

職能單元代碼	KRM4R0857v2
職能單元名稱	維護店面安全
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、告知團隊成員有關工作場所衛生與安全事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚正確地向團隊成員說明關於工作場所衛生與安全及緊急處理程序 2. 確保團隊成員取得店內工作場所衛生與安全政策和程序 3. 清晰、正確地向團隊成員解釋有關職業安全衛生法及行為守則等規定 4. 定期向團隊成員提供關於危害和風險控制程序的訊息 5. 建立工作場所衛生與安全作業模式 <p>二、讓團隊成員參與工作場所衛生與安全事務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據規定，提供團隊成員參與工作場所衛生與安全議題討論的機會，並作出貢獻 2. 根據店內政策，提出待解決問題或向相關人員諮詢 3. 向團隊成員傳達工作場所衛生與安全所提問題的結果 <p>三、監控和維護安全的工作環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 落實有關識別、預防和報告潛在危害的政策和程序 2. 根據店內政策，立即採取措施處理危險事件 3. 調查不安全或危險事件，確定原因，並向相關人員報告風險控制措施或資源分配不足問題 4. 根據店內規章和風險控制的層次，實施監控措施，防止不安全和危險事件的再次發生，並最小化風險 5. 根據店內政策和職業安全衛生法，處理並儲存危險物品 6. 根據店內政策和職業安全衛生法來維護設備 7. 監控團隊狀況，以確保安全的人工作業 8. 在緊急情況下，立即實施店內緊急政策和程序 <p>四、確認工作場所衛生與安全的訓練需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 查明工作場所衛生與安全所需能力與團隊成員現有的能力缺口，以識別訓練需求 2. 根據店內規章，組織並安排訓練 <p>五、維護工作場所衛生與安全記錄</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據店內政策和法律要求，完成並維護與工作場所衛生與安全相關的職業傷害和疾病的紀錄 2. 分析紀錄內容以識別風險，並根據店內政策監控風險控管程序
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 一、溝通和人際關係技巧 二、讀寫技能 三、技術技能
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 一、風險控制的層次 二、工作角色和職責 三、最近的急救或設施的位置 四、人工作業和安全提升的技術 五、可能發生的火災和隱藏的危機 六、人際溝通原則和技術 七、職業安全衛生法和實務守則 八、疾病和事故處理程序 九、店內政策和程序
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> 一、評量之關鍵面向/職能證明之證據 能夠： <ol style="list-style-type: none"> 1. 應用並注意與工作場所衛生與安全相關的店內規章、行業規範、相關法律和規章 2. 根據工作場所衛生與安全相關法律和實務守則，監控庫存的處理和搬動 3. 解讀原廠處理庫存和相關設備的說明，並落實執行 4. 監測和落實有關危險材料的處理、儲存和處置等安全工作實務 5. 確認訓練需求並維護工作場所衛生相關記錄 二、評量所需情境與特定資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 零售工作環境 2. 相關設備，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 庫存移動設備 (2) 報警系統 (3) 急救設備 (4) 消防設備

	<p>(5) 通訊設備</p> <p>3. 相關文件，如：</p> <p>(1) 工作場所衛生與安全相關法律</p> <p>(2) 店內疏散程序</p> <p>(3) 店內政策和程序手冊</p> <p>(4) 事件報告表</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 在職場中的表現觀察</p> <p>2. 角色扮演</p> <p>3. 主管的第三方報告</p> <p>4. 客戶的回饋意見</p> <p>5. 書面或口頭詢問，以評估其認識和了解</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 緊急處理程序可能涉及到：</p> <p>1. 意外事件</p> <p>2. 炸彈威脅</p> <p>3. 颶風/暴風</p> <p>4. 處理危險的客戶</p> <p>5. 火災</p> <p>6. 洪水</p> <p>7. 產品召回和污染</p> <p>8. 疾病</p> <p>9. 店面疏散，包括客戶和工作人員</p> <p>【註2】 團隊成員可能包括：</p> <p>1. 全職人員、兼職人員、臨時人員或承包商</p> <p>2. 新進或現有人員</p> <p>3. 來自不同社會，文化和種族背景的人</p> <p>4. 不同語言和閱讀水準的人</p> <p>【註3】 工作場所衛生與安全的政策和程序，可能包括：</p> <p>1. 基本安全措施</p> <p>2. 顧客</p> <p>3. 危險物品</p> <p>4. 緊急程序</p> <p>5. 設備和工具</p>

	<ol style="list-style-type: none">6. 問題解決過程7. 場地8. 提出報告的程序9. 安全的人工搬運10. 員工11. 庫存 <p>【註4】 危害可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 故障或損壞的設備2. 化學品洩漏3. 損壞的包裝材料或容器4. 感電和水災5. 火災6. 人工操作7. 鋒利的切削工具和方法8. 壓力9. 無人看守的設備 <p>【註5】 團隊成員參與工作場所衛生與安全議題討論的機會，可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 擔任健康和代表2. 工作場所衛生與安全會議3. 工作人員會議4. 工作人員改善提案 <p>【註6】 資源分配可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 設備和技術2. 財務3. 物料4. 人5. 時間 <p>【註7】 相關人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 經理2. 安全部門負責人3. 主管4. 團隊領導人
--	---

	<p>【註8】 風險控制的層次可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 適當使用個人防護衣和設備2. 消除危險3. 隔離風險4. 替換5. 使用行政控制6. 使用工程控制 <p>【註9】 危險品可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 化學製品2. 電子設備3. 易燃品4. 廢棄物 <p>【註10】 設備可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 電腦2. 收銀機3. 用於攜帶或移動商品的設備4. 儲存商品的設備，包括冰箱5. POS 終端機6. 印表機7. 防盜標籤系統8. 溫度計9. 手推車10. 秤重機11. 包裝和打包設備 <p>【註11】 安全的人工作業可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 工作的程序2. 吊裝和轉移實務3. 設備使用，如梯子，手推車 <p>【註12】 店內緊急政策和程序，可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 警報系統和程序2. 可能危及員工、承包商、客戶或遊客的事件3. 消防程序4. 醫療注意程序
--	---

	<ul style="list-style-type: none">5. 產品召回6. 污染7. 店內疏散程序，包括客戶和員工8. 病人或傷患的運送安排 <p>【註13】 訓練可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 緊急程序2. 疏散程序3. 急救4. 人工作業的技術5. 提出報告的程序6. 壓力管理 <p>【註14】 記錄可能包括以下屬性：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 集中的2. 部門別3. 電子的4. 人工的 <p>【註15】 法律要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 中央或地方2. 工作場所衛生與安全法規3. 隱私權法令4. 職災賠償/補償規定
--	--