

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「店舖營運」職能範疇**

|         |   |
|---------|---|
| 1. 名稱   | 維持整潔的零售環境   |
| 2. 編號   | 111351L2  |
| 3. 應用範圍 | 此能力單元適用於零售店舖的工作人員。從業員能夠按照既定清潔衛生標準及工作指引，保持零售店舖環境整潔衛生，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   | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解零售環境整潔相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白零售環境管理不善可能引致的意外（如：滑倒、絆倒、碰撞、被下墜貨物擊傷）</li> <li>◆ 認識機構既定的保持環境整潔的標準及措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作場所範圍（通道、走廊）</li> <li>● 貨架及陳列品</li> <li>● 貨品／食品包裝</li> <li>● 工具及設備</li> </ul> </li> <li>◆ 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</li> <li>◆ 認識常用的工作場所整理方法及其優點（如：5S／五常法：常組織、常整頓、常清潔、常規範、常自律）</li> <li>◆ 認識相關的職業安全及健康守則，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 安全工作</li> <li>● 危險品處理</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 維持整潔的零售環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 店舖外圍環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 招牌、櫥窗清潔</li> <li>○ 清除垃圾及障礙物</li> </ul> </li> <li>● 店舖內部環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地面／地氈清潔乾爽、平坦</li> <li>○ 通道、走廊暢通</li> <li>○ 貨品擺放整齊、穩固</li> <li>○ 設備及顯示器沒有塵埃</li> <li>○ 貨品不宜堆疊過高</li> <li>○ 按工作指引存放危險物品／物料</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>◆ 在執行環境清潔工作時，按工作指引運用各種工具、設備，防止意外發生（如：個人防護裝備、梯具／踏凳、清潔工具）</li> <li>◆ 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，進行清潔及補救措施，避免對顧客及員工造成危險，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理傾倒液體及碎片</li> <li>● 放置雨傘袋、雨傘架、防滑墊</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> |

|         |  |
|---------|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 保持零售環境的整潔及衛生，為顧客提供舒適的購物環境</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。</li> </ul> |
| 8. 備註   | 此乃能力單元 105130L2 的更新版   |