

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	處理訂單
2.編號	105127L2
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，處理顧客的訂單。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理訂單相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構對貨品訂單的一般處理方法及程序 <ul style="list-style-type: none"> • 統一處理訂單系統的運作及安排 • 需使用的工具，例如：手推車，包裝物品等 • 揀選及處理貨品 • 計算、覆核及記錄訂單的貨價及數量等 ◆ 掌握在處理貨品訂單過程中，可能出現的問題及解決方法 ◆ 瞭解政府及監管機構對商戶處理貨品訂單方面的相關法例，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 《貨品售賣條例》 • 《供應品、貨品及服務採購工作守則》等 <p>6.2 處理訂單</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構既定的程序，處理顧客的訂單，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 準確地填寫所需的資料，包括顧客的姓名、地址、電話、貨品的種類及數量等 • 細閱訂單的內容及要求等 • 選擇及使用合適的工具來協助揀選及包裝顧客訂購的貨品 • 採取有效的預防措施，防止在揀選及處理貨品時可能出現的錯誤，如：易損壞貨品不恰當的處理方法 • 在出現異常或特殊情況時，即時向上級匯報 • 將處理好訂單妥善地存檔 ◆ 若訂單內的貨品屬特殊性質（如管制物品、危險物品），確保機構在合法的情況下處理，有需要時，向上級尋求指示 ◆ 定期向上級匯報處理貨品訂單的情況 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保在處理訂單時，一視同仁地對待所有的顧客以及提供優質的顧客服務，並能在規定的時間內，妥善地處理顧客訂購的貨品

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據機構既定的指引及程序，妥善地處理顧客的訂單；及 (ii) 能夠確保在規定時間內，將訂單上的貨品送抵顧客所填寫之地址。
8.備註	