

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	處理現金及信用卡交易的付款
2. 編號	111349L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理交易付款的員工。從業員能夠按照機構既定的程序，在日常及有規律的工作中，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	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解現金及信用卡交易付款相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構既定的現金及信用卡付款的處理程序，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 可接受的現金貨幣（如：港幣、人民幣、其他外幣）</li> <li>● 可接受的信用卡類別（如：VISA Card、Master Card、銀聯卡）</li> <li>● 可接受的信用卡／現金付款額（如有的話）</li> <li>● 電子貨幣（如：儲值卡、電子錢包）</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解騙徒一般的行騙手法</li> <li>◆ 瞭解真鈔票和真信用卡的防偽特徵</li> <li>◆ 瞭解有關消費者和零售商信貸方面的合法權益</li> <li>◆ 瞭解機構自動化收費系統的操作程序</li> </ul> <p>6.2 處理現金及信用卡交易的付款</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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）能進行</li> <li>◆ 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</li> <li>◆ 核實顧客支付的／找贖的款額是正確的</li> <li>◆ 按機構指引，處理所收取的款項、底單及單據</li> <li>◆ 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</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 以接待顧客時所需的態度，處理付款交易（如：尊稱顧客）</li> </ul>
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"> <li>◆ 能夠按照機構既定的程序，處理客戶現金及信用卡交易的付款；及</li> <li>◆ 能夠於機構自動化收費系統內，及時記錄付款／找贖數額。</li> </ul>
8. 備註	此乃能力單元 105128L2 的更新版