

從業實務手冊

民俗調理業



衛生福利部 印行
114年10月

序

民俗調理行業存在歷史久遠，民眾生活習慣有接受調理服務之需求，鑑於該行業之行為與本部之健康衛生職掌之相關性，行政院消費者保護會 101 年裁示本部（前身行政院衛生署）擔任「民俗調理業」之中央目的事業主管機關。本部遂於承接政策指示後，即朝「健全法制、提升技能、培育人才、消費安全」等四大工作主軸全面規劃、逐步辦理，以期落實從業秩序管理，健全產業人力素質、提升服務品質之目標。

健全法制部分，於 103 年 11 月 28 日函頒「民俗調理人員工作倫理守則範本」，104 年 5 月 12 日公告「民俗調理業管理規範」。提升技能及培育人才部分，於 104 年、105 年及 108 年分別研訂傳統整復推拿技術員、腳底按摩調理員及經絡調理技術員職能基準，108 年陸續函頒傳統整復推拿、腳底按摩、經絡調理等業別之教育訓練制度；勞動部遂於 108 年、113 年開辦傳統整復推拿、腳底按摩兩職類技能檢定，且於 113 年審定經絡調理職類技能認證，至此達成健全訓、檢、用產業人才之政策目標。消費安全部分，106 年出版「刮痧拔罐操作手冊」、109 年出版「腳底按摩操作參考手冊」，109 年配合經濟部完成研訂「商品（服務）禮券定

型化契約應記載及不得記載事項」，本部據以輔導業者及從業人員遵循。

為輔導民俗調理業經營管理邁向制度化、商業服務朝向專業化及現代化，本部 114 年召開數場專家會議瞭解民俗調理產業實務經營之現況，訂定「民俗調理業從業實務手冊」，期能促進民俗調理產業活絡創新及發揚民俗調理之傳統價值，提供民眾優質紓壓休閒場域。

衛生福利部中醫藥司

司長

孫東昇

謹識

中華民國 114 年 10 月

目 錄

前言	1
第一章 產業現況	2
第二章 開業準備	6
一、設立登記	7
二、稅務規則	10
三、人員聘僱	12
四、禮券發行	14
第三章 營業場所管理	16
一、招牌廣告	17
二、空間與環境	18
三、清潔與衛生	21
四、安全措施	23
第四章 從業人員管理	28
一、職責與專業知能	29
二、技能檢定或認證	33
三、服務禮儀	35
四、服務流程	40
五、顧客關係管理	49

前 言

民俗調理業之前身，源自坊間俗稱的民俗療法，早期臺灣醫療體系尚未健全的年代，協助民眾解決一般跌打損傷或肌肉痠痛等理療需求，扮演了重要的輔助角色。隨著時代演進與社會發展，政府將其正名為「民俗調理業」，明確定位為單純運用手法，或搭配相關器具，對人體施以傳統整復推拿、按摩、腳底按摩、經絡調理、指壓、刮痧、拔罐等非醫療行為，目的使人得以紓緩放鬆。

為提升民俗調理業整體服務品質與專業形象，特彙整編印本手冊，作為民俗調理業（傳統整復推拿、腳底按摩、經絡調理）業者與從業人員的實務參考指引。內容涵蓋開業前之營業登記、人員聘僱、場所準備工作，亦包含從業人員應具備之專業知能、基本服務禮儀、服務流程及顧客關係經營之建議等項目。至於屬於民俗調理業範疇的按摩業，則另依《身心障礙者權益保障法》及相關規定辦理。

藉由本手冊之推廣運用，期協助民俗調理業從業人員及相關經營者合法設立、專業經營，導入標準化及現代化管理，提升服務品質與顧客信賴，進而實現「安心工作、快樂生活」的永續經營目標。

民俗調理業

從業實務手冊



第一章

產業現況

104 年 5 月 12 日公告「民俗調理業管理規範」，本產業正式以「民俗調理」正名；規範服務內容屬於「非醫療行為，不得宣稱療效」之「商業服務行為」，產業含括四項業別，界定七項行為：

- 一、傳統整復推拿業
- 二、按摩業
- 三、腳底按摩業
- 四、經絡調理業

七項行為：

- 一、傳統整復推拿
- 二、按摩
- 三、腳底按摩
- 四、經絡調理
- 五、指壓
- 六、刮痧
- 七、拔罐

衛生福利部（前身衛生署）於 101 年被指定為民俗調理業之中央目的事業主管機關，掌理民俗調理之政策規劃、管理、監督及研究。此外，民俗調理業亦受各法令主管機關之管理與規範；從業人員如有諮詢需求，可逕向下列主管機關洽詢。

諮詢議題	主管機關
公司及商業登記業務	經濟部商業發展署
營業地址預查	各縣市政府經濟發展局 / 處
稅籍登記、稅務諮詢	財政部各地區國稅局
禮券定型化契約	各縣市消保官
職能基準、勞工職業訓練	勞動部勞動力發展署
技能檢定、技能職類測驗	勞動部勞動力發展署技能檢定中心
民俗調理職業工會	勞動部或各縣市政府勞工局處
勞動法令諮詢	勞動部或各縣市政府勞工局處
勞工保險、勞工退休金	勞動部勞工保險局
健保及補充保費	衛生福利部中央健康保險署各區業務組

