

香港資歷架構
零售業《能力標準說明》2.0

2023年8月28日

前言

鳴謝

第一部分：環境掃描報告

第二部分：零售業主要工作崗位分析結果

第三部分：能力單元

附錄一：零售業能力單元不同版本對照表

附錄二：零售業過往資歷認可 — 能力單元組合不同版本對照表

前言

行政會議於 2004 年 2 月批准設立資歷架構及相關的質素保證機制。設立資歷架構之主要目的是提供一個鼓勵及促進終身學習的平台，以提升香港工作人口的技能及競爭力。目標將透過以下途徑實現：

- 為學術、職業專才及持續教育界別的資歷釐定明確及客觀的標準；
- 確保進修人士所獲得的資歷及其相應學習課程的質素；及
- 確保學習內容能配合行業的需要。

《零售業能力標準說明》2.0 的背景

零售業行業培訓諮詢委員會（下稱「諮委會」）分別於 2014 年及 2017 年制定了零售業及電子商務《能力標準說明》。隨著零售業不斷地發展及轉變，諮委會於 2020 年 10 月通過更新上述兩套《能力標準說明》，以配合市場不斷變化及行業實際發展的需求。其中以傳統零售與電子商務的結合、資訊科技的應用和電子支付的普及性最為明顯。

力橋管理諮詢於 2021 年年底獲委聘為該項工作的專業撰寫人，主要工作包括審視行業發展趨勢、各主要職能範疇的轉變，分析各新增或轉變後的主要職能範疇及其職務，為行業提供進修及就業的進階路線圖，並增修現有單元，以切合主要工作崗位的實際要求。

《零售業能力標準說明》2.0 的主要更新範圍

針對新零售結合網上網下全渠道的消費體驗和經營模式，專業撰寫人整合了上述兩套《能力標準說明》的主要職能範疇如下：

《零售業能力標準說明》	《零售業電子商務能力標準說明》	《零售業能力標準說明》2.0
採購及供應鏈管理	規劃與營運 (營運資料分析 電子商務網站內容規劃與維護 採購及供應鏈管理 顧客服務)	策略、環境、社會及管治管理
人力資源管理及發展		銷售、市場推廣及多渠道銷售管理
策略管理	互聯網營銷 (營運企劃及營銷策略 多渠道推廣傳播 用戶關係管理 網站數據分析)	顧客關係管理
銷售及市場推廣		採購 / 電子商務採購
顧客服務	企業管理 (人力資源管理 財務管理 客戶關係管理 採購及供應鏈管理 市場營銷管理)	供應鏈管理
資訊科技		顧客服務
店舖營運	系統開發與維護 (網站設計與開發 網站監測與測試技術 交易安全技術 硬件架構與維護)	店舖營運
專門產品知識		人力資源管理及發展
		數據分析
		資訊科技
		專門產品知識

同時，因應所需的新能力要求，專業撰寫人更新了 200 多個能力單元及新增了 10 個能力單元。在資歷架構下，除了進階路徑圖外，亦為 49 個主要工作崗位提供工作範疇及核心能力概述。

為便利正在使用現有能力單元的機構，本報告亦附載了「零售業能力單元不同版本對照表」及「零售業過往資歷認可 — 能力單元組合不同版本對照表」。

鳴謝

衷心感謝以下人士參與訪談，為本報告作出貢獻。此外，還有匿名受訪者提供寶貴意見，特此鳴謝。（名單以公司名稱筆劃排序）

- Al-Futtaim 集團英國馬莎區域學習及發展經理（亞洲） 梁保隆先生
- Al-Futtaim 集團英國馬莎服飾及家品銷售經理（香港及澳門） 陳君雄先生
- Al-Futtaim 集團英國馬莎食品銷售經理（香港及澳門） 張珮燁女士
- Al-Futtaim 集團英國馬莎學習及發展專員（香港及澳門） 周倩瑩女士
- DFI 零售集團 - 萬寧, 營銷及採購 - 商務策劃營銷及電子商務採購總監 羅天志先生
- DFS 集團有限公司高級學習及發展經理 陳慧愉女士
- MM HK Retail Limited 集團人力資源總監 衛有安先生
- OK 便利店有限公司總經理 – 資訊科技 廖穎昭先生
- PURE International (HK) Ltd. 首席人力資源總監 黃范之穎女士
- 太古資源有限公司董事總經理 譚錦儀女士
- 太古資源有限公司資訊科技總經理 蘇志光先生
- 合群汽車有限公司董事兼副總經理 李德華先生
- 百佳超級市場（香港）有限公司董事總經理 任良安先生
- 百農社國際有限公司食物生產及物流總監 謝焯倫先生
- 希慎興業有限公司總經理商業數碼科技 黎柏豪先生
- 周大福珠寶金行有限公司副總經理 葉茂威先生
- 周生生集團國際有限公司董事兼副總經理 周允成先生
- 官燕棧國際有限公司人力資源經理 胡艷雯女士
- 屈臣氏集團有限公司首席顧客見解及分析總監 吳孟婷女士
- 屈臣氏集團有限公司集團資訊科技總監（亞洲） 何燦輝先生
- 屈臣氏集團高級學習及發展經理暨資歷架構課程主管 周偉玲女士
- 金巴斯集團香港有限公司前常務董事 詹德慶先生
- 香港玩具“反”斗城總經理 黃嘉歡女士
- 香港移動通訊有限公司個人流動通訊業務董事總經理 林國誠先生

- 香港零售管理協會
- 家得路天然健康食品有限公司人力資源經理 區凱芝女士
- 啟城投資董事 李浩德先生
- 專業食材香港有限公司董事總經理 蕭弼先生
- 專業食材香港有限公司高級經理 郭志誠先生
- 捷成集團前董事 李家祥先生
- 捷耐顧問有限公司董事及顧問 Janet Wong 女士
- 眼鏡 88 有限公司集團董事總經理 鄭學玉先生
- 莎莎化粧品有限公司首席財務總監及執行董事 陸楷博士
- 暉星（香港）有限公司主席及行政總裁 伍俊達先生
- 裕華國產百貨有限公司董事總監 余偉傑先生
- 裕華國產百貨有限公司人力資源高級經理 麥碧茵女士
- 實惠集團有限公司執行董事及行政總裁 梁兆邦先生
- 實惠家居有限公司總經理兼市場推廣及品牌管理主管 洪怡倩女士
- 實惠家居有限公司總經理兼採購主管（傢俬部） 尹翠儀女士
- 歐達傢俱有限公司執行董事 唐慕貞女士
- 環球全域電訊有限公司執行副總裁（技術方案及產品開發） 黃振華先生
- 鴻福堂集團有限公司行政總裁兼執行董事 司徒永富博士
- 鴻福堂集團有限公司零售營運及管理署總經理 杜淑貞女士
- 鴻福堂集團有限公司樽飲銷售發展署總經理 潘智雅女士
- 鴻福堂集團有限公司企業及人才發展署助理總經理 曾子怡女士
- 豐澤貿易主管 沈山鳴先生
- 豐澤董事總經理 區文慧女士
- 麗華鞋業貿易有限公司人力資源總監 李麗萍女士
- 廣州資訊科技與貿易業務創辦人 蕭華敬先生
- 前零售業務創辦人 周偉強先生

除訪談外，專業撰寫人還參考了以下電視訪問節目、網上研討會等，特此鳴謝。

- 《商. 對論》第 12 集—O2O 電商公司創辦人陳嘉賢、家庭電器品牌創辦人兼董事長陳國民，無線財經資訊台 2017 年 1 月 23 日。
- 《商. 對論》第 14 集—立邦漆（香港）總經理周嵐，無線財經資訊台，2017 年 2 月 6 日。
- 《商. 對論》第 26 集—Carousell 旋轉拍賣國際副總裁蔡家驥，無線財經資訊台，2017 年 5 月 1 日。
- 《商. 對論》第 30 集—海馬牌床褥創辦人鄔友正，無線財經資訊台，2017 年 5 月 30 日。
- 《商. 對論》第 31 集—太子珠寶鐘錶集團主席及行政總裁鄧鉅明，無線財經資訊台，2017 年 6 月 6 日。
- 《商. 對論》第 42 集—adidas 大中華區銷售渠道管理高級副總裁蕭家樂，無線財經資訊台，2017 年 8 月 24 日。
- 《商. 對論》第 43 集—LALAMOVE 共同創始人及總監譚穩寶，無線財經資訊台，2017 年 8 月 31 日。
- 《商. 對論》第 51 集—周大福珠寶集團董事總經理黃紹基，無線財經資訊台，2017 年 10 月 26 日。
- 《商. 對論》第 78 集—香港電視網絡有限公司主席王維基，無線財經資訊台，2018 年 10 月 18 日。
- 《商. 對論》第 94 集—三寶鐘錶珠寶首席執行官李樹忠，無線財經資訊台，2019 年 5 月 2 日。
- ‘Straight Talk: How can Hong Kong’s retail industry find hope heading into the new year?’ by TVB News on 18 January 2022.
- [‘Ray Kurzweil: Get ready for hybrid thinking’](#) by TED in 2014.
- [‘Webinar on Entrepreneurship in post COVID-19 resurgence: Entrepreneurship and Fintech’](#) by UNCTAD on 22 April 2021.
- [‘The Open Data Campaign: Building on a Year of Open Data with Brad Smith and Jennifer Yokoyama’](#) by Microsoft.

香港資歷架構
零售業《能力標準說明》2.0

第一部分：環境掃描報告

目錄

頁

第 1 章	行業背景.....	1
1.1	「個人遊」帶動下的零售業發展	1
1.2	零售業遇到前所未有的挑戰	1
1.3	復甦步伐穩步向前.....	2
第 2 章	宏觀環境掃描	3
2.1	政治因素.....	4
2.2	經濟因素.....	6
2.3	社會文化因素.....	9
2.4	科技因素.....	12
2.5	法律因素.....	15
2.6	環境因素.....	18
2.7	總結.....	20
第 3 章	零售業主要職能範疇	22

第 1 章 行業背景

1.1 「個人遊」帶動下的零售業發展

零售業一直是香港經濟的核心支柱之一。回歸以來，香港零售業經歷高山低谷。1997 年亞洲金融風暴所引發的股災，2001 年美國 911 恐怖襲擊事件後出口貿易受到嚴重影響，及後至 2003 年初爆發嚴重急性呼吸系統綜合症（簡稱「沙士」）疫情，香港經濟再度遭受重創。特區政府於是向中央政府提出建議，希望允許內地居民以更方便的形式赴港旅遊。這項建議迅速獲得回應，中央政府在同年 7 月 28 日實施「個人遊」計劃，吸引到大批內地旅客來港，帶動香港的入境旅遊發展。而在 2009 年，香港受到環球金融海嘯拖累。在特區政府再次請求下，中央政府加大了「個人遊」額度。「個人遊」旅客不單來港次數較為頻密，而且在香港的消費力也傾向較高。數據顯示，自「個人遊」計劃實施以來，截至 2019 年，「個人遊」旅客人次超過 2 億 9,444 萬。¹

1.2 零售業遇到前所未有的挑戰

不過，隨著 2019 年發生的暴力衝擊事件，直接影響企業和小商戶營運，尤其是零售、餐飲及旅遊等行業。內地旅客人次於 2019 年下跌 14.2% 至 4,377 萬人次，以「個人遊」簽注來港旅遊的內地旅客亦同樣錄得負增長，下跌 19.8% 至 2,512 萬人次。²加上 2019 冠狀病毒病疫情（下稱「疫情」）肆虐全球，使過去佔零售銷貨額約三成的旅客消費³幾近消失，令不少企業和小商戶陷入財困。截至 2021 年 10 月底，即使特區政府通過中小企融資擔保計劃，批出逾 750 億港元貸款，幫助超過 27,000 間企業（當中超過 3,100 間是零售企業，涉及 78 億港元）的資金周轉，⁴無奈一些無法支撐下去的商戶仍得結業收場。本港零售鋪位的空置率由 2019 年年底的 10.1% 上升至 2020 年年底的 11.4%，⁵

¹ 香港便覽：旅遊業（2020 年 5 月）。

² Hong Kong Tourism Board. *A Statistical Review of Hong Kong Tourism 2019*.

³ KPMG China and the Hong Kong Retail Management Association. (2019) *Minding the Retail Gap: Hong Kong's talent challenges and future strategies*.

⁴ [〈陳茂波料來年香港經濟穩步增長〉](#)，政府新聞網，2021 年 12 月 9 日。

⁵ *Hong Kong Yearbook 2020*, Chapter 3 The Economy.

情況較沙士疫情時達 10.8%更為惡劣。⁶猶幸在市況全面復常過程中，所有零售商類別的機構單位數目由 2020 年 12 月的 62,140 間增長至 2022 年 9 月的 63,614 間。⁷

另一方面，根據 2022 年第一季「渣打中小企指數」調查報告，零售業的營商指數由 2021 年第一季的 27.9 持續攀升至 46，而招聘意向亦較去年同期上升，反映本地中小企的營商信心復甦步伐穩步向前。⁸

縱使第五波疫情在 2022 年春節假期後急劇發展，嚴重打擊零售業復甦；但零售業僱主與僱員共同發揮堅毅精神，應付接踵而來的挑戰。

1.3 復甦步伐穩步向前

據近期一項研究表示，香港在 2023 年的消費市場前景樂觀，預料全年零售業總銷貨價值將達至 3,950 億港元，按年增長 13%；同時亦預測在旅遊業復甦和人民幣強勢的支持下，百貨公司和奢侈品行業將在 2023 年各增長約 40%。⁹

按就業人數計算，進出口貿易、批發及零售、住宿（包括酒店、賓館、旅舍及其他提供短期住宿服務的機構單位）及膳食服務業佔 2021 年總就業人數的 25.7%，比重僅次於佔 29.2%的公共行政和社會及個人服務業。¹⁰在五個分支行業中，預計零售業在邁向回歸後第三個十年期間的人力需求按年平均增長 0.3%，由 2017 年的人力需求實際人數 329,700，增至 2027 年的人力需求推算人數 339,100。¹¹

⁶ The Government of HKSAR. *2003 Economic Background*.

⁷ 《香港標準行業分類 2.0 版》表 E006：按零售商類別劃分的零售業機構單位數目、就業人數及職位空缺數目（公務員除外）(2022 年 9 月)。

⁸ Standard Chartered Hong Kong *SME Leading Business Index* Quarter 1, 2022.

⁹ <https://www.pwchk.com/en/press-room/press-release-chi/pr-090223-chi.html>。

¹⁰ *Hong Kong Yearbook 2021*, Chapter 7 Employment.

¹¹ The Government of the HKSAR. (2019) *Report on Manpower Projection to 2027*.

第2章 宏觀環境掃描

在更新現有《能力標準說明》之前，先瞭解零售業所面對的挑戰，並探討業界未來發展趨勢至關重要。因此，本文採用「PESTLE」這個系統化的分析方法，來審視宏觀環境因素對零售業的影響。

根據科羅拉多丹佛大學全球領導力專案主席 Wayne F. Cascio 的見解，這六個宏觀環境因素的主要問題包括：

- 政治：監管發展、影響行業的政府政策、稅收計劃、政府補助和財政獎勵、政治穩定性、罷工、各國政府的角色、戰爭
- 經濟：利率、貨幣匯率、經濟狀況、價格、通貨膨脹、社會財富分配、全球化的影響、行業縱向和橫向整合、行業趨勢和變化
- 社會文化：人口變化、生活方式的發展（如：向「保健」和健康生活邁進）、不同年代人士對職場內外的願望和需求、教育和對高等教育的期望
- 科技：產品科技（如：智能手機、虛擬實境、機械人）、通訊科技（如：互聯網、Skype、FaceTime、電子郵件、短信、社交媒體）、營運科技（如：全球分銷系統、全球供應鏈、大規模定制化）
- 法律：判例法的規定和發展（如：移民、醫療保健、食水、網絡法、隱私權、產品責任、專利法、知識產權、公民權利）
- 環境：氣候變化、關於使用天然資源（如：空氣、食水和土地）的全球可持續性、採礦、水力裂解技術、化石燃料、清潔能源、替代能源¹²

參照宏觀環境掃描的良好做法，除了進行案頭研究外，專業撰寫人還諮詢商業領袖名譽顧問團及通過香港零售管理協會的完善網絡，採訪了眾多行政總裁、零售業務總監等，收集不同背景的大中小商戶對下列問題的見解：

¹² Cascio, W. F. (2015) 'Environmental Scanning: An Emerging Challenge for HR professionals' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 35-40.

零售業的大環境

- 政治、經濟、社會文化、科技、法律和環境因素將如何影響香港零售業未來（短、中、長期）的發展
- 這些影響或改變對零售業的工作崗位和能力要求的影響

智慧或新零售（Smart or Omni-channel Retailing）

- 結合網上網下的消費體驗和經營模式已經是大勢所趨。智慧或新零售對傳統和新設工作崗位（管理層和非管理層）的需求、設計和配置
- 智慧或新零售對傳統和新設工作崗位（管理層和非管理層）的能力要求，包括知識、技巧、思維和經驗
- 影響香港零售業人才發展（管理層和非管理層）的其他意見

在 2021 年年底至 2022 年 3 月 30 日期間，專業撰寫人共採訪了 25 名零售業高級管理人員。連同案頭研究的發現，將訪談收集所得的意見和評論，一併進行分析和整合。在每個宏觀環境因素中，匯集全球趨勢及本地發展對行業的潛在與實際影響重點報告如下：

2.1 政治因素

近年全球及地緣政治可謂變幻莫測，風起雲湧。無論國際關係或本地政治發展與經濟都息息相關。2020 年，信貸評級機構穆迪投資指香港的體制和治理實力低於預期，因而在三年內第二度將香港的信貸評級由 Aa2 下調至 Aa3。¹³

2.1.1 全球趨勢

自中國倡議「一帶一路」以來便引起全球高度關注。儘管各界對此有不同的解讀，但無論如何，「一帶一路」展現出中國重新制定全球化規則的意志。¹⁴當這邊廂逐步開放

¹³ [〈【再降評級】穆迪：港管治能力遜預期 港府：深感失望〉](#)，now 新聞，2020 年 1 月 21 日。

¹⁴ 黃健群（2018）〈「一帶一路」與中國大陸區域經濟發展：策略與挑戰〉《展望與探索》月刊第 16 卷第 5 期，第 94 – 110 頁。

強調國際間的「和平、發展、合作、共贏」，¹⁵那邊廂卻背道而馳。近年貿易壁壘、貿易保護主義不斷升溫。美國於 2017 年退出《跨太平洋戰略經濟夥伴關係協議（TPP）》（現稱《全面與進步跨太平洋夥伴關係協定（CPTPP）》）、英國於 2020 年正式退出歐洲聯盟等舉動，都阻礙跨境貿易，影響資金流通活躍度。

就複雜多變的國際營商環境而言，在過去幾年有不少重大政治變化影響商界。首先，知識執行力成為世界上最有價值的核心資產。具有較高知識執行力的企業比各國政府在國際關係和全球參與上更具影響力。其次，非政府組織和私營界別的融合陸續出現。新的市場和機遇為以使命主導的機構而開放。對於跨國企業，區域和國家之間便需要有靈活的人力支援。至於依賴國際貿易的機構，對地緣政治的理解、市場觸覺、多元化營銷和策略對於可持續發展業務成果至關重要。¹⁶全球在地化（Glocalisation）正是跨國品牌商在全球市場的架構下，發展出來適應各地本土市場的一種策略。¹⁷

2.1.2 本地發展

國家發展和改革委員會在 2017 年與粵港澳三地政府共同簽署《深化粵港澳合作 推進大灣區建設框架協議》，目標是進一步深化三地合作，充分發揮綜合優勢，推動區域經濟協同發展，建設宜居、宜業、宜遊的國際一流灣區。¹⁸同年，特區政府首次發表《香港智慧城市藍圖》，目標是把香港建設成世界級智慧城市。自該藍圖公布以來，一些對零售業帶來莫大益處的大型項目相繼完成。其中之一是香港金融管理局推出快速支付系統「轉數快」，不僅全天候為消費者及商戶提供安全、準繩及便捷的本地零售支付服務，¹⁹同時也拓寬了電子支付渠道，為消費者帶來嶄新的境外消費體驗。²⁰

¹⁵ 〈習近平：中國夢是和平、發展、合作、共贏的夢〉，中國共產黨新聞網，2014 年 9 月 2 日。

¹⁶ Kahan, S. (2015) 'Twelve Predictions for a New World' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 41-46.

¹⁷ 《與 CEO 對話》—香港麥當勞行政總裁黎韋詩，香港電台，2020 年 10 月 4 日。

¹⁸ <https://www.bayarea.gov.hk>.

¹⁹ <https://www.smartcity.gov.hk>.

²⁰ 《商·對論》第 83 集—AlipayHK 行政總裁陳婉真，無線財經資訊台，2018 年 11 月 22 日。

這些年來香港人對政治變得高度敏感，在許多情況下，把經濟、科技、環境等問題扭曲為政治問題。最具破壞性的莫過於 2019 年的社會動亂，事件不單令社會極度分化，而且嚴重打擊本港旅遊業和零售業。加上 2020 年的疫情，訪港旅客數目較一年前同期大跌 88%。旅遊業一直帶動零售業，尤其是奢侈品（如：珠寶首飾、鐘錶）零售銷貨額亦隨訪港旅客人次急挫，在 2020 年首五個月按年下跌 67%。²¹有受訪零售業高級管理人員表示，眼下的社會分化現象令零售商在發放任何訊息前都加倍警惕，以免引發公關災難，招致難以彌補的損失。管理層需要不時提醒員工，切莫把個人的政治立場影響職場。

2.1.3 對工作能力的要求

在上述政治因素影響下，香港零售從業員必須提升多方面技能，其中包括：

- 深切認知全球及本地政治發展對業務和日常營運的潛在影響
- 主動分析風險、有目標和部署地防範及處理風險
- 有效施行敏捷規劃和變革管理

2.2 經濟因素

消費是推動經濟發展的持久動力，而消費信心或消費模式則受不同的經濟及社會因素所影響。疫情迫使全球大部分人在家中辦公、學習、購物、娛樂等，這種新生活方式催生「宅」經濟。²²

2.2.1 全球趨勢

「宅」經濟對零售業最明顯的影響是消費行為改變。根據一項 2021 年全球消費者洞察調查報告，61% 的中國消費者（全球：39%）表示他們在過去一年內，每星期或每日使用流動電話購物，而 53%（全球：45%）的受訪者表示他們會在實體店鋪購物。該分析

²¹ Research Office of Legislative Council Secretariat. *Statistical Highlights on Four pillar industries in Hong Kong*.

²² 尼爾森《戰疫人白皮書》2020 年 3 月 19 日。

指出：一種藉着網上網下的結合、一體化的全渠道銷售模式已然在國內出現。²³

放眼世界，香港是首個使用電子貨幣的城市。²⁴如今，全球逾八成（86%）中央銀行都在進行央行數碼貨幣相關的研究。²⁵央行數碼貨幣是現金和央行持有的儲備以外的第三種央行貨幣。不少央行考慮開發零售層面央行數碼貨幣基於其潛在效益甚多，其中之一是可令支付選擇多元化，透過提供開放式支付平台，促進競爭和創新，從而讓零售用戶受惠。

儘管新冠病毒最新變異株（Omicron）在世界各地迅速傳播，但這似乎沒有影響到消費者的情緒。2022年1月的全球消費者信心指數為48.6，與兩年前疫情前的情況完全一樣。此外，自2021年12月起，在接受調研的24個市場中，有九個市場的消費者信心指數一直超過50。這九個市場分別是中國（68.8）、沙特阿拉伯（64.2）、瑞典（61.3）、印度（60.0）、澳洲（57.1）、美國（55.7）、德國（53.6）、加拿大（52.2）和英國（51.5）。

26

2.2.2 本地發展

由於疫情對全球經濟活動造成沉重打擊，香港經濟在2020年錄得有紀錄以來最大的年度跌幅。²⁷自2020年起，特區政府接連發放五輪「防疫抗疫基金」，當中包括「遙距營商計劃」、「保就業計劃」等，折合共超過2,000億港元，²⁸冀協助企業繼續經營，保住僱員的就業，減輕企業和市民的財政負擔，以及令香港經濟在疫情受控後盡快復蘇。事實上，2021年全年的零售業總銷貨額的臨時估計為3,530億港元，較2020年全年上升8.1%；但由於旅遊業依然處於停頓狀態，所以仍較2018年低27.2%。在疫情下，網上銷售持續向好，2021年全年的零售業網上銷售價值臨時估計為286億港元，較2020

²³ 羅兵咸永道《2021年全球消費者洞察調查中國報告 解析線上線下雙結合的新消費模式》。

²⁴ 《商·對論》第61集—八達通控股有限公司行政總裁張耀堂，無線財經資訊台，2018年4月5日。

²⁵ Bank for International Settlements. [BIS Innovation Hub work on central bank digital currency \(CBDC\)](#).

²⁶ Ipsos' Global Consumer Confidence Index in January 2022.

²⁷ The Government of the HKSAR. (2021) *2020 Economic Background and 2021 Prospects*.

²⁸ <https://www.coronavirus.gov.hk/chi/anti-epidemic-fund.html>.

年全年上升 39%。²⁹根據一份全球支付報告，疫情助長電子商務市場增長。2020 年最受歡迎的網上付款方式仍然是信用卡（佔總成交額 45%），緊隨其後的是電子錢包（29%）。該報告預測，到 2024 年，香港電子商務市場價值將從 2020 年的 210 億美元攀升至 290 億美元。³⁰

放眼全球，各地疫情依然反覆不定，因應本港最新一波疫情而收緊的防疫措施再次對零售業構成壓力。眾所周知，在香港營商的成本十分高昂，租金便是零售商的頭號挑戰。³¹香港自 2017 年再度躋身全球五大最昂貴的城市之一。³²於全球外派僱員生活費用上，香港更是持續名列榜首。³³至於本地僱員成本上，自 2000 年推行強制性公積金以來，其成效便備受質疑。

經濟學家 Milton Friedman 曾說：「只要不違反遊戲規則，企業唯一的社會責任就是善用資源做提高利潤的事。也就是說，在沒有欺詐或舞弊的情況下，進行公開和自由的競爭。」作為企業成功的其中一個衡量標準，企業明白股東價值最大化的重要性。要實現這個策略業務目標，成本效益受到嚴密監控，但為了適應市場變化，企業還是會投資在高增值的範疇上。有調查透露，對 2022 年的發展部署，最多香港中小企會增加投資的首三個範疇分別為「資訊科技系統」、「研究及開發項目」和「產品及市場推廣」。³⁴這調查結果與受訪零售業高級管理人員的看法一致。為建設以消費者為運營核心的全方位、全渠道銷售體系，他們表示會增添人手之處，正正落在上述三個範疇上。

2.2.3 對工作能力的要求

在上述經濟因素影響下，香港零售從業員必須提升多方面技能，其中包括：

²⁹ Census and Statistics Department. *Press Release: Provisional statistics of retail sales for December 2021 and for the whole year of 2021* dated 31 January 2022.

³⁰ Worldpay from FIS. (2021) *The Global Payments Report*.

³¹ 'Voice of Retail – Stronger than Ever amid COVID-19 Crisis' in *HKRMA Newsletter Retailers*, Spring & Summer 2020.

³² Sheng, Ellen. 'The Five Most Expensive Cities In The World' in *Forbes* of 24 January 2017.

³³ <https://www.humanresourcesonline.net/hong-kong-ranked-most-expensive-location-in-the-world-for-expats-again>.

³⁴ Standard Chartered Hong Kong *SME Leading Business Index* Quarter 2, 2021.

- 密切留意宏觀經濟發展及各項經濟數據對消費者及企業的影響
- 基於可信度高的市場預測為企業作最佳部署
- 善用現有可用資源，包括店舖、平台、人手、技術、不涉版權的公開免費資源等，以管控營運成本

2.3 社會文化因素

個人生活方式在全球化和城市化下發生了很大的變化。年輕一代的就業取向與消費習慣有別於上一代。愈來愈精明的消費者著重可持續發展、品牌的價值主張，以致企業對環境、社會及管治的理念。

2.3.1 全球趨勢

根據《世界人口展望：2019年修訂版》，在2018年全球六十五歲以上的長者總數首次超過五歲以下的小童總數。³⁵由於這群銀髮新貴比他們的前輩更重視進修、理財和養生，所以他們一般都擁有高學歷、高儲蓄和長壽，因而逐漸形成一個成長中的消費市場。這群既富裕又健康的長者獨立自主，而且比想像中精通數碼科技。³⁶注意到銀髮客群的消費特徵發生變化、市場日益擴張，企業紛紛開發切合銀髮新貴所需的產品和提升服務質素，以把握高齡化社會帶來的機遇。有全球調查顯示，超過七成銀髮消費者（嬰兒潮世代：77%；74歲及以上：73%）表示對具有清晰使命的品牌商效忠。雖然忠誠度比後輩稍遜一籌（Z世代：92%；千禧世代：90%），³⁷但銀髮族遠比年輕一代具購買力。

38

在平衡成本效益與提升服務質素之間，不少僱主試圖增加企業結構的靈活性，因應工作量增減人手，以達至較佳人力資源分配。僱主把一些工作分拆成零散的差事，然後

³⁵ United Nations. *2019 Revision of World Population Prospects*.

³⁶ 'Five Things You Need To Know About Marketing To Baby Boomers' in *Forbes* of 26 September 2017.

³⁷ Zeno. (2020) *Strength of Purpose Study*.

³⁸ ['Baby boomers' wealth is 12 times greater compared to millennials. Here's why](#) in *CNBC* of 8 August 2019.

分配給短期合約員工、自由工作者等去完成。這種「零工 (Gig)」遍佈各行各業，涵蓋各階層（如：運貨車手或步兵、展銷會助理）。一些完全可以通過網上平台交付的零工（如：翻譯、應用程式開發），甚至能夠打破疆域和時間的限制，提升工作質素和效率。

上述業務安排正符合部分青年的就業取向。在疫情前，一些喜歡涉獵異地文化的青年經常前往世界各地遊歷，又或者參加工作假期計劃，彈性工作型態（如：兼職、成為斜槓族 (Slash)）特別受到這批青年歡迎。至於青年就業的普遍狀況，國際勞工組織的研究顯示，全球青年（15-24 歲）的失業率為 13.6%。在探討「第四次工業革命」的技術進步如何影響青年就業時，世界各地的青年都憂慮新科技可能會奪走他們的工作。矛盾的是，年輕一代比上一代更掌握數碼科技，但他們偏偏擔心自己的工作可能會被機械人和人工智能取代。³⁹

青年一直是消費市場的重要客群。自出生起便接觸數碼產品的新一代，其消費習慣對新零售的影響更見重要。一項針對全球千禧世代和 Z 世代的研究顯示，新一代具有強烈的社會意識（如：商品生產過程對水源、空氣的影響）和品牌道德價值觀（如：促進平等機會），他們只會選擇與自己價值觀相符的消費方式。⁴⁰

2.3.2 本地發展

關於本地青年的職業展望，有調查報告顯示約 42% 的大學生考慮創業，而打算在畢業後就業的受訪者中，最多大學生（約 32%）表示希望投身公共行政、社會及個人服務業。總體而言，62% 的受訪者表示考慮離港尋找機會。當中，以歐美國家最受歡迎（約 36%），願意到中國內地發展的則有 28%。⁴¹ 由此可見，零售業並非本地青年的首選。主要原因是「工時長，需要輪班，以及薪酬不吸引。」再者，還要應付難纏的顧客及處理投訴，⁴² 這些都構成吸引年輕人入行的障礙。有受訪零售業高級管理人員透露，常有

³⁹ International Labour Organisation. *Global Employment Trends for Youth 2020*.

⁴⁰ Deloitte. (2021) *Global Millennial and Gen Z Survey*.

⁴¹ 香港城市大學人文社會科學院（2018）《港台兩地大學生的職業展望研究報告》。

⁴² 職業訓練局《零售業人力更新報告 2021》。

應徵者沒如期面試。即使有少量青年應聘上班，但結果做不了多久便辭職，導致招聘工作全年無休。另外，有受訪者指出，近年香港出生率低，加上再度出現移民潮，一批年輕又有能力的勞動人口移居海外，也成為近半年招聘難度大增的原因之一。

即使在防疫措施收緊前，企業人手不足的情況已比比皆是。要面對嚴峻的第五波疫情，各行各業不得不重啟彈性上班安排、限制返回辦公室工作的員工人數等，⁴³受訪者均表示必須與員工保持雙向溝通，尋求他們的理解，從而在人手加倍緊絀的條件下仍維持正常運作。面對日益精明與講究的顧客，大部分受訪零售業高級管理人員表示，隨著每次獲取創新的顧客體驗，消費者對服務的標準會不斷提高。他們當中不乏先從網上瞭解心儀產品的基本資料，然後親身到實體店舖查詢更詳盡深入的產品資料。此時，銷售員便需要以專門知識去介紹產品，令顧客獲得最貼心的個人化體驗。因此，個人素養和表達技巧至為關鍵。

在迄今這個充滿不確定性的時代，一方面堅守營運宗旨，另一方面則要靈活應變，從而有效應付未來挑戰。根據變化的三個維度，有專家提出三個重要技能領域及十二項歷久不衰的技能。三大重要技能領域及相關的十二項技能分別是創造的技能（洞察力／轉化／問題解決／靈活性）、溝通的技能（影響力／團隊建設／信任／解碼）與管控的技能（自制力／資源管理／秩序／執行力）。⁴⁴承如受訪零售業高級管理人員指出，在現今虛實交融的零售環境中，不論任何年齡、任何崗位的從業員都必須勇於面對變化、對新事物不失好奇心、積極學習和解決難題，才可適應這個強調「以心為本、數據驅動、重構人貨場」的新零售時代。⁴⁵至於栽培和挽留優秀人才方面，企業提供清晰的進階路徑、崗位轉換，甚至跨職能、跨地區的部門輪崗計劃，均有助員工開拓技能範疇。

2.3.3 對工作能力的要求

⁴³ [〈【防疫措施】HSBC 滙豐只許一半員工返辦公室、恒地恒隆可在家工作 一文看各機構防疫措施〉](#)，香港經濟日報，2022 年 1 月 7 日。

⁴⁴ Flanagan, K. and Gregory, D. (2019) *Forever Skills: The 12 Skills to Futureproof Yourself, Your Team and Your Kids*. John Wiley & Sons Australia.

⁴⁵ 亞里研究院（2017）《C 時代 新零售—新零售研究報告》。
第一部分：環境掃描報告 第11頁

在上述社會文化因素影響下，香港零售從業員必須提升多方面技能，其中包括：

- 洞悉傳統消費群的改變和新興消費群的冒起，從而及早部署
- 深化各種產品的專門知識，協助不同客群選取最恰當的產品及服務
- 具備長遠的眼光和終身學習的能力
- 具備良好個人素養的同時，精通數碼科技

2.4 科技因素

在世界經濟論壇《2019 全球競爭力報告》中，香港的基礎設施水平位居全球第三，⁴⁶體現本地與中國內地以至全球的高度聯繫；但疫情對全球供應鏈網絡造成巨大的破壞，使得零售商紛紛重新佈局，甚至重塑整條供應鏈。為了應付變化多端的潛在風險，許多零售商開始思考如何透過科技來達到更具韌性的營運模式。在撰寫報告的過程中，受訪者最經常提及的就是科技因素。

2.4.1 全球趨勢

有研究顯示，全球近六成（59%）消費者表示在疫情前經常光顧實體店舖；但到疫情發生以來，只剩下不到四分之一（24%）的消費者將會保持這種消費模式。⁴⁷在疫情影響下，愈來愈多消費者開始網上購物。當品牌後端管理於資金流、資訊流和物流的供應鏈上做到無縫整合，能讓消費者順暢地享受消費樂趣時，新的消費行為會成為習慣，消費者逐漸變得不會「去消費」，而是任何時候都「在消費」。在事事講求速度和質素的今天，人們日益追求個人化服務。「發現式商務（Discovery Commerce）」便應運而生，以滿足消費者對即興購物、簡化產品資訊和服務，以及快速結賬的要求。⁴⁸應對這種新的消費模式，商戶藉由消費者在網上留下的「痕跡」，借助大數據對他們的興趣和習慣加以分析成趨勢、開發應用程式、運用直播帶貨等，讓消費者全天候享受個人化的消

⁴⁶ Brand Hong Kong. (2021) *Factsheet: Building for the future*.

⁴⁷ Capgemini Research Institute. (2020) *The consumer and COVID-19: Global consumer sentiment research in the Consumer products and retail industry*.

⁴⁸ [〈2022 年網絡商務新趨勢 洞悉秘技爭取市場優勢〉](#), hk01.com, 2022 年 1 月 18 日。

費樂趣。

事實上，已開始有品牌商與遊戲平台合作，在虛擬空間為潛在顧客提供沉浸式體驗。發明家 Raymond Kurzweil 預測，到 2030 年，人們花在元宇宙的時間將超出現實世界。虛擬實境技術將令用戶完全沉浸在真實的視覺和聽覺體驗。若應用在學習相關的活動上，會有助提升用戶的記憶力。⁴⁹跟虛擬實境不同，元宇宙的虛擬世界不僅用於電子遊戲，還用於其他娛樂（如：體育、時裝表演），其重要性在於能接受數碼資產（如：數碼藝術品、虛擬角色與裝備）。在元宇宙市場中，透過虛擬貨幣體現非同質化代幣（Non-fungible Token）的價值是其中一個把數碼資產轉換成實質資產的方法。有行業研究估計，元宇宙的市場規模到 2024 年可能增長至 8,000 億美元。⁵⁰有受訪零售業高級管理人員表示，正積極研究開發元宇宙市場的可行性。而元宇宙帶來的主要挑戰，在於如何跟大量用戶同時且即時進行互動；當中涉及系統滯後、語言障礙等問題。

電子商務和疫情連番改變整條供應鏈生態，也讓零售商反思其採購策略的有效性。由於疫情迫使不少國家封城，即使有雙重採購基地也不足以維持正常供貨。科技進步令企業可借助全球採購渠道，去強化現有供應鏈網絡來降低風險。⁵¹因此，全球企業重塑供應鏈時，已不純粹追求速度和成本，還關注靈活性，在物流和運輸方面建構多重採購和多式聯運的網絡。⁵²

2.4.2 本地發展

儘管香港的資訊及通訊科技基礎設施發展完備，流動電話普及率和住戶寬頻覆蓋率屬全球之冠，但是本港消費者在網上購物的程度遠不及中國內地、南韓、日本等。⁵³這很大程度上由於香港是一個彈丸之地，交通便利，外出購物十分方便。只是，自疫情爆

⁴⁹ [‘Ray Kurzweil + Disruptive Technologies and Dangerous Ideas’](#) by Diamandis, P. (2017)

⁵⁰ Hang Seng Bank. (2022) *1Q 2022 Investment Outlook: Prepare for High Inflation & Three important trends you need to watch*.

⁵¹ HKTDC Research. [‘The Post-Pandemic World: Sourcing Base and Product Development Expansion’](#). 28 September 2020.

⁵² Deloitte. (2021) *Global Powers of Retailing*.

⁵³ Research Office of Legislative Council Secretariat. (2020) *Statistical Highlights on E-commerce in Hong Kong*.

發和社交距離措施實施後，本港零售商意識到必須加緊發展電子商務的步伐。加上「宅」經濟急速發展，調查顯示超過四成香港消費者易受社交媒體誘發即興購物。⁵⁴事實上，2021年首四個月香港網上商品零售總額逾81億港元，比上一年同期多五成以上(53%)，遠高於整體零售銷售8.3%的增幅。然而，香港的網上銷售部分僅佔總零售額的7%。設有實體店舖的商戶，在2021年首四個月的網上銷售額上升81%，遠高於僅經營網上商店的28%銷售增幅，反映商戶正積極開拓網上銷售。⁵⁵

鑑於香港是一個人煙稠密的城市，有時人們外出是為了消閒。這就是何以消費者在網上訂購後，情願親臨實體店舖自行取貨的主因。所以即使租金高昂，大多數受訪零售業高級管理人員表示虛擬商店不可全面替代實體店舖。只有結合實體與平台雙軌而行，才能更有效地回應本港消費者的需求。應對這種新的消費模式，零售商不但要思考如何讓消費者在整段顧客體驗旅程上的不同接觸點能夠彼此接軌，而且還要提供一致的優質顧客服務。針對科技層面，當中涉及人工智能、自動化、區塊鏈、物聯網等技術整合，擴增實境(Augmented Reality)、虛擬實境(Virtual Reality)、混合實境(Mixed Reality)等技術應用；以增加沉浸式購物體驗，幫助消費者篩選產品甚至作出購買決定、最後一哩運送、售後顧客關係管理等多方面。

雖然曾有不少本地消費者對網上支付的安全性有所保留，但隨著特區政府推出電子消費券以及防疫的考慮，網上消費愈趨普及，非接觸、無現金支付方式開始大行其道。然而，無現金支付方式有利也有弊。不用現金支付，容易令人無節制地消費，⁵⁶並且對詐騙行為的警覺性變得薄弱。此外，消費者的個人資料遍及不同商戶，坐擁龐大數據的零售商必須保障網絡安全，確保消費者體驗和顧客私隱不受影響。

2.4.3 對工作能力的要求

在上述科技因素影響下，香港零售從業員必須提升多方面技能，其中包括：

⁵⁴ MediaOnAsia (2021) [《2022年及未來數碼消費者調查》](#)。

⁵⁵ [〈陳茂波：電子支付成為未來香港零售市場增長的關鍵〉](#)，紫荊網，2021年6月15日。

⁵⁶ Liang Lu-Hai. [‘Does e-money make you spend more?’](#) in BBC of 5 December 2019.

- 掌握消費者獲取資訊與購物模式上的改變，從而作出更有效的應對及部署
- 瞭解金融科技如何幫助使用者更便利更即時地操作，從而令企業提升效率和服務質素
- 與時並進，對不斷改變的科技保持開放態度，瞭解並應用有助拓展業務的各種工具和渠道（如：社交媒體、雲端運算、移動互聯網）
- 加強網絡保安意識，並建立保護資訊和其他系統免受網絡攻擊的風險

2.5 法律因素

新零售時代的消費者多靠網絡發現新產品。他們喜歡在各大社交媒體間穿梭，分享經驗、發表評價和參考他人的心得，至於下單購物與否則取決於個人化體驗。要迎合這種消費模式改變，必須讓消費者從任何接觸點都能夠感受到正在與同一品牌在互動，並獲取豐富多元的個人化體驗。⁵⁷在這過程中，網絡安全、私隱及知識產權是零售商面對與傳統營銷手法不同的最主要法律問題。

2.5.1 全球趨勢

愈來愈多企業意識到數據共享可加速業務數碼化轉型。根據全球領先的資訊技術研究預測，到 2023 年，促進數據共享的企業將在業務績效指標上超越同行。⁵⁸顯然易見，數據是十分具價值與誘人的資產，容易引來一些不法之徒的覬覦。黑客通過竊聽、破解弱加密的數據流等攻擊手段去盜取數據，然後以洩漏內幕消息、串通等方式進行非法交易。⁵⁹《聯合國反腐敗公約》就是用以打擊國際腐敗犯罪的法律文件。

數據共享的成效取決於網絡安全。作為全球新興安全治理領域，各國政府不斷制定新的網絡安全及數據法規。在網絡安全方面，美國國防部發表《網路安全成熟度模型驗

⁵⁷ 王曉鋒，張永強，吳笑一（2015）零售 4.0：零售革命，邁入虛實整合的全通路時代，天下文化。

⁵⁸ Gartner. [Press Release: Gartner Survey Finds 72% of Data & Analytics Leaders Are Leading or Heavily Involved in Digital Transformation Initiatives](#) dated 5 May 2021.

⁵⁹ World Bank Group. *Using Data and Transparency to Fight Corruption in Public Procurement*.

證（CMMC）》，預計到 2026 年，轄下所有採購合約將包含該認證要求，影響遍及供應鏈中 30 萬家企業。⁶⁰作為國家發展策略，西班牙政府成立國家網絡安全研究所（INCIBE），冀推動商業生態系統的建構並吸納人才，加強個人和企業的網絡安全，以及鞏固該國作為國際網絡安全中心的領先地位。⁶¹在保護私隱方面，歐洲聯盟在 2016 年通過《通用數據保障條例》、美國的《澄清境外數據的合法使用法案》在 2018 年生效、中國在 2021 年通過《個人信息保護法》等，都促進數據保障的國際交流與合作，推動國家、地區、國際組織之間的資料保障規則、標準等的互認。數碼營銷與網絡安全和顧客數據息息相關，企業務必瞭解各國最新的相關政策，並遵守所有社交媒體使用條款，慎防誤墮法網。

誠然，社交媒體已成為顧客發現、瞭解並購買產品的主要渠道。要在芸芸同行中脫穎而出，企業需要巧妙地在各大社交媒體發佈能快速引人注目、甚至觸動情感的照片、視頻、音樂、推文等，以一致的資訊傳遞品牌使命、價值主張和格調來跟顧客互動。⁶²除非企業有專責團隊負責宣傳製作，否則大部分企業都會聘請製作公司、網紅、素人網紅（Micro-influencers）等代辦。此時，企業便須注意知識產權的問題。知識產權可通過技術轉移、授權、特許經營、商品營銷、版權貿易等來進行交易。通過授權使用及買賣知識產權（如：商標、專利），企業可以提升品牌優勢，從而創造更大的利潤。因此，企業在自我保護知識產權的同時，亦要確保不侵犯別人的知識產權。

2.5.2 本地發展

與在實體店舖購物相比，消費者難以在網上購物時分辨產品真偽，加上結帳方法趨向簡單，有時未及釐清費用及續約方式，交易已在點擊之間完成。對於消費者，本港除了基本的法律保障之外（如：《管制免責條款條例》、《不合情理合約條例》），一些加強保護消費者權益的法例已然生效（如：香港海關負責執行《消費品安全條例》、《玩具及兒童產品安全條例》、《商品說明條例》和《度量衡條例》）。此外，在香港從事某些零

⁶⁰ [‘Cybersecurity Maturity Model Certification \(CMMC\) Outlook Special Report’](#) of *National Defense Magazine*, US.

⁶¹ [Spanish National Cybersecurity Institute](#).

⁶² Rapaille, C. (2006) *The Culture Code: An Ingenious Way to Understand Why People Around the World Live and Buy as They Do*. Crown.

售業務可能需要特定商業牌照、許可證、證書或批准書（如：法例規定所有提供驗眼服務和售賣受管制藥物的店舖，必須分別聘請視光師和藥劑師駐場）。萬一貨不對板或服務未如理想，消費者可通過投訴機制排解糾紛。於 2020 年，本港錄得 30,935 宗投訴，創 2015 年新高。⁶³翌年，投訴量雖按年下跌一成一（27,382 宗），但涉及金額達 11.7 億港元，急增超過一倍。⁶⁴在網上購物興旺的這兩年間，超過一半的投訴與服務有關（2020 年：52%；2021 年：54%），餘下的投訴則與貨品有關。⁶⁵

除了外部顧客之外，本港亦有多項立法以確保企業的內部顧客——僱員——的健康和公平待遇。法定最低工資、《個人資料（私隱）條例》、反歧視法例、平等機會法例等是其中一些例子。無可否認，這些立法和監管變化都對業務施加成本和營運上的限制，使業務環境變得更為複雜和嚴格。這對任何規模的企業來說都造成一定影響。有受訪零售業高級管理人員表示，特區政府以大幅高於法定最低工資聘用大量兼職參與防疫抗疫工作，直接令商戶更難招聘足夠人手來填補空缺。

2.5.3 對工作能力的要求

在上述法律因素影響下，香港零售從業員必須提升多方面技能，其中包括：

- 在開闢新市場前，深入分析各類法律風險，令企業在新市場合法合規經營
- 深入瞭解網絡安全、私隱、知識產權、僱傭條例等在各業務市場的最新發展，評估對業務運作、成本和稅務的影響
- 增強合法合規發展意識，尊重知識產權、反對商業賄賂、履行商業責任等，令企業持續健康發展

⁶³ Consumer Council. [*Press Release: 'Over 30,000 Consumer Complaint Cases in 2020 Surge in Internet Shopping Complaints Triggered by "Stay-at-Home Economy" Face Masks and Travel Matters Became the Product and Category Attracting Most Complaints'*](#) dated 4 February 2021.

⁶⁴ [〈消委會去年接獲投訴涉款 11.7 億元 增加超過一倍〉](#)，Now 新聞，2022 年 2 月 7 日。

⁶⁵ Counsumer Council. [Complaints and Services](#).

2.6 環境因素

愈來愈多消費者支持「有意識的消費」，主張要負責任地購物，具透明度的產品才會備受青睞。因此，負責任的企業設法通過主動釋除投資者、顧客等的疑慮，來吸引更多投資和降低風險。如今，許多企業都以社會責任的形式，來倡導可持續發展業務。⁶⁶

2.6.1 全球趨勢

消費者期望企業在滿足他們需求的同時，也履行其聲稱的社會和環境責任。⁶⁷因此，在經營模式中導入循環經濟既履行企業社會責任，也符合全球消費趨勢。由不同領域的專家提出的循環經濟有不同的重點，但大抵不離減少浪費和持續使用資源的經濟體系。循環系統利用減少廢棄、重複使用、拒絕使用有害物料或即棄物品、共享、易手、維修、翻新、再造等來形成一個閉環系統（Closed-loop System），最大程度地節約資源和減少產生廢物、污染及碳排放。循環經濟不僅關注環保，更重要的是解答甚麼商業模式、如何進行交易，來實現真正的可持續發展，使人與自然和諧共生。

為響應聯合國全體成員國在 2015 年通過的可持續發展目標，全球不少國家已把循環經濟納入可持續發展綱領。譬如歐洲聯盟繼 2015 年推出《循環經濟行動計劃》後，於 2020 年通過新版，把推動歐洲循環經濟的規模從局部示範擴展至主流應用，冀創造更多就業機會，提升全球競爭力。⁶⁸至於中國方面，為建構資源循環型產業體系和廢舊物資循環利用體系，國家發展和改革委員會在《「十四五」循環經濟發展規劃》公佈五大重點工程和六大重點行動。與 2020 年的水平相比，具體目標包括主要資源產出率提高約 20%，單位國內生產總值能源消耗、用水量分別降低 13.5%和 16%左右，大型固體廢物綜合利用率達 60%，廢鋼利用量達 3.2 億噸，資源循環利用產業產值達 50,000 億元人民幣等。⁶⁹

⁶⁶ Rangan, K., Chase, L.A. and Karim, S. (2012) *Why Every Company Needs a CSR Strategy and How to Build It*. Harvard Business School Working Paper 12-088, 5 April.

⁶⁷ IBM Institute for Business Value (2022) *Consumers Want It All: Hybrid Shopping, Sustainability, and Purpose-driven Brands*.

⁶⁸ European Commission. (2020) *Circular Economy Action Plan: For a cleaner and more competitive Europe*.

⁶⁹ [國家發展改革委發佈《“十四五”循環經濟發展規劃》](#)。

事實上，疫情改變了全球消費習慣。根據一份年度轉售報告，二手服飾市場正高速增長。2020 年有 3,300 萬消費者首次購買二手服飾，當中的 76% 消費者計劃在未來五年內增加購入二手服飾。2021 年的二手服飾市場總產值為 360 億美元，預計到 2025 年會倍增達 770 億美元，這增長率比一般零售服飾市場高出十一倍。⁷⁰

基於循環經濟理念，許多企業開始建立機制，使產品回收變得簡單。除此以外，標榜個人化體驗或客製化 (Customisation) 在某程度上推動按需生產 (On-demand Production)，無形中減少過量生產的問題。而個人化體驗為企業帶來的收益其實相當可觀。曾有企業做過一個比較，發現享受高度個人化體驗的顧客平均消費額增長四成，更令人鼓舞的是反映顧客忠誠度的「淨推薦值 (Net Promoter Score)」也上升 20%。⁷¹

2.6.2 本地發展

在可持續發展的問題上，消費者的生態保育與環保意識愈加強烈，他們期望品牌商能增加透明度及履行社會責任。

一份關於私營界別如何應對氣候變化的全球調查報告透露，許多企業都認為氣候變化是一個重大的威脅，同時也是業務策略的主要機遇。但是，少有公司能設計出策略性回應，或探索長期氣候風險會如何影響其市場。⁷²為幫助投資者瞭解企業的應變及風險管理能力，自 2016 年起，在香港上市的公司必須遵照香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》去披露有關資料。踏入 2019 年，除繼續匯報企業在上述三方面的管理方針和策略外，上市公司還須披露更多關鍵環境績效指標。⁷³這指引無疑令企業更著重經營模式和非財務表現。

就經營模式和非財務表現上，有受訪零售業高級管理人員認為，善待員工使流失率遠

⁷⁰ thredUP. (2021) *Resale Report*.

⁷¹ <https://oosga.com/industries/retail/>

⁷² United Nations Global Compact, United Nations Environment Programme, Oxfam and World Resources Institute. (2011) *Adapting for a Green Economy: Companies, Communities and Climate Change – A Caring for Climate Report*.

⁷³ *Hong Kong Exchange's Rules and Guidance, Appendix 27 Environmental, Social and Governance Reporting Guide*.

低於同行（如：不斷裝備年長且學歷不算高的員工，使他們不至被科技淘汰）、善待顧客使他們身體健康生活美滿（如：確保產品不含有害物料）、善待環境促進資源有效利用（如：按需生產、減少不必要的包裝）、主動與不同持分者合作減少浪費（如：在退租時與業主商討，保留合用的裝潢予下手租客）等，也是企業實力的表現。

無論如何，環境、社會及管治是企業可持續發展的重要支柱，也是業務數碼化轉型策略中的重要一環。

2.6.3 對工作能力的要求

在上述環境因素影響下，香港零售從業員必須提升多方面技能，其中包括：

- 瞭解可持續發展及企業社會責任對投資者和持分者的重要性日益增加。這可以是品牌建設的措施，主要目的是為員工、顧客及 / 或股東創造正面影響
- 將環境因素相關資訊、認知和預測轉化為創新的能力和策略性行動
- 對專門產品知識（尤其是與環境因素相關的）常溫故知新，從而有效地以不同形式傳遞一致的產品及 / 或服務訊息予顧客

2.7 總結

綜合本章就 PESTLE 六大因素的重點分析，香港零售從業員必須提升多方面技能，包括：

政治	1. 深切認知全球及本地政治發展對業務和日常營運的潛在影響 2. 主動分析風險、有目標和部署地防範及處理風險 3. 有效施行敏捷規劃和變革管理
經濟	4. 密切留意宏觀經濟發展及各項經濟數據對消費者及企業的影響 5. 基於可信度高的市場預測為企業作最佳部署 6. 善用現有可用資源，包括店舖、平台、人手、技術、不涉版權的公開免費資源等，以管控營運成本

社會文化	7. 洞悉傳統消費群的改變和新興消費群的冒起，從而及早部署 8. 深化各種產品的專門知識，協助不同客群選取最恰當的產品及服務 9. 具備長遠的眼光和終身學習的能力 10. 具備良好個人素養的同時，精通數碼科技
科技	11. 掌握消費者獲取資訊與購物模式上的改變，從而作出更有效的應對及部署 12. 瞭解金融科技如何幫助使用者更便利更即時地操作，從而令企業提升效率和服務質素 13. 與時並進，對不斷改變的科技保持開放態度，瞭解並應用有助拓展業務的各種工具和渠道（如：社交媒體、雲端運算、移動互聯網） 14. 加強網絡保安意識，並建立保護資訊和其他系統免受網絡攻擊的風險
法律	15. 在開闢新市場前，深入分析各類法律風險，令企業在新市場合法合規經營 16. 深入瞭解網絡安全、私隱、知識產權、僱傭條例等在各業務市場的最新發展，評估對業務運作、成本和稅務的影響 17. 增強合法合規發展意識，尊重知識產權、反對商業賄賂、履行商業責任等，令企業持續健康發展
環境	18. 瞭解可持續發展及企業社會責任對投資者和持分者的重要性日益增加。這可以是品牌建設的措施，主要目的是為員工、顧客及 / 或股東創造正面影響 19. 將環境因素相關資訊、認知和預測轉化為創新的能力和策略性行動 20. 對專門產品知識（尤其是與環境因素相關的）常溫故知新，從而有效地以不同形式傳遞一致的產品及 / 或服務訊息予顧客

第3章 零售業主要職能範疇

零售業諮委會建議《能力標準說明》更新版的主要職能範疇如下：

1. 銷售、市場推廣及多渠道銷售管理

銷售、市場推廣及多渠道銷售管理的主要職能是能運用銷售技巧、市場推廣及多渠道銷售管理知識，制定兼顧顧客服務管理的全方位網上網下銷售策略與市場推廣計劃。主要職能範疇包括：推廣策略（如：跨品牌推廣、多渠道推廣）、市場研究（如：網站數據分析）、營銷計劃（如：夥伴營銷、社群營銷）、貨品推廣、貨品定價、監察貨品銷售表現、團隊管理等，使企業在貨品銷售及市場推廣達致良好的效益。

2. 數據分析

確保數碼內容在各種渠道的無縫和高效的管理、制定策略性的關鍵績效指標、網站發展戰略分析、建立及管理網上交易系統和網站、分析和管理不同社交媒體平台的內容、幫助企業擴大銷售量和吸引消費者的關注。

3. 顧客服務

零售業以顧客為本。從業員必須瞭解顧客的需要，能夠運用顧客服務的知識、良好溝通技巧，以致人工智能技術，提供令顧客滿意的服務。主要職能範疇包括：制定全渠道顧客服務策略、掌握顧客心理、處理顧客服務技巧、處理顧客投訴、顧客服務質素管理等，並能維持職業道德及專業形象，以達致提供專業和優質的全渠道顧客服務。

4. 顧客關係管理

顧客關係管理的目標在於培養長久的顧客關係，並提升顧客終身價值。通過制定顧客關係管理策略，執行顧客關係管理，設計忠誠顧客獎勵計劃等，提高顧客的滿意度和忠誠度。

5. 採購 / 電子商務採購

採購 / 電子商務採購的主要職能範疇包括：制定採購策略及程序，以作甄選供應商並處理採購活動之用。在不同情況下，從業員需要應用不同的採購知識（如：稅務、關務、

成本核算)、方法(如:集團採購、供應鏈採購)及技巧(如:供應商管理、訂單管理)。

6. 供應鏈管理

供應鏈管理的主要職能範疇包括:改善供應及分配鏈、風險管理、庫存控制、跨境物流、管理貨品送遞及分發、處理貨運、倉儲及報關、商品交收、物流安全及職安健管理等。從業員應具備對貨物的認識、掌握貨物處理過程及程序、以及貨物運輸及處理相關要求時所需要的知識及技術。

7. 店舖營運

店舖營運可分為實體店舖與虛擬商店,當中涉及人事管理、團隊建立、卓越銷售服務等。在實體店舖方面,主要職能範疇包括:店舖租務管理、店舖清潔衛生及安全、存貨控制、處理貨品(如分類、陳列、包裝、送遞、退貨等)、預防盜竊、管理店舖設施及維修、預防貨品遺失、危機管理等。在虛擬商店方面則包括:電子商務系統操作、簡化多店(包括實體店舖)管理流程等。雖然大部分職能範疇可以清楚界定,但也有一些是重疊的,譬如制定電子支付管理措施。無論如何,兩者都是確保店舖有效地運作,以滿足顧客的期望及需要。

8. 資訊科技

電子商務、全渠道銷售正推動著傳統業務的轉型,資訊科技在此過程中起著關鍵的作用。其職能範疇涵蓋科技的應用、保護資訊系統、網絡和數據資產、並於遵守法規的同時保持營運效率。科技的應用包括:建立資料數據庫、管理商業智能、企業資料計劃和科技項目,應用新科技進行及改善零售服務、資訊科技設備的操作及維修等。有關保護資訊系統、網絡和數據資產、並於遵守法規的同時保持營運效率方面則包括:網上零售平台的建立,後端系統或新舊系統整合,以及計劃、發展和評估網上業務、建立品牌、銷售系統、付款系統、網絡保安、商貿風險及外判服務等。

9. 策略、環境、社會及管治管理

策略、環境、社會及管治管理的主要職能範疇包括:企業管治及財務方面的控制和管理。管理人員需負責制定商業策略、商業計劃及業務延續計劃、制定財務管理政策、監

察財務表現以至環保策略等。所有員工須遵從商業及法例的要求，執行機構業務策略、政策等，使機構得以貫徹，發揮預期的成效。在策略、環境、社會及管治管理過程中，亦確保要能建立及維持機構的形象。

10. 專門產品知識

專門產品知識職能範疇主要是針對四大類指定零售產品所涉及的職能，包括：（1）食品／酒類／煙草；（2）消費品（電訊設備及電器產品）；（3）耐用品（傢具）；（4）衣物及鞋類等。這幾類專門產品的銷售都涉及專門的知識，如貨品處理程序、陳列安排、示範及推銷手法、零售服務等。

11. 人力資源管理及發展

人力資源管理及發展職能範疇，主要涵蓋人力及人事管理和培訓及發展等功能。人力及人事管理方面主要包括制定人力資源策略、招募及挑選員工、處理員工薪酬及福利、評核員工政策、處理勞資關係等，並須遵守勞工法例。至於培訓及發展方面則包括：制定員工培訓發展計劃、提供在職培訓、以及與培訓相關的管理事宜等。

香港資歷架構

零售業《能力標準說明》2.0

第二部分：零售業主要工作崗位分析結果

目錄

	頁
前言	1
進階路線圖	3
主要職能範疇：銷售、市場推廣及多渠道銷售管理.....	8
主要職能範疇：顧客關係管理	15
主要職能範疇：採購 / 電子商務採購	18
主要職能範疇：供應鏈管理	23
主要職能範疇：顧客服務	27
主要職能範疇：店舖營運	30
主要職能範疇：人力資源管理及發展	35
主要職能範疇：數據分析	39
主要職能範疇：資訊科技	42

前言

零售業行業培訓諮詢委員會（諮委會）協助行業編訂一套行業技能標準，即《能力標準說明》，臚列行業主要職務所需的能力要求及成效標準。零售業及電子商務《能力標準說明》分別於 2014 年及 2017 年推出。隨著零售業不斷地發展及轉變，諮委會現更新上述兩套《能力標準說明》，以配合行業實際發展的需求。力橋管理諮詢獲諮委會委聘為該項工作的專業撰寫人，主要工作包括審視行業發展趨勢、各主要職能範疇的轉變，分析各新增或轉變後的主要職能範疇及其職務，為行業提供進修及就業的進階路線圖，並增修現有能力單元，以切合主要工作崗位的實際要求。

在資歷架構下，工作崗位為本資歷與《能力標準說明》中的能力單元互相配對。為幫助從業員或進修人士就業、職業發展和進修，除了進階路徑圖外，主要工作崗位的工作範疇及核心能力概述亦有助他們瞭解行業的職業發展機會。在 2022 年 5 月至 7 月期間，專業撰寫人通過問卷和焦點小組會議，徵詢業內人士意見，以驗證各主要工作崗位的主要工作範疇和核心能力。

基於草擬本，以下是工作崗位分析過程中所得的要點：

- **與銷售、市場推廣及多渠道銷售管理 | 顧客關係管理相關**
 - 雖然以中小企業而言，首席執行官、董事總經理、首席營運總監及區域銷售總監往往由同一人兼任；但在大企業中，這四個工作崗位的主要工作範疇和核心能力是有差異的，故建議把首席營運總監分拆出來。至於區域銷售總監，其主要工作範疇和核心能力基本上與銷售及市場推廣總監相若，相異之處僅在於管轄地域的規模，故建議合併這兩個工作崗位。
 - 在銷售及市場推廣方面，實體店舖與電子商務之間沒有明顯差異，故建議把兩者的主要工作崗位合併。
 - 在新零售的環境中，善用人工智能技術提升創意的能力愈趨重要。
- **與採購 / 電子商務採購 | 供應鏈管理相關**
 - 實體店舖與電子商務之間的主要差異在於空間。實體店舖的空間有限，必須盡量陳列具有高銷售量的商品，因而採購商品的種類與數量便有所限制；但虛擬商店不受此限。在採購上，實體店舖與電子商務所需的核​​心能力相若，微細差異只是商品的種類與數量而已，故建議把採購與電子商務採購的主要工作崗位合併。
 - 數據分析有助瞭解顧客購買行為，同時提升入貨的準繩度。
 - 實體店舖與電子商務在商品陳列上有著完全不同的考慮和方式。實體店舖必須通過美感等元素吸引顧客駐足，讓他們透過視覺、觸覺等感官，對商品產生興趣繼而購買。而虛擬商店則要利用版面設計、橫額等，吸引顧客點擊瀏覽，以發掘各種商品並下單結帳。
- **與顧客服務 | 店舖營運 | 人力資源管理及發展相關**

- 在顧客服務方面，並非所有公司都推行神秘顧客活動。對於顧客服務經理而言，管理合作夥伴更為重要。另一方面，在新零售的趨勢下，與顧客的接觸點都是全方位的，因此必須兼顧網上網下的接觸點。
- 零售營運總監制定的不僅只是零售銷售系統操作程序。應把該能力單元名稱改為「零售銷售系統」，當中涉及銷售點的結帳整體解決方案（如：運用自動掃描結帳、直接打開手機的電子錢包等，減省排隊程序，優化消費體驗）。
- 關於人力資源管理及發展方面，碎片化培訓需求與日俱增，負責培訓的人員必須掌握基本的製作數碼學習資源的技能（如：剪片）。

- **與數據分析 | 資訊科技相關**

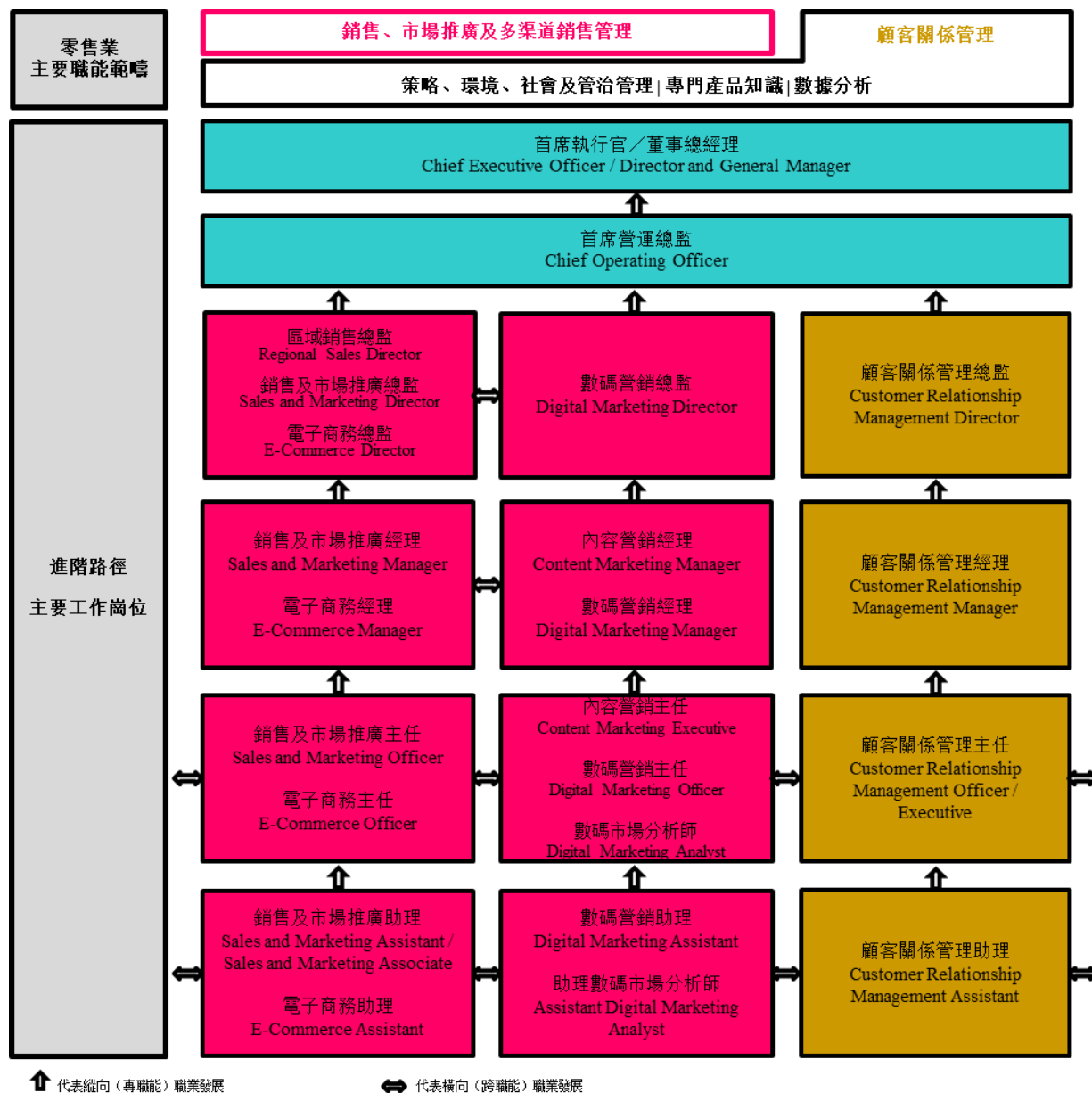
- 「資訊及通訊科技業」正就其進階路徑草擬本向業界進行諮詢。零售業在數據分析方面，可以該進階路徑作為藍本，並按需要另加零售業所需的能力單元。是以，數據分析的主要工作崗位，將包含「資訊及通訊科技業」所需的技術性能力單元組合，另加特定的「零售業」能力單元組合（如有必要）。由於目前該諮詢文件只有英文版，新增能力單元的中文版將於 2022 年年底才出版，因此現暫以中英相雜的方式呈現。

