

零售業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理現金及信用卡交易的付款
2. 編號	105128L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責處理交易付款的員工。這能力的應用必須按照機構既定的程序，在日常及有規律的工作中，準確及快速地處理現金與信用卡的付款，使交易順暢地進行。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 現金及信用卡交易付款相關知識 ◆ 瞭解機構既定的現金及信用卡付款的處理程序，如： • 可接受的現金貨幣（港幣、人民幣、其他外幣等） • 可接受的信用卡類別（VISA Card、Master Card、銀聯卡等） • 可接受的信用卡／現金付款額（如有的話） • 電子貨幣(如：信用卡、EPS) ◆ 瞭解騙徒一般的行騙手法 ◆ 瞭解真鈔票和真信用卡的防偽特徵 ◆ 瞭解有關消費者和零售商信貸方面的合法權益 ◆ 瞭解機構自動化收費系統的操作程序 6.2 處理現金及信用卡交易的付款 ◆ 在日常及有規律的工作中，處理以現金及信用卡付款的交易，並確保各種交易（如付款／找贖、取消／更改、扣款等）能正確地進行 ◆ 於機構自動化收費系統內，準確與及時地記錄顧客之付款或找贖數額 ◆ 核實顧客支付的／找贖的款額是正確的 ◆ 按機構指引，妥善地處理所收取的款項、底單及單據 ◆ 遇到行騙方式的付款手法(如假信用卡／假鈔票)，或有任何疑問，立即向上級請示 6.3 展示專業能力 ◆ 在處理付款交易時，必須有良好的顧客服務態度
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構既定的程序，準確及快速地處理客戶現金及信用卡交易的付款；及 (ii) 能夠於機構自動化收費系統內，及時準確地記錄付款／找贖數額。
8. 備註	