從業人員亦可依自身所在地，向各直轄市或縣市民俗調理業各業別職業工會尋求協助。

職業工會提供會員多項服務，例如：

- (一) 勞、健保險的申請、加退保與理賠、退休等給付申辦
- (二) 教育訓練課程資訊
- (三) 法律、稅務、消費糾紛及其他從業問題諮詢
- (四) 設立登記協助

加入職業工會，可讓有心從事民俗調理業的專業工作者，在投入的過程中，得到實質上的協助、諮詢管道與支持。



想了解有關民俗調理業管理規範、民俗調理人員工作倫理守則的完整資訊，可掃描左側 QR Code 或上網搜尋「衛生福利部中醫藥司民俗調理專區」查看所需資訊。

<https://dep.mohw.gov.tw/DOCMAP/cp-4388-39600-108.html>

民俗調理業

從業實務手冊

民俗 調理

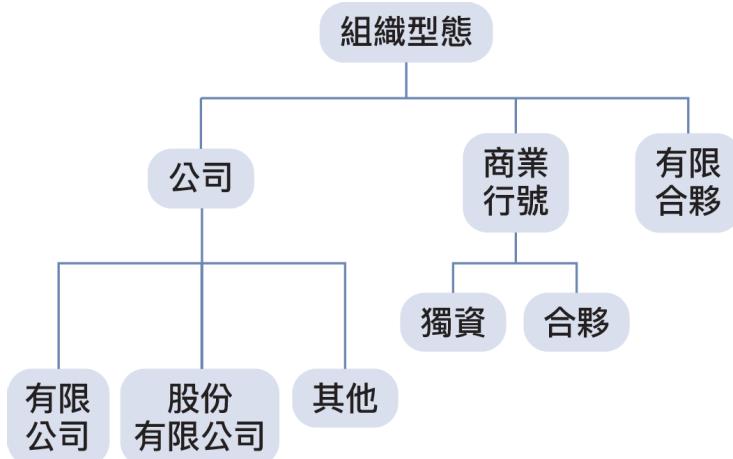
第二章 開業準備

一、設立登記

民俗調理業目前可供公司行號登記的營業項目有 JF01010 傳統整復推拿業、JF01020 按摩業、JF01030 腳底按摩業及 JF01040 經絡調理業。除每月營業額 5 萬元以下，可免申請登記以外，沒有經過設立登記就以公司或商業名義經營業務者，將承擔法律責任。完成設立登記不僅代表合法經營，也更能提升商業信用與專業形象。

(一) 設立型態

在申辦設立登記前，需先確認組織型態。組織型態主要區分如下：



考量自身的營業規模、資金需求、責任承擔能力及未來發展規劃等，再決定設立的型態。各類型的特點整理如下表：

類型	公司	商業行號		有限合夥
		獨資	合夥	
法律地位	法人組織，屬獨立個體	非法人組織，出資人與事業共為一體		法人組織，屬獨立個體
資金來源	股東出資，可吸引多方投資	由經營者自行出資	合夥人共同出資	合夥人共同出資
責任承擔	有限公司、股份有限公司之股東以出資額為有限負責	出資人承擔全部風險與債務	合夥人共同無償責任	普通合夥人負無限責任；有限合夥人以出資額為限負責
適合對象	想打造連鎖品牌、擴展多分店、資金需求較高、規模較大、計畫長期發展的業者	自行接客、穩定個人為主的小型店家或工作室	業同人合作、店人工作室	適合有技術缺資金者與投資者合作（有限合夥人可接受外國資金，且僅出資不參與經營）

(二) 登記流程

預查名稱及
所營事業

避免與其他公司行號名稱重複，並確
認營業項目符合規定

預查地址

預查營業地址的土地使用分區規定、
建物用途是否可作為營業項目使用。
建議通過審查後，再簽訂租約

開戶與
資本額查核

公司：須由會計師簽證
商業行號：提供資本額證明文件
有限合夥：提供出資證明

備妥登記文件
送審

取得統一編號



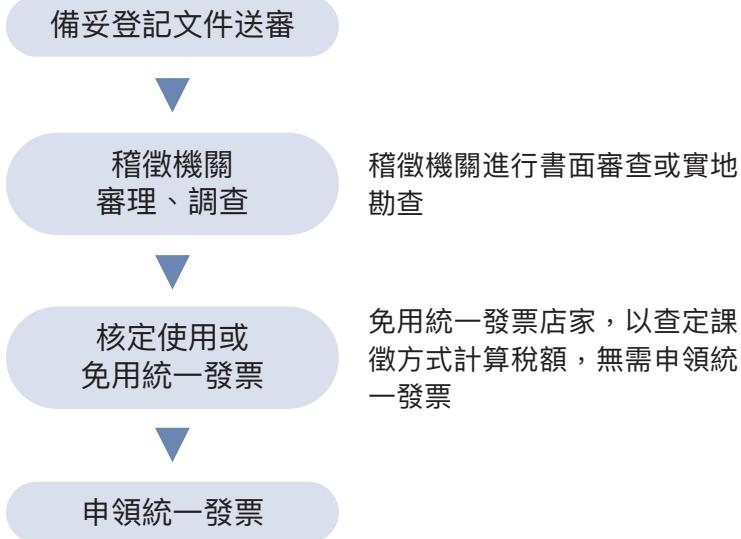
想直接線上申請設立登記或實際了解申請步驟，
可掃描左側 QR Code 或上網搜尋「經濟部－公
司與商業及有限合夥一站式線上申請作業」查
看所需資訊。

