

職能單元代碼	KRM3R0812v2
職能單元名稱	遞送零售商品
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、透過郵件交貨的零售商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據郵政企業程序要求，獲得客戶授權遞送商品郵件 2. 定義郵件和交付相關項目，並根據郵件傳遞方式檢查 3. 確保郵件安全，以盡量減少損失或損害的風險的方式 <p>二、處理郵件項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循和應用既定法律，建立準則規範，作為零售業遞送郵件程序 2. 根據郵政企業的政策、程序和服務標準，傳遞狀態良好的郵件以取得廣大客戶的認可 3. 確保郵件安全風險降到最低 4. 根據郵政企業政策和程序，遞送損壞的郵件包裹需要進行特殊的處理服務和完成相關文件。 5. 需要收取必要的申請費用。 6. 若能按照郵政企業政策和程序要求，便可取得客戶認同 7. 有禮貌的對待客戶以提升客戶忠誠度 <p>三、記錄郵件傳遞</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成根據郵政企業的政策和程序相關文件 2. 據郵政企業政策和程序，處理無法投遞的郵件 3. 彙報涉及員工或客戶的風險或危害的郵件傳遞事件，及時送交有關部門
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、讀寫技能</p> <p>二、規劃和主動的技能</p> <p>三、人際溝通技巧</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、郵政企業政策和程序</p> <p>二、作業工作對團隊績效影響</p> <p>三、工作系統設備、管理和運營系統</p>
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. 找出解釋和適用相關資訊，其中包括職場安全衛生法規、環境要求和郵政企業操作流程制度和政策

	<p>2. 與他人有效地合作</p> <p>3. 使用郵政企業電子系統投遞郵件</p> <p>4. 採用適當方法以確保郵件傳遞至客戶端</p> <p>5. 以口頭和書面形式傳遞相關訊息</p> <p>6. 維護線上工作記錄和文件資料(視情況而定)</p> <p>7. 提供有效和專業的客戶服務</p> <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <p>1. 一個真實或模擬工作環境</p> <p>2. 有關文件，如郵政企業政策和程序手冊</p> <p>3. 客戶物品和文件</p> <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> <p>1. 在工作場域的表現觀察</p> <p>2. 角色扮演</p> <p>3. 以主管立場的第三方報告</p> <p>4. 客戶回饋意見</p> <p>5. 回答有關具體的技能和知識問題</p> <p>6. 綜述證據資料，依據第三方工作績效報告表現</p> <p>四、評量輔助資訊</p> <p>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</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 客戶可以包括：</p> <p>1. 新的或重複接觸</p> <p>2. 外部和內部接觸</p> <p>3. 客戶常規或特殊要求</p> <p>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> <p>【註2】 損失或損害的風險可能包括：</p> <p>1. 遺失</p> <p>2. 分類錯誤</p> <p>3. 寄送錯誤</p> <p>4. 欺詐行為</p> <p>5. 處理造成易碎物品損壞的不當行為</p> <p>【註3】 建立法律章程和程序準則可能包括：</p> <p>1. 郵政企業政策、操作程序，制度和做法</p>

	<ul style="list-style-type: none">2. 郵政法規3. 郵件傳遞程序，包括：<ul style="list-style-type: none">(1) 按客戶資料查找郵件項目(2) 確認客戶是否授權(3) 具體交付簽名郵件程序(4) 對於可能含有危險或非法物品的郵件保持警覺(5) 運用科技掃描方式，追蹤查詢郵件遞送過程4. 處理在零售環境郵件傳遞相關的危險程序5. 客戶服務標準和程序6. 品質保證程序7. 行為守則，包括國家標準人工處理和工業安全規範。8. 有關企業代碼與處理危險和非法物品法規的做法9. 機會均等，平等就業機會（EEO），平權行動和反歧視10. 消費稅法 <p>【註4】 相關文件可能是：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 以文件形式2. 以電子形式
--	---