

職能單元代碼	KRM3R0803v2
職能單元名稱	規劃和維護零售商品工作區域
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、規劃工作區域</p> <ol style="list-style-type: none"> 按照店內政策和程序，以安全，整潔和有組織方式維護工作區域 根據店內政策，安全、有效地為客戶和員工提供最大的方便 依據店內政策和程序，整理工作區域並將物品放置在指定區域 <p>二、清潔工作區域</p> <ol style="list-style-type: none"> 落實有關個人衛生的政策和程序 落實有關清潔工作區域的政策和程序 根據店內政策和法律要求，及時分類、回收、清除和處置廢棄物 根據工作場所健康和安全要求和店內政策，安全地清除和清潔食物、廢棄物或其他潛在危險物 維護設備和耗材，並在使用後正確存放 根據使用說明和法規，正確使用並清潔相關工具和設備 <p>三、處理潛在危險</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據店內政策和法規要求，向相關人員報告食品、廢棄物或其他潛在的危害 對於不安全的地區應及時界定區域範圍並設立標誌 進行清潔工作時，應妥當使用適當的個人防護裝備
職能內涵 (S=skills 技能)	一、讀寫技能：自我管理技能
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、原廠清潔設備、用品及有害物質的說明</p> <p>二、用於識別化學品和有害物質的相關標籤，包括危險化學品標籤</p> <p>三、相關法律和法規要求，包括職業健康與安全 (WHS) 和行業規範</p> <p>四、店內政策和程序</p>

評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 盡責整理工作區、銷售點、走道、固定裝置和展示區 2. 根據以下要求，在清潔和操作維護設備時落實工作安全： <ol style="list-style-type: none"> (1) 店內政策和程序 (2) 職業健康與安全法規和實務守則 (3) 行業規範 (4) 原廠說明和設計規範 3. 工作區域內落實店內管理程序，並向相關人員或部門報告故障和問題 4. 閱讀、解釋和落實原廠清潔產品、工具和設備的說明 5. 在設定的時間範圍內完成任務 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬的零售工作環境 2. 清洗和儲存設備和材料 3. 相關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 與整理、清潔和職業健康與安全有關的政策和程序手冊 (2) 清潔設備和材料的原廠說明和操作手冊 (3) 人工作業的相關法規和行業規範 (4) 廠房和設備的規定 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 觀察在工作場所的表現 2. 角色扮演 3. 客戶的回饋意見 4. 回答有關具體的技能和知識的問題 5. 檢視證據組合和第三方對受評者的工作績效報告
說明與補充事項	<p>【註1】工作區域可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 長椅 2. 計數器 3. 顯示器 4. 夾具和工作界面 5. 銷售區域

	<ul style="list-style-type: none">6. 銷售終端機7. 準備區域8. 水槽9. 儲存區10. 走道/通道 <p>【註2】 店內政策和程序可能涉及到：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 總務措施2. 與下列成員互動：<ul style="list-style-type: none">(1) 顧客(2) 其他團隊成員(3) 督導和管理者3. 工作描述和職責4. 清潔設備的維護和存放5. 工作場所健康和安全6. 個人衛生7. 使用和儲存清潔化學品 <p>【註3】 處理和清潔程序可能依下列特性有所不同：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 行業規範2. 區域特性 <p>【註4】 法律要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 環保法規2. 健康衛生3. 有害物質及危險品4. 工作場所品項標籤5. 工作場所健康和安全6. 運輸，倉儲和貨物處理7. 使用防護衣和裝備8. 廢棄物清理 <p>【註5】 工具和設備可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 清潔2. 展示和推廣3. 食材準備4. 銷售點
--	--

	<p>5. 存儲</p> <p>【註6】 報告可能透過：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 電子郵件2. 傳真3. 電話4. 面對面報告 <p>【註7】 相關人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 地區主管2. 同事3. 經理4. 團隊領導人 <p>【註8】 不安全的地區可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 公共區域2. 辦公區域3. 可能包括由一系列因素造成的危險，例如：<ol style="list-style-type: none">(1) 破碎的配件或裝置(2) 接線鬆動(3) 鋒利的邊緣(4) 溢出(5) 未知和潛在危險的化學品 <p>【註9】 個人防護裝備可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 口罩2. 手套3. 儲物袋4. 合適的鞋子和衣服
--	--