<https://onestop.nat.gov.tw/noss/index/welcome/landing-page/info.do>

二、稅務規則

無論設立型態均應如實辦理稅籍登記及申報收入，以免違反稅法規定。

(一) 登記流程



完成稅籍登記，即可正式對外營業，並依法享有相關稅務權益與保障。

若每月銷售額未達營業稅起徵點（勞務銷售額未達5萬元）者，可免申請登記。但仍建議主動向所轄國稅局洽詢確認，避免違規。

(二) 稅務重點

1. 使用統一發票的一般營業人，每 2 個月申報一次營業稅，稅率為 5%。
2. 免用統一發票的小規模營業人，每 3 個月繳交一次營業稅，稅率為 1%。
3. 使用在營業上的支出，像是購買器材、租金等，記得保留支出憑證，如有營業稅額的憑證可以扣抵營業稅，減少稅金。



想了解有關稅務的完整資訊，可掃描左側 QR Code 或上網搜尋「財政部稅務入口網」查看所需資訊。

<https://www.etax.nat.gov.tw/etwmain>

三、人員聘僱

(一) 人員招募

店家僱用人員時，需了解僱傭及承攬的差異，簽訂勞動契約或承攬契約，載明工作內容、報酬支付方式等權利義務。

	僱傭	承攬
關係	受僱人提供勞務，雇主支付報酬	定作人與承攬人約定完成特定工作成果，給予報酬
從屬性	受僱人受雇主指揮監督管理	承攬人不受指揮監督，自行決定工作方式
工作設備	雇主提供工作場所與工具設備	視契約約定，有時承攬人須自備工具設備或場地
保險	雇主負責投保勞保、健保	定作人無保險義務，承攬人自行於職業工會加保
退休金	雇主負責提撥 6% 退休金	定作人無提撥義務
風險承擔	雇主承擔營業風險	承攬人自行承擔風險
勞動法令	適用勞動基準法保障	不適用勞動基準法，依民法與契約約定

註：僱傭及承攬之認定，不僅以簽訂契約類型判斷，仍須視實質作法及相關資料紀錄為準。

(二) 勞工權益重點

1. 不得低於勞動部公告之基本工資。
2. 建議以匯款方式發薪，提供薪資明細，保留紀錄。
3. 明訂工作及休息時間、休假規定，並訂定薪資、加班費、各項津貼及獎金之計算標準。
4. 雇主應為員工辦理勞、健保加保與勞工退休金提撥。

	僱用 1-4 名 員工	僱用 5 名以上 員工
勞工保險普通事故保險	—	✓
就業保險	✓	✓
職業災害保險	✓	✓
全民健康保險	✓	✓
勞工退休金	✓	✓



想了解有關勞工保險及權益的完整資訊，可掃描左側 QR Code 或上網搜尋「勞動部」查看所需資訊。

<https://www.mol.gov.tw/>



想了解有關全民健康保險的完整資訊，可掃描左側 QR Code 或上網搜尋「健保」查看所需資訊。

<https://www.nhi.gov.tw/ch/mp-1.html>

四、禮券發行

根據《消費者保護法》及主管機關公告，業者發行實體禮券時，應遵循「商品禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，在禮券上清楚載明使用方式及履約保障機制，以保障消費者權益並避免爭議。

禮券

應記載：

1. 發行人名稱、地址、統一編號及代表人姓名。如發行人非為實際商品（服務）之提供者時，並應記載實收資本額或在中華民國境內營業所用之資金，及實際商品（服務）提供者之名稱、地址、聯絡電話
2. 面額
3. 發售編號及出售日
4. 使用方式
5. 消費申訴（客服）專線，例如：電話、電子郵件、網址或即時通訊軟體
6. 履約保障機制，並載明逾保障期間者，發行人仍負履約責任。

不得記載事項：

1. 不得記載使用期限。
2. 不得記載未使用完之禮券餘額不得消費。
3. 不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。
4. 不得記載不合理之使用限制。
5. 不得記載發行人得片面解約之條款。
6. 不得記載預先免除發行人故意或重大過失責任。
7. 發行人以第三方為實際商品（服務）之提供者時，不得記載消費者與實際商品（服務）提供者發生消費爭議時，免除發行人責任或類似意思表示。
8. 不得記載較現金消費不利之情形。
9. 不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。
10. 不得記載廣告僅供參考。



想了解完整資訊，可掃描左側 QR Code 或上網搜尋「行政院－禮券定型化契約」查看所需資訊。

<https://www.ey.gov.tw/Page/DFB720D019CCCB0A/5486b053-67e1-47e8-90e4-a9a59529dc87>

民俗調理業

從業實務手冊



第三章
營業場所管理

一、招牌廣告

店面招牌廣告應留意以下重點：

- (一) 使用「傳統整復推拿」、「按摩」、「腳底按摩」、「經絡調理」等名稱，避免涉及醫療用語。
- (二) 字體選擇應清楚易讀，避免過於花俏或筆劃過密。
- (三) 文字與背景色彩對比要明顯（如白字搭配深色背景），強化視覺清晰度，使招牌在白天與傍晚都易於辨識。
- (四) 夜間照明需完善，建議設置柔和但足夠亮度的燈光，讓招牌在夜間或天候不佳時依然清晰可見。
- (五) 如營業場所與醫療（事）機構設置於同一地址，除了須有實體上的區隔，也應有獨立門戶及招牌。