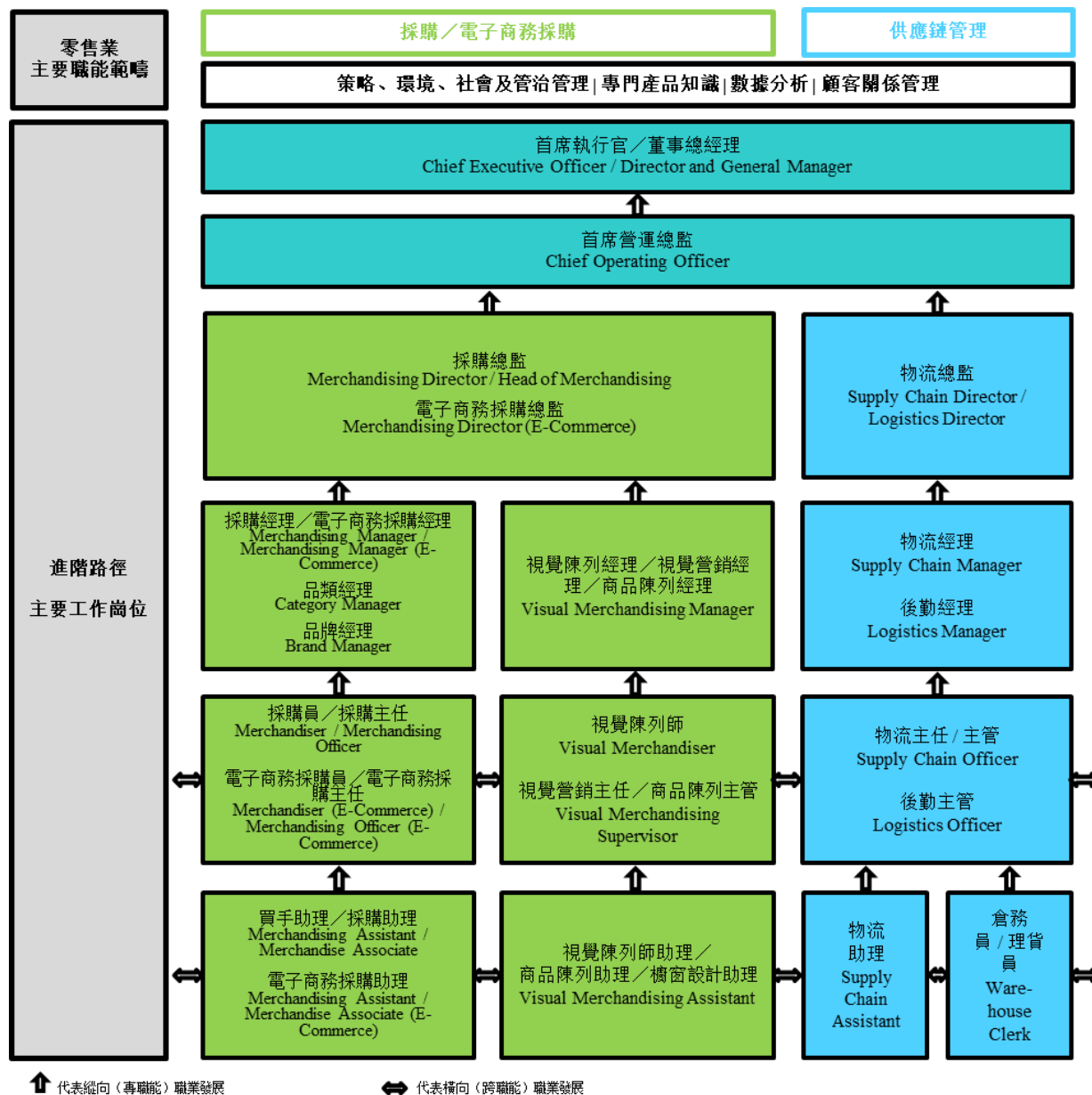
- **適用於上述所有職能範疇**

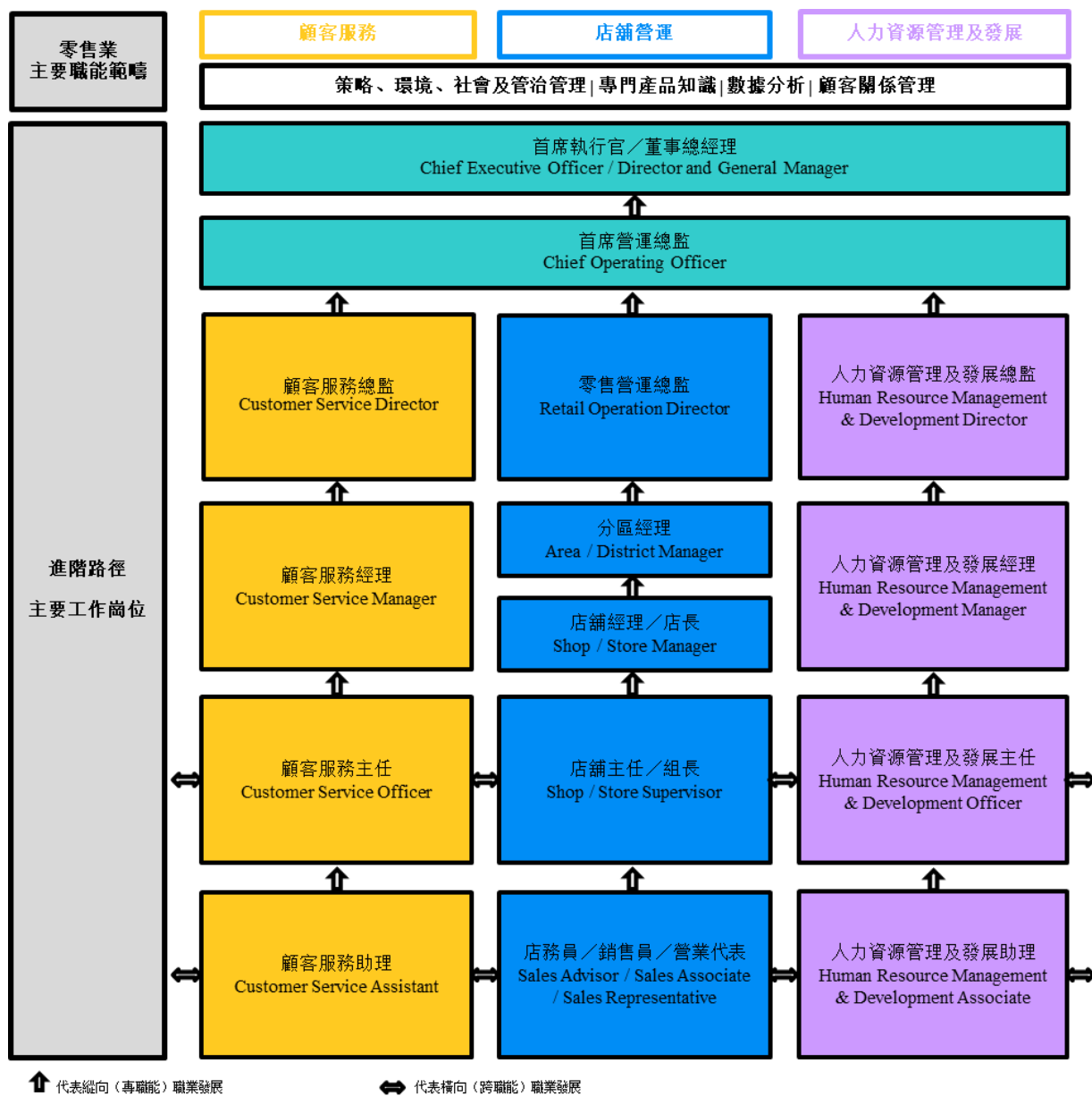
- 公關危機管理是十分重要的能力。應按各主要職能範疇和職級，分別加上能適切反映對其在這方面的表現要求之能力單元（如：制定、執行公關危機管理政策）。

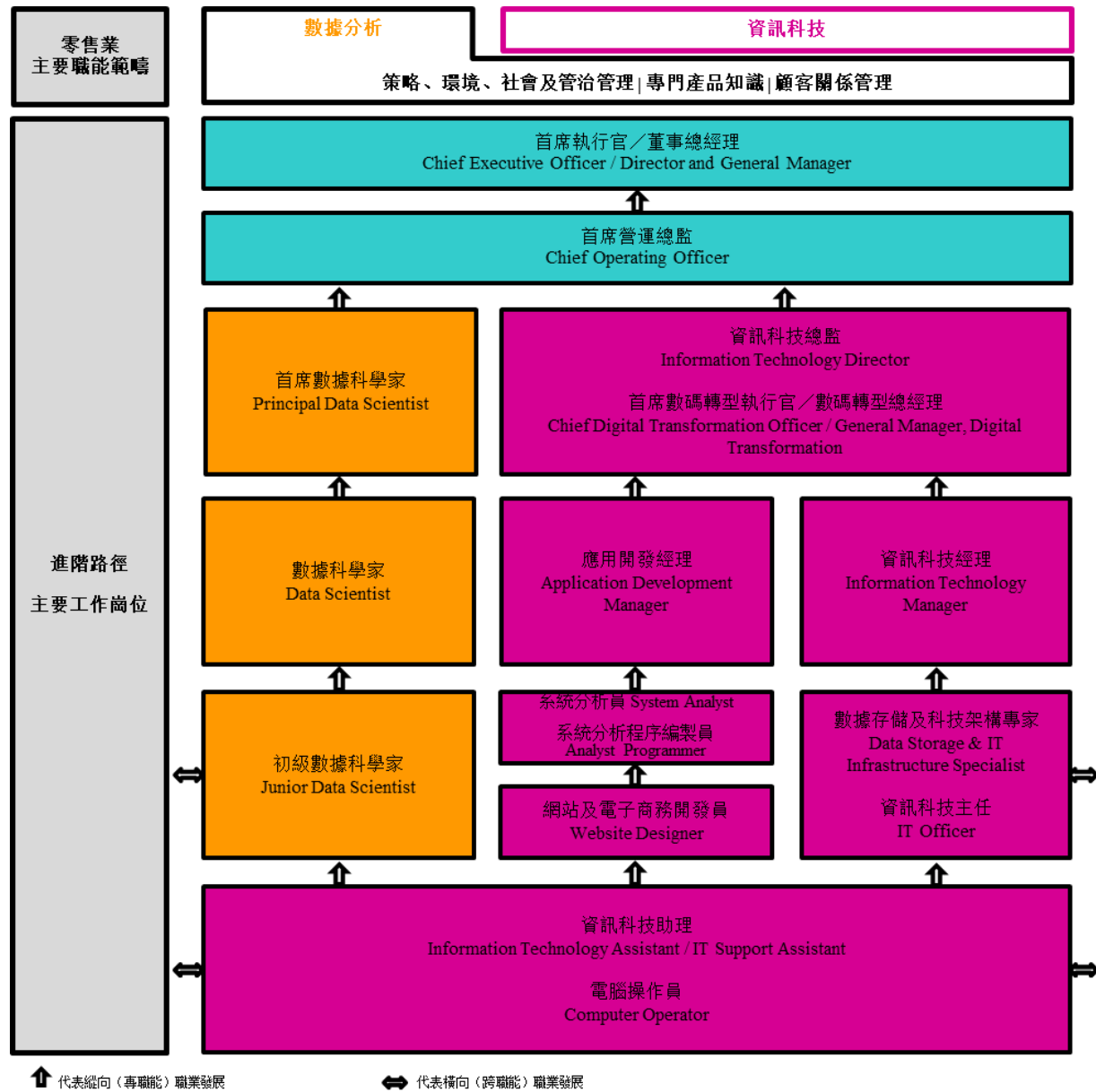
基於上述要點及討論成果，專業撰寫人通過這份報告向諮委會匯報更新後的進階路線圖，以及各主要工作崗位之主要工作範疇和核心能力。

進階路線圖









工作崗位 1	首席執行官 / 董事總經理 (Chief Executive Officer / Director and General Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
- 為機構本身不同的零售店舖、功能組別及部門制定整體性的商業及人才策略 - 界定或根據機構既定的遠景、使命、商業策略及計劃等，發展出一套可實行的政策（當中包含企業社會責任（CSR）和環境、社會及管治（ESG）），並加以執行，長遠能優化機構的管治 - 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 - 全面分析及評估市場環境及行業的發展趨勢、過往及現時的營銷表現、機構營運策略等因素，制定可行的、具有前瞻性的市場發展目標 - 負責企業整體業績和投資管理 - 在法律允許的範圍內，進行企業利潤管理		- 制定商業及人才策略 111236L7 - 發展及執行機構的政策 111230L6 - 建立機構的形象 111233L6 - 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6 - 管理企業成本 111228L5 - 管理企業利潤 111229L5

工作崗位 2	首席營運總監 (Chief Operating Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
營運策略及政策： - 為機構本身不同的零售店舖、功能組別及部門制定整體性的商業及人才策略 - 界定或根據機構既定的遠景、使命、商業策略及計劃等，發展出一套可實行的政策（當中包含企業社會責任（CSR）和環境、社會及管治（ESG）），並加以執行，長遠能優化機構的管治 - 制定出一套符合法規並最適合機構使用的可持續業務策略及執行方案，以保障機構的利益 - 利用有關成本、支出及盈利的資料 / 數據，計劃及制定財務管理政策及方案，使機構在經濟上得到最大的效益		- 制定商業及人才策略 111236L7 - 發展及執行機構的政策 111230L6 - 制定可持續業務策略 111231L6 - 制定財務管理政策 111232L6
危機管理： - 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整		- 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：銷售、市場推廣及多渠道銷售管理

工作崗位 3	區域銷售總監 / 銷售及市場推廣總監 / 電子商務總監 (Regional Sales Director / Sales and Marketing Director / E-Commerce Director)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
	趨勢研判及策略制定： - 制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略，以提升機構的品牌形象，提高銷售額 - 全面分析及評估市場環境及行業的發展趨勢、過往及現時的營銷表現、機構營運策略等因素，制定可行的具有前瞻性的市場發展目標 - 搜集及分析零售服務／產品的市場研究資料，制定具成本效益的市場研究計劃 - 預測產品銷售表現，從而制定業務計劃流程，提升銷售額	- 制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略 111259L5 - 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6 - 制定市場研究計劃 111258L5 - 預測產品銷售表現 111260L5
	營運管理： - 管理零售品牌的所有銷售渠道，從而建立良好的顧客互動、機構形象及提高銷售額 - 制定一套符合法規並最適合機構業務需要的市場營銷、營銷渠道和媒體策略，以提升機構／品牌的知名度及市場佔有率 - 制定一套合適的售後服務方案，從而協助零售業務的發展 - 分析及評估銷售團隊的表現、市場及競爭對手的狀況等，從而制定銷售團隊管理策略 - 制定具競爭效益的貨品定價策略，以發展機構的零售業務及提高競爭能力	- 管理零售品牌的所有銷售渠道 111261L5 - 制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略 111269L6 - 制定售後服務方案 111262L5 - 制定銷售團隊管理策略 111268L6 - 制定貨品定價策略 111263L5
	危機管理： - 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整	- 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 4	銷售及市場推廣經理 / 電子商務經理 (Sales and Marketing Manager / E-commerce Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
銷售、市場推廣及多渠道銷售管理： - 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 - 運用一系列的市場研究技巧，按照機構的市場研究目的及策略，執行市場研究計劃 - 執行機構的市場活動推廣計劃，並進行監察，以促進及改善機構的零售業務 - 管理網上銷售系統，並定期進行監察及檢討，確保銷售系統的準確性及適時性 - 管理貨品推廣活動，並協助拓展機構的零售業務 - 策劃一套多渠道市場推廣及銷售策略的溝通方案，從而協助整體零售業務的發展 - 制定廣告宣傳策略，以增強貨品及服務的銷售表現，及提升機構及品牌的形象 - 監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成		- 執行商業計劃 111223L4 - 執行市場研究計劃 111251L4 - 執行及監察市場活動 111252L4 - 管理網上銷售系統 111410L4 - 管理貨品推廣活動 111253L4 - 策劃多渠道市場溝通 111254L4 - 制定廣告宣傳策略 111255L4 - 監督和控制項目成本 111417L5
績效管理： - 運用人事管理技巧，帶領銷售團隊實現機構既定的業務目標，提升銷售額 - 推行具激勵性、推動性的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現		- 建立並帶領銷售團隊 111250L4 - 推行銷售團隊獎勵計劃 111257L4
危機管理： 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 5	銷售及市場推廣主任 / 電子商務主任 (Sales and Marketing Officer / E-Commerce Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
銷售、市場推廣及多渠道銷售管理： - 執行機構既定的品牌推廣及多渠道銷售管理策略，協助機構建立理想的品牌形象，加強業務發展 - 執行廣告宣傳及推廣活動，達致機構的銷售目標 - 執行銷售計劃，以達致銷售目標 - 管理及記錄客戶的銷售活動，及相應的盈利虧損計算和資料紀錄等		- 執行品牌推廣及多渠道銷售管理策略 111242L3 - 執行廣告宣傳及推廣活動 111243L3 - 執行銷售計劃 111244L3 - 處理客戶檔案及活動紀錄 111402L3
績效管理： 運用各種科技（如：人工智能技術）提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能		運用科技提升創意和工作效能 111249L3
危機管理： 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 6	銷售及市場推廣助理 / 電子商務助理 (Sales and Marketing Assistant / Sales and Marketing Associate / E-Commerce Assistant)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
銷售、市場推廣及多渠道銷售管理： - 在零售店向顧客提供支援和諮詢服務 - 收集零售市場調查相關的資訊 - 製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料、協助統籌及創作產品宣傳推廣內容等媒體配套，並透過合適的媒體進行宣傳及推廣活動 - 瞭解顧客的採購需求，提供適當的訊息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客		- 向顧客提供支援及意見 111327L1 - 收集市場資訊 111239L2 - 製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套 111240L2 - 建立與顧客關係 111329L2
危機管理： 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 7	數碼營銷總監 (Digital Marketing Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
數碼營銷策略及政策： - 制定符合法規並適合機構本身的零售電子化商業模式，從而發展機構的零售業務 - 全面分析及評估市場環境及行業的發展趨勢、過往及現時的營銷表現、機構營運策略等因素，制定可行的具有前瞻性的市場發展目標 - 基於機構的網上銷售策略、所開發的商業網站及機構本身產品等因素，有效評估網上業務及盈利潛力 - 制定一套最適合機構業務需要的市場營銷、營銷渠道和媒體策略，以提升機構／品牌的知名度及市場佔有率 - 管理零售品牌的所有銷售渠道，從而建立良好的顧客互動、機構形象及提高銷售額 - 按照機構之使命及目標，制定有效的顧客關係管理策略，從而發展機構的零售業務 - 選用合適的數碼及社交媒體營銷工具（如：短訊、網上論壇、社交平台）宣傳機構、品牌、產品等，使品牌知名度和顧客互動有所提升，從而帶來業務成果與擴大市場份額		- 制定零售電子化商業模式 111422L5 - 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6 - 評估網上業務 111420L5 - 制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略 111269L6 - 管理零售品牌的所有銷售渠道 111261L5 - 制定顧客關係管理策略 111342L6 - 制定數碼營銷策略 111267L5
績效管理： 運用人事管理技巧，帶領銷售團隊實現機構既定的業務目標，提升銷售額		建立並帶領銷售團隊 111250L4
危機管理： - 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整		- 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 8	內容營銷經理／數碼營銷經理（Content Marketing Manager / Digital Marketing Manager）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
內容營銷管理： - 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 - 成功將各外判商客戶關係管理策略與己方公司的整合起來，實現集體的好處 - 管理網上銷售系統，並定期進行監察及檢討，確保銷售系統的準確性及適時性 - 創建數碼內容或指導代理商備妥合適的內容，管理網站的數據／數碼營銷內容，以實現業務目標 - 掌握及運用顧客關係管理系統主要的運作模塊		- 執行商業計劃 111223L4 - 引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案 111408L4 - 管理網上銷售系統 111410L4 - 管理網站／數碼營銷內容 111256L4 - 應用科技以輔助顧客關係管理 111278L5
績效管理： 推行具激勵性、推動性的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現		推行銷售團隊獎勵計劃 111257L4
危機管理： - 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 - 建立一套完善的社交媒體網絡危機應對策略，降低危機破壞性，保護企業的形象、品牌不受侵害 - 訂立網絡危機事件監測體系和一套完善的網絡危機應對策略		- 推動公關危機管理政策 111226L4 - 管理社交媒體危機公關 111274L4 - 管理網絡危機公關 111275L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 9	內容營銷主任／數碼營銷主任／數碼市場分析師（Content Marketing Executive / Digital Marketing Officer / Digital Marketing Analyst）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
內容營銷管理： - 運用對用戶行為、喜好的分析，瞭解用戶需求，通過內部或由代理商創建的數碼內容去提升用戶體驗、提高網站可用性、提高銷售成功率，為網絡營銷策略、網站經營管理提供依據 - 管理機構的網上品牌產品，以維持現有客戶、吸引新客源及發掘潛在客戶 - 管理機構在網上的購物系統，確保現行的系統功能及操作程序等符合機構營運政策及用戶需要 - 運用零售存貨管理及電腦網絡的知識，妥善管理機構在網上的存貨，從而協助機構零售業務的發展 - 管理及記錄客戶的銷售活動，及相應的盈利虧損計算和資料紀錄等 - 分析數據並提交報告，為分析目標（如評價一個產品、一個營運事件）作出結論，匯報市場營銷存在的問題以及解決的方案，作為決策的參考		- 分析用戶及購買模式 111395L5 - 管理網上品牌 111404L3 - 管理網上購物 111405L3 - 管理網上的存貨 111406L3 - 處理客戶檔案及活動紀錄 111402L3 - 分析網站數據及撰寫報告 111394L4
績效管理： 運用各種科技（如：人工智能技術）提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能		運用科技提升創意和工作效能 111249L3
危機管理： - 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 - 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		- 執行公關危機管理政策 111222L3 - 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 10	數碼營銷助理／助理數碼市場分析師（Digital Marketing Assistant / Assistant Digital Marketing Analyst）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
內容營銷管理： • 通過產品 / 服務供應渠道和各類服務計劃供應各客戶組群 • 按照機構既定的網上銷售程序、產品推廣策略，進行有效的網上銷售，從而協助機構零售業務發展 • 運用網站流量分析工具，收集有關數據執行統計、分析 • 收集不同時段的網站流量情況並對有關數據執行統計、對比分析 • 收集訪客的數據進行細分，並執行統計、對比分析 • 通過對搜索引擎、關鍵字等的分析，評估不同搜索引擎的效果 • 分析訂單的類別、目的地、價格、渠道，為網絡營銷策略、網站經營管理提供依據 • 保持良好的網上客戶關係及提升網上銷售業務		• 進行一般戶口服務管理工作 111397L2 • 進行網上銷售 111400L2 • 進行網站流量統計 111389L3 • 進行網站時段流量統計 111390L3 • 進行網站訪客統計 111391L3 • 進行搜索引擎統計 111392L3 • 進行客戶訂單統計 111393L3 • 挽留網上客戶 111399L2
危機管理： • 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		• 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：顧客關係管理

工作崗位 11	顧客關係管理總監 (Customer Relationship Management Director)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
	顧客關係管理策略及政策： • 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 • 制定有效的顧客關係管理策略，以維持現有顧客、吸引新客源及發掘潛在顧客，從而發展機構的零售業務 • 向客戶提供滿意的服務，改善與客戶之間的關係，培養客戶的忠誠度 • 制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務 • 按照機構的顧客關係策略，訂立及推行一套合適的顧客服務表現準則，以提升機構的形象及零售業務 • 制定一套符合法規並最適合機構使用的售後服務方案，從而協助零售業務的發展 • 制定有效的客戶關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，有利企業長遠的發展 • 建立並維護與合作夥伴的關係，減少不確定因素，提高客戶的滿意度	• 建立機構的形象 111233L6 • 制定顧客關係管理策略 111342L6 • 維持和改善顧客關係的策略 111276L5 • 制定顧客服務計劃 111341L5 • 制定顧客服務的表現準則 111339L5 • 制定售後服務方案 111262L5 • 分析、部署及優化顧客關係管理系統 111279L5 • 管理合作夥伴關係 111280L6
	危機管理： • 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整	• 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 12	顧客關係管理經理 (Customer Relationship Management Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客關係管理：		
- 確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度 - 評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象 - 對現有客戶提供符合法規並更具有吸引力的措施，尋找現有客戶新的需求或潛在客戶 - 掌握及運用顧客關係管理系統主要的運作模塊		- 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度 111335L4 - 檢討顧客服務計劃 111336L4 - 發掘潛在客戶要求 111277L5 - 應用科技以輔助顧客關係管理 111278L5
危機管理：		
推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		推動公關危機管理政策 111226L4

工作崗位 13	顧客關係管理主任 (Customer Relationship Management Officer / Executive)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客關係管理：		
- 執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務 - 掌握消費者行為心理，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易 - 有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意 - 處理投訴，為顧客解決問題或對此進行匯報 - 進行針對性的調查，從而減少客戶流失		- 執行優質顧客服務計劃 111331L3 - 掌握顧客心理行為 111332L3 - 處理顧客投訴 111333L3 - 處理客戶投訴 111272L3 - 調查客戶滿意度 111273L3
績效管理：		
運用各種科技（如：人工智能技術）提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能		運用科技提升創意和工作效能 111249L3
危機管理：		
按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 14	顧客關係管理助理（Customer Relationship Management Assistant）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客關係管理：		
- 了解企業產品的基本資料，並能夠全面地傳達給顧客 - 向顧客提供支援和諮詢服務 - 運用簡單的溝通技巧接待顧客，及能明白顧客的要求，促成交易 - 瞭解顧客的採購需求，提供適當的訊息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客 - 運用良好溝通及人際關係技巧，與顧客作出良性的互動，從而取得顧客的信任及承諾，協助機構零售業務的發展 - 向顧客介紹 / 推廣機構的忠誠方案，例如成為會員的優惠和好處，從而提升顧客對機構的忠誠程度，以顯示公司對顧客的專業服務態度及未來發展的方針等		- 提供產品資料 111271L2 - 向顧客提供支援及意見 111327L1 - 接待顧客 111328L1 - 建立與顧客關係 111329L2 - 運用良好溝通技巧促成交易 111330L2 - 向顧客推廣忠誠方案 111241L2
危機管理：		
做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：採購 / 電子商務採購

工作崗位 15	採購總監 / 電子商務採購總監 (Head of Merchandising / Merchandising Director / Merchandising Director (E-Commerce))	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
	採購 / 電子商務採購策略及政策： - 以廣闊的國際視野、豐富的採購專門知識及對消費趨勢的理解，監督及管理國際性的採購活動，促進機構零售業務的發展 - 制定採購策略，滿足機構零售業務發展，為機構取得最大投資回報 - 監察和評估供應商的表現，檢討與供應商的合作關係 - 基於業務策略和目標，制定或與其他相關部門共同制定合適的貨品定價策略 - 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益	- 管理國際採購 111295L6 - 制定採購策略 111296L6 - 策劃採購系統 111292L5 - 制定貨品定價策略 111263L5 - 遵守商業法規 111221L3
	數據分析： - 分析及評估供應商的資料，管理好與供應商的關係 - 掌握商業智能及分析的技術，運用數據庫、數據發掘、在線分析等技術，分析所取得之大量商業數據來支持商業決策行為	- 管理與供應商的關係 111290L5 - 分析商業數據 111396L5
	危機管理： - 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整	- 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 16	採購經理 / 電子商務採購經理 / 品類經理 / 品牌經理 (Merchandising Manager / Merchandising Manager (E-Commerce) / Category Manager / Brand Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： - 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益 - 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 - 能夠評估機構預防損失政策的有效性，並提出改良的建議 - 管理財務計劃方案，制定預算及控制支出，令機構的財務管理更具效益		- 遵守商業法規 111221L3 - 執行商業計劃 111223L4 - 審計預防損失政策 111224L4 - 管理預算及財務計劃 111225L4
數據分析： 運用對用戶行為、喜好的分析，瞭解用戶需求、督導提升用戶體驗、提高網站可用性、提高銷售成功率，為網絡營銷策略、網站經營管理、採購等提供依據		分析用戶及購買模式 111395L5
營運管理： - 制定合約條款，以保障機構購買產品及服務時的利益 - 與供應商洽談合約，以最優惠的價格購入有品質保障的貨品，為機構賺取更高的利潤		- 洽談合約 111291L5 - 採購貨品 111293L5
採購 / 電子商務採購及供應鏈管理（採購）： - 當貨品出現特殊情況 / 問題，而發現責任在於供應商時，能夠獨立地向供應商陳述有關問題，並通過談判解決有關問題 - 為機構產品 / 服務引進適當的供應商，並與他們建立合作夥伴關係 - 為零售業務進口貨品，過程包括貨品採購、庫存方式、貨品營銷		- 與供應商處理問題 111287L4 - 與供應商建立夥伴關係 111288L4 - 進口貨品 111289L4
危機管理： 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 17	採購員 / 採購主任 / 電子商務採購員 / 電子商務採購主任 (Merchandise / Merchandising Officer / Merchandise (E-Commerce) / Merchandising Officer (E-Commerce))	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
採購 / 電子商務採購及供應鏈管理 (採購) : - 按機構既定的採購程序及所屬職位的權限, 作出選擇, 向合適的供應商採購適當的貨品及貨量 - 掌握貨品進出口不同的程序和要求 (例如: 國家法例、機構程序、海關程序), 以完成貨物進出口的工作 - 向不同崗位員工介紹已採購貨品之詳細資料及特色, 令他們能在各自工作範圍內, 例如向客戶推銷該貨品時更加順利 - 掌握機構對購買貨品的需要, 並能最優惠的價格購買好品質的貨品 - 執行貨品品質控制, 確保進出貨品的品質符合標準		- 執行採購 111283L3 - 執行貨品進出口 111302L3 - 介紹貨品 111284L3 - 購買貨品 111285L3 - 執行貨品品質控制 111286L3
數據分析: 分析訂單的類別、目的地、價格、渠道, 為網絡營銷策略、網站經營管理、採購等提供依據		分析客戶訂單 111393L3
危機管理: 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序, 執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 18	買手助理 / 採購助理 / 電子商務採購助理 (Merchandise Associate / Merchandising Assistant / Merchandising Assistant (E-Commerce))	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
採購 / 電子商務採購及供應鏈管理 (採購) : - 處理貿易的文件, 使貨品交易得以順利進行 - 正確完成接收及交付貨物的程序 - 按照機構既定的貨品付款程序, 能夠處理支付予供應商及債權人的款項, 包括本地或國際供應商, 處理付款金額亦不可超過所屬職位的權限 - 處理日常的貨運常用文件 - 在各種可預計及有規律的情況下, 根據機構的程序接收及記錄貨品		- 處理貿易文件 111281L2 - 執行貨品交收 111300L2 - 處理購入貨品的付款 111282L2 - 處理貨運常用文件 111297L1 - 接收存入的貨品 111298L1
危機管理: 做好個人自我素質的管理, 從而建立起良好的零售業從業員形象, 減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註: 能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元, 而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 19	視覺陳列經理 / 視覺營銷經理 / 商品陳列經理 (Visual Merchandising Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
視覺陳列 / 視覺營銷 / 商品陳列管理： - 瞭解企業成本的基本制度和內容 - 運用廣泛的貨品知識、市場推廣技巧等，制定最合適的櫥窗設計方案，協助零售業務的發展 - 監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成		- 管理企業成本 111228L5 - 制定店舖及櫥窗的設計方案 111367L5 - 監督和控制項目成本 111417L5
數據分析： 研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略，以展現強大的溝通力量，使機構可利用各種網上網下渠道，向顧客傳遞品牌訊息，並提高銷售成功率		研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略 111294L5
危機管理： 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		推動公關危機管理政策 111226L4

工作崗位 20	視覺陳列師 / 視覺營銷主任 / 商品陳列主管 (Visual Merchandiser / Visual Merchandising Supervisor)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（商品陳列）： - 陳列／展示好零售店舖的商品，以吸引顧客的注意及方便顧客選購 - 根據機構的店舖陳列設計方案及目標，管理店舖的陳列，以配合機構的市場推廣策略及促進零售業務發展及增加銷售額 - 妥善安排陳列室的展覽項目，令機構展覽活動暢順進行 - 運用商品陳列技巧，以辨別及應用適合櫥窗或室內陳列的物料，從而突顯商品的特色、配合銷售及宣傳目的		- 執行商品陳列 111357L3 - 管理店舖的陳列 111364L4 - 安排陳列室的展覽項目 111427L3 - 辨別及應用陳列物料 111428L3
危機管理： 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 21	視覺陳列師助理 / 商品陳列助理 / 櫥窗設計助理 (Visual Merchandising Assistant)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（商品陳列）： - 根據機構的店舖及櫥窗設計方案，加以執行，並能為顧客提供安全的購物環境 - 完成展示商品的準備工作		- 執行店舖設計方案 111352L3 - 展示商品準備工作 111237L1
危機管理： 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：供應鏈管理

工作崗位 22	物流總監（Supply Chain Director / Logistics Director）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
供應鏈管理策略及政策： • 識別外判物流服務的流程，並能監管外判商／服務提供者的表現，以提高機構的經營效益 • 制定業務覆蓋跨境地區範圍內（如珠三角或其他國家）的物流方案，以提供更 具經濟效益的物流服務，配合機構業務的拓展 • 為機構建立合適的供應及分配鏈，並能持續加以 改善，以促進機構零售業務的發展 • 帶領團隊，制定物流管理業務可持續計劃，以確保貨物能準時地運送到給零售點 • 制定有效的存貨管理策略，以確保庫存的準確性 • 制定庫存控制系統，以反映庫存的真實狀況，並能優化庫存管理，促進有效的零售業務管理 • 按照銷售產品之特徵制定跨境倉儲與物流策略，以維持高效低成本的物流方案 • 預測產品銷售表現，從而制定業務計劃流程，提升銷售額		• 管理第三方物流服務 111325L6 • 制定跨境物流方案 111322L6 • 改善供應及分配鏈 111321L6 • 發展物流管理業務可持續計劃 111320L5 • 制定存貨管理策略 111319L5 • 制定庫存控制系統 111315L5 • 制定跨境倉儲與物流策略 111326L6 • 預測產品銷售表現 111260L5
危機管理： • 透過對運輸工序的掌握，為不同工序制定風險管理方案 • 為機構零售業務的長遠發展及經營管理，有效地處理物流危機，保障機構的利益 • 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整		• 制定風險管理方案 111324L6 • 處理物流危機 111323L6 • 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 23	物流經理 / 後勤經理 (Supply Chain Manager / Logistics Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： - 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益 - 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 - 能夠評估機構預防損失政策的有效性，並提出改良的建議 - 管理財務計劃方案，制定預算及控制支出，令機構的財務管理更具效益		- 遵守商業法規 111221L3 - 執行商業計劃 111223L4 - 審計預防損失政策 111224L4 - 管理預算及財務計劃 111225L4
採購及供應鏈管理（物流／倉庫）： - 執行不同形式的電子商貿物流作業 - 根據機構的運作程序，業務可持續計劃及突發事件應變方案等，有效地減低機構、客戶及商業夥伴的損失，令業務恢復正常運作 - 管理存貨，支援機構整體供應鏈運作的暢順 - 確定零售經營單位的配套需求，然後安排適當的資源，以確保貨物運送到零售經營單位		- 執行電子商貿物流作業程序 111310L4 - 執行物流管理業務可持續計劃 111311L4 - 管理存貨 111312L4 - 提供物流支援 111313L4
營運管理： - 針對機構不同部門 / 店鋪對各類貨品具浮動性的需求，為機構整體建立及維持暢順的供應鏈 - 全面考慮機構對倉儲空間的需求，規劃倉儲空間及佈置，為存放貨物提供充足的空間及為員工提供安全的工作環境 - 按照倉庫日常運作需要、商品類型、存放方法等因素，選擇合適的物流設備 - 妥善地於各存貨點（包括於保稅倉庫）管理存貨並完成相關申報手續，支援機構整體供應鏈運作的暢順		- 建立及維持供應鏈 111318L5 - 倉儲空間的運用及佈置規劃 111316L5 - 管理物流設備 111317L5 - 管理跨境貿易電子商務進出境貨物 111314L4
危機管理： 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 24	物流主任 / 物流主管 / 後勤主管 (Supply Chain Officer / Logistics Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
採購及供應鏈管理（物流／倉庫）： - 督導貨品送遞（從分發中心送遞到零售店舖），並能妥善處理在貨品送遞過程中因各種原因之退貨 - 掌握機構貨品在批發、經銷、存貨、運輸等有關程序及資料，進行組織及評估 - 執行物流安全及健康管理措施，符合機構和監管的要求 - 監控庫存水平，以確保有充足的貨存，滿足業務的需求 - 執行機構既定的存貨程序，以確保相關運作程序能貫徹執行 - 安排運輸交通工具進行維修及保養，確保符合安全要求 - 呈報及分析存貨資料，執行零售存貨管理 - 執行不同形式的電子商貿物流作業		- 督導貨品的送遞 111303L3 - 督導產品分發過程 111304L3 - 執行物流安全及健康管理措施 111305L3 - 監察存貨量以應付需求 111306L3 - 執行存貨程序 111307L3 - 安排運輸交通工具維修及保養 111308L3 - 執行零售存貨管理 111309L3 - 執行電子商貿物流作業程序 111310L4
危機管理： 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 25	物流助理 (Supply Chain Assistant)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
採購及供應鏈管理（物流／倉庫）： - 處理日常的貨運常用文件 - 在各種可預計及有規律的情況下，根據機構的程序接收及記錄貨品 - 在分發中心處理包括但不限於機構的貨品，並按其性質進行妥善的包裝，方便日後的運送及銷售活動 - 正確完成接收及交付貨物的程序 - 在分發中心或倉庫處理退回的貨品，並確保退貨記錄正確無誤 - 安排運輸交通工具進行維修及保養，確保符合安全要求 - 呈報及分析存貨資料，執行零售存貨管理		- 處理貨運常用文件 111297L1 - 接收存入的貨品 111298L1 - 於分發中心包裝貨品 111299L1 - 執行貨品交收 111300L2 - 於分發中心接收退回的貨品 111301L2 - 安排運輸交通工具維修及保養 111308L3 - 執行零售存貨管理 111309L3
危機管理： 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 26	倉務員 / 理貨員 (Warehouse Clerk)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
採購及供應鏈管理（物流／倉庫）： - 處理日常的貨運常用文件 - 在各種可預計及有規律的情況下，根據機構的程序接收及記錄貨品 - 在分發中心處理包括但不限於機構的貨品，並按其性質進行妥善的包裝，方便日後的運送及銷售活動 - 正確完成接收及交付貨物的程序 - 在分發中心或倉庫處理退回的貨品，並確保退貨記錄正確無誤		- 處理貨運常用文件 111297L1 - 接收存入的貨品 111298L1 - 於分發中心包裝貨品 111299L1 - 執行貨品交收 111300L2 - 於分發中心接收退回的貨品 111301L2
危機管理： 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：顧客服務

工作崗位 27	顧客服務總監 (Customer Service Director)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
	顧客服務管理策略及政策： - 制定有效的顧客服務管理策略，以滿足顧客需求，有利提升機構的形象，拓展機構的零售業務 - 向客戶提供滿意的服務，改善與客戶之間的關係，培養客戶的忠誠度 - 按照業務策略、消費者趨勢、數據分析及主要持份者的回饋，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務 - 制定機構的顧客服務質量保證機制，確保顧客接受最優質的顧客服務，促進機構的良好形象 - 按照機構的顧客關係管理策略，訂立及推行一套合適的顧客服務表現準則，以提升機構的形象及零售業務	- 制定顧客服務管理策略 111343L6 - 維持和改善顧客關係的策略 111276L5 - 制定顧客服務計劃 111341L5 - 制定顧客滿意質素保證 111340L5 - 制定顧客服務的表現準則 111339L5
	危機管理： - 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略和遵守法規政策（如：私穩條列），讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整	- 發展風險管理策略 111366L5 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 28	顧客服務經理 (Customer Service Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客服務管理： • 確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度 • 評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象 • 對現有客戶提供更多更具有吸引力的措施，尋找現有客戶新的需求或潛在客戶 • 作為企業的顧客關係管理者，建立並維護與合作夥伴的關係，減少不確定因素，提高客戶的滿意度 • 成立專責團隊處理顧客意見，收集及分析顧客反映的意見和數據分析結果，從而優化各項營運工序、產品及服務質素 • 善用新科技系統，帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素		• 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度 111335L4 • 檢討顧客服務計劃 111336L4 • 發掘潛在客戶要求 111277L5 • 管理合作夥伴關係 111280L6 • 帶領團隊適應科技系統的更新及轉變 111337L4 • 管理顧客意見收集渠道及分析 111338L4
危機管理： • 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解與顧客服務和法律相關的政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		• 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 29	顧客服務主任（Customer Service Officer）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客服務管理：		
- 有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意 - 處理投訴，為顧客解決問題或對此進行匯報		- 處理顧客投訴 111333L3 - 處理客戶投訴 111272L3
店舖營運（綜合）：		
執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務		執行優質顧客服務計劃 111331L3
績效管理：		
管理前線員工的顧客服務表現，並在有需要時給予在職培訓及輔導		管理前線員工的顧客服務表現 111334L3
危機管理：		
按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 30	顧客服務助理（Customer Service Assistant）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客服務：		
了解企業產品的基本資料，並能夠全面地傳達給顧客		提供產品資料 111271L2
店舖營運（綜合）：		
- 在零售店向顧客提供支援和諮詢服務 - 瞭解顧客的採購需求，提供適當的信息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客		- 向顧客提供支援及意見 111327L1 - 建立與顧客關係 111329L2
危機管理：		
做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：店舖營運

工作崗位 31	零售營運總監 (Retail Operation Director)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
	零售營運策略及政策： • 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 • 因應機構零售店舖的規模、貨品種類等相關因素，配合科技，制定合適的營運業務策略及目標、營運手冊和系統，令日常零售業務運作順暢，以達致最佳的顧客服務和業務成果 • 建立和發展一支能幹的前線銷售團隊來執行銷售和顧客服務，以達成業務和服務目標 • 分析及評估銷售團隊的表現、市場及競爭對手的狀況等，與其他部門通力協作，從而制定銷售團隊管理策略、人力規劃、運作模式及獎勵計劃，以實現公司的整體目標和可交付成果	• 建立機構的形象 111233L6 • 制定零售銷售系統 111368L5 • 建立並帶領銷售團隊 111250L4 • 制定銷售團隊管理策略 111268L6
	數據分析： • 分析市場因素和統計數據，以捕捉零售市場及行業的發展趨勢，制定可行的、具有前瞻性的市場發展目標	• 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6
	危機管理： • 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略（包括與顧客相關的政策及指引、職業安全及健康），讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整	• 發展風險管理策略 111366L5 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 32	分區經理 (Area / District Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： - 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 - 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益		- 執行商業計劃 111223L4 - 遵守商業法規 111221L3
店舖營運（綜合）： - 根據機構的營商策略、政策、管理守則及／或營運手冊，落實地去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 - 分析及評估終止特許經營對機構運作的影響，並按時間表終止特許經營，以減低對日常營運的影響		- 管理及保養工作場地 111358L4 - 管理終止特許經營 111359L4
店舖營運（人事管理）： - 帶領和激勵前線營運團隊提供絕佳顧客體驗，以達成業務計劃和財務業績 - 管理前線人手編配、業務目標規劃和日常職務，並向機構提供每日營運匯報，以達成最佳團隊合作和機構的財務業績		- 管理零售團隊 111360L4 - 調配員工 111354L3
危機管理： 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 33	店舖經理／店長（Shop / Store Manager）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（綜合）： • 管理店舖財務資源事宜（當中包含人手編配、銷售所產生的支出與收入），包括控制成本及支出、制定店舖銷售預算、並按機構既定營運手冊，切實地管理店舖的日常營運 • 滿足顧客需求及，調整、執行機構的庫存計劃、促銷、商品展示等營運管理方針		• 管理零售店舖財務資源 111362L4 • 管理零售店舖存貨 111363L4
店舖營運（人事管理）： • 建立一支積極進取的團隊，以提供最佳顧客服務與體驗，並實現機構所訂定的店舖業務和財務目標 • 管理及監察下屬的工作表現，以符合既定的績效標準和達致有效的人力資源管理		• 管理零售團隊 111360L4 • 管理下屬的工作表現 111365L4
危機管理： • 預防貨品遺失，以保障機構的利益及完善店舖貨品管理程序／系統 • 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		• 查核預防貨品遺失措施 111361L4 • 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 34	店舖主任／組長（Shop / Store Supervisor）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（清潔保養／維修管理）： - 執行機構既定的安全工作指引，預防／減少意外的發生 - 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		- 執行安全工作指引 111350L2 - 維持整潔的零售環境 111351L2
店舖營運（綜合）： - 執行廣告宣傳及推廣活動，達致機構的銷售目標 - 在日常工作中，能夠執行銷售計劃，以達致銷售目標 - 按照機構既定顧客服務計劃、程序及標準，執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務 - 按照機構程序和準則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意 - 根據機構的貨品分類指引及程序，經分析及判斷，妥善地將貨品加以分類 - 正確地應用零售銷售系統，確保日常零售店舖銷售及貨品交易過程順暢 - 陳列／展示好零售店舖的商品，以吸引顧客的注意及方便顧客選購		- 執行廣告宣傳及推廣活動 111243L3 - 執行銷售計劃 111244L3 - 執行優質顧客服務計劃 111331L3 - 處理顧客投訴 111333L3 - 設定貨品分類 111355L3 - 應用零售銷售系統 111356L3 - 執行商品陳列 111357L3
危機管理： - 根據機構的店舖保安程序及安排，加以落實執行，避免招致貨品／財物的損失，保障機構的利益 - 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		- 執行店舖保安程序 111353L3 - 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 35	店務員／銷售員 / 營業代表 (Sales Advisor / Sales Associate / Sales Representative)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（商品處理）： - 按照機構既定的零售銷售系統結算處理的守則及程序，於指定時限內準確地完成相關工作 - 確保貨品供應充足，維持零售店舖日常運作順暢 - 根據機構既定的程序，處理顧客的訂單 - 準確及快速地處理現金與信用卡及其他電子付款，使交易順暢地進行		- 執行零售銷售系統結算 111345L2 - 進行貨架上的補充 111346L2 - 處理訂單 111348L2 - 處理現金及信用咭交易的付款 111349L2
店舖營運： 遵守個人作業的安全及衛生守則，執行一般的消毒及清潔衛生工作		執行衛生程序 111344L1
資訊科技： 正確使用營運場所的資訊設備／系統、數據輸入系統及執行基本復修工作		操作零售的資訊科技設備／系統 111398L2
績效管理： 協助建立團隊合作精神		投入零售團隊工作 111347L2
危機管理： 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：人力資源管理及發展

工作崗位 36	人力資源管理及發展總監 (Human Resource Management & Development Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
人力資源管理及發展策略及政策： • 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 • 密切關注人才趨勢及宏觀環境變化，並按照機構的整體目標及資源，制定一套合適及有效的人力資源策略及政策，以配合機構零售業務的發展 • 讓主要持分者除了參與鑑別和解決任何在實施願景、使命、核心價值或機構文化上預期的行為出現之挑戰外，還參與為使機構願景、使命、核心價值和行為期望協調一致而建立改進計劃 • 因應業務和人力資源策略，設計人力資源營運系統及程序，使各有關單位和人員能一致的履行職務 • 制定職級 / 薪酬等級結構的政策和指引，從而以公平和公正的方式補償各階層員工、管理發薪事宜，並在機構內反映相對性和促進職業發展 • 瞭解機構的整體人力資源狀況及對各工作崗位員工的需求，制定招募、發展及挽留員工的方案，以挽留良好表現、高質素的員工 • 制定員工培訓發展計劃，以提升員工的技術及知識，協助機構零售業務的發展 • 制定和維繫員工價值取向及僱主品牌策略，成為機構的優秀人才管理、僱主品牌及商譽管理之組成部分 • 根據機構業務需要、策略方針和待人哲學，設計工作表現管理的政策、程序及系統		• 建立機構的形象 111233L6 • 制定人力資源策略及政策 111388L6 • 使機構願景、使命、核心價值和行為期望協調一致 HRM106918L6 • 將人力資源策略轉化為營運系統及程序 HRM106913L6 • 設計職級 / 薪酬等級結構 HRM106969L6 • 制定員工挽留方案 111386L5 • 制定員工培訓發展計劃 111385L5 • 制定員工價值取向，並設計僱主品牌策略 HRM106959L6 • 設計工作表現管理的政策、程序及系統 HRM107015L6
危機管理： • 評估機構整體或人力資源功能的主要業務風險，以保持無間斷的人力資源支援及服務 • 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整		• 評估機構整體或人力資源功能的主要業務風險 HRM107080L6 • 發展風險管理策略 111366L5 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 37	人力資源管理及發展經理 (Human Resource Management & Development Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： - 向所有員工推廣機構願景、使命、核心價值和行為期望，從而支持業務策略、政策和日常業務流程的執行 - 通過有效的機構發展策略及持續方案，建立並維繫機構文化		- 推廣機構願景、使命、核心價值和行為期望 HRM106916L5 - 籌備並履行持續方案，藉此展示機構文化和核心價值之間的聯繫 HRM106917L4
人力資源管理及發展： - 充分考慮內部相對性和外部市場基準統計，實施適當的取錄審批流程 - 根據所涉及的活動和成功完成工作所需的人員質素，編寫有效的工作內容 - 根據機構的人力資源管理制度及法例要求，有效地處理員工的薪酬及福利事宜 - 妥善管理機構的人力資源訊息系統，並確保系統與機構的人事政策及管理程序配合 - 運用良好人事管理技巧，妥善地處理一般勞資糾紛 - 分析員工的培訓需要，發展一套合適的培訓方案，從而提升員工的質素		- 實施取錄的審批流程 HRM106951L5 - 編寫有效的工作規範和職責說明 HRM106933L4 - 處理員工薪酬及福利 111384L4 - 管理人力資源訊息系統 111381L4 - 處理一般勞資糾紛 111383L4 - 分析培訓需求及發展培訓方案 111382L4
績效管理： - 將企業戰略轉化為企業營運實踐的系統方法，通過提高團隊執行力，促進企業的發展 - 制定具激勵性、推動性的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現 - 對不同層次的工作表現要求達成共識，並作出較客觀的工作表現評核和晉升決策		- 運用提高團隊執行力的方法 111387L5 - 制定銷售團隊獎勵計劃 111264L5 - 進行工作表現評分分佈的校準，並促進員工發展的討論和決定 HRM107018L5
危機管理： - 評核和管理會影響業務發展持續性和人員風險概況的關鍵風險 - 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		- 鑑定會影響業務發展持續性和人員風險概況的關鍵風險 HRM107076L5 - 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 38	人力資源管理及發展主任（Human Resource Management & Development Officer）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
人力資源管理及發展（聘任及福利）： - 為不同工作崗位挑選合適的員工，支援機構的零售業務 - 執行機構的薪酬福利計劃、政策和指引 - 按照機構既定的政策及標準，執行員工評核政策		- 招募及甄選員工 111374L3 - 履行相關的法規和課稅處理方法 HRM106979L4 - 執行員工評核政策 111379L3
人力資源管理及發展（人事管理）： - 妥善處理員工投訴，避免對機構零售業務造成負面的影響 - 執行人力資源政策 - 推廣和執行平等政策		- 處理員工投訴 111375L3 - 執行人力資源政策 111377L3 - 推廣平等政策 111378L3
人力資源管理及發展（培訓）： 安排需受訓員工接受合適的系統化在職培訓／碎片化學習，從而持續提升其專業表現		提供在職培訓 111376L3
危機管理： - 與所有員工溝通，以保持機構的業務營運符合所有相關的僱傭法規和監管要求 - 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		- 檢驗員工在人力資源方面遵守法規的理解，並獲取他們的承諾 HRM107057L4 - 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 39	人力資源管理及發展助理 (Human Resource Management & Development Associate)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
人力資源管理及發展： • 根據法例要求，準確地記錄、核實及處理員工的出勤資料 • 按照機構既定的程序及相關法例要求，正確地處理員工紀錄 • 於日常工作中遵守勞工法例的一般規定，以保障僱傭雙方利益 • 遵守法規要求，為所有員工提供全面的就業保障和福利 • 為各項員工學習及發展課程，執行行政和後勤安排		• 記錄及核實員工出勤資料 111371L2 • 處理員工紀錄 111372L2 • 應用一般勞工法例 111373L2 • 掌握有關僱傭條例的最新知識 HRM107054L3 • 為員工學習及發展課程，做妥必要的安排 HRM107012L3
危機管理： • 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的員工形象，減少對機構造成公關危機的風險		• 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：數據分析

工作崗位 40	首席數據科學家（Principal Data Scientist）	
主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號	
數據科學的策略和政策： - 引導企業內的創新，確定如何通過利用組織的數據資產和分析來創造額外的商業價值 - 制定、規劃和管理組織的數據科學功能的整體政策和目標 - 確保所有關鍵的數據管理程序和流程符合相關的監管要求	- 制定業務策略及政策 111201L6 - 檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構 111125L6 - 為資訊科技投資建立企業事例 ITSWG617A - 識別和評估數據源，以滿足支援業務目標的數據要求 111136L6 - 訂定資料管理政策和架構原則 111123L6 - 發展應用系統綜合架構模式 111124L6 - 為企業定義數據分類策略 111133L6 - 訂定和建立資料架構 111138L6 - 檢討及遵從企業的政策和程序、相關法律和監管要求 111205L6 - 審查資訊科技應用的道德和社會問題 111208L6 - 制定合規框架，以滿足與企業數據相關的道德和法規要求 111132L6	
數據科學的應用開發： 評估和選擇適當的工具、技術、人員配置和方法，以提取和管理應用開發的數據	- 審查新興技術和跨職能策略 111207L6 - 瞭解數據概念和拓撲的使用 111135L6 - 根據不同的需求，評估並選擇合適的數據管理工具、服務和/或平臺，以管理目標數據 111141L6 - 評估、選擇和整合適當的數據分析和/或建模解決方案，以根據不同的要求執行數據分析過程 111144L6 - 保持自主決策過程對業務影響的意識 111153L6 - 根據業務需求，規劃和開發專門的數據可視化工具 111150L6	
危機管理： - 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整	- 發展風險管理策略 111366L5 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5	

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 41	數據科學家 (Data Scientist)
主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
數據收集、分析和管理工具開發： 制定和實施數據分析、數據採集系統和其他優化統計效率和質量的策略	- 規劃和開發分析和建模工具 111147L6 - 根據不同數據管理需求和目標，設計開發數據管理工具和服務 111142L6 - 使用特定工具執行數據流程管理 111143L6 - 執行模型訓練、測試和驗證，以根據各種指標評估和優化模型 111146L6
數據採集和數據庫管理： - 從主要或次要數據源獲取數據並維護數據庫/數據系統 - 通過評估客戶操作、應用和編程，檢查和確定數據庫結構的必要性 - 評估數據庫實施程序，以確保其符合內部和外部規定 - 為管理層和執行團隊準備準確的數據庫設計和結構報告	- 為確定內部或外部源，管理和實施不同的數據採集選項 111137L6 - 通過數據品質評估進行和審查數據的預處理和轉換 111140L6 - 檢查目標資料架構的實用性 111139L6 - 構建分析解決方案/模型，以支援更好的業務決策並提高經營業績 111145L6 - 執行和評估自主決策過程 111154L6 - 瞭解數據可視化的使用，以及選擇和使用各種數據可視化工具的因 111148L6 - 根據業務需求實施企業數據標準 111134L6 - 評估各種數據可視化工具，並根據使用者要求選擇合適的工具 111149L6 - 根據分析結果為持份者制定清晰且可操作的建議，以便為決策提供支援 111152L6
危機管理： 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序	推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 42	初級數據科學家（Junior Data Scientist）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
數據庫系統的開發和維護： - 在軟件設計和編碼的所有方面支持數據庫系統的開發 - 監測數據庫系統的技術性能 - 進行數據發現活動，進行原因分析，並對數據質量問題的補救提出建議		- 瞭解並利用預設的數據可視化儀錶板/顯示工具 111151L4 - 編寫手稿程式 107936L4 - 核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 111159L4 - 針對用戶、技術和託管要求執行系統測試 111160L4
危機管理： 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：資訊科技

工作崗位 43	資訊科技總監 / 首席數碼轉型執行官 / 數碼轉型總經理 (Information Technology Director / Chief Digital Transformation Officer / General Manager, Digital Transformation)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
網上零售業務系統管理： - 基於機構的網上銷售策略、所開發的商業網站及機構本身產品等因素，有效評估網上業務及盈利潛力 - 管理資訊科技項目，並為機構員工及客戶提供相關資訊科技項目的籌劃、諮詢、支援、管理與實施，確保能達到機構的商業目標及宗旨 - 建立配合機構營運需要及高投資回報利潤的網上零售平台 - 管理機構資源和業務流程（如減少數據輸入和存儲），以提升客戶的滿意度，並能更妥善、及時地完成企業的任務		- 評估網上業務 111420L5 - 管理資訊科技項目 111424L6 - 建立網上零售的平台 111425L6 - 管理企業資源計劃 111426L6
軟件架構： - 在地理和物理限制下，為機構的網絡資源訂定、檢討和確認架構的原則，以符合企業和應用的目標 - 訂定資料管理政策、架構原則和數據資產的範圍，用於制定數據架構來支持信息系統的發展 - 開發技術架構基準以滿足在機構內特別的資訊科技解決方案的企業要求 - 採用新的科技，檢討、重整及設計業務流程，以達致議定的企業目標及策略驅動力的最高成果 - 透過分析機構現在以及未來需要和技術趨勢，管理技術架構生命週期(也可描述為執行技術架構的變動管理) - 訂定、處理和保存資源，維持在綜合架構的應用系統在現行狀態 - 在現有和新的科技架構下，界定評估業務表現的量度標準和方法		- 訂定、檢討和確認網絡架構的原則 ITSWAR509A - 訂定資料管理政策和架構原則 ITSWAR608A - 訂定、檢討和草擬技術架構基準 ITSWAR614A - 檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構 ITSWAR607A - 管理技術架構生命週期 ITSWAR616A - 處理應用系統綜合架構的生命週期 ITSWAR517A - 界定量度標準和方法，以測量採用新科技後的業務表現 ITSWAR505A
危機管理： - 遵守資訊科技領域的法規要求，按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整		- 發展風險管理策略 111366L5 - 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 44	應用開發經理 (Application Development Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： - 按照已批核的資訊科技策略及政策，為組織制定相關的機靈計劃，處理其落實 - 為組織業務或外在客戶選擇適當的資訊科技 - 執行、監控及檢討機構內已批核的資訊科技策略及計劃 - 評估組織已批核的資訊科技策略和計劃在執行上的有效性 - 監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成		- 按照已批核的資訊科技策略及政策，制定相關的機靈計劃 ITWSM604A - 為業務目標選擇合適的資訊科技 ITWSM613A - 執行、監控及檢討已批核的資訊科技策略及計劃 ITWSM605A - 評估已批核的資訊科技計劃在執行上的有效性 ITWSM606A - 監督和控制項目成本 111417L5
軟件設計、發展和維護： - 根據軟件要求規格 SRS 和架構設計(AD)，為機構或客戶擬定、分析、評估和建議高層軟件設計 (HLD) - 在制訂部署或遷移計劃和應變計劃之前，執行軟件部署和遷移的風險評估 - 考慮到經營活動(包括意外事件應變計劃)，訂定軟件部署 / 遷移計劃 - 辨認持分者、局限、限制、風險、技術和對軟件發行和控制的業務要求 - 參考標準方法和機構的指引，執行對軟件發行和控制的風險評估 - 訂定軟件發行和控制計劃(包括意外事件應變計劃) - 訂定軟件停用政策和計劃，考慮到準備軟件停用對業務運作的影響		- 建議一個高層軟件設計(HLD)ITSWDM602A - 執行軟件部署和遷移的風險評估 ITSWDM610A - 訂定軟件部署 / 遷移計劃 ITSWDM611A - 辨認軟件發行和控制的要求 ITSWDM606A - 執行軟件發行和控制的風險評估 ITSWDM607A - 訂定軟件發行和控制計劃 ITSWDM608A - 訂定軟件停用政策和計劃 ITSWDM613A
資訊科技諮詢 / 支持與資源管理： - 瞭解系統開發的生命週期(SDLC)和軟件開發過程，以在機構內或為對外客戶提供資訊科技諮詢，達到該機構的商業目標及宗旨 - 分配和給予資訊科技相關資源優先次序，使投資有最佳的回報		- 瞭解系統開發的生命週期(SDLC)和軟件開發過程 ITSWG619A - 分配和給予資訊科技和相關資源的優先次序 ITSWG614A
危機管理： - 制定與資訊科技(例如軟件開發、維修和軟件服務)有關的風險緩和策略和計劃，以達到業務宗旨及目標 - 在機構內處理風險時，檢討與資訊科技(例如軟件開發、維修和軟件服務)有關的風險因素，並執行和監管風險緩和計劃，以達到業務宗旨及目標 - 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公關係處理的原則及程序		- 制定與資訊科技有關的風險緩和策略和計劃 ITSWG610A - 檢討與資訊科技有關的風險因素，並執行和監管風險緩和計劃 ITSWG611A - 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 45	系統分析員 / 系統分析程序編製員 (System Analyst / Analyst Programmer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
軟件設計、發展和維護： • 有效地傳達(口述和書面)商業和有關軟件產品及軟件服務的技術資訊給隊員及客戶 • 以相應的測試計劃，執行測試的活動，可能包括軟件模擬器，以促進不同程度的測試 • 在舉辦測試活動以後，報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤 • 用適當的排除故障工具找出和修改程序的缺點 • 核實和確認部署 / 遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 • 就準備軟件停用，辨認需要保留、移除或歸檔的組分(包括硬件、軟件、帳戶和憑據的資料) • 核實和確認剩餘的軟件的正常運作，保證停用不影響現有的系統		• 傳達(口述和書面)資訊給隊員及客戶 ITSWG5402A • 執行測試活動，促進不同程度的測試 ITSWDM401A • 報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤 ITSWDM402A • 排除程序故障 ITSWDM403A • 核實和確認部署 / 遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 ITSWDM405A • 辨認在軟件停用時需要處理的組分 ITSWDM406A • 核實和確認剩餘的軟件的正常運作 ITSWDM407A
危機管理： • 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		• 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 46	網站及電子商務開發員 (Website Designer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
軟件設計、發展和維護： - 根據質素保證(QA)政策，執行程式代碼和軟件文件的檢查、走查和檢討 - 以機構的編製程式的標準或某些國際編製程式的標準，使用指定的編程語言，開發軟件的程式組件 - 為機構或客戶，辨認現有軟件的額外功能的要求，特別針對維修軟件時必需的變動		- 進行程式代碼和軟件文件的檢查 ITSWDM506A - 根據軟件的設計文件，發展軟件的程式組件 ITSWDM504A - 辨認現有軟件的額外功能的要求 ITSWDM508A
營運與支援： - 計劃及發展適合機構使用的網上商業網站，從而擴大機構的零售業務 - 在網站設計與開發過程中，應用流動支付的服務功能 - 計劃、組織、監察、控制及報告系統操作上異常或超出現有程序範圍的情況		- 計劃及發展網上商業的網站 111419L5 - 掌握流動支付的服務 111416L4 - 監察及控制系統操作服務 ITSWOS304A
危機管理： 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 47	資訊科技經理 (Information Technology Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
網上零售業務系統管理： - 確定零售店日常運作所需的資訊科技設備，向管理層尋求批准添置相關設備，以協助業務發展 - 制定營運場所資訊科技設備／系統的部署、安裝、配置及檢測計劃 - 採用流動技術來改善銷售服務，從而協助發展機構的整體零售業務 - 執行零售電子化商業模式，並確保運作暢順，協助發展機構的零售業務 - 及時和準確地察覺機構網上商貿出現的風險，並作出妥善的處理 - 成功將各外判商客戶關係管理策略與己方公司的整合起來，實現集體的好處 - 按照機構的一系列工作說明、程序及服務要求，為機構或客戶提供數據操作及管理服務 - 訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序的服務項目，並提供支援資源及適當的相關技術以服務有關項目 - 引入新科技及產品來進行零售業務		- 設置零售營運所需的資訊科技設備 111411L4 - 部署零售營運的資訊科技設備 / 系統 111412L4 - 採用流動技術以改善銷售服務 111413L4 - 執行零售電子化商業模式 111414L4 - 管理網上商貿風險 111415L4 - 引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案 111408L4 - 提供數據庫操作服務 111409L4 - 建立和維持系統支援服務程序 111418L5 - 以新科技進行零售業務 111421L5
軟件架構： - 調查、評估、採用和改善相關的架構發展倡議，包括資訊科技行業接受的技術架構設計 - 評估、比較平衡及向機構建議應用系統軟件架構模式和樣式，或解決機構現時有關軟件架構的問題 - 為機構發展和推薦符合不同持分者需要的網絡技術架構模式 - 訂定和維持已採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理政策，支持機構的現在和將來需要 - 確保證網絡架構可應付機構現在和未來的需要		- 檢討及改善相關的架構發展倡議 ITSWAR502A - 發展應用系統軟件架構模式 ITSWAR519A - 發展網絡技術架構模式 ITSWAR510A - 執行已採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理 ITSWAR623A - 執行網絡架構的生命週期管理 ITSWAR514A
危機管理： 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序		推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 48	數據存儲及科技架構專家 / 資訊科技主任 (Data Storage & IT Infrastructure Specialist / IT Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
軟件架構： - 評估和訂定任何需要監控和審計的應用系統的功能的要求，並落實這些功能在已採納的應用系統綜合架構 - 對各樣應用系統軟件架構模式的主要特色展示出清楚的瞭解，以評估採用那些模式為機構設計軟件的可行性		- 確保可以操作的應用系統綜合架構得到落實 ITSWAR516A - 瞭解各樣應用系統軟件架構模式的主要特色 ITSWAR518A
軟件設計、發展和維護： 定期檢測及維修營運場所的資訊科技設備／系統，並在發生突發事故時，立即進行檢查及維修工作，確保機構業務運作正常		維修資訊科技設備 / 系統 111403L3
危機管理： 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策		執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 49	資訊科技助理／電腦操作員 (Information Technology Assistant / IT Support Assistant / Computer Operator)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
營運與支援： - 根據機構既定的工作程序及儀器製造商指引，正確使用營運場所的資訊設備／系統、數據輸入系統及執行基本復修工作 - 於特定周期執行伺服器日常備份及維護工作 - 網頁伺服器在運行過程中，會遇到伺服器當機、記憶體佔用過高等問題，造成用戶使用時回應時間過長，甚至訪問中斷，針對以上問題，要為用戶提供關於網頁伺服器的即時、全面監控，為用戶提供解決方案		- 操作零售的資訊科技設備 / 系統 111398L2 - 處理伺服器日常備份及維護 111401L2 - 管理和監控網頁伺服器 111407L3
危機管理： 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險		自我素質管理 111238L1

