

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	維持整潔的零售環境
2.編號	105130L2
3.應用範圍	此能力單元適用於零售店鋪的工作人員。在熟悉及日常環境中，能夠按照既定清潔衛生標準及工作指引，保持零售店鋪環境整潔衛生，預防發生意外，以及維護機構的形象。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 零售環境整潔相關知識 ◆ 明白零售環境管理不善可能引致的意外，例如：滑倒、絆倒、碰撞、被下墜貨物擊傷等 ◆ 認識機構既定的保持環境整潔的標準及措施，例如： • 工作場所範圍(通道、走廊) • 貨架及陳列品 • 貨品／食品包裝 • 工具及設備 ◆ 明白維持整潔衛生的零售環境對機構形象及業務的重要性 ◆ 認識常用的工作場所整理方法及其優點，例如：5S／五常法(整理、整頓、清掃、清潔及修養) ◆ 認識相關的職業安全及健康守則，例如： • 安全工作 • 危險品處理 6.2 維持整潔的零售環境 ◆ 在日常工作中，根據機構的環境清潔衛生的要求及標準，執行既定的措施，以保持零售環境整潔衛生，包括： • 店鋪外圍環境 - 招牌、櫥窗清潔 - 清除垃圾及障礙物 • 店鋪內部環境 - 地面／地氈清潔乾爽、平坦 - 通道、走廊暢通 - 貨品擺放整齊、穩固 - 設備及顯示器沒有塵埃 - 貨品不宜堆疊過高 - 妥善存放危險物品／物料 ◆ 在執行環境清潔工作時，正確地運用各種工具、設備，防止意外發生，如：個人防護裝備、梯具／踏凳等

	◆ 在突發情況下，能按照機構的指引及措施，於不影響日常業務運作下，迅速地進行清潔及補救措施，避免對顧客及員工造成危險，例如： • 處理傾倒液體及碎片 • 放置雨傘袋、雨傘架、防滑墊等 6.3 展示專業能力 ◆ 保持零售環境的整潔及衛生，為顧客提供舒適的購物環境
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據機構的要求，採取適當的措施，確保零售環境整潔，避免對顧客及員工造成危險，以維護機構的形象及業務正常運作。
8.備註	