

職能單元代碼	KRM4R0449v2
職能單元名稱	降低店面竊盜損失
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、實施店內例行保全：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據店內政策實施店內保全系統與程序【註1】 2. 依據店內政策與程序【註2】處理並保管現金 3. 依據店內政策與法規要求【註3】觀察並處理顧客【註4】可疑行為 4. 依據店內政策與法規要求處理內部與外部偷竊行為 5. 以安全的方式儲存產品與設備 <p>二、將竊盜行為最小化：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實施店內程序與法規要求採取適當行為將竊盜行為最小化 2. 將商品與正確售價標籤配對 3. 依據店內政策與法規要求持續監控商品 4. 依據店內政策與法規要求視需要在銷售端檢查顧客袋子 5. 依據店內政策維護現金、收銀台與鑰匙安全 6. 依據店內政策與法規要求維護涉及顧客、工作人員【註5】及外部承包商的存貨、現金與設備安全 7. 依據店內政策與程序處理竊賊嫌犯或可能的竊賊
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、涉及下列各項的店內政策與程序</p> <p>二、相關法規與法定要求，特別是涉及檢查顧客袋子及購買物品</p> <p>三、交易制度與公平貿易法</p> <p>四、店內商品企劃系統</p> <p>五、涉及現金與非現金交易之保全程序</p> <p>六、店內保全設備位置與操作</p> <p>七、內部與外部竊盜行為或可疑情況之回報程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、讀寫技能</p> <p>二、計算技能</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. 一致地實施店內政策、程序與法規要求，包括涉及一系列背景與情況的店內保全及防範竊盜之產業作業規範 2. 遵守保全程序及向相關人員回報偷竊行為或可疑行為時，

	<p>持續地應用店內政策與程序</p> <p>3. 監控存貨、工作區域、顧客及工作人員，將竊盜機會最小化</p> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <p>1. 真實或模擬工作環境</p> <p>2. 相關文件，例如：</p> <p>(1) 店內政策與程序手冊</p> <p>(2) 法規與法定規定</p> <p>(3) 產業作業規範</p> <p>(4) 交易制度與公平貿易法</p> <p>3. 相關保全設備</p> <p>4. 銷售點設備</p> <p>三、評量方法：</p> <p>1. 觀察在工作場域的表現</p> <p>2. 模擬的工作環境</p> <p>3. 主管的第三方報告</p> <p>4. 顧客回饋</p> <p>5. 回答關於特定技能與知識的問題</p> <p>6. 評量業績證明及第三方在職工作表現報告</p>
說明與補充事項	<p>【註1】保全系統與程序可能涉及：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客 ● 工作人員 ● 鑰匙 ● 訪客、業務代表、承包商與供應商 ● 存貨 ● 紀錄 ● 現金、現用卡 ● 設備，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 警報系統 ■ 錄影監視 ■ 鏡子 ■ 防盜磁扣 ● 上鎖與安全區域 ● 建物

	<ul style="list-style-type: none">● 持槍搶劫 <p>【註2】店內政策與程序可能係指：</p> <ul style="list-style-type: none">● 保全● 監控商品● 回報問題與瑕疵 <p>【註3】店內政策與法規要求可能涉及：</p> <ul style="list-style-type: none">● 工作人員個人隱私與保密法規● 交易制度● 消費者保護法● 刑法 <p>【註4】顧客可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 來自一系列社會、文化及民族背景，身心能力也各有不同的人 <p>【註5】工作人員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 員管理階層● 其他管理人員● 全職、兼職與臨時工作人員● 來自不同社會、文化及民族背景，和不同身心能力的人
--	--