完

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

香港資歷架構
零售業《能力標準說明》2.0

第三部分：能力單元

能力單元總覽

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇能力單元

級別	名稱	編號	學分	頁數
級別 2	協助保護知識產權	111220L2	1	2
級別 3	遵守商業法規	111221L3	6	3
級別 3	執行公關危機管理政策	111222L3	4	4
級別 4	執行商業計劃	111223L4	6	5
級別 4	審計預防損失政策	111224L4	6	6
級別 4	管理預算及財務計劃	111225L4	6	7
級別 4	推動公關危機管理政策	111226L4	4	9
級別 5	制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展	111227L5	6	10
級別 5	管理企業成本	111228L5	6	11
級別 5	管理企業利潤	111229L5	6	12
級別 6	發展及執行機構的政策	111230L6	6	13
級別 6	制定可持續業務策略	111231L6	6	15
級別 6	制定財務管理政策	111232L6	6	17
級別 6	建立機構的形象	111233L6	6	19
級別 6	認識網絡交易安全相關的法律知識	111234L6	6	20
級別 6	制定知識產權相關的風險管理政策及程序	111235L6	4	22
級別 7	制定商業及人才策略	111236L7	6	23

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇能力單元

級別	名稱	編號	學分	頁數
級別 1	展示商品準備工作	111237L1	3	25
級別 1	自我素質管理	111238L1	3	27
級別 2	收集市場資訊	111239L2	3	29
級別 2	製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套	111240L2	6	30
級別 2	向顧客推廣忠誠方案	111241L2	6	32
級別 3	執行品牌推廣及多渠道銷售管理策略	111242L3	6	34
級別 3	執行廣告宣傳及推廣活動	111243L3	6	36
級別 3	執行銷售計劃	111244L3	6	37
級別 3	編輯網站文字內容	111245L3	6	39
級別 3	編輯網站圖片內容	111246L3	6	40
級別 3	編輯網站音頻內容	111247L3	6	41
級別 3	編輯網站視頻內容	111248L3	6	42
級別 3	運用科技提升創意和工作效能	111249L3	3	43
級別 4	建立並帶領銷售團隊	111250L4	6	44
級別 4	執行市場研究計劃	111251L4	6	46
級別 4	執行及監察市場活動	111252L4	6	47
級別 4	管理貨品推廣活動	111253L4	6	48
級別 4	策劃多渠道市場溝通	111254L4	3	50
級別 4	制定廣告宣傳策略	111255L4	3	52
級別 4	管理網站／數碼營銷內容	111256L4	6	54
級別 4	推行銷售團隊獎勵計劃	111257L4	3	55
級別 5	制定市場研究計劃	111258L5	6	56
級別 5	制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略	111259L5	6	57
級別 5	預測產品銷售表現	111260L5	6	59
級別 5	管理網上零售品牌	111261L5	6	61
級別 5	制定售後服務方案	111262L5	3	63
級別 5	制定貨品定價策略	111263L5	6	65
級別 5	制定銷售團隊獎勵計劃	111264L5	3	66
級別 5	管理網站廣告	111265L5	6	67
級別 5	建立網站內容整體架構	111266L5	3	68
級別 5	制定數碼營銷策略	111267L5	6	69
級別 6	制定銷售團隊管理策略	111268L6	6	70
級別 6	制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略	111269L6	6	72
級別 6	掌握零售市場動向，制定市場發展目標	111270L6	6	73

「顧客關係管理」職能範疇能力單元

<u>級別</u>	<u>名稱</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
級別 2	提供產品資料	111271L2	3	76
級別 3	處理客戶投訴	111272L3	6	77
級別 3	調查客戶滿意度	111273L3	6	78
級別 4	管理社交媒體危機公關	111274L4	6	79
級別 4	管理網絡危機公關	111275L4	6	80
級別 5	維持和改善顧客關係的策略	111276L5	6	82
級別 5	發掘潛在客戶要求	111277L5	6	84
級別 5	應用科技以輔助顧客關係管理	111278L5	6	85
級別 5	分析、部署及優化顧客關係管理系統	111279L5	6	86
級別 6	管理合作夥伴關係	111280L6	6	88

「採購／電子商務採購」職能範疇能力單元

<u>級別</u>	<u>名稱</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
級別 2	處理貿易文件	111281L2	6	90
級別 2	處理購入貨品的付款	111282L2	3	91
級別 3	執行採購	111283L3	6	92
級別 3	介紹貨品	111284L3	6	93
級別 3	購買貨品	111285L3	6	94
級別 3	執行貨品品質控制	111286L3	3	95
級別 4	與供應商處理問題	111287L4	6	97
級別 4	與供應商建立夥伴關係	111288L4	6	98
級別 4	進口貨品	111289L4	6	99
級別 5	管理與供應商的關係	111290L5	6	101
級別 5	洽談合約	111291L5	6	103
級別 5	策劃採購系統	111292L5	6	104
級別 5	採購貨品	111293L5	6	105
級別 5	研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略	111294L5	4	106
級別 6	管理國際採購	111295L6	6	107
級別 6	制定採購策略	111296L6	6	109

「供應鏈管理」職能範疇能力單元

級別	名稱	編號	學分	頁數
級別 1	處理貨運常用文件	111297L1	3	112
級別 1	接收存入的貨品	111298L1	3	113
級別 1	於分發中心包裝貨品	111299L1	6	115
級別 2	執行貨品交收	111300L2	6	117
級別 2	於分發中心接收退回的貨品	111301L2	3	118
級別 3	執行貨品進出口	111302L3	3	119
級別 3	督導貨品的送遞	111303L3	6	120
級別 3	督導產品分發過程	111304L3	6	122
級別 3	執行物流安全及健康管理措施	111305L3	3	124
級別 3	監察存貨量以應付需求	111306L3	3	126
級別 3	執行存貨程序	111307L3	6	127
級別 3	安排運輸交通工具維修及保養	111308L3	3	129
級別 3	執行零售存貨管理	111309L3	6	130
級別 4	執行電子商貿物流作業程序	111310L4	6	132
級別 4	執行物流管理業務可持續計劃	111311L4	6	133
級別 4	管理存貨	111312L4	6	134
級別 4	提供物流支援	111313L4	6	135
級別 4	管理跨境貿易電子商務進出境貨物	111314L4	6	137
級別 5	制定庫存控制系統	111315L5	6	138
級別 5	倉儲空間的運用及佈置規劃	111316L5	3	139
級別 5	管理物流設備	111317L5	3	141
級別 5	建立及維持供應鏈	111318L5	6	143
級別 5	制定存貨管理策略	111319L5	6	145
級別 5	發展物流管理業務可持續計劃	111320L5	6	147
級別 6	改善供應及分配鏈	111321L6	6	148
級別 6	制定跨境物流方案	111322L6	6	150
級別 6	處理物流危機	111323L6	6	151
級別 6	制定風險管理方案	111324L6	3	152
級別 6	管理第三方物流服務	111325L6	6	154
級別 6	制定跨境倉儲與物流策略	111326L6	6	156

「顧客服務」職能範疇能力單元

級別	名稱	編號	學分	頁數
級別 1	向顧客提供支援及意見	111327L1	3	158
級別 1	接待顧客	111328L1	3	160
級別 2	建立與顧客關係	111329L2	3	161
級別 2	運用良好溝通技巧促成交易	111330L2	3	163
級別 3	執行優質顧客服務計劃	111331L3	6	164
級別 3	掌握顧客心理行為	111332L3	3	166
級別 3	處理顧客投訴	111333L3	3	167
級別 3	管理前線員工的顧客服務表現	111334L3	3	169
級別 4	檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度	111335L4	3	170
級別 4	檢討顧客服務計劃	111336L4	6	172
級別 4	帶領團隊適應科技系統的更新及轉變	111337L4	4	174
級別 4	管理顧客意見收集渠道及分析	111338L4	4	175
級別 5	制定顧客服務的表現準則	111339L5	3	176
級別 5	制定顧客滿意質素保證	111340L5	6	178
級別 5	制定顧客服務計劃	111341L5	3	179
級別 6	制定顧客關係管理策略	111342L6	6	181
級別 6	制定顧客服務管理策略	111343L6	6	183

「店舖營運」職能範疇能力單元

級別	名稱	編號	學分	頁數
級別 1	執行衛生程序	111344L1	3	186
級別 2	執行零售銷售系統結算	111345L2	3	188
級別 2	進行貨架上的補充	111346L2	3	190
級別 2	投入零售團隊工作	111347L2	3	192
級別 2	處理訂單	111348L2	3	194
級別 2	處理現金及信用卡交易的付款	111349L2	6	195
級別 2	執行安全工作指引	111350L2	3	196
級別 2	維持整潔的零售環境	111351L2	3	197
級別 3	執行店舖設計方案	111352L3	6	199
級別 3	執行店舖保安程序	111353L3	3	201
級別 3	調配員工	111354L3	3	203
級別 3	設定貨品分類	111355L3	6	205
級別 3	應用零售銷售系統	111356L3	3	207
級別 3	執行商品陳列	111357L3	6	209
級別 4	管理及保養工作場地	111358L4	6	211
級別 4	管理終止特許經營	111359L4	6	213
級別 4	管理零售團隊	111360L4	3	215
級別 4	查核預防貨品遺失措施	111361L4	3	217
級別 4	管理零售店舖財務資源	111362L4	6	219
級別 4	管理零售店舖存貨	111363L4	6	220
級別 4	管理店舖的陳列	111364L4	6	222
級別 4	管理下屬的工作表現	111365L4	6	224
級別 5	發展風險管理策略	111366L5	3	226
級別 5	制定店舖及櫥窗的設計方案	111367L5	3	228
級別 5	制定零售銷售系統	111368L5	6	230
級別 5	制定零售店舖風險管理計劃	111369L5	6	232

「人力資源管理及發展」職能範疇能力單元

級別	名稱	編號	學分	頁數
級別 1	遵守反貪法例和在執行零售職務時保持高度誠信標準	111370L1	1	235
級別 2	記錄及核實員工出勤資料	111371L2	6	236
級別 2	處理員工紀錄	111372L2	3	238
級別 2	應用一般勞工法例	111373L2	6	240
級別 3	招募及甄選員工	111374L3	3	242
級別 3	處理員工投訴	111375L3	3	243
級別 3	提供在職培訓	111376L3	3	245
級別 3	執行人力資源政策	111377L3	3	247
級別 3	推廣平等政策	111378L3	6	249
級別 3	執行員工評核政策	111379L3	3	250
級別 3	推行廉潔工作常規、良好監控及誠信管理	111380L3	3	252
級別 4	管理人力資源訊息系統	111381L4	3	254
級別 4	分析培訓需求及發展培訓方案	111382L4	3	256
級別 4	處理一般勞資糾紛	111383L4	6	257
級別 4	處理員工薪酬及福利	111384L4	6	259
級別 5	制定員工培訓發展計劃	111385L5	3	261
級別 5	制定員工挽留方案	111386L5	6	263
級別 5	運用提高團隊執行力的方法	111387L5	6	265
級別 6	制定人力資源策略及政策	111388L6	3	266

「數據分析」職能範疇能力單元

<u>級別</u>	<u>名稱</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
級別 3	進行網站流量統計	111389L3	3	269
級別 3	進行網站時段流量統計	111390L3	3	270
級別 3	進行網站訪客統計	111391L3	3	271
級別 3	進行搜索引擎統計	111392L3	3	272
級別 3	進行客戶訂單統計	111393L3	3	273
級別 4	分析網站數據及撰寫報告	111394L4	6	274
級別 5	分析用戶及購買模式	111395L5	6	275
級別 5	分析商業數據	111396L5	6	277

「資訊科技」職能範疇能力單元

級別	名稱	編號	學分	頁數
級別 2	進行一般戶口服務管理工作	111397L2	3	279
級別 2	操作零售的資訊科技設備／系統	111398L2	3	280
級別 2	挽留網上客戶	111399L2	3	282
級別 2	進行網上銷售	111400L2	3	284
級別 2	處理伺服器日常備份及維護	111401L2	3	286
級別 3	處理客戶檔案及活動紀錄	111402L3	4	287
級別 3	維修資訊科技設備／系統	111403L3	3	288
級別 3	管理網上品牌	111404L3	6	289
級別 3	管理網上購物	111405L3	3	291
級別 3	管理網上的存貨	111406L3	6	293
級別 3	管理和監控網頁伺服器	111407L3	6	295
級別 4	引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案	111408L4	3	296
級別 4	提供數據庫操作服務	111409L4	14	297
級別 4	管理網上銷售系統	111410L4	3	298
級別 4	設置零售營運所需的資訊科技設備	111411L4	3	300
級別 4	部署零售營運的資訊科技設備／系統	111412L4	3	302
級別 4	採用流動技術以改善銷售服務	111413L4	6	304
級別 4	執行零售電子化商業模式	111414L4	6	306
級別 4	管理網上商貿風險	111415L4	6	308
級別 4	掌握流動支付的服務	111416L4	6	310
級別 5	監督和控制項目成本	111417L5	2	311
級別 5	建立和維持系統支援服務程序	111418L5	8	312
級別 5	計劃及發展網上商業的網站	111419L5	6	314
級別 5	評估網上業務	111420L5	6	316
級別 5	以新科技進行零售業務	111421L5	6	318
級別 5	制定零售電子化商業模式	111422L5	6	320
級別 5	評估客戶服務資訊科技系統的效能	111423L5	3	322
級別 6	管理資訊科技項目	111424L6	6	324
級別 6	建立網上零售的平台	111425L6	3	325
級別 6	管理企業資源計劃	111426L6	3	327

「專門產品知識」職能範疇能力單元

<u>級別</u>	<u>名稱</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
級別 3	安排陳列室的展覽項目	111427L3	6	330
級別 3	辨別及應用陳列物料	111428L3	3	332

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇能力單元

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	協助保護知識產權
2. 編號	111220L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內相關工作的人員。從業員能夠明白知識產權及「正版正貨承諾」計劃的重要性，以協助機構維持自由和公平的商業環境、保護知識產權和避免侵權行為，解答顧客對機構產品真偽的疑問，從而鞏固顧客對機構的信心。
4. 級別	2
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解知識產權的基本概念 ◆ 瞭解何謂知識產權及其價值和重要性 ◆ 瞭解不同知識產權的種類，包括商標、專利、外觀設計、版權等 ◆ 瞭解知識產權作為機構的重要資產，具有商業用途及價值 ◆ 瞭解構成侵權的基本元素（如：未獲版權擁有人授權），以及機構在保護知識產權方面的風險管理政策和程序（如：尋求版權擁有人授權） ◆ 瞭解「正版正貨承諾」計劃 6.2 協助保護知識產權 ◆ 根據以下知識產權類別，以分辨相關行業範疇上的知識產權 ● 商標 ● 版權（適用於書刊、動漫創作、影音作品、電腦程式等） ● 商業秘密（適用於顧客名單、原料清單等）和工業知識（適用於生產工序、配方等） ◆ 明白商業及宣傳活動中商標和版權的重要性，尤其可構成民事或刑事責任的情況（如：售賣冒牌或盜版貨品、公開表演、放映或播放版權作品） ◆ 根據機構既定的風險管理政策和程序，在所屬職能範疇上協助機構保護知識產權，拒絕侵權行為（如：使用正版電腦軟件） ◆ 配合機構政策，推行「正版正貨承諾」計劃（如：向顧客說明如何分辨貨品真偽） 6.3 展示專業能力 ◆ 解答顧客對機構產品真偽的疑問，從而鞏固顧客對機構的信心
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能說明「正版正貨承諾」計劃的宗旨和對機構的權益； ◆ 能夠分辨商業範疇上的知識產權；及 ◆ 能根據機構既定的政策和程序，協助機構保護知識產權，拒絕侵權行為及推行「正版正貨承諾」計劃（如：向顧客說明如何分辨貨品真偽）。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	遵守商業法規
2. 編號	111221L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內相關工作的從業員。從業員能夠瞭解本港、內地及其他貿易夥伴地區的商業法規，遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解商業及法例相關知識 ◆ 瞭解香港的法律制度，例如： ● 瞭解與當事人是否訂立具有法律約束力的合約 ● 瞭解合約無效的原因及違反合約的補償 ● 應用「貨品售賣條例」及比較買賣雙方的權利和責任 ● 瞭解代理制度的性質 ● 瞭解有關侵權行為的法律及追討賠償的原則 ● 瞭解不同企業模式的利弊及各類企業的運作 ● 瞭解個人破產及有限機構清盤的條件和程序 ● 瞭解各類擔保法及擔保條文的法律意義 ◆ 瞭解內地及其他貿易夥伴地區的合同法、外商投資法和公司法，並比較與香港商業法的主要異同 6.2 遵守商業法規 ◆ 確保遵守下列商業法例，並落實於機構日常的營運中 ● 香港基本法法律制度 ● 合約法 ● 貨品買賣法 ● 代理法 ● 《競爭條例》 ● 侵權行為法 ● 商業組織法 ● 破產清盤法 ● 擔保法 ● 中國內地商業法概要 ● 其他貿易夥伴地區的商業法規 6.3 展示專業能力 ◆ 確保在日常工作中遵守商業法規，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能遵守香港、內地及其他貿易夥伴地區的商業法規，進行機構營運管理的工作，以保障機構的利益。
8. 備註	此乃能力單元 105020L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	執行公關危機管理政策
2. 編號	111222L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業的前線員工。從業員能夠運用預防公關危機的技巧及方法，執行相關工作範疇的公關危機管理政策、原則及程序。
4. 級別	3
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 掌握危機管理的認知 ◆ 瞭解企業公關危機的構成與運作 ◆ 掌握常用的風險辨識方法（如：根本原因分析、強弱機危分析） ◆ 明白成功化解公關危機所帶來的益處，以及不當處理危機所引致的後果 ◆ 掌握處理公關危機應有的心態（如：查證事實） 6.2 執行公關危機管理政策 ◆ 按機構既定的政策、原則及程序，啟動風險辨識流程 ◆ 根據上級的指示，利用數據和常用的風險辨識方法，識別各種風險存在的可能性 ◆ 向上級匯報發生公關危機風險事件的可能性，為風險評估和風險管控提供依據 ◆ 於各種網上及網下渠道，執行公關危機管理政策、原則及程序，幫助機構預防或化解危機 6.3 展示專業能力 ◆ 主動向上級匯報潛在危害、不安全行為、險失事件等風險存在的可能性 ◆ 能在面對危機或風險事件時，保持冷靜並採取有效行動（如：能在十分鐘內為風險評估和風險管控提供核對無誤的依據）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據上級的指示，利用數據和常用的風險辨識方法，識別各種風險存在的可能性；及 ◆ 向上級匯報發生公關危機風險事件的可能性，為風險評估和風險管控提供依據。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	執行商業計劃
2. 編號	111223L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責業務發展的員工。從業員能夠瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解機構的業務計劃 ◆ 明白機構的使命及願景 ◆ 瞭解機構的業務策略和計劃 ◆ 掌握領導才能及項目管理技能 ◆ 掌握相關業務的法律及法規 ◆ 明白業務風險管理 6.2 執行商業計劃 ◆ 能確定業務計劃的所有元素，例如： ● 人力資源政策 ● 市場推廣政策 ● 業務規劃 ● 建立多渠道甚或全渠道零售店舖 ● 存貨規劃 ● 採購 ● 建立供應商和分銷商 ◆ 根據機構的商業計劃書，加以實施及執行 ◆ 能確定可用的資金／資源，以確保符合預算 ◆ 能將每項計劃排序，分配工作，並制定時間表 ◆ 確保各有關單位清楚執行計劃的時間表、目標及相關工作職責 ◆ 制定監察措施，量度執行的進展情況及效益 ◆ 定期檢討執行進度，有必要時對執行計劃作出適當調整 ◆ 向上級匯報相關工作進度 6.3 展示專業能力 ◆ 確保執行商業計劃能符合機構的利益 ◆ 執行商業計劃時，確保遵守有關商業法規
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 按機構的經營方針，執行有關的商業計劃；及 ◆ 能夠檢討執行進度，並作出適當的調整。
8. 備註	此乃能力單元 105021L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	審計預防損失政策
2. 編號	111224L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責內部審計的員工。從業員能夠評估機構預防損失政策的有效性，並提出改良的建議。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解審計相關知識 ◆ 掌握機構的業務策略 ◆ 明白機構的內部監管制度及程序 ◆ 掌握內部審計準則 ◆ 瞭解相關零售的法律及規則 ◆ 掌握風險管理的方法及技術 ◆ 掌握機構的預防損失政策及程序 6.2 審計預防損失政策 ◆ 執行審計計劃，包括： ● 詳細分析預防損失政策及程序 ● 確定審計的最佳方法（如：觀察、抽查） ● 確定審計所需的資源及人員 ● 審計完成的時間表 ● 尋找可能出現問題的程序 ● 評估損失及對業務的影響，提議糾正措施 ◆ 為員工制定審計培訓計劃 ◆ 報告審計結果，提出意見及建議（如：加強監控程序） 6.3 展示專業能力 ◆ 確保執行機構審計時，必須保持獨立性、客觀及專業操守 ◆ 確保所提供的審計報告資料準確無誤 ◆ 防止任何挪用機構資產和盜竊等行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠審計機構在零售或分銷方面的預防損失政策；及 ◆ 能夠提交審計報告，並提出改善建議。
8. 備註	此乃能力單元 105022L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	管理預算及財務計劃
2. 編號	111225L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責管理預算及財務計劃的人員。從業員能夠管理財務計劃方案，制定預算及控制支出，令機構的財務管理更具效益。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解財務預算及管理相關知識 ◆ 瞭解有限公司會計原則 ◆ 瞭解機構內部審計原理及程序 ◆ 瞭解財務計劃管理概念，包括外匯知識 ◆ 掌握危機管理概念 ◆ 瞭解政府訂立與零售相關的最新稅務政策 ◆ 掌握資訊科技在預算及財務管理上的應用 6.2 管理預算及財務計劃 ◆ 按機構指標，編製預算計劃，例如： ● 收支預算 ● 人力方面的預算 ◆ 按機構指標編製綜合財務計劃報表，例如： ● 綜合資產負債表 ● 綜合損益表 ● 綜合現金流量表 ◆ 管理及控制支出，例如： ● 員工薪酬的支出 ● 存貨的損耗 ● 零售店舖／銷售點的日常支出 ◆ 預計風險與回報（如：外匯風險） ◆ 分析財務數據與制定預算，例如： ● 零售店舖／銷售點預算 ○ 參考過往營業額及支出 ○ 釐定全年營業額及各項支出預算 ● 制定營業額報告，例如： ○ 現在營業額 ○ 預算未來營業額 ○ 對比往績的營業額 ○ 對比預算及實際之營業額 ○ 根據實際情況而作出定期檢討，更新營業目標及支出預算 ◆ 運用資訊科技於預算及財務管理上 6.3 展示專業能力

	◆ 按照機構的指標來管理預算及財務計劃 ◆ 瞭解市場發展及外圍經濟狀況 ◆ 防止任何透過預算及財務計劃作濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 按機構的政策，管理預算及控制支出，評估有關成本及盈利等因素，管理機構財務計劃，令店舖／銷售點之管理更具經濟效益。
8. 備註	此乃能力單元 105023L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	推動公關危機管理政策
2. 編號	111226L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠運用預防公關危機的技巧及方法，推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、原則及程序。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解危機管理的趨勢 ◆ 瞭解企業風險的種類及特性（如：網絡安全、監管變化） ◆ 瞭解風險與危機的整體系統與執行機制 ◆ 瞭解危機事件發生時，坦誠溝通的重要性，並能掌握各種溝通技巧及其利弊，例如： ● 公開演講 ● 傳媒採訪 ● 談判技巧 ◆ 瞭解機構的公關危機管理政策、原則及程序 6.2 推動公關危機管理政策 ◆ 幫助團隊瞭解機構的公關危機管理政策 ● 定期與團隊檢視相關政策的實施情況（如：核對風險清單） ● 在相關政策、原則及程序有任何修訂前先向團隊解說，確保團隊清楚新修訂的內容及生效時間 ◆ 推動相關工作範疇的公關危機管理政策及程序 ● 確保機構既定公關危機管理政策及程序到位，並能因應實際狀況作適當的調整（如：當被懷疑產品對公眾健康可能構成重大威脅，爭取時間作初步回應） ● 確定各利益相關者的回應優先順序，並對各受影響的商業夥伴及營運部門，提供適時而準確的訊息 ● 執行機構的媒體發佈計劃 ○ 撰寫內容清晰、切題、針對目標群眾的訊息 ○ 透過已建立的溝通渠道，及時發放訊息，維護各利益相關者的權利資料 ○ 接受媒體採訪時，要保持專業態度（如：在惡劣的環境下，仍保持自己最基本的素養）及運用合適的人際關係技巧 6.3 展示專業能力 ◆ 處理危機時，保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益 ◆ 激勵員工面對危機，培養主動匯報潛在危害、不安全行為、險失事件的文化
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的公關危機管理政策及程序，回應及處理公關危機，並因應狀況的特殊性而作出適當的調整，以減低對機構形象的損害程度；及 ◆ 能夠有效執行機構的媒體發佈計劃，及時發放訊息，維護各利益相關者的權利資料。
8. 備註	改編自能力單元 105063L5

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展
2. 編號	111227L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠為機構制定公關危機管理政策，從而在危機事件發生時，減低對客戶及商業夥伴的影響，並儘快恢復正常運作。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析危機管理理論 ◆ 瞭解危機管理理論 ◆ 瞭解機構危機管理及公共關係處理的原則及程序 ◆ 分析不同媒體（記者會、報紙、電視、電台、網上討論區等）的資訊發佈覆蓋範圍、功效等 ◆ 分析相關工作範疇的營運方式、環節及其可能出現的危機 ◆ 掌握危機評估及風險管理理論及技巧，例如： ● 生命、財產及環境的風險 ● 機構形象及商譽的風險 ● 社會宏觀環境的影響，如：經濟、政治等 ◆ 檢視危機處理過程中需要的人力及資源、組織及指引或指示的形式 6.2 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 ◆ 進行危機的風險評估，並制定相關工作範疇的公關危機管理政策及程序 ● 辨識潛在風險及其成因，並進行風險評估 ● 分析危機處理及回應的限制 ● 制定危機應變計劃、善後工作等，並訂立危機處理的角色分工、管理結構及溝通方式 ● 按照機構政策及法律規定（如：《個人資料（私隱）條例》、《性別歧視條例》），制定合適的媒體發佈計劃 ◆ 監察危機應對及處理的進展 ◆ 因應需要，適當地調整公關危機管理策略（如：先口頭回應，後書面聲明） ◆ 執行危機應變計劃、善後工作，包括： ● 檢討及評估危機處理的成效，提出適當的改善建議，並收集相關資料（如：不同媒體對事件的報導）及存檔 ● 向所有利益相關者匯報事件詳情 ● 啟動補救措施（如恢復操作、補救計劃） 6.3 展示專業能力 ◆ 確保公關危機管理政策保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠制定有效的公關危機管理政策及程序，讓執行人員回應及有效處理公關危機，以減低對機構形象的損害程度；及 ◆ 能檢討公關危機管理政策及程序的成效，提出合適的改善建議。
8. 備註	此乃能力單元 105063L5 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	管理企業成本
2. 編號	111228L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構內負責財務的人員。從業員能夠為企業整體業績和投資管理，選取合適的投資組合。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解企業成本的基礎 ◆ 瞭解控制成本開支範圍和開支標準；預測、控制、分析和監管成本開支 ◆ 瞭解成本管理以及責任制 6.2 管理企業成本 ◆ 檢討企業成本管理的基本內容 ● 成本預測 ● 成本決策 ● 成本計劃 ● 成本核算 ◆ 分析企業成本管理注意事項 ● 明白僅以降低成本為目標，可引致企業的其他目標有反效果 ● 成本控制或局限於某單一成本，單一成本下降同時，總成本有機會上升 ● 明白成本上升不一定帶來問題 ◆ 提出優化企業成本方案 ● 以理論結合實際情況 ● 降低企業成本途徑 ○ 開發新產品，改進現有產品的設計、用料等 ○ 改進員工的培訓，提高技術水平 6.3 展示專業能力 ◆ 分析改變企業成本的結果，使企業在在保證產品質量的前題下，可以減低成本
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠瞭解企業成本的基本制度和內容； ◆ 能夠具備分析企業成本的能力；及 ◆ 能夠提出優化企業成本方案。
8. 備註	此乃能力單元 107264L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	管理企業利潤
2. 編號	111229L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構內負責財務的人員。從業員能夠在法律允許的範圍內，進行企業利潤管理。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解企業利潤管理的概念和作用 ◆ 在法律允許的範圍內，更好地反映企業的經濟效益 ◆ 作為向外界傳遞有用訊息的工具 ◆ 有利於不斷促進企業改變目標策略 6.2 管理企業利潤 ◆ 檢討企業利潤分配的項目 ● 向投資者分配利潤 ● 員工福利設施 ● 保留盈餘／花紅 ◆ 分析影響企業利潤的因素 ● 產品的價格 ● 產品的單位變動成本 ● 產品的銷售量 ● 產品的固定成本 ● 瞭解收入來源（如：銷售額，股息） ● 瞭解成本來源（如：銷售成本、銷售費用、一般及行政開支） ◆ 運用企業利潤管理方法 ● 靈活運用會計政策 ● 調控生產經營活動 ● 購買或出售資產和業務 ● 增加有利潤客戶的訂單，瞭解長期客戶的數量 ● 增加客源 6.3 展示專業能力 ◆ 分析企業利潤影響因素，使企業在保證產品質量的前題下，可以有效地管理企業
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 掌握企業利潤管理的概念和作用； ◆ 瞭解企業利潤分配的項目；及 ◆ 具備做好企業利潤管理的能力。
8. 備註	此乃能力單元 107265L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	發展及執行機構的政策
2. 編號	111230L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構內負責政策的人員。從業員能夠根據機構既定的願景、使命、商業及人才策劃及計劃等，發展出一套可實行的政策，並加以執行，長遠能優化機構的管治。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 通曉機構政策相關知識 ◆ 瞭解發展及執行政策以實現機構目標的重要性 ◆ 通曉機構管理的方針，例如： ● 企業的願景 ● 企業的使命 ● 商業及人才策略 ● 商業計劃 ● 機構制定的政策 ● 機構在零售業內的定位等 ◆ 瞭解機構的政策不單在於服務機構本身，同時要照顧社會及客戶的利益 ◆ 通曉法例及監管機構對零售企業所作出的規管及限制 ◆ 掌握實行機構政策所需的資源 6.2 發展及執行機構的政策 ◆ 準確界定所發展的機構政策要達到的實際目標 ◆ 取得機構管理高層的支持，以發展相關的政策 ◆ 準確計算可用於發展機構政策的財務、人力及其他資源 ◆ 經過詳細考慮，運用創意技巧，發展／制定機構的政策，在過程中充分考慮以下因素： ● 管理高層所訂立的方針 ● 其他競爭機構相類似的政策 ● 社會及客戶對機構的期望 ● 分析各項政策所需資金及其他資源 ● 評估及量化政策會帶來的成果 ● 評估執行相關政策所帶來的影響 ◆ 制定執行政策的程序，包括： ● 明確訂定執行政策的相關措施 ● 明確指定由何人／何單位執行相關的政策措施 ● 清楚記錄及儲存執行政策的細節 ● 監察並及時修正執行政策過程中出現的問題 ◆ 建立溝通機制，用以： ● 向管理高層匯報執行政策的情況 ● 向下屬發出執行政策的最新指示 ● 向社會大眾／客戶發放機構政策執行的情況

	6.3 展示專業能力 ◆ 確保執行政策的過程中，遵守相關的法例及限制 ◆ 確保所定政策能預防任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據本身機構的願景、使命、商業及人才策略及計劃等，發展出一套可實行的政策； ◆ 能夠取得所需資源、人手、執行的要求等來執行相關的政策；及 ◆ 能夠長遠地優化機構的管治。
8. 備註	此乃能力單元 105032L6 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	制定可持續業務策略
2. 編號	111231L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責策略制定的決策者。從業員能夠基於本身機構業務的特色及從眾多不同類型可持續業務計劃之中，諸如業務連續性計劃（BCP）、災難恢復計劃（DRP）、業務恢復計劃（BRP）、用戶緊急計劃（OEP）等，制定出一套最適合機構使用的可持續業務策略及執行方案，以保障機構的利益。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 掌握可持續業務策略的知識 ◆ 瞭解本身機構業務的特色，如：產品、供應商、市場推廣媒體、客戶、競爭對手等 ◆ 掌握將可持續業務計劃聯繫到機構業務和項目上的知識 ◆ 掌握發展可持續業務策略上需具備的知識，包括： ● 可持續業務計劃的法例或規管要求 ● 可持續業務計劃的政策聲明 ● 如何能讓政策獲得認可 ● 發佈並說明政策的詳情 ◆ 瞭解項目管理、風險管理及可持續業務計劃所採取的一般方法 ◆ 精通商務和管理技巧，如： ● 管理業務上的溝通 ● 人事管理 ● 變革管理 ● 談判和業務運作 6.2 制定可持續業務策略 ◆ 評估對業務之可持續性可能有影響的事故／危機 ◆ 評估對業務之可持續性可能有影響的其他因素，如：政治、經濟及文化環境方面的改變 ◆ 基於上述評估，發展一套與機構的策略、實際操作、運作程序及資源狀況相符和可行的可持續業務策略 ◆ 制定對業務之可持續性有影響的事故／危機發生時的策略和配套措施，包括： ● 業務營運政策、程序和標準 ● 提供必需的資源，以促進可持續業務策略的實施 ● 確認延續關鍵業務時所必需的資料，並制定文檔紀錄管理政策 ● 制定與外部人士（如商業夥伴等）的溝通政策，確保各方發放一致的訊息，避免出現謠言或恐慌情況 ● 制定內部溝通政策，藉以協調制定可持續業務策略的相關工作 ◆ 確保該套策略及措施是根據對各類資料的嚴謹分析，包括： ● 重大事故／危機帶來的影響 ● 機構的標準營運和業務程序 ● 最基本之客戶服務要求 ● 策略是遵循法例監管而制定的 ● 預算每個可持續業務及替代方案對成本的影響

	6.3 展示專業能力 ◆ 在制定可持續業務策略時，確保會顧及機構及各持份團體的利益 ◆ 防止任何濫用既定可持續業務策略作濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠基於本身機構業務的特色及從眾多不同類型可持續業務計劃之中，制定出一套最適合機構使用及執行的方案；及 ◆ 確保所制定的可持續業務策略能保障機構的長遠利益。
8. 備註	此乃能力單元 105034L6 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	制定財務管理政策
2. 編號	111232L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責財務管理的決策者。從業員能夠掌握多方面財務資訊，分析機構內各種與財務管理有關的複雜規劃、設計、開發及管理；並能利用有關成本、支出及盈利的資料／數據，計劃及制定財務管理政策及方案，使機構在經濟上得到最大的效益。這能力的應用要具有辨析、評估及創新等技巧。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 掌握財務管理政策的知識 ◆ 掌握財務管理的理論及政策（如：財務管理的目標） ◆ 瞭解財務報表分析 ◆ 瞭解財務規劃與預測方法 ◆ 掌握資本預算的元素 ◆ 掌握項目現金流量的計算 ◆ 瞭解風險與回報 ● 系統風險與非系統風險 ● 風險和預期報酬的關係 ◆ 瞭解政府訂立有關零售行業的最新稅務政策 ◆ 瞭解危機管理的概念 ◆ 掌握資訊科技的應用 6.2 制定財務管理政策 ◆ 能準確分析財務報表 ◆ 制定資本預算政策 ◆ 制定成本監控政策 ◆ 制定風險與回報管理政策 ◆ 進行財務策劃，包括： ● 控制營業循環過程及現金流量 ● 掌握現金預算 ◆ 制定營運資金管理政策，例如： ● 控制現金收入、支出 ● 控制存貨 ● 訂定信貸政策及加以分析 ◆ 制定危機管理方案 ◆ 制定資訊科技在財務管理上的應用方案 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定機構的財務管理政策時，確保會顧及機構及各持份團體的長遠利益 ◆ 防止任何透過財務管理政策作濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	◆ 能夠充分分析及評估機構財務的情況；及 ◆ 能夠配合機構實際營運情況，有效地制定財務管理政策。
8. 備註	此乃能力單元 105035L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	建立機構的形象
2. 編號	111233L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責機構形象的員工。從業員能夠規劃、設計、評估、整合各方面資料，並運用領導才能及溝通技巧，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 掌握建立機構形象相關知識 ◆ 掌握機構的使命、願景、目標及核心價值 ◆ 瞭解建立機構的形象對業務的重要性 ◆ 掌握與公眾及媒體建立專業關係的技巧 ◆ 掌握市場推廣的方法及技巧 ◆ 掌握機構在市場的形象定位 ◆ 掌握相關的法律 6.2 建立機構的形象 ◆ 能夠帶領團隊，確立及保持機構的形象、目的及理念 ◆ 分析機構的優勢及在市場的定位，包括： ● 產品 ● 品牌 ● 商譽等 ◆ 掌握與媒體、客戶、供應商及公眾建立密切關係的渠道，例如：向媒體發佈及舉辦公益活動，以促進機構形象和建立良好的商譽 ◆ 與相關部門及人員合作，建立促進機構形象的宣傳計劃 ◆ 建立互動的溝通渠道，接受來自公眾、員工、工會、商業夥伴和行業協會的意見 6.3 展示專業能力 ◆ 尊重知識產權，防止抄襲 ◆ 確保機構在建立形象時，遵從相關商業法律
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠分析機構的優點，以確定機構在市場上的定位，建立及保持機構的形象；及 ◆ 能夠與媒體建立關係，使機構能符合客戶與社會的期望及維護商譽，為機構建立良好形象。
8. 備註	此乃能力單元 105036L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	認識網絡交易安全相關的法律知識
2. 編號	111234L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於企業管理人員、電子商務技術人員及法律界相關人士。從業員能夠瞭解電子商務法律問題和掌握相關的知識。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網絡交易安全相關的法律知識 ◆ 瞭解香港、國內及國際網絡交易安全法律法規建設現狀 ● 認識香港網絡交易安全相關法律法規 ● 瞭解國內及國際網絡交易立法現狀 ● 掌握香港、國內及國際電子商務法律體系的建設動向 ◆ 瞭解網絡交易的法律 ● 三種履行方式 ○ 線上付款，線上交貨 ○ 線上付款，離線交貨 ○ 離線付款，離線交貨 ● 瞭解數碼簽署的法律制度 ○ 明白數碼簽署與電子認證的法律要求 ○ 瞭解數碼簽署安全認證機構的法律地位 ○ 認識數碼簽署的法律效力 6.2 認識網絡交易安全相關的法律知識 ◆ 掌握網絡交易參與各方的法律關係 ● 認識電子商務交易中買賣雙方的權利和義務 ● 瞭解買賣雙方之間的法律關係，實質上表現為雙方當事人的權利和義務。買賣雙方的權利和義務是對等的。賣方的義務就是買方的權力，反之亦然 ● 瞭解當發生違約時，所承擔的義務與責任，以及可以選擇的補救方法 ● 理解網絡交易中心的法律地位 ◆ 瞭解網絡交易客戶與虛擬銀行間的法律關係 ● 瞭解交易是通過虛擬銀行電子資金劃撥而達成 ● 明白電子資金劃撥是依據電子合同 ● 認識基本義務是依照客戶的指示，準確、及時地完成電子資金劃撥 ● 瞭解作為發送銀行，在整個資金劃撥的傳送鏈中，承擔如約執行資金劃撥指示的責任 ◆ 掌握網絡交易中的智慧財產權保護相關法律問題，包括： ● 版權 ● 專利權 ● 商標權 ● 域名保護

	6.3 展示專業能力 ◆ 能夠檢討和適當處理網絡交易的法律關係 ◆ 確保企業及客戶在進行電子商務交易中，沒有觸犯相關國家或地區的法律
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠瞭解香港及國際網絡交易的法律法規； ◆ 能夠認識電子合同、數碼簽署、身份認證機構相關的法律知識；及 ◆ 能夠掌握網絡交易客戶與虛擬銀行間的法律關係。
8. 備註	此乃能力單元 107241L6 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

1. 名稱	制定知識產權相關的風險管理政策及程序
2. 編號	111235L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責制定政策的人員。從業員能夠運用對知識產權的認識，制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心。
4. 級別	6
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 整合及通曉知識產權的知識及知識產權的法例，以檢討企業的知識產權相關的風險管理政策，從而制定相關政策，當中包括： ◆ 瞭解香港建設區域知識產權貿易中心是國家發展策略之一，有助機構保護和提升其品牌以強化優勢及競爭力，開拓商機，創造更大的經濟效益 ◆ 通曉知識產權的種類（如：商標、專利、版權、外觀設計） ◆ 瞭解不同的知識產權保護方式（如：部分知識產權須按香港的法例註冊才可獲保護；商業秘密及工業知識則是通過保密方式在普通法下受保護） ◆ 對侵犯知識產權的行為有所警惕，包括瞭解相關的民事及刑事責任 ◆ 認識「正版正貨承諾」計劃 ◆ 檢視機構制定執行風險管理政策的程序 6.2 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 ◆ 運用知識產權的知識及相關保護措施，以確保業務符合法律規定 ◆ 發展政策及指引，杜絕機構管有、公開展示、使用、分發或售賣侵權物品（如：制定關於挑選貨品、使用電腦軟件、創作宣傳或陳列物品、在互聯網上分發貨品的政策及指引） ◆ 制定執行風險管理政策的程序（如：定期檢視法例要求落實保護知識產權的措施） ◆ 建立溝通機制，以協調不同職能範疇的各級員工並提高其知識產權意識 ◆ 通過申請註冊商標（關乎品牌）、專利及外觀設計（關乎產品）或以其他方式（如：透過無需在香港註冊的版權）保護機構的發明／創作，促使機構通過知識產權商品化搶佔市場先機及獲取競爭優勢 6.3 展示專業能力 ◆ 確保執行風險管理政策的過程中，遵守相關的法例及規定
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠分辨知識產權的種類和不同的知識產權保護方式； ◆ 能夠根據知識產權相關的法律及機構的商業目標，發展出一套切實可行的風險管理政策及程序，以保護知識產權和避免侵權行為；及 ◆ 能夠取得所需資源、人手、執行的要求等來執行風險管理政策。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇**

1. 名稱	制定商業及人才策略
2. 編號	111236L7
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構的決策者。從業員能夠針對複雜多變的商業環境，以批判性的角度提出創新及獨特之見解，為機構本身不同的零售渠道、功能組別及部門制定整體性的商業及人才策略。
4. 級別	7
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 掌握環球政治形勢和當前零售市場的現況，研究及預測環球零售業務未來發展，為機構制定整體性的商業及人才策略，當中包括： ◆ 掌握當前本地及環球零售市場的實況，包括：新興市場、營運管理模式、人才趨勢等 ◆ 掌握研究及預測環球零售業務未來發展的竅門 ◆ 掌握政治形勢（如：國內自由行政策）與監管環境對零售行業業務的影響 6.2 制定商業及人才策略 ◆ 根據本地及環球經濟發展（特別是在中國），為機構確定具發展潛力的零售市場 ◆ 在欠缺全面資料的情況下，批判地分析和研究本地及環球經濟發展（特別是在中國），以預測不同地區的零售市場潛力 ◆ 運用調查和預測，深入及綜合分析零售行業不同的業務和投資機會，判斷出嶄新而合適的方案 ◆ 面對零售業務的機遇和挑戰，能夠作出具創意及原創性的決定 ◆ 研究及識別源自多方的市場情報，並對零售業務新措施的建議作出檢討及修正 ◆ 運用創新思維推理和分析能力，解決當前和未來的挑戰，以促進機構零售業務的策略發展 ◆ 為商業及人才策略的方向制定願景，領導機構全體人員 ◆ 分析宏觀環境及預測長期的發展趨勢，以訂立創新的零售商業和及人才策略 ◆ 為不同的商業及人才策略制定長遠的方針和指標 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定機構的商業及人才策略時，能預測行業的未來發展趨勢 ◆ 訂立創新的零售商業及人才策略，帶領機構發展
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠對零售業的商機及機構的商業及人才策略作出創新和合適的決定；及 ◆ 在欠缺完整資料的情況下，提供合理的理據及經過考慮眾多因素和分析，如：預期回報、前景、威脅及不同方案的比較等，制定商業及人才策略，以促進機構長遠發展。
8. 備註	此乃能力單元 105037L7 的更新版。名稱作出修訂。

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇能力單元

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	展示商品準備工作
2. 編號	111237L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責協助商品陳列或展示的員工。從業員能夠根據上級的指示，完成展示商品的準備工作，以配合機構商品推廣相關工作。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解展示商品工作相關知識 ◆ 瞭解展示商品的目的，例如： ● 增加顧客的流量 ● 刺激顧客的購買慾 ● 推廣新商品 ● 配合專題推廣 ◆ 瞭解進行商品展示須考慮的因素，並加以配合，包括： ● 店舖的整體形象 ● 店舖環境及裝潢的特色 ● 商品的類別及特性 ● 季節性或特殊節日的考慮 ◆ 瞭解同業之間在商品陳列方面的處理方式及技巧 ◆ 掌握各類展示設備的用途、特點及操作方法，例如： ● 陳列架、層架 ● 易拉架 ● 衣架及模型（服飾類的展品） ● 標語／價錢牌 ● 盛物器皿 ● 燈光、音響 ● 其他相關的設備 6.2 展示商品準備工作 ◆ 向上級確定商品陳列／展示計劃的細節，包括： ● 陳列／展示之目的及主題 ● 所展示商品的類型及特質 ● 對燈光、電源及音響等設備的特別要求 ◆ 檢查展示商品品種是否齊全，收貨量是否與單據一致，是否有按照機構統一陳列指引及明白陳列圖指示 ◆ 根據上級的指示，完成展示商品的準備工作，包括： ● 確定合適的陳列位置及空間 ● 裝置／擺放相關的貨架、照明及傢俱 ● 擺放宣傳海報及宣傳小冊子 ● 確保商品標價及標籤屬正確無誤 ◆ 完成準備工作後，向上級匯報

	6.3 展示專業能力 ◆ 在展示商品準備工作時，遵守職安健相關法例的要求 ◆ 明白機構衛生要求及相關法例、零售法（如：《商品說明條例》（不良營銷）、《應課稅品（酒類）規例》、塑膠購物袋收費計劃，《競爭條例》、商品包裝及標識規定）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 懂得運用各種陳列工具，按指示執行陳列工作； ◆ 能夠運用基本商品展示技巧，根據上級的指示，完成展示商品的準備工作；及 ◆ 能夠確保展示商品準備工作順利進行，以配合機構商品推廣相關工作。
8. 備註	此乃能力單元 105038L1 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	自我素質管理
2. 編號	111238L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內所有的員工。從業員能夠做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解自我素質管理相關知識 ◆ 瞭解個人的長處及弱點 ◆ 瞭解個人的性格，以及與工作相關的特質，例如： ● 支配型 ● 外向型 ● 謹慎型 ● 穩健型 ◆ 瞭解自我素質管理相關的內容，包括： ● 時間管理 ● 情緒管理 ● 學習管理 ● 健康管理 ● 道德管理 ◆ 明白業績指標，並按工作指示執行工作 ◆ 認識自我管理能力相關之具體表現，例如： ● 紀律 ● 耐性 ● 禮貌 ◆ 瞭解自我素質管理對實際零售業工作及顧客服務的重要性 6.2 自我素質管理 ◆ 能夠掌握自我性格特徵，並好好地應用在工作上，發揮所長，包括： ● 自己性格中的強項 ● 自己的興趣與能力 ● 自己對工作的價值觀 ◆ 清楚明白個人在團隊的角色及責任 ◆ 建立良好的自我形象，包括： ● 確認自我價值 ● 對工作有實際及具體的目標 ◆ 在日常工作中，善用個人的良好素質，例如： ● 發掘及善用自己的天份及優點 ● 樂觀及重視自己個人的獨特性 ● 勇於嘗試及發揮創造能力 ● 為自己輸入正面的元素，如忠誠、進取及謙虛等

	• 警惕負面及消極的元素，如悲觀、虛偽、懶惰及貪婪等 • 樂於持續學習，展示個人技能，發揮團隊的合作性 ◆ 經常做好自我管理，包括進行自我評估 ◆ 將自我管理能力與實際工作環境配合起來 6.3 展示專業能力 ◆ 在進行自我素質管理時，能夠配合機構及商品的形象，以提供優質的顧客服務為目標
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠做好個人自我素質管理，展現合乎道德操守良好的零售業從業員形象及行為。
8. 備註	此乃能力單元 105039L1 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	收集市場資訊
2. 編號	111239L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責市場調查的員工。從業員能夠在督導下，收集零售市場調查相關的資訊。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解收集市場資訊相關知識 ◆ 瞭解機構既定的市場調查方法及程序 瞭解各種收集市場資訊的途徑，例如： ● 客戶 ● 零售業資訊媒體（如：報紙、雜誌、白皮書、研討會、會議、臉書粉絲專頁） ● 專業機構／行內團體 ● 政府有關部門 ◆ 瞭解收集市場資訊對機構業務發展的重要性 ◆ 認識不同市場資訊收集方法及其優劣 ◆ 認識顧客網上問卷調查，建立資訊匯報機制及執行指引 6.2 收集市場資訊 ◆ 執行收集市場資訊的準備工作，並按照機構指引及法律規定收集相關資訊（如：《個人資料（私隱）條例》、平等機會歧視條例、《版權條例》、《競爭條例》、《商品說明條例》），當中包括： ● 瞭解機構市場調查研究計劃、目的及目標 ● 確定收集市場資訊的指定方法（如：問卷調查、訪問、網絡調查、觀察社交媒體及實地／質量度、神秘顧客） ● 準備所需的資源及器材／工具（如：電腦、電話、互聯網、郵票、信封、視像會議、意見收集箱） ● 確定可靠的消息來源（如：顧客），並按照機構指引及法律規定採用有關資訊（如：《版權條例》） ● 準備搜集資訊用具（如：調查問卷、調查表格、電郵內容範本） ◆ 按照機構指引及《個人資料（私隱）條例》的要求，收集及處理市場資訊，例如： ● 選擇合適的樣本 ● 進行採訪 ● 發送電郵／郵件問卷 ● 收集、核對、整合調查回覆資料 ◆ 按照機構既定程序，處理所收集的市場資訊，並轉交有關人士處理 6.3 展示專業能力 ◆ 確保合法收集零售業的市場資訊
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠在督導下，執行市場資訊收集的前期工作，並清楚明白機構的市場調查計劃的目的；及 ◆ 能夠根據《個人資料（私隱）條例》的要求，處理市場資訊及相關個人資料。
8. 備註	此乃能力單元 105040L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套
2. 編號	111240L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責市場推廣的人員。從業員能夠在督導下，製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料、協助統籌及創作產品宣傳推廣內容等媒體配套，並透過合適的媒體進行宣傳及推廣活動。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解宣傳及推廣活動相關知識 ◆ 認識機構產品及品牌歷史 ◆ 明白機構的市場定位 ◆ 瞭解採用正確媒體配套（如：產品級數、主要顧客群大小、顧客消費力）對宣傳機構產品及品牌形象的重要性 ◆ 認識機構的市場推廣及宣傳政策及程序 ◆ 認識各種宣傳渠道所適用的媒體配套，例如： ● 網絡媒體配套 ● 報刊媒體配套 ● 電子媒體、電子新聞配套、傳統的廣告 ◆ 瞭解各種媒體配套內容，包括： ● 公司簡介 ● 最新的新聞稿或其他媒體的發佈內容 ● 顧客的回應／投訴 ● 產品／品牌資料 ● 聯絡資料及方法 ◆ 瞭解外判公關服務公司與機構在合作上，負責的範疇以及分工協調等 ◆ 具備文字表達能力 6.2 製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套 ◆ 與各相關部門溝通及聯絡，以確定宣傳推廣活動的主要目的、目標及程序 ◆ 按照機構的宣傳推廣方針及相關部門的要求，協助上級撰寫宣傳稿、宣傳文章 ◆ 與機構相關部門／負責人或外判專業製作人及攝影師協調，製作宣傳推廣所需的照片 ◆ 確定及校對宣傳稿內容，包括：新聞稿、評論、客戶意見、電子稿件、製造商宣傳文章等 ◆ 在媒體配套或宣傳活動上，展示產品樣本和產品的利益表，並能準備好場地及相關設備需要 ◆ 因應發佈活動的性質和對象，製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料 ◆ 收集及包裝媒體配套所需的資料，並挑選合適的傳播媒體發佈，確定品牌的形象符合公司標準 6.3 展示專業能力 ◆ 確保媒體配套資料齊備，並可凸顯宣傳活動的目標或主題
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠與有關部門協調，製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套內容，並配合執行

	宣傳及推廣活動，實現品牌推廣和促銷活動的目標及目的；及 ◆ 能夠在不同的商業媒體上（如：電視、報紙、社交平台）進行一個全面性的推廣活動。
8. 備註	此乃能力單元 105041L2 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	向顧客推廣忠誠方案
2. 編號	111241L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責客戶服務及銷售推廣的員工。從業員能夠向顧客介紹／推廣機構的忠誠方案，例如成為會員的優惠和好處，從而提升顧客對機構的忠誠程度，以顯示公司對顧客的專業服務態度及未來發展的方針等。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解顧客忠誠方案相關知識 ◆ 瞭解機構的顧客忠誠方案的詳情，包括：每期特價推廣、聯營優惠、禮品、顧客兌換及行使方法、方案執行指引等 ◆ 瞭解推行顧客忠誠方案的目的（如：增加顧客保留率、增加顧客支持及忠誠度、減低成本）和方案內容、特點、顧客的優惠等 ◆ 瞭解顧客的痛點 ◆ 瞭解良好客戶關係技巧（如：吸引顧客注意力及興趣的技巧、推銷技巧、顧客的喜好） ◆ 明白影響顧客忠誠方案推廣的基本因素 ◆ 認識保障消費者權益及個人私隱資料方面的法例規管 6.2 向顧客推廣忠誠方案 ◆ 運用客戶溝通技巧，向顧客解釋／推介機構的顧客忠誠方案，包括： ● 介紹機構的忠誠方案特色及優點和未來發展 ● 提供與忠誠方案有關的資訊 ● 回應顧客對方案的疑問及查詢 ◆ 根據既定的程序，為顧客辦理參與忠誠方案所需的手續，令其成為一個忠誠大使 ● 詳細解釋忠誠方案的細則及條款、規限等 ● 協助顧客填寫有關的會員申請表 ● 協助顧客會員申請的各種程序 ● 與顧客確認自願參與忠誠方案，並簽署作實 ● 核實顧客所提供的資料的準確性 ● 向顧客提供所需的憑證（如：會員證／會員登入編號） ● 計劃及制定忠誠項目 ◆ 定期向上級匯報顧客忠誠方案的推廣進度、市場反應和顧客的保留率 6.3 展示專業能力 ◆ 在收集顧客資料時，必須遵守《個人資料（私隱）條例》 ◆ 向上級提出改善顧客忠誠方案的建議
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠向顧客介紹及推廣機構的忠誠方案，包括：解釋使用方法、兌換方法、生活和情感方面的利益以及品牌價值；各式優惠、強調保障私隱特色；及

	◆ 能夠運用顧客關係技巧，鼓勵顧客自願參與忠誠方案，以提升顧客對機構的忠誠度。
8. 備註	此乃能力單元 105043L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	執行品牌推廣及多渠道銷售管理策略
2. 編號	111242L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責品牌推廣的員工。從業員能夠有效地執行機構既定的品牌推廣策略，協助機構建立理想的品牌形象，加強業務發展。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解品牌推廣相關知識 ◆ 瞭解機構既定的品牌及市場推廣策略 ◆ 瞭解機構建立品牌的目的及目標 ◆ 瞭解成功的品牌推廣必須具備的條件，例如： ● 產品素來在大眾心目中的形象 ● 潮流傾向 ● 目標顧客群的取向 ● 產品功能 ● 產品設計及包裝 ● 產品價格 ● 產品功能、特性及好處 ◆ 瞭解機構在多渠道零售方面的優勢及弱點 ◆ 瞭解顧客的痛點，引入新科技方便顧客，提升機構形象 ◆ 瞭解政府對產品銷售及推廣的監管及法律規範（如：所有食物安全及藥物法例、標籤法例（營養成份及致敏原）、《商品說明條例》、《個人資料（私隱）條例》、平等機會及反歧視條例、《版權條例》、《競爭條例》） ◆ 瞭解推廣執行指引及確保優惠順利運作 ◆ 瞭解多渠道銷售管理策略的特徵和成功因素 6.2 執行品牌推廣及多渠道銷售管理策略 ◆ 確定建立產品品牌的目的 ◆ 掌握建立品牌形象的要素，包括： ● 品牌特性 ● 品牌定位 ● 品牌承諾 ● 售後服務 ◆ 協助品牌建立合適的宣傳渠道，以促進宣傳推廣活動，例如： ● 對內推廣（如：員工培訓、認知） ● 對外推廣（如：品牌、商標、設計） ◆ 執行品牌推廣活動及計劃，包括： ● 宣傳推廣活動 ● 時間表 ● 宣傳媒體組合（如：網上／平面） ● 顧客服務推廣

	◆ 評估及檢討品牌策略的實際成效，並提出優化建議 ◆ 明瞭市場動向，主動發展推廣模式、方法，並嘗試新的推廣意念／方式 6.3 展示專業能力 ◆ 處理並跟進顧客對特價及優惠的查詢 ◆ 廣告內容或推廣活動不可涉及歧視字眼，避免觸犯歧視相關條例，例如：《性別歧視條例》《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》 ◆ 於推廣活動期間確保客戶獲取準確和足夠的資訊
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的品牌策略，清楚特價推廣及優惠的執行機制及指引，執行相關的產品品牌推廣，以實現機構既定的品牌建立目標； ◆ 能夠定期評估及檢討各階段的品牌推廣成效（如：顧客的購買週期），並因應需要提出改善建議； ◆ 能夠評估目標結果，掌握市場競爭對手的策略或做法，預測帶給機構的衝擊／影響；及 ◆ 能夠分析數據，制定推廣工作流程，掌握執行品牌推廣投資方面的回報及結果。
8. 備註	此乃能力單元 105044L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	執行廣告宣傳及推廣活動
2. 編號	111243L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠按照機構既定的銷售政策，執行廣告宣傳及推廣活動，達致機構的銷售目標。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解廣告宣傳及推廣知識 ◆ 瞭解機構的銷售策略 ◆ 瞭解機構的廣告宣傳及推廣活動之目標和目的 ◆ 認識各類宣傳及推廣活動的方式及功效（如：廣告、贊助、公關活動） ◆ 瞭解成功的產品宣傳及推廣活動的必備要素（如：產品、價錢、對象、地點、廣告宣傳） ◆ 瞭解各種廣告媒體的功效及其優劣 ◆ 瞭解機構產品的特性及宣傳價值 ◆ 認識政府對廣告宣傳及推廣的法律規範及監管 6.2 執行廣告宣傳及推廣活動 ◆ 進行廣告宣傳及推廣活動前，檢討及參考過往的宣傳及推廣活動成效 ◆ 按照機構的銷售目標，執行廣告宣傳及推廣活動 ● 選擇合適的宣傳模式及廣告媒體（如：電視、報紙、包裝、動態／靜態網絡廣告） ● 協助制定廣告宣傳及推廣活動的計劃，特別是針對宣傳模式 ◆ 協助上級，定期檢討及評估宣傳及推廣活動的成效 ◆ 根據機構的指引及程序，記錄廣告宣傳及推廣活動的詳情並存檔，以作日後參考之用 6.3 展示專業能力 ◆ 廣告內容或推廣活動不可涉及歧視字眼，避免觸犯歧視相關條例（如：《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》） ◆ 於推廣活動期間確保客戶獲取準確和足夠的資訊
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的銷售策略，執行廣告宣傳及推廣活動，達致既定的銷售目標，以加強機構及產品的品牌形象。
8. 備註	此乃能力單元 105046L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	執行銷售計劃
2. 編號	111244L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責銷售的人員。從業員能夠執行銷售計劃，以達致銷售目標。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解銷售計劃相關知識 ◆ 瞭解機構的銷售計劃的目標 ◆ 瞭解零售店舖的日常營運管理知識，例如： ● 人力及所需資源管理 ● 執行相關銷售渠道的庫存管理及程序 ● 產品推廣（如：陳列產品、貨架編排、海報以及價錢牌擺放位置） ● 銷售目標及績效指標 ○ 產品資訊 ○ 風險管理 ○ 店舖清潔的環境 ◆ 瞭解各種銷售技巧 ◆ 瞭解影響銷售表現的基本因素，例如： ● 市場需求／潮流 ● 顧客消費行為 ● 競爭對手的銷售活動 ● 產品質量 ● 顧客服務（包括：售後服務等） ● 社會大事的影響 6.2 執行銷售計劃 ◆ 透過有效的溝通渠道讓各員工清楚瞭解機構的銷售計劃，並鼓勵員工參與 ◆ 執行銷售計劃，以達致機構的銷售目標 ● 控制庫存量，確保有足夠的存貨以迎合需求，及避免過量存貨 ● 提供減價及折扣優惠方案 ● 促銷計劃（如：產品陳列、貨架位置、特別優惠） ● 挽留客戶計劃（如：朋友之間的優惠、忠誠客戶計劃） ● 短期員工招聘及培訓計劃，以配合銷售計劃（如：節日大減價） ◆ 檢討及監察銷售表現，向上級匯報銷售計劃的成效，因應需要而作出調整或提供改善建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在執行銷售計劃時，能建立團隊精神，以達致提升銷售額為目標
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠執行銷售計劃，實現機構的銷售目標；及 ◆ 能夠檢討執行銷售計劃的成效，向上級匯報計劃的成效，並提供改善建議。

8. 備註	此乃能力單元 105047L3 的更新版
-------	----------------------

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	編輯網站文字內容
2. 編號	111245L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠收集、甄選、整合和編輯網站頻道資訊內容，撰寫相關文章。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解編輯網站相關知識 ◆ 掌握網絡文字編輯的能力 ● 瞭解網絡應用知識 ● 明白網頁製作基本技術 ● 執行新聞收集及對新聞內容、標題的加工 ◆ 掌握常用軟件基本操作（如：HTML 或 CSS 文本編輯器） 6.2 編輯網站文字內容 ◆ 根據企業方針，編輯不同網站內容 ● 編輯互聯網新聞 ● 編輯網站產品介紹 ● 編輯微博推廣 ● 編輯行銷軟文 ◆ 核對網站文字編輯規範（如：標題規範、正文規範、關鍵字規範） ◆ 掌握網頁布局、排版屬性和適當用法 ● 設定文字字體、顏色、大小等 ● 段落排版、換行等 ● 專案符號 ● 特別效果 6.3 展示專業能力 ◆ 執行時能夠符合企業發展的要求 ◆ 必須遵循政府及監管組織最新的法例如資訊（如《商品說明條例》及《版權條例》）、私隱及資訊安全等，確保所在編輯內容不違反相關條例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠收集、甄選、整合和編輯網站頻道資訊文字內容；及 ◆ 能夠運用適當軟件編輯網站文字內容。
8. 備註	此乃能力單元 107112L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	編輯網站圖片內容
2. 編號	111246L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠根據企業需求，運用適當軟件編輯網站圖片內容。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解編輯網站相關知識 ◆ 瞭解網絡圖片的格式特點，包括：JPEG/JPG 格式、GIF 格式、PNG 格式、BMP（Windows 點陣圖）格式、PICT 格式 ◆ 掌握網絡圖片收集的渠道，包括：專業圖片網站、網站自身擁有的圖片頻道、搜索引擎、自家拍攝／製作 ◆ 瞭解及遵守使用照片的版權程序 6.2 編輯網站圖片內容 ◆ 運用軟件編輯圖片（如：Photoshop、Lightroom） ◆ 掌握選擇圖片的標準 ● 技術標準：圖元、清晰度、曝光、反差、景深等 ● 資訊標準：主體、環境、傾向或立場寓意等 ● 美學標準：構圖、瞬間、情感、色彩等 ● 道德或法律標準：色情、暴力、血腥、侵犯肖像權、隱私權、名譽權、洩密、國家安全等 ◆ 掌握圖片處理的角度 ● 剪裁照片 ● 局部加光減光 ● 改變照片的反差、對比度、曲線 ● 將彩色照片轉為黑白照片、去色 ● 對照片的色調進行微調、飽和度、照片濾鏡 ● 修掉照片上的污點，圖片處理要講究 6.3 展示專業能力 ◆ 執行時能夠符合企業發展的要求 ◆ 必須遵循政府及監管組織最新的法例如資訊（如《商品說明條例》及《版權條例》）、私隱及資訊安全等，確保所在編輯內容不違反相關條例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握網站圖片的獲取渠道； ◆ 能夠運用常用的圖片編輯軟件，並能根據企業需求進行合理的編輯；及 ◆ 能夠瞭解及遵守使用照片的版權程序。
8. 備註	此乃能力單元 107113L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	編輯網站音頻內容
2. 編號	111247L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠根據企業需求，運用適當軟件編輯網站音頻內容。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解編輯網站相關知識 ◆ 瞭解網絡音頻的格式特點 ● 無失真格式，包括：WAV, PCM, ALS, ALAC, TAK, FLAC, APE, WavPack（WV） ● 失真格式，包括：MP3, AAC, WMA, Ogg Vorbis ◆ 掌握網絡音頻收集的渠道 ● 常見的渠道包括：網絡電台、專業音樂網站、網絡共享平台、搜索引擎 ● 其他渠道：自家製作 ● 瞭解及遵守使用音頻的版權程序 6.2 編輯網站音頻內容 ◆ 掌握編輯網絡音頻的標準 ◆ 運用軟件編輯音頻（如：Audacity、Adobe Audition） ◆ 針對音頻數據本身進行的各種變換（如：淡入、淡出、音量調節） 6.3 展示專業能力 ◆ 於編輯及排版網站音頻內容時，遵從政府及監管組織最新的相關法例（如：版權、私隱及資訊安全），確保不違反相關條例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握網站音頻的獲取渠道； ◆ 能夠運用常用的音頻編輯軟件，並能根據企業需求進行合理的編輯；及 ◆ 能夠瞭解及遵守使用音頻的版權程序。
8. 備註	此乃能力單元 107114L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	編輯網站視頻內容
2. 編號	111248L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠根據企業需求，運用適當軟件編輯網站視頻內容。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解編輯網站相關知識 ◆ 瞭解網絡視頻的格式特點 ◆ 瞭解視頻編解碼器（Video Codec）的特點與應用 ◆ 瞭解市場上的串流技術，包括： ● Unicast／HTTP 單點串流技術 ● P2P 點對點串流技術 ● Multicast 多點串流技術 ◆ 明白各種自適性串流技術（如：ABS, Adaptive Bitrate Streaming）的軟硬件要求 ◆ 瞭解視頻內容的收集渠道（包括：視頻網站、搜索引擎及自家製作） ◆ 判別音頻來源是否合適 6.2 編輯網站視頻內容 ◆ 運用視頻編輯軟件，編輯視頻內容（如：Adobe Premiere、Avid Media Composer、iMovie） ◆ 根據業務單位之要求，剪輯視頻內容 ◆ 為視頻內容加插背景音頻及字幕 6.3 展示專業能力 ◆ 獲取資訊或數據時必須遵循政府及監管組織最新的法例（如：《版權條例》、《個人資料（私隱）條例》），確保在獲取資訊時不違反相關條例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 掌握視頻編輯軟件的操作，以編輯網站視頻內容；及 ◆ 根據實際需要，使用合適解碼及技術發佈視頻。
8. 備註	此乃能力單元 107115L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	運用科技提升創意和工作效能
2. 編號	111249L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務、銷售、市場推廣及／或多渠道銷售管理相關的員工。從業員能夠運用各種科技，提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 具備有關知識 ◆ 認識數碼化的概念 ◆ 認識市場上各種現有科技（如：雲端計算） ◆ 認識行業內的新興創新業務模型／流程（如：自動結帳、店內追蹤、自動補貨） 6.2 運用科技提升創意和工作效能 ◆ 創新科技系統／解決方案引入前 ● 接受創新科技系統／解決方案具有提升工作效能的可行性 ● 探索自身工作範疇內引入創新的潛在機會，並向上級提出建議 ● 辨識可以運用科技提升效能的工作流程，並向上級提出建議 ● 瞭解潛在創新科技系統／解決方案的細節 ◆ 創新科技系統／解決方案測試期／雙軌並行期／引入初期 ● 根據上級的指示，對創新科技系統／解決方案進行測試，從而解決業務問題（如：增強無縫銜接的購物體驗） ● 根據上級的指示，蒐集業務數據、訊息和報告，協助機構對比創新科技系統／解決方案實施前與後之個人、團隊及機構的工作效能，為全面引入創新科技系統／解決方案提供依據 ◆ 創新科技系統／解決方案引入後期 ● 利用雲端創意科技，協助機構建立強大的數據分析平台，以整體提升顧客服務和體驗、銷售、市場推廣及／或多渠道銷售管理 ● 因應實施情況，向上級提出調整及優化的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 參考市場上的最佳做法，為創新科技系統／解決方案引入前做準備
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠探索自身工作範疇內引入創新的潛在機會，並向上級提出建議；及 ◆ 根據上級的指示，蒐集業務數據、訊息和報告，協助機構對比創新科技系統／解決方案實施前與後的工作效能。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	建立並帶領銷售團隊
2. 編號	111250L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責管理銷售團隊的人員。從業員能夠運用人事管理技巧，建立並帶領銷售團隊實現機構既定的業務目標，提升銷售額。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解銷售團隊管理知識 ◆ 瞭解機構業務的經營策略及方針 ◆ 掌握機構的銷售目標及貨品的種類 ◆ 瞭解人事管理相關知識，包括： ● 溝通技巧 ● 員工培訓 ● 工作表現評核 ● 獎勵計劃 ● 員工編制 ● 員工的績效指標 ◆ 瞭解零售相關法律（如：平等機會歧視條例、勞工法例、《個人資料（私隱）條例》） ◆ 瞭解銷售指標相關知識，例如： ● 個人／團隊／地區的銷售目標 ● 市場佔有率 ● 保留客戶 ● 服務質量 ◆ 瞭解影響銷售表現的因素（如：人為、財政、時間／季節、材料及設備） ◆ 瞭解建立團隊精神的重要性 6.2 建立並帶領銷售團隊 ◆ 按照機構業務的經營策略，制定銷售方案，以達致銷售目標 ◆ 基於相關銷售專業能力的要求或其他成功因素，建立銷售團隊 ◆ 制定銷售團隊的工作指引及程序，例如： ● 不同產品的銷售技巧 ● 個人行為及顧客服務技巧 ● 團隊支援 ◆ 與銷售團隊隊員（個別、全組）分享所有優惠資訊並進行溝通，確保他們清楚知道銷售目標，並建立團隊精神 ◆ 運用人事管理技巧，推動、鼓勵銷售團隊實現個人及團隊的銷售目標 ● 確定各銷售隊員的工作範疇 ● 公平分配銷售團隊資源及確立申領資源的程序 ● 提供指導及建議 ● 定期召開檢討會議，並確定需改善的範疇 ◆ 監察銷售團隊，確保其銷售手法符合機構及法例要求

