

摘要

2015 年全台居家清潔市場商機高達新台幣 160 億元，相關從業人員高達數萬人。其市場蓬勃發展，許多清潔公司紛紛搶食這塊大餅，但除了市場上幾家大型清潔公司外，也有不少小型創業或自由接單的居家清潔人員。由於市場成長快速，供不應求，因此，如何掌握現有清潔人力市場即變成清潔公司的重要課題。本研究以未來將建構一個以居家清潔員人力為對象的服務整合平台為前提，想找出此整合平台之成功關鍵因素。本研究採用問卷調查的方式，調查對象為各公司旗下或是個人工作室為主的居家清潔人員，收集北、中、南共 145 位居家清潔人員的意見，使用 SPSS 進行分析，並找出整合平台之成功關鍵因素，以做為建議未來建構整合平台的參考。

研究結果顯示清潔人員大多都是 40 歲以上比較有年紀的大嬸型，因此也容易做出一些疾病，像是常會用到的手部及勞動而引發的肩頸及膝部關節痠痛等，而導致容易減少工作量，進而連薪資也一起減少了；而多數清潔人員認為若是有證照可以提升自我認同感，也會比較受到顧客尊重。

自行接單清潔人員較不容易尋找新的客源，而沒人代班和顧客糾紛處理的方面較不容易處理。在公司方面，目前居家清潔公司的資訊傳遞皆為採取單方面的溝通，清潔人員無法挑選工作案件，而公司亦無法掌握清潔人員的狀況，甚至不知道案件的完成與否，只能信任員工，無法做到有效的管理，並且缺乏特別的激勵措施。

關鍵詞：居家服務業、居家清潔、清潔人員平台