廣告、招牌…等不能有誤導民眾有醫療效果的文字喔！



二、空間與環境

(一) 隱私與空間規劃

1. 若店內設有兩張以上床位，應設置適當遮蔽設施，如拉簾、活動式輕隔間等，以維護顧客隱私與安心感。
2. 遮蔽區域不得為完全密閉空間，應保留適當通風與可視性，以符合法規與安全考量。

(二) 資訊透明與專業形象展示

1. 服務項目與收費標準應清楚公告，張貼於店內明顯位置，讓顧客清楚知悉。
2. 可陳列人員的技能檢定 / 技能職類測驗合格證書、進修結業證書、職業工會會員證等，彰顯從業者的專業能力。
3. 店內不得陳列任何藥品或醫療器材，以避免誤導顧客對業務範圍的認知。

(三) 照明設置與氛圍營造

1. 店內照明應均勻明亮，避免光線昏暗或明暗不均，營造清爽整潔的服務空間。
2. 接近自然光色溫的 LED 燈，營造出明亮又不刺眼的環境，並具備節能效果，降低營運成本。
3. 店家外圍維持足夠照明，特別在夜間營業時，可提升安全感並吸引顧客。
4. 店內播放輕柔音樂，有助於營造放鬆、無壓的氛圍。

(四) 空調與室內舒適度維護

1. 空調應依據季節與來客人數調至適宜溫度。
2. 可依實際情況啟用冷氣、暖氣或除濕功能，並定期清潔與保養設備，確保空氣流通與舒適。
3. 如未開啟空調，建議保持開窗通風，必要時輔以空氣清淨機或排風設備，減少悶熱與異味。

4. 可適度使用天然精油擴香，選擇具有安撫情緒、紓緩壓力的香氣，讓顧客感到放鬆舒適，提升服務體驗。

(五) 玻璃與櫥窗維護

1. 店內外玻璃應保持乾淨明亮，視情形增設警示標誌，並檢查是否有刮傷或破裂情形，需即時修復。
2. 避免在玻璃上張貼過多或過期廣告，減少視覺雜亂，保持開放、清新的視覺印象。

(六) 店面外觀整潔與形象加分

1. 每日開店前，清掃門口地面與周圍區域，牆面、門窗及招牌也應定期清潔保養。
2. 注意清除異味或不潔之物，維持良好衛生環境。
3. 店門口或店內可擺放大小適中的綠色植栽、新鮮花束或簡約裝飾物件，並定期修整維護，透過植物的自然氣息與生命力，營造舒適氛圍。

三、清潔與衛生

每日開店前，從業人員應確實完成下列工作：

- (一) 場地環境、調理床（椅）、調理器具的清潔與消毒作業，並將調理器具擺放在乾燥、潔淨的位置，避免發霉、變色或產生異味。
- (二) 補充調理過程常用耗材，例如：潤滑乳或按摩油、擦手紙等。
- (三) 毛巾類備品應分類存放，乾濕分離，並定期汰換與消毒，避免交叉汙染。凡接觸皮膚的耗材，務必一人一用或落實清潔消毒流程，守護健康與安全。
- (四) 浴廁設施需定時清潔、除臭與消毒，並備妥乾濕洗手用品，如洗手乳、紙巾與酒精。
- (五) 清潔用具如掃把、拖把與消毒用品，應妥善收納於儲藏空間中，避免與服務區域過度接近，維持環境整齊。
- (六) 店家可製作每日清潔紀錄表，參考範例如下：

環境清潔紀錄表

註：漂白水稀釋比例：廁所 1：10、其他區域 1：100

四、安全措施

為確保從業人員與顧客都能在安全無虞的環境，維護店內外的整體環境安全與秩序，也是相當重要。

(一) 環境與動線安全

1. 營業場所內外應維持整潔與動線通暢，以利緊急狀況時人員可迅速疏散。
2. 牆面櫃體、層板或懸掛物品應固定牢靠，避免掉落造成意外。
3. 出入口、走道與樓梯應保持平整乾燥，設有防滑措施；扶手應穩固牢靠，降低滑倒風險。如地面濕滑，應盡速拖乾，並加放立牌、警語，提醒顧客注意。
4. 對於年長或行動不便的顧客，更應加強空間防滑，如加裝止滑墊、圓角設計，避免跌倒或碰撞而受傷。
5. 店外騎樓與人行道應定期清潔與巡查，避免因路面破損或濕滑導致受傷。

(二)建築與結構安全

1. 門窗在營業時間外應妥善關閉與上鎖，定期檢查鎖具狀態，必要時可加裝監視或防盜裝置。
2. 屋頂、牆面與外觀建材應保持良好狀態，避免磁磚、水泥等構件鬆動脫落。
3. 店面招牌應結構穩固、無生鏽或鬆脫，並具備基本防風能力，以降低掉落風險。

(三)電力與消防安全

1. 店內所有插座、電線與延長線應保持完好，避免過載或老化。
2. 冷氣、照明、熱敷等常用電器需定期保養，確保運作穩定。
3. 熟悉電源總開關與緊急斷電裝置位置，以便突發狀況能迅速處理。
4. 店內應配備滅火器、緊急照明與逃生指示燈，並定期進行功能檢查。

