所清潔消毒、衛生與安全作業。 | 2 | K01 營業衛生、傳染病防治 K02 職場服裝儀容 K03 消防安全知識 | S01 清潔消毒設備操作能力 S02 腳底按摩工具消毒能力 S03 滅火器操作能力 |

| 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) |
|------|--------------------|-----------------|--|------|---|---|
| | T1.2 接待及評估顧客需求 | O1.2.1 顧客需求評估表 | P1.2.1 依據顧客口述及足部外觀之觀察，進行顧客需求評估後，完成評估表。 | 3 | K04 基礎生理學 K05 基礎解剖學 K06 腳底按摩相關理論 K07 足部保健基礎知識 K08 足部反射區基礎知識 K09 醫療衛生相關規定 K10 服務之目的與範疇 K11 工作倫理守則 K12 禁忌症及部位注意事項 | S04 顧客需求評估能力 S05 需求評估表運用能力 S06 溝通能力 |
| | T1.3 執行或協助顧客足部清潔作業 | | P1.3.1 執行或協助顧客完成清潔作業，並避免發生意外。 | 2 | K06 腳底按摩相關理論 K12 禁忌症及部位注意事項 | S07 足部清潔操作能力 |
| | T1.4 完成顧客需求之調理作業規劃 | O1.4.1 調理作業規劃表單 | P1.4.1 依據顧客需求及個人工作經驗，完成並告知腳底按摩調理作業規劃。 | 3 | K04 基礎生理學 K05 基礎解剖學 K06 腳底按摩相關理論 K07 足部保健基礎知識 K08 足部反射區基礎知識 K09 醫療衛生相關規定 K11 工作倫理守則 K12 禁忌症及部位注意事項 | S06 溝通能力 S08 調理規劃能力 |

| 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) |
|-----------|---------------|---------------|---|------|---|---|
| T2 執行調理作業 | T2.1 說明調理作業流程 | | P2.1.1 向顧客說明調理流程，安排顧客進行調理。 | 3 | K04 基礎生理學 K05 基礎解剖學 K06 腳底按摩相關理論 K07 足部保健基礎知識 K08 足部反射區基礎知識 K09 醫療衛生相關規定 K10 服務之目的與範疇 K11 工作倫理守則 K12 禁忌症及部位注意事項 | S06 溝通能力 S09 顧客導向服務能力 |
| | T2.2 執行腳底按摩調理 | O2.2.1 顧客調理紀錄 | P2.2.1 依據調理作業規劃，以適當之力道並適時調整按於正確反射區上，執行腳底按摩調理，並在過程中分辨顧客語意，達到良好互動之服務品質。 | 3 | K01 營業衛生、傳染病防治 K04 基礎生理學 K05 基礎解剖學 K06 腳底按摩相關理論 K07 足部保健基礎知識 K08 足部反射區基礎知識 K09 醫療衛生相關規定 K10 服務之目的與範疇 K11 工作倫理守則 K12 禁忌症及部位注意事項 K13 性別平等及性騷擾防治 | S06 溝通能力 S09 顧客導向服務能力 S10 腳底按摩基本手法（按壓法、揉法、推法、握法及扣壓法等） S11 腳底按摩放鬆手法（摩（擦）法、搓法、搖法及敲打法等） S12 足部反射區調理順序與手法 |
| | T2.3 使用適當潤滑 | | P2.3.1 依據顧客口述及反應，適時調整力道及使用潤滑介質或輔助工具。 | 3 | K13 性別平等及性騷擾防治 K14 潤滑介質或輔助工具用法 | S06 溝通能力 S09 顧客導向服務能力 |

| 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) |
|-------------|-------------------|----------------------|---|------|---|--|
| | 介質或輔助工具 | | | | | S13 潤滑介質或輔助工具操作 |
| | T2.4 處理緊急狀況 | O2.4.1 緊急狀況應變作業處理流程表 | P2.4.1 遇緊急狀況時，能依緊急狀況應變作業處置，確保顧客安全。 | 3 | K03 消防安全知識 K12 禁忌症及部位注意事項 K15 常見緊急狀況種類與處理方式 | S03 滅火器操作能力 S14 緊急狀況應變處理能力 |
| T3 調理後之服務事項 | T3.1 提供顧客自我保健建議 | | P3.1.1 對顧客解說調理部位的照護及生活、運動、休息等注意事項。 | 3 | K06 腳底按摩相關理論 K07 足部保健基礎知識 K08 足部反射區基礎知識 K16 自我保健知識 | S09 顧客導向服務能力 S15 表達說服能力 S16 自我保健建議能力 |
| | T3.2 整理用物及場所 | O3.2.1 清潔消毒紀錄表 | P3.2.1 依據相關法規及作業流程，進行腳底按摩調理後之個人、用物及場所清潔消毒與整理。 | 2 | K01 營業衛生、傳染病防治 K02 職場服裝儀容 | S01 清潔消毒設備操作能力 S02 腳底按摩工具消毒能力 |
| | T3.3 蒐集顧客滿意度回饋 | O3.3.1 顧客服務後意見調查表 | P3.3.1 依據顧客服務後給予之回饋意見，能提出回應，並記錄、整理與檢討。 | 3 | K11 工作倫理守則 K16 自我保健知識 K17 消費者保護法 | S16 自我保健建議能力 S17 問題解決能力 S18 資料管理能力 |
| | T3.4 對顧客資料及服務內容保密 | | P3.4.1 遵守個人資料保護法規定及工作倫理守則，保障顧客隱私。 | 2 | K11 工作倫理守則 K18 個人資料保護法 K19 檔案分類及管理 | S09 顧客導向服務能力 S18 資料管理能力 |

| 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) |
|------|--------------------------------|------|------------------------------------|----------|----------------------------|-------------------------|
| | T3.5 完成 顧客服務 後自我保 健工作 | | P3.5.1 依據自我保健原則，完成顧客服務後自我 保健工作。 | 3 | K16 自我保健知識 | |

| 職能內涵 (A=attitude 態度) |
|--|
| A01 親和關係 A02 謹慎細心 A03 應對不明狀況 A04 顧客導向 |

| 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/經歷/或能力條件：國中（含）以上學歷或相關工作經驗一年以上。 ● 其他補充說明：應用此職能基準仍須遵循各主管機關之相關法令規範。 |