

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	管理及保養工作場地
2.編號	105141L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內管理階層的人員。這能力的應用涉及分析及判斷能力，並需要執行監督及管理職責。能夠根據機構的營商策略及管理守則，落實地去執行工作場地的管理及保養工作，促進機構零售業務順暢地運作。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 管理及保養工作場地相關知識 ◆ 瞭解機構的營商策略及工作場地管理守則 ◆ 瞭解妥善地管理及保養工作場地對發展機構零售業務的重要性，包括： • 機構給予顧客／潛在顧客的形象 • 顧客對機構貨品／服務的觀感及信心 • 員工對機構的自信心及歸屬感等 ◆ 掌握機構對管理及保養工作場地方面所提供的資源，包括： • 財務方面的資源 • 人力方面的資源 • 外判商的服務，如場地的保養維修 • 管理層的支持等 ◆ 瞭解政府及監管機構對零售工作場地的管制法例及相關指引，如職業安全措施 6.2 管理及保養工作場地 ◆ 根據的營商策略及守則，妥善地管理機構所有零售業務場地，包括： • 維持一個安全及整潔的工作環境 • 有次序地進行預定的管理及保養措施，如清洗場地，避免給顧客帶來不便 • 在工作場地處理及清理貨品時，按照貨品的特質及行業習慣作出靈活變動 • 保持工作場地的清潔，包括： - 管理及監督員工的個人衛生 - 按編定的時間表，定期在工作場地進行清潔，如吸塵、清洗及滅蟲等 - 在移走或處理前應先利用一些防止地滑告示，令所有人能提高警覺。最佳做法是安排一位同事，在旁提醒顧客，避免意外的發生

	- 及時移走及處理棄置物品或垃圾，如：地上的積水、食物殘渣及污穢物等，避免意外的發生 - 聯絡相關人員（如外判或商場清潔公司），協助保持工作場地清潔 • 進行其他相關管理及保養工作場地的措施，包括： - 豎立警告標語，通知顧客及員工工作場地潛在危險之處 - 妥善地保養機械設備／消耗性物料 - 按照供應商指引及安全條例等，使用及清理工具及器械等，並在使用後放回原處 ◆ 與各階層員工保持良好的溝通，加強工作場地的管理及保養 ◆ 定期向上級匯報相關工作，並提出改善建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在進行管理及保養工作場地時，遵守所有的政府法例及規管守則
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據機構的營商策略及管理守則，落實地去執行工作場地的管理及保養；及 (ii) 能夠妥善地管理及保養工作場所及設備，使機構零售業務運作順暢。
8.備註	