

職能單元代碼	KRM3R0811v2
職能單元名稱	管理收發零售商品
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、收發零售商品郵件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循和應用既定法規，建立準則規範，作為收發商品郵件的程序準則。 2. 設法將郵件安全風險降到最低，以確保郵件包裹安全。 3. 準確且迅速地依需要特殊處理郵件規定，完整處理相關文件。 4. 瞭解客戶要求，提供可選郵件服務。 5. 禮貌性接觸客戶，以及鼓勵客戶維繫忠誠度方式。 <p>二、受理零售商品郵件過程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據郵政郵件接收和處理程序要求，受理商品郵件處理過程。 2. 確認客戶遞交的詳細資訊，並根據需要確保其資料準確性 3. 根據郵政企業政策和程序，確認郵件項目物品號碼、體積、重量以及運輸至目的地方式。 4. 申請費用和處理事務，接受現金或記客戶賬戶辦理手續 <p>三、紀錄遞收商品郵件細節</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 紀錄客戶要求遞交郵件和收件的相关細節。 2. 確定最終郵件存放處，及其收據詳細資料和準確性，以及時轉發給正確的人或目標。 3. 根據郵政企業政策和程序，提供客戶收據。
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、讀寫技能</p> <p>二、規劃和主動技能來管理自己工作，包括預測後果並確實改進</p> <p>三、人際交往技能</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、郵政政策和程序</p> <p>二、提供相關商品和服務的選擇</p> <p>三、相關法律和法定要求</p> <p>四、有關工作場域衛生與安全 (WHS) 和環保要求</p> <p>五、作業方式對設備和團隊績效的影響</p>

	六、工作系統設備、管理和運營系統的知識
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/職能證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與他人有效地共同工作 2. 使用電子系統收發郵件 3. 使用適當方法處理現有郵件 4. 以口頭和書面形式有效地傳遞訊息 5. 持續記錄作業文檔 6. 提供有效和專業的客戶服務 7. 選擇和使用適當的工作場所口語和專業術語。 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 真實或模擬工作環境 2. 有關文件如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 郵件項目和相關文檔 (2) 特定指引手冊 <p>三、評量方法</p> <p>評量方法的範圍應被用來評量實際的技能和知識。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場域的表現觀察 2. 主管的第三方報告 3. 客戶回饋意見 4. 角色扮演 5. 回答有關具體技能和知識問題 <p>四、評量輔助資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議相關的行業部門，工作場域和工作職責等單位全面的評量
說明與補充事項	<p>【註1】 建立法律和程序可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政企業的政策，操作程序，制度和做法 2. 郵政法規 3. 客戶服務標準和程序 4. 品質保證程序 5. 行為守則，包括國家標準處理和工業安全守則 6. 有關企業代碼與危險和非法物品法規處理做法 7. 平等就業機會 (EEO)，平權行動和反歧視法 8. 消費稅法

	<p>【註2】 郵件可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 內部郵件2. 外部郵件3. 信4. 信箱5. 包裹6. 大宗郵件 <p>【註3】 電子郵件風險安全考量：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 衛生損害2. 遺失3. 誤分類4. 誤交付5. 欺詐行為 <p>【註4】 客戶可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 新的或重複接觸2. 外部和內部接觸3. 客戶常規或特殊要求4. 不同社會、文化和種族背景，具有不同身心狀態能力的人 <p>【註5】 可選擇的郵件服務可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 檢查郵件項目地址和交貨指示2. 按照秤重或體積容量需求3. 適當費用4. 稅收準則（依實際情形）5. 保持對於可能含有危險或非法物品郵件項目的警覺性6. 歸類7. 隔離8. 技術應用，如跟踪和追蹤掃描處理。 <p>【註6】 報關和收件細節可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 文件形式2. 電子形式
--	---