	◆ 評核個別銷售團隊隊員的表現，並挽留具良好表現的隊員，以協助團隊實現既定的銷售目標 6.3 展示專業能力 ◆ 確保銷售手法符合法律的規定 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠因應機構的業務策略及目標，制定可行的團隊銷售目標，並透過有效的溝通，讓銷售團隊各隊員明白有關目標；及 ◆ 能夠運用團隊管理及激勵技巧，建立並帶領銷售團隊實現銷售目標。
8. 備註	此乃能力單元 105051L4 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	執行市場研究計劃
2. 編號	111251L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責市場研究的人員。從業員能夠運用一系列的市場研究技巧，按照機構的市場研究目的及策略，執行市場研究計劃。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解市場研究的知識 ◆ 瞭解機構對產品／服務的市場研究需要及目的 ◆ 掌握機構既定的市場研究計劃及策略 ◆ 掌握各種市場研究技巧及方法（如：問卷調查和神秘顧客） ◆ 掌握市場訊息系統／互聯網／社交媒體的功能、優點及限制 ◆ 瞭解機構既定的市場研究報告的格式及規範 ◆ 瞭解影響市場研究結果的因素 6.2 執行市場研究計劃 ◆ 按照機構既定的市場研究計劃，執行市場研究前期工作，包括： ● 掌握研究目標 ● 確定訊息來源 ● 檢視過往的研究報告及預期結果 ● 檢視從顧客及供應商所獲得的資訊 ◆ 協調及管理市場研究的進度 ◆ 選擇最適合機構所需的市場研究方法，例如： ● 問卷調查（傳統方法／網上調查） ● 訪問（電話／面談） ● 焦點小組 ◆ 按照既定的市場研究計劃，識別調查對象及資料來源 ◆ 選用適當的資訊科技或網絡系統，搜集及分析產品／服務市場研究資料 ◆ 按照機構既定的格式及標準，編寫市場研究報告，記錄所得的調查結果 6.3 展示專業能力 ◆ 處理所得的調查結果，確保其準確性及適用性，防止任何誤導性資料
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的市場調查的目標，運用合適的市場研究技巧及方法，執行市場研究計劃；及 ◆ 能夠運用資訊科技，分析市場研究資料，並完成編寫市場研究報告，簡單扼要地表達重點。
8. 備註	此乃能力單元 105052L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	執行及監察市場活動
2. 編號	111252L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責與市場推廣工作相關的員工。從業員能夠執行機構的市場活動推廣計劃，並進行監察，以促進及改善機構的零售業務。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解市場活動的相關知識 ◆ 瞭解機構的市場目標及推廣活動計劃 ◆ 瞭解推行各種市場推廣活動的表現指標 ◆ 掌握分析及處理市場表現、收益及成本等數據能力 ◆ 掌握管理市場推廣活動團隊的領導能力 ◆ 掌握與不同組織及背景的人員共同推行活動的人際溝通技巧 ◆ 瞭解與市場活動相關的本地及國際法律及監管要求 ◆ 瞭解市場目前的狀況 6.2 執行及監察市場活動 ◆ 協調機構員工及其他合作夥伴，以推行市場推廣活動 ◆ 執行機構的市場推廣活動，例如： ● 貨品的市場推廣 ● 服務的市場推廣 ● 市場推廣的方式（如：商場活動、網上平台、平面） ◆ 在推行市場活動時與各持份者保持聯絡，包括： ● 負責財務、人力資源及資訊科技等人員 ● 產品製造商／供應商等 ◆ 監察市場推廣活動的表現成果，並與原本訂立的目標作比較，如發現有偏差時，立即向上級匯報，並提出改善建議 ◆ 因應社會、經濟的形勢，對市場推廣活動作出調整，以達致銷售目的 6.3 展示專業能力 ◆ 監察市場推廣活動，並掌握其效果，因應市場的需求，而向上級提出改善建議 ◆ 在執行及監察市場活動時，確保不會有任何欺詐情況出現或持偏見的態度
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的市場活動推廣計劃，加以落實執行；及 ◆ 能夠監察相關市場活動，並因應需要，提出調整計劃的建議。
8. 備註	此乃能力單元 105053L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	管理貨品推廣活動
2. 編號	111253L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責推廣活動的人員。從業員能夠根據機構的市場推廣計劃、經營目標及投入的資源等因素，有效地管理貨品推廣活動，從而加強整體零售業務的發展。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解貨品推廣活動相關知識 ◆ 擁有國際市場銷售知 ◆ 識認識市場銷售理論 ◆ 瞭解機構的市場目標及所投入的推廣宣傳資源 ◆ 瞭解機構所提供的貨品，將要推出新貨品的詳情，包括： ● 貨品現時／預期的銷售表現 ● 貨品的不同銷售途徑 ● 貨品所針對的不同顧客群 ● 影響貨品銷售表現的基本原因等 ◆ 瞭解收集及匯報有關貨品銷售資訊的程序 ◆ 掌握貨品推廣活動所需的商業技巧及系統管理手法 ◆ 掌握貨品推廣活動所需的人手，以及處理人際關係的技巧 ◆ 瞭解貨品推廣時相關的商業法例及監管守則 6.2 管理貨品推廣活動 ◆ 運用策劃及管理技巧來管理、協調及監控機構貨品的推廣活動，包括： ● 計劃宣傳推廣活動 ○ 參考相關資料渠道，以協助規劃宣傳推廣活動 ○ 構思並評估宣傳推廣活動，以確保活動符合公司要求並適合當地文化 ○ 按照市場需要規劃宣傳推廣活動 ○ 與相關人士商討，決定整體宣傳推廣的方針／大方向 ○ 能夠與會計部同事合作，確保推廣活動的時間表與費用皆在資源預算之內 ○ 為所推廣的產品及／服務制定整個推廣計劃 ● 安排宣傳推廣活動 ○ 為達成預定目標，找出並安排支援宣傳推廣活動所需的資源 ○ 找出、決定並分配海外及本地負責宣傳推廣活動人員的職務和責任 ○ 與海外市場的目標群體建立關係 ○ 支援參與宣傳推廣活動的海外人員 ○ 運用業務網絡舉辦宣傳推廣活動 ● 檢討宣傳推廣活動 ○ 聽取客戶的反饋意見，以評估宣傳推廣活動的成效，並為日後活動作出建議 ○ 為制定日後改善宣傳推廣活動的優化計劃，評估計劃流程的成效 ○ 分析費用及時間表，以計算宣傳推廣活動的成效 ○ 為日後的發展方向，提出建議及有建設性的意見

	6.3 展示專業能力 ◆ 在管理貨品推廣活動時，確保會遵守所有的法例及監管守則 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的營商目標及投入的資源等因素，管理貨品推廣活動；及 ◆ 能夠檢討宣傳推廣活動的成效，並為改善日後宣傳活動作出建議。
8. 備註	此乃能力單元 105055L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	策劃多渠道市場溝通
2. 編號	111254L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技及市場管理的員工。從業員能夠按照機構市場策略及電子銷售平台，為機構策劃一套網上市場推廣及網絡銷售策略的溝通方案，從而加強整體零售業務的發展。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上市場溝通的知識 ◆ 瞭解機構的整體市場策略 ◆ 瞭解多渠道市場溝通的力量和成功因素 ◆ 瞭解網上商業平台的知識，包括： ● 市場學及推銷術的技巧 ● 網上商業平台的操作技巧 ● 網上商業平台的用語 ● 透過網絡進行商業推廣的手法、網上交易的手法等 ◆ 瞭解機構將顧客細分為不同群組的方式及目的 ◆ 掌握不同顧客群對電子商貿的反應及接受程度 ◆ 瞭解政府及監管機構對網上商業平台的法律規範 ◆ 掌握在網上商業平台瀏覽擷取資料的技巧 ◆ 瞭解成功的網上互動溝通的要素及技巧 ◆ 瞭解資訊科技保安系統的種類及效用 ◆ 透過顧客在網上反應，從而瞭解市場的需求 6.2 策劃多渠道市場溝通 ◆ 與上級及其他相關人員協商，訂立機構進行多渠道銷售的目的、策略及市場推廣計劃 ◆ 根據機構的銷售策略、貨品特性及目標顧客群的消費行為等因素，選擇合適的網上及網下銷售渠道 ◆ 尋找合適的電子商貿工具（如：軟件及硬件） ◆ 制定開展及執行多渠道市場溝通的工作計劃、時間表、預算及績效指標 ◆ 制定設計方式及推廣策略，以一致的手法在網上及網下推廣機構形象、貨品及服務的優點及特色 ◆ 評估各種選用渠道作為市場推廣工具的表現 ◆ 評估顧客的回應率，從而作出改善 6.3 展示專業能力 ◆ 確保各種選用渠道的運作程序，均符合相關法例及監管要求 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構市場策略及推行目的，為機構策劃一套有效的多渠道市場溝通方案，加強整體零售業務的發展。

8. 備註	此乃能力單元 105056L4 的更新版。名稱作出修訂。
-------	------------------------------

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定廣告宣傳策略
2. 編號	111255L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責市場推廣的員工。從業員能夠按照機構的銷售策略、市場計劃及宣傳目標等，制定廣告宣傳策略，以增強貨品及服務的銷售表現，及提升機構及品牌的形象。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解廣告宣傳策略的知識 ◆ 瞭解機構的整體銷售及市場策略計劃 ◆ 瞭解當前零售行業狀況，及機構貨品的市場定位 ◆ 瞭解機構貨品及服務的特色及性質 ◆ 瞭解廣告宣傳的目的及理論 ◆ 掌握不同顧客群的消費行為及消費模式 ◆ 瞭解不同顧客群的廣告宣傳方式 ◆ 瞭解政府及相關監管機構對廣告宣傳及營商手法的規定，例如： ● 反歧視法例 ● 保障消費者法例 ● 《版權條例》 ● 《競爭條例》 ● 公平貿易條例 ● 保障私隱條例等，包括網上交易的安全 ◆ 瞭解成功的廣告宣傳的元素和結果評估 6.2 制定廣告宣傳策略 ◆ 定立目標和商業的關鍵效益指標 ◆ 根據機構銷售計劃、目標及產品特性，確定廣告宣傳的目的、要求及定位 ◆ 與相關部門確定廣告宣傳所需的資源或預算 ◆ 制定廣告宣傳策略及相關細節，例如： ● 宣傳目的、目標 ● 目標受眾 ● 績效指標 ● 所需資源 ● 工作時間表 ● 宣傳媒體 ● 相關法例要求 ● 各部門的協助 ◆ 制定廣告宣傳的內容概要，包括： ● 貨品特色、賣點及資訊 ● 貨品、機構的品牌形象 ● 機構簡介、目標陳述及宣傳渠道等 ◆ 與廣告製作商磋商合作，並能發揮廣告宣傳的創意（如：表現手法、形式、舖排、電腦科

	技的應用), 令消費者對廣告留下深刻的印象 6.3 展示專業能力 ◆ 確保制定廣告宣傳策略能遵守相關法例及監管規定 ◆ 處理工作細節, 並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為: ◆ 能夠按照機構的銷售及市場策略, 制定一套具成本效益及市場推廣成效的廣告宣傳策略, 以提升貨品及服務的銷售表現和宣傳的效益 (如市場和競爭對手的反應以及生意方面帶來的衝擊等)。
8. 備註	此乃能力單元 105057L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	管理網站／數碼營銷內容
2. 編號	111256L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠在電子商務網站的營運過程中，管理網站後勤系統及外部系統的數據，實現對網站內容的操控。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解管理網站內容相關知識 ◆ 掌握網站內容管理的概念及特點（如：內容可以是文本、圖像、視頻） ◆ 瞭解常見的網站內容管理系統（如：WordPress、Drupal） 6.2 管理網站／數碼營銷內容 ◆ 執行網站文檔資訊管理 ● 編輯資訊：正文編輯／便捷功能／圖片支援直接粘貼上傳／支持其他外掛程式 ● 支持多種文檔類型：普通類型／HTML 類型／外部檔案類型／外部連結類型／多附件支援 ● 支援「所見即所得」編輯方式：文章編輯預覽／圖片資源管理／多種格式附件檔支援／多附件上傳支援／附件直接顯示／附件支援下載、刪除 ◆ 審核及共用資訊 ● 發佈資訊：靜態資訊／動態資訊 ◆ 發佈管理評論 ● 資訊的刪除：個別刪除／批量刪除 ● 清單定義：清單顯示定義／清單動態排布／列表過濾 ● 文檔資訊檢索：自訂查詢／全文檢索 ◆ 防禦網絡安全威脅 ● 監察網站安全，保證用戶資訊安全 ● 執行安全防禦措施，保證用戶資訊安全：運用用戶身份認證技術，針對使用者資訊的備份，對用戶資訊文檔進行加密 6.3 展示專業能力 ◆ 在任何情況下，均不會利用網站內容損害企業及用戶利益的行為 ◆ 於管理網站內容時，遵守相關法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握網站／數碼營銷內容管理的概念及特點；及 ◆ 能夠運用網站／數碼營銷內容管理方法。
8. 備註	此乃能力單元 107289L4 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	推行銷售團隊獎勵計劃
2. 編號	111257L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於拓展零售業務的管理階層員工。從業員能夠推行機構所制定的銷售團隊獎勵計劃，激勵士氣，提升銷售表現，以配合整體零售業務發展。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解銷售團隊獎勵計劃的知識 ◆ 瞭解整體零售市場的當前狀況及發展趨勢 ◆ 瞭解機構的銷售策略、市場目標及銷售團隊獎勵計劃 ◆ 掌握機構貨品的表現、競爭力及發展潛力 ◆ 掌握機構銷售團隊的表現，及個別銷售員工的質素和強弱項 6.2 推行銷售團隊獎勵計劃 ◆ 確保銷售員工清楚瞭解機構所制定的獎勵計劃的細節 ◆ 營造積極的競賽氣氛，激勵士氣，讓銷售員工更進取地追求銷售表現（如：舉辦內部季度比賽） ◆ 透過有效溝通渠道（如：應用程式），向銷售員工發送團隊及個人銷售表現的提醒或消息 ◆ 關注銷售員工的表現強弱項，給予回饋或指導 6.3 展示專業能力 ◆ 精簡工作流程，幫助銷售團隊加快完成交易 ◆ 定期檢討及評估相關獎勵計劃績效，並能因應需要，提出可調整獎勵計劃之建議
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠營造積極的競賽氣氛，激勵銷售員工的士氣；及 ◆ 能夠推行機構的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現，以配合整體零售業務發展。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定市場研究計劃
2. 編號	111258L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責市場研究的人員。從業員能夠搜集及分析零售服務／產品的市場研究資料，制定具成本效益的市場研究計劃，從而達致既定的市場研究目標，促進機構業務發展。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析市場研究相關知識 ◆ 瞭解進行產品／服務市場研究的目的，例如： ● 發展、引進新產品／服務 ● 銷售推廣等 ◆ 分析產品／服務市場研究的方法、技巧及其特色 ◆ 掌握制定市場研究計劃時需考慮的因素（如：人力、培訓、費用） ◆ 瞭解產品／服務市場訊息系統的運作及特點 ◆ 瞭解制定市場研究計劃的原則、方法及程序，例如： ● 分析研究項目範圍 ● 確立詳細研究計劃，包括時間表、執执行程序等 ● 訂立客觀的分析準則、建議 ● 編寫市場研究報告 6.2 制定市場研究計劃 ◆ 根據機構對產品／服務的市場研究需要及目的，制定市場研究計劃，包括： ● 確定市場研究的目的及對象，例如： ○ 顧客群的市場研究 ○ 產品／服務的市場研究 ○ 定價的研究 ○ 競爭者的市場研究 ● 選擇合適的市場研究方法、內容及類型等 ● 確定執行研究的程序 ● 制定研究報告內容及格式 ● 評估市場研究計劃的績效表現 ◆ 制定市場研究管理及監察系統、機制 ◆ 制定透過網絡銷售的市場研究政策 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所提供的市場研究資料正確，而且不違反相關的《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠收集及分析零售服務／產品的市場研究資料，制定適當的市場研究計劃；及 ◆ 能夠制定市場研究管理及監察機制，從而達到機構的市場研究目的。
8. 備註	此乃能力單元 105059L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略
2. 編號	111259L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略的人員。從業員能夠根據機構業務的發展方向，制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略，以提升機構的品牌形象，提高銷售額。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解品牌形象的知識 ◆ 掌握機構的整體品牌形象及多渠道銷售管理策略 ◆ 瞭解機構建立產品品牌的目標及目的 ◆ 瞭解各種建立品牌的途徑、類型等（如：自創品牌、代理、分銷、收購品牌） ◆ 掌握各種推廣品牌的方法、媒體及其特點，例如： ● 網絡媒體 ○ 公域流量（如：Instagram、HKTV Mall、淘寶） ○ 私域流量（如：自媒體、用戶群等可與用戶連接的平台或渠道） ● 傳統廣告（如：電視、報紙、雜誌） ● 店鋪櫥窗設計、海報、商品展示設計等 ◆ 掌握整體零售業的現況及發展，包括： ● 市場發展趨勢 ● 消費者心理 ● 競爭者的經營方式 ● 同類型產品的特性及表現 ● 整體營商環境等 ◆ 瞭解機構產品的功能、特性、優劣點等 ◆ 掌握各種分析技巧及方法（如：強弱機危、PESTEL（政治、經濟、社會、技術、環境及法律因素）分析） ◆ 瞭解政府及業界對品牌認證計劃及相關要求（如：知識產權、香港製造標識計劃） 6.2 制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略 ◆ 制定建立品牌的目標及目的（如：新、現有產品） ◆ 分析零售市場的發展趨勢及經濟環境狀況 ◆ 收集及分析市場環境資料，以確定目標市場佔有率 ◆ 評估及分析顧客對產品品牌的態度及觀念 ◆ 分析產品品牌的市場定位 ◆ 檢討及分析過往市場推廣活動的成效，並提出改善建議 ◆ 評估及分析各種市場推廣媒體的功效及適用性，選擇合適的媒體進行品牌推廣宣傳 ◆ 制定新的品牌策略，例如： ● 提高品牌的知名度 ● 增加銷售渠道 ● 加強宣傳及推廣活動 ◆ 制定品牌持續發展策略

	◆ 確保所制定的品牌策略符合機構整體的形象及發展需要 ◆ 定期檢討品牌推廣策略的成效，並因應需要加以優化 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定機構品牌策略時，要尊重知識產權，避免發生侵權行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠配合機構的業務發展方針，制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略，以提升產品及機構的品牌形象；及 ◆ 能夠定時檢討品牌推廣及多渠道銷售管理策略的成效，並按需要加以調整。
8. 備註	此乃能力單元 105060L5 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	預測產品銷售表現
2. 編號	111260L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責產品推廣及庫存管理的人員。從業員能夠預測產品銷售表現，從而制定業務計劃流程，提升銷售額。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 預測產品銷售表現相關知識 ◆ 瞭解預測產品銷售表現對機構的重要性，例如： ● 增加現金流 ● 控制庫存 ● 分析銷售模式及趨勢 ● 對目標顧客及機構產品作深入瞭解 ◆ 掌握預測產品銷售表現所需的資料，包括： ● 過往及現時的產品銷售報告 ● 過往及現時的產品庫存紀錄 ● 競爭對手的相關資料 ● 零售市場分析 ● 客戶調查 ● 過往的預測報告 ◆ 瞭解各種預測方法及技巧，例如： ● 市場因素指數 ● 連鎖比率法（Chain ratio method） ● 整體市場需求 ◆ 預測影響產品銷售表現預測準確性的因素 6.2 預測產品銷售表現 ◆ 執行產品銷售表現預測的前期工作 ● 確定預測期（如：短期、中期、長期） ● 搜集資料，包括：內部及外部 ● 分析影響預測準確性的因素，例如： ○ 業務的季節性 ○ 政治事件 ○ 消費者收入 ○ 季節、氣候變化 ○ 經濟環境變化等 ◆ 進行產品銷售表現預測 ● 整合及分析所搜集的資料，預測零售市場營運及發展趨勢和影響 ● 運用定量及定性分析技巧，預測機構的產品銷售表現 ◆ 按照機構既定的標準，編寫產品銷售預測報告 ◆ 定期分析及比對實際與預測銷售表現的落差及其原因，並記錄相關資料，以作日後參考

	之用 6.3 展示專業能力 ◆ 在預測銷售表現時，確保報告內容的準確性及真實性
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用合適的預測方法及技巧，搜集及分析相關資料，預測產品銷售的表現，制定銷售計劃策略；及 ◆ 能夠分析銷售表現預測與實際銷售表現的差距和原因，並因應需要，調整銷售計劃。
8. 備註	此乃能力單元 105061L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	管理網上零售品牌
2. 編號	111261L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上零售管理的人員。從業員能夠管理網上零售品牌，從而建立良好的機構形象及提高銷售額。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估網上零售品牌相關知識 ◆ 瞭解機構整體零售品牌推廣及銷售策略 ◆ 瞭解影響顧客網上購物的習慣，例如： ● 產品特徵（如：價格、獨特性、實用性、功能） ● 購物方便 ● 網上購物的優缺點 ● 消費文化及消費對象 ◆ 瞭解零售業相關知識，如：市場環境因素、網上零售及電子商貿、市場發展趨勢、消費者心理、競爭者行為、市場特性等 ◆ 瞭解政府對網上品牌持有人及零售環境的監管和法例要求 ◆ 評估各種推廣零售品牌的網上渠道及系統，例如： ● 搜索引擎（如：Yahoo、Google） ● 社交網絡（如：Twitter、臉書、微博） ● 網上視頻（如：YouTube、TikTok） ● 公司網站、入門網站 ● 手機網絡 6.2 管理網上零售品牌 ◆ 於推廣網上零售品牌前進行前期研究工作，以確定影響品牌推廣成效的各種因素，包括： ● 消費者期望（如：對個人品牌形象、產品定位） ○ 方便 ○ 快捷 ○ 價錢比街舖便宜 ● 吸引、鼓勵消費者進行網上購物的因素 ● 加強品牌價值的網站功能 ● 現存用戶的個人資料 ● 消費者對網上零售產品的要求（如：價格、獨家優惠、送貨上門速度） ● 吸引消費者進行網上購物的方法 ○ 網上宣傳 ○ 獨家網上優惠 ◆ 掌握產品品牌建立的元素，包括： ● 品牌形象 ● 品牌定位 ● 品牌價值

	◆ 評估市場環境因素，綜合運用網上及品牌管理策略，以瞭解消費者的購物體驗 ◆ 確定適當的網上零售系統及渠道，為機構網上零售品牌帶來最大的成效（如：團購銷售管理） ◆ 評估利用網上零售的影響，並制定相關銷售策略 ◆ 制定網上零售品牌的實施計劃及表現監察機制 ◆ 定期監察及檢討零售品牌計劃的實施情況及成效，確保能實現機構既定的目標 6.3 展示專業能力 ◆ 確保機構的網上零售品牌符合本地及國際相關法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠執行產品品牌的前期開發研究工作，以確定最合適的網上零售系統及渠道，以達致推廣機構品牌的目的； ◆ 定期監察及檢討網上零售品牌推廣活動，確保所實施的網上銷售及推廣活動符合機構的營運政策，並能為機構塑造最佳的網上零售品牌形象；及 ◆ 能夠提升機構零售品牌的網上知名度和掌握網上銷售情況以及顧客的反應。
8. 備註	此乃能力單元 105062L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定售後服務方案
2. 編號	111262L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案，從而協助零售業務的發展。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估售後服務相關知識 ◆ 瞭解機構顧客服務及銷售策略 ◆ 瞭解顧客對貨品的要求及購買力 ◆ 瞭解機構貨品的特性，提供的售後服務 ◆ 明白售後服務是機構對消費者負責的一項重要措施，也是增強產品競爭能力的一個辦法 ◆ 評估售後服務的內涵，包括： ● 代為消費者安裝、調試產品 ● 根據消費者要求，進行有關使用等方面的技術指導 ● 保證維修零配件的供應 ● 負責維修服務 ● 對產品實行「三包」，即包修、包換、包退 ● 解答消費者的諮詢 ◆ 瞭解競爭對手提供的售後服務內容 6.2 制定售後服務方案 ◆ 配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案 ◆ 根據下列因素做出決定，令所制定的售後服務網能適用於境內外地區 ● 地區經濟及銷售能力 ● 地區政府政策 ● 社會文化背景 ● 機構財政能力 ● 機構營運策略 ● 機構的品牌形象 ● 機構的市場策略等 ◆ 制定售後服務質素的標準，為顧客提供優質的售後服務 ◆ 制定售後服務的評估原則，以評估售後服務人員的服務水準 ◆ 向顧客清楚解釋機構所提供的售後服務 ◆ 收集消費者對產品質量的意見，並加以改善 ◆ 定期檢討售後服務方案（如：比較競爭對手的服務質素），並向上級提出改善的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所制定的售後服務方案符合相關地區政府的法例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案；及

	◆ 能夠檢討售後服務方案，並提供改善建議，以加強售後服務網絡，提高售後服務質素。
8. 備註	此乃能力單元 105064L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定貨品定價策略
2. 編號	111263L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內的管理層人員。從業員能夠制定具競爭效益的貨品定價策略，以發展機構的零售業務及提高競爭能力。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估產品定價相關知識 ◆ 瞭解機構的整體營商策略 ◆ 瞭解機構不同的細分市場及貨品成交額 ◆ 評估機構貨品重要的資料及數據，包括： ● 貨品的來源地，屬單一或有多方面的來源 ● 貨品的供應量可否隨時調節 ● 顧客對貨品的需求有否季節性的起伏 ● 顧客對貨品價格彈性方面的反應及敏感度 ● 貨品價格的變化對機構整體盈利的影響等 ◆ 瞭解機構貨品所面對的競爭環境 ◆ 掌握制定貨品定價策略的程序 ◆ 瞭解政府法例對貨品定價方面的監管（如：競爭法） 6.2 制定貨品定價策略 ◆ 根據不同的細分市場及成交額，制定貨品定價策略 ◆ 分析不同的顧客群的消費能力，以訂立合適的貨品價格範圍 ◆ 評估競爭對手的貨品，以制定合適的定價，例如： ● 市場推廣計劃 ● 銷售額 ● 貨品之特性 ◆ 諮詢機構高層業務管理人員，確定合適的定價政策 ◆ 與機構內的精算師或專責數據分析的同事合作，決定有關個別貨品利率及回報方面的結構 ◆ 為各類貨品作出最終的定價 ◆ 透過有效通訊渠道，向各級員工通報所制定／修訂的貨品定價策略 ◆ 檢討貨品的價格，並因應市場的需求／反應，在有需要時改善及重設價格定位，以增加銷售額 6.3 展示專業能力 ◆ 所制定的貨品定價策略具競爭力，並促進零售業務的發展
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠為機構制定具競爭力的貨品定價策略；及 ◆ 能夠檢討機構的貨定價策略，並因應市場的需求或反應，而提出改善建議。
8. 備註	此乃能力單元 105065L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定銷售團隊獎勵計劃
2. 編號	111264L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠根據機構的銷售策略、市場目標及資源等因素，制定具激勵性、推動性的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現，以配合整體零售業務發展。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估銷售團隊獎勵計劃的知識 ◆ 瞭解機構的銷售策略及市場目標 ◆ 掌握機構的人力資源管理政策 ◆ 掌握機構貨品的表現、競爭力及發展潛力 ◆ 瞭解整體零售市場的當前狀況及發展趨勢 ◆ 瞭解影響機構銷售表現的基本因素（如：季節性、競爭對手） ◆ 掌握機構銷售團隊的表現，及個別銷售員工的質素 ◆ 評估零售業銷售團隊獎勵計劃內容，例如： ● 佣金發放安排及比例 ● 特別嘉許及金錢／實物獎賞的準則 ● 未能達標的罰則等 6.2 制定銷售團隊獎勵計劃 ◆ 根據機構貨品現時的銷售表現及市場狀況，評估增加銷售額的可能性及所需成本 ◆ 根據銷售團隊過往的表現及個別銷售員工的質素，評估可透過獎勵計劃提高銷售額的潛力及幅度 ◆ 制定銷售團隊獎勵計劃，例如： ● 按銷售額遞增的佣金比例 ● 按長期銷售表現的晉升安排 ● 卓越銷售員工的利潤分享計劃 ● 員工購股計劃 ● 員工特別嘉許計劃（如：頒發獎金或獎狀） ● 其他形式的獎勵等 ◆ 透過有效溝通渠道，讓相關的銷售及執行人員清楚瞭解獎勵計劃的細節 ◆ 定期檢討及評估相關獎勵計劃績效，並能因應需要，調整獎勵計劃 6.3 展示專業能力 ◆ 所制定的銷售團隊獎勵計劃可提升團隊合作精神及員工士氣
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的銷售策略及市場目標等因素，制定符合機構需要、具激勵作用的銷售團隊獎勵計劃，以提升銷售表現及配合整體零售業務發展；及 ◆ 能夠檢討及評估相關獎勵計劃績效。
8. 備註	此乃能力單元 105066L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	管理網站廣告
2. 編號	111265L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠管理網站廣告，包括廣告排期、廣告收益、合同及客戶管理等。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估網站廣告管理概念 ◆ 評估廣告投放： ● 廣告位的設定，播放日期和時段、播放時長的設定和修改 ● 廣告發佈（一個廣告位上同時發佈多個廣告） ● 廣告投放（一個廣告同時投放到多個廣告位） ◆ 評估廣告排期： ● 廣告投放計畫自動上線、下線 ● 提前設定廣告在未來的投放時間 ● 分配廣告位上的廣告曝光機率 ◆ 評估廣告定向： ● 掌握基本的定向技術：地域定向、星期定向、時段定向、網絡定向、瀏覽器定向、讀者定向、語言定向、頻道定向、大數據定向及廣告位定向等 ● 以靈活的定向方式與銷售方案相結合，優化廣告策略，增加廣告收益 6.2 管理網站廣告 ◆ 審核及管理廣告合同，包括簽訂日期、客戶、廣告清單等內容 ◆ 管理廣告客戶：客戶名稱、連絡人、電話、地址、廣告內容等數據 ◆ 訂立廣告費用： ● 點擊、表單廣告、等廣告模式的計費 ● 普通計費方式的計算：按點擊計費／包時計費 ● 按效果計費方式的計算：根據行銷目的採取 CPM（按展示付費）、CPC（按點擊付費）、CPA（按行為付費）、CPS（按銷售付費）等方式進行廣告投放結算 6.3 展示專業能力 ◆ 於管理網站廣告時，遵從政府及監管組織最新的相關法例如版權、私隱及資訊安全等，確保不違反相關條例 ◆ 執行網站廣告管理方案時，能夠符合企業發展的要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握基本的廣告管理，包括投放、排期、定向管理等；及 ◆ 能夠管理廣告合同及客戶。
8. 備註	此乃能力單元 107118L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	建立網站內容整體架構
2. 編號	111266L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠根據企業的業務策略及發展計劃，建立配合企業營運需要的網站內容整體架構，以幫助企業提供客戶需要的服務。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估網站內容整體架構相關知識 ◆ 評估網站整體佈局與設計上的規劃，從而達成以下業務目標： ● 增加網站的點擊率 ● 增加網站內容的轉發率 ● 增加用戶註冊的成功率 ● 增加產品銷售的轉換率 ◆ 掌握具效益網站的要素（如：網站的標題與說明、優質內容、頁面連結、用戶體驗） 6.2 建立網站內容整體架構 ◆ 制定網站內容架構的主要流程 ● 建立網站營運的主旨 ● 建立網站的主要形式（如：採用門戶／文章／論壇的形式） ● 制定網站的主要內容模組或頻道 ● 規劃每個模組或頻道的內容 ● 規劃網站運行的其他附加模組 ◆ 規劃網站其他內容 ● 訂立企業識別（Corporate Identity），包括：商標（Logo），標準配色，標準字體，宣傳標語等 ● 訂立頁面配置方法、外觀設計 ● 訂立廣告規劃 6.3 展示專業能力 ◆ 制定網站內容時須遵從政府及監管組織最新的相關法例（如：版權、私隱、商品說明條例），確保不違反相關條例 ◆ 執行網站內容整體架構規劃方案時，能夠符合企業發展的要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 制定網站內容架構的整體流程；及 ◆ 能夠根據不同銷售環境訂立網站內容架構方案。
8. 備註	此乃能力單元 107122L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定數碼營銷策略
2. 編號	111267L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責宣傳推廣的人員。從業員能夠利用對各種平台用戶的知識、興趣和生活體驗等，傳播商品訊息，達到宣傳推廣的作用。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估各種平台的營銷操作 ◆ 瞭解各種平台面世的背景及營銷概念 ◆ 評估各種平台的數碼營銷應用策略，包括： ● 利用第三方平台開展數碼營銷 ● 在某些平台上自建頻道 ◆ 分析各種平台的營銷特點（如：流量、成本） 6.2 制定數碼營銷策略 ◆ 訂立品牌營銷的最終目的（如：提升品牌形象、增加產品曝光機率） ◆ 分析各種平台的營銷特點，以便策劃下一步營銷方案，包括： ● 訂立機構／品牌發展方向 ● 研究平台用戶的消費行為模式 ● 選用能切合機構／品牌定位及發展方向的平台 ◆ 對內容進行定位，包括： ● 內容的寬度和深度 ● 寫作技巧和風格 ◆ 分析成功數碼營銷案例，並能借鑒，用於己方的內容定位 6.3 展示專業能力 ◆ 執行的數碼營銷方案能夠符合機構／品牌發展的要求 ◆ 在考慮和制定數碼營銷方案策略時，必須遵循政府及監管組織最新的法例（如：資訊、私隱及資訊安全），確保所推行的營銷策略不違反相關條例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 分析數碼營銷的常用策略；及 ◆ 訂立數碼營銷目標、機構／品牌定位和內容定位。
8. 備註	此乃能力單元 107166L5、107167L5、107168L5、107169L5、107170L5、107171L5、107172L5 及 107173L5 的整合更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定銷售團隊管理策略
2. 編號	111268L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定銷售策略之人員。從業員能夠分析及評估銷售團隊的表現、市場及競爭對手的狀況等，從而制定銷售團隊管理策略、人力規劃、運作模式及獎勵計劃，以配合機構零售業務的發展。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估人力資源管理知識 ◆ 評估機構銷售團隊的架構及職能，如： ● 銷售區域 ● 銷售團隊等 ◆ 瞭解機構人力資源政策，包括：招聘、甄選、培訓等 ◆ 瞭解機構既定的銷售人員薪酬管理政策，包括： ● 薪酬及佣金制度 ● 工作表現評核制度 ● 相關勞工法律規定等 ◆ 掌握各種工作表現評核方法及其優點，包括：正式及非正式、強弱機危分析 ◆ 瞭解銷售人員不同的培訓方法 ◆ 掌握機構的員工關係管理策略，例如： ● 解決內部衝突的機制 ● 申訴及紀律處分程序等 ◆ 瞭解各種激勵及建立團隊合作精神的方法及其技巧 6.2 制定銷售團隊管理策略 ◆ 分析零售業內銷售人員的供求狀況及趨勢，包括： ● 受聘人數 ● 市場需求 ● 僱員流失率 ● 教育程度 ● 挽留稱職員工所需的成本等 ◆ 制定機構銷售團隊模式及策略（如：區域、團隊） ◆ 根據機構營運管理及人力資源政策，制定合適的銷售人員管理策略 ● 招募合資格銷售人員的策略 ● 挽留稱職員工的方法及策略 ● 內部培訓機制及策略 ● 晉升及賞罰制度（如：職權及職能、晉升階梯、薪酬及福利、獎賞） ● 工作分配制度 ● 表現評核制度 ● 建立團隊精神等 ◆ 定期與各銷售團隊進行分析及檢討其表現及績效，並提出改善建議，確保能達到機構設定的銷售目標

	6.3 展示專業能力 ◆ 所制定的銷售團隊管理策略，能夠配合機構零售業務的拓展以及行業發展趨勢
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的營運目標及業務發展，分析及評估機構對銷售人員的需求；及 ◆ 能夠按照機構的營運及人力資源管理政策，制定合適的銷售人員管理策略，包括招聘、培訓、管理及表現評核等。
8. 備註	此乃能力單元 105068L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略
2. 編號	111269L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠因應機構的市場發展目標，制定一套最適合機構業務需要的市場營銷、營銷渠道和媒體策略，以提升機構的知名度及市場佔有率。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 評估市場管理相關知識 ◆ 掌握整體零售市場的發展狀況及競爭環境，包括：海外、本地市場 ◆ 評估各種市場定位理論，例如： ● 營銷組合的應用 ● 消費品市場 ● 以客為本、以產品為本 ◆ 瞭解本地市場環境及市場分割的概念 ◆ 瞭解政府對市場推廣的監管及規定（如：本地、國際） ◆ 瞭解機構既定的使命、營運策略及市場目標等 ◆ 瞭解不同顧客群的消費心理、需求等 ◆ 掌握研究及分析市場策略計劃的技巧及程序 6.2 制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略 ◆ 評估機構的能力，包括：財政、人力資源、資訊科技 ◆ 評估及解讀所收集的資訊，包括： ● 整體零售市場狀況 ● 市場銷售結構 ● 產品生命週期 ● 目標市場定位及其發展潛力（如：目標顧客群、地域、服務類別及市場定位模式） ● 業務營運及發展預測 ● 目標顧客群的購物動機、慣用平台及消費模式、特徵 ● 市場營銷成本、財政預算等 ◆ 預測零售市場的走勢及制定市場營銷目標 ◆ 制定市場策略計劃的管理及監控方法 ◆ 將市場策略計劃及主要績效指標等，與機構既定的使命及營運策略互聯繫，並作出檢討 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所制定的市場策略計劃符合零售市場最新的發展趨勢
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠分析各種市場環境、顧客行為、產品特性、機構資源及實力等因素，從而制定促進機構發展的市場營銷、營銷渠道和媒體策略；及 ◆ 能夠檢討及評估策略的成效，並能因應需要而作出適當的調整及優化。
8. 備註	此乃能力單元 105069L6 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	掌握零售市場動向，制定市場發展目標
2. 編號	111270L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定市場政策的人員。從業員能夠全面分析及評估市場環境、過往及現時的銷售表現、機構營運策略等因素，制定可行的具有前瞻性的市場發展目標。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析市場發展相關知識 ◆ 分析零售市場動向 ● 瞭解機構的宏觀和微觀環境 ● 瞭解收集零售業務數據的不同方法（如：消費者／顧客調查、政府統計、行業研究／調查） ● 瞭解不同的分析工具及技術（如：市場定位圖、建設方案） ◆ 制定市場發展目標 ● 掌握機構的使命及願景 ● 瞭解機構的目標、業務組合、產品及服務和銷售機會 ● 瞭解 SMART 技術（Self-monitoring Analysis and Reporting Technology，即「自我監測、分析及報告技術」）及理論 ● 掌握各種策略、操作上及策略分析技巧（如：強弱機危、PESTEL（政治、經濟、社會、科技、環境及法律因素）分析） ● 瞭解各種相關法律規範及銷售實務守則 ○ 《版權條例》 ○ 《個人資料（私隱）條例》 ○ 直銷守則 6.2 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 ◆ 與相關部門商討及確定機構的使命及願景、業務政策及發展目標 ◆ 運用統計數據和市場訊息來分析市場和行業的發展動向 ◆ 分析現有及潛在競爭對手，包括他們產品的性能及服務的質素，以確定潛在機會或威脅 ◆ 預測未來市場和行業發展動向 ◆ 檢討及分析過往銷售表現指標是否符合目標要求，從而識別成功因素及需作出改善的範疇 ◆ 運用合適的分析方法及技巧，評估現時機構的宏觀和微觀環境及競爭潛力 ◆ 分析及評估過往機構成功佔有的市場比率，並能掌握有利機構業務發展的新市場機遇 ◆ 發展機構市場目標、開展機構計劃及模式時，能全面考慮各種因素，以作方針 ● 主要利益相關者的意見 ● 拓展業務需遵從的法例規範 ● 機構業務及市場預測、機構的財務及資源等 ● 機構的策略目標、相關的績效指標等 6.3 展示專業能力 ◆ 所制定的市場發展目標具有前瞻性，並能促進機構業務發展

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠分析及評估機構的銷售需要及市場發展機遇等因素，從而發展符合機構業務方針的市場營銷目標，以協助機構業務發展。
8. 備註	此乃能力單元 105067L5 及 105070L6 的整合更新版。名稱作出修訂。

「顧客關係管理」職能範疇能力單元

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇**

1. 名稱	提供產品資料
2. 編號	111271L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠詳細瞭解企業產品的能力，要求瞭解企業產品的基本資料，並能夠全面地傳達給顧客。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解企業產品的每項資料，包括： ◆ 產品的功能 ◆ 產品的價格 ◆ 產品的基本構造 ◆ 產品的質素和規格 ◆ 產品的用途 ◆ 產品的優勢 ◆ 產品使用的注意事項 ◆ 產品的銷售渠道 6.2 提供產品資料 ◆ 掌握產品的關鍵特徵，用最短的時間向顧客講解 ◆ 能回答顧客可能諮詢產品的所有問題 ◆ 介紹企業不同的銷售渠道 6.3 展示專業能力 ◆ 按照貨品本身的實際資料及特色來做介紹，不可誇大其功能／用處 ◆ 參考政府的貨品說明條例，確保介紹貨品時應遵從法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 全面瞭解產品的資料；及 ◆ 正確傳達產品的資料。
8. 備註	此乃能力單元 107181L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇**

1. 名稱	處理客戶投訴
2. 編號	111272L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠處理客戶對於服務或產品的投訴，為客戶解決問題並對此進行匯報。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 掌握處理投訴的基本原則和方法 ◆ 瞭解企業處理客戶投訴的既定指引和程序 ◆ 掌握處理投訴的基本原則 ● 幫助客戶解決問題 ● 不與客戶爭辯，不使用過激語言 ● 不損害企業利益 ◆ 處理投訴的基本方法 ● 用心聆聽 ● 仔細詢問 ● 記錄問題 ● 禮貌地結束 ◆ 根據既定的投訴指引和程序，分辨投訴的類型，包括能即時解決的及必須上報解決的投訴 ◆ 對客戶的投訴進行記錄，包括投訴時間、投訴途徑（如：電子郵件，網絡評論，社交媒體平台）、投訴事件、被投訴者等 ◆ 對投訴事件的處理進程和結果進行跟蹤，在規定時間內處理完畢並通過不同途徑（包括：電子郵件或電話）等反饋給客戶 6.2 處理客戶投訴 ◆ 掌握處理升級投訴的技巧 ◆ 掌握處理疑難投訴的技巧 ◆ 尋找雙贏的平衡點 ◆ 掌握有效撫慰情緒高度激動客戶的方法 6.3 展示專業能力 ◆ 運用人際溝通技巧（如：聆聽），建立和維持優質的客戶服務關係 ◆ 在處理客戶投訴時，要兼顧企業及客戶的利益，並在兩者之間取得平衡
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 運用處理投訴的基本原則、方法及技巧，處理投訴及記錄處理進程和結果。
8. 備註	此乃能力單元 107183L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇**

1. 名稱	調查客戶滿意度
2. 編號	111273L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠訂定相關維持客戶關係的管理辦法而進行針對性的調查，從而減少客戶流失。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解調查目標 ◆ 調查的核心是確定產品和服務在多大程度上滿足了客戶的慾望和需求。就其調查目標來說，應該達到以下目標： ● 確定導致客戶滿意的關鍵績效因素 ● 評估企業的滿意度指標及主要競爭者的滿意度指標 6.2 調查客戶滿意度 ◆ 選擇適合的調查方法 ● 瞭解機構的業務及銷售策略 ● 設立網上及網下投訴與建議系統 ○ 以客戶為中心的企業應當能方便顧客傳遞他們的建議和投訴，選用合適的渠道來設立投訴與建議系統，以收集客戶的意見和建議 ● 設立客戶滿意度調查表 ◆ 制定客戶滿意度調查流程 ● 量化和權重客戶滿意度指標 ● 選擇合適的調查對象 ● 收集客戶滿意度數據 ● 使用合適的軟件工具分析調查結果 ● 執行和改進計劃 6.3 展示專業能力 ◆ 在檢討產品或服務時，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠從企業實際出發，選擇合適的調查方法和工具，制定全面控制過程，得到有效的客戶滿意度數據。
8. 備註	此乃能力單元 107184L3 的更新版。名稱作出修訂。

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇

1. 名稱	管理社交媒體危機公關
2. 編號	111274L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠根據機構既定的顧客關係管理策略，管理社交媒體危機公關。當危機事件發生時，助機構發現危機的潛在成因的資訊，降低危機破壞性，保護企業的形象、品牌不受侵害。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解社交媒體危機的特徵和產生的危害 ◆ 瞭解社交媒體危機的特徵 ● 較多負面的言論偏見 ● 網友發佈錯誤的資訊 ● 危機的不確定性 ● 危機的急迫性 ● 媒體輿論關注性高 ◆ 瞭解社交媒體危機的害處 ● 爆發時的速度和強度更廣泛，大大不同於傳統媒體 ● 網絡上的任何人都可能造成危機 6.2 管理社交媒體危機公關 ◆ 在社交媒體上執行機構既定的顧客關係管理策略 ● 準備：在危機爆發前，先檢閱潛在的危機爆發點，模擬可能發生的危機狀況，並設法預防其發生 ● 評估：收集數據建立危機的真實狀態。企業的回應必須能夠相應於該危機議題的潛在影響。利用社群媒體的工具以協助評估負面訊息的影響。 ● 控制：處理危機溝通的人越少越好，通常參與的人越多，訊息就越容易被混淆 ● 反應：遲遲不回應通常可導致更加嚴重的危機，因為會讓顧客認為企業根本不在意此問題 6.3 展示專業能力 ◆ 所執行的社交媒體危機公關，不可抵觸香港法例相關的規定（如：《版權條例》、《個人資料（私隱）條例》）處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 瞭解社群媒體環境下的企業危機的特點； ◆ 執行危機前的預警工作流程；及 ◆ 具備處理社群媒體危機的能力。
8. 備註	此乃能力單元 107154L4 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇

1. 名稱	管理網絡危機公關
2. 編號	111275L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠根據機構既定的顧客關係管理策略，操作網絡危機事件監測系統。當危機事件發生時，助機構發現危機的潛在成因的資訊，降低危機的破壞性，保護企業的形象、品牌不受侵害。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網絡危機的特徵和產生的危害 ◆ 瞭解網絡危機的特徵 ● 突發性 ● 破壞性 ● 不確定性 ● 急迫性 ● 輿論關注性 ◆ 瞭解網絡危機的危害 ● 爆發規模大 ● 傳播的速度快和範圍更廣泛 ● 破壞性更強，危機事件的評論權甚至裁判權由企業轉移向網民，引起的爭議更大 6.2 管理網絡危機公關 ◆ 在網絡上執行機構既定的顧客關係管理策略 ● 訂立正確的危機意識 ● 訂立危機預警系統 ● 訂立危機管理小組，制定危機處理計劃 ● 執行危機管理的模擬培訓 ● 運用公關手段來建設和維繫與公眾關係，以獲得更多支持者 ◆ 優化企業危機管理策略 ● 對網絡媒體給予足夠重視 ● 及時公開危機事件的各種訊息 ● 整合各種網絡資源以綜合運用訊息發佈 ● 重視意見領袖的作用 ● 重視網絡口碑的建設 6.3 展示專業能力 ◆ 所制定的危機管理策略或措施，不可抵觸香港法例相關的規定 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 瞭解網絡環境下企業危機的特點； ◆ 訂立危機前的預警工作流程；及 ◆ 訂立和優化掌握處理網絡危機策略。

8. 備註	此乃能力單元 107157L4 的更新版
-------	----------------------

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇**

1. 名稱	維持和改善顧客關係的策略
2. 編號	111276L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠在新零售時代，向客戶提供服務，改善與客戶之間的關係，培養客戶的忠誠度。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析新零售時代的客戶要求 ◆ 提供全方位的訊息服務。客戶做出購買決策需要瞭解產品或服務的資料（如：退換貨品政策、保養期） ◆ 明白新零售時代是一個服務需求多樣化、個性化的時代，其特點是企業針對每個客戶的不同需求提供相應的訊息服務 ◆ 提供多元化的促銷服務（如：節日限定特價貨品，可在網上訂購，並讓客戶選擇取貨方法） ◆ 分析訂立全方位的客戶關係策略 ● 售前服務策略 ○ 在產品銷售之前，針對客戶的購物需求，通過合適的網上及網下渠道向客戶提供產品介紹、產品推薦、購物說明等資料，協助決策 ○ 建立虛擬及／或實體展廳充分展示產品形象，激發購買欲望 ● 售中服務策略 ○ 在交易過程中，企業向客戶提供簡單方便的商品查詢及導購諮詢，商品訂購、貨款支付、貨物配送等服務，以保證商品交換活動順利實現 ○ 建立實時溝通系統，增強消費者網上購物的信心 ● 售後服務策略 ○ 瞭解網上售後服務有兩類，一類是基本的網上產品的消費支持和技術服務；另一類是企業為滿足客戶附加需求而提供的各種附加利益的服務 ○ 分析和比較網上銷售服務與傳統的網下銷售服務，包括方便快捷、靈活有效、成本低廉、直接自助的特點，從而增強了企業的競爭實力 ● 售後服務渠道，例如： ○ 在企業網站中提供「常見問題」頁面，提供有關產品、企業情況方面的訊息，能夠引發瀏覽者的興趣及幫助那些在產品使用中遇到疑難問題的客戶找到所需的訊息 ○ 在企業網站上建立網上社區，提供售後服務人員與用戶實時交流的渠道 ○ 企業建立電子郵件及／或簡訊列表，讓客戶登記註冊，然後定期向客戶發佈企業最新的訊息，加強與客戶聯繫 6.2 維持和改善顧客關係的策略 ◆ 識別客戶 ● 通過網上及網下渠道收集更多的客戶資料 ● 驗證並更新客戶訊息，刪除過時訊息 ◆ 對客戶進行差異分析 ● 識別企業的高端價值客戶 ● 調查是否有些客戶從企業只訂購一兩種產品，卻會從其他地方訂購很多種相關產品

	• 檢閱客戶對企業哪些產品或服務多次提出了投訴 ◆ 與客戶保持良性關係 • 給競爭對手的客戶聯繫，比較服務水平的不同 • 改善對客戶投訴的處理 6.3 展示專業能力 ◆ 處理客戶資料時，遵循《個人資料（私隱）條例》 ◆ 在制定客戶服務管理策略時，確保兼顧企業及客戶的利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 掌握改善顧客關係的主要要素、方法及網上客戶的要求和特點； ◆ 訂立全方位的客戶關係策略；及 ◆ 維持和改善顧客關係的策略。
8. 備註	此乃能力單元 107187L5 的更新版。名稱作出修訂，資歷學分由 12 分修訂為 6 分。

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇

1. 名稱	發掘潛在客戶要求
2. 編號	111277L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠針對現有客戶的新需求提供更多更具有吸引力的措施，並尋找潛在客戶。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解什麼是潛在客戶及尋找潛在客戶的原則 ◆ 瞭解潛在客戶的定義，他們能為企業帶來哪些價值 ◆ 瞭解尋找潛在客戶需要遵循的原則： ● 量身定制的原則：選擇滿足潛在客戶具體需要 ● 重點關注原則：即 80/20 原則，事先確定尋找客戶的輕重緩急，首要的是把重點放在具有高潛力的客戶身上 ◆ 掌握各種網上及網下發掘潛在客戶的方法（如：客戶引薦法、效應法） 6.2 發掘潛在客戶要求 ◆ 運用不同方法去發掘現有客戶的新要求，例如： ● 定期推出特別優惠予現有客戶 ● 在定期通訊上採用導覽元素，並附帶連結至每季最暢銷產品 ● 定期新增預期會流行的關鍵字，進行搜索引擎最佳化（SEO），讓客戶輕鬆尋找所需 ◆ 運用不同方法去尋找潛在客戶，例如： ● 邀請現有客戶引薦，並在引薦成功後給予雙方獎賞 ● 尋找並爭取有較大影響力的中心人物為客戶，然後利用中心人物的影響，加速潛在客戶發展為真實客戶的機率 ● 邀請網站訪客提供電郵地址，以擴展電子郵件列表 ● 利用影音網站平台做網絡行銷 ● 利用搜索引擎關鍵字廣告，針對所選定的潛在客戶進行宣傳 ● 利用網絡各種專門的市場訊息工具或政府有關部門所提供的訊息來尋找潛在客戶 6.3 展示專業能力 ◆ 發掘潛在客戶資料時，遵循《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 瞭解發掘現有客戶的新要求和潛在客戶的重要性；及 ◆ 運用發掘潛在客戶的技巧和方法。
8. 備註	此乃能力單元 107188L5 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇

1. 名稱	應用科技以輔助顧客關係管理
2. 編號	111278L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠瞭解更多輔助顧客關係管理（CRM）的科技應用。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析顧客關係管理的相關知識 ◆ 瞭解 CRM 出現原因 ● 需求的拉動 ● 技術的推動 ● 管理理念的更新 ◆ 分析 CRM 的概念及特點 ● 綜合性 ○ CRM 系統不僅使企業擁有靈活有效的客戶交流平台，而且使企業具備綜合處理客戶業務的基本能力，從而實現應用電子商務的新型客戶管理模型 ● 集成性 ○ 在電子商務背景下，CRM 系統具有與其他企業級應用系統（ERP-企業資源規劃、SCM-供應鏈管理）的集成能力。對於企業而言，只有實現了應用系統的完全整合，才能真正實現客戶價值的創造 ● 智能化 ○ 集一站式服務、互聯網思維和大數據分析於一體的顧客關係管理與服務平台，大幅提升公司銷售管理水平和用戶平台體驗 6.2 應用科技以輔助顧客關係管理 ◆ 檢視 CRM 系統主要模塊功能 ● 銷售模塊：幫助決策者管理銷售業務，主要功能包括額度管理、銷售力量管理和地域管理 ● 銷售模塊：計劃、執行、監視和分析直接市場營銷活動 ● 客戶服務模塊：提高那些與客戶支持、現場服務和倉庫修理相關的業務流程的自動化並加以優化 ● 客戶互動模塊：利用不同的網絡渠道與客戶溝通來促進銷售、銷售和服務向企業引入最適合的 CRM 系統 ◆ 評估 CRM 系統對企業零售業帶來的影響，如增加銷售額、額外成本等 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定戶關係策略時，確保兼顧企業及客戶的利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 掌握 CRM 系統的概念及特點；及 ◆ 掌握及運用 CRM 系統主要的運作模塊。
8. 備註	此乃能力單元 107189L5 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇

1. 名稱	分析、部署及優化顧客關係管理系統
2. 編號	111279L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠掌握顧客關係管理（CRM）軟件系統，以協助企業制定及應用有效的CRM系統。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析顧客關係管理成功的關鍵因素 ◆ 向管理層明確地訂明 CRM 項目所需的時間，財力和其它資源 ◆ 專注於流程而不是過分關注於技術 ◆ 靈活運用技術。根據業務流程中存在的問題來選擇合適的技術，而不是調整流程來適應技術要求 ◆ 分析 CRM 團隊的執行能力，包括： ● 業務流程重組的能力 ● 對系統進行專門化和集成化的執行能力 ● 對 IT 部門的要求，如網絡設計和數據同步化策略等 ● 具有改變管理方式的技能 ◆ 檢討人為因素 ● 在 CRM 項目的各個發展階段，都爭取不同持分者的參與，使得持分者為項目負責 ◆ 發展分步實現流程 ● 通過流程分析，可以識別業務流程重組的一些重要領域並優先實施 6.2 分析、部署及優化顧客關係管理系統 ◆ 針對企業業務流程和管理過程中產生的大量數據，選擇及利用 CRM 系統中的商業智能工具進行分析，以支持企業在業務管理及發展作出正確的判斷。工具包括： ● 分析處理工具 ○ 對存儲數據庫的數據進行分析、處理過程。一般可供選擇的方案：預先計算和即時計算。 ● 查詢報告工具 ○ 快速、簡單、易用的查詢和報告工具能夠幫助管理者充分利用企業中不同層次的數據，獲取所需要的特定訊息，並以合理的格式加以顯示。 ● 數據發挖工具 ○ 從大量的資料中自動搜尋隱藏於其中有著特殊關聯性，並通過統計、分析處理以發現未知的關於客戶的新資訊 ○ 著眼於瞭解業務特點，並把它轉化成為數據分析的條件和參數 ○ 轉換、清理和導入數據，可從多個數據源抽取並加以組合，以形成有效的數據庫 ○ 分析數據及建立模型：對現有的數據進行規整，利用現有各種模型處理數據分析 ○ 評估與應用：優秀的評估方法是利用不同的時間段，讓系統對已經發生的消費情況進行預測，然後比較預測結果和實際狀況。 6.3 展示專業能力

	◆ 處理客戶資料時，遵循《個人資料（私隱）條例》 ◆ 在客戶和企業整體利益之間維持恰當的平衡
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及 ◆ 能夠按照企業之目標，制定有效的顧客關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，有利企業長遠的發展。
8. 備註	此乃能力單元 107191L5 的更新版。名稱作出修訂，資歷學分由 12 分修訂為 6 分。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客關係管理」職能範疇**

1. 名稱	管理合作夥伴關係
2. 編號	111280L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠作為企業的顧客關係管理者，建立並維護與合作夥伴的關係，減少不確定因素，提高客戶的滿意度。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 檢討及訂立合作夥伴選擇程序，方向包括： ◆ 分析不同合作夥伴的需求 ● 分析市場競爭環境需求 ● 分析企業的核心業務及優勢 ● 分析共同利益與潛在風險 ◆ 確定合作夥伴關係，例如 ● 策略合作夥伴 ● 重要合作夥伴 ● 一般合作夥伴 ◆ 制定合作夥伴的選擇過程 ● 成立評價小組 ● 初選合作夥伴 ● 建立評價體系及選擇方法 6.2 管理合作夥伴關係 ◆ 構建信任基礎 ● 加強溝通及關鍵訊息的交流 ● 經常互訪 ● 數據交換 ● 實現並行工程 ◆ 制定合作關係發展策略，鞏固、維護合作關係 ● 放棄爭端 ● 定期檢討企業及合作夥伴的組織結構和營運制度 ● 重視共同關注利益及價值 ● 建立激勵機制和約束機制 6.3 展示專業能力 ◆ 執行的合作夥伴關係管理方案能夠符合企業發展的要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 檢討及訂立合作夥伴選擇程序；及 ◆ 制定合作關係發展策略。
8. 備註	此乃能力單元 107192L6 的更新版

「採購／電子商務採購」職能範疇能力單元

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	處理貿易文件
2. 編號	111281L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負擔處理貿易文件的人員。從業員能夠在督導下，按照機構既定的指引及程序，處理貿易的文件，使貨品交易得以順利進行。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解貿易文件處理相關知識 ◆ 瞭解處理一般貿易文件的知識 ◆ 識別本地及貿易不同之處，及相關貿易文件的差異 ◆ 瞭解與貿易相關的法例，尤其是針對貿易的規定 6.2 處理貿易文件 ◆ 辨識機構日常進行貿易所需的文件種類： ● 採購文件（如：訂單、發票） ● 托運文件（如：提單、空運單、海運單） ● 送遞文件（如：到貨通知、送貨指示、接收紀錄） ● 保險、電匯及信用證（如：檢驗安排通知、保單） ● 入口證、報關文件、配額申報、衛生證等 ● 貿易服務發票及付款文件（如：付款指示、付款確認書） ◆ 按機構的程序，在督導下，在限期之前處理貿易文件，包括：歸類、核對、計算等 ● 核實跨國運輸的交通安排（空運、海運、鐵路運輸等）是否如實反映在相關文件內容中 ● 計算跨國運輸所牽涉的額外成本 ● 核實跨國運輸的包裝（如：易碎貨品）及載貨方式（如：需全程冷藏的酒類），是否如實反映在相關文件內容中 ● 將處理好的貿易文件存檔（人手或電腦入檔）、有需要時預備副本分發給相關部門／夥伴機構等 ◆ 當對貿易文件內容有疑問時，立即向上級匯報，並要求賣家澄清及作出更正 6.3 展示專業能力 ◆ 確保在限期之前，按照機構既定的指引及程序，處理好貿易文件 ◆ 不可擅自對貿易文件作任何違規的處理或改動
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠在限期之前，按照機構既定的指引及程序，處理好貿易相關文件，使貨品交易得以順利進行；及 ◆ 當對貿易文件內容有疑問時，立即向上級匯報，並要求賣家澄清及作出更正。
8. 備註	此乃能力單元 104959L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	處理購入貨品的付款
2. 編號	111282L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責貨品付款相關的員工。從業員能夠在督導下，處理支付予供應商及債權人的款項，包括本地或國際供應商，處理付款金額亦不可超過所屬職位的權限。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解處理貨品付款的知識 ◆ 瞭解機構的支付程序及政策 ◆ 掌握機構的支付紀錄系統 ◆ 瞭解本地及國際付款的基本知識，包括： ● 稅項 ● 支付方式 ● 支付條款 ● 發票及支付程序 ◆ 掌握內部支付系統（電子或文檔） 6.2 處理購入貨品的付款 ◆ 按照機構的程序及指引，檢查所收送貨單及發票的準確性 ◆ 覆核發票與未結算付款紀錄，調查及糾正出現的差異 ◆ 掌握貨品付款方法，例如： ● 現金 ● 支票 ● 電子轉帳（TT、SWIFT） ◆ 準備與支付有關的文件 ◆ 向指定人員尋求付款之授權 ◆ 按照機構程序執行支付和更新內部紀錄 6.3 展示專業能力 ◆ 支付貨品的款項時必須按照機構程序，處理的款項必須準確無誤 ◆ 確保處理付款時，能遵守道德規範，防止任何盜竊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠檢查發票的準確性，並向相關人士尋求付款授權；及 ◆ 能夠按照機構程序，以適當的方式處理購入貨品付款及更新內部紀錄。
8. 備註	此乃能力單元 104962L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	執行採購
2. 編號	111283L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構採購部門的員工。從業員能夠按機構既定的採購程序及所屬職位的權限，作出選擇，向合適的供應商採購適當的貨品及貨量，以配合零售營運業務所需。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解採購貨品的知識 ◆ 掌握不同貨品的價格、市場需求、佔有率等最新資訊 ◆ 瞭解貨品的成本結構，以便與供應商進行邊際收益方面的談判 ◆ 瞭解有關貨品標準及銷售的法規（如：《商品說明條例》） ◆ 掌握不同貨品的規格及庫存量要求 ◆ 掌握公司的採購文件及處理方法 ◆ 瞭解甄選不同貨品供應商的程序 ◆ 掌握環保產品的新趨勢及規格以供消費者選擇 ◆ 掌握環保採購的概念及應用 6.2 執行採購 ◆ 根據既定的採購程序及所屬職位的權限，確定所需採購的貨品 ◆ 根據機構的優勢，與供應商闡釋／商討有關機構市場銷售計劃 ◆ 根據既定的供應商甄選程序，確定所需貨品的供應商 ◆ 根據既定的策略向選定的供應商進行採購，包括： ● 供貨協議 ● 確定不同貨品的規格及採購量 ● 採購價格及週期 ● 處理供應商的要求等 ◆ 瞭解貨品貯存的方式 ◆ 收集報價資料，作出比較分析，並按機構擬訂的銷售指標進行採購 ◆ 按機構擬訂的銷售指標，檢討貨品的類別及範圍 ◆ 在計劃及開發貨品的類別方面，向上級提出調整及優化的建議 ◆ 遵守所有相關的法例（如：遵守《防止賄賂條例》、採購時不可用圍標的方式） 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構既定的採購程序及採購權限，防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為 ◆ 執行貨品採購時，保障機構的利益
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採購程序，有效地執行貨品採購；及 ◆ 能夠處理好採購相關文件（如：報價單、採購單）。
8. 備註	此乃能力單元 104963L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	介紹貨品
2. 編號	111284L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構負責處理貨品的員工。從業員能夠向不同崗位員工介紹已採購貨品之詳細資料及特色，令他們能在各自工作範圍內，例如向客戶推銷該貨品時更加順利。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解貨品介紹相關知識 ◆ 瞭解各種與同事溝通的渠道及方式 ◆ 瞭解各種推廣貨品的渠道及方法 ◆ 掌握機構已採購貨品之詳細資料及特色 ◆ 瞭解機構發佈貨品的計劃，清楚各單位的責任及相關貨品知識 ◆ 瞭解機構發佈貨品的程序，並能識別所需的支援 6.2 介紹貨品 ◆ 在採購貨品後，為相關部門及員工提供該貨品的最新資料及特色，例如： ● 吸引客戶的功能（尤其是家電或影音產品） ● 比其他同類產品優勝之處（尤其是電子或電腦產品） ● 正確的操作步驟／使用方法 ● 貨品的建議售價（適用的話） ● 有否保養期／保質期等（耐用品） ● 屬於最新的潮流產品（如：衣帽鞋襪） ● 出售前的適當貯存環境（如：溫度及濕度）／擺放方式 ◆ 向相關員工及部門提供必要的培訓，確保他們獲得所需的貨品知識／操作技巧 ◆ 如有需要時，為各種貨品介紹的活動製作印刷品／培訓教材／貨品宣傳單等 ◆ 提供建議，以完善向員工介紹貨品的方法及渠道 ◆ 評估貨品介紹活動的成效（如：員工能否成功向顧客推銷該貨品） 6.3 展示專業能力 ◆ 按照貨品本身的實際資料及特色來做介紹，不可誇大其功能／用處 ◆ 參考政府的貨品說明條例，確保介紹貨品時應遵從法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠向各崗位員工介紹所採購貨品之詳細資料及特色；及 ◆ 能夠令員工在各自工作範圍內，順利向客戶推銷該貨品。
8. 備註	此乃能力單元 104970L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	購買貨品
2. 編號	111285L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業採購部門。從業員能夠掌握機構對購買貨品的需要，並能最優惠的價格購買好品質的貨品。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解購買貨品相關知識 ◆ 瞭解機構購買貨品的政策／銷售目標 ◆ 掌握與供應商關係管理技巧 ◆ 掌握洽談合約的技巧 ◆ 瞭解影響購買貨品的因素，例如： ● 貨品銷售情況 ● 季節性及市場趨勢 ● 庫存政策 ● 競爭對手的銷售活動 ● 宣傳及其他商業活動 ◆ 掌握評估產品性能／品質的技巧 ◆ 認識採購的道德及守則 6.2 購買貨品 ◆ 確定購買的需要 ◆ 根據購買的需求，定立購買計劃，包括： ● 產品描述 ● 數量 ● 需要日期 ● 估計成本 ● 供應商類型 ● 本地或國際產品 ◆ 甄選合適的供應商，向供應商發出訂單 ◆ 協調將產品運送倉或直接往零售店舖 6.3 展示專業能力 ◆ 能與供應商保持良好的合作夥伴關係 ◆ 能遵守機構購買貨品相關的指引及恪守職業道德，防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握機構對購買貨品的需求；及 ◆ 能為機構以最優惠的價格購買品質優良的貨品。
8. 備註	此乃能力單元 104971L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	執行貨品品質控制
2. 編號	111286L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責品質管理的人員。從業員能夠執行貨品品質控制，確保進出貨品的品質符合標準。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解品質控制知識 ◆ 瞭解機構品質控制相關的政策及程序 ◆ 瞭解品質控制的方法及技巧，包括： ● 抽樣 ● 檢查 ● 測試 ◆ 瞭解品質控制需注意事項，例如： ● 相關之香港法例要求 ● 相關產品之國際測試要求 ● 就不同之品質問題，定出可容忍之問題貨物數量值 ● 有效日期 ● 標籤（如：用法、材料類型、使用說明、警告字眼） ● 包裝狀況（如：破損、缺口） ● 製造證書 ● 安全健康守則及相關法例要求 ◆ 認識相關的職業安全健康及相關條例 6.2 執行貨品品質控制 ◆ 採購時，評估供應商的品質保證管理系統是否符合要求 ◆ 收貨前，收取供應商的出貨品質檢證報告 ◆ 按照機構既定的品質控制指引和程序，執行品質控制相關工作 ● 細閱有關貨品的資料詳情（如：貨品類型、數量、特別處理需要） ● 品質保證要求 ● 特定的安全要求 ◆ 於貨品存倉前，根據機構的指引、品質標準及相關法例要求，執行貨品品質控制 ● 驗證存貨相關文件（如：票據、標籤、送貨單、供應商的運輸單） ● 目測檢查貨品，確保貨品在運送過程沒有造成任何損壞 ● 進行抽樣、檢查及測試 ● 按照既定程序，完成所需的檢查報告 ◆ 於交收貨品前，進行下列工作 ● 核對提貨文件（如：提貨單、紀錄） ● 目測檢查或抽樣檢查貨品，確保貨品完好無缺及符合標準（如包裝破損、產品溫度（如適用）或產品容量等） ● 包裝貨品，確保於裝卸、運送過程中不會造成任何損壞