(四) 瓦斯設備安全

1. 確認瓦斯管線接頭穩固、無漏氣情形，並定期檢查設備功能與點火狀態。
2. 清楚掌握瓦斯總開關位置，以便緊急時快速關閉供氣。

(五) 巡檢與安全管理

1. 店內所有人員皆應熟悉基本安全流程，並了解在突發情況下的應變方式，例如顧客不適、用電異常或災害警報等情形的處理。
2. 為保障店家與消費者安全，部分縣市規定業者須投保公共意外責任險，請逕向所在地縣市政府主管機關查詢適用規定。
3. 建議店家建立安全檢查紀錄，參考範例如下：

安全檢查表

檢查人員：_____ 檢查日期：年 月 日

項目	檢查內容	檢查結果	備註
環境與動線			
動線通暢	營業場所內外動線通暢，無阻礙		
地面安全	乾燥清潔、防滑處理、無積水、平整無破損		
樓梯安全	樓梯防滑處理、扶手穩固、照明充足		
室內照明	光線充足、亮度均勻，無閃爍或故障		
緊急出口與通道	確保緊急出口無障礙，通道暢通		
建築與結構			
招牌安全	穩固無生鏽或鬆脫		
建築外觀	屋頂及外牆磁磚水泥無鬆動、脫落		
電力與消防			
用電安全	檢查電線無破損，插座無鬆脫，設備運行正常無超載		
消防設備	檢查滅火器、消防栓、緊急照明與逃生指示燈完好有效		
空調設備	檢查空調運行正常，無異常噪音或氣味		

【續下頁】

項目	檢查內容	檢查結果	備註
工作設備 器材	工作使用之設備、器材及電器用品功能正常，並定期保養		
瓦斯設備			
瓦斯安全	瓦斯管線接頭穩固、無漏氣、功能正常		
緊急狀況			
急救箱	備有急救箱，且用品皆在效期內		
緊急狀況 應變	所有人員熟悉緊急狀況應變處理流程		
災害警報 處理	所有人員能依災害警報進行撤離		
保險紀錄			
公共意外 責任險	已投保公共意外責任險		

備註：

- 如有不合格項目，請於備註中詳細說明並安排後續改善措施。
- 定期更新此檢查表，確保每三個月 / 每半年至少進行一次全面檢查。

民俗調理業

從業實務手冊



第四章

從業人員管理

一、職責與專業知能

衛生福利部為提升產業人力素質，建立民俗調理業職能基準及教育訓練制度：

- ◆ 傳統整復推拿技術員
- ◆ 腳底按摩調理員
- ◆ 經絡調理技術員

(一) 職能基準

職能基準描述從業人員主要的工作任務、對應的行為指標、預期的工作產出成果，以及完成工作任務所需的知識、技能與態度等要素，示意如下：

工作職責	工作行為	職能內涵
調理前準備	<ul style="list-style-type: none">● 自我保健工作● 顧客需求評估● 調理作業規劃● 清潔消毒與安全作業	<ul style="list-style-type: none">● 基礎經絡理論● 基礎生理學● 基礎解剖學● 顧客需求評估能力● 清潔消毒設備操作能力
執行調理	<ul style="list-style-type: none">● 說明調理流程● 執行調理● 處理緊急狀況	<ul style="list-style-type: none">● 顧客導向服務能力● 潤滑介質使用● 調理手法● 禁忌症及部位注意事項● 緊急狀況應變處理能力

【續下頁】

工作職責	工作行為	職能內涵
調理後服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供保健建議 ● 整理用物及場所 ● 蒐集滿意度回饋 ● 顧客資料保密 ● 自我保健工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自我保健知識 ● 營業衛生、傳染病防治 ● 器具消毒能力 ● 檔案分類及管理 ● 問題解決能力

如何應用職能基準：

- ◆ 從業人員：檢視自身專業能力具備情形，針對不足的能力加以精進
- ◆ 經營者：發展店家專屬的工作說明或員工學習地圖，訂定人員管理制度



想看到完整或最新職能基準，可以掃描左側 QR Code 或上網搜尋「勞動部勞動力發展署 – 職能發展應用平台」，再輸入職類名稱進一步查詢。
https://icap.wda.gov.tw/ap/resources_datum.php

(二) 教育訓練制度

衛生福利部依據職能基準，推行教育訓練制度，課程架構分為三類，包含法規課程、各業別之學科課程及專業課程。各課程名稱及最低時數列表如下：

課程類別	傳統整復推拿業	腳底按摩業	經絡調理業
法規	民俗調理業法規教育 (18 小時)		
學科	基礎生理與解剖學 (36 小時)	基礎生理與解剖學 (18 小時)	基礎生理與解剖學 (36 小時)
專業	傳統整復推拿 基本常用手法 (36 小時)	腳底按摩 基礎理論 (18 小時)	經絡調理 基本手法 (18 小時)
專業	傳統整復推拿 全身調理手法 (54 小時)	腳底按摩 調理手法 (36 小時)	經絡調理 全身操作手法 (72 小時)
最低總時數	刮痧與 拔罐調理 (18 小時)		
最低總時數	傳統整復推拿 從業實務 (含顧客服務) (36 小時)	腳底按摩 從業實務 (含顧客服務) (18 小時)	經絡調理 從業實務 (含顧客服務) (54 小時)
最低總時數	216 小時	126 小時	216 小時



