

職務職能分析資料庫

職能基準代碼						
所屬行業類型	其他服務業(清潔服務業)					
工作描述	依據顧客以及環境需求，進行工作區域清潔打掃，及資源回收、垃圾之分類整理，維護環境區域整潔。					
入門水準	1.學歷無限制。 2.具有相關技能、知識等工作經驗為佳。					
主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵	
					知識	技能
提供一般家庭居家環境清掃、衣物整理、簡易收納等服務	1.依照雇主的指示完成居家清潔工作。	清潔作業流程表 報價單	1-1依照與客戶所約定的清潔項目做好清潔工作	3	K1清潔知識 K2清潔工作安全知識 K3清潔用具認識與操作 K4清潔作業流程 K6地板材質保養知識 K7傢俱材質保養知識 K8玻璃清潔知識 K9居家清潔認知能力	談判技巧 判斷分析能力 S1簡易清潔劑製作能力 S2簡易清潔用具製作能力 S3清潔作業流程 S8傢俱清潔與保養能力 S9玻璃窗戶清潔能力 S10居家清潔能力 S11居家收納能力 S12簡易急救能力 S7地板清潔能力 S8傢俱清潔與保養能力 S9玻璃窗戶清潔能力 S10居家清潔能力 S11居家收納能力 K5接洽技巧
	2.獨立完成清潔工作接案	清潔保養判斷	2-1依據不同的場所選用合適的清潔工具有效率地完成清潔工作 2-2依據不同材質的裝潢選用合適的清潔劑完成清潔工作			
可回收及不可回收之垃圾分類	垃圾分類之判斷	垃圾分類辦法	3-1依據不同材質之垃圾判斷其可回收性		K10垃圾分類知識	垃圾整潔維護
辦公大樓、公共區域清掃，亦是獨力完成清潔工作接案	1.公共空間環境維護 2.各種地板、建築材質清潔辦法 3.玻璃及窗戶材質認識與維護	估價單	4-1依據客戶要求完成公共空間之清潔維護	3	K6地板材質保養知識 K11高效率時間管理	S7地板清潔能力 S9玻璃窗戶清潔能力
客戶接洽及服務	顧客服務 業務接洽及開發潛在客戶	顧客簽收單	5-1能夠保持工作熱誠與高抗壓性，完成優質服務品質	4	K5顧客接洽技巧	S4客戶接洽溝通能力 S5合約撰寫能力 S6估價能力