零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇

1. 名稱	處理訂單
2. 編號	111348L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖工作的員工。從業員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	表現要求 6.1 瞭解處理訂單相關知識 ◆ 瞭解機構對貨品訂單的一般處理方法及程序 • 統一處理訂單系統的運作及安排 • 需使用的工具（如：手推車，包裝物品） • 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： • 《貨品售賣條例》 • 《供應品、貨品及服務採購工作守則》 6.2 處理訂單 ◆ 根據機構既定的程序，處理顧客的訂單，包括： • 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 6.3 展示專業能力 ◆ 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，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： ◆ 能夠根據機構既定的指引及程序，處理顧客的訂單；及 ◆ 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	此乃能力單元 105127L2 的更新版