想看到完整或最新教育訓練制度，可以掃描左側 QR Code 或上網搜尋「民俗調理業技能規範及教育訓練制度」。

<https://dep.mohw.gov.tw/DOCMAP/cp-4389-46827-108.html>

二、技能檢定或認證

民俗調理業從業人員亦可報名各職類技能檢定或認證：

	民俗調理業 傳統整復推拿	民俗調理業 腳底按摩	民俗調理業 經絡調理
主辦單位	勞動部勞動力發展署 技能檢定中心	社團法人中華民國 經絡鬆筋整體健康協會	
考試內容	包含學科及術科兩部份 學科：滿分 100 分，60 分（含）以上者，學科成績評定為及格 術科：設置二至三站，每站均需達 60 分（含）以上，術科成績評定為及格		
考試資訊			
合格證件	民俗調理業 傳統整復推拿 技術士證	民俗調理業 腳底按摩 技術士證	民俗調理業經絡調理 技能職類測驗證書 (效力比照技術士證)

參與技能檢定或技能職類認證，不僅是提升專業能力的途徑，更是保障顧客權益與店家形象的重要基礎。鼓勵所有從業人員依據自身業務範疇，積極取得相關證照，並持續進修課程，精進專業知識與技術，才能不斷提升服務品質、贏得專業形象與提高顧客滿意度，為產業注入正面、專業的發展動力。

三、服務禮儀

從業人員應具備的基本服務禮儀：

(一) 接待與問候禮儀

從顧客進店到離店，從業人員應主動招呼，展現基本的接待禮貌，讓顧客感受到親切與尊重。常用的問候語如：

- ◆迎賓用語：您好、早安、午安、歡迎光臨。
- ◆回應顧客：是、是的、好的，避免使用不清楚或隨便的語氣。
- ◆常用服務語：不好意思請稍等一下、對不起讓您久等了、謝謝您。
- ◆送客離店用語：謝謝光臨、再見、慢走、期待下次見面。

說話語調應依顧客年齡及氣氛適當調整。例如接待長者時語氣宜穩重柔和；對年輕顧客則可適當輕快、有朝氣，提升交流親和力。

(二) 溝通與應對技巧

從業人員與顧客互動過程中，應展現出尊重與關懷，並掌握以下基本溝通技巧：

- ◆主動詢問顧客需求，了解其身體狀況或服務偏好。
- ◆說話用詞應委婉親切，並使用通俗易懂的語言，避免專業術語讓顧客產生距離感。
- ◆保持微笑與耐心傾聽，給予顧客充足的發言空間。
- ◆適度視線接觸，避免過與不及，讓顧客感到緊迫盯人或被忽視。
- ◆對顧客的問題與疑慮應給予正面積極的回應，即使無法立即處理，也應給予明確承諾。

(三) 電話應對禮儀

電話是顧客與店家溝通的重要管道，從業人員應注意以下電話應對禮儀：

- ◆ 電話鈴響應盡量在三聲內接聽，避免顧客久候。
- ◆ 接通時主動報上店名並問好，例如：
「您好，○○調理館，請問有什麼可以為您服務？」。
- ◆ 語調應清晰、溫和且有禮，避免使用模糊或不正式的語氣，如「嗯」、「喔」。
- ◆ 如需轉接或暫停對話，應先告知顧客並使用保留功能，避免讓顧客聽見內部對話。
- ◆ 若無法接聽，應請顧客留下姓名與聯絡方式，並於事後主動回電。
- ◆ 對顧客的詢問應立即回應，若需查詢資料則主動記錄並儘快回覆，但須留意避免在電話中洩漏顧客資料與服務紀錄。
- ◆ 通話結束時讓顧客先掛斷，展現尊重與專業。

(四) 服裝與儀容整潔

從業人員的服裝儀容會直接影響顧客的第一印象與信任感，應時刻保持整潔、端莊的專業形象：

- ◆建議店家可提供統一制服，有助於建立整體品牌形象，提升專業感與顧客信賴。
- ◆服裝應乾淨、合身、無破損，避免穿著過於隨便或不合宜的服飾。
- ◆從業人員應配戴識別證，方便顧客辨識，提升服務透明度與信任度。
- ◆頭髮整潔乾淨，不應有異味或油膩感，長髮應適度綁起。
- ◆面部乾淨清爽，不可有過多裝飾或不合宜妝容。
- ◆手部衛生應注意，指甲修剪整齊、不超過指尖，避免指甲過長或沾染污垢。
- ◆保持個人清潔與口氣清新，避免汗味殘留，建議每日勤換工作服並保持身體乾爽，可選擇無香或淡雅的體香產品維持清新形象。

透過服務禮儀的落實，民俗調理業從業人員能更有效建立專業形象、增進顧客滿意度，進一步提升業務品質與顧客忠誠度。服務態度與細節展現，正是專業民俗調理從業者不可或缺的基礎素養。

四、服務流程

良好的服務流程不僅提升內部效率，也是顧客體驗的關鍵。以下為服務流程範例：

歡迎問候

接待入座

介紹自己

詢問需求

介紹服務內容
與費用

確定服務內容

進行調理服務

結束調理服務

收費及送客

整理與清潔

注意身體狀況、禁忌症及部位：

1. 急性嚴重疾病、接觸型傳染病、嚴重心血管疾病等。
2. 皮膚過敏、敏感性肌膚、體質敏感、傳染性皮膚病、皮膚腫瘤及皮膚潰爛處。
3. 出血相關疾病，如白血病、血友病、血小板凝血異常者。
4. 精神分裂症、抽搐、高度神經質及不配合者。
5. 急性外傷性骨折或身體浮腫部位。
6. 特殊部位，如眼、口、鼻、舌、耳等五官、腋下、腹股溝、心區部位、毛髮、私密處及頸部動脈等部位。
7. 孕婦。