	• 因應貨品性質及類型，選用合適的運輸工具（如：冷藏車） • 按照既定程序，完成所需的檢查報告 ◆ 按照貨品品質控制的指引，存放貨品，拒收或退還不合標準的貨品，記錄及報告品質控制結果 6.3 展示專業能力 ◆ 於執行貨品品質控制時，能確保進出貨品的品質符合標準
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能按照機構既定的品質控制指引及程序，執行貨品品質控制；及 ◆ 能夠準確記錄提存貨品的品質檢查報告及相關文件並存檔。
8. 備註	此乃能力單元 104972L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	與供應商處理問題
2. 編號	111287L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構內負責與供應商接洽的人員。當貨品出現特殊情況／問題，而發現責任在於供應商時，從業員能夠獨立地向供應商陳述有關問題，並通過談判解決有關問題。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解處理採購貨品出現問題的知識 ◆ 瞭解機構所採購貨品的政策（如：包裝、貨品時限等，以及通常會出現的問題和處理相關問題方法及程序） ◆ 瞭解機構對有關供應商的管理政策 ◆ 掌握團隊精神，協調能力和人際溝通能力（通過文字及語言），以便聯繫供應商 ◆ 掌握分析問題，解決問題和收集問題訊息等技巧 ◆ 瞭解向供應商匯報問題的程序，及使用內部的問題報告追蹤系統（使用紙張或電腦）的知識 ◆ 瞭解檢查貨品的方法及程序 6.2 與供應商處理問題 ◆ 按照機構訂立的政策／指引，分析問題貨品的相關細節 ◆ 確定問題是否源自本身機構，抑或責任在於供應商 ◆ 收集有問題貨品的重要證據，交給供應商 ◆ 從記錄供應商的系統取得詳細資料（如：聯絡人、合同條款、報表及提交問題所需的內容） ◆ 按照機構既定的指引，完成內部的「供應商問題報告」。報告可以是網上記錄／追蹤系統，也可以是要填寫表格，並記錄所收集證據的書面文件 ◆ 向供應商提交報告，要求對方跟進 ◆ 與供應商跟進協商，解決相關貨品的問題 ◆ 能分析不同供應商的表現，實施品質管理 ◆ 進行事後檢討，找出問題根源，防止類似問題再次發生 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構對有關供應商的管理政策，防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能清楚說明供應商所供應貨品出現問題的地方； ◆ 能蒐集證據，要求供應商跟進，並透過協商等方式解決問題；及 ◆ 能按照機構的指引，記錄及儲存相關的文件及報告。
8. 備註	此乃能力單元 104978L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	與供應商建立夥伴關係
2. 編號	111288L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內接洽供應商的員工。從業員能夠按機構的政策、規則和運作，為機構產品／服務引進適當的供應商，並與他們建立合作夥伴關係。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解建立夥伴關係相關知識 ◆ 瞭解增加新供應商對現有供應商群組的作用及影響 ◆ 掌握與供應商建立合作夥伴關係的目的及條件 ◆ 瞭解與供應商合作時，一般出現的困難／難題 ◆ 瞭解與供應商建立良好的合作夥伴關係的技巧 ◆ 瞭解供應商的需要、優先次序考慮及關注點，以期發展雙贏的夥伴關係 ◆ 懂得談判技巧 6.2 與供應商建立夥伴關係 ◆ 能為機構的產品／服務，尋找合適的供應商，並訂立機構與供應商發展的共同目標 ◆ 在與不同供應商協商，爭取以機構最有利條件，與供應商結為夥伴關係 ◆ 以可量度的方法，與供應商訂立合作夥伴方案 ◆ 能與供應商建立夥伴協議時，制定有關條件及注意事項，例如： ● 服務水平／產品規格 ● 產品付運（要多久） ● 服務時間／供應服務水平 ● 客戶意見分享 ● 市場訊息 ● 採購支援等 ◆ 在引入供應商後，調查客戶滿意水平或反應，並發展相關的關鍵績效指標（KPI） ◆ 能與品質控制部門溝通，協助監察供應商供貨質量 ◆ 能持續監察供應商的表現，並定期檢討有關合作方案 ◆ 定期與供應商接觸，檢討合作關係，制定供應鏈優化方案 6.3 展示專業能力 ◆ 按照機構的政策和規定，在互信的基礎上，與供應商建立良好的合作夥伴關係 ◆ 與供應商發展夥伴合作關係時，以不損害機構利益為先決條件，以達致雙贏為目標 ◆ 防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠為機構引入合適的供應商，並與供應商建立良好的合作夥伴關係和訂立適合的合作夥伴方案；及 ◆ 能夠持續監察供應商的表現，並定期檢討有關合作方案。
8. 備註	此乃能力單元 104979L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	進口貨品
2. 編號	111289L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責採購及供應鏈的人員。從業員能夠為零售業務進口貨品，過程包括貨品採購、庫存方式、貨品營銷。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解進口貨品知識 ◆ 瞭解機構的進口貨品採購政策 ◆ 明白機構的商業目標 ◆ 掌握國際採購協議之談判技巧 ◆ 掌握進口貨品的步驟，例如： ● 貨品研究和招標 ● 收集樣品 ● 談判 ● 訂購及運送管理 ◆ 掌握與進口貨品相關的海關條例及法規 ◆ 瞭解採購的道德及守則 6.2 進口貨品 ◆ 與內部部門溝通及協調，確定採購的需求 ◆ 分析需進口貨品的理由，例如： ● 貨品之獨特性 ● 品牌 ● 新的市場 ● 更大的利潤 ◆ 進行進口貨品採購 ● 檢查供應商的憑證，包括： ○ 信譽 ○ 經營出口的經驗 ○ 質量 ○ 衛生證／化驗報告 ○ 服務態度等 ● 掌握供應商的品質保證系統 ● 與供應商談判及安排貨品運送的方法 ● 協議貨品最低訂貨量、訂單最少訂量及訂貨到付時間承諾 ● 為進口貨品完成必要的海關手續，或者將貨物的進口外判給代理商 ◆ 協調內部部門／零售單位來接收貨品 ◆ 追蹤貨品的運送情況，在貨品送達時檢查貨品質量 6.3 展示專業能力

	◆ 進口貨品必須遵守有關物流運輸、倉儲、海關及保稅等方面的法例要求，防止任何濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握機構對貨品的採購要求；及 ◆ 能找到供貨穩定的國際供應商，與內部部門協調整個進口過程，確保貨品送到適當的零售單位。
8. 備註	此乃能力單元 104980L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	管理與供應商的關係
2. 編號	111290L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業採購部門。從業員能夠經過分析及評估供應商的資料，管理好與供應商的關係，包括：管理採購協議、解決分歧、監察供應商，以確保交付貨品數量正確和準時。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解供應商管理相關知識 ◆ 瞭解機構有關採購、招標、簽約的程序和政策指引（包括職權規限和監控措施） ◆ 瞭解機構的揀選供應商的指引 ◆ 瞭解機構有關合同談判的政策和指引 ◆ 瞭解監察和評估供應商表現的方法 ◆ 瞭解機構監控供應商所供應貨品質量的方法／機制 6.2 管理與供應商的關係 ◆ 分析供應商，並將供應商分類，例如： ● 機構規模 ● 供應貨品種類／質量 ● 業務擴展 ● 背景 ◆ 分析供應商生產成本，衡量生產狀況，以訂立合適的採購策略 ◆ 定期更新供應商機構的資料變更 ◆ 瞭解供應商的組織結構、決策過程等 ◆ 需要對供應商的財政風險及可持續性作出風險評估，再作出相應對策及應急方案 ◆ 招標或談判合同時，增加透明度，以確保雙方理解所有合同條款和條件 ◆ 監察供應商的表現，就下列事項提供意見，以改善合作關係 ● 貨品質量 ● 延遲交貨 ● 退貨安排 ● 瞭解退貨條款（如：退貨原因是關於運輸／包裝問題） ● 錯誤發票 ◆ 與供應商建立溝通渠道，維持良好的合作關係 ● 尊重 ● 信任 ● 公平和誠實 ● 互惠互利 ● 一個商業合作夥伴 6.3 展示專業能力 ◆ 確保與供應商發展夥伴合作關係時，以不損害機構利益為先決條件，以達致雙贏目標 ◆ 確保與供應商的合作關係符合專業操守

	防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠掌握供應商的經營特色；及 - 能夠有效地管理與供應商的關係，並能與供應商建立良好溝通渠道，以達致互惠互利。
8. 備註	此乃能力單元 104982L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	洽談合約
2. 編號	111291L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業採購或相關部門。從業員能夠有效地洽談合約，制定合約條款，以保障機構購買產品及服務時的利益。合約批閱／確認需獲機構授權，而合約金額亦不可超過所屬職位的權限。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解洽談合約相關知識 ◆ 瞭解機構有關採購、招標及承包的政策和程序 ◆ 瞭解商業法、相關國際公約、規則及相關法例 ◆ 瞭解各種與供應商合作的模式及其特性 ◆ 瞭解標準合約條款的内容及訂立原則 ◆ 掌握管理供應商的技巧 6.2 洽談合約 ◆ 分析所購買產品及服務（如：租用店舖、陳列室）合約的細節 ◆ 分析機構與供應商的合作模式及關係 ◆ 分析機構的營運風險 ◆ 就機構服務範圍、限制及營運風險等，訂立談判的底線 ◆ 談判時考慮各項的因素，包括產品或服務的不同、法律的要求或行業的最佳常規等 ◆ 與機構內各部門溝通，以掌握不同運作程序在合約條款上的要求 ◆ 運用談判環境／談判技巧／談判策略／談判人數等，以達到雙贏局面 ◆ 訂明及瞭解違反合約的風險及責任 ◆ 瞭解在談判之前要做的準備功夫（如：己方的優勢，有沒有可替代的產品及服務，如何達到對方的需求） ◆ 合約批閱或確認程序需獲授權人的批准才能生效 6.3 展示專業能力 ◆ 在合約談判過程中，遵守相關的法律及職業道德 ◆ 確保合約談判符合機構利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能透過溝通技巧，瞭解雙方簽署合約所預期的目標；及 ◆ 能運用談判技巧，為機構爭取合理條款，保障機構利益，並能擬備合約條文，表達雙方的意願。
8. 備註	此乃能力單元 104983L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	策劃採購系統
2. 編號	111292L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業採購貨品／貨品相關部門。從業員能夠有效策劃、執行和處理與機構業務相關貨品的採購，方式包括直接購買、通過投標、拍賣、電話熱線、郵遞服務和業務推廣活動等。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解貨品採購相關知識 ◆ 瞭解貨品採購對零售業務的運作，甚至機構整體盈利的重要性 ◆ 瞭解機構相關的指引和步驟，以及規管所有的貨品採購活動 ◆ 瞭解政府訂立的貨品採購相關法例 ◆ 掌握機構貨品供應商的詳細背景及資料 6.2 策劃採購系統 ◆ 為機構建立採購指引和步驟 ◆ 確保負責之員工執行既定的指引和步驟 ◆ 整合所有供應商的資料，包括其背景、信譽、網絡、以前曾經辦項目及往績等 ◆ 通過從供應商取得的相關資料和用家意見，整理評估供應商的資料 ◆ 通過不同的渠道，深入瞭解供應商所提供的服務，搜尋合適的供應商 ◆ 通過評估不同來源的資料後（如：建議書、會面印象、信譽、往績），作出挑選供應商的決定 ◆ 與供應商磋商條款，從而為機構盡量爭取利益 ◆ 為供應商確立主要的服務標準，簽訂協議，並作定期評估 ◆ 監察供應商的表現及有否遵循法規，降低機構的風險 ◆ 跟進及處理在評估供應商服務過程中所確認的差劣表現和違反法規事宜 6.3 展示專業能力 ◆ 在處理貨品採購時，按照機構相關的指引和步驟 ◆ 確保所有貨品採購活動均符合商業法例的要求 ◆ 防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構貨品採購的指引，有效地執行相關貨品採購；及 ◆ 能夠監察和評估供應商的表現，檢討與供應商的合作關係。
8. 備註	此乃能力單元 104989L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	採購貨品
2. 編號	111293L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業採購部門。從業員能夠為現有或新推出的產品執行採購，並與供應商洽談合約，以最優惠的價格購入有品質保障的貨品，為機構賺取更高的利潤。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析採購貨品的知識 ◆ 瞭解機構的採購政策及策略 ◆ 分析機構之商業目標 ◆ 明白與供應商關係的重要性 ◆ 掌握談判技巧 ◆ 掌握零售數量分析的技術，包括： ● 需求方面的分析 ● 供應方面的分析 ● 社區方面的分析 ◆ 分析市場動向，競爭對手的經營策略 ◆ 瞭解採購的道德及守則 ◆ 瞭解與採購貨品相關的法律要求 6.2 採購貨品 ◆ 通過不同因素的分析來決定採購貨品的種類，包括： ● 市場動向 ● 零售店舖銷售統計 ● 庫存水平 ● 競爭對手的商業活動產品 ● 潮流 ◆ 熟悉貨品的功能、尺寸、顏色、材料等 ◆ 通過不同渠道尋找所需的貨品，包括： ● 機構合作夥伴／供應商紀錄表列 ● 環球採購數據庫 ● 貨品展覽 ● 互聯網 ● 代理商 ● 供應商的宣傳資料 ● 行家的推介等 ◆ 要求供應商提供產品樣本作預覽 ◆ 制定載有驗證點的產品評估清單，以作檢查 ◆ 與採購部門協調購買機構所需的貨品 ◆ 協調洽談及制定合約的過程 6.3 展示專業能力 ◆ 與供應商保持良好的合作夥伴關係 ◆ 在採購貨品時，能遵守採購相關的法例要求及職業道德 ◆ 防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握機構對採購貨品的需要；及 ◆ 能夠利用不同渠道尋找機構所需的貨品，並能與供應商洽談相關合約事宜。
8. 備註	此乃能力單元 104990L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略
2. 編號	111294L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業採購和數據分析。從業員能夠使機構可利用各種網上及網下渠道，向顧客傳遞品牌訊息，並提高銷售成功率。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析創意視覺營銷相關知識 ◆ 明白創意視覺營銷不局限於實體店舖，同時也適用於網絡營銷及混合式營銷（如：快閃店、插播式廣告、與遊戲商聯盟） ◆ 明白創意視覺營銷是通過策略性產品佈局（如：燈光、色彩、空間）來與顧客進行溝通 ◆ 分析創意視覺營銷有助凸顯品牌的個性與特點，可有效地使品牌與競爭對手區分開來，從而建立顧客對品牌的忠誠度，並允許品牌對其產品進行較高的定價 6.2 研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略 ◆ 研究及分析最新的生活潮流 ● 社會議題衍生出來的生活潮流（如：年齡不是限制、可循環再用材料）與品牌及其產品的關係 ● 隨著語音搜索及智能喇叭普及化，內容的可讀性與美感的重要性不相伯仲，視覺效果／圖像與宣傳文案同樣重要 ◆ 研究及分析最新的設計趨勢 ● 平面設計 ● 立體裝置 ● 動態圖像和互動設計 ◆ 規劃、設計和實施創意視覺營銷策略 ● 釐清每項創意視覺營銷策略的重點（如：打造品牌知名度、速銷存貨） ● 創造及傳遞具價值的內容去宣傳品牌，從而建立良好的公共關係 ● 為商品陳列提供清晰方向及具體指引，以提高銷售成功率 ● 於各種網上及網下渠道之間，提供無縫銜接的購物體驗 ● 運用每個接觸點收集得來的數據，靈活調整策略 6.3 展示專業能力 ◆ 在規劃、設計策略時，能遵守營銷相關的法例要求及職業道德 ◆ 善用各種網上及網下渠道，實施創意視覺營銷策略
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能掌握最新的生活潮流及設計趨勢，為品牌規劃和設計合時宜的創意視覺營銷策略； ◆ 於各種網上及網下渠道，為商品陳列提供方向及指引；及 ◆ 定期檢討創意視覺營銷策略的成效，並按需要作出靈活調整。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	管理國際採購
2. 編號	111295L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責貨品採購的督導管理員工。從業員能夠以廣闊的國際視野及豐富的採購專門知識，監督及管理國際性的採購活動，促進機構零售業務的發展。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 通曉國際採購相關知識 ◆ 充分掌握採購的專業知識 ◆ 通曉機構對不同類型，包括外國貨品在品質及標準方面的要求 ◆ 瞭解國際物料供應市場及銷售市場的最新資訊 ◆ 瞭解零售市場新資訊與整體採購，包括國際採購計劃的關係 ◆ 通曉本地及國際有關採購的法例及規管條例 6.2 管理國際採購 ◆ 制定整體國際採購計劃及績效指標，包括： ● 訂立國際採購程序 ● 定期檢討及完善國際採購的模式 ● 訂立國際採購規格及條款 ● 監管整體國際採購計劃之暢順施行 ◆ 按照機構的採購策略，制定甄選指引，以選擇合適的國外供應商 ◆ 指示及監督下屬收集及整理國外供應商的資料，如貨品質量或其財政狀況等 ◆ 掌握國外的貿易法規，如出口管制或課稅等 ◆ 制定機構在國際採購的付款方式，包括： ● 對衝交易（Hedging） ● 信用狀（Letter of credit） ● 支票付款（離岸或到岸） ● 以貨換貨／抵消貿易等 ◆ 向長期交易的賣家／供應商爭取折扣或優惠 ◆ 在國際採購方面引入綠色（環保）採購的概念及措施 ◆ 確保在國際採購出現問題時會，能夠立即採取補救措施，例如： ● 國外供應商未能及時提供協議的貨品 ● 運輸方面的延誤 ● 貨不對辦（未能通過質檢） ● 外匯的波動 ● 其他問題，如罷工、戰爭 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構既定的國際性採購活動程序及採購權限 ◆ 管理國際採購時，必須保障機構的利益 ◆ 防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠以廣闊的國際視野及豐富的採購知識，妥善管理機構的國際採購活動；及 ◆ 能夠實施國際採購計劃及績效指標，以促進機構零售業務的發展。
8. 備註	此乃能力單元 104993L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	制定採購策略
2. 編號	111296L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業採購部門。從業員能夠評估機構的採購資源及效益，從而制定一套採購策略，滿足零售業務發展，同時減少過量的庫存，取得的最大投資回報。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 整合不同的採購知識及原則，並根據機構的業務策略，制定採購策略相關知識 ◆ 掌握機構的業務策略 ◆ 瞭解採購策略的重要性 ◆ 掌握不同的採購知識，例如： ● 優化供應商 ● 全面品質管理 ● 風險管理 ● 環球採購 ● 環保採購 ● 供應商開發等 ◆ 瞭解貨品類別概念，包括： ● 消費者決策路徑 ● 銷售空間和資源的投放 ● 貨品角色和策略 ◆ 掌握 5 種常規（five rights）採購原則的運用，如： ● 合適的供應商 ● 合適的價格 ● 合適的數量 ● 合適的質量 ● 合適的時機 ◆ 掌握付款方式、資金流等對採購策略的重要性 ◆ 掌握採購週期的步驟 ◆ 認識採購相關的法律及法律要求 6.2 制定採購策略 ◆ 確定採購策略如何配合機構的整體業務，如：節約採購、集中化、品質管理等 ◆ 分析零售貨品的銷售及庫存紀錄，確保貨源充足及不過量儲存 ◆ 分析機構的採購程序，以確定其有效性，如：對經營需要的影響、供應商的關係、採購準則等 ◆ 進行強弱機危分析和競爭分析，加強店內零售品種的競爭力（如：促銷、定價、地點等），使貨品銷售量好過競爭對手 ◆ 尋找合適的新採購方式，如電子採購 ◆ 以機構的業務策略、「5 種常規」之採購準則、法例要求為出發點，制定新的採購策略，並確定人力、財務及其他方面資源的配合 ◆ 制定採購的關鍵績效指標（KPI），以衡量採購過程的效益

	◆ 制定採購系統及措施，檢討採購策略，以預防濫權或舞弊行為 6.3 展示專業能力 ◆ 確保採購策略能符合機構的利益 ◆ 在制定採購策略時，能遵守採購相關的法例要求及職業道德
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠制定有效的採購策略，以滿足機構整體業務的需要； ◆ 能夠制定採購的 KPI，衡量採購過程的效益；及 ◆ 能夠制定一套採購系統及措施，並檢討採購策略，以預防謀取私利等舞弊行為。
8. 備註	此乃能力單元 104994L6 的更新版。資歷學分由 9 分下調至 6 分。

「供應鏈管理」職能範疇能力單元

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	處理貨運常用文件
2. 編號	111297L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售機構物流部門的員工。從業員能夠在督導下，按照機構既定的文件處理程序，處理日常的貨運常用文件。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 明白處理物流文件相關知識 ◆ 瞭解各類日常需要處理的物流運作文件，包括： ● 採購及貨物相關文件（如：採購訂單、發票） ● 安排托運程序文件（如：提單、空運主／付運單、海運單） ● 本地運輸文件（如：到貨通知、送貨指示、接收紀錄） ● 檢查、保險及跟單信用證（如：檢驗安排通知、保單） ● 本地貿易服務發票及付款文件（如：付款指示、付款確認書） ◆ 明白處理相關電子文件的流程 ◆ 明白應用各類電子文件的相關法律責任 ◆ 懂得操作機構用來處理相關電子文件的軟件 6.2 處理貨運常用文件 ◆ 按機構和相關單位的要求，利用相關的文件樣版，準備個別物流作業程序所需的文件 ◆ 發送文件至有關的單位 ◆ 接收來自相關單位的電子文件，並按電子文件的處理流程來進行 ◆ 將電子文件相關的數據輸入文件系統 ◆ 按照機構程序存儲文件的副本 6.3 展示專業能力 ◆ 確保在限期之前，按照機構既定的指引及程序，處理好貨運文件 ◆ 不可擅自對貨運文件作任何違規的處理或改動
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構指引，在督導下，確保在限期前處理日常貨運常用文件。
8. 備註	此乃能力單元 104956L1 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	接收存入的貨品
2. 編號	111298L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業分發中心或倉庫。從業員能夠在各種可預計及有規律的情況下，根據機構的程序接收及記錄貨品。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解貨品處理相關知識 ◆ 瞭解機構存入貨品的政策及程序 ◆ 瞭解接收貨物涉及的文件 ◆ 認識機構的庫存機制 ◆ 瞭解分發中心或倉庫的基礎建設 ◆ 瞭解儲存接收貨物的程序 ◆ 瞭解所存入貨品的儲存要求，包括： ● 溫度 ● 燈光 ● 是否易碎濕度 ● 危險品處理（如：酒精類貨品、石油氣類貨品） ● 先入先出或其他方法 ● 保安 ◆ 瞭解需課稅的貨品（如：出倉便要課稅） ◆ 瞭解機構之職業安全健康指引 6.2 接收存入的貨品 ◆ 檢查送貨文件並核對購貨紀錄（如：訂單編號、內容、數量、包裝規格） ◆ 檢查條碼可讀性（或其他可掃描標記） ◆ 卸下貨品及檢驗有否損壞 ◆ 採取適當的步驟處理損壞的貨品，例如： ● 隔離完整及損壞的貨品 ● 通知供應商 ● 擬備退貨通知 ● 安排運輸 ● 如有需要，通知公正行以作第三方紀錄 ◆ 按照機構程序儲存所接收的貨品，並照顧到儲存的要求，包括：標籤、溫度、濕度、安全及儲存位置 ◆ 按照機構程序更新庫存紀錄 ◆ 按照機構程序保存與存入貨品所有相關的文件 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守有關《職業安全及健康規例》指引，接收存入的貨品 ◆ 防止任何盜竊等舞弊行為

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的程序查證存入貨物有關的文件，並完成儲存貨品所需的程序；及 ◆ 能夠記錄存入貨品的資料，確保庫存紀錄正確。
8. 備註	此乃能力單元 104957L1 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	於分發中心包裝貨品
2. 編號	111299L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售分發中心或倉庫處理貨品的員工。從業員能夠在督導下，按照既定的要求，在分發中心處理包括但不限於機構的貨品，並按其性質進行包裝，方便日後的運送及銷售活動。
4. 級別	1
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解包裝貨品，包裝工具及機械的知識 ◆ 認識機構所生產／購入的貨品，並且需要包裝的不同貨品 ◆ 認識各類貨品在包裝上不同的需要 ◆ 分辨各類貨品的標籤 ◆ 瞭解機構對貨品包裝既定的守則／程序 ◆ 瞭解各類型包裝工具及機械的操作 ◆ 掌握基本的貨品包裝技巧 6.2 於分發中心包裝貨品 ◆ 在工作地點、倉庫或分發中心實際進行貨品的包裝 ◆ 按貨品不同的性質進行包裝，例如： ● 形狀／體積／重量 ● 堆疊方式 ● 食品／非食品 ● 易碎貨品 ● 包裝強度／韌度的規定 ● 指定的包裝物料 ● 需配合的運送方式（如：陸運、海運或空運） ◆ 有需要時在包裝上加入額外的標籤於合適產品位置上，例如： ● 食物成份標籤 ● 食物營養標籤 ● 使用期限標籤 ● 易燃／易碎／毒藥等的警告標籤 ● 貨品擺放的指示（如：上下方向） ● 貨品安裝指示 ◆ 操作包裝工具及機械 ◆ 以外箱標籤清楚顯示已完成包裝貨品資料 ◆ 將包裝好的貨品按照既定的要求擺放／堆疊，方便其後的運送及銷售 6.3 展示專業能力 ◆ 按《職業安全及健康規例》指引，包裝貨品，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的指引，在分發中心或倉庫分辨不同的貨品；及 ◆ 能夠按指示及《職業安全及健康規例》指引，將不同性質貨品進行妥善的包裝。

8. 備註	此乃能力單元 104958L1 的更新版
-------	----------------------

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	執行貨品交收
2. 編號	111300L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售倉庫負責物流的員工。從業員能夠按照機構的程序及指引，完成接收及交付貨物的程序。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解交收貨品相關知識 ◆ 瞭解所交收貨物的特定知識，包括： ● 貨物的處理程序 ● 一般包裝名稱及物料 ● 瞭解標示及標籤 ● 來源地／目的地名稱、所屬國家及代號 ● 分辨普通貨物、特殊貨物及危險貨物 ● 保質期 ● 條碼可讀性等 ◆ 瞭解交收所需文件及紀錄 ◆ 瞭解交收的基本程序及有關費用 6.2 執行貨品交收 ◆ 編排收貨排程，配合倉庫運作需求及盡量減少供應商等候時間 ◆ 審閱貨運服務訂購紀錄 ◆ 目測貨物外觀是否合格 ◆ 查驗送貨人／收貨人身份 ◆ 收取客戶應付的運費、保管費及其他相關費用（如適用） ◆ 依照程序點收貨物和文件、核實貨物、標示及標籤和簽收 ◆ 遇上特殊情況時，能與上級及其他相關人士作出溝通 ◆ 在交收貨品時，能夠和對方核實貨物資料、數量、文件及載運等，確保與文件所載內容相符 6.3 展示專業能力 ◆ 按照機構的程序及指引，安排貨品交收，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的程序和指引，執行貨品交收；及 ◆ 能夠檢查文件所載與貨物是否相符。
8. 備註	此乃能力單元 104960L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	於分發中心接收退回的貨品
2. 編號	111301L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售分發中心或倉庫處理貨品的員工。從業員能夠按照既定的指引及程序，在分發中心或倉庫處理退回的貨品，並確保退貨紀錄正確無誤。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解處理退回貨物相關知識 ◆ 瞭解機構退回貨物的政策和程序 ◆ 懂得因應情況處理有問題貨品的儲存 ◆ 瞭解退回貨物時所涉及的文件 ◆ 明白機構庫存的機制 ◆ 瞭解分發中心或倉庫的基礎設施 ◆ 瞭解機構的職業安全健康指引 6.2 於分發中心接收退回的貨品 ◆ 評估貨品，確定退回貨品的原因，例如： ● 超額供應 ● 錯誤送遞 ● 過期貨品 ● 貨物在運輸途中受損（如：蟲蛀） ◆ 核對退貨與分發紀錄 ◆ 將無損的貨物送回倉庫儲存 ◆ 按照機構程序更新庫存紀錄 ◆ 按照機構程序儲存退貨文件 ◆ 記錄有問題貨品的細節，例如拍照 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守有關《職業安全及健康規例》指引，接收退回的貨品，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的程序完成退貨的工作，將無損的貨物送回倉庫儲存；及 ◆ 能夠正確記錄退回貨品的資料，確保能反映庫存真實的情況。
8. 備註	此乃能力單元 104961L2 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	執行貨品進出口
2. 編號	111302L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業物流、採購相關部門。從業員能夠掌握貨品進出口不同的程序和要求（例如：國家法例、機構程序、海關程序），以完成貨物進出口的工作，支援機構的零售業務。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解進出口相關知識 ◆ 瞭解不同的交易模式，如加工貿易、進口、出口和轉口貿易等 ◆ 瞭解進出口文件、稅務及海關清關的程序 ◆ 瞭解商業法以及相關國際公約、法規及法例 ◆ 瞭解香港的貨品進出口條例 ◆ 掌握進口及出口的安排，如： ● 離岸價（FOB） ● 成本和運費（CFR） ● 到岸價（CIF） ● 提單（Bills of Lading） ● 掌握不同的付款方法 ◆ 瞭解貨品的分類及海關要求的文件 ◆ 瞭解通關手續、海關證書及轉關安排 ◆ 掌握機構處理進出口貨物的準則和程序 6.2 執行貨品進出口 ◆ 判別所處理貨品的類型 ◆ 確定運輸貨品所需的國際法規和許可證 ◆ 安排完成運輸所需的文件 ◆ 按照機構程序，確保將完成的文件提交有關單位 ◆ 計算進出口貨物所涉及的費用支出 ◆ 掌握海關許可的要求，確立最適合的運輸服務及運輸保險 ◆ 能提供海關所需的文件及完成所需的程序 ◆ 監察運輸所需時間，並能夠與各方進行協調，確保貨物如期到達預定的目的地 ◆ 當進出來貨出現嚴重短缺或品質問題時，安排公正行進行貨品審測 6.3 展示專業能力 ◆ 執行貨品進出口必須遵守有關物流運輸、海關及保稅等方面的法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠判別貨品的類別及海關進出口所需的許可證； ◆ 能夠與各方進行協調，以確保貨物到達指定的目的地；及 ◆ 能夠按照機構的程序，準確記錄進出口貨物所涉及的費用。
8. 備註	此乃能力單元 104964L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	督導貨品的送遞
2. 編號	111303L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售分發中心或倉庫處理貨品的員工。從業員能夠督導貨品的送遞（從分發中心送遞到零售店舖），並處理在貨品送遞過程中因各種原因之退貨。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解送遞貨品相關知識 ◆ 瞭解機構零售供應鏈之程序 ◆ 瞭解高效率運送程序之重要性 ◆ 瞭解機構分發貨品及運送的程序 ◆ 瞭解零售店舖收貨時間要求 ◆ 瞭解運送貨品相關的文件，例如： ● 申請表格 ● 運送服務申請表 ● 送遞表格 ● 退貨表格 ● 貨品接收表格 ◆ 瞭解送遞落貨環境（如：商場、鐵路站）及要求（如：停車禁區限制、車輛長度及噪音） ◆ 瞭解機構零售業務的物流支援 ◆ 瞭解不同貨品的運輸要求（如：冷凍溫度及危險品限制） ◆ 掌握處理貨品運送的安全程序 6.2 督導貨品的送遞 ◆ 安排合適的送貨模式，包括車輛類別或外判運輸等 ◆ 按照機構指引，執行運送貨品前的準備程序，包括： ● 檢查車輛 ● 出發前的文件 ● 對司機的簡介 ● 特別交貨說明等 ◆ 在分發中心進行貨品檢查，以確認： ● 送遞文件是正確的 ● 運送工具適合貨物的種類 ● 數量是正確的 ● 貨品沒有受損等 ◆ 安排運送的路線和時間，包括突發事件的替代路線 ◆ 督導下屬執行貨品送遞相關工作 ◆ 能夠處理貨品送遞或因各種原因之退貨相關文件，確保所有文件齊全，並將文件存檔 6.3 展示專業能力 ◆ 按《職業安全及健康規例》指引，督導下屬進行貨品送遞的工作

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的指引，督導貨品送遞的工作，其中包括督導下屬處理貨品送遞或因各種原因之退貨工作；及 ◆ 能夠準時、準確地將貨品分發至各零售店鋪。
8. 備註	此乃能力單元 104965L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	督導產品分發過程
2. 編號	111304L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責物流的人員。從業員能夠掌握機構貨品在批發、經銷、存貨、運輸等有關程序及資料，進行組織及評估，應用於相關的督導工作上。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解分發產品相關知識 ◆ 掌握存貨管理與產品分發的目的，包括成本、存貨組合／水平與利潤關係 ◆ 瞭解機構本身的存貨紀錄系統，例如： ● 存貨基本資料 ● 存貨水平控制 ● 電腦應用 ● 存貨報表等 ◆ 瞭解運輸流程及貨物分發／運送的細節 ● 供應鏈概念 ● 運輸流程 ● 相關電腦系統等 ◆ 瞭解機構零售業務在供應及分發協議之下要負擔的責任 ◆ 瞭解客戶對機構零售業務在貨品供應及分發方面的期望 6.2 督導產品分發過程 ◆ 督導／控制存貨數量及貨品種類，包括： ● 明白基本及配搭貨品種類 ● 掌握存貨水平控制 ● 明白貨品配搭與銷路關係 ● 安排補貨與出貨 ◆ 制定存貨計劃及方式，例如： ● 最佳存貨組合 ● 最佳存貨水平 ● 最佳貨物來源 ● 定位／變位儲存 ● 儲存地點（如：供應商、分銷倉庫） ◆ 與客戶保持溝通，及達成貨品分發及運送安排 ◆ 督導貨品的分發及運送，包括： ● 掌握運輸流程及系統 ● 掌握運輸管理，如儲存地點、運送方式及時間的配合 ● 貨品包裝、運送 ● 監察、保證分發及運送途中產品的質量 ● 貨品的保險安排 ● 處理客戶在產品分發方面的投訴／意見等

	6.3 展示專業能力 在管理產品分發過程中，保障機構的利益，並確保整個產品分發過程都符合監管及法例的要求，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠掌握機構貨品在批發、經銷、存貨、運輸等有關程序及資料；及 - 能夠掌握零售貨品之批發和運輸分發管理知識，並應用於相關的督導工作中。
8. 備註	此乃能力單元 104966L3 的更新版。名稱作出修訂。

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	執行物流安全及健康管理措施
2. 編號	111305L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業相關的工作場所。從業員能夠在日常工作中執行物流安全及健康管理措施，符合機構和監管的要求。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解職業安全及健康相關知識 ◆ 明白基本職安健知識及其應用 ◆ 瞭解物流部門各級人員的安全責任，包括在法律方面的責任 ◆ 瞭解機構的職業安全及健康管理系統 ◆ 瞭解物流運作有關環節及工作地點，所需執行的職安健事宜 ◆ 認識物流場地潛在的職安風險 6.2 執行物流安全及健康管理措施 ◆ 按職業健康安全管理系統所訂下的程序及指引，先分析各工種及程序的潛在危害，從「人機物法環」各方面制定合適安全措施，並加以執行，以提供安全的工作環境，例如： ● 安全視察 ● 個人防護 ● 預防措施 ● 承包商監管 ● 提供足夠資源、資訊及培訓 ● 有需要時，按法例規定成立機構本身的「安全委員會」 ◆ 執行機構的職業安全及健康管理系統，其中包括： ● 貫徹管理系統的目標 ● 組織管理委員會進行定期的檢討 ● 執行管理系統機制 ● 執行監管機制，如制定火警逃生路線圖 ● 提供回應制度 ● 為新入職的員工提供職業健康及安全管理系統方面的培訓 ● 支援安全委員會與工作小組的工作 ● 執行緊急應變計劃演習（如：火警逃生、緊急疏散、電力短路、出現傳染病或鼠害時的處理） ◆ 運用基本職業安全管理知識，進行職業安全及健康管理工作，以減少意外發生，管理事項包括： ● 巡查工地安全 ● 檢查防護措施 ● 評估各類運輸工具／器材的安全 ● 評估基本風險 ● 跟進意外調查 ● 協助推行安全推廣項目 ● 執行工作危害分析

	• 制定蟲鼠害管理 • 組織相關小組會議 6.3 展示專業能力 ◆ 確保物流安全及健康管理措施符合機構及法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構要求，有效地執行職業健康和安全的措施，以減少意外發生，提供一個安全的工作環境。
8. 備註	此乃能力單元 104967L3 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	監察存貨量以應付需求
2. 編號	111306L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業存貨管理相關部門。從業員能夠根據機構的存貨控制程序，準確地監控庫存水平，以確保有充足的貨存，滿足業務的需求。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解庫存管理相關知識 ◆ 明白庫存控制的重要性 ◆ 瞭解庫存管理的原則（如：庫存管理的目的、庫存控制、庫存監控） ◆ 瞭解機構的存貨政策及程序 ◆ 瞭解機構的庫存控制系統 ◆ 瞭解最低送貨量及訂貨所需時間 ◆ 瞭解不同的庫存監控技術，例如： ● 電子掃描 ● 條碼 ● 電子物品監控（EAS） ● 標籤無線射頻識別系統（RFID） 6.2 監察存貨量以應付需求 ◆ 通過進出文件的紀錄（如：收據、發遞單、票據等，監察倉庫貨物的流動情況） ◆ 進行庫存紀錄，包括： ● 監測庫存水平 ● 將驗收及派送的貨量輸入庫存系統 ● 記錄所有的差異 ● 向有關單位提供報告和提醒存貨情況 ● 監視存貨的情況，報告快銷、滯銷貨品以及缺貨貨品 ● 監察倉庫空間狀況，以協調入庫計劃 ◆ 與採購部協調，補充庫存，以滿足需求 ◆ 協助盤點工作，以更新庫存系統的數據 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所提供的存貨資料是準確無誤，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠有效地監控存貨和進行庫存紀錄；及 ◆ 能夠與各有關單位協調溝通，以確保庫存量充足，滿足供應需求。
8. 備註	此乃能力單元 104968L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	執行存貨程序
2. 編號	111307L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業庫存監控及管理部門的員工。從業員能夠獨立地執行機構既定的存貨程序，以確保相關運作程序能貫徹執行。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解存貨管理相關知識 ◆ 瞭解存貨管理的一般規範 ◆ 瞭解法例上對存貨程序的監管 ◆ 瞭解機構對存貨程序的特別要求 ◆ 瞭解機構的庫存程序，例如： ● 庫存文件 ● 存貨盤點等 ◆ 瞭解機構庫存系統的實際操作 6.2 執行存貨程序 ◆ 按照機構處理存貨的程序，在各種可預計及有規律的情況下，能夠獨立地執行存貨程序 ● 按照機構的規定發放貨品，如使用先進先出原則（FIFO） ● 按照機構的規定，記錄及處理損毀的存貨 ● 執行週期及循環盤點工作 ○ 安排沒有直接參與倉務管理的人員定期執行盤點工作，監督人員則進行突擊檢查 ○ 盤點結果須記錄在案，並與貨倉存貨紀錄及會計部紀錄互相核對 ○ 如發現差異，立即加以調查及記錄，並向管理人員匯報 ○ 將盤點結果輸入庫存系統 ○ 盤點期間，懂得來貨及訂單出貨的特別安排處理 ● 採用機構既定的庫存程序及文件，確保庫存符合存貨紀錄 ○ 核對退還及換貨紀錄 ○ 核對發貨回倉紀錄 ○ 接收及交收貨品後，盡快（在限期之前）點存貨品，並記錄在案 ○ 在發放貨品時，每項存貨紀錄均附以經批核的出貨單據作輔證 ○ 將單據按連續編號（或其他指定方式）存檔，以便查核 ◆ 進行存貨保質期檢查，以確保庫存系統記錄的貨品保質期資料準確 6.3 展示專業能力 ◆ 確保庫存符合存貨紀錄，不可對存貨紀錄作任何違規的處理或改動 ◆ 清楚界定獲授權執行修改存貨紀錄的人員及其權限，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠有效地執行機構既定的存貨程序；及 ◆ 能夠將存貨盤點結果輸入庫存系統，確保存貨紀錄準確無誤。

8. 備註	此乃能力單元 104969L3 的更新版
-------	----------------------

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	安排運輸交通工具維修及保養
2. 編號	111308L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於負責物流運輸的相關人員。從業員能夠安排運輸交通工具進行維修及保養，確保符合安全要求。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解運輸交通工具的維修保養知識 ◆ 掌握機構運輸交通工具的維修及保養政策 ◆ 瞭解定期維修及保養運輸交通工具的目的及其重要性 ◆ 認識運輸交通工具的維修及保養、製造商的指引 ◆ 認識不同運輸交通工具的基本保養維修方法（如：輪胎、煞車系統） ◆ 瞭解既定的維修及保養程序、方法及相關應變措施 ◆ 認識機構的安全檢查規定、次數及方法（如：在特定時間、按行車里數） ◆ 瞭解機構對外判運輸交通工具的保養及維修守則和程序 6.2 安排運輸交通工具維修及保養 ◆ 按照機構既定政策及製造商指引，安排有關維修保養的程序及維修保養時間表 ◆ 按照既定指引，定期進行檢查，確保運輸交通工具（如車輛、設備）運作正常 ◆ 按照既定的規格，準確地記錄維修相關報告並存檔，包括：維修保養建議、費用等 ◆ 分析及評估檢查報告 ● 按製造商的規格要求，確定需進行維修保養的項目 ● 優先處理的維修保養項目 ● 評估對運輸及物流服務質素的影響 ◆ 安排保養維修工作 ● 挑選合適的外判維修商、合資格人士，並索取報價單 ● 向上級呈交維修建議報告及報價單，以待審批 ● 與製造商商討及安排維修日程 ● 維修完畢後，檢視維修結果及質素 ● 發生突發事故時，按照機構的緊急應變措施，盡快安排維修 6.3 展示專業能力 ◆ 能夠確保運輸交通工具處於良好狀態，確保貨品無損及準時地運送到指定地點
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠定期檢查及分析機構的運輸交通工具維修及保養需要； ◆ 能夠按照機構的政策指引，挑選合適的外判維修商、合資格人士，並與相關人士確定及安排維修保養日程；及 ◆ 能夠準確紀錄檢查及維修結果並存檔。
8. 備註	此乃能力單元 104973L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	執行零售存貨管理
2. 編號	111309L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責存貨管理的員工。從業員能夠運用零售存貨管理知識，呈報及分析存貨資料，執行零售存貨管理。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售存貨管理知識 ◆ 瞭解庫存管理，例如： ● 庫存地點與規劃 ● 庫存系統與控制 ● 過時廢棄存貨 ◆ 瞭解盤點的方法及程序 ◆ 明白存貨的成本，例如： ● 訂貨成本 ● 缺貨引起的成本 ● 退貨成本 ◆ 瞭解存貨與貨品銷售的關係，例如： ● 最暢銷的貨品 ● 毛利高的貨品 ● 季節性的貨品 ● 流行的貨品 ● 陳列方式 ◆ 瞭解庫存及不同直送供應商的訂貨及送貨期 ◆ 瞭解零售店舖的營運情況 ◆ 瞭解退貨程序 6.2 執行零售存貨管理 ◆ 執行貨場管理，例如： ● 規劃倉庫庫存貨品貨架的平面配置圖，標明各分區陳列的貨品分類，張貼平面配置圖於倉庫門上等 ● 分區分類放置貨品，並整齊地排列 ● 依序編號管理庫存貨架 ● 為庫存貨品訂立安全庫存量 ● 採用先進先出（或其他更合適）的原則，作為庫存貨品的取貨出貨的指引 ◆ 按照指定程序，進行盤點，包括： ● 定時點算存貨的數量和價值 ● 錄取存貨的真實結存 ● 記錄存貨損耗量 ◆ 執行機構的存貨政策，包括： ● 評估市務活動及市場狀況對需求影響

	• 評估顧客需求及流量 • 預測銷售額 • 訂定存貨與銷售的比例 • 安排補貨 • 預算訂購成本及存貨持有成本 • 訂立重新訂貨水平（stock re-ordering level） 6.3 展示專業能力 ◆ 在執行零售存貨管理時，遵守機構的存貨政策，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用零售存貨管理知識，呈報及分析存貨資料；及 ◆ 能夠執行零售存貨管理，如貨場管理及盤點等。
8. 備註	此乃能力單元 104974L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	執行電子商貿物流作業程序
2. 編號	111310L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業物流作業相關部門的人員。從業員能夠有效地執行不同形式的電子商貿物流作業。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解電子商貿及物流作業相關知識 ◆ 瞭解電子商貿的種類，例如： ● 公司和消費者之間的電子商貿 ● 公司和公司之間的電子商貿 ◆ 瞭解機構及其相關單位之間的電子商貿關係以及所採用的資訊科技技術 ◆ 瞭解電子商貿平台限制及資料要求規格 ◆ 認識機構的零售電子商貿作業程序，例如： ● 客戶資料處理 ● 搜尋管理 ● 內容和產品／服務目錄管理 ● 付款管理 ● 特別事件／訊息通報 ◆ 瞭解進行各類電子商貿作業時，機構與不同單位之間的相關法律責任和風險 6.2 執行電子商貿物流作業程序 ◆ 根據機構與不同相關單位之間的電子商貿關係，採用相應適當的技術，進行電子商貿作業 ◆ 確保負責員工的級別及水平可進行電子商貿作業 ◆ 按電子商貿作業指示，進行電子訊息及文件交換 ◆ 保留電子商貿作業的紀錄 ◆ 在出現問題時，向上級匯報，並立即採取補救措施 6.3 展示專業能力 ◆ 執行電子商貿物流作業程序時，避免觸犯《個人資料（私隱）條例》 ◆ 防止濫用在電子商貿平台進行虛假／非法行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠準確地採用相應的資訊科技技術，與個別單位進行不同形式的電子商貿作業。
8. 備註	此乃能力單元 104975L4 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	執行物流管理業務可持續計劃
2. 編號	111311L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖內負責物流管理的員工。從業員能夠根據機構的運作程序，業務可持續計劃及突發事件應變方案等，有效地減低機構、客戶及商業夥伴的損失，令業務恢復正常運作。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解物流管理業務可持續計劃相關知識 ◆ 瞭解貨運服務的營運方式、環節及可能發生的突發事件 ◆ 瞭解各商業夥伴及相關政府部門的要求和運作模式 ◆ 瞭解突發事件對物流方面的影響（如：颱風、水浸、火災、停電、機件及電腦故障、爆炸、罷工、禁運、地震、傳染病） ◆ 瞭解有關物流方面突發事件應變程序及業務可持續計劃的啟動機制 ◆ 瞭解相關程序的操作系统、匯報安排、權責結構、溝通方式等 6.2 執行物流管理業務可持續計劃 ◆ 準確接收物流突發事件的訊息，及啟動業務可持續計劃應變程序 ◆ 按照應變程序及業務可持續計劃，作出相應的人力及資源調動 ◆ 按照既定程序，作不同等級的處理（如：防備、停止運作、撤離） ◆ 按照應變程序，與受影響人士、貨主、商業夥伴聯絡或匯報情況 ◆ 進行相關的紀錄及文件送遞 ◆ 能向上級及持份者及時匯報 6.3 展示專業能力 ◆ 執行物流管理業務可持續計劃時，必須保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益 ◆ 按照法例、監管機構以及職安健的要求和標準，執行業務可持續計劃之程序
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能按照不同突發事件的情況，啟動應變程序及執行業務可持續計劃，令機構業務儘快恢復後正常運作。
8. 備註	此乃能力單元 104976L4 的更新版。名稱作出修訂。

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	管理存貨
2. 編號	111312L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責管理存貨的人員。從業員能夠管理存貨，支援機構整體供應鏈運作的暢順。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解管理存貨知識 ◆ 瞭解存貨管理對零售和貿易行業的重要性 ◆ 瞭解最理想存貨水平和零售運作之間關係 ◆ 瞭解貨品存貨水平的出現誤差對機構帶來的影響（如：對機構的競爭地位／財務狀況帶來衝擊和損害） 6.2 管理存貨 ◆ 運用存貨管理技巧，決定合適的存貨水平 ◆ 為客戶安排不間斷貨品供應，以及減少整體存貨儲存成本 ◆ 與各部門員工，如生產、付運及銷售等協調及溝通，確保有效地管理存貨 ◆ 能引入自動化設備，協助管理存貨 ◆ 與市務部、銷售部及供應商緊密聯繫，評估推廣活動及市場狀況對存貨需求的影響 ◆ 能評估機構存貨及預測未來市場需求狀況，執行存貨管理 ◆ 能有效地檢討管理存貨措施，如出現意想不到的情況，能及早採取補救行動 ◆ 優化存貨管理方法，改善運作上的表現 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構對存貨管理的政策及程序 ◆ 防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為 ◆ 確保所有管理存貨的活動均符合法例的要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠管理存貨，使機構貨品供應鏈得以暢順運作；及 ◆ 能夠監控存貨水平及預計市場需求，令存貨管理更具經濟效益。
8. 備註	此乃能力單元 104977L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	提供物流支援
2. 編號	111313L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業負責物流支援的員工。從業員能夠確定零售經營單位的配套需求，然後安排適當的資源，以確保貨物運送到零售經營單位。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解物流支援相關知識 ◆ 掌握機構物流支援的過程及程序 ◆ 瞭解物流部門的服務承諾 ◆ 瞭解高效率的物流管理對零售業務之重要性 ◆ 瞭解各類物流條例或標準，例如： ● 國際標準化組織（ISO） ● 道路及鐵路的條例 ● 國際海運危險貨物規則（IMDG Code） ● 職業健康與安全 ● 海關條例 ● 進口和出口許可證 ● 稅項及關稅 ◆ 瞭解機構零售業務的物流設施 6.2 提供物流支援 ◆ 與零售經營單位協調，以確定對方對物流支援的需求 ◆ 分析適用於各經營單位的物流支援方式及技巧 ◆ 與經營單位制定支援方案，及提供的支援服務和資源，包括： ● 運輸車輛 ● 人手 ● 交收時間表 ● 交收文件 ● 其他相關措施等 ◆ 執行及監察物流支援活動，以求達到最佳的供貨方案，避免於零售地點過度囤積及預防貨品供應出現短缺 ◆ 與零售單位定期檢討物流支援的成效，必要時，對支援計劃加以調整，以期取得更大的成效 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守貨運物流相關的條例，提供物流支援服務 ◆ 防止任何舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠確定各零售經營單位對物流的需求，提供支援；及 ◆ 能夠實施、監察和檢討物流支援方案，以求達到最佳的供貨方案，避免於零售地點過度囤積及預防貨品供應出現短缺。

8. 備註	此乃能力單元 104981L4 的更新版
-------	----------------------

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	管理跨境貿易電子商務進出境貨物
2. 編號	111314L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責管理跨境存貨的人員。從業員能夠於各存貨點（包括於保税倉庫）管理存貨並完成相關申報手續，支援機構整體供應鏈運作的暢順。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解電子商務跨境存貨知識 ◆ 瞭解電子商務進出境貨物存貨管理的重要性 ◆ 根據相關法規，對進出境貨物作出備案手續及實時貨量管理 ◆ 瞭解跨境電子商務貿易的物流程序 6.2 管理跨境貿易電子商務進出境貨物 ◆ 管理跨境存貨點的貨物並按要求向相關執法機構傳送相關資料（如：存倉、海關商品編碼、物品稅號及物流數據） ◆ 按指示，確保存倉及物流數據傳送到其他系統供整合之用 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構對存貨管理的政策及程序 ◆ 防止任何不法及走私行為 ◆ 確保所有管理存貨的活動均符合雙方法例的要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠管理跨境存貨，使跨境貨品供應鏈得以暢順運作；及 ◆ 準確與相關執法機構傳送所需的貨物資料。
8. 備註	此乃能力單元 107149L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	制定庫存控制系統
2. 編號	111315L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業負責庫存管理的員工。從業員能夠制定庫存控制系統，以反映庫存的真實狀況，並能優化庫存管理，促進有效的零售業務管理。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析庫存控制相關知識 ◆ 掌握庫存控制管理（如：庫存計劃、安全庫存、損失控制、過時及廢棄存貨） ◆ 掌握各類庫存管理系統的功能及特色 ◆ 瞭解庫存管理原則 ◆ 瞭解及時庫存管理（Just in time），包括： ● 零庫存哲學 ● 及時庫存管理的環境 ● 及時庫存管理的優勢 ◆ 瞭解存貨的成本（如：原料成本、訂貨成本、保管成本、缺貨成本） ◆ 掌握庫存分析技巧（如：最暢銷貨品、高毛利的貨品、季節性貨品、流行的貨品） ◆ 分析不同推廣活動對需求的效應 ◆ 分析倉存貨物分區方法對貨倉運作及零售店鋪收貨程序的影響 6.2 制定庫存控制系統 ◆ 與不同部門合作，分析機構的庫存系統和結構 ◆ 分析機構的庫存控制系統 ◆ 制定庫存供應和工作流程（如：存貨購買、儲存、配送的時間安排） ◆ 制定優化庫存控制系統，例如： ● 採購控制 ● 優化的倉庫 ● 提取程序 ● 人力及責任 ● 盤點程序 ● 自動庫存監控系統，如：無線射頻識別系統（RFID）、條碼 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所提供的庫存控制系統是準確無誤的 ◆ 防止任何濫用／挪用機構資產等舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握庫存管理知識；及 ◆ 能夠分析及整合資料，制定庫存系統，包括高效庫存管理及倉庫管理，以促進零售業務順暢運作。
8. 備註	此乃能力單元 104984L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	倉儲空間的運用及佈置規劃
2. 編號	111316L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責倉儲空間規劃的人員。從業員能夠全面考慮機構對倉儲空間的需求（如：季節因素、產品性質），有效地規劃倉儲空間及佈置，為存放貨物提供充足的空間及為員工提供安全的工作環境。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 分析倉儲空間規劃知識 ◆ 瞭解機構的業務政策及營運策略 ◆ 瞭解倉庫管理的目的及原則 ◆ 分析各種倉庫設計的方法及技巧 ◆ 掌握計算倉儲空間、佈局設計所需考慮的因素，例如： ● 企業的工作規範及質量 ● 製造商及供應商的庫存規格 ● 工作場地的操作程序及政策 ● 原材料的安全需要 ● 安全工作環境 ● 採購、商品或其他營運單位要求 ◆ 瞭解倉庫設計相關的法律規範、準則等 6.2 倉儲空間的運用及佈置規劃 ◆ 與相關業務部門合作，搜集規劃倉儲空間所需的資料，包括： ● 倉庫的平面圖、儲存貨架系統、儲存區、樓層高度可用空間等 ● 安全標準及法例要求 ● 貨品種類及特殊需要（如：溫度、濕度、冷藏） ● 貨品體積、容量 ● 存貨日數 ● 倉務及出貨的運作時間、運作更期、人數 ● 特別器材、儀器（如：叉車） ● 提貨次數／頻密度、數量 ◆ 經過分析及評估有關數據，設計符合機構需要的貨物儲存區 ● 執貨位及儲貨位空間分別需求 ● 收貨、落貨、檢收運作及暫存區空間需求 ● 出貨暫存及上貨空間需求 ● 自動化設備系統所需空間 ● 員工設施所需空間 ● 有足夠的倉庫設備操作空間 ● 平衡不同區域處理貨量，避免出現擠塞或樽頸狀況 ● 最快被提取的貨品放近於貨物起卸區，以減省時間 ● 有效地利用存放空間，並配合定期、季節性庫存的特別要求

	- 倉儲空間必須符合相關法例要求，如消防要求 - 定期檢討倉儲空間的使用狀況，包括： - 流動快、慢的貨物存放位置是否適當 - 倉庫的剩餘空間是否足夠 - 維修及清潔的頻率 - 制定監察及匯報機制，確保倉儲空間的規劃符合既定目標，並定期作出檢討，提供改善建議 6.3 展示專業能力 - 確保倉儲空間的規劃符合相關的法例要求，並能為員工提供一個安全的工作環境
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠搜集倉儲空間規劃佈置所需的資訊，並按照機構的營運策略、庫存相關的條例，進行倉儲空間的規劃及設計；及 - 能夠定期檢討及分析倉儲空間規劃及設計，並提出改善建議。
8. 備註	此乃能力單元 104985L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	管理物流設備
2. 編號	111317L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責倉庫規劃的人員。從業員能夠按照倉庫日常運作需要、商品類型、存放方法等因素，選擇合適的物流設備。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解倉庫設備知識 ◆ 掌握機構既定的物流程序及步驟 ◆ 瞭解機構業務營運策略 ◆ 瞭解倉庫管理原則及目的 ◆ 瞭解機構選擇及更換設備的政策 ◆ 掌握各種倉庫物料搬運設備、儀器的功能，例如： ● 托盤堆疊型叉式剷車 ● 叉車（手動或自動） ● 運輸帶 ● 不同類型儲存貨架設備 ● 手推車、台車 ● 卡板（塑膠製、木製、可摺疊物流籠車、物流箱） ◆ 掌握倉庫營運環境及存放的物品種類 ◆ 瞭解職業安全健康的條例，例如： ● 存放物品的安全守則 ● 設備的重量限制 ● 安全操作程序 ● 個人保護裝備等 ● 操作人員所需的資歷要求及證書 6.2 管理物流設備 ◆ 與業務部門溝通及合作，掌握倉庫日常運作的資料，包括： ● 倉庫平面圖 ● 搬運貨物方法 ● 搬運設備的使用方法 ● 天氣對設備的影響 ◆ 經過分析及評估以下的有關數據，按照機構的篩選準則，挑選合適的的儀器及設備 ● 設備操作技術要求 ● 貨物類型 ● 安全的工作環境 ● 機械化或自動化 ● 成本效益 ● 設備規格、可維修性 ● 配合未來運作需要等

	◆ 按機構既定的採購程序，提交選購報告予相關部門進行採購儀器及設備 ◆ 向設備、儀器製造商索取操作及維修說明書等資料，按機構所需及安全相關法例要求，制定操作及維修指引及程序 ◆ 透過有效溝通渠道讓各相關工作人員瞭解機構既定的設備、儀器操作及維修指引和守則 ◆ 監察及檢視設備、儀器的日常運作狀況及其穩定性，並按需要提出維修或更換的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所挑選的設備及儀器，符合相關安全法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠分析倉庫的日常運作需要，按照機構的篩選準則，挑選符合機構業務需要的儀器及設備；及 ◆ 能夠為設備、儀器操作制定安全操作指引及維修程序，並透過有效的溝通渠道，讓各相關工作人員清楚瞭解有關守則及指引，並監察及檢視設備、儀器。
8. 備註	此乃能力單元 104986L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	建立及維持供應鏈
2. 編號	111318L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責設計、建立及維持供應鏈的人員。從業員能夠針對機構不同部門／店舖對各類貨品具浮動性的需求，為機構整體建立及維持暢順的供應鏈。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解有關供應鏈的知識 ◆ 瞭解設計供應鏈對零售業務運作及整體盈利的重要性 ◆ 瞭解採購及庫存的原則 ◆ 瞭解機構有關存貨記錄的規定及指引，例如： ● 貨品規格 ● 保養資料 ● 服務合同 ● 庫存水平 ● 購買日期 ● 預期壽命 ● 最低取貨量 ◆ 識別存貨及供應鏈的常規，以增加業務的自動化 ◆ 掌握提供機構所需貨品的供應商的詳細背景及資料 6.2 建立及維持供應鏈 ◆ 為機構所需貨品，制定記錄存檔的指引 ◆ 為機構所需貨品，制定更新保養（如：訂貨水平）及其附帶文件的指引 ◆ 實施供應鏈管理系統，以監測不同店舖各類貨品的存貨量，並識別重新採購的需要 ◆ 監管存貨量及記錄儲存的地方，以識別重新採購的需要 ◆ 清楚掌握庫存及運送中的物資數量，以預測對貨品的需求，以確定訂貨量及減低庫存週期 ◆ 通過自動化系統，使供應鏈的日常運作更暢順 ◆ 通過減少過剩的庫存、倉庫費和不必要的訂單處理成本，增加成本效益和存貨回報 ◆ 制定運送計劃，以優化各營運部門和店舖的物資運送 ◆ 實施供應鏈管理系統，以管理不同地點的設備和貨品運送 ◆ 尋找和揀選合適的供應商，以安全、快速、妥善地處理訂單 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定機構供應鏈的指引時，確保顧及所有持份團體的利益 ◆ 防止機構的供應鏈成為濫權或舞弊行為的平台
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能透過使用有效的存貨量監管方法，識別採購的需要；及

	◆ 能夠制定運送計劃，有效地將貨品運送到各零售店舖。
8. 備註	此乃能力單元 104987L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	制定存貨管理策略
2. 編號	111319L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業負責存貨管理的員工。從業員能夠瞭解機構的整體庫存需求及程序，並制定有效的存貨管理策略，以確保庫存的準確性和貨品供應暢順。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解存貨管理相關知識 ◆ 掌握庫存控制管理，例如： ● 庫存計劃 ● 安全庫存 ● 損失控制 ● 過時廢棄存貨 ◆ 瞭解盤存程序的知識 ◆ 明白設立存貨管理系統和措施的重要性，以預防捏造存貨紀錄，挪用機構資產 ◆ 瞭解法例上及機構對存貨程序的監管及要求 6.2 制定存貨管理策略 ◆ 制定零售貨品的存貨管理程序，包括： ● 存貨紀錄 ● 接收貨品 ● 發放貨品 ● 盤點存貨 ● 棄置貨品 ● 發貨回收 ● 退貨及換貨 ◆ 制定合適的貨物倉存分區策略 ◆ 制定盤點程序，將庫存分成類別（快速移動、緩慢移動、高增值等） ◆ 制定存貨管理人員的職責，適當地分工，並加以監察與制衡 ◆ 制定庫存盤點及協調差異的策略 ◆ 制定監察及實施審計控制，以確保員工遵守既定的程序 ◆ 制定各級職員批核不同貨品的職能權限 ● 補充已耗用物品 ● 認收送達貨品 ● 棄置不能使用、過時或剩餘物品 ● 員工行為操守指引 ● 其他政策的指引，如申報利益衝突及接受利益 ◆ 評估及檢討存貨管理系統的技術應用，加以改善，以提高工作效益 ◆ 分析及評估數據資料以制定存貨管理計劃，注意及評估有關風險 6.3 展示專業能力

	◆ 確保所提供的存貨資料是準確無誤的 ◆ 制定管理策略，防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠制定有效的存貨策略，以確保貨品的供應暢順； ◆ 能夠設立有效的存貨管理監控措施，防止員工挪用機構資產；及 ◆ 能夠檢討機構的存貨管理系統，加以改善。
8. 備註	此乃能力單元 104988L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	發展物流管理業務可持續計劃
2. 編號	111320L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖內負責物流管理的員工。從業員能夠帶領團隊，制定物流管理業務可持續計劃，以確保貨物能準時地運送到給零售點。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解業務可持續的知識 ◆ 掌握機構的業務發展 ◆ 瞭解物流管理業務可持續計劃的重要性 ◆ 掌握風險管理的知識，如： ● 風險的類別 ● 風險因素分析 ● 控制及解決風險方案 ◆ 掌握機構的整體業務可持續及恢復業務運作計劃 6.2 發展物流管理業務可持續計劃 ◆ 制定物流管理業務可持續計劃 ◆ 進行業務影響分析，包括： ● 確保零售點能維持運作 ● 確保貨品或服務運送不中斷 ● 評估潛在的損失等 ◆ 評估可能出現的運送中斷的原因，如： ● 倉庫水災、火災及其他可能的自然災害 ● 通訊中斷 ● 流行病毒 ● 道路封閉等 ◆ 估計可持續業務所需的內部資源，如：人力、通訊、交通工具等 ◆ 確定物流管理業務可持續計劃所需要的外部資源，如：供應商、政府公用服務等 ◆ 制定可持續／恢復計劃程序，確保業務可持續，包括安排個別工作人員的職務及責任 ◆ 檢討物流管理業務可持續計劃的成效，並在有需要時加以改善 6.3 展示專業能力 ◆ 保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠進行業務整體分析，發展物流管理業務可持續計劃； ◆ 能夠識別不同的中斷情況及制定適當的解決方案；及 ◆ 能夠檢討及改善業務可持續計劃。
8. 備註	此乃能力單元 104991L5 的更新版。名稱作出修訂。

