

**零售業能力標準說明**  
**能力單元**

1.名稱	處理易損壞的貨品
2.編號	105126L2
3.應用範圍	此能力單元適用於零售店舖工作的員工。這能力的應用涉及在日常熟悉的工作環境中，能夠根據機構既定的程序，妥善地處理易損壞的貨品，以加強店舖貨品管理。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 易損壞貨品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解易損壞貨品的種類 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 易破碎（如玻璃）</li> <li>• 易變形（因為曝曬、水浸或冷縮熱漲等）</li> <li>• 易變色（如某些布料、畫像等）</li> <li>• 易變質（如食物）等</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解機構對一般貨品及易損壞貨品的處理程序及方法</li> <li>◆ 瞭解易損壞貨品對員工在職安健方面可能造成的影響，及相關的保護措施</li> <li>◆ 掌握不同顧客群對易損壞貨品的購買行為及模式</li> <li>◆ 瞭解政府及規管機構相關的法例 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 《食物安全條例》</li> <li>• 《職業安全及健康條例》</li> <li>• 《貨品銷售條例》</li> <li>• 《商品銷售說明條例》等</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 處理易損壞的貨品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照機構的指引及程序，處理易損壞的貨品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在收貨時 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 妥善地填寫相關的文件</li> <li>- 檢查所有貨品，確保是完整及沒有損壞的</li> <li>- 對未能通過檢查的貨品採取合適的跟進行動，如拒收或貼上退貨標籤等</li> <li>- 根據貨品的特性，作出妥善處理，並儲存或存放好，如冷藏、密封、調節濕度、加軟墊等</li> </ul> </li> <li>• 提取或存放貨品入倉 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 清楚閱讀標籤上的指示（若有的話）</li> <li>- 檢查貨品是否損壞或變質</li> <li>- 小心地搬動貨品，並將貨品存放於適當的位置（如冷藏室）</li> <li>- 在存取過程中，對有問題的貨品採取合適的跟進行動，如棄置或貼上警告標籤等</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在交付貨品給顧客時，特別提醒他們有關易損壞貨品的特性，並詳述妥善處理／保存的方法</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 在任何情況下，均要小心處理易損壞的貨品，避免機構招受損失</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據機構既定的指引及程序，妥善地處理易損壞的貨品，以加強店舖的貨品管理，以及保障機構的利益。</p>
8.備註	