1. 歡迎問候

當門口有顧客在觀望時，從業人員可主動微笑示意，親切上前問候「您好」，並視實際情形，招呼客人進店，「歡迎進來看看」、「有什麼需要我為您服務的嗎？」、「請進來坐坐，我來為您介紹。」。

2. 接待入座

應主動為進店的顧客帶位，並禮貌使用基本用語，如：「請稍坐」、「謝謝」、「不好意思，讓您久等了」。顧客坐定後，應盡速奉上茶水或1份小點心，不僅展現待客之道，也有助於顧客放鬆心情。且應提供服務項目及價目表，並確認顧客是否需要進一步說明。

3. 介紹自己

應主動介紹自己的服務代號、名字或稱呼，並簡要說明所能提供的服務內容，與顧客建立初步信任與認識。

4. 詢問需求

服務前應主動詢問顧客的需求與期望，語氣須委婉且專業，強調本服務主要目的是「紓緩」、「放鬆」。此外，應仔細詢問顧客目前身體狀況、是否有慢性疾病、特殊病史、過敏反應等禁忌或特殊部位注意事項，並予以記錄與確認。如顧客身體狀況不佳或有禁忌症等不宜調理情形，建議向顧客說明基於安全考量，恕本次無法提供服務。

5. 介紹服務內容與費用

對所有服務內容及費用應清楚說明，價格應公開透明且合理，與所提供之服務的內容與品質相符。若顧客於過程中臨時增加項目，亦應事前明確告知其收費標準，避免誤會或爭議，亦不得有任何隱瞞、誤導或誇大之行為。

6. 確定服務內容

在服務開始前，應再次複述顧客所選之服務項目與金額，並經顧客口頭確認後方可執行，確保雙方認知一致，避免誤會。

7. 進行調理服務

服務進行時，應使用乾淨的毛巾或覆蓋物遮蓋，保護顧客隱私，並確保其安全與舒適感。從業人員若在服務過程中接觸或得知顧客或第三人之個人資訊，應嚴守保密義務，不得外傳或利用。

推按時應妥適運用手勁，並注意力道，顧客如果出現頭暈、噁心、胸悶或呼吸困難、冒冷汗、臉色蒼白、身體嚴重疼痛、抽搐、昏迷或意識不清，及其他感到身體不適等情況，需立刻停止操作，視情況做後續適當處理，如休息片刻或送醫。

從業人員應了解自己的工作角色與職責，執行業務不得超越相關法律規定，尤其不得對顧客作出具醫療效果之保證、宣稱或建議。包括：

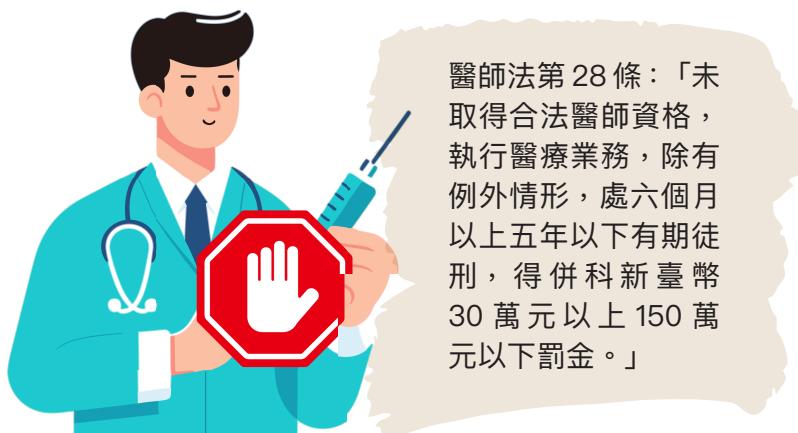
- (1) 醫療行為
- (2) 以口語或其他方式提供醫療或藥物諮詢建議
- (3) 自行調製藥品
- (4) 販賣藥品、醫療器材



醫療法第 84 條：「非醫療機構，不得為醫療廣告。」

醫療法第 104 條：「針對違反第 84 條規定者處以罰鍰，金額為新臺幣 5 萬元以上 25 萬元以下。」

反之，如果顧客有不合法律規範之要求，從業人員也應婉轉拒絕，並以適當用語回應，服務目的在於使顧客達到紓緩放鬆之效果。



醫師法第 28 條：「未取得合法醫師資格，執行醫療業務，除有例外情形，處六個月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣 30 萬元以上 150 萬元以下罰金。」

◎ 衛部中字第 1090002195 號函：「按醫療行為係指凡以治療、矯正或預防人體疾病、傷害、殘缺為目的，所為之診察、診斷及治療；或基於診察、診斷結果，以治療為目的，所為的處方、用藥、施術或處置等行為全部或一部的總稱。」

調理過程中，應依照服務內容進行調理，全程態度莊重，舉止得體，不得出現任何與性有關、使顧客不適、感到冒犯或引起誤會的言語、動作，避免不必要或敏感部位的觸碰。

服務過程如需觸碰顧客敏感部位，應於開始前清楚告知範圍與方式，取得顧客明確且自願的同意後，方可進行，以保障顧客權益與安全。

若遇顧客言行不當，提出非服務範疇的要求，例如性交易邀約或性騷擾時，也應嚴詞拒絕，並即時中止服務，通報處理。



性騷擾防治法第 2 條：「性騷擾是指對他人實施違反其意願而與性或性別有關之行為。」

性騷擾防治法第 25 條：「意圖性騷擾，乘人不及抗拒而為親吻、擁抱或觸摸其臀部、胸部或其他身體隱私處之行為者，處二年以下有期徒刑、拘役或併科新臺幣 10 萬元以下罰金；利用權勢或機會而犯之者，加重其刑至二分之一。前項之罪，須告訴乃論。」