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	改善供應及分配鏈
2. 編號	111321L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售行業的督導管理人員。在缺乏完整或連貫的數據／資料的情況下，從業員能夠根據機構的營商策略，為機構建立合適的供應及分配鏈，並能持續加以改善，以促進機構零售業務的發展。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 整合及通曉供應及分配鏈相關知識 ◆ 掌握機構的營運策略及目標、市場地位及競爭能力 ◆ 瞭解設計良好的供應及分配鏈對零售業務運作及機構整體盈利的重要性 ◆ 通曉機構與不同供應商的業務夥伴關係 ◆ 通曉供應及分配鏈之良好表現準則 ◆ 掌握影響貨品供應的因素，例如： ● 客戶對貨品的需求 ● 成本價格（原料、人手、運費等） ● 政府政策 ● 季節性或潮流的影響 6.2 改善供應及分配鏈 ◆ 獲取、整理供應商及其貨品的詳盡資料，有需要時以電腦數據庫軟件加以處理 ◆ 留意及更新有關供應商及其貨品的資料，分析對機構零售業務的潛在影響 ◆ 瞭解供應商的貨物來源（從原材料到供應商）是否引致敏感問題，例如有關生產商僱用非法勞工等 ◆ 檢討、比較和分析銷售、客戶滿意度及貨品品質等方面的報告，並對供應及分配鏈對這些方面的影響加以分析 ◆ 對供應的貨品在質量及數量方面制定明確的標準 ◆ 制定貨品供應及分配政策及程序，包括： ● 從原材料到供應商 ● 從供應商到機構 ● 從倉庫到各店舖／零售點 ● 從機構到最終客戶等 ◆ 將運作中的供應及分配鏈與良好表現準則／競爭對手的表現作批判性地分析比較，並在未能達標時作出修正 ◆ 準確預測及分析市場對貨品未來的供應及需求，以預測對各供應商的預購量 ◆ 定期與主要供應商及供應鏈服務提供者檢討及進行改善方案 ◆ 向管理層定期提交報告，包括： ● 運作中的供應及分配鏈之表現 ● 新增／加強／放棄供應商的建議 ● 基於未來需求作出改動，提供改善供應及分配鏈的建議 ● 爭取所需的額外資源／人手 ● 運作成本之變化及優化方法等

	6.3 展示專業能力 ◆ 在改善供應及分配鏈時，必須保障機構的利益 ◆ 在改善供應及分配鏈時，防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的營商策略及目標，建立合適的供應及分配鏈；及 ◆ 能夠持續改善供應及分配鏈，長遠促進機構的零售業務的發展。
8. 備註	此乃能力單元 104992L6 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	制定跨境物流方案
2. 編號	111322L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業負責物流管理的員工。從業員能夠制定業務覆蓋跨境地區範圍內（如：珠三角或其他國家）的物流方案，以提供更具經濟效益的物流服務，配合機構業務的拓展。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 整合及通曉地區／國家物流運作相關知識 ◆ 通曉機構各地區／國家的營運策略 ◆ 整合業務覆蓋範圍地區／國家有關物流、運輸、倉儲、海關、保稅等要求 ◆ 通曉各地區／國家交通網絡設計的原則以及聯運、起卸、倉儲等的配合原則 ◆ 通曉各地區／國家物流運輸模式，如公路、鐵路、河道及航空網絡的使用成本計算等 ◆ 通曉各地區／第三方及第四方物流服務供應商的實力、服務範疇、物流服務點、倉儲地點等資料 6.2 制定跨境物流方案 ◆ 為了配合機構業務的發展，經過批判性地分析、重新組織及評估各種營運資料及物資供應、貨品銷售數據，制定地區／國家的物流方案 ◆ 就機構物流網絡資源及合作夥伴的協同效應，進行協調及配合，制定具成本效益的運輸模式、行走網絡或路線、聯運安排及運輸工具的使用等 ◆ 撰寫報告，闡釋制定地區／國家物流方案的理念、原則以及運作模式 ◆ 制定貨物、文件、資訊的處理及傳送程序 ◆ 制定物流方案可量度的關鍵績效要求（KPI），並檢討物流方案的執行 6.3 展示專業能力 ◆ 制定地區／國家物流方案必須遵守有關物流運輸、倉儲、海關及保稅等方面的法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的營運方針及業務拓展的需要，制定具成本效益及務實可行的地區／國家物流方案，以提升機構的經營效益； ◆ 確保制定地區／國家物流方案的執行能夠符合既定的關鍵績效要求（KPI）；及 ◆ 能夠撰寫報告書予管理層，闡釋物流方案的內容及運作。
8. 備註	此乃能力單元 104995L6 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	處理物流危機
2. 編號	111323L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業物流管理相關部門。從業員能夠為機構零售業務的長遠發展及經營管理，有效地處理物流危機，保障機構的利益。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解物流危機的知識 ◆ 瞭解與零售行業相關的貨運及物流活動之特質 ◆ 瞭解危機的類別及性質（如：突發性、迫切性、威嚇性、公開性、長期、短期） ◆ 瞭解物流危機對零售行業運作的影響 ◆ 瞭解持續的物流危機對機構整體形象及盈利的影響 ◆ 瞭解處理物流危機的基本原則 ◆ 瞭解企業的社會責任及在處理危機時的目標及價值 6.2 處理物流危機 ◆ 就機構的管理政策與目標，建立包括物流在內危機管理的意識及文化 ◆ 建立制度化的溝通機制，使不同崗位的員工都能瞭解機構對物流危機的處理方案 ◆ 建立物流危機管理團隊，並訂立危機出現時各員工的職責 ◆ 調查及評估機構潛在及可能出現的物流危機 ◆ 為高危及會導致嚴重後果的項目建立危機應變方案，以減低其對企業的影響 ◆ 評估物流危機出現的機會及影響程度 ◆ 在物流危機出現後，以最快的時間啟動既定的危機處理方案，及調動相關的員工 ◆ 在物流危機過去後，檢討及提交相關的報告，提供改善措施 6.3 展示專業能力 ◆ 處理物流危機時，能遵守相關的物流條例 ◆ 必須保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠處理物流或貨運危機；及 ◆ 能夠在物流危機過去後，檢討及提交報告，提供改善措施。
8. 備註	此乃能力單元 104996L6 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇

1. 名稱	制定風險管理方案
2. 編號	111324L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業物流／倉庫部門。從業員能夠運用風險管理知識和技巧，透過對運輸工序的掌握，為不同工序制定風險管理方案。
4. 級別	6
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 整合及通曉風險管理的認知 ◆ 通曉風險管理的定義，包括： ● 風險管理的重要性 ● 風險管理的理論 ○ 迴避風險 ○ 避免損失 ○ 減低損失程度 ○ 風險轉移 ○ 風險保留 ◆ 整合現代風險管理模式，包括： ● 風險管理發展現況 ● 危機過程的處理方法 ● 危機後的風險管理策略 ◆ 通曉如何評估風險，包括： ● 風險損失度的重要性 ● 風險量度 ◆ 通曉如何控制風險，包括： ● 風險控制的重要性 ● 預先評估風險 ● 事前風險控制和事後財務性補償掌握機構的業務策略 6.2 制定風險管理方案 ◆ 掌握物流運輸的各項工序和特性，並運用風險管理的知識及技巧，制定風險管理方案，包括：成立風險管理委員會、制定風險監察計劃、分析風險管理工具、檢討機制等 ◆ 分析意外的代價及安全作業的好處 ◆ 評估各控制風險方案的利與弊 ◆ 與各部門商討日常運作的需要以制定合適及有效的風險管理方案 ◆ 與保險中介人或保險公司商討日常運作的需要，以制定合適有效的風險轉移方案 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定風險管理方案時，需全面考慮職業安全、健康及環保等因素確定採購策略如何配合機構的整體業務，如：節約採購、集中化、品質管理等
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用與風險管理相關的知識，對零售業物流的運作，作理性分析，評估各項風險對公司營

	運所帶來的影響；及 ◆ 能制定有效的風險管理方案。
8. 備註	此乃能力單元 104997L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	管理第三方物流服務
2. 編號	111325L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠識別外判物流服務的流程，並能監管外判商／服務提供者的表現，以提高機構的經營效益。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 整合及通曉第三方物流服務管理知識 ◆ 通曉機構業務策略、管理政策 ◆ 整合機構供應鏈的結構及功能 ◆ 整合聘用第三方物流服務的優點、缺點、風險等，例如： ● 充分利用資源、業務靈活性 ● 減低成本 ● 公司資料外洩 ◆ 通曉各種市場分析及研究技巧，例如： ● 強弱機危分析 ● 服務質量差距模型（SERVQUAL） ◆ 通曉監控外判商管理技巧 6.2 管理第三方物流服務 ◆ 能夠評估有關供應鏈流程中可作外判考慮的服務，以更有效地運用機構資源 ● 外判業務的優點、缺點、風險等 ● 監管外判服務的相關法例 ◆ 制定聘用第三方物流服務的準則及程序 ● 篩選服務提供者的程序及標準 ● 洽談及訂定合約 ● 招標程序 ● 服務範疇 ● 服務表現要求、標準 ● 監察程序 ● 匯報程序 ◆ 選擇及聘請服務提供者 ● 按照機構指引，進行招標程序 ● 按既定標準評核各服務提供者 ● 選出合適的外判服務提供者 ● 與外判服務提供者簽訂合約 ◆ 建立溝通機制，與外判服務提供者緊密溝通，確保外判服務運作暢順 ◆ 監察及按照合同訂明的服務標準，定期評核外判服務提供者的表現 6.3 展示專業能力 ◆ 在管理第三方物流服務時，防止任何濫權或舞弊的行為

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠評估機構供應鏈流程中可作外判考慮的業務服務； ◆ 能夠制定篩選外判商的準則及程序，評估符合機構要求的外判服務商，並與其訂立合乎雙方利益的合約條款；及 ◆ 能夠定期監察及評核外判服務商的表現，確保外判商按合約條款提供有質素的服務。
8. 備註	此乃能力單元 104998L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「供應鏈管理」職能範疇**

1. 名稱	制定跨境倉儲與物流策略
2. 編號	111326L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定策略的人員。從業員能夠按照銷售產品之特徵制定跨境倉儲與物流策略，以維持高效低成本的物流方案，使企業獲取最大得益。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 綜合分析跨境倉儲與物流策略的相關知識 ◆ 分析跨境物流的特徵及相關政策／法規 ● 時間性 ● 稅務或檢疫 ◆ 分析所銷售產品之特性，例如： ● 時間或季節性的商品 ● 需要檢疫或徵稅的商品 ● 體積較大的商品 ● 易碎裂或破損的商品 ● 安全性（如包含電池組件） ◆ 綜合分析由倉儲與物流合作伙伴提供之方案，惟需考慮短期及長期成本之影響及其服務質素 6.2 制定跨境倉儲與物流策略 ◆ 按照機構的整體目標，制定高效的倉儲與物流策略 ● 確定合適的倉儲地區 ○ 貼近目標客戶群 ○ 物流基建配套充足 ○ 關稅優惠 ○ 保安及保險成本 ● 定期檢討跨境倉儲與物流策略，評估運作效益對機構的影響 6.3 展示專業能力 ◆ 在考慮和制定倉儲與物流策略時，遵循相關政策／法規 ◆ 保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握跨境倉儲與物流的專業知識；及 ◆ 能夠按照機構之目標，制定高效的跨境物流策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，發展業務，有利機構長遠的發展。
8. 備註	此乃能力單元 107151L6 的更新版

「顧客服務」職能範疇能力單元

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	向顧客提供支援及意見
2. 編號	111327L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務或銷售相關工作的員工。從業員能夠向顧客提供一般產品／服務的查詢，複雜的技術支援／諮詢將會轉介給適當的技術人員或部門跟進。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 明白一般顧客支援相關知識 ◆ 明白顧客關係和顧客服務的重要性 ◆ 掌握機構的顧客服務程序 ◆ 掌握人際溝通技巧，包括： ● 讓顧客感到親切有禮 ● 表現真誠及願意提供協助 ● 讓顧客感到安心及可信賴 ● 客觀中肯 ◆ 掌握基本的顧客服務技巧 ◆ 掌握產品／服務的功能和特點等 6.2 向顧客提供支援及意見 ◆ 回答親臨或來電顧客有關機構銷售產品／服務的一般查詢 ◆ 當顧客提出要求或需要幫助時，運用適當的提問技巧，以確定顧客的需求 ◆ 瞭解顧客的問題或需要，提供適當的建議／支援給顧客，例如： ● 推薦產品和替代選擇 ● 說明產品的價格，並與其他同類產品比較 ● 介紹產品的功能，包括：優點、限制、操作、安全裝置等 ● 展示產品一般操作和使用步驟 ● 推薦相關附帶護理品、配件 ● 對困難問題或查詢，尋求上級協助 ◆ 能夠有效地處理顧客對機構不同種類產品／服務的查詢 ◆ 運用對機構產品及店鋪設施的良好認識，盡力解答顧客的一般查詢，例如： ● 店鋪不同部門的位置、所提供的產品及服務 ● 提供價格、推廣優惠及折扣等資料 ● 停車場位置、免費泊車優惠等詳情 ● 各類公共交通工具所在位置，以至路線及收費詳情 ● 店鋪／商場的其他設施，如公用電話機及洗手間等 ◆ 向顧客清楚解釋為何將他／她的查詢轉介到其他部門更為合適 6.3 展示專業能力 ◆ 確保提供的意見／支援可符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及建立良好的關係
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	◆ 能夠應用顧客服務技巧，明白顧客的需求，並能提供適當的意見及支援，以滿足顧客。
8. 備註	此乃能力單元 105071L1 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	接待顧客
2. 編號	111328L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務或銷售相關工作的員工。從業員能夠按照機構程序和標準，運用基本溝通技巧接待顧客，及能明白顧客的要求，作出回應。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 認識接待顧客相關知識 ◆ 明白接待顧客的基本知識，包括： ● 機構對個人儀容打扮的要求和標準 ● 機構有關接待顧客的程序和標準 ● 說話溝通和人際技巧 ◆ 明白顧客對零售產品的喜好和需求，包括： ● 透過與顧客交談時獲取的資訊，瞭解顧客對產品的喜好和需求 ● 瞭解不同類型顧客的購物特徵 ● 瞭解機構提供的產品／服務範圍 ◆ 認識接待顧客時所需的態度，包括： ● 禮貌（如：尊稱顧客） ● 細心（如：早上打招呼時說「早晨」） ● 耐心聆聽（如：能簡潔覆述重點） ● 真誠（如：透過眼神、表情等表示正在聆聽） 6.2 接待顧客 ◆ 確定個人儀容打扮符合機構的既定標準 ◆ 按機構的既定程序，接待顧客和自我介紹，並能令顧客在整個購物過程（包括：由進入店鋪、購物經過、以至離開店鋪的整個過程）能切身體驗到機構的接待顧客程序 ◆ 運用顧客溝通技巧（如：以開放式及直接式向顧客發問問題），處理顧客的查詢或交易，及／或收集顧客的聯絡及購物資料 6.3 展示專業能力 ◆ 在接待顧客時，能夠符合機構的要求，並能保持機構的形象 ◆ 具備以顧客為中心的服務態度（如：尊稱顧客，令對方感到受重視）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠以接待顧客時所需的態度，處理顧客的查詢或交易；及能夠按照機構的程序，收集顧客的聯絡及購物資料。
8. 備註	此乃能力單元 105072L1 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	建立與顧客關係
2. 編號	111329L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠與顧客建立關係，瞭解顧客的採購需求，提供適當的訊息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解建立顧客關係的知識 ◆ 瞭解良好的顧客關係的重要性 ◆ 掌握機構有關顧客服務的政策和程序 ◆ 瞭解保存顧客資料庫的法例要求 ◆ 掌握建立顧客關係的技巧，例如： ● 溝通能力 ● 個人形象 ● 顧客的心理 ● 處理困難的顧客 ◆ 掌握基本的銷售技巧 6.2 建立與顧客關係 ◆ 使用各種正式和非正式渠道與顧客接觸，例如： ● 面談 ● 設立顧客熱線電話（如：顯示在收據上） ● 電郵／線上交談／臉書 ● 顧客意見表（擺放在所有零售店舖） ● 傳真方式等 ◆ 運用恰當溝通技巧，與顧客建立信任 ◆ 確定顧客採購的需求 ● 通過觀察身體語言 ● 主動詢問如何幫助他們 ● 通過機構的顧客資料庫 ◆ 提供顧客服務 ● 給顧客留下良好印象 ● 對顧客查詢提供準確的訊息 ● 提供滿足顧客需求的產品 ● 向顧客推介適合的新產品 ◆ 按照機構的指引，在許可的情況下收集顧客的資料，用作未來推廣用途（如：邀請成為尊貴顧客） 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構指引，不能在建立顧客關係時作出欺騙行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	◆ 能夠與顧客建立關係，瞭解他們的需求，並協助顧客選擇合適的產品。
8. 備註	此乃能力單元 105074L2 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	運用良好溝通技巧促成交易
2. 編號	111330L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內的員工。在督導或推動之下，從業員能夠運用良好溝通及人際關係技巧，與顧客互動，從而取得顧客的信任及承諾，以配合機構零售業務的發展。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解與顧客溝通相關知識 ◆ 認識機構既定的顧客關係策略 ◆ 瞭解機構既定的顧客服務表現準則 ◆ 明白與顧客建立良好關係及作良性互動的重要性 ◆ 瞭解能與顧客作良性互動的元素，包括： ● 運用有效的聆聽及提問技巧 ● 瞭解及處理顧客的需要、投訴 ● 遵守顧客關係策略 ● 提供優質的服務環境等 ◆ 瞭解機構既定的匯報顧客意見、投訴程序及正確途徑 6.2 運用良好溝通技巧促成交易 ◆ 按照機構既定的顧客關係策略及指引，與顧客作全方位的互動，例如： ● 與顧客打招呼及道別 ● 在適當時機，向顧客推介機構的產品及服務 ● 聆聽顧客的需要或查詢 ● 聽取及記錄顧客對產品或服務等的意見、投訴 ◆ 適當地向顧客提供服務，包括： ● 按照機構指引，以專業的態度與顧客溝通（如：尊稱顧客） ● 在機構授權的範圍內，盡量滿足顧客合理的要求 ● 在必要時，詳細、準確及在保障私隱的情況下記錄顧客的資料 ● 盡量向顧客取得日後聯絡的方法，協助機構的業務發展 ◆ 按照機構既定的指引適當地處理激動及提出難題的顧客，包括： ● 盡量不刺激顧客，並將他／她們的情緒降溫 ● 盡量提出合理、機構容許及能有效補償顧客的方案 ● 在必要時，將顧客轉介上級處理，但仍需從旁協助 ◆ 確保與顧客的溝通均符合機構既定的顧客服務表現準則 6.3 展示專業能力 ◆ 與顧客溝通時，防止任何欺騙等行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用顧客溝通及人際關係技巧，與顧客作出良性的互動；及 ◆ 能夠取得顧客的信任及承諾，以協助機構的零售業務發展。
8. 備註	此乃能力單元 105075L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	執行優質顧客服務計劃
2. 編號	111331L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售行業提供顧客服務相關工作人員。從業員能夠按照機構既定顧客服務計劃、程序及標準，執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解優質顧客服務的相關知識 ◆ 瞭解機構產品的特性及功能 ◆ 瞭解機構顧客服務計劃 ◆ 明白優質顧客服務的定義，包括： ● 優質服務與服務的分別 ● 優質服務的形式 ○ 顧客認知 ○ 顧客期望 ○ 標準服務與真實服務之間差異等 ◆ 瞭解零售行業顧客服務的特性 ◆ 瞭解管理零售行業服務之元素，例如： ● 顧客增值服務 ● 顧客服務文化 ● 顧客滿意度等 ◆ 瞭解零售業界服務人員必須遵守的規則及具備的技巧，例如： ● 紀律及服務守則 ● 溝通技巧 ● 個人形象 ● 顧客的心理 6.2 執行優質顧客服務計劃 ◆ 按照機構顧客服務的標準，-為顧客提供優質服務，例如： ● 掌握影響顧客選擇產品或服務的各種因素 ● 耐心聆聽顧客的查詢／意見 ● 辨識顧客的真正需要，處理顧客的問題 ● 分析顧客意見或投訴 ● 進行零售地點之日常顧客服務管理 ● 服務質素紀錄管理 ● 顧客檔案及訊息管理 ● 顧客服務管理電子化，例如： ○ 網頁資料庫 ○ 顧客資料保密數據庫 ◆ 因應市場環境的改變，檢討機構的優質服務準則及所提供的顧客服務的質素，提供改善的建議

	6.3 展示專業能力 ◆ 在處理顧客個人資料時尊重個人私隱，未獲授權前絕不向第三者透露、轉移或轉售任何顧客資料 ◆ 在執行顧客服務計劃時，必須兼顧機構及顧客的利益 ◆ 以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能按機構既定的指引，執行顧客服務管理；及 ◆ 能提供優質的顧客服務，令顧客對機構的產品／服務留下良好的印象，以鞏固及發展機構的業務。
8. 備註	此乃能力單元 105076L3 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	掌握顧客心理行為
2. 編號	111332L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠掌握消費者行為心理，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解消費者行為相關知識 ◆ 瞭解個人買家特性 ● 文化因素 ● 社會因素 ● 個人因素 ● 心理因素 ◆ 瞭解購買決策過程 ● 購買角色 ○ 發起者 ○ 影響者 ○ 決定者 ○ 購買者 ○ 使用者 ● 購買決策過程 ○ 問題認知 ○ 資訊搜集 ○ 方案評估 ○ 購買決策 ○ 購後行為 6.2 掌握顧客心理行為 ◆ 針對消費者心理行為的特質，提供適當的產品／服務建議，務求使顧客加快作出購買決定 ◆ 分析競爭對手產品／服務的優缺點 ◆ 掌握銷售一般產品／服務推廣及銷售技巧 6.3 展示專業能力 ◆ 具備以顧客為本的服務態度，確保顧客滿意機構的產品和服務
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握消費者心理行為，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。
8. 備註	此乃能力單元 105078L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	處理顧客投訴
2. 編號	111333L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠按照機構程序和準則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解處理顧客投訴相關知識 ◆ 瞭解機構既定處理顧客投訴的指引和程序 ● 優質顧客服務 ● 處理高要求顧客的指引 ● 獲機構授權調解顧客投訴的人員及其權限 ● 有關轉介投訴個案的程序 ● 有關調解投訴的程序 ● 瞭解機構的產品和服務 ● 瞭解零售相關的條例（如：顧客的權利、消費者權益） ◆ 具備人際關係技巧 ◆ 瞭解工作崗位的職權和責任 ◆ 掌握溝通和聆聽技巧 6.2 處理顧客投訴 ◆ 瞭解顧客投訴的細節和原因，包括： ● 與服務或產品有關 ● 事件發生的時間 ● 事件發生的地點 ● 當時所涉及的員工 ● 事件的其他細節 ◆ 根據機構處理投訴的指引，採取解決問題的適當措施 ● 將個案轉介給合適的人處理 ● 提供合適的解決方法（如：補償、致歉） ● 通知顧客調查的進展和結果，並確保顧客滿意 ● 記錄投訴並有改善行動計劃，定期檢討以避免同類事件再次發生 6.3 展示專業能力 ◆ 必須保持禮貌、理性、同理心及具有細心聆聽的技巧 ◆ 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係 ◆ 在處理顧客投訴時，要兼顧機構及顧客的利益，並在兩者之間取得平衡
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握投訴個案的細節和原因； ◆ 能夠為顧客提供適當的解決方法，並加以跟進，確保顧客滿意；及 ◆ 能夠記錄投訴，避免同類事件再次發生。

8. 備註	此乃能力單元 105079L3 的更新版
-------	----------------------

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	管理前線員工的顧客服務表現
2. 編號	111334L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠管理前線員工的顧客服務表現，並在有需要時給予基本培訓及輔導。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解優質顧客服務的基本知識 ◆ 瞭解消費者對顧客服務的期望 ◆ 瞭解機構業務方針和既定的顧客服務指標 ◆ 掌握團隊合作的要素（如：溝通技巧、輔導） 6.2 管理前線員工的顧客服務表現 ◆ 按照機構業務方針和既定的顧客服務指標，與前線員工共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標 ◆ 依照共同釐定的個別工作目標及績效指標，監察員工的顧客服務表現 ◆ 與前線員工保持定期溝通，向他們提供其工作表現的客觀評價，多加讚賞並指出需作改善的地方 ◆ 為顧客服務表現未能達標的前線員工提供基本培訓及輔導 6.3 展示專業能力 ◆ 因應市場變化，向上級提出優化顧客服務的建議，當建議一經採納，便著手為員工提供相關培訓和跟進（如：運用科技提升工作效率） ◆ 能夠與員工保持溝通
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 按照機構業務方針和既定的顧客服務指標，與前線員工共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標； ◆ 能夠與前線員工保持定期溝通，向他們提供其工作表現的客觀評價，並指出需作改善的地方；及 ◆ 就個別前線員工的顧客服務表現／整體顧客服務提升的需要，為前線員工提供基本培訓及輔導。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度
2. 編號	111335L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責產品的銷售或顧客服務相關的員工。從業員能夠遵循機構指引，確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解影響顧客滿意度的因素 ◆ 瞭解顧客關係和顧客服務的重要性 ◆ 掌握機構的顧客服務程序和政策 ◆ 瞭解機構或商店所供應的產品／服務 ◆ 瞭解影響顧客滿意度的因素： ● 產品／服務的特點 ● 產品／服務的價格 ● 質量穩定性 ● 包裝美觀及安全性 ● 產品多樣化 ◆ 掌握顧客調查和分析的技術 6.2 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度 ◆ 進行市場調查，分析顧客的需求和對產品／服務的滿意水平，例如： ● 定期進行尊貴顧客調查 ● 在零售店鋪定期進行焦點小組／一般顧客的調查 ● 在機構、分店及各服務點全方位進行調查 ◆ 掌握產品／服務的表現數據 ◆ 與競爭對手比較表現及分析市場的銷售策略 ◆ 根據市場調查報告，制定提升產品／服務的計劃，例如： ● 市場營銷和推廣策略 ● 形象革新 ● 重新包裝 ● 價格調整 ● 放置產品於最適合的商店或貨架 ● 增加存貨 ● 進行內部員工的培訓 ◆ 與有關各部門協調，推行改善計劃 ◆ 監控產品／服務的表現和滿意度，對於經常表現欠佳的產品／服務，考慮終止售賣或提供 6.3 展示專業能力 ◆ 檢討產品／服務時，維護機構的利益 ◆ 在檢討產品或服務時，不可作出欺騙或舞弊行為

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用市場調查資料，檢討顧客對機構的產品／服務水平，以維繫顧客對機構的滿意度。
8. 備註	此乃能力單元 105080L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	檢討顧客服務計劃
2. 編號	111336L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠根據機構策略和目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解顧客服務相關知識 ◆ 瞭解機構的業務策略和目標 ◆ 瞭解機構的顧客服務計劃及服務指標 ◆ 瞭解訂定顧客服務指標之方式，例如： ● 服務指標量化（如：統計所接獲投訴／意見的數量） ● 顧客質素之標準 ● 顧客瞭解的程度 ● 服務期望 ● 顧客服務之標準質素與服務期望之差異 ● 改進服務質素之成效 ● 服務優勢等 6.2 檢討顧客服務計劃 ◆ 評估顧客服務計劃，包括：原則、範圍、方法、步驟、流程、保密性及限制等 ◆ 訂立及量化顧客服務績效指標，例如： ● 按營業額 ● 顧客到訪次數 ● 按利潤回報 ● 按投訴個案數目 ● 新增顧客及流失顧客比例等 ◆ 訂立顧客服務計劃的評估方案 ● 評估範圍 ● 評估方法 ● 評估步驟 ● 跟進及改善服務管理 ◆ 檢討顧客服務計劃 ◆ 制定改善服務計劃的報告 6.3 展示專業能力 ◆ 按照機構的策略及目標，檢討顧客服務計劃 ◆ 確保顧客滿意機構的服務
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能根據公司的目標，評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務及發展機構業務；及 ◆ 能訂立顧客服務評估方案。

8. 備註	此乃能力單元 105082L4 的更新版
-------	----------------------

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	帶領團隊適應科技系統的更新及轉變
2. 編號	111337L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務管理的員工。從業員能夠帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 具備有關知識 ◆ 瞭解融合實體店舖和虛擬商店的最新顧客服務和體驗趨勢 ◆ 掌握各種科技在顧客服務方面的發展趨勢（如：虛擬助理協助顧客瀏覽網站和使用自助服務、視頻聊天有助員工即時為顧客解決問題） ◆ 瞭解如何幫助團隊應付科技轉型 6.2 帶領團隊適應科技系統的更新及轉變 ◆ 創新科技系統／解決方案引入前 ● 以身作則，於自身工作範疇內引入創新的潛在機會，並鼓勵員工一起參與其中 ● 向員工解說科技系統即將更新及轉變的詳情（如：目前面對的挑戰、優化目標） ◆ 創新科技系統／解決方案試行期／雙軌並行期／引入初期 ● 向員工解說創新科技系統／解決方案的試行或引入程序 ● 向員工說明蒐集業務數據、訊息和報告的方法和要求，從而為全面引入創新科技系統／解決方案提供依據 ● 確認員工對科技系統更新及轉變的理解 ● 若發現個別或普遍員工的反應及接受程度未如理想： ○ 適時跟進並瞭解箇中原因 ○ 引領員工一起剖析利弊、權衡輕重 ○ 讓員工預視到團結起來適應科技系統的更新及轉變所帶來的好處 ◆ 創新科技系統／解決方案引入後期 ● 掌握市場變化，運用新科技系統，帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素 ● 因應實施情況，向相關部門（如：資訊科技部門）或供應商提出調整及優化科技系統的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 就科技系統更新及轉變前，瞭解員工的反應及接受程度，並採取必要的措施來增加實施的成功機會（如：過程參與、獎勵津貼、花紅）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握各種科技在顧客服務方面的發展趨勢； ◆ 能夠在創新科技系統／解決方案引入前，向員工解說科技系統即將更新及轉變的詳情； ◆ 能夠在創新科技系統／解決方案引入初期，確認員工對科技系統更新及轉變的理解；及 ◆ 掌握市場變化，運用新科技系統，帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素和體驗。
8. 備註	

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	管理顧客意見收集渠道及分析
2. 編號	111338L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠成立專責團隊處理顧客意見，收集及分析顧客反映的意見和數據分析結果，從而優化各項營運工序、產品及服務質素。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解優質顧客服務管理相關知識 ◆ 瞭解機構業務方針和顧客服務管理策略（如：服務承諾） ◆ 瞭解服務質素管理（如：優質服務標準） ◆ 瞭解機構接觸顧客的各種網上及網下渠道之數據特徵（如：可靠性、及時性、關聯性） ◆ 瞭解大數據分析如何解決業務問題 6.2 管理顧客意見收集渠道及分析 ◆ 成立專責團隊處理從各種渠道所得的顧客意見 ● 掌握機構正採用那些網上及網下渠道接觸顧客，從而確定可靠的業務數據源，例如： ○ 電子郵件（如：開信率、點擊連結的次數） ○ 電話熱線（如：顧客查詢的問題種類、成功處理顧客查詢所需的時間） ○ 網上活動（如：產品放進購物車的次數、成交額） ● 根據機構的服務承諾，在相關部門或供應商的協助下，訂定數據分析的條件和參數 ◆ 收集及分析顧客反映的意見和數據分析結果 ● 定期從各種渠道收集所需的數據，然後導入數據，令多個數據源可加以組合，以形成有效的數據庫 ● 運用簡易統計資料，瞭解顧客對機構服務的滿意度 ● 分析顧客意見，找出實際的服務質素與機構承諾的服務質素之間的差距 ◆ 優化各項營運工序、產品及服務質素 ● 執行機構既定的訊息披露計劃，以改善服務，並在機構內建立質素保證的文化 ● 定期監測服務水平的標準 ● 檢視各項營運工序、產品及服務質素，並作出相應的優化 6.3 展示專業能力 ◆ 在確保顧客滿意質素保證時，能兼顧機構和員工的利益 ◆ 追隨或開創行業的最佳做法
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠從各種網上及網下渠道收集數據，從而形成有效的數據庫； ◆ 分析顧客意見，找出實際的服務質素與機構承諾的服務質素之間的差距；及 ◆ 檢視各項營運工序、產品及服務質素，並作出相應的優化。
8. 備註	

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	制定顧客服務的表現準則
2. 編號	111339L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的員工。從業員能夠按照機構的顧客關係策略，訂立及推行一套合適的顧客服務表現準則，以提升機構的形象及零售業務。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解顧客服務的表現準則知識 ◆ 瞭解機構既定的顧客關係策略 ◆ 掌握機構在推行顧客服務時所涉及的人事及資源調撥 ◆ 瞭解顧客對所提供的零售產品要求，例如： ● 貨品的種類（是否齊全） ● 貨品的質量（是否在同類產品中屬於優質） ● 貨品是否合時（如：衣服或飾物） ● 貨品的價格（是否具競爭性） ◆ 瞭解顧客對所提供的零售服務要求，例如： ● 員工對顧客是否時刻有禮 ● 能否回應顧客的查詢 ● 能否兌現對顧客作出的承諾 ● 能否照顧顧客特別的需要或要求等 ◆ 掌握零售業務內一般的顧客服務績效指標 6.2 制定顧客服務的表現準則 ◆ 根據機構既定的顧客關係策略，訂立所提供的服務範圍及標準 ◆ 分析顧客的意見，識別顧客對機構服務的要求 ◆ 為零售業務的顧客服務訂立品質保證的目標 ◆ 分析不同業務單位的運作及要求，從而訂立顧客服務的品質標準 ◆ 透過各種有效的溝通渠道，讓機構各部門員工清楚瞭解及掌握既定的顧客服務表現準則 ◆ 在日常的顧客服務工作中，實踐全面的品質管理 ◆ 策劃各項措施，以確保顧客服務能順利推行，包括： ● 舉行活動，以提高員工對顧客服務承諾的認識 ● 舉行員工培訓活動，提升對品質管理政策及計劃的認知度 ● 確定員工在產品管理方面的培訓需要 ● 通過培訓及其他活動，提高員工的文化素質，並確保所提供的服務一致性 ◆ 策劃各項措施，以推廣重視質量的文化，包括： ● 建立優秀服務的嘉許計劃（如：獎勵計劃、優質服務獎） ● 建立優質服務活動，加深與顧客的關係，以擴大商機 ◆ 分析顧客服務表現資料，並與所訂立的標準及績效指標進行比較，以辨別需要加強品質管理之處 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構既定的顧客關係策略，訂立及推行顧客服務表現準則

	◆ 保障機構及顧客的整體利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 分析顧客要求、服務績效及不同單位的運作需要，訂立顧客服務的表現準則；及 ◆ 運用各種溝通渠道，讓各級員工清楚明白有關的顧客服務表現準則。根據不同員工的培訓需要，舉辦合適的活動，以推廣質素指標及文化。
8. 備註	此乃能力單元 105083L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	制定顧客滿意質素保證
2. 編號	111340L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠制定機構的顧客服務質量保證機制，確保顧客接受最優質的顧客服務，促進機構的良好形象。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解優質顧客服務管理相關知識 ◆ 瞭解機構的業務策略和目標 ◆ 瞭解機構的顧客服務策略 ◆ 瞭解服務質素管理（如：優質服務標準） ◆ 瞭解影響服務質素的因素 ● 顧客滿意度 ● 顧客忠誠度 ● 全面品質管理的文化 ◆ 瞭解顧客服務的表現指標，如： ● 量化服務指標 ● 顧客對服務質素之標準 ● 顧客瞭解的程度 ● 服務的期望 ● 服務標準和服務期望之間的偏差 ● 承諾的服務水平 6.2 制定顧客滿意質素保證 ◆ 運用調查統計資料，瞭解顧客對有關機構服務的滿意度 ◆ 分析實際的服務質素與機構承諾的服務質素之間的差距 ◆ 制定機構的優質服務標準，如： ● 員工的服務水平承諾 ● 退貨承諾等 ◆ 制定訊息披露計劃，以改善服務，並在機構內建立質素保證的文化 ◆ 制定質素監控，監測服務水平的標準 ◆ 制定對顧客質素保證的培訓計劃，令不同職級的員工均能獲得培訓機會 ◆ 制定服務質量審查和改進程序，檢討服務水平，並作出改善 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定顧客滿意質素保證時，能兼顧顧客和機構的利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據調查資料，找出機構服務質素的不足之處；及 ◆ 能夠制定符合顧客期望和機構業務發展的服務質素保證機制
8. 備註	此乃能力單元 105084L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	制定顧客服務計劃
2. 編號	111341L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的員工。從業員能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解顧客服務計劃的知識 ◆ 瞭解零售行業高質素的顧客服務準則及要求 ◆ 瞭解所屬零售機構的優勢及面對的挑戰 ◆ 瞭解機構服務的政策及未來發展方向 ◆ 瞭解零售行業市場環境之變化趨勢 ◆ 瞭解政府政策及措施對零售行業及制定顧客服務計劃的影響（如：內地「自由行」政策） ◆ 瞭解競爭對手在顧客服務方面相類似的措施 6.2 制定顧客服務計劃 ◆ 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定零售行業顧客服務計劃，包括： ● 制定服務作業系統 ○ 系統藍圖及架構組織 ○ 關鍵服務人員計劃 ● 制定機構日常運作計劃 ○ 顧客服務守則及員工紀律 ○ 零售服務設計流程、步驟等 ○ 服務環境管理，如零售店舖的衛生、光線及舒適程度等 ● 為機構的顧客服務定位，確立目標顧客群組 ● 制定機構網上顧客服務計劃 ○ 機構零售網頁資料庫 ○ 處理網上行銷查詢程序等 ● 確立顧客服務的評估機制（如：員工賞罰機制），並運用相關計劃以制定營運策略 ◆ 掌握市場變化及發展趨勢，調整顧客服務計劃，以增強競爭力 ◆ 透過分析不同數據資料，掌握競爭對手在顧客服務方面的轉變，隨時調整顧客服務計劃 6.3 展示專業能力 ◆ 在考慮制定顧客服務計劃時，必須保障機構及顧客的整體利益 ◆ 確保所制定的服務計劃，符合相關法例要求（如：《個人資料（私隱）條例》）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，以鞏固及發展機構的零售業務；及

	◆ 能夠掌握零售行業市場變化，適時調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。
8. 備註	此乃能力單元 105085L5 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	制定顧客關係管理策略
2. 編號	111342L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠按照機構之使命及目標，制定有效的顧客關係管理（CRM）策略，以維持現有顧客、吸引新客源及發掘潛在顧客，從而發展機構的零售業務。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解顧客關係管理策略的相關知識 ◆ 瞭解顧客關係管理的理論，例如： ● 零售業的市場及顧客定向 ● 良好顧客關係之利益 ● 發展顧客關係之目的 ○ 保留現有顧客 ○ 爭取新的顧客 ○ 顧客利潤最大化 ◆ 瞭解零售業顧客之一般性及獨特性 ◆ 瞭解零售業之顧客關係，包括： ● 交易管理策略 ● 關係管理策略，例如： ○ 夥伴關係 ○ 顧問及疑難解決關係 ○ 聯營關係（如：公司顧客） ○ 功能關係 ● 貨品供應商在顧客推廣的策略性角色 ◆ 瞭解機構管理顧客資料庫系統的策略 6.2 制定顧客關係管理策略 ◆ 按照機構的整體目標，制定有效的顧客關係管理策略 ● 制定顧客關係管理的結構組織 ● 制定維持顧客關係管理的方法、步驟及工作流程，例如： ○ 顧客篩選準則 ○ 忠誠客戶方案 ○ 經常進行焦點小組探討 ○ 發掘新客源的方法 ○ 將顧客分類的準則 ○ 顧客流失的評估及補救 ○ 顧客投訴的處理及跟進程序 ● 利用顧客關係優勢，建立及維持長久的顧客關係，保持顧客對機構服務／產品的忠誠度 ● 制定顧客關係的革新策略，例如： ○ 探討與顧客的關係

	○ 零售市場的發展 ○ 顧客關係的承諾及回饋方式 ○ 探討及強化顧客關係的方法 ● 運用顧客數據庫技術，推行顧客關係策略，例如： ○ 制定電腦系統程序 ○ 顧客關係與商機的分析 ○ 電子化商業聯繫網絡 ○ 網上市場的推廣 ○ 相關電腦軟硬件的發展及更新 ◆ 定期檢討機構的顧客關係管理策略，評估顧客關係運作效益對機構的影響 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定戶關係策略時，確保兼顧機構及顧客的利益 ◆ 考慮和制定顧客關係管理策略時，遵循《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握顧客關係管理的專業知識；及 ◆ 能夠按照機構之目標，制定有效的顧客關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，發展業務，有利機構長遠的發展。
8. 備註	此乃能力單元 105086L6 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	制定顧客服務管理策略
2. 編號	111343L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠按機構的使命及目標，制定有效的顧客服務管理（CSM）策略，以滿足顧客需求，有利提升機構的形象，拓展機構的零售業務。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解顧客服務策略的知識 ◆ 瞭解制定顧客服務策略之重要性 ◆ 瞭解顧客服務管理理論，例如： ● 全面顧客服務配套 ● 服務市場概念（如：市場機會） ● 服務操作策略（如：資源分配分析） ● 全面服務傳遞配套 ● 目標顧客的區分 ● 顧客服務與溝通管理組合 ● 服務需求與供應策略 ● 服務質素的量度 ◆ 瞭解競爭對手／行業的服務水平／標準，以作比較 6.2 制定顧客服務管理策略 ◆ 運用顧客服務管理專業知識，因應機構的目標，制定有效的顧客服務市場組合策略 ● 制定顧客服務管理計劃，例如： ○ 服務管理操作 ○ 服務流程組合 ○ 服務內容、配套、質素、價格定位 ○ 顧客服務推廣策略 ○ 電子及網絡服務策略 ○ 顧客服務溝通組合策略 ● 訂立外在及內在服務管理邏輯策略，以改變機構之服務文化 ○ 改變機構組織或系統的策略（如：招聘、培訓、獎罰、僱員投入） ○ 掌握顧客服務審核範圍（如：顧客、員工、管理階層、外界人士） ● 根據既定之服務質素尺度，尋找服務不足之處，制定結構質素改善之策略，以確立顧客服務質素保證 ◆ 審核顧客服務所需之投資，預計短期及長期之回報，以制定顧客服務管理策略 ◆ 制定長期顧客服務發展與環球顧客服務策略，例如： ● 拓展本地顧客服務策略 ○ 單一／多元化產品策略 ○ 集中或地域多元化策略 ● 特許經營 ● 中國內地或海外顧客服務策略

	6.3 展示專業能力 ◆ 在制定顧客服務管理策略時，確保兼顧機構及顧客的利益 ◆ 考慮和制定顧客服務管理策略時，遵循《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能按所屬機構之使命及目標，制定有效的顧客服務管理策略，以滿足顧客的要求；及 ◆ 通過制定有效的顧客服務管理策略，以提升所屬機構品牌形象，增加利潤，拓展業務，有利公司長遠發展。
8. 備註	此乃能力單元 105087L6 的更新版。名稱作出修訂。

「店舖營運」職能範疇能力單元

零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇

1. 名稱	執行衛生程序
2. 編號	111344L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業相關的工作場所。這能力的應用涉及日常常規性的工作，從業員能夠根據機構的衛生程序及指引，遵守個人作業的衛生守則，執行一般的消毒及清潔衛生工作。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 認識公眾衛生知識 ◆ 認識傳染病的概念、預防及控制傳染病的原則 ◆ 明白保持店舖衛生的重要性 ◆ 認識機構既定的衛生程序及措施，例如： ● 員工個人衛生 ● 食物衛生（包括：存放及處理） ● 環境衛生及淨化 ● 器具及設備衛生 ◆ 瞭解傳染病的種類及有關預防措施 ● 食物中毒和污染（如：沙門氏菌） ● 昆蟲（如：蚊子、蟑螂）的危害（如：登革熱） ● 細菌和病毒危害（如：H5N1 禽流感、嚴重急性呼吸系統綜合症（沙士）、肝炎） ◆ 認識適用於零售業的不同消毒方法及程序（如：消毒劑、漂白水） ◆ 瞭解現行與公眾衛生及職安健相關的法例及指引，例如： ● 《職業安全及健康條例》 ● 《食物安全條例》 ● 《公眾衛生及市政條例》 6.2 執行衛生程序 ◆ 於日常工作中，遵行機構既定的衛生程序及措施，預防傳染病的傳播，包括： ● 個人衛生 ○ 洗手技巧 ○ 穿戴及卸除個人防護裝備的步驟（如：口罩） ○ 保持咳嗽禮儀 ○ 處理食物的員工個人衛生的特定要求等 ● 工作處所及設備衛生 ○ 陳設衛生（如：貨架清潔、貨品包裝完整無缺（尤其食品）） ○ 處所衛生（如：通風系統、室溫） ○ 食物衛生（如：生、熟食物的儲存及處理、食用的限期） ○ 設備及器具的衛生 ◆ 當發生衛生問題時，向上級匯報，確保能根據機構的衛生程序及指引採取預防措施或向法定機構呈報 6.3 展示專業能力

	◆ 在日常工作中，遵守公眾衛生相關條例及指引
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠在日常工作中，遵守相關衛生條例、機構既定的個人及作業衛生守則，以確保工作場所及設施的清潔衛生，預防傳染病的傳播。
8. 備註	此乃能力單元 105116L1 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	執行零售銷售系統結算
2. 編號	111345L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於在零售業內負責金錢交收的員工。從業員能夠按照機構既定的零售銷售系統結算處理的守則及程序，於指定時限內完成相關工作。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售銷售系統結算相關知識 ◆ 瞭解零售銷售系統結算的使用守則及操作程序，包括： ● 處理入錢、提款及結餘等 ● 處理現金及非現金 ● 對所存財物的保安 ● 處理流動的現金 ● 操作零售銷售系統及其附設機械等 ◆ 瞭解處理現金及非現金項目的方式，包括： ● 如何啟動及關閉零售銷售系統 ● 零售銷售系統結算，如清數及轉數等 ● 維持現金流 ● 點算現金及非現金 ● 核算有關非現金的文件 ● 記錄提存款及結餘項目 ● 信用卡及支票的處理等 ◆ 掌握政府及監管機構對商業交易的法例及規管守則 ◆ 掌握零售銷售系統的結算方式，例如： ● 使用人手方式 ● 電子化自動方式 ● 由指定操作員／專家負責結算 ● 每天定時結算／停止營業時結算 6.2 執行零售銷售系統結算 ◆ 按照零售銷售系統的使用守則及操作程序，操作零售銷售系統 ◆ 遵守既定的程序來處理現金、提走款項、現金流等 ◆ 準確紀錄零售銷售系統的數據資料 ◆ 核對零售銷售系統的紀錄及結算資料，包括： ● 檢查相關項目的文件，如財務交易備忘錄、發票及收據 ● 檢查簽署信用卡的收據 ● 檢查零售銷售系統自動列印的流水賬等 ◆ 當操作出現問題時，立即停止運作，並向上級匯報，通知維修公司進行維修 6.3 展示專業能力 ◆ 執行零售銷售系統結算時，不可作出欺騙或舞弊行為

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構對零售銷售系統結算的守則及程序，於指定時限內完成執行零售銷售系統結算相關工作；及 ◆ 能夠核對零售銷售系統的紀錄及結算資料，遇到疑問時，立即向上級匯報。
8. 備註	此乃能力單元 105119L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	進行貨架上的補充
2. 編號	111346L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖內負責理貨的員工。從業員能夠在日常常規性的工作中，按照機構的貨架補充程序及指引，適時或因應特殊狀況需要補充貨架上的貨品，確保貨品供應充足，維持零售店舖日常運作順暢。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解貨架補充相關知識 ◆ 認識機構補充貨架貨品的政策 ◆ 瞭解機構補充貨架貨品的程序及守則 ● 核實貨品識別碼或代碼 ● 確認貨品的貨架位置 ● 核對貨品價目 ● 檢查使用期限 ● 紀錄補充貨品種類、數量 ◆ 認識補充貨架貨品時需考慮的因素，例如： ● 庫存量 ● 貨品交付時間表 ● 貨品體積、包裝 ◆ 明白保持貨架上貨品量充足的目的及重要性 ◆ 認識零售業常用的貨架種類及特徵（如：層格式、旋轉式、抽屜式） ◆ 認識職業安全健康守則及相關規定，例如： ● 體力操作處理 ● 危害品處理程序 ● 貨品堆疊 ● 食物衛生處理程序 6.2 進行貨架上的補充 ◆ 根據既定的補充貨品時間表、程序及守則，並因應實際的銷售情況及需要，及時地補充貨架上的貨品 ● 保持貨架上貨品量充足 ● 遵照貨品儲存要求（如：溫度、濕度） ◆ 根據既定指引，從倉庫提取、接收貨品，以便補充貨架貨品 ◆ 遇突發情況時（如：促銷、搶購），能按照既定程序補充貨架貨品 6.3 展示專業能力 ◆ 確保進行貨架貨品補充時，遵守職業安全健康相關的守則及要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	◆ 能夠按照機構既定的程序及指引，補充貨架貨品，確保貨品量充足，以供顧客選購。
8. 備註	此乃能力單元 105120L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	投入零售團隊工作
2. 編號	111347L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖工作的員工。從業員能夠投入機構零售團隊，並積極工作，協助建立團隊合作精神。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售團隊相關知識 ◆ 瞭解機構對員工作為零售團隊成員的要求，例如： ● 勤奮工作 ● 遵從上級的指令 ● 與同事們融洽相處 ● 發揚團隊精神 ◆ 瞭解對融入零售團隊工作的主要障礙，例如： ● 歧視他人（如：種族或殘疾歧視） ● 恃強凌弱的行為 ● 騷擾他人的行為（如：性騷擾） ● 對同事採取不合作的態度，破壞團隊精神等 ◆ 瞭解政府及規管機構相關的法例及規範，包括： ● 《反歧視法例》 ● 《個人資料（私隱）條例》 ● 《殘疾歧視條例》 ● 《種族歧視條例》 ● 僱傭實務守則等 ◆ 掌握與上級及同事之間的溝通方法及技巧，並以禮待人 6.2 投入零售團隊工作 ◆ 以合作的態度，投入零售團隊日常工作，例如： ● 遵從上級的指令 ● 尊重同事的意見及行為 ● 以機構利益為大前提作考慮 ● 維持和諧的工作氣氛 ● 遵從機構的守則及指引 ◆ 遵守政府相關的法例及機構制定的指引，包括：防歧視、欺凌及騷擾等方面 ◆ 積極回應同事提出的要求，考慮範圍包括： ● 自己的工作量是否容許 ● 自己的職責範圍是否容許 ● 能否維持彼此的合作關係 ● 是否對機構有幫助等 ◆ 以合作的態度與團隊內同事解決彼此工作上的困難，並主動提供幫助 ◆ 向同事解釋，未能即時提供協助的原因

	◆ 當團隊出現難以調解的紛爭時，盡快向上級尋求指引及幫助 ◆ 主動改善自己的工作表現，包括： ● 在工作中，向出色的同事學習 ● 進修可提升零售知識與工作表現的培訓課程 ● 詢問上級及同事有關自己工作表現的評價／意見等 6.3 展示專業能力 ◆ 投入零售團隊工作，以零售團隊利益為優先考慮，參與建立和諧的工作環境
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠融入機構零售團隊，並積極投入工作；及 ◆ 能夠發揮團隊合作精神，以提高零售店舖同事的士氣。
8. 備註	此乃能力單元 105124L2 的更新版

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

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	表現要求 6.1 瞭解現金及信用卡交易付款相關知識 ◆ 瞭解機構既定的現金及信用卡付款的處理程序，如： ● 可接受的現金貨幣（如：港幣、人民幣、其他外幣） ● 可接受的信用卡類別（如：VISA Card、Master Card、銀聯卡） ● 可接受的信用卡／現金付款額（如有的話） ● 電子貨幣（如：儲值卡、電子錢包） ◆ 瞭解騙徒一般的行騙手法 ◆ 瞭解真鈔票和真信用卡的防偽特徵 ◆ 瞭解有關消費者和零售商信貸方面的合法權益 ◆ 瞭解機構自動化收費系統的操作程序 6.2 處理現金及信用卡交易的付款 ◆ 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 ◆ 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 ◆ 核實顧客支付的／找贖的款額是正確的 ◆ 按機構指引，處理所收取的款項、底單及單據 ◆ 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 6.3 展示專業能力 ◆ 以接待顧客時所需的態度，處理付款交易（如：尊稱顧客）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 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 ◆ 能夠於機構自動化收費系統內，及時記錄付款／找贖數額。
8. 備註	此乃能力單元 105128L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	執行安全工作指引
2. 編號	111350L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖工作的人員。從業員能夠在日常常規的工作中，執行機構既定的安全工作指引。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解安全工作指引相關知識 ◆ 瞭解機構既定的職業安全及健康政策及相關指引 ◆ 瞭解零售業界一般工作安全守則及監察措施 ◆ 瞭解與職業安全及健康相關的政府法例，例如： ● 《職業安全及健康條例》 ● 《工廠及工業經營條例》 ● 《消防條例》 ● 《危險品條例》 ◆ 瞭解香港一般工作場地的基本安全指引，例如： ● 電力的安全使用 ● 消防裝置、設備及安全措施 ● 基本急救常識 ● 辦公室／工作場地安全知識 6.2 執行安全工作指引 ◆ 根據機構既定的職業安全及健康政策及相關指引，在日常工作中加以執行，包括： ● 時刻注意職業安全，堅持在安全健康的情況下工作 ● 注意操作儀器／電器用具的安全 ● 注意個人衛生及工作時正確的姿勢 ● 在工作中，預防／減少意外事件的發生 ● 在發生意外事件時，在督導下執行緊急應變措施 ◆ 協助零售場地管理人員實施工作安全指引，如發現危及職業安全及健康的情況，應立即向上級報告 ◆ 定期演習有關保障職業安全及健康的措施（如：消防演習） 6.3 展示專業能力 ◆ 在執行安全工作指引時，確保不會因貪方便或趕時間等原因，而不跟從安全指引 ◆ 在執行安全工作指引時，確保符合相關法例的規定
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠執行機構既定的安全工作指引；及 ◆ 能夠在安全環境下工作，預防／減少意外的發生。
8. 備註	此乃能力單元 105129L2 的更新版

**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	表現要求 6.1 瞭解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（如：滑倒、絆倒、碰撞、被下墜貨物擊傷） ◆ 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（如：5S／五常法：常組織、常整頓、常清潔、常規範、常自律） ◆ 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： ● 店舖外圍環境 ○ 招牌、櫥窗清潔 ○ 清除垃圾及障礙物 ● 店舖內部環境 ○ 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 ○ 按工作指引存放危險物品／物料 ◆ 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） ◆ 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： ● 處理傾倒液體及碎片 ● 放置雨傘袋、雨傘架、防滑墊 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： ◆ 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	此乃能力單元 105130L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	執行店舖設計方案
2. 編號	111352L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內的員工。從業員能夠根據機構的店舖及櫥窗設計方案，加以執行，並能為顧客提供安全的購物環境和推廣機構的零售業務。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解對店舖設計方案的知識 ◆ 瞭解機構的營商策略及市場推廣計劃 ◆ 掌握機構店舖及櫥窗設計方案的細節，包括： ● 實際的設計佈局 ● 設計方案針對的目標顧客群 ● 設計方案表達訊息 ● 機構形象方面的考慮 ◆ 掌握店舖設計方案施行地點的實際環境，包括： ● 場地的空間範圍，如面積、高度 ● 場地的設施，如燈光、電源及音響效果等 ● 場地的裝置，如天花、地台及固定裝置（如：更衣室）等 ● 使用場地的限制（如：音量的大小） ● 時間的限制，如可否 24 小時擺放 ◆ 瞭解執行店舖設計方案時所需的資源 ◆ 瞭解在執行店舖設計方案時，需要遵守的政府法例及規管（如：《建築物條例》、《提供火警逃生途徑守則》） ◆ 瞭解機構貨品面對的競爭環境、競爭對手的銷售手法 6.2 執行店舖設計方案 ◆ 運用既定的店舖設計方案的內容於日常工作，例如： ● 在商業及人才策略、目標市場、顧客群等方面向上級尋求清晰的指引 ● 量度場地的可用空間及範圍 ● 將建議的店舖及櫥窗外貌製成草圖或模型 ● 準備配置計劃，細節包括佈局設計、預期顧客流量及需要、固定裝置、以至經費預算等 ◆ 將貨品按照設計圖樣擺放／上架，並加以穩固，從而推廣機構的零售業務 ◆ 記錄所設計的店舖櫥窗外貌，如拍照或以電腦存檔 ◆ 通過有效的途徑，收集顧客對店舖及櫥窗設計的觀感及意見 ◆ 按所收集的意見，改善店舖設計方案 6.3 展示專業能力 ◆ 執行店舖設計方案，確保店舖的設計符合相關的消防法例的要求（如：《最低限度之消防裝置及設備守則》）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠帶領及監督員工按照程序、指引和指示執行店舖設計方案，為顧客提供安全的購物環境和

	協助機構零售業務的推廣。
8. 備註	此乃能力單元 105131L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	執行店舖保安程序
2. 編號	111353L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於在零售業內負責保安事宜的人員。從業員能夠根據機構的店舖保安程序及安排，加以落實執行，避免招致貨品／財物的損失，保障機構的利益。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解店舖保安相關知識 ◆ 瞭解機構的店舖保安程序及安排 ◆ 掌握機構的店舖保安程序及相關細節，包括： ● 人力的安排，如由員工負責或聘用專業保安員 ● 保安設備的應用，及其擺放的位置等 ● 提防／處理盜竊的程序（如：報警處理） ● 提防／處理其他保安方面事宜的程序（如：交易過程中的虛假陳述、對貨品的惡意破壞） ◆ 瞭解安裝在店舖內的保安設備的應用，包括： ● 紅外線防盜系統 ● 無線射頻辨識（RFID）系統 ● 閉路電視 ● 通訊設備，如對講機、揚聲器 ◆ 瞭解政府及監管機構對零售店舖在保安方面的管制法例及守則，及其他相關的指引 6.2 執行店舖保安程序 ◆ 安排恰當的人手，分工負責店舖內不同的保安崗位 ◆ 在執行店舖保安程序中，按照政府的法例及規管指引，例如： ● 檢查員工／顧客的手提袋時要遵循私隱條例 ● 放置保安設備時要顧及防火條例，例如不可鎖上逃生門等 ◆ 按照既定程序及方法來執行上述的店舖保安工作 ◆ 時刻監察保安工作的進行，並尋找在保安方面的潛在漏洞，方式包括： ● 在工作地點進行實地勘察 ● 以角色扮演來搜集資料 ● 從第三者取得的報告 ● 員工及顧客的意見 ● 通過問卷或訪問取得答案等 ◆ 定期將監察結果向上級匯報，並提出改善建議 ◆ 通過有效的渠道，與各階層員工因應保安事宜進行溝通 ◆ 與外界團體保持合作和聯絡，如保安公司、警務處等 6.3 展示專業能力 ◆ 在執行店舖保安程序時，遵從政府及監管機構對保安方面的管制法例及守則
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	◆ 能夠帶領及監督員工執行保安程序及安排；及 ◆ 能夠在執行店舖保安程序中，向上級反映在保安方面的潛在漏洞，並提出優化建議；或按照實際情況做出恰當回應及調整。
8. 備註	此乃能力單元 105132L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	調配員工
2. 編號	111354L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人事管理的人員。從業員能夠按照機構人力架構變化、員工的工作表現及發展意願，向管理層提出調配員工的建議，然後加以執行，以發揮員工的長處及配合機構的發展。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解人力資源管理相關知識 ◆ 瞭解人力資源管理基本概念 ◆ 瞭解機構的組織架構及各職級的工作範疇和職能，例如： ● 收銀員 ● 營銷員 ● 業務推廣員 ● 顧客服務員 ● 理貨員 ● 倉庫管理員 ◆ 瞭解機構的人力資源管理政策，包括： ● 招聘錄用 ● 工作分析 ● 薪酬管理 ● 績效管理 ● 員工培訓 ◆ 瞭解各種員工調配形式及原則，包括：晉升、借調、職位調派等 ◆ 瞭解內部選拔及晉升的好處，例如： ● 提高員工學習及工作的積極性 ● 培養員工對機構的歸屬感 ◆ 瞭解員工調配對機構的影響，包括：營運成本、組織架構轉變等 6.2 調配員工 ◆ 根據機構現時及長遠的人力資源政策，確定人力資源需求 ◆ 因應日常運作需要，向管理層提出調配員工的建議，然後進行員工調配 ● 檢討店舖營運需要及員工的能力和專長，確定所需調配的員工名額 ● 調配員工往合適的崗位，以發揮其專長 ● 因應季節性或營運上的需求或突發情況，調配、借調、招聘臨時員工 ◆ 因應長遠的人力資源計劃，適當地調配員工 ● 定期檢討各種相關因素，以評估機構未來的人力需求，包括： ○ 機構業務表現 ○ 店舖員工人數 ○ 員工技能 ○ 員工流失率等 ● 按照機構人力資源政策及零售店舖的業績預測，確立員工招聘或調配計劃

	◆ 檢討調配後的員工表現及對所屬部門營運的影響 6.3 展示專業能力 ◆ 確保在公平公正原則下，調配員工，避免職能錯配 ◆ 能夠遵守平等機會條例、反歧視條例 ◆ 能夠與員工或員工團體（如工會）保持溝通
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握機構的組織架構及各職級的職能及工作範疇； ◆ 能夠按照機構現時情況及未來業務發展，掌握機構的人力資源需求，向管理層提出調配員工的建議，然後加以執行，以發揮員工的長處，協助機構業務發展；及 ◆ 能夠監督員工的工作表現，需要時提供工作指導及培訓。
8. 備註	此乃能力單元 105133L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	設定貨品分類
2. 編號	111355L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖內負責貨品管理的員工。從業員能夠根據機構的貨品分類指引及程序，將貨品加以分類，以配合機構零售業務的發展。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解貨品分類相關知識 ◆ 瞭解機構既定的貨品分類指引及程序 ◆ 瞭解貨品分類的準則，例如： ● 按貨品用途分類 ● 按貨品原材料分類 ● 按貨品生產方法分類 ● 按貨品的製作成份分類 ◆ 瞭解貨品分類的目的，例如： ● 幫助零售業務的管理 ● 幫助顧客瞭解貨品的特性 ● 幫助機構對貨品銷售的分析及檢討工作 ● 應付政府在法例上的要求，如出入口報關 ◆ 掌握貨品分類的方法，例如： ● 線分類法（即層級分類法） ● 面分類法（即平行分類法） ◆ 瞭解政府及監管機構對貨品分類的要求，例如： ● 出入口報關時的貨品分類 ● 政府相關條例（如：不良廣告（醫藥及健康條例 UMAO）、中西成藥註冊、營養標籤（7+1）） ● 向知識產權署申請外觀設計註冊時，需使用的國際分類法等 6.2 設定貨品分類 ◆ 將機構的貨品按照以下的考慮／要求來分類，包括： ● 機構對貨品分類既定的指引 ● 機構所售貨品的特點 ● 政府及監管機構的要求 ● 不同顧客之間文化的差異 ● 本地及國際貨運合約的規定等 ◆ 執行貨品分類的工作，包括： ● 與相關的員工及外界人士進行溝通 ● 尋找、索閱及解讀與貨品分類相關的指引及資料 ● 編製貨品的類別清單 ● 將貨品分類，並配上分類後的編碼

	• 利用電腦軟硬件協助貨品分類相關工作 • 將與貨品分類相關的資料存檔或輸入電腦系統等 ◆ 進行其他與貨品分類相關的工作，包括： • 尋求資源，以支援設定貨品分類的工作 • 瞭解其他機構，包括競爭對手所採用的貨品分類方式 • 組織與貨品分類相關的活動等 ◆ 定期向上級匯報貨品分類的進行情況，並提交改善的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 設定貨品分類，確保所採取的貨品分類法容易掌握，而且能方便、快捷地找到／追蹤貨品
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的貨品分類指引及程序，將貨品分類；及 ◆ 確保所採用的貨品分類法，能夠令使用者容易掌握，以配合機構零售業務的發展。
8. 備註	此乃能力單元 105136L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	應用零售銷售系統
2. 編號	111356L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理貨品交易的人員。從業員能夠應用零售銷售系統，確保日常零售店舖銷售及貨品交易過程順暢。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售銷售系統相關知識 ◆ 瞭解機構貨物交易的處理程序 ◆ 瞭解機構所選用的零售銷售系統知識，包括： ● 系統功能、特色、結構、運作等 ● 操作程序及技巧 ● 特殊功能 ● 需注意事項 ◆ 瞭解使用零售銷售系統的好處 ◆ 認識基本運算方法及技巧 ◆ 瞭解顧客關係管理及溝通技巧 6.2 應用零售銷售系統 ◆ 根據機構的指引，執行零售銷售系統的運作準備工序，例如： ● 登記貨品、價目 ● 啟動零售銷售系統的檢查及驗證程序 ● 清除過往交易紀錄 ● 驗證現金 ● 裝上足夠的單據、收據或紙卷 ◆ 按照操作指引，應用零售銷售系統，處理日常零售店舖銷售貨品及處理付款的工作，例如： ● 日常店舖管理 ○ 輸入貨品資料 ○ 銷售、退貨、退款、換貨、取消交易等 ○ 多種付款方式（如：現金、信用卡、禮券） ○ 預留貨品 ○ 贈送免費禮物 ● 庫存管理 ○ 全線店舖庫存查詢 ○ 店舖轉貨管理 ○ 列印貨品條碼標籤 ● 會員管理 ○ 購物積分計劃 ○ 積分換領獎賞計劃 ○ 折扣優惠

	• 商品推廣 ○ 優惠券推廣 ○ 推廣期／節日優惠 ◆ 根據機構既定的指引，於每日結束營業後，運用零售終端機系統記錄及完成各種報表，包括：銷售報表、退貨報表、現金進出報表等 6.3 展示專業能力 ◆ 恪守職業道德操守，遵守零售銷售及庫存管理系統操作指引，防止任何竄改紀錄或盜竊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的守則及銷售系統供應商的操作指引，應用零售銷售及庫存管理系統，處理零售店舖日常的銷售工作；及 ◆ 能夠帶領及監管員工按機構程序及指引，操作銷售及庫存管理系統，需要時提供指導及培訓。
8. 備註	此乃能力單元 105138L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	執行商品陳列
2. 編號	111357L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責商品陳列的人員。從業員能夠陳列／展示好零售店舖的商品，以吸引顧客的注意及方便顧客選購。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解商品陳列相關知識 ◆ 瞭解機構商品推廣及陳列／展示的策略 ◆ 瞭解商品展示的目的（如：增加客流量、推廣新產品、刺激購買慾促成交易、專題推廣） ◆ 瞭解各種商品陳列手法、效果及技巧（如：重點式、場景式、促銷式） ◆ 瞭解進行商品展示需考慮的因素，包括：商店形象、店舖環境、店內裝潢、產品特性、商品種類、季節性等 ◆ 瞭解競爭對手的商品陳列特色 ◆ 認識各種展示設備的用途、特點及使用方法（如：陳列架、電子相架、展銷地台、陳列塑膠籃） ◆ 認識職業安全健康相關的法例要求 6.2 執行商品陳列 ◆ 與相關部門確定商品陳列／展示計劃的細節，例如： ● 陳列目的、設計主題 ● 燈光、電源及音響設備的裝置要求 ● 商品類型、特質 ● 開支預算 ◆ 於進行商品陳列／展示前，索取店舖資料作為參考，包括： ● 平面圖、空間比例 ● 目標顧客群資料 ● 店舖裝潢、貨架、照明、陳列及傢俱 ● 工作區資料 ◆ 根據機構整體銷售及商品推廣策略，執行商品陳列，包括： ● 制定陳列設計計劃 ● 確定陳列主題，如：商業化、生活化、個性化等 ● 確定合適的陳列位置及空間 ● 安排及裝置合適的陳列設備 ● 確保商品標價及標籤正確 ● 定期安排促銷商品上架 ● 陳列宣傳海報及宣傳小冊子 ◆ 定期檢視陳列品，確保其狀況良好，並因應需要作出更換 ◆ 檢討商品陳列的成效，並完成報告及向上級匯報 6.3 展示專業能力

	◆ 執行商品陳列時，要遵從《職業安全及健康條例》 ◆ 商品陳列可吸引顧客及刺激顧客購買慾，提高零售店舖銷售額
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用商品陳列知識及技巧，配合機構的市場推廣及銷售策略，執行商品陳列，以實現既定的陳列目的； ◆ 定期檢討商品陳列計劃的成效，並檢視陳列品的狀況，並按需要更換有關商品；及 ◆ 能夠帶領及監督員工按照機構指引執行各項陳列工作，需要時提供指導及培訓。
8. 備註	此乃能力單元 105140L3 的更新版

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	表現要求 6.1 瞭解管理及保養工作場地相關知識 ◆ 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： ● 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： ● 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 6.2 管理及保養工作場地 ◆ 根據的營商策略及守則，管理機構所有零售業務場地，包括： ● 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： ○ 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： ○ 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 6.3 展示專業能力

	◆ 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	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 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

