

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 職能單元代碼 | KRM4R0817v2 |
| 職能單元名稱 | 處理零售事務工作 |
| 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、處理收發郵件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分類和調度傳入郵件收件人提名或位置 2. 收集和檢查外發郵件，以確保所有的項目都正確的調度準備 3. 紀錄郵件根據倉儲策略和程序 4. 指定時限內發出郵件 <p>二、處理批次郵件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校對文件按要求 2. 分類量信封根據中華民國郵政規格 3. 逐一處裡分批交付項目 <p>三、操作辦公設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請設備 2. 操作設備根據製造商的說明書 3. 辨認和糾正故障設備或相關人員彙報 4. 根據存取過程，作為開關程序的依據 5. 運用維護程序最小化對於設備，確保停機時間 <p>四、文件和檢索文檔</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 文件根據倉儲策略 2. 辨認按要求檢索文檔 3. 更新和修改現有的記錄 4. 根據倉儲策略，移除、處理和倉儲指定的非活動文件 <p>五、建立與內部和外部客戶的聯繫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用統功能根據倉儲策略 2. 取得並準確地記錄電話和傳真號碼或電子郵件地址 3. 回覆來電及時根據倉儲策略 4. 建立和明確傳達的接觸目的 5. 移轉至可確保回應的地方5.6.持續客戶延遲和正採取什麼行動 6. 記錄信息準確及時回電話如果需要的話 |

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>六、準備簡單的對應關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備和用於根據設置的時限核准或簽名本對應 2. 書寫用簡潔明了的語言文字 3. 使用的拼寫，標點和語法 4. 使用套用信函根據倉儲策略 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、技術技能操作各種辦公技術</p> <p>二、計劃和組織能力來完成任務，在設定的時間</p> <p>三、識字和算術技能</p> <p>四、人際溝通技巧</p> |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、有關監管和許可要求</p> <p>二、倉儲策略和程序</p> |
| 評量設計參考 | <p>一、評量和證據關鍵方面需要證明力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 適用程序的電子郵件的處理，包括大宗郵件 2. 根據倉儲策略和程序的操作和維修辦公設備 3. 文件和文件檢索根據倉儲策略和程序 4. 遵循與內部和外部客戶建立聯繫的程序 5. 簡單的對應編寫應用程序 <p>二、評量所需情境和特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬工作環境 2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 倉儲策略和程序手冊 (2) 製造商的說明和操作手冊 3. 一系列零售設備 <p>三、評量方法</p> <p>評估方法的範圍應被用來評估實際的技能和知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場所的表現觀察 2. 角色扮演 3. 來自管理者的第三方報告 4. 客戶的反饋意見 5. 回答有關具體的技能和知識的問題 6. 綜述投資組合的資料，依據第三方職場報告及工作上的表現 <p>四、評量輔助資訊</p> |

| | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 建議相關的行業部門，工作場所和工作職責等單位全面評量 |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】 程序進行排序，並調度收到的郵件可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 內部系統2. 快遞服務 <p>【註2】 倉儲策略和程序方面：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 倉儲管理2. 文書系統3. 運行和維護零售設備 <p>【註3】 設備可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 傳真機2. 電話系統3. 複印機4. 應答機或語音郵件5. 公共地址系統6. 分頁 / 呼喚系統7. 印花機8. 打字機9. 電腦10. 計算器11. 為殘疾人士，例如，說話計算器，計算機硬件和軟體等設備 <p>【註4】 相關人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 主管2. 組長3. 經理 <p>【註5】 系統用於記錄或文件的文件可能是：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 手動2. 電子 <p>【註6】 聯繫方式可通過建立：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 電話2. 傳真3. 電子郵件4. 信 |

| | |
|--|-----------|
| | 5. 面對面的接觸 |
|--|-----------|