◎所謂「告訴乃論」指的是在某些刑事案件中，必須有被害人提出告訴才處理，不告不理。

8. 結束調理服務

服務結束後，應向顧客簡要說明此次調理內容與情形，並可依顧客狀況提供基礎保健建議，例如：避免當日洗冷水澡、不要熬夜、暫時避免劇烈運動、保持均衡飲食與充足睡眠等，以延續服務效果。同時可提供一小碗溫熱養生甜湯或茶飲，讓顧客在身心紓緩後，感受到細膩溫暖的人情味。

9. 收費及送客

向顧客告知付款金額與付款方式，並於收款時口頭再次確認金額；若需找零或提供收據，亦應明確告知金額與內容，避免糾紛。送客時，應主動陪同至門口，協助開關門，並面帶微笑說：「謝謝光臨」、「祝您平安順心」、「期待再次為您服務」。

10. 整理與清潔

每次服務結束後，應立即更換耗材（如毛巾、紙巾等），將調理床（椅）、調理器具與場地進行清潔與消毒，完成個人手部清潔，確保整體環境衛生安全，提供顧客安心的消費環境。

五、顧客關係管理

為培養顧客忠誠度與促進回流率，妥善經營顧客關係是重要的一環。

(一) 建立良好顧客關係與調理後服務

1. 建立互信與關係維繫

從業人員應以親切、專業的態度接待每位顧客，調理過程中主動傾聽並關心顧客身體反應，建立正面互動與信賴關係。服務完成後，亦應重視與顧客之後的聯繫與照顧。

2. 即時且專業的調理後服務

顧客離店後，如出現不適、疑問，或希望進一步瞭解保健方式，應提供即時且具專業知識的回應。可透過電話、LINE、E-mail、Facebook或其他平台聯繫，並針對顧客需求提供適當建議或轉介資訊。

3. 持續蒐集顧客回饋

服務後可進行顧客滿意度調查，了解對調理服務、環境、態度等各方面的意見。針對回饋應即時處理與

改善，並將其作為優化服務的重要依據。

(二) 客訴應對與處理

1. 冷靜傾聽與問題確認

面對抱怨時，應讓顧客充分表達，從業人員須冷靜傾聽、避免爭辯，並重述顧客意見確認問題核心。

2. 誠意道歉與情緒安撫

無論問題是否來自店方，都應先表達同理對方的感受，展現尊重顧客的態度，有助於緩和對方情緒。

3. 提供具體解決方案

根據實際情形，以誠意與專業態度提出合理補救措施（如補做服務、折扣優惠、退費等），並明確說明處理方式與時程。

若顧客仍不滿意或問題未解決，可向各縣市消保官申訴，尋求調解。調解流程大致如下：

- ◆ 調解過程中，業者須參與並提供相關資料，說明自身行為。
- ◆ 消保處將協助雙方進行協商，通常於 30 天內完成處理。
- ◆ 若雙方達成共識，消保處將出具調解協議書。
- ◆ 若無法和解，顧客或業者可選擇進一步提起訴訟。

4. 持續追蹤與後續關懷

問題解決後，應主動跟顧客聯繫，確認問題是否得到圓滿解決；了解顧客後續情況與感受，進一步強化顧客信任。

5. 建立紀錄與內部改善

應將每起客訴事件詳細記錄，分析原因與採取之處理方式，作為未來教育訓練及制度改進之參據，防止類似事件重複發生。

(三) 顧客資料建檔與保護

妥善保存與運用顧客資料有助於提供更個人化、貼心的服務，但務必嚴格遵守個人資料保護法規。

1. 建檔內容建議

- ◆ 基本資料：姓名、聯絡方式、性別、生日等。
- ◆ 服務紀錄：調理日期、服務項目、反應紀錄、從業人員備註。
- ◆ 偏好與需求：力道強度、手法偏好、忌諱部位、身體狀況。
- ◆ 購買動機：例如放鬆、紓緩壓力、幫助入睡等，以利日後提供個人化建議。

2. 個人資料使用與保護

所有資料須取得顧客明確同意後蒐集，並告知用途範圍。保存資料時應採取加密或防護措施，嚴禁未經顧客同意將其資料外洩或行銷使用。

3. 數位檔案管理

使用數位化系統管理顧客資料，可便於查詢、預約提醒、發送生日關懷訊息等，提高顧客回流率與服務效率。

民俗調理業的核心價值，不僅體現在專業技術服務，更關鍵的是能否與顧客建立長久而穩定的信任關係。從業人員應主動瞭解並關懷顧客需求，提供完善的調理後服務，確實保障個資安全，並妥善處理每一次顧客反映與申訴，方能提昇顧客滿意度與忠誠度，促進顧客回流與口碑推薦，進而帶動業務成長與品牌價值的長遠發展。

民俗調理業

從業實務手冊

出版機關：衛生福利部

地址：115204 台北市南港區忠孝東路6段488號
<https://www.mohw.gov.tw>
電話：(02)8590-6666

執行機關： 適才顧問股份有限公司