

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理及保養工作場地
2. 編號	111358L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內管理階層的人員。從業員能夠根據機構的營商策略、政策、管理守則及／或營運手冊，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	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解管理及保養工作場地相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的營商策略及工作場地管理守則 ◆ 瞭解管理及保養工作場地對發展機構零售業務的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ◆ 掌握機構對管理及保養工作場地方面所提供的資源，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ◆ 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 <p>6.2 管理及保養工作場地</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據的營商策略及守則，管理機構所有零售業務場地，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ○ 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： <ul style="list-style-type: none"> ○ 豎立警告標語，通知顧客及員工工作場地潛在危險之處 ○ 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 <p>6.3 展示專業能力</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠根據機構的營商策略及管理守則，執行工作場地的管理及保養；及 ◆ 能夠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	此乃能力單元 105141L4 的更新版