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理終止特許經營
2. 編號	111359L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責管理特許經營的員工。從業員能夠分析及評估終止特許經營對機構運作的影響，並按時間表終止特許經營，以減低對日常營運的影響。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解特許經營及店舖營運管理相關知識 ◆ 瞭解機構的特許經營相關政策，包括： ● 合約條款 ● 雙方的經營及終止特許經營權的責任 ● 專營權期限 ● 法律責任 ◆ 瞭解機構的終止特許經營程序及手續，例如： ● 資產處理 ● 知識產權轉讓 ◆ 認識特許經營相關的法律規定及專業守則 6.2 管理終止特許經營 ◆ 根據機構特許經營政策，制定全面的終止特許經營的程序，包括： ● 關閉時間表 ● 雙方權利和責任 ● 資產及貨品處理 ◆ 評估終止特許經營的潛在影響，例如： ● 業務營運中斷 ● 貨品及庫存量控制 ● 貨架空間分配 ● 員工過剩 ◆ 按照程序及時間表，執行終止特許經營，包括： ● 處理剩餘貨品 ● 減價促銷 ● 通知顧客新安排 ● 維繫與供應商的關係 ◆ 協調及監管終止特許經營的程序，能因應情況需要，而作出適當的調整 ◆ 記錄整個過程，並向上級匯報 6.3 展示專業能力 ◆ 確保進行終止特許經營時，遵守相關的專業守則及法例 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構特許經營政策，制定符合合約條款的關閉特許經營的時間表及程序；及

	◆ 能夠協調及監察終止特許經營的執行過程，避免影響零售店舖的日常業務營運。
8. 備註	此乃能力單元 105145L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理零售團隊
2. 編號	111360L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖內管理階層的員工。從業員能夠因應機構的銷售策略及市場目標等因素，管理店舖之零售團隊及相關資源，以提升銷售表現。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解管理零售團隊相關知識 ◆ 瞭解機構的銷售策略及市場目標，包括： ● 機構整體及各分店（若有的話）的銷售目標 ● 店舖貨品在零售市場中的地位或定位 ● 店舖貨品的競爭優勢 ◆ 瞭解顧客對貨品的需求，以及整個市場的趨勢 ◆ 掌握店舖所提供的貨品及服務的範圍、檔次、質量等 ◆ 瞭解店舖負責銷售的新貨品及服務 ◆ 掌握店舖用以支援零售團隊的資源（如：人力及物力） ◆ 掌握管理零售團隊及資源的手法及技巧，包括： ● 人際溝通的技巧 ● 培養正面思維態度及行為的技巧 ● 組織團隊的能力 ● 領導才能 ● 培訓及督導團隊人員的能力 ● 決策及授權的安排 ● 銷售報告分析及跟進技巧 6.2 管理零售團隊 ◆ 領導店舖之零售團隊，包括： ● 熟識個別零售人員的技能、需要、專長、缺點等 ● 向團隊各成員發出清晰明確的指令 ● 建立機構可自主操縱的溝通渠道 ◆ 管理零售團隊的工作，例如： ● 清楚告訴各成員要達到的銷售指標，以及量度表現的準則 ● 定期舉行零售團隊會議，以便掌握及檢討最新的銷售情況 ● 與團隊擬訂銷售報告的細節，包括指標、格式、時限等 ● 分析團隊所提交的銷售報告，並加以跟進 ◆ 管理相關的資源，包括： ● 按運作需要，編配資源給零售團隊成員 ● 鞭策及激勵零售團隊成員，以達到整體及個別的銷售目標 ● 因應團隊提出資源或支援的要求，盡快加以處理 ● 監控零售團隊的支出，確保在預算之內運作 ◆ 為零售團隊建立正確的價值觀及職業道德，包括切實執行銷售相關活動和如實匯報銷售

	數據 ◆ 定期向管理層匯報店舖零售團隊及相關資源的運作情況，並提交改善的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在管理零售團隊時，能公平公正對待團隊各成員，發揮團隊合作精神 ◆ 能夠遵守平等機會條例、反歧視條例 ◆ 能夠與員工或員工團體（如：工會）保持溝通
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的銷售策略及市場目標等，管理好零售團隊及相關資源，以提升銷售表現；及 ◆ 能夠向團隊灌輸正確的價值觀及職業道德以配合機構零售業務的發展。
8. 備註	此乃能力單元 105146L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	查核預防貨品遺失措施
2. 編號	111361L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖的管理階層員工。從業員能夠根據機構的預防貨品遺失政策及程序，查核，預防貨品遺失，以保障機構的利益及完善店舖貨品管理程序／系統。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解預防貨品遺失相關知識 ◆ 瞭解機構既定的預防貨品遺失政策及程序 ◆ 瞭解預防貨品遺失措施對機構營運之重要性，其中查核對預防貨品遺失措施更為重要 ◆ 瞭解不同的查核方法及其優劣之處 ◆ 掌握查核預防貨品遺失措施的目的 ● 查察潛在的漏洞 ● 尋找導致出現貨品遺失的原因 ● 檢討及監察預防貨品遺失措施的有效性 ● 探討相關的保險計劃是否充足 ◆ 掌握查核預防貨品遺失措施的範圍，包括： ● 零售店舖各方面的運作程序 ● 零售店舖保安系統的漏洞 ● 處理貨品遺失的方法等 ◆ 掌握查核預防貨品遺失措施所需的資源，包括： ● 上級的授權 ● 人力、財力的資源 ● 相關的設備（如：電腦、防盜系統） ● 查核表格及報告等 6.2 查核預防貨品遺失措施 ◆ 對機構既定的預防貨品遺失政策及措施，進行查核工作，包括： ● 貨品交收過程 ● 退貨過程 ● 結賬付款過程 ● 處理及管理現金過程 ● 管理存貨的時間 ● 防盜保安系統等 ● 查核曾經發生的貨品遺失個案，並評估因遺失貨品造成的影響，如對保險、業務運作等 ◆ 撰寫及提交貨品遺失的查核報告 ◆ 根據查核預防貨品遺失措施的報告結果，向上級提交改善建議，例如： ● 為員工提供預防貨品遺失方面的培訓 ● 添置預防貨品遺失的保安設備

	6.3 展示專業能力 ◆ 查核預防貨品遺失措施，確保不會出現隱瞞、欺詐或舞弊的情況 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的預防貨品遺失政策及程序，進行查核工作；及 ◆ 能夠確保預防貨品遺失措施的查核，不但可以預防貨品遺失，而且能完善零售店舖貨品的管理。
8. 備註	此乃能力單元 105148L4 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇

1. 名稱	管理零售店舖財務資源
2. 編號	111362L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售行業參與店舖財務管理的員工。從業員能夠管理店舖財務資源事宜，包括控制成本及支出、制定店舖銷售預算、管理店舖會計系統等，以達致有效地控制及管理零售店舖的財務資源。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售店舖財務管理相關知識 ◆ 瞭解管理店舖財務資源對機構整體財務控制及管理的重要性 ◆ 瞭解零售店舖現行的財務資源管理相關政策及細節 ● 零售店舖的營運政策及程序 ● 零售店舖財務資源分配狀況 ● 店舖所採用的存貨管理系統 ● 店舖所採用以記錄銷售、收益及支出的系統 ● 店舖所採用以記錄財務、人事及支薪的系統 ◆ 瞭解財務資源管理手法及方式 6.2 管理零售店舖財務資源 ◆ 控制成本及預算，例如： ● 根據店舖營運的政策，執行控制成本的措施 ● 分析成本及資源分配的資料及訊息 ● 協助部門各自負責的範疇控制成本 ● 監察有關收入、支出、存貨流量、店舖盈利等數據，確保所有支出均在預算內 ● 定期向管理層匯報店舖財務資源管理狀況，並提交店舖的財政報告 ◆ 監察店舖的銷售情況，例如： ● 定期與相關部門／店舖瞭解貨品銷售情況，控制相關財務資源 ● 定期制定店舖未來的銷售預算，配合相關資源運用 ● 分析新店財務可行性報告 ◆ 管理店舖的會計系統 ● 依照機構既定的政策和程式，管理店舖的存貨管理系統 ● 監察店舖記錄銷售數字、收益及支出的系統 ● 監察店舖記錄財務、人事及支薪的系統 6.3 展示專業能力 ◆ 確保零售店舖銷售預算沒有偏離機構既定的財務政策目標 ◆ 遵守道德操守，管理店舖財務資源
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠控制零售店舖運作的成本、配合銷售預算，有效地管理零售店舖財務資源。
8. 備註	此乃能力單元 105149L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理零售店舖存貨
2. 編號	111363L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責商品管理的人員。從業員能夠按照機構既定的零售存貨管理政策，以滿足顧客需求及減少浪費為原則，執行零售店舖存貨管理。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解存貨管理相關知識 ◆ 掌握機構的存貨管理政策，例如： ● 不同類別產品的存貨量上限及下限要求 ● 店舖存貨量目標 ◆ 瞭解機構存貨控制系統，包括： ● 過少及過多存貨的處理指引／程序 ● 手動或電子庫存追蹤系統 ● 低流量商品的庫存規定 ● 盤點制度 ● 庫存量控制政策 ◆ 瞭解影響各店舖存貨量的因素，包括： ● 目標顧客群的購買模式及其需求 ● 訂貨策略及準確性 ● 季節性週期 ● 環境因素 ● 銷售策略 ● 存貨供應安排 ◆ 瞭解處理及儲存貨品需注意事項，包括： ● 貨品特性，如：冷藏、隔離存放、室溫要求等 ● 貨品的到期日 ● 存貨週期 ● 商品標籤 ● 業界實務守則 6.2 管理零售店舖存貨 ◆ 分析影響店舖存貨需求及訂貨需求的各種因素，包括： ● 未來供應量的安排是否穩定 ● 銷售量 ● 季節性原因 ● 市場、品牌宣傳推廣活動 ● 市場趨勢及技術改變 ● 特許經營的承諾 ● 財務預算 ● 過往銷售業績

	● 倉庫空間 ◆ 根據機構零售存貨政策，配合各相關部門的銷售推廣計劃，預測各零售店舖的存貨量需求，按照既定的存貨水平及補貨時間表，執行零售存貨管理 ◆ 監察店舖存貨的交收程序，確保存貨量充足 ◆ 定期檢討現行的店舖訂貨及存貨控制程序的有效性及適時性，因應需要作出改善，確保店舖存貨供應充足 ◆ 根據公司的指引，將「準備下架」或「不再售賣」產品即時停止訂貨，並將餘下的存貨量按指引處理，如退回貨倉或供應商，減價促銷，下架銷毀 ◆ 當發現有產品的存貨已超出存貨量的目標／指標時，應按公司指引作出適時跟進及向上級匯報 6.3 展示專業能力 ◆ 確保店舖存貨量能滿足顧客需求及防止不必要的損耗 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠全面分析影響店舖存貨水平的各種因素，管理零售店舖存貨；及 ◆ 能夠定期檢討零售店舖存貨水平，並能按需要作出調整，確保店舖存貨水平適量及符合機構存貨管理政策。
8. 備註	此乃能力單元 105151L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理店舖的陳列
2. 編號	111364L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責店舖管理的員工。從業員能夠根據機構的店舖陳列設計方案及目標，管理店舖的陳列，以配合機構的市場推廣策略及促進零售業務發展及增加銷售額。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售店舖陳列知識 ◆ 瞭解機構的市場推廣策略 ◆ 瞭解店舖陳列內容，包括：店內裝潢、櫥窗、店舖出入口、建築物外觀、招牌、商品陳列等 ◆ 瞭解店舖陳列設計的主要目的，例如： ● 塑造零售商店的形象 ● 為機構增加推銷商品的機會 ● 規劃店內空間，以發揮最大效用 ◆ 瞭解店舖陳列設計的主要程序及考慮因素，包括： ● 確定空間平面圖 ● 確立設計主題 ● 確定陳列產品標準 ● 如何運用空間 ● 如何具創意地運用燈光 ● 設計及佈置陳列道具、設備等 ● 顧客的需求及市場趨勢 ● 陳列產品過往的銷售量及期望的銷售增長潛力 ◆ 瞭解店舖陳列／展示設計的技巧 6.2 管理店舖的陳列 ◆ 根據機構市場營銷策略，確定店舖陳列的要求及設計，包括： ● 商品推廣活動資料 ○ 商品的種類及特性 ○ 商品推廣技巧，如：即場示範、櫥窗陳列／宣傳海報／陳列櫃、試食／試飲等 ○ 商品推廣期及推廣優惠 ○ 季節／節日因素 ● 空間佈置要求 ● 陳列方法及陳列區（如：貨架、展示區） ◆ 執行店舖陳列的程序及計劃，例如： ● 協調各種陳列設計 ● 與貨品供應商、外判商溝通 ● 統籌裝配陳列道具、傢俱及設備 ● 安排足夠存貨及貨架，以配合推廣活動 ● 安排專員或合適的同事配合推廣活動（如：介紹貨品的用途、特點、使用方法以及

	對顧客帶來的好處) ◆ 與相關部門或外判商協調，確保能按照既定的計劃，進行商品陳列 ◆ 定期檢查陳列品、相關設備及道具的狀況，確保處於良好及安全狀態，並能按需要進行維修或更換 ◆ 當陳列推廣活動完結後，應與供應商協商及確保陳列相關設備、道具及剩餘貨品得到適當及時處理，如退給供應商或按公司指引，進行減價促銷 ◆ 定期檢討及評估店舖展示的成效，並加以記錄及存檔，用作日後推廣參考之用 6.3 展示專業能力 ◆ 管理店舖陳列時，必須遵從《職業安全及健康條例》 ◆ 店舖展示陳列的設計可達到市場推廣的效果，並促進機構零售業務增長
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構店舖陳列設計方案及要求，管理店舖的陳列，確保能實現推廣活動的目標及成效；及 ◆ 能夠檢討店舖陳列展示計劃的成效，並加以記錄及存檔，用作日後參考之用。
8. 備註	此乃能力單元 105152L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理下屬的工作表現
2. 編號	111365L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責員工管理的人員。從業員能夠運用績效管理技巧，管理及監察下屬的工作表現，以符合既定的績效標準和達致有效的人力資源管理。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工管理相關知識 ◆ 瞭解機構的人力資源政策 ◆ 瞭解機構的員工工作表現評核程序及標準，例如： ● 收集表現數據（如銷售額） ● 上級或員工的反饋意見 ● 評估過往表現 ● 制定雙方同意的績效表現目標 ● 評核員工培訓成果 ◆ 瞭解機構既定的員工績效目標，包括：個人及團隊 ◆ 認識人事管理技巧，包括： ● 團隊合作 ● 員工獎勵 ● 溝通技巧 ● 在職培訓、輔導、指導 ◆ 瞭解與僱傭關係有關的法例及守則 6.2 管理下屬的工作表現 ◆ 按照機構既定的績效標準，透過溝通，與下屬共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標 ◆ 定期監察及檢討下屬的整體工作表現 ◆ 定期向下屬提供其工作表現的評價，並指出需作改善的地方 ◆ 根據機構的員工工作表現評核政策及程序，以公開、公正的態度與下屬進行工作表現評核 ◆ 按照既定人事管理政策，完成客觀的工作表現評核報告及存檔，並需給員工相關副本 6.3 展示專業能力 ◆ 能夠公平、公正地對待下屬的工作表現 ◆ 能夠遵守平等機會條例、反歧視條例 ◆ 能夠與員工或員工團體（如工會）保持溝通
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用溝通技巧，根據機構既定的績效標準，與下屬共同制定具體、可實現的績效目標；及 ◆ 能夠監察及評估下屬的工作表現，並定期向下屬提供其工作表現的評價，指出需改善的地方，

	以達致有效的人力資源管理。
8. 備註	此乃能力單元 105153L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	發展風險管理策略
2. 編號	111366L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內的管理階層員工。從業員能夠按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解風險管理相關知識 ◆ 瞭解規劃及訂立風險管理策略之重要性 ◆ 瞭解風險管理策略需覆蓋不同層面的風險水平，及採取不同的風險評估／量度方法 ◆ 瞭解風險管理策略之規劃及施行對挽留現有及發掘新客源是極為重要 ◆ 瞭解在風險管理策略的規劃過程中，與外界團體（如：服務外判商）保持溝通是十分重要的 ◆ 瞭解風險管理模式 ● 不同風險管理的工具及量度方法，並掌握其好處及短處 ● 危機過程的處理方法及溝通機制 ● 危機前風險控制評估和危機後的風險管理措施 6.2 發展風險管理策略 ◆ 掌握零售業務的特性，分辨機構零售業務所面對的主要風險，包括由服務外判商所引致的風險 ◆ 運用風險管理知識，評估影響商業發展的因素，為機構建立風險管理策略，考慮因素包括： ● 零售產品類別 ● 顧客群 ● 店舖地理位置 ● 競爭對手的相關策略 ● 供應商及外判商的服務水平 ◆ 確保風險管理策略的發展，與機構所能承受的風險程度，顧客關係管理目標保持平衡 ◆ 將風險分類，為機構的零售活動設立風險上限，制定措施以確保風險水平是可控制的 ◆ 與各部門商討發展風險管理策略的目標，並制定合適的方案，以及確立監察措施，確保風險管理策略能順利施行 ◆ 確保所制定的風險管理策略，與機構的其他措施（如：市場推廣計劃）和政府的法例沒有抵觸 ◆ 與保險中介人或保險公司商討，制定合適的風險轉移計劃 ◆ 定期向上級匯報風險管理策略的推行情況，並提交改善的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在發展風險管理策略時，兼顧機構及不同組群顧客的利益 ◆ 以慎密的態度處理各類風險
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握機構零售業務的運作，評估各項風險對機構營運帶來的影響；及

	◆ 能夠按照機構的營運目標及策略，發展出一套相應的風險管理策略。
8. 備註	此乃能力單元 105154L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	制定店舖及櫥窗的設計方案
2. 編號	111367L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責店舖及櫥窗設計或市場推廣相關工作的員工。從業員能夠運用廣泛的貨品知識、市場推廣技巧等，制定最合適的櫥窗設計方案，協助零售業務的發展。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解店舖及櫥窗的設計相關知識 ◆ 瞭解零售市場的趨勢及流行貨品的最新情報 ◆ 瞭解機構的營商策略及市場推廣計劃 ◆ 瞭解機構貨品的特點，包括： ● 貨品本身的品牌地位 ● 貨品的特質，如大小、重量、物料等 ● 貨品的價值 ● 貨品的特別要求如保險等 ◆ 瞭解競爭對手類似貨品的宣傳陳列方式 ◆ 瞭解不同類型顧客對機構貨品的喜好需求 ◆ 掌握制定店舖及櫥窗設計方案所需投入的人力及財務資源 ◆ 瞭解政府及監管機構對產品宣傳，包括店舖及櫥窗陳列方面的要求及規限 6.2 制定店舖及櫥窗的設計方案 ◆ 在制定店舖及櫥窗的設計方案分析一系列因素，包括： ● 當前零售市場最時尚、最受歡迎的貨品／服務 ● 評估設計方案與生意額的互動關係 ● 評估向貨品供應商所徵取之費用（如：「上架費」） ● 陳列貨品最佳的擺放時限 ● 更換、更替所陳列貨品所需的時間及成本 ● 安全措施方面的考慮（如：電線、照明、擺放） ◆ 草擬及制定機構的店舖及櫥窗的設計方案，包括： ● 根據商業策略、目標市場和顧客群的需求等方面來制定機構的店舖及櫥窗設計方案 ● 根據機構的宣傳策略，選取在店舖及櫥窗所陳列的貨品系列，並能呈現視覺美感效果 ● 調撥店舖及櫥窗陳列設計所需的資源及人手 ● 店舖及櫥窗所陳列貨品針對目標顧客群的需要，並能配合機構的宣傳策略，如節日或專題推廣活動 ◆ 召集足夠的人手執行設計方案，包括內部員工及外判商等 ◆ 檢討及決定在店舖及櫥窗所陳列貨品之新定價 ◆ 通過有效的渠道，收集不同顧客對店舖及櫥窗所陳列貨品之反應，以及銷售情況，渠道可包括： ● 在場地的直接觀察／訪問 ● 由第三者（如外判商）所提交的報告 ● 從顧客查詢中取得的資料等

	◆ 評估向貨品供應商徵取費用之影響（如：「上架費」） ◆ 在分析所得數據後，向上級提出改善的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所制定的店舖及櫥窗的設計方案符合相關法例的要求，例如《消防條例》及《職業安全及健康條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用貨品相關的知識、市場推廣技巧等，為機構店舖制定最合適的櫥窗設計方案；及 ◆ 能夠運用不同的渠道，收集顧客對設計的反應，並整理相關的資料，向上級提出優化方案。
8. 備註	此乃能力單元 105155L5 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇

1. 名稱	制定零售銷售系統
2. 編號	111368L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售行業負責店舖營運管理的人員。從業員能夠因應機構零售店舖的規模、貨品種類等相關因素，配合科技，制定合適的零售銷售運營業務策略及目標、運營手冊、系統、智能零售平台操作程序等，令日常零售業務運作順暢。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售銷售系統及店舖營運相關知識 ◆ 瞭解零售店舖的業務運作情況及商業模式 ◆ 瞭解零售銷售系統的功能、特點及結構 ◆ 認識零售店舖運作及零售銷售系統操作相關的業界良好做法 ◆ 瞭解客戶服務技巧 ◆ 瞭解機構的店舖保安程序 6.2 制定零售銷售系統 ◆ 根據零售店舖的日常運作程序，分析及評估店舖需要的零售系統功能，例如： ● 出納工作模式 ● 現金流管理 ● 貨品管理 ● 庫存管理 ● 會員管理 ◆ 制定合適的零售銷售系統和智能零售平台操作程序，包括： ● 營業前準備 ○ 登入系統 ○ 編製營業前現金流紀錄 ● 營業期間 ○ 現金流統計（如：暫結、日結） ○ 核對信用卡單據 ○ 貨品追蹤 ○ 購物優惠 ○ 處理會員交易（如：折扣、換領獎賞、積分紀錄） ● 營業結束後 ○ 登出系統 ○ 編製每日報表（如：現金、取消交易、銷售） ◆ 制定零售銷售系統的保安操作程序及規定，例如： ● 設定使用權限、使用者識別碼 ○ 退款、修改價目、取消交易 ○ 點算及驗收現金 ○ 編製每日表報 ● 登入／登出系統的保安程序

	◆ 制定突發事故的應變程序及措施，例如： ● 零售銷售系統失效 ● 紙張堵塞 ● 電力中斷 ◆ 透過有效的渠道，讓相關員工清楚瞭解零售銷售系統的操作程序，並能熟練地操作 ◆ 能夠設計零售銷售系統適用的各種表格（如：現金／信用卡統計表、每日銷售報表） ◆ 定期檢討零售系統操作程序的有效性，並能因應需要作出調整 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所制定的零售銷售系統操作程序，能符合機構零售業務運作的需要
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構零售店舖業務營運的需要，確定所需的零售銷售系統功能，並制定適合的零售銷售系統和智能零售平台操作程序，確保店舖運作暢順；及 ◆ 能夠設計符合機構零售銷售系統適用的表格、報表格式、現金／信用卡統計表等。
8. 備註	此乃能力單元 105157L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	制定零售店舖風險管理計劃
2. 編號	111369L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業負責店舖營運管理的人員。從業員能夠批判性地分析及評估各種店舖營運相關的潛在風險，制定全面的零售店舖風險管理計劃，以控制或減輕對機構及相關人士（如：職員、顧客、供應商）的影響。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售店舖風險管理相關知識 ◆ 掌握機構業務目標及風險管理政策 ◆ 瞭解零售店舖的業務及運作形式（如：供應商、商業合作夥伴） ◆ 瞭解風險管理概念，包括： ● 風險定義及分類 ● 風險管理的效益及目標 ● 風險管理的步驟（如：識別、預測、處理） ● 風險處理（如：轉移、避免、防止損失） ◆ 瞭解與零售店舖營運相關的潛在風險及來源，例如： ● 經濟環境改變 ● 火災、水災、自然災害等意外 ● 零售店舖／陳列室的租借合約條款 ● 顧客的期望、產品安全性 ● 資訊保安 ● 機構信譽及品牌的形象 ◆ 瞭解店舖營運相關的法例要求及規定，例如： ● 建築物安全 ● 職業安全及健康 ● 消費品安全 ◆ 瞭解風險管理相關的國際標準及涵蓋範圍 6.2 制定零售店舖風險管理計劃 ◆ 針對零售店舖潛在的不同範疇風險，制定風險管理計劃 ● 市場需求轉變及產品發展趨勢 ● 經濟增長或衰退 ● 法例改變 ● 產品質素及顧客投訴 ● 知識產權 ● 安全及保安等 ◆ 按照行業慣例及國際標準，分析機構零售店舖存在風險，並按損害程度劃分為不同等級（如：高、中、低等級） ◆ 運用風險管理技巧，制定不同等級風險的控制方法及風險管理程序（如：購買保險、合約條款保障） ◆ 制定風險管理監察制度，定期檢討及評估風險管理機制的有效性及適時性，並因應需要

	作出修改 6.3 展示專業能力 ◆ 確保機構零售店舖風險管理計劃能有效地監控風險，減少對店舖營運的影響 ◆ 以慎密的態度處理各類風險
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠確定零售店舖各種潛在的風險，運用風險管理技巧對風險的類型及損害程度等加以分類，並制定適當的風險管理計劃，以減低對店舖營運的影響及損害程度；及 ◆ 能夠制定風險監察及評估機制，以監控風險管理計劃的有效性及適切性，並能啟動補救程序。
8. 備註	此乃能力單元 105160L5 的更新版

「人力資源管理及發展」職能範疇能力單元

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	遵守反貪法例和在執行零售職務時保持高度誠信標準
2. 編號	111370L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業各個業務範疇的各級人員。從業員能夠瞭解奉公守法的重要性、香港反貪法例的主要條文及相關的誠信要求；認識日常工作環境中可能出現的道德、誠信方面的挑戰及處理方法；培養高度誠信標準，以及恪守道德和守法循規的文化。
4. 級別	1
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解香港的反貪法例，對道德和誠信的要求及有關的挑戰 ◆ 瞭解遵守法律和恪守商業道德對個人、公司和社會整體暢順運作與健康發展的重要性 ◆ 瞭解《防止賄賂條例》（第 201 章）的主要條文 ◆ 瞭解商業道德的價值觀、要求和應有行為，包括公平、公義、公正、誠信、對公司的受信責任、忠誠信賴、保密原則、以及避免、申報和處理利益衝突等 ◆ 瞭解遵守公司行為守則和其他內部規定的重要性 6.2 遵守反貪法例和在執行零售職務時保持高度誠信標準 ◆ 在香港或香港境外執行職務時，保持高度的個人誠信標準，及培養守法循規和恪守道德的文化 ◆ 確保執行職務時和個人行為均遵守《防止賄賂條例》相關法例 ◆ 確保執行職務時和個人行為均符合商業道德的原則、誠信要求，及公司的行為守則和其他內部規定 ◆ 有責任保障公司的資金、財產、和資訊安全 ◆ 避免利用公司職權謀取私利 ◆ 舉報違反公司守則的行為、其他不當行為、以及在職務上遇上／發現的貪污及刑事罪行 6.3 展示專業能力 ◆ 執行職務時，擁有和展示個人誠信標準、及恪守法律和道德的文化 ◆ 認識零售業工作環境中可能出現的貪污誘因和誠信挑戰，並作出應對
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 培養出奉公守法的意識，並能切實瞭解反貪法例和工作上常見的貪污誘因；及 ◆ 明白應有的誠信標準和工作時會遇到的道德、誠信挑戰及作出應對。
8. 備註	此乃能力單元 106886L1 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	記錄及核實員工出勤資料
2. 編號	111371L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的員工。從業員能夠根據《最低工資條例》的要求，記錄、核實及處理員工的出勤資料。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工出勤記錄相關知識 ◆ 瞭解機構有關員工出勤安排的政策及程序 ◆ 瞭解有關處理及備存僱員紀錄的相關法例，包括： ● 《僱傭條例》 ● 《強制性公積金計劃條例》 ● 《最低工資條例》 ● 《個人資料（私隱）條例》 ◆ 瞭解需保存的員工資料、出勤紀錄等，例如： ● 個人資料 ● 培訓紀錄 ● 病假、醫療補償申索紀錄 ● 體格檢驗 ● 工作時數／日數 ● 輪班、超時工作紀錄 ● 涉及工作紀律的書面紀錄（如：遲到、早退、曠工） ● 工作表現評核報告 ◆ 瞭解需保存員工資料的重要性，包括出勤紀錄 ◆ 瞭解沒有根據相關法例保存員工資料的法律責任 6.2 記錄及核實員工出勤資料 ◆ 於日常人事管理中，遵守機構及法條相關的規定，處理員工的出勤紀錄，包括： ● 在記錄週期內的出勤更次（早、午、晚） ● 在記錄週期內的出勤時數或日數 ● 在記錄週期內員工應得的報酬 ● 超時或低於標準的工作時間 ● 工作地點／店舖等 ◆ 核實相關的員工出勤紀錄的內容，包括： ● 員工有否在紀錄文件上簽署作實 ● 管理人員有否核對及加簽 ● 出勤資料、薪酬計算是否正確等 ◆ 在發覺員工出勤紀錄有問題時，按既定程序跟進，包括： ● 向相關員工／管理人員要求澄清 ● 重新計算及更正紀錄 ● 向上級匯報等

	◆ 保存所有員工出勤紀錄，以便日後覆查 6.3 展示專業能力 ◆ 確保員工出勤紀錄及相關資料符合《最低工資條例》的規定
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構及相關法例的規定，記錄、核實及處理員工的出勤資料；及 ◆ 能夠根據機構及相關法例的規定，保存所有員工的出勤紀錄，以便日後覆查。
8. 備註	此乃能力單元 105000L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	處理員工紀錄
2. 編號	111372L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人事管理相關工作的人員。從業員能夠按照機構既定的程序及相關法例要求，處理員工紀錄，以保障僱傭雙方的利益。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解處理員工紀錄的知識 ◆ 瞭解有關處理及備存僱員紀錄的相關法例 ● 《僱傭條例》 ● 《強制性公積金計劃條例》 ● 《稅務條例》 ● 《個人資料（私隱）條例》 ◆ 瞭解需保存的僱員紀錄的種類，例如： ● 個人資料 ● 僱傭合約 ● 培訓紀錄 ● 體格檢驗、病假、其他醫療補償申索紀錄 ● 涉及紀律程序的書面紀錄 ● 工作表現評核報告 ◆ 明白保存員工紀錄的重要性 ◆ 明白沒有根據相關法例保存、處理僱員紀錄的法律責任 6.2 處理員工紀錄 ◆ 於日常人事管理相關工作中，遵守相關法律規定，處理及保存現職、已離職僱員紀錄 ● 僱傭條例規定要提供／保存的紀錄 ○ 個人資料 ○ 僱傭紀錄 ○ 法定備存期限 ● 強制性公積金計劃條例規定要提供／保存的紀錄 ○ 僱員紀錄 ○ 每月付款結算書 ● 稅務條例規定要提供／保存的紀錄 ○ 個人資料 ○ 受僱紀錄 ○ 受僱職位 ○ 以現金支付的薪酬數額 ○ 僱員及僱主強積金供款額 ● 《個人資料（私隱）條例》規定要提供／保存的紀錄 ○ 保障資料原則 ○ 資料的使用、披露、移轉

	○ 資料的保安、刪除 ○ 收集個人資料聲明 6.3 展示專業能力 ◆ 必須遵守《個人資料（私隱）條例》的人力資源管理實務守則
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠瞭解有關處理僱員紀錄的相關法例；及 ◆ 能夠在日常人事管理相關工中，處理僱員紀錄，以保障僱傭雙方利益。
8. 備註	此乃能力單元 105001L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	應用一般勞工法例
2. 編號	111373L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內的員工。從業員能夠瞭解勞工法例的一般規定，並於日常工作中遵守有關規定，以保障僱傭雙方利益，避免出現爭拗。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解一般勞工法例的知識 ◆ 瞭解香港勞工處及相關法定機構的職能及其運作，例如： ● 機構背景 ● 香港勞工法例對僱員和僱主的意義及重要性 ● 《僱傭條例》 ● 《強制性公積金計劃條例》，例如：實施「強積金」半自由行 ● 《個人資料（私隱）條例》 ● 《最低工資條例》 ● 《性別歧視條例》 ● 《殘疾歧視條例》 ● 《家庭崗位歧視條例》 ● 《防止賄賂條例》 ● 《職業安全及健康條例》 ◆ 瞭解不同範疇的法律定義，包括： ● 連續性合約、工資 ● 有薪假期、病假、工傷假、分娩假期 ● 遣散費、長期服務金的計算及領取資格 ● 終止僱傭合約 ◆ 明白簽訂書面僱傭合約的意義及重要性 6.2 應用一般勞工法例 ◆ 在應聘、日常工作及終止僱傭合約時，遵守相關法律規定，包括： ● 《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《僱員補償條例》有關僱員的權益 ● 《個人資料（私隱）條例》對處理求職者及僱員個人資料的規限 ◆ 根據《僱傭條例》規定，遵從僱用條款及條件，例如： ● 工資期 ● 工作時間 ● 休息日、法定假期、年假安排 ● 疾病津貼 ● 試用期及終止僱傭合約的通知期 ◆ 遵照《強制性公積金計劃條例》規定，按時、按比率供款 6.3 展示專業能力

	◆ 應用一般勞工法例，進行人事管理相關工作
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠於日常工作中遵守勞工法例的一般規定，以保障僱傭雙方利益，避免發生爭拗。
8. 備註	此乃能力單元 105002L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	招募及甄選員工
2. 編號	111374L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人事管理的員工。從業員能夠按照機構既定的招募員工程序，為不同工作崗位挑選合適的員工，支援機構的零售業務。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解招募及甄選員工的相關知識 ◆ 瞭解機構不同崗位的職責及工作範圍 ◆ 瞭解機構的人力資源安排，包括現職及預計所需的人手 ◆ 掌握機構既定的員工招募程序及甄選準則 ◆ 瞭解與員工招聘相關的法例，例如： ● 平等機會條例 ● 種族歧視條例 ● 《個人資料（私隱）條例》 ● 人選是否可合法在香港工作 ◆ 掌握招募及甄選員工相關技巧，例如： ● 主持面試的技巧 ● 即時修正招聘試的形式及內容等能力 6.2 招募及甄選員工 ◆ 按照機構既定的招募程序，甄選合適的員工填補不同的職位空缺，包括： ● 為各職位空缺列明職務及入職資格等 ● 透過不同的媒體發放職位空缺的訊息 ● 招募員工時遵守機構的指引及法例的要求 ● 以機構既定的準則來衡量及甄選員工 ◆ 在甄選員工的過程中，除面試外，盡量運用其他合適的評估方法，包括： ● 在零售工作地點，觀察應徵者真實的表現 ● 通過角色扮演觀察應徵者的表現 ● 通過上級或第三者所撰寫的表現評估報告等 ◆ 根據相關法例保存招募及甄選員工時的文件或資料 6.3 展示專業能力 ◆ 在招募及甄選員工過程中遵守相關的法例規定，以避免觸犯法例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的甄選員工準則及招募程序，為不同工作崗位甄選合適的員工；及 ◆ 能夠根據相關法例保存招募及甄選員工時的文件或資料。
8. 備註	此乃能力單元 105003L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	處理員工投訴
2. 編號	111375L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的員工。從業員能夠按照機構處理投訴的守則、程序及指引，處理員工投訴。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解處理員工投訴相關知識 ◆ 瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任 ◆ 瞭解員工在日常工作中的守則，包括： ● 以客為本的大原則 ● 保障消費者權益的法例及機構 ◆ 瞭解及時處理員工投訴之重要性 ◆ 瞭解機構既定處理員工投訴的守則、程序及指引 ◆ 瞭解員工常用的投訴方式、渠道及其影響，例如： ● 書面投訴、匿名投訴、口頭投訴 ● 社交媒體、傳媒 ◆ 掌握處理員工關係的技巧，例如： ● 溝通技巧 ● 瞭解員工的心理 ● 同理心 6.2 處理員工投訴 ◆ 按照機構處理投訴的守則、程序及指引，處理員工投訴 ● 聆聽投訴及鼓勵員工提供意見 ● 瞭解員工的投訴或意見的原因、詳情以及訴求 ● 回應員工的投訴或意見 ● 找出產生投訴的因由，並提出改善建議，例如： ○ 投訴來自員工與顧客接觸時的問題 ○ 投訴來自員工與員工間接觸時的問題 ○ 投訴來自員工與管理層接觸時的問題 ◆ 記錄投訴內容及存檔，作日後跟進及參考之用 ◆ 向管理層匯報所接獲的員工投訴及跟進情況 6.3 展示專業能力 ◆ 恪守專業操守，對投訴人的資料加以保密
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的守則、程序及指引，處理員工投訴；

	◆ 能回應員工的投訴或意見；及 ◆ 記錄投訴內容及存檔，作日後跟進及參考之用。
8. 備註	此乃能力單元 105004L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	提供在職培訓
2. 編號	111376L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責員工培訓的人員。從業員能夠瞭解員工履行日常工作必需具備的專業技術，按照機構的員工培訓政策，安排需受訓員工接受合適的系統化在職培訓／碎片化學習，從而持續提升其專業表現。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解在職培訓相關知識 ◆ 瞭解機構既定的員工培訓政策及方針 ◆ 瞭解提供員工培訓的目的（如：提升生產力） ◆ 明白在職培訓的優點及限制，例如： ● 加強培訓導師與受訓員工的合作關係 ● 節省時間、切合實際需要 ● 適用於教授基本技能 ◆ 瞭解各種在職培訓的方式、目的及功用，例如： ● 親身指導 ● 內部培訓 ● 晉升或轉職 ◆ 瞭解成功的在職培訓需具備的基本因素 6.2 提供在職培訓 ◆ 根據工作表現評核報告或與相關員工進行諮詢，以識別員工在職培訓的需要 ◆ 執行在職培訓前期工作 ● 確定在職培訓的具體內容（如：技能、技巧、知識） ● 選擇合適的在職培訓模式（如：技術示範、角色扮演） ● 確定符合個別需要、到位的培訓方法 ● 安排具備所需專業能力及高質素的員工擔任培訓導師 ◆ 提供在職培訓，包括： ● 向受訓員工清楚解釋在職培訓與實際工作的聯繫 ● 向受訓員工清楚解釋培訓的程序、標準、安全及監管要求 ● 清楚示範器材、設備的操作方法及步驟等 ● 觀察員工的反應，以確定他們對培訓內容的瞭解程度 ● 為受訓員工提供練習機會 ● 向受訓員工給予意見 ● 利用各種媒體，製作合適的培訓工具（如：示範短片） ◆ 檢討整體培訓表現及成效，以識別需改善的範疇，並能因應需要調整培訓內容 ◆ 按照機構既定程序，記錄受訓員工的表現進度，並向適當的人員（如人事部、主管等）呈交有關報告 6.3 展示專業能力

	◆ 培訓的內容及技術需符合行業發展的趨勢 ◆ 根據員工不同的學習需求和風格調整培訓內容
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠確定員工接受在職培訓的需要及所需的專業技能，使用合適的在職培訓方法以傳授相關的技能；及 ◆ 能夠監察及評估員工的培訓成果，並能識別需作改善的地方。
8. 備註	此乃能力單元 105006L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	執行人力資源政策
2. 編號	111377L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的人員。從業員能夠按照機構的人力資源政策，公平及公正地處理招聘、甄選、員工申訴等事宜，以營造良好工作環境，從而提高員工工作效率。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解人力資源相關知識 ◆ 瞭解機構人力資源政策、程序及機制，包括： ● 招聘及甄選 ● 員工調配、考勤 ● 員工紀律及規章 ● 員工申訴 ● 挽留員工等 ◆ 瞭解人事管理技巧及基本概念 ◆ 瞭解推行新修訂或新人力資源政策時常見的阻力來源及成因 ◆ 瞭解香港勞工法例及相關法律規定 ◆ 明白違反僱傭關係條例及規則的罰則 ◆ 瞭解有效地執行人力資源政策需具備的能力及技巧，例如： ● 表達、說話技巧 ● 人際關係技巧 ● 調解技巧 6.2 執行人力資源政策 ◆ 制定執行人力資源政策的有效方法，例如： ● 為新政策制定實施程序、編寫手冊或講義等 ● 運用有效的渠道，向員工傳達及解釋機構人力資源制度，例如： ○ 培訓或適應課程 ○ 簡報會 ○ 單獨面談 ○ 布告欄 ○ 內聯網 ● 設置及採用合適的員工意見收集渠道，以瞭解員工對政策的接受程度或反應，例如： ○ 電郵 ○ 意見箱 ○ 網站調查 ○ 員工提出辭職，應當儘快與員工進行面談，瞭解其辭職的原因，並加以跟進，例如：挽留員工 ● 由員工簽署確認書，以證明瞭解及已收取人力資源政策的相關文件 ◆ 按照機構的人力資源管理政策及相關法律規定，並運用溝通、人際關係等技巧，公平地執行日常人事管理工作，例如：

	• 執行招聘程序 • 安排員工培訓 • 執行紀律程序 • 處理員工申訴 • 調配員工 • 進行工作表現評核 • 組織及安排員工活動，提升員工對工作的投入感及對機構的歸屬感 ◆ 監察及評估推行經修訂或新人力資源政策時可能遇到的阻力、回響（如：工會行動），並能因應情況需要，向上級提出適度的修訂建議 ◆ 定期監察及檢討執行政程序的有效性，並能因應機構需要及法例的更新而進行修訂 6.3 展示專業能力 ◆ 能夠公平、客觀地執行人力資源政策 ◆ 積極瞭解人力資源管理的變化趨勢和職場問題
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的人力資源政策及相關法例要求，運用各種人事管理技巧，有效地執行人事管理工作，以維繫員工關係；及 ◆ 能夠監察及檢討機構人力資源制度的適用性及合法性，並能因應機構需要及法例要求，提出優化建議。
8. 備註	此乃能力單元 105008L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	推廣平等政策
2. 編號	111378L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人事管理的人員。從業員能夠於執行人事管理工作時及在工作間推廣機構既定的平等政策，並確保有關政策符合相關法例要求。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解平等政策相關知識 ◆ 瞭解機構的平等機會及反歧視政策 ◆ 瞭解平等政策所涵蓋的基本範圍，包括：性別、殘疾、種族及平等機會等 ◆ 明白推行平等機會政策的目的及好處 ◆ 掌握政府及監管機構對平等機會的法律規範，例如： ● 《種族歧視條例》 ● 《性別歧視條例》 ● 《殘疾歧視條例》 ● 《家庭崗位歧視條例》 ◆ 瞭解零售業相關的工會對平等機會的要求 6.2 推廣平等政策 ◆ 定期安排不同崗位的員工參與平等政策相關的培訓、工作坊、活動等，以提升員工對平等政策的認知 ◆ 透過溝通渠道，向各級員工傳達及推廣機構的平等政策 ◆ 執行人力資源管理工作時及在工作間，有效地推廣平等政策 ◆ 對工作場所的程序或指引，進行平等影響評估（EIA），以確定需改善或加強平等機會的項目及措施，例如： ● 招聘廣告內容 ● 甄選標準 ● 員工的薪酬及福利 ● 挽留員工政策及晉升準則 ● 為殘疾人士提供就業機會 ◆ 定期檢討機構平等政策的表現及成效，並能向上級或有關部門提出改善建議，確保相關政策符合法例要求 6.3 展示專業能力 ◆ 確保對不同背景的員工都會一視同仁，不存在任何歧視態度 ◆ 確保所執行的平等政策符合相關法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠於執行人力資源管理工作時及在工作間有效地推廣平等政策；及 ◆ 能夠檢討機構平等政策的成效，確定需作改善或不足之處，並能向上級／相關部門提出改善建議。
8. 備註	此乃能力單元 105009L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	執行員工評核政策
2. 編號	111379L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於在零售業內需要人事管理的員工。從業員能夠按照機構既定的員工評核的政策及標準，公正地加以執行，以達致有效的人力資源管理。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工評核相關知識 ◆ 瞭解機構既定的員工評核政策、標準及評核機制 ◆ 瞭解所屬部門各崗位員工的職能範疇及應有的工作水平 ◆ 掌握機構對工作表現評核制度及標準的細節，包括： ● 評核形式、方法、程序 ● 評核人員的規定 ● 進行評核的時間 ● 評級標準及定義 ● 受核人的上訴機制 ● 撰寫評核報告的準則 ◆ 瞭解工作表現評核的作用及重要性，包括： ● 對機構／部門的效益 ● 對員工個人的效益 ◆ 瞭解工作表現評核的種類 ◆ 瞭解一般工作表現評核內容，包括： ● 知識、專業能力 ● 工作效率 ● 績效表現 ● 勤奮程度 ● 工作態度、主動性 ● 團隊關係 ● 個人德行 ◆ 瞭解所屬機構既定的賞罰機制 ◆ 瞭解政府及監管機構對處理員工評核方面的相關法例及規範 6.2 執行員工評核政策 ◆ 根據機構既定的工作表現評核標準及程序，選用適當的評核方法 ◆ 因應各部門的工作目標、計劃及標準，與員工進行溝通，並在工作水平的要求及評核準則方面達成共識 ◆ 在日常營運中，持續地監察員工的工作表現 ◆ 對有關員工進行公平、客觀地評核及撰寫評核報告 ◆ 透過適當的溝通渠道，將評核結果告知相關員工，並提出改善建議 ◆ 確立上訴機制，讓員工可提出申訴

	◆ 根據相關評核結果，建議適當的跟進行動，例如： ● 賞罰 ● 輔導 ● 培訓 ◆ 按照既定的程序，將評核報告存檔 6.3 展示專業能力 ◆ 在執行員工評核政策時，確保符合公平公正的原則，並符合相關的法例要求 ◆ 積極瞭解工作表現管理的變化趨勢
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的員工評核政策及標準，公正地加以執行；及 ◆ 能夠根據員工的評核結果，採取適當的跟進措施，如：賞罰、培訓等。
8. 備註	此乃能力單元 105011L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	推行廉潔工作常規、良好監控及誠信管理
2. 編號	111380L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內的管理／督導人員從業員能夠在機構的日常運作中，推行廉潔工作常規，有效進行內部監控，執行良好誠信管理，並能落實相關措施。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解有關反貪法例、容易引致貪污舞弊風險的業務範疇、廉潔工作常規、有效內部監控、良好誠信管理有基本認識 ◆ 瞭解《防止賄賂條例》（第 201 章）的主要條文 ◆ 瞭解適用的專業標準及監管要求瞭解公司員工行為守則及內部規定 ◆ 令員工瞭解上述要求及符合廉潔工作常規 ◆ 瞭解及掌握員工有關企業誠信事宜的重要性及如何有效管理它們 ◆ 瞭解避免、申報、和處理利益衝突的重要性 ◆ 瞭解良好誠信管理計劃的主要元素及機構推行計劃的步驟 ◆ 掌握零售業界各項業務／程序上的貪污舞弊風險 ◆ 瞭解良好內部監控及防貪措施的原則，及如何把它們應用於日常業務／程序當中 ◆ 瞭解管理／督導人員必須具備的專業操守及商業道德標準。在機構日常運作中的角色與責任，包括處理員工誠信事宜、作出有效監督和確保廉潔工作常規得以落實 6.2 推行廉潔工作常規、良好監控及誠信管理 ◆ 建議及協助管理層推行廉潔工作常規、有效內部監控措施、誠信管理計劃（如員工行為守則和內部規定），並協助機構落實執行有關措施及計劃 ◆ 審視公司員工行為守則的完整性，以確保其包涵必要的誠信要求（例如禁止賄賂、禁止收受／索取／提供利益、避免和申報利益衝突、保密原則、和舉報懷疑貪污和其他刑事罪行等） ◆ 令下屬和其他員工清楚明白公司員工行為守則和內部規定 ◆ 透過機制落實公司員工行為守則和內部規定（例如制定程序處理利益衝突、設立途徑接收懷疑違反誠信和其他不當行為的舉報） ◆ 有效督導機構員工及各項相關業務的運作，確保誠信守則和廉潔工作常規得以落實 ◆ 應付與誠信有關的問題與挑戰，並向下屬／管理層作出指導／建議，協助機構處理相關事宜 ◆ 樹立良好榜樣，啟發下屬及其他員工秉持誠信操守和廉潔工作常規 ◆ 為員工提供培訓，加強員工對誠信操守和廉潔工作的意識 ◆ 制定及實施有效的內部管控措施（例如：清晰的工作常規指引、監察與制衡機制），以減少在主要零售業務中的貪污／不當行為風險 ◆ 瞭解督導人員責任的概念，及執行其督導責任 6.3 展示專業能力 ◆ 推行誠信管理計劃，提升員工對反貪法例和誠信操守的認知，並在相關事宜上為他們提供指引和教育 ◆ 配合機構在各項業務／程序當中，落實廉潔工作常規，以及有效的內部監控措施

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠明白及應用反貪法例的基本知識與規定；以及推行良好誠信管理計劃的步驟； ◆ 能夠幫助機構建立及推行良好誠信管理計劃；及 ◆ 能夠幫助機構落實廉潔工作常規，以及主要的內部監控措施，從而減低零售業及其主要業務範疇的貪污舞弊風險。
8. 備註	此乃能力單元 105752L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	管理人力資源訊息系統
2. 編號	111381L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人事管理的員工。從業員能夠管理機構的人力資源訊息系統，並確保系統與機構的人事政策及管理程序配合。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解人力資源訊息系統的知識 ◆ 瞭解機構既定的人事管理政策及相關程序 ◆ 瞭解機構人力資源訊息系統之運作詳情，包括： ● 記錄人力資源相關的資料 ● 資料紀錄的覆蓋時限及深度 ● 可提供予用戶使用的功能及訊息 ● 軟件的功能限制 ◆ 掌握草擬詳細人力資源訊息系統計劃書的能力 ◆ 掌握與訊息系統供應商、執行人員溝通的能力 ◆ 掌握組織及策劃訊息系統的能力 ◆ 掌握處理相關軟件及硬件的能力 6.2 管理人力資源訊息系統 ◆ 確定人力資源訊息系統需記錄的內部資料，例如： ● 員工的專長 ● 不同形式的員工薪酬及福利 ● 員工關係及行業關係 ● 對員工的支援 ● 人力資源相關法例的要求 ● 工作表現的管理 ● 招聘、甄選人才的途徑 ● 員工的調度或部署 ● 員工離職或辭退 ● 工作隊伍的籌劃 ◆ 在日常管理中，確保人力資源訊息系統運作正常，包括： ● 經常留意人力資源訊息方面的全新／更新要求 ● 挑選新的或更新現有的人力資源訊息系統 ● 推行新的或已更新的人力資源訊息系統 ● 監控及評估訊息系統的表現 ◆ 定期檢視人力資源訊息系統的監控及評估結果，向上級提出改善建議 6.3 展示專業能力 ◆ 確保人力資源訊息系統所提供的資訊不違反相關的私隱條例和正確使用資訊 ◆ 積極瞭解人力資源訊息系統的變化趨勢

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠管理機構的人力資源訊息系統，以配合機構的人事政策及管理程序；及 ◆ 能夠定期檢查和維護人力資源資訊管理系統，以確保其運作正常。
8. 備註	此乃能力單元 105012L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	分析培訓需求及發展培訓方案
2. 編號	111382L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責培訓及發展的員工。從業員能夠分析員工的培訓需要，發展一套合適的培訓方案，從而提升員工的質素。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工培訓的相關知識 ◆ 瞭解機構的組織架構及各部門的職能 ◆ 認識機構內各工作崗位的能力要求 ◆ 瞭解人力資源管理學的理論 ◆ 瞭解零售行業對特定工作崗位的專業資格認可要求，例如藥房內的註冊藥劑師 ◆ 瞭解零售業員工培訓理論 ● 培訓目的 ● 培訓方法 ● 評核方法 ● 培訓系統 ◆ 瞭解各種培訓模式的特點、功能及優點，例如： ● 機構內部培訓 ● 課餘進修 ● 在職培訓 6.2 分析培訓需求及發展培訓方案 ◆ 根據現有的人力資源，評估現職員工的工作能力，並在部門內進行員工能力及培訓需求的分析，包括專業的培訓 ◆ 就機構零售業務的發展，評估可預見未來之人力需求 ◆ 在部門內進行員工能力及培訓需求的分析，包括專業的培訓 ◆ 確立員工所需的培訓項目、人選及優先次序 ◆ 就機構內部繼任／晉升計劃等制定培訓項目 ◆ 因應部門的特別要求、內部培訓能力、預期能力要求的特性及培訓市場的供應等，選擇適當的培訓模式 ◆ 將上述細節整理為一完整的培訓方案並存檔 ◆ 檢討員工培訓的成效，並因應需要調整員工培訓方案 6.3 展示專業能力 ◆ 所提供的培訓方案能夠符合機構及行業發展的要求 ◆ 根據員工不同的學習需求和風格調整培訓方案
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的員工的培訓需要，發展一套合適的培訓方案，以提升員工的質素；及 ◆ 能夠檢討員工培訓的成效，並提出優化建議。
8. 備註	此乃能力單元 105014L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	處理一般勞資糾紛
2. 編號	111383L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的人員。從業員能夠運用人事管理技巧，處理一般勞資糾紛。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解人力資源管理知識 ◆ 掌握機構處理勞資糾紛的政策及方針 ◆ 瞭解與僱傭關係相關的法例、法規、罰則及法定機構，例如： ● 「勞工處」架構及相關法例 ○ 《勞資關係條例》 ○ 《僱傭條例》 ○ 《僱員補償條例》 ○ 《職業安全及健康條例》 ○ 《防止賄賂條例》 ● 「強制性公積金計劃管理局」及相關法例 ● 「個人資料私隱專員公署」及相關法例 ● 「平等機會委員會」及相關法例 ○ 機構背景、職權範圍 ○ 《性別歧視條例》 ○ 《殘疾歧視條例》 ● 「廉正公署」及相關法例 6.2 處理一般勞資糾紛 ◆ 運用各種人事管理方法及技巧（如：在公開會議場合點出組員做得好的地方，並提出具體事例），建立有效的溝通渠道，減少不必要的勞資糾紛及法律訴訟 ◆ 遵守及引用相關法例規定，處理一般勞資糾紛，例如： ● 僱傭關係 ● 工資、佣金計算 ● 扣減薪金 ● 調職安排 ● 即時解僱 ● 遣散費、長期服務金 ● 強積金供款 ◆ 按照法律規定，正確處理工傷事件，例如： ● 按時呈報意外事件 ● 支付按期付款及有關醫療費用 ● 工傷銷假手續及處理程序 ◆ 當勞資糾紛涉及法律訴訟時，按照機構既定的程序及指引，向上級呈報及尋求法律專業

	人士處理 6.3 展示專業能力 ◆ 在處理一般勞資糾紛時，確保符合相關法律規定 ◆ 主動瞭解行業關係的變化趨勢（如：收集訊息、參加研討會）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握勞資關係相關的法律規範，運用人事管理技巧，處理一般勞資糾紛；及 ◆ 透過有效的溝通渠道，向員工傳遞勞資方面的資訊及規定，並對僱員作出清晰的指引及監督。
8. 備註	此乃能力單元 105015L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	處理員工薪酬及福利
2. 編號	111384L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的人員。從業員能夠根據機構的人力資源管理制度及法例要求，有效地處理員工的薪酬及福利事宜，以達致人事管理。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工福利政策相關知識 ◆ 掌握機構的人事管理及員工薪酬及福利政策 ◆ 瞭解機構內不同職級、不同薪酬形式的計算方法及基本準則 ◆ 瞭解機構的薪酬制度、架構及調整機制，包括：基本工資、佣金、獎勵津貼、花紅、績效獎金等 ◆ 掌握機構的員工福利制度，包括： ● 醫療福利 ● 牙科福利 ● 房屋津貼 ● 教育、培訓津貼 ● 退休福利 ◆ 瞭解現行薪酬和福利制度相關的法律規範，例如： ● 最低工資 ● 勞工保險 ● 強積金 ◆ 瞭解員工薪酬及福利制度必須具備的基本因素，包括：公平性、合理性、競爭性等 ◆ 認識良好溝通、談判的技巧 ◆ 掌握零售業薪酬和福利的發展趨勢及新修訂的法例要求 6.2 處理員工薪酬及福利 ◆ 透過有效的溝通渠道，讓所有員工清楚瞭解及容易取得機構的員工福利制度的詳情，例如： ● 於入職時提供清晰易明的員工福利手冊 ● 定期向員工發放有關福利資訊（如：透過機構內聯網） ● 在工作顯眼地方張貼有關福利資訊 ● 制定員工意見收集方法及渠道 ◆ 根據機構的人力資源管理政策及相關法例要求，執行薪酬和佣金制度 ◆ 按照機構的員工福利制度及程序，處理個別員工的薪酬及福利事宜，例如： ● 處理各類津貼的申領（如：核實資格、津貼金額） ● 計算及發放獎金、花紅等福利 調整個別員工的薪酬和福利組合 ● 若有爭拗，安排有關員工及其上級或人事部代表，進行協商，以取得共識，並簽署作實 ● 記錄及保存相關員工福利資料 ◆ 懂得因應人力資源市場的狀況，提出適當的員工福利制度改善建議，以加強員工對機構的歸屬感及提升工作表現

	◆ 透過舉辦不同類型的員工活動（如：成立健樂中心（Wellness Centre），藉著多元化的健樂活動（如：講座、工作坊和健康測試），向所有員工推廣健康的生活模式，以促進員工長遠的身心健康發展及工作表現） 6.3 展示專業能力 ◆ 確保機構員工的薪酬福利制度在人力資源市場具競爭力，能夠挽留優質的員工 ◆ 積極瞭解人才挽留和報酬管理的變化趨勢
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據機構的薪酬及福利制度，公平地處理員工福利相關事宜，並確保符合法例要求； ◆ 能夠按情況需要，有效地運用溝通及談判技巧，與個別員工協商薪酬及福利條件；及 ◆ 能夠因應市場變化及機構實際營運所需，向管理層建議對薪酬及福利制度作合適的調整，以實現人事管理。
8. 備註	此乃能力單元 105016L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	制定員工培訓發展計劃
2. 編號	111385L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的人員。從業員能夠按機構的發展目標及可調撥的資源，制定員工培訓發展計劃，以提升員工的技術及知識，以促進機構零售業務的發展。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工培訓知識 ◆ 瞭解機構的組織架構及各部門的職能 ◆ 掌握各工作崗位對技術及能力的要求 ◆ 瞭解人力資源管理學的理論，例如： ● 員工招聘 ● 培訓 ● 薪酬 ● 福利 ● 相關勞工法例 ◆ 瞭解政府／專業組織對零售行業的專業資格認可 ◆ 瞭解政府／培訓機構認可的技能提升培訓計劃等 ◆ 瞭解一般零售機構認可的資歷及培訓要求 ◆ 掌握機構產品／服務的功能和特點等 6.2 制定員工培訓發展計劃 ◆ 按不同部門的職能需要，評估現有職員的工作能力水平 ◆ 分析現職員工的能力與期望能力要求之間的差距，以評估員工的培訓需要及確立所需的培訓項目、人選及優先次序等 ◆ 就零售行業的發展趨勢，評估可預見未來的人力及技術要求 ◆ 就機構內部繼任／晉升計劃制定培訓項目 ◆ 因應不同部門的特別要求、內部培訓能力及培訓市場的供應等，選擇適當的培訓模式 ◆ 確保有充足培訓資源應付所需 ◆ 確保在培訓期間各部門有足夠員工維持正常運作 ◆ 評估員工培訓成效，確定員工能否透過培訓獲取預期的技術知識及提高工作效益 ◆ 定期檢討機構員工培訓系統及政策的成效 ◆ 定期評估數據從而向上級匯報員工培訓的情況，並對員工培訓發展計劃提出改善建議 6.3 展示專業能力 ◆ 確保培訓發展計劃能有助提高員工的質素，並能符合機構的需要及行業的發展趨勢 ◆ 積極瞭解員工和人才發展的變化趨勢
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按機構的發展目標及資源，制定員工培訓發展計劃，為員工提供有用的技術及知識培訓，

	提升員工的質素，並促進機構零售業務的發展。
8. 備註	此乃能力單元 105017L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	制定員工挽留方案
2. 編號	111386L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定人力資源政策的人員。從業員能夠瞭解機構的整體人力資源狀況及對各工作崗位員工的需求，制定員工挽留方案，以挽留良好表現、高質素的員工。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解員工關係相關知識 ◆ 掌握機構的人力資源策略及制度 ◆ 瞭解機構的營運方針及業務發展 ◆ 瞭解機構不同工作崗位對專業能力的要求 ◆ 瞭解員工流失的因素（如：辭職、裁員、機構／業務重組、退休、因合約期滿或即時解僱） ◆ 認識員工流失的基本成因，例如： ● 工作環境、性質 ● 人事關係 ● 薪酬福利 ● 能力錯配 ● 經濟環境 ◆ 瞭解機構的員工流失情況及對業務的影響 ◆ 明白減低員工流失率對機構的好處 ◆ 瞭解勞工法例及相關的法律規定 6.2 制定員工挽留方案 ◆ 制定有效的員工離職面談機制，以瞭解員工的離職原因 ◆ 建立良好溝通機制，以瞭解員工的不滿，以及對工作或機構的要求等 ◆ 統計及分析員工流失率及成因，以確定導致員工流失的主要原因 ◆ 按機構不同業務單位的運作特色，制定合適的員工關係計劃，以加強員工的歸屬感 ◆ 因應機構的營運方針及業務發展，針對員工流失原因，制定員工挽留方案，以挽留人才及減低流失率（如：員工招聘方針、聘用條件、晉升機制） ◆ 因應情況，制定繼任者／接班人計劃，令機構業務運作順暢 ◆ 制定員工挽留政策的執行指引，並能與機構的人力資源政策及程序配合 ◆ 定時檢討及評估員工挽留方案的成效，並能因應機構需要進行調整 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所制定的員工挽留方案符合機構整體人力資源政策及法例要求 ◆ 確保機構的挽留員工方案在人力資源市場具有競爭力，並能夠挽留人才，減低員工流失
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠透過有效的溝通機制，以掌握員工流失的原因及數據；及

	◆ 能夠因應機構的業務發展方針及員工流失情況，制定員工挽留方案，以挽留人才及減低流失率。
8. 備註	此乃能力單元 105018L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	運用提高團隊執行力的方法
2. 編號	111387L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的人員。從業員能夠提高團隊執行力，將企業經營管理三個主要流程（即：人員、策略、營運計劃）結合起來，將企業策略轉化為企業營運實踐的系統方法，通過提高團隊執行力，促進企業的發展。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解執行力的概念 ◆ 明白提高團隊執行力對於企業發展的重要性 ◆ 宏觀方面，就是企業制定的策略、願景規劃、長遠目標能不能落實 ◆ 微觀方面，就是每個部門或個人能否積極主動、按時把目標變成增值結果的能力 6.2 運用提高團隊執行力的方法 ◆ 建立溝通渠道，收集意見並作出回應 ◆ 協調內部資源，有效解決問題 ◆ 使管理人員依據工作目標，制定監督與激勵的制度 ◆ 使員工瞭解自己的工作目標 ◆ 建立有效的執行力培訓，提升員工工作能力與意願 ◆ 建立具有適度壓力的工作環境，從而有助提高員工的執行力 ◆ 提升員工責任心及工作動力 ◆ 讓員工積極參與提出合理建議，並瞭解企業願景與策略 6.3 展示專業能力 ◆ 在處理團隊執行力時能確保企業長期穩定性 ◆ 能在企業和員工整體利益之間維持恰當的平衡
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠認識執行力概念和價值； ◆ 能夠瞭解提高團隊執行力的重要性；及 ◆ 能夠提高團隊執行力的能力。
8. 備註	此乃能力單元 107273L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	制定人力資源策略及政策
2. 編號	111388L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠按照機構的整體目標及資源，制定人力資源策略及政策，以配合機構零售業務的發展。
4. 級別	6
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解人力資源策略相關知識 ◆ 瞭解機構的組織架構及各部門的職能 ◆ 瞭解機構的整體營運方針及策略 ◆ 掌握各工作崗位對技術及能力的要求 ◆ 瞭解機構的短、中及長期發展計劃及方向 ◆ 掌握零售行業及整體社會的人力市場狀況及特徵 ◆ 掌握機構的業務運作及發展，包括： ● 財政狀況 ● 營運成本 ● 員工支出佔營運成本的百分比 ● 機構對運作質素的要求 ◆ 瞭解零售行業及整體社會的教育及人力發展政策 ◆ 瞭解零售行業對新技術及知識的要求 ◆ 瞭解零售行業的流程及作業特性，包括： ● 編更制度 ● 超時工作 ● 假期工作 ◆ 瞭解現行人力資源相關的法律規範 6.2 制定人力資源策略及政策 ◆ 根據機構的短、中及長期發展計劃及營運策略，分析現有人力資源能否配合業務所需 ◆ 分析機構內部人員流失的情況及市場上的供求狀況 ◆ 評估機構在人員流失、退休、停職、休假、進修等因素影響下的額外人手需求 ◆ 預測機構未來的業務擴展或緊縮政策，評估需要增加或縮減的職位類別及數量 ◆ 評估未來人力市場的薪酬及福利趨勢 ◆ 檢討機構的招聘方針，並評估獎賞制度的效用 ◆ 評估機構的員工培訓及發展需要 ◆ 按照機構的營運方針及發展策略，制定合適的人力資源策略及政策（包括制定繼任者／接班人制度），以配合發展需要 ◆ 撰寫報告，向管理層闡釋人力資源策略及政策的實施情況 6.3 展示專業能力 ◆ 確保在制定人力資源策略及政策過程中，遵守相關的法例 ◆ 確保機構的人力資源策略及政策能夠挽留人才，避免人才流失及出現人手短缺的情況

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的發展目標及資源，制定人力資源策略及政策；及 ◆ 能確保所制定的人力資源策略及政策，可配合機構零售業務的發展，並避免人才流失及人手短缺的情況出現。
8. 備註	此乃能力單元 105019L6 的更新版。名稱作出修訂。

「數據分析」職能範疇能力單元

**零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇**

1. 名稱	進行網站流量統計
2. 編號	111389L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠運用網站分析工具，收集有關數據進行統計，為網絡營銷策略提供依據。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網站流量的主要指標以及瞭解每個指標的統計意義 ◆ 瞭解網站流量的主要指標的意義，包括： ● 頁面瀏覽數（PV） ● 獨立 IP（IP） ● 獨立訪問者數量（UV） ● 重複訪問者數量（RV） ● 人均瀏覽次數 ● 新獨立訪客 ● 頁面顯示次數 6.2 進行網站流量統計 ◆ 運用網站分析工具監控流量 ● 掌握不同網站（如：商務網站、博客）的流量監控方法 ● 得出訪客訪問網站的概況，並運用語言文字和統計圖表達 6.3 展示專業能力 ◆ 在任何情況下，均不會利用統計數據作出損害企業及顧客利益的行為 ◆ 於處理及編製數據時，遵守相關法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 瞭解網站流量的主要指標；及 ◆ 能夠監測不同類型網站的基本流量訊息。
8. 備註	此乃能力單元 107195L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇**

1. 名稱	進行網站時段流量統計
2. 編號	111390L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠運用網站分析工具，收集不同時段的網站流量情況，並對有關數據進行統計，為網絡營銷策略提供依據。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解時段流量統計的時段劃分以及意義 ◆ 瞭解網站時段流量主要指標的意義，包括： ● 24 小時流量（如：PV、IP、UV） ● 昨日統計 ● 本月統計 ● 每日平均 ● 歷史最高、最低 6.2 進行網站時段流量統計 ◆ 運用網站分析工具 ● 執行統計，得出訪客訪問網站的時段概況 ● 運用語言文字表達以上概況 ● 運用統計圖表表達以上概況 6.3 展示專業能力 ◆ 在任何情況下，均不會利用統計數據作出損害企業及顧客利益的行為 ◆ 於處理及編製數據時，遵守相關法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用網站分析工具，進行網站時段流量統計；及 ◆ 運用語言文字和統計圖表表達統計結果。
8. 備註	此乃能力單元 107196L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇**

1. 名稱	進行網站訪客統計
2. 編號	111391L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠運用網站分析工具，收集訪客的數據，並進行細分和統計，為網絡營銷策略提供依據。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解收集訪客詳情數據並進行統計 ◆ 運用網站分析工具掌握訪客詳情數據，包括： ● 訪客分佈地區 ● 按照不同地區來觀察訪客的 24 小時流量等數據 ● 運用註冊資料，統計收集所得的數據（包括：訪客年齡、性別、職業、收入、愛好、行為習慣） 6.2 進行網站訪客統計 ◆ 根據企業訂立的範本，統計數據並運用文字和統計圖表表達結果 ● 運用收集到的數據進行統計 ● 運用統計圖表來表達以上統計結果 ● 以口頭或書面報告的形式闡釋統計結果，作為對市場營銷和不同部門的數據支持 6.3 展示專業能力 ◆ 在收集資料時，遵循《個人資料（私穩）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用網站分析工具，並使用統計圖表表達統計結果；及 ◆ 能以口頭或書面報告的形式闡釋統計結果，作為對市場營銷和不同部門的數據支持。
8. 備註	此乃能力單元 107197L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇**

1. 名稱	進行搜索引擎統計
2. 編號	111392L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠通過對搜索引擎、關鍵字等的分析，評估不同搜索引擎的效果，為網絡營銷策略提供依據。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解搜索引擎統計方法 ◆ 瞭解搜索引擎數據 ● 瞭解不同搜索引擎數據（包括：搜索次數、IP、獨立訪客、人均搜索次數、頁面停留時間） ● 瞭解總搜索量、主要引擎搜索量的近期（如：30 天內）趨勢 ◆ 瞭解關鍵字統計方法 ● 統計不同關鍵字帶來的搜索次數、IP、獨立訪客、新獨立訪客等數據 ◆ 瞭解最近搜索 ● 收集和統計通過搜索引擎進入網站的用戶資料（包括：來訪時間、訪客地域、搜索引擎、關鍵字、停留頁面） 6.2 進行搜索引擎統計 ◆ 運用統計圖表表達搜索引擎統計的結果 ● 以口頭或書面報告的形式闡釋統計結果，作為對市場營銷和不同部門的數據支持 6.3 展示專業能力 ◆ 在收集資料時，遵循《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握搜索引擎統計工具，並能運用統計圖表表達統計結果；及 ◆ 能夠運用統計結果，作為對市場營銷和不同部門的數據支持。
8. 備註	此乃能力單元 107198L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇**

1. 名稱	進行客戶訂單統計
2. 編號	111393L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠統計訂單的類別、目的地、價格、渠道，為網絡營銷策略、網站經營管理提供依據。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解訂單統計的基本指標和方法 ◆ 對客戶訂單收集數據進行統計，包括以下幾類數據： ● 下單時間段 ● 訂單類別（預付／非預付） ● 目的地 ● 訂單價格（價格段位） ● 訂單渠道（來源） 6.2 進行客戶訂單統計 ◆ 能夠利用數據提供改進建議 ● 理解訂單統計中每組數據表達的意義，並對提高客戶訂單提出建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在收集資料時，遵循《個人資料（私穩）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠掌握客戶訂單統計工具，並能運用統計圖表表達統計結果；及 ◆ 能夠運用統計結果，作為對市場營銷和不同部門的數據支持。
8. 備註	此乃能力單元 107199L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇**

1. 名稱	分析網站數據及撰寫報告
2. 編號	111394L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠分析數據並提交報告，為分析目標（如：評價一件產品、一宗營運事件）作出結論，匯報市場營銷存在的問題以及解決的方案，作為決策的參考。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解建立數據分析模型的方法 ◆ 掌握基本的網站數據分析模型（如：以用戶黏性分析模型分析客戶對品牌或產品的忠誠度） ◆ 瞭解每個模型其中常用的數據指標（如：用戶黏性分析模型常以用戶登入天數和時數、不同用戶群黏性趨勢變化等為數據指標） ◆ 建立分析模型的方法（如：可設定上周用戶簽到的天數分佈、每周簽到兩次以上的人數分佈等來建立用戶黏性分析模型） 6.2 分析網站數據及撰寫報告 ◆ 分析網站數據 ● 確定業務分析的角度，根據分析目標的需要建立數據分析模型，選擇特定的數據進行分析 ● 對數據進行篩選加工，去除冗餘和錯誤數據，篩選有用的數據，對部分數據進行合併 ◆ 運用文字圖表表達分析結果的方法 ● 使用語言圖表表達分析結果 ● 分析網站的優勢和劣勢，針對網站的劣勢提供解決方案 6.3 展示專業能力 ◆ 確保分析報告內容及數據的準確性和及時性 ◆ 恪守道德操守，具誠信的態度，編寫分析報告，防止虛假行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 確定分析的角度和框架，按照角度和框架，撰寫分析報告匯報分析； ◆ 針對每個分析結論都須有數據基礎； ◆ 能夠運用圖表表達問題和結論；及 ◆ 能夠分析問題產生的原因並建議解決方案。
8. 備註	此乃能力單元 107200L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇**

1. 名稱	分析用戶及購買模式
2. 編號	111395L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠對用戶行為、喜好的分析，瞭解用戶需求、督導提升用戶體驗、提高網站可用性、提高銷售成功率，為網絡銷售策略、網站經營管理提供依據。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 比較和分析不同互聯網用戶購買流程 ◆ 掌握「立即購買」流程 ● 用戶看中的產品立即轉到填寫訂單的頁面以完成購買 ● 優勢 ○ 操作步驟少 ● 缺點 ○ 一次只能購買一件產品 ○ 不利於提高客單價，因為用戶點了立即購買按鈕就意味著結束了挑選商品的流程，用戶進入了購買流程，不能再繼續購買其他的產品 ◆ 掌握「購物車」購買流程 ● 用戶保持停留在購物網站上，可以再繼續選購其他商品 ● 優勢 ○ 用戶可以一次購買多個產品，讓提高客單價成為可能 ● 缺點 ○ 增加了用戶的操作步驟（如：購物車後沒有清楚提示，導致用戶購物車的不良體驗等，就很容易流失用戶） ◆ 掌握網絡用戶購買模式的轉變 ● 瞭解網絡用戶購買模式的特點，包括： ○ 注意（Attention） ○ 興趣（Interest） ○ 搜索（Search） ○ 行動（Action） ○ 分享（Share） ● 明白網絡用戶重視商品的訊息搜索，以及產生購買行動之後的訊息分享 ● 比較和分析網站不同功能影響用戶的購買行為，包括： ○ 根據網站不同接觸點，為用戶詳細解釋產品優勢 ○ 便利用戶之間的口碑相傳，增強用戶購買決策的依據 6.2 分析用戶及購買模式 ◆ 分析訪客的網站來路域名、網站來路頁面、網站來路分類等資料 ◆ 執行網站受訪分析包括受訪域名、受訪頁面、站內出口、站內入口等資料 ◆ 分析頁面停留時間 ◆ 分析跳出率 ● 統計網站跳出率

	• 統計不同頁面（首頁、中間頁、購買頁等）的跳出率 ◆ 執行用戶忠誠度分析統計（如：第一、二、三……十次及十次以上來訪的用戶有多少，佔全體訪客的比重有多大） ◆ 分析用戶重複購買頻次及週期，可以給到銷售規劃做參考，以便在適合的時間用合適的訊息觸達用戶，從而提高老用戶轉化。 ◆ 運用數據提出改進的建議 • 瞭解每一個統計數據表達的意義，觀察企業銷售存在的問題，並提出改進的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在收集資料時，遵循《個人資料（私穩）條例》
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠運用用戶行為分析的方法及工具，並能用統計圖表表達分析結果；及 ◆ 能夠評估各組數據背後真實的用戶需求，並對銷售提出建議。
8. 備註	此乃能力單元 107201L5 的更新版。資歷學分由 12 分修訂為 6 分。

零售業《能力標準說明》能力單元
「數據分析」職能範疇

1. 名稱	分析商業數據
2. 編號	111396L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責數據分析的人員。從業員能夠掌握商業智能及分析的技術，運用數據庫、數據發掘、網上分析等技術，以批判性思考分析所取得之大量商業數據來支持商業決策行為。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解商業智能及分析的概念 ◆ 檢視數據庫、數據發掘、網上分析等技術的最新發展，以訂立商業數據分析的政策 ◆ 訂立商業數據分析的目標，以收集所需數據 ◆ 運用數據科學（如：集合數學、零售統計學及計算機科學的分析技能和技術，以提取有用數據） ◆ 瞭解商業智能及分析的應用 6.2 分析商業數據 ◆ 運用零售數據及市場訊息、數據發掘、網上分析等技術，分析及評估環球、本港及機構營運數據，以瞭解零售市場發展趨勢，從而作出合適的商業決策 ◆ 分析不同社交媒體平台的性質、運作模式，在各方面搜集有用數據的方法，幫助市場營銷（如：品牌管理、消費者行為、成本控制） 6.3 展示專業能力 ◆ 確保收集的數據及過程，符合個人私隱條例的要求 ◆ 確保在進行商業智能及分析中，展示法律及商業倫理原則，肩負社會責任及遵守專業操守
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠瞭解商業智能及分析的概念，以訂立商業數據分析的政策；及 ◆ 進行商業智能分析來支持商業決策（如：建立相關決策系統）。
8. 備註	此乃能力單元 107217L5 的更新版

「資訊科技」職能範疇能力單元

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	進行一般戶口服務管理工作
2. 編號	111397L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有向客戶提供產品和服務的人員。從業員能夠通過產品／服務供應渠道和各類服務計劃供應各客戶組群。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 具備有關知識 ◆ 理解基礎服務對公司顧客關係管理方案得以成功的重要性，包括提供予客戶戶口的一般行政工作 ◆ 理解不同客戶組群的標準運作程序和要遵從的要求 ◆ 理解準確和恰當的儲存客戶資料與有效提供支援性行政服務之間的緊密關係 ◆ 理解即使是對基礎行政服務，不同客戶組群亦可能在期望和態度方面有明顯的差異 ◆ 需察覺在不同環境中，有廣泛的方式和做法來提供一般支援服務 6.2 進行一般戶口服務管理工作 ◆ 定期將最新資料更新客戶的戶口 ◆ 對不同的客戶組群進行定期的分析 ◆ 從戶口開立到結束期間，都對敏感資料和程序施行高水平的控制 ◆ 以有效率和及時的方式從事和實現對客戶戶口的行政工作 ◆ 向客戶提供開戶和管理全方位的服務，並接納客戶在法例容許下所有服務的要求 ◆ 有效率地處理客戶查詢，並就著公司的產品和服務向他們提出建議和推薦 ◆ 經常將客戶行政工作視為公司顧客關係管理方案不可或缺的重要部份 6.3 展示專業能力 ◆ 經常確保所有參與客戶行政工作的員工在進行日常支援服務時都盡了最大努力 ◆ 經常將客戶的利益和要求列作最優先
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 為不同組群的客戶維持有效率和有效用的一般行政服務；及 ◆ 以顧客關係管理中的行政支援元素賺取客戶的讚賞。
8. 備註	此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元 100221L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	操作零售的資訊科技設備／系統
2. 編號	111398L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖或相關工作地點的人員。從業員能夠在督導下，根據機構既定的工作程序及儀器製造商指引，使用營運場所的資訊設備／系統、數據輸入系統及執行基本復修工作。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 明白零售的資訊科技設備／系統知識 ◆ 認識機構所用的資訊科技設備／系統的知識，包括：功能、特徵、配套、操作及日常維修方法等 ◆ 明白所屬機構的資訊科技設備／系統相關政策 ◆ 明白機構既定的工作程序及儀器製造商指引，使用資訊科技設備／系統的重要性，例如： ● 銷售發票 ● 庫存紀錄 ● 店舖保安 ● 避免人為失誤 ● 減低人力資源成本 ◆ 認識零售業常用的資訊科技設備／系統的功能、配套及特徵，如： ● 零售管理系統（POS）終端機 ● 收銀機 ● 條碼掃描器／讀卡器 ● 無線射頻辨識系統（RFID） ● 手持數據終端 ◆ 認識使用特殊功能資訊科技設備／系統相關的職業安全健康條例及特別要求 6.2 操作零售的資訊科技設備／系統 ◆ 能夠根據機構既定政策及儀器製造商的指引，於日常工作中，使用相關的資訊科技設備／系統，完成被指派的工作，例如： ● 各類硬件，包括：條碼掃描器／讀卡器、無線射頻辨識系統 ● 內聯網及數據傳送系統 ● 資料備份 ● 數據收集 ◆ 當資訊科技設備／系統發生問題時，能夠根據工作指引，識別問題所在，並進行簡單的復修工作，確保業務運作正常；如遇上嚴重問題時，能即時向上級匯報並尋求技術支援 ◆ 於維修資訊科技設備／系統過程中，能夠向專業技術員提供適當的協助 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守機構既定程序及指引，正確使用資訊科技設備／系統 ◆ 於處理數據時，恪守職業操守，防止任何刪改資料等不當行為 ◆ 確保所使用的資訊科技設備／系統符合相關法例要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	◆ 能夠按照機構既定程序及儀器製造商指引，正確使用各種資訊科技設備／系統；及 ◆ 能夠按照工作指引，進行簡單的資訊科技設備／系統復修工作；如問題嚴重，懂得即時向上級匯報，並向專業人士尋求技術支援。
8. 備註	此乃能力單元 105088L2 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	挽留網上客戶
2. 編號	111399L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上業務的人員。從業員能夠在督導下，根據機構的政策，運用適當的網上銷售技巧及資訊科技，以保持網上客戶關係及提升網上銷售業務。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 認識網上客戶知識 ◆ 瞭解機構的網上業務及銷售策略 ◆ 認識網上客戶的消費模式、行為及影響因素 ◆ 認識良好顧客關係技巧 ◆ 瞭解各種顧客關係網絡系統功能、特性（如：顧客關係管理系統、電郵、網站、網上社交媒體） ◆ 認識制定個人化網上銷售策略需考慮的因素，例如： ● 機構的網上銷售策略 ● 網絡銷售系統 ● 網上銷售程序 ● 顧客資訊系統 ◆ 認識網上業務相關的法律法規，包括： ● 個人資料（私隱）條例 ● 《版權條例》 ● 《電子交易條例》 ● 非應邀電子訊息條例 ● 電腦罪行條例 6.2 挽留網上客戶 ◆ 能夠按照機構的網上業務政策及網上客戶的消費模式，執行個人化網上銷售策略及優化建議，確保能贏取目標顧客群，例如： ● 網頁設計及結構 ● 產品宣傳推廣 ● 定價規則 ◆ 在指導下，運用各種網絡媒體及銷售技巧，執行機構既定的網上客戶溝通政策，建立網上顧客關係，以維繫及挽留網上客戶，例如： ● 電子簡訊 ● 電子郵件 ● 網上論壇 ● 社交網絡 ● 網上會員制度 ● 忠誠計劃 ● 電子優惠券 ◆ 根據機構的銷售政策，執行不同網上銷售推廣活動以贏取／增加網上客戶群，例如：客戶推薦計劃、新會員計劃等

	6.3 展示專業能力 遵守機構的政策及程序，處理網上客戶資料，以避免觸犯《個人資料（私隱）條例》，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 在指導下，運用顧客數據資料、各種網絡媒體及銷售技巧，執行機構既定的網絡銷售政策，以維繫網上顧客群；及 - 能夠按照機構指引，運用不同的銷售網絡技術及媒體，建立網上顧客關係及溝通渠道，以贏取及挽留網上客戶。
8. 備註	此乃能力單元 105090L2 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	進行網上銷售
2. 編號	111400L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上銷售的人員。從業員能夠按照機構既定的網上銷售程序、產品推廣策略，進行有效的網上銷售，從而協助機構零售業務發展。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上銷售知識 ◆ 認識機構網上業務及銷售策略 ◆ 明白機構網上銷售方針 ◆ 認識網上銷售相關知識 ◆ 瞭解機構的產品銷售條款及條件 ◆ 瞭解網上商店各種系統，包括： ● 產品顯示、瀏覽 ● 網上訂購 ● 網上付款 ● 網上宣傳推廣 ◆ 認識政府對網上銷售及網站等方面的監管及法律規範 ◆ 認識機構對網上客戶關係之政策 6.2 進行網上銷售 ◆ 能夠按照機構的網上業務政策，運用有效的銷售方法進行網上銷售 ◆ 按照機構指引，測試銷售程序／流程的準確性、有效性，例如： ● 訂購單資料是否正確 ● 貨品是否準時送遞 ● 產品是否妥善包裝 ● 交易完成後系統會否自動發感謝信 ◆ 按照機構指引，運用各種網絡工具，進行產品銷售及推廣，例如： ● 向目標顧客發送網上目錄 ● 向目標顧客發送電郵 ● 使用網絡社交媒體（如：臉書、微博） ◆ 協助完成網上交易，如：確定訂單、出發票、安排送貨等 ◆ 執行機構既定的網上客戶關係政策，並運用客戶關係技巧，協助挽留及吸引新客戶 6.3 展示專業能力 ◆ 遵從政府對網上商業活動方面的監管及法例規範，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構網上銷售政策及程序，有效地進行網上銷售，以協助機構零售業務發展；及

	◆ 按照機構既定指引，運用各種網絡銷售技巧，協助實現機構的零售績效指標。
8. 備註	此乃能力單元 105091L2 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	處理伺服器日常備份及維護
2. 編號	111401L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理伺服器維護的人員。從業員能夠按照機構既定的程序和要求，定期執行伺服器日常備份及維護工作。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 明白伺服器的維護知識 ◆ 明白數據是網絡營銷及混合式營銷的核心，伺服器能正常運作至關重要 ◆ 明白處理好伺服器的維護工作，可增強業務持續性 6.2 處理伺服器日常備份及維護 ◆ 認識伺服器及周邊的設備並記錄運作情況（如：伺服器房的溫度、濕度等數據） ◆ 識別備份裝置，並根據要求，處理日常備份工作（如：更換備份媒體及運送媒體至指定地點） ◆ 覆核備份工作的進度及狀態 ◆ 編制相關報表 6.3 展示專業能力 ◆ 確保伺服器正常運作 ◆ 確保在編制報表時，須小心謹慎處理數據
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠正確處理伺服器日常備份及維護工作。
8. 備註	此乃能力單元 107226L2 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	處理客戶檔案及活動紀錄
2. 編號	111402L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責銷售的人員。從業員能夠通過日常活動和程序來處理及記錄客戶的銷售活動，及相應的盈利虧損計算和資料紀錄等。
4. 級別	3
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 具備有關知識 ◆ 理解要在銷售週期每一步驟及時和準確記錄銷售資料的重要性 ◆ 理解必須收集所有相關資料（如：關於客戶、產品、交易） ◆ 理解在管理橫跨各客戶組群的客戶盈利和銷售紀錄時，要獨立整合和準確的處理 ◆ 理解追蹤系統的標準程序，系統因而可獨立運作 ◆ 理解處理客戶盈利和銷售紀錄時，一定要遵從公司內部追蹤系統的要求 ◆ 需察覺公司顧客關係管理策略和客戶紀錄處理活動的緊密關係 6.2 處理客戶檔案及活動紀錄 ◆ 保養和更新資料以確保它們的準確性和完整性，在合適時使用電腦系統和應用軟件 ◆ 偵測不合規格和缺失了的資料，並從合適途徑獲取資料以補充不足之處 ◆ 製作報告，提供對銷售活動的視野和監察銷售結果 ◆ 應要求提供相關統計資料和進行有關銷售週期管理的分析 ◆ 準確記載客戶銷售和盈利的資料，或許使用電腦化的數據庫管理軟件 6.3 展示專業能力 ◆ 經常確保所有參與的員工在處理客戶銷售和盈利紀錄時都盡了最大努力和忠誠 ◆ 經常在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡 ◆ 經常以數據基礎來處理客戶資料
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 成功提供準確和及時的銷售資料報告； ◆ 滿足由不同持份者提出對資料的要求；及 ◆ 永久記錄相關資料，並可應要求供未來的查詢和更新使用。
8. 備註	此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元 100223L3 的更新版。名稱作出修訂。

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	維修資訊科技設備／系統
2. 編號	111403L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技設備／系統的人員。從業員能夠按照機構既定的程序，定期檢測及維修營運場所的資訊科技設備／系統，並在發生突發事故時，立即進行檢查及維修工作，確保機構業務運作正常。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解資訊科技設備／系統知識 ◆ 認識機構的資訊科技設備／系統的功能及特性 ◆ 認識維修資訊科技設備／系統的基本知識，包括： ● 資訊科技設備／系統的功能、結構、運作模式 ● 資訊科技設備／系統的操作設定及介面 ● 製造商建議的作業標準、配置設備、系統支援 ● 資訊科技設備／系統的用戶指南或圖解 ● 適當的維修工具、設備 ◆ 瞭解各類資訊科技設備／系統的維修技術 ◆ 瞭解資訊科技設備／系統的疑難排解設備及系統 6.2 維修資訊科技設備／系統 ◆ 根據機構既定指引並向上級確定詳細的維修工作內容，並能對複雜的維修工作，制定簡易的維修計劃 ◆ 按機構的程序，在指定的時限內與零售店舖員工安排維修事宜 ◆ 根據機構的工作指引及用戶手冊，執行維修工作，包括： ● 對設備／系統應用程式作紀錄或備份 ● 按照製造商的操作指引檢查資訊科技設備／系統 ● 修理簡單的設備／系統問題，當遇到複雜問題時，懂得向上級或相關專業人員尋求協助 ● 修復及重新裝置設備／系統的配置及操作設定 ● 測試設備／系統以確保運作符合製造商的操作規格 ◆ 準確記錄維修工作項目及存檔，以作日後參考 6.3 展示專業能力 ◆ 執行維修工作，確保符合製造商及國際標準 ◆ 遵守機構指引，於預設時限內修復設備／系統
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構的工作守則，對營運場所的資訊科技設備／系統進行基本的設定、安裝、裝置、排解疑難及檢測等工作，確保設備／系統能正常運作，並符合機構營運需要及製造商的操作規格。
8. 備註	此乃能力單元 105092L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	管理網上品牌
2. 編號	111404L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網站營運的人員。從業員能夠按照機構既定目標，有效管理機構的網上品牌產品，以維持現有客戶、吸引新客源及發掘潛在客戶。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上品牌的知識 ◆ 掌握機構既定之網上銷售策略 ◆ 瞭解機構網上商業平台的詳情及運作程序 ◆ 掌握機構所擁有不同形式的品牌（如：產品品牌、機構品牌、供應商之品牌、註冊商標、註冊品牌、知識產權） ◆ 瞭解網上運作的特性（如：網站的構建、網上的區域及域名、搜索引擎） ◆ 瞭解一般用於品牌管理的策略，例如： ● 挽留客戶方案及推廣活動 ● 挽留忠誠方案 ● 資源計劃 ● 銷售策略 ● 定價策略 ● 宣傳及分配策略 ● 網站的搜尋及接達關係 ● 評估競爭對手活動 ◆ 瞭解政府法例對網上商業活動方面的監管 6.2 管理網上品牌 ◆ 按照機構的目標及策略，管理機構在網上的品牌產品，例如： ● 評估品牌產品的實際價值 ● 決定在網上推廣品牌產品的方式 ● 判斷網上客戶對品牌的態度 ● 判斷機構網上品牌產品與競爭對手的相對優勢 ● 評估在網上的環境及渠道對品牌產品的影響 ● 決定在網上的環境能額外突出品牌產品的地方 ● 訂立量度品牌價值及銷售成效的指標 ◆ 執行優化網上品牌產品價值的措施，例如： ● 收集有關網上顧客行為及對產品忠誠度的資料 ● 結合品牌管理與銷售及推廣活動 ● 確立對品牌產品擁有權在網上環境的法定地位 ● 確保與品牌產品相關知識產權在網上環境得到的保護 ● 部署及執行其他優化網上品牌的措施，例如： ○ 優惠價格 ○ 獨家供應

	○ 廣泛的選擇 ○ 獨特功能（在網上才適用的） ○ 提早接觸（時裝或潮流產品） ○ 物流支援（直接送遞） ○ 個人獎賞 ◆ 定期檢討網上品牌產品的管理，並向上級提出改善的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 遵從政府法例對網上商業活動方面的監管及規限，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定目標，管理機構網上的品牌產品；及 ◆ 能夠通過網上品牌產品的管理，配合整體零售業務發展。
8. 備註	此乃能力單元 105093L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	管理網上購物
2. 編號	111405L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網站營運的人員。從業員能夠按照機構既定之網上購物管理政策，並運用零售管理及電腦網絡的知識，管理機構在網上的購物系統，確保現行的系統功能及操作程序等符合機構營運政策及用戶需要。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上購物知識 ◆ 瞭解機構網上採購策略及政策 ◆ 瞭解機構網上業務系統的結構，例如： ● 網上付款系統 ● 結算、幣值系統 ● 網上訂購系統等 ● 瞭解網上採購系統結構及運作模式（如：產品目錄、電子招標、電子交易、貨運方案） ◆ 瞭解機構資訊科技保安指引及措施（如：數碼證書、加密技術） ◆ 瞭解網上採購的潛在保安風險及應變措施 ◆ 瞭解政府法例對電子商貿及網站等方面的監管 6.2 管理網上購物 ◆ 與相關部門協商對產品採購（包括：網上購物）的要求 ◆ 評估及協助選擇符合機構對科技及成本要求的網上購物管理模式 ◆ 評估網上購物方法及程序，例如： ● 部門／店舖間的採購申請途徑 ● 採購程序（如：審批採購要求、簽發採購訂單、與供應商接洽） ● 追蹤採購進度 ● 供應商最新資訊（如：產品、價格、貨運期） ◆ 按照機構既定的網上購物計劃及程序，執行日常網上購物管理工作，例如： ● 內部訂購要求 ● 調整及批核採購訂單 ● 監察採購狀況 ● 搜集用戶意見 ● 監察系統功能是否準確及足夠 ● 檢討購物程序及手續的有效性、簡易性 ● 監察系統的安全性、備份及復修功能 ◆ 為用戶／相關職員提供應用網上購物系統的培訓 ◆ 執行系統更新工作，確保所選用的購物系統符合機構的要求及業務方針 6.3 展示專業能力 ◆ 在管理網上購物時需兼顧客戶、機構及其他持份者的利益

	◆ 遵從政府對網上商業活動的監管及法律規範
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的採購管理政策，並運用零售管理及電腦網絡的知識，管理機構的網上購物系統；及 ◆ 能夠透過管理網上購物，配合整體零售業務發展。
8. 備註	此乃能力單元 105096L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	管理網上的存貨
2. 編號	111406L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網站營運的人員。從業員能夠按照機構既定之存貨管理政策，並運用零售存貨管理及電腦網絡的知識，管理機構在網上的存貨，以配合整體零售業務發展。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上存貨的知識 ◆ 掌握管理存貨的基本知識，例如： ● 機構處理存貨的策略及程序 ● 機構的庫存地點與規劃 ● 一般存貨管理及倉庫的運作 ● 相關庫存系統軟件的使用與控制等 ◆ 瞭解管理網上存貨的額外知識及技巧，例如： ● 電子商貿及相關術語 ● 網上存貨管理常用的模式，例如： ○ 傳統存貨模式 ○ 電子商貿模式 ○ 供應商管理庫存（VMI） ○ 客戶商管理庫存（CMI） ○ 轉運配送（Drop Shipping）等 ● 虛擬倉存 ● 電子資料聯通（EDI） ● 電腦運算及網絡操作技巧等 ◆ 瞭解政府法例對電子商貿及網站等方面的監管 6.2 管理網上的存貨 ◆ 與各相關員工協商對存貨（包括網上存貨）的要求 ◆ 比較不同網上存貨管理模式之優劣及對機構零售業務的適用性 ◆ 評估可供選擇的網上存貨管理模式，在成本及科技方面的要求 ◆ 按照機構既定之存貨管理政策，建立最終採納之網上存貨管理模式 ◆ 執行日常網上存貨管理工作，例如： ● 監察網上存貨的資料 ● 持續檢視及更新網上庫存目錄，從而減低因缺貨而錯失銷售機會，同時令補貨、轉貨過程更流暢 ● 監察、處理貨品及期貨的訂購： ○ 履行訂單的要求 ○ 確定供貨時間 ○ 處理突發的情況 ● 以網上自動化技術，按既定存貨量來重新訂單 ● 考慮各種影響貨品消耗量之因素，如促銷、季節、價格等

	● 按照所採納網上存貨管理模式的保安程序，與相關單位（如：海關、工業貿易署）進行電子資料聯通 ● 確保與電子商貿相關的法例、規管及守則的施行，例如： ○ 《版權條例》 ○ 《個人資料（私隱）條例》 ◆ 在監察網上的存貨屬外判時，監察外判商的表現 6.3 展示專業能力 ◆ 按照機構既定之存貨管理政策，監察網上的存貨 ◆ 在監察網上存貨時，確保會兼顧客戶、機構及其他持份者的利益，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定之存貨管理政策，並運用零售存貨管理及電腦網絡的知識，監察機構在網上的存貨；及 ◆ 能夠通過網上存貨管理，監察機構在網上的存貨，從而減低因缺貨而錯失銷售機會，同時令補貨、轉貨過程更流暢。
8. 備註	此乃能力單元 105097L3 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	管理和監控網頁伺服器
2. 編號	111407L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理伺服器維護的人員。從業員能夠為用戶提供關於網頁伺服器的即時、全面監控，為用戶提供解決方案。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解監察主流網頁伺服器的知識 ◆ 瞭解主流網頁伺服器的管理設定（如：Apache、IIS） ◆ 協助設定網頁伺服器監控及警報方式，如自動化監控及統一監控，並按需要能夠以不同方式推送警報訊息予授權人士 ◆ 瞭解簡單網絡管理通訊協定（SNMP）對網頁伺服器的設定及使用方法 ◆ 協助提供伺服器效能數據 ◆ 提供關鍵可用性和效能數據，對網頁伺服器的處理請求、網絡流量等情況進行分析 ◆ 監控網頁或網站的狀態和性能 ◆ 除了監控網頁伺服器的可用性和運行情況，還可對網頁伺服器內，個別網站的狀態和性能進行監控（如：頁面下載所需的時間） ◆ 製作報表與報告，並匯出成各種文件檔 ◆ 分析伺服器的問題和成因，及修復方法（如：在伺服器中插入快閃磁碟機，然後啟動伺服器進入修復模式） 6.2 管理和監控網頁伺服器 ◆ 滿足客戶網站管理與監控需求 ● 掌握相關伺服器管理技術，收集效能數據以預防問題發生 ● 能提供伺服器的運作數據，以便相關人員作出更詳盡分析 6.3 展示專業能力 ◆ 確保伺服器的操作性、高效性、可靠性和可管理性
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠瞭解網頁伺服器軟件網站管理與監控的基本原理及設置；及 ◆ 能夠掌握網頁伺服器軟件的網站管理的主要功能，並確保其操作性、高效性、可靠性和可管理性。
8. 備註	此乃能力單元 107227L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案
2. 編號	111408L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的人員。從業員能夠考慮不同行動步驟來引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 具備有關知識 ◆ 需察覺在提供資訊與通訊科技產品不同階段時利用外界團體服務的好處，包括在顧客關係管理起初階段的策略規劃 ◆ 理解要牢固協調和緊密監察外判商的重要性，以便為公司帶來最大的利益和投資回報 ◆ 抓緊必須建立一套廣泛的準則來選擇外判伙伴 ◆ 需察覺要確保外判伙伴對己方公司目標有一致態度的重要性 ◆ 需察覺必須如己方員工般來管理外判商的員工 6.2 引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案 ◆ 訂立合適和可行的指引／標準來為公司外判工作選擇伙伴 ◆ 確保已建立的標準和指引在不同階段都和外判商接軌，例如在顧客關係管理起初階段的策略規劃 ◆ 將既定外判商標準發放給己方各階層員工，並確保他們在與外判商交往時會加以堅持 ◆ 定期緊密與外判商溝通和協商，以便能及時獲取他們最新的進展和意見 ◆ 有技巧／巧妙地要求外判商提交他們本身的顧客關係管理策略，以評估其有效性，及更重要的是與己方公司是否相容 ◆ 將各外判商顧客關係管理策略工作與己方公司的加以整合，確保從聯合力量中得到最大的結果 ◆ 為外判商建立清晰和絕不含糊的表現指標，並實行相應的獎賞和懲罰程序 6.3 展示專業能力 ◆ 在處理外判商所提出的顧客關係管理策略時，經常全心全力工作以確保其長期穩定性和可用性 ◆ 經常在外判商和己方公司整體利益之間維持恰當的平衡
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 成功從外判商取得有用的顧客關係管理策略建議； ◆ 成功將各外判商顧客關係管理策略與己方公司的整合起來，實現聯合力量的好處；及 ◆ 在日後階段確保會採用和施行結合了的顧客關係管理策略。
8. 備註	此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元 100228L4 的更新版。名稱作出修訂。

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	提供數據庫操作服務
2. 編號	111409L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理數據庫維護的人員。從業員能夠按照機構的工作說明、程序及服務要求，為機構或客戶提供數據操作及管理服務。
4. 級別	4
5. 學分	14（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解數據操作及管理的工作說明、程序及服務要求，有能力： ◆ 理解數據操作及管理的指示、程序及服務要求 ◆ 瞭解機構的服務水平協議內訂明的效能要求（如有） ◆ 在有需要時尋求有關人士的澄清 6.2 提供數據庫操作服務 ◆ 在操作及管理數據和履行服務要求時，遵從工作說明及程序，有能力： ● 按照指定的工作說明及程序，進行數據操作及管理活動 ● 按照指定的工作說明及程序，提供服務要求所需的活動 ● 操作、監控及提供有關數據可用性及效能的系統統計 ● 向上級匯報在執行此等活動時的任何問題及異常情況 6.3 展示專業能力 ◆ 以最高效能及最高效率的方式進行數據操作及管理活動，符合或超越機構的服務水平協議（如有） ◆ 以最高效能及最高效率的方式履行服務要求 ◆ 匯報問題及異常情況
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 以既定程序和自動化系統，提供數據操作和管理服務，確保數據操作的環境達到服務水平協議的要求；及 ◆ 履行數據庫服務要求，令要求者稱心滿意。
8. 備註	此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元 100536L4 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	管理網上銷售系統
2. 編號	111410L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於負責網上銷售服務之員工。從業員能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援及提高工作效益，並能因應機構的網上銷售政策及環境需要，管理網上銷售系統，並定期進行監察及檢討，確保銷售系統的準確性及適時性。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上銷售服務系統知識 ◆ 瞭解機構的網上銷售政策、策略 ◆ 瞭解機構的網上銷售系統功能、特性、配置、優劣點等 ◆ 瞭解網上銷售系統的重要設定，例如： ● 顧客群、供應鏈 ● 網上推廣 ● 網上產品目錄 ● 網上訂購及付款 ● 網絡保安系統 ◆ 瞭解網上銷售系統所需備份、業務持續性的要素及潛在風險 ◆ 瞭解網上銷售的相關法例要求，例如： ● 《個人資料（私隱）條例》 ● 《版權條例》 ● 非應邀電子訊息條例 ● 《電子交易條例》 ● 資訊保安 ◆ 瞭解資訊科技項目管理理論及技巧 6.2 管理網上銷售系統 ◆ 配合機構的網上銷售策略及營商環境需要，選擇合適的網上銷售系統及訂定準確的財務預算（包括：軟硬件、宣傳及培訓等經費），引入先進的網上銷售系統 ◆ 因應機構的網上銷售策略及相關法例要求，制定及實行合適的顧客交易程序及付款手續 ◆ 清楚釐定顧客、供應商及賣家等網絡系統登入權限及介面，以加強系統保安 ◆ 因應相關法例要求，並配合機構的銷售策略，制定網絡銷售保安政策及程序，以防範惡意程式、仿冒詐騙攻擊、廣告軟件等 ◆ 準確保存各類型電子交易紀錄，包括：電郵、話音、聊天室等 ◆ 制定機構的網上銷售系統監察及維修程序，定期監察相關系統狀況、銷售項目內容、網上推廣活動等；並能因應需要進行復修及更新工作，以確保系統內容及定價的準確性及適時性 ◆ 定期檢討網上銷售系統，以確保系統符合機構營運需要 6.3 展示專業能力 ◆ 遵守網上銷售的相關法例要求，避免濫用電子商貿平台進行虛假／非法行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	◆ 能夠按照機構的網上銷售策略及系統特性，制定網上銷售保安政策及程序，以及機構的網上銷售系統監察及維修程序；及 ◆ 能夠定期監察、檢討及更新銷售系統資訊，以確保網絡內容（銷售項目、價目等）的真確性及適時性。
8. 備註	此乃能力單元 105094L3 的更新版。由級別 3 上調至級別 4。

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	設置零售營運所需的資訊科技設備
2. 編號	111411L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的相關員工。從業員能夠確定零售店日常運作所需的資訊科技設備，向管理層尋求批准添置相關設備，以協助業務發展。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解資訊科技設備的知識 ◆ 瞭解機構的營運策略、業務發展計劃 ◆ 瞭解網上及網下零售店舖的資訊科技基礎設施、配套 ◆ 掌握各零售店舖的業務範圍、目標、方向和發展計劃（如：旗艦店、專賣店、分店） ◆ 瞭解實體店舖日常運作所需的資訊科技設備種類、技術及功能，如： ● 零售管理系統（如：發票、結算、庫存） ● 數碼顯示板 ● 互聯網和網絡（如：寬頻、網站、無線接入點） ● 保安系統（如：無線射頻（RFID）讀寫器、閉路電視、網絡監控） ◆ 瞭解零售業常用的硬件和軟件種類、特點和功能 ◆ 認識機構既定的提交建議程序 ◆ 認識資訊科技項目管理技巧 6.2 設置零售營運所需的資訊科技設備 ◆ 根據零售店舖的業務範圍、目標等因素，確定日常運作所需的資訊科技設備，包括： ● 設備的種類、質素 ● 功能系統、範圍 ● 部署時間表 ● 財務預算 ● 實際使用者／部門 ◆ 評估對現有零售營運設備帶來影響的因素，例如： ● 新科技的發展 ● 相關法例、守則的施行 ● 業務發展計劃 ◆ 分析及制定零售營運設備的改善建議及實施計劃，並準確、適時地向管理層反映，並積極尋求批准落實有關改善計劃 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所建議的零售營運設備符合零售店舖及機構的實際需要 ◆ 確保所使用的資訊科技設備符合法例要求（如：《版權條例》）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據個別網上或網下零售店舖的業務範圍、方針等，準確分析及評估符合其日常運作需要的零售營運設備功能、種類及系統等；及 ◆ 制定全面性的零售營運設備改善建議及實施計劃，向管理層反映，協助發展機構業務。

8. 備註	此乃能力單元 105099L4 的更新版
-------	----------------------

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	部署零售營運的資訊科技設備／系統
2. 編號	111412L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的相關人員。從業員能夠因應機構的營運策略及需要，制定營運場所資訊科技設備／系統的部署、安裝、配置及檢測計劃，以高工作效益 及提升業務。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解部署資訊科技設備／系統知識 ◆ 瞭解機構對部署零售營運的資訊科技設備／系統的政策、程序及要求 ◆ 瞭解制定完善的部署零售營運資訊科技設備／系統計劃的目的及重要性 ◆ 瞭解安裝資訊科技設備／系統的必要程序，包括： ● 預先測試 ● 安裝設備 ● 系統設定 ● 檢測設備／系統 ◆ 掌握各種資訊科技設備／系統的檢測方法及技巧 ◆ 掌握不同資訊科技設備／系統的故障成因及排除技巧 ◆ 瞭解資訊科技項目的管理方法 ◆ 瞭解溝通技巧（技術員與用戶）和優質服務質素對完善資訊科技設備／系統裝置計劃的重要性 6.2 部署零售營運的資訊科技設備／系統 ◆ 能夠向營運場所負責人及相關工作人員說明部署資訊科技設備／系統的詳情，包括： ● 資訊科技設備／系統的種類、功能、特性 ● 安裝位置 ● 工作時間表 ● 業務單位需配合的行動 ◆ 根據機構的營運政策及需要，制定部署資訊科技設備／系統的詳細計劃及程序，例如： ● 選擇合適的設備／系統 ● 購置設備／系統時須注意事項 ● 安裝時的優先順序 ● 配置詳情 ● 檢測計劃 ◆ 準確地評估及購置符合機構營運需要、穩定性強及操作簡易的資訊科技設備／系統，以確保業務營運正常 ◆ 按照製造商的安裝指引，正確裝置資訊科技設備／系統，及所需的操作設定 ◆ 於裝置完成後進行檢測，包括： ● 測試相關設備／系統的功能，以確保符合實際營運需要 ● 進行整合測試，以確保相關設備／系統之運作不會對其他設備／系統造成嚴重影響 ● 進行多點連接測試，確保網絡連線及數據傳送準確無誤 ◆ 於裝置完成後，為營運場所各相關工作人員提供適時培訓，以溝通技巧，讓他們掌握正確

	操作方法及程序 6.3 展示專業能力 ◆ 確保所購置的設備／系統符合國際標準及機構業務需要 ◆ 按照既定指引，裝置資訊科技設備／系統 ◆ 確保有關設備／系統符合營運單位的實際要求，並定時向他們提供最新資訊
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠制定部署資訊科技設備／系統的詳細計劃及流程表，確保相關設備／系統能按照預定時限，於不影響日常營運的情況下完成安裝；及 ◆ 能夠按照機構及製造商既定的操作規範，正確安裝、設定及檢測相關的資訊科技設備／系統。
8. 備註	此乃能力單元 105100L4 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	採用流動技術以改善銷售服務
2. 編號	111413L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技的人員。從業員能夠按照機構既定之銷售策略，包括網上銷售，採用流動技術來改善銷售服務，從而協助發展機構的整體零售業務。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解對流動銷售技術的知識 ◆ 掌握機構整體（包括網上及網下）的銷售策略 ◆ 瞭解當前可供商業用途的流動技術之詳情 ◆ 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的好處，包括： ● 增加銷售額 ● 接觸到新的客源及客戶群 ● 加強機構的知名度 ● 加強機構在資訊科技的應用 ◆ 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的額外成本及相關監管要求，例如： ● 需要增加人手 ● 需要額外的技術培訓 ● 需要外判的工序或工作項目 ● 機構的內部資料較容易外泄 ● 流動技術相關監管法例 ◆ 瞭解流動技術如何與機構現有的銷售機制配合 6.2 採用流動技術以改善銷售服務 ◆ 研究及比較各種不同的零售銷售渠道，包括： ● 傳統店舖 ● 產品目錄 ● 電話服務中心 ● 互聯網 ● 智能手機等流動技術 ◆ 向機構引入最適合的零售業務流動技術／方案 ◆ 充分利用流動技術加強機構零售業務，例如： ● 高滲透率 ● 廣泛的流動網絡 ◆ 提高商品價格透明度 ● 緊貼其他社交網絡平台 ● 吸引年輕一族的消費群 ● 提高客戶對機構品牌的忠誠度等 ◆ 評估流動技術對機構零售業帶來的影響（如：增加銷售額、額外成本） 6.3 展示專業能力

	◆ 遵從相關的法例及監管要求來使用流動技術 ◆ 向上級匯報任何濫用流動技術作舞弊的行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的網上銷售策略，採用流動技術來改善銷售服務；及 ◆ 能夠透過流動銷售技術，協助發展機構的整體零售業務展。
8. 備註	此乃能力單元 105101L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	執行零售電子化商業模式
2. 編號	111414L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責落實政策的人員。從業員能夠在機構既定的政策下，執行零售電子化商業模式，並確保運作暢順，以發展機構的零售業務。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解對零售電子化的知識 ◆ 掌握機構既定之電子化銷售策略及相關的資源 ◆ 瞭解機構所選定電子化商業模式的詳情及運作程序，例如： ● 模式的類型（如：公司和公司之間、公司和消費者之間） ● 所面對之客戶群組 ● 所採用之基礎設施及應用軟件 ● 所推介之產品及服務 ● 所提供的內容及資訊 ● 所採用之收費模式等 ◆ 瞭解執行零售電子化商業模式的成功指標因素，例如： ● 盈利表現及相關之維護經費 ● 與客戶的關係 ● 業務管理表現 ● 與夥伴的關係 ● 資料處理的效率 ● 與持份者的協調／合作關係等 ◆ 瞭解政府法例對電子化商業模式及網站等方面的監管 6.2 執行零售電子化商業模式 ◆ 根據機構既定的零售電子化商業模式，執行有關工作： ● 一次性的工作，例如： ○ 建構提供機構網上零售業務的平台 ○ 調撥本身員工，或以外判形式支援電子化零售的運作 ○ 添置／租用所需的軟件及硬件 ○ 檢查網站業務所必需遵守的法例、道德及保安等的事項 ○ 客戶投訴的處理及跟進程序 ● 週期性的工作，例如： ○ 監察網上零售業務日常的運作 ○ 量度及記錄上述電子化零售商業模式的指標因素 ○ 確保所有網上零售業務獲得正常的處理 ○ 確保所有突發／異常／投訴事項等獲得及時的處理 ○ 在有需要時進行改善，以處理用戶的要求 ● 有需要時進行相關電腦軟硬件的發展及更新 ◆ 定期檢討機構的零售電子化商業模式，向上級提供改善的建議

	6.3 展示專業能力 ◆ 在執行零售電子化商業模式時確保會兼顧機構、客戶及其他所有持份者的利益 ◆ 防止任何濫用機構零售電子化商業模式作濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠因應機構已制定的零售電子化商業模式，加以執行；及 ◆ 能夠在執行零售電子化商業模式時，確保運作暢順，以發展機構的零售業務。
8. 備註	此乃能力單元 105102L4 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	管理網上商貿風險
2. 編號	111415L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠察覺機構網上商貿出現的風險，並作出處理，以發展機構的零售業務。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上商貿風險的知識 ◆ 瞭解機構網上商業平台的功能及運作程序 ◆ 瞭解引發網上商貿風險的原因，例如： ● 目標方面的錯誤 ● 技術層面的失靈 ● 保安方面的漏洞 ● 欺詐情況的發生 ◆ 瞭解各類型的網上商貿風險，例如： ● 在進行環球貿易情況下法律上的風險 ● 從本地以至國際市場貿易，因未能符合要求的違約風險 ● 因進行電子交易所引發的內部風險 ● 進行電子交易時由客戶所引發的風險 ● 因電腦軟件或硬件失靈所引致的風險 ● 因保安系統出現漏洞／被入侵所引發的風險 ◆ 瞭解各類認證所提供的保障與漏洞 ◆ 瞭解政府法例對電子商貿及網站等方面的監管 6.2 管理網上商貿風險 ◆ 評估出現網上商貿風險的機會，及對機構業務以至整體形象的影響 ◆ 按照制定的風險管理策略運作，例如： ● 與相關人員協商，預防或降低法律性風險的出現，並阻止網上欺詐情況發生 ● 確保相關人員執行風險管理程序，例如： ○ 偵測商貿風險的程序及方式 ○ 處理一般風險的方法 ○ 出現突發事件時的應變計劃 ○ 對已處理好的風險個案進行記錄及其他善後程序 ◆ 檢討網上商貿風險的管理，例如： ● 改善風險管理方案，以回應那些導致機構受損的事件 ● 檢討現有控制網上欺詐措施的效用，提出建議來改善結果 ● 收集負責管理網上商貿風險人員及客戶的意見，檢討及改善風險管理策略以作回應 ◆ 定期總結對網上商貿風險管理的檢討，並向上級提出改善建議 6.3 展示專業能力 ◆ 按照機構既定的風險管理策略管理網上商貿風險

	◆ 在管理網上商貿風險時確保機構及客戶的利益
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠察覺機構網上商貿出現的風險，並作出處理；及 ◆ 能夠通過網上商貿風險管理，以發展機構的零售業務。
8. 備註	此乃能力單元 105103L4 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	掌握流動支付的服務
2. 編號	111416L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上銷售的人員。從業員能夠在網站設計與開發過程中，應用流動支付的服務功能。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解流動支付的服務 ◆ 瞭解流動支付服務的基本概念，例如： ● P2P（個人對個人）及 P2M（個人對商戶） ● 在不需使用現金、支票或信用卡的情況下，消費者可使用流動電話支付各項服務或數碼及實體商品的費用 ◆ 瞭解流動支付服務的種類、特性及運作模式，例如： ● 短訊為基礎的轉帳支付 ● 流動帳單付款 ● 流動裝置網絡支付（WAP） ● 非接觸型支付（NFC） ● 流動服務營運商與銀行合作的支付方式 ◆ 瞭解相關法例（如：《支付系統及儲值支付工具條例》、《銀行業條例》） 6.2 掌握流動支付的服務 ◆ 金融機構和信用卡公司（如：JETCO Pay、O!ePay） ◆ 網絡服務公司（如：支付寶） ◆ 流動通訊服務營運商及通訊網絡基礎建設商（如：拍住賞） ◆ 生產流動裝置的公司（如：Apple Pay） 6.3 展示專業能力 ◆ 確保流動支付服務的開發技術符合行業或國際標準的要求 ◆ 確保流動支付服務的整合性及安全性
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 瞭解流動支付服務的概述；及 ◆ 運用不同公司提供的流動支付解決方案。
8. 備註	此乃能力單元 107215L4 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	監督和控制項目成本
2. 編號	111417L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的人員。從業員能夠監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成。
4. 級別	5
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 具備成本監控過程的知識 ◆ 有能力設計有效的成本監控系統，核對已計劃的資源，並設定適當的監控核對點 6.2 監督和控制項目成本 ◆ 計量成本誤差 ● 計量、監督和控制產品開發、質素控制和履行最後期限所產生的成本 ● 當成本超出允許極限，在適當的時候提醒在最高管理層的當權者 ● 如有必要，評估成本變動的補救行動 ○ 確定和評估成本變動的因素 ○ 修訂成本估計 ○ 評估對成本基準的影響 6.3 展示專業能力 ◆ 訂定成本變動控制系統 ◆ 確保員工遵守成本變動程序 ◆ 把成本變動納入項目控制機制
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 在項目發展期間，設計有效的成本監控系統； ◆ 適當控制項目相關的支出；及 ◆ 維持標準成本變動程序的實施，並把變動納入其它相關控制系統。
8. 備註	此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元 100336L5 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	建立和維持系統支援服務程序
2. 編號	111418L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的人員。從業員能夠就機構提供系統支援服務的情況下，訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序的服務項目，並提供支援資源及適當的相關技術以服務有關項目。
4. 級別	5
5. 學分	8（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 具備行業的系統支援服務的良好技術知識 ◆ 瞭解系統支援服務功能的支援活動 ◆ 與其他技術支援小組成員溝通，有關系統支援服務功能的影響 ◆ 認識系統支援服務的主要活動和資源要求 ● 概述系統支援服務的主要活動 ● 確定個別系統支援服務主要活動所需的資源 6.2 建立和維持系統支援服務程序 ◆ 訂定、設計及發展系統支援服務的程序 ◆ 訂定、設計和發展有關系統支援服務的項目程序，並提供有關操作上和基礎建設知識的技術建議 ◆ 檢討系統支援服務的程序有能力 ◆ 定期分析既定的系統支援服務程序的有效性和效率 ◆ 確認既定的系統支援服務程序的效益和效率的主要因素 ◆ 如有需要，檢討既定系統支援服務和建議新程序，為日後改善之用 ◆ 提供支援資源，連同適當技術作為系統支援服務的補給 ◆ 有能力按照機構的指引，為各既定的系統支援服務程序中的主要活動，確認和分派所需資源（包括適當技術） 6.3 展示專業能力 ◆ 基於行內最佳做法和標準及本地和國際標準，訂定、設計、建立、發展和檢討機構的系統支援服務程序 ◆ 符合機構的內部指引及任何（本地和國際）法律和監管要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 及時地建立有效益的和有效率的系統支援服務程序，以滿足所服務的行業的不斷改變的業務需求； ◆ 基於上次執执行程序時的建議，檢討、評估和改進系統支援服務程序；及 ◆ 提供足夠資源連同適當技術，作為系統支援服務的補給。
8. 備註	有關伺服器支援服務項目的例子包括，但不限於下列各點： ◆ 軟件和硬件組分（如：伺服器、網絡、話音及錄像）； ◆ 透過系統應用資產管理（如：相關的系統應用文件（如：系統／設計／程式規格、密碼和操作檔案）），作版本控制的配置項目；和 ◆ 涉及系統管理服務的項目如下： ● 系統監督和調整；

	• 服務水平測量和報告； • 軟件包裝和軟件分發； • 配置管理； • 用戶管理和存取控制； • 目錄服務支援； • 儲存分配和存取控制； • 資料備分和復原； • 遙控； • 存貨紀錄； • 保安控制，例如病毒掃描和移除。 此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元 100546L5 的更新版
--	--

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	計劃及發展網上商業的網站
2. 編號	111419L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技的人員。從業員能夠按照機構業務的策略，計劃及發展適合機構使用的網上商業網站，從而擴大機構的零售業務。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上商業網站的知識 ◆ 掌握機構既定的網上銷售策略及所投入的資源 ◆ 掌握與機構流動 Apps 開發所需之配合 ◆ 瞭解商業網是以盈利為目的網站，用途包括： ● 展示機構形象 ● 發佈產品資訊 ● 聯繫網上客戶 ● 開拓新的市場 ● 以較少的投入獲取極大比例的收益 ◆ 瞭解為機構計劃及發展商業網站的重要性，例如： ● 網站建設之巨大宣傳作用 ● 網站建設順應了時代的發展 ● 網站建設有助於取得詳細、有效和及時的資訊 ◆ 瞭解發展機構網上商業網站的考慮因素，例如： ● 網站的風格及創意 ● 網站的商標 ● 視覺流程 ● 網頁框架與佈局 ● 網站配色 6.2 計劃及發展網上商業的網站 ◆ 按照機構的網上銷售策略及實際所投入的資源，為機構計劃網上商業的網站，例如： ● 決定由內部資訊科技部門人員，或以外判形式來發展網站 ● 決定網站的風格及結構，以符合 ○ 機構的商業目標 ○ 目標客戶群組 ○ 所推銷產品的特性 ○ 保安方面的要求 ◆ 按步驟為機構發展網上商業的網站，包括： ● 與機構有關部門詳細探討分析，確定網站的基本架構 ● 提供網站建設方案，供上級參考和選擇 ● 成立項目小組來負責網站的發展 ● 進行網站的實際發展，例如： ○ 頁面設計

	○ 程式開發 ○ 技術合成 ○ 上載測試 ○ 網站開通 ◆ 根據市場狀況，提出網站的推廣方案 ◆ 為員工及客戶提供專業的網站使用培訓 6.3 展示專業能力 ◆ 在計劃機構的商業網站時會因應不同人士的需求（如視覺障礙、殘障）作出適當的處理 ◆ 確保機構的商業網站在設計及運作上均遵從政府法例及監管組織的規定
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構業務發展，計劃及發展適合機構使用的網上商業網站；及 ◆ 能夠使所計劃及發展的網上商業網站，協助發展機構的零售業務。
8. 備註	此乃能力單元 105106L5 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	評估網上業務
2. 編號	111420L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。從業員能夠基於機構的網上銷售策略、所開發的商業網站及機構本身產品等因素，有效評估網上業務及盈利潛力，從而協助發展機構的零售業務。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解網上業務的知識 ◆ 掌握機構既定的網上銷售策略 ◆ 掌握機構擁有底構建中商業網站之長處 ◆ 掌握機構現在及將來可投入於支援網上業務的資源 ◆ 瞭解網上業務的主要成功因素，例如： ● 機構本身的形象 ● 產品在網上市場的潛力 ● 準確的網上市場推廣策略 ● 成功的品牌設計 ● 穩健的系統開發 ● 準確掌握客戶資訊，例如： ○ 買賣喜好 ○ 客戶年齡組群 ○ 生活及經營活動地區 ○ 上述各因素之間的相互關係 ◆ 瞭解競爭對手在彼等網上業務的策略及措施等 ◆ 掌握政府及監管組織對網上業務的相關法例及規管 6.2 評估網上業務 ◆ 按照機構既定的網上銷售策略及所擁有網站的優點，評估為機構產品發展網上業務，包括： ● 對機構產品發展網上業務作廣泛的探討及研究 ● 搜集及整理適合網上銷售的機構產品及服務 ● 對網上業務作投資回報分析 ● 研究機構與競爭對手在比較網上業務的相對優勢及缺點 ◆ 對其他會影響網上業務可行性因素作出評估，包括： ● 對整體經濟、高層次運作模式及商業命題等的探討 ● 客戶對產品之價值觀、接受程度及使用方式的探討 ● 整體市場的規模 ● 對市場滲透能力的分析 ● 能否充分利用現有知識及資源於網上業務 ◆ 研究對網上業務具關鍵性影響的科技因素，並作出評估 ◆ 研究政府法例及監管組織對機構網上業務規管的影響，並作出評估 ◆ 綜合各方面的可行性評估，向管理層作出本身網上業務方面的建議，包括：

	• 機構網站應有的定位及規模 • 機構網站應採取的銷售的模式，例如： ○ 公司和公司之間 ○ 公司和消費者之間 ○ 消費者和消費者之間 • 機構網站應優先推銷的產品或服務 ◆ 在機構網站實際運作之後，持續進行監察，並提出改良的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在評估機構網上業務時確保會兼顧機構及客戶的利益 ◆ 在評估機構網上業務時，防止任何通過網上業務作出濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠基於機構的網上銷售策略、所擁有的網站及機構本身產品等因素，評估網上業務的可行性及盈利潛力；及 ◆ 能夠令機構的網上業務，最終可協助發展機構的整體零售業務。
8. 備註	此乃能力單元 105107L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	以新科技進行零售業務
2. 編號	111421L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技的人員。從業員能夠按照機構既定的銷售策略，引入新科技及產品來進行零售業務，從而協助機構整體業務的發展。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解對新科技的知識 ◆ 掌握機構既定的整體銷售策略 ◆ 瞭解當前可供零售業務利用的新科技及產品，包括： ● 互聯網 ● 智能手機 ● 平板電腦 ● 其他流動通訊設備 ◆ 瞭解零售業務客戶在使用新科技時的反應，例如： ● 極短的專注時間 ● 要求即時的回應 ● 對不適用產品欠缺耐性 ● 不容忍低於標準的服務 ◆ 瞭解新科技及產品如何與機構現有銷售機制相配合 ◆ 瞭解與使用新科技及產品相關的法例及監管要求 ◆ 瞭解新技術及產品可能為機構零售業帶來的額外成本或危機 6.2 以新科技進行零售業務 ◆ 研究引入零售業務的新科技／產品／商業方案 ◆ 充分利用新科技加強機構對客戶的零售服務，例如： ● 提供即時的網上貨品搜尋 ● 客戶能即時瀏覽用家對貨品的評語 ● 網上即時訂購貨品 ● 從倉庫直接送遞貨品 ● 加入成為尊貴客戶會員及享受優惠 ● 更新機構的電腦顧客關係管理系統 ◆ 評估新科技及產品對機構零售業帶來的好處 ◆ 確保在使用新科技及產品的同時，客戶仍可通過其他現有銷售途徑獲取一致的訊息及服務 ◆ 評估新科技及產品可能為機構零售業帶來的額外成本及危機 ◆ 在新科技銷售途徑中，為保持機構應有的服務水準設立指標 6.3 展示專業能力 ◆ 遵從相關的法例及監管要求來使用新科技及產品 ◆ 防止任何濫用新科技及產品作舞弊行為

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構既定的銷售策略，採用新科技及產品來進行零售業務；及 ◆ 能夠通過新科技及產品，協助機構整體零售業務的發展。
8. 備註	此乃能力單元 105108L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	制定零售電子化商業模式
2. 編號	111422L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責政策的人員。從業員能夠在資源許可下，制定適合機構本身的零售電子化商業模式，從而發展機構的零售業務。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售電子化的知識 ◆ 掌握機構既定之網上銷售策略及相關的資源及流動手機程式 ◆ 瞭解引進電子化商業模式可帶來的好處，例如： ● 降低營運成本 ● 促進商品的增值 ● 提升機構的競爭力 ● 改善與客戶的關係 ● 改善與供應商／商業夥伴的關係 ● 增加收益及現金流 ● 擴大市場佔有率 ◆ 瞭解會影響制定零售電子化商業模式的因素，例如： ● 網站接達方式 ● 網站內容（如：產品及資料） ● 所採用之應用程式 ● 需建立之基礎設施 ● 所提供之服務 ● 收費方式 ◆ 瞭解政府法例對電子化商業模式及網站等方面的監管 6.2 制定零售電子化商業模式 ◆ 評估不同的零售電子化商業模式（如：公司和公司之間、公司和消費者之間），對機構零售運作的適用性及影響 ◆ 比較不同零售電子化商業模式的長處及特色 ◆ 根據機構的實際情況及需要，評估及計算電子化商業模式所帶來的好處，方式如： ● 發掘網上科技及應用程式帶來的新機遇 ● 對零售電子化商業模式進行強弱機危分析 ● 評估零售網站的啟用對市場的影響 ◆ 檢驗不同的零售電子化商業模式及實際體驗其運作程序 ◆ 向上級推薦機構最合適的零售電子化商業模式 ◆ 為所選定之零售電子化商業模式制定運作方案 6.3 展示專業能力 ◆ 在制定零售電子化商業模式時，確保會遵從政府相關法例的監管 ◆ 在制定零售電子化商業模式時，會考慮不同人士的需求（如：視覺障礙、殘障）作出適當

	的安排
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠在機構資源許可下，為機構制定最合適的零售電子化商業模式；及 ◆ 能夠令所制定的零售電子化商業模式協助發展機構的零售業務。
8. 備註	此乃能力單元 105109L5 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	評估客戶服務資訊科技系統的效能
2. 編號	111423L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的相關人員。從業員能夠取得及評估零售店舖內客戶服務資訊科技系統的效能，並能利用有關資料計劃及制定機構相關的策略。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解零售店舖的資訊科技系統知識 ◆ 瞭解機構的客戶服務策略 ◆ 掌握零售店常用的資訊科技設備、系統、配套，例如： ● 零售管理系統（POS） ● 數碼播放系統 ● 互動站 ● 掃描器、打印機 ● 顧客關係管理系統（CRM） ◆ 瞭解業內客戶服務準則及慣例 ◆ 掌握網上業務相關法例，例如： ● 《個人資料（私隱）條例》 ● 《版權條例》 ● 《電子交易條例》 ● 國際電子商務規則 ◆ 掌握資訊科技項目管理技巧 6.2 評估客戶服務資訊科技系統的效能 ◆ 以有效的溝通渠道及技巧，向各使用者查詢對機構之資訊科技設備／系統的評價及建議，以作改善之用 ◆ 透過參考各方評價及外在因素，評估現有的資訊科技設備／系統的效能及適用性，並確定改善之處。考慮因素包括： ● 設備／系統製造商的表現評價 ● 用戶評價 ● 機構的服務承諾 ● 最新及可替代的技術 ◆ 定期或按需要提升及優化現有的資訊科技設備／系統的功能，以確保機構所用的設備／系統能夠： ● 為顧客提供更穩定、安全及易操作的系統功能 ● 配合嶄新科技發展 ● 符合新的法律規範 ● 配合機會業務營運策略 ● 迎合最新市場營商環境 ◆ 因應機構資訊科技設備／系統的優化需要及科技發展新趨勢，制定長遠的資訊科技設備／系統的優化計劃

	6.3 展示專業能力 ◆ 根據業內客戶服務準則及慣例，進行資訊科技設備／系統表現評估 ◆ 確保機構資源能按機構的實際需要來運用 ◆ 確保所使用的設備／系統能符合資訊科技管理系統的認證要求（如 ISO 20000）
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據顧客的服務要求／評價、最新科技發展狀況等因素，評估、分析客戶服務資訊科技系統的效能及優化需要；及 ◆ 能夠因應評估結果、機構的銷售策略，制定合適的客戶服務資訊科技系統的優化計劃，提供優質的客戶服務，從而提升機構的業務及形象。
8. 備註	此乃能力單元 105110L5 的更新版

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	管理資訊科技項目
2. 編號	111424L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責管理資訊科技的人員。從業員能夠按照機構既定之政策，管理資訊科技項目，並為機構員工及客戶提供相關資訊科技項目的籌劃、諮詢、支援、管理與實施，確保能達到機構的商業目標及宗旨。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解對管理資訊科技項目的知識 ◆ 掌握機構正在運作中，及將引入的資訊科技項目之詳情 ◆ 瞭解資訊科技項目管理的活動 ◆ 瞭解資訊科技項目質素保證的活動 ◆ 瞭解不同資訊科技項目管理及質素保證的方法，例如： ● PMP（Project Management Professional） ● PRINCE2（Projects in Controlled Environments） ◆ 瞭解資訊科技項目管理工具 ◆ 瞭解資訊科技項目質素保證工具 ◆ 掌握資訊科技及項目管理方面的最新發展 6.2 管理資訊科技項目 ◆ 推行機構的資訊科技項目，如電子商業及電子貿易方案等 ◆ 策劃此等資訊科技項目的管理活動 ◆ 處理資訊科技項目管理工作的執行 ◆ 利用管理及質素保證工具，管理既定的資訊科技項目活動 ◆ 以最高的效率為機構處理有關資訊科技項目的活動 ◆ 應用合適的工具於項目質素保證，以達到機構的商業目標及宗旨 ◆ 處理員工及客戶對機構資訊科技項目的諮詢及支援的要求 ◆ 評估各資訊科技項目的保安風險，並作出增強保護的建議 ◆ 為現有資訊科技項目可能出現的事故，策劃及執行應變計劃 ◆ 評估各資訊科技項目的效能，並找出要加以改善之處 6.3 展示專業能力 ◆ 嚴格按照機構既定之政策來管理資訊科技項目（如：經過預算審核，保安風險評估） ◆ 通過各種評估（如：保安風險、效能），預防和避免任何透過資訊科技項目的漏洞，作出濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠確保管理所有機構的資訊科技項目；及 ◆ 能夠確保不同的資訊科技項目，最終可協助達到機構的商業目標及宗旨。
8. 備註	此乃能力單元 105113L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	建立網上零售的平台
2. 編號	111425L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技支援的人員。從業員能夠根據機構的業務策略及發展計劃，建立配合機構營運需要及高投資回報利潤的網上零售平台。
4. 級別	6
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解建立網上零售平台知識 ◆ 掌握機構的網上零售平台策略 ◆ 瞭解建立網上零售平台所需的資訊科技基礎結構、系統及配套 ◆ 掌握網上零售平台的概念、運作模式及特徵，例如： ● 網上商店 ● 多渠道、無地域限制的零售模式 ● 搜索引擎 ◆ 瞭解網上零售平台的組成要素及其功能，包括： ● 域名／網址 ● 電郵帳戶 ● 網上付款系統 ● 購物系統 ● 電子證書、主機平台 ● 網絡推廣工具 ● 應用程式 ◆ 瞭解建立網上零售平台的優點及影響績效的因素 ◆ 瞭解所屬機構及行業對網上客戶服務的規範及標準 ◆ 掌握網上零售平台相關的法律規定，如： ● 《個人資料（私隱）條例》 ● 《電子交易條例》 ● 《消費品安全條例》 ● 《版權條例》 ● 註冊商標 ● 保障消費者的相關法例 ◆ 瞭解機構資訊科技項目管理政策 6.2 建立網上零售的平台 ◆ 分析網上零售業務的發展趨勢，與相關決策人員制定機構網上零售目標及策略 ◆ 確定內部研發及支援網上零售平台的可行性 ◆ 制定建立網上零售平台的全面計劃，包括：營運成本、目標投資回報率、時間表等 ◆ 確定建立網上零售平台需應用的軟件、程式，例如： ● 網上購物及追蹤系統 ● 建立顧客帳戶 ● 網上付款系統、系統幣值

	• 多種語言選擇 • 報表系統 • 商業智能 • 保安系統（如：數據加密） ◆ 根據機構網上銷售業務策略及發展計劃，設計及制定合適的網上商業模式及執行計劃，包括： • 設計、選擇域名／網址 • 內部研發、外判服務 • 網上付款系統、方法 • 資訊保安（如：電子認證工具） • 推廣宣傳方案（如：搜索引擎最佳化（SEO）、社交媒體、社交論壇） ◆ 預測對網上零售平台運作造成威脅的潛在問題或風險，並制定相關應變措施 6.3 展示專業能力 ◆ 確保機構的網上零售平台在設計及運作上均遵從法例及監管組織的規定 ◆ 防止任何利用網上零售平台作舞弊欺騙行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 根據機構的業務策略及發展計劃，建立符合機構營運需要、高投資回報利潤的網上零售平台；及 ◆ 能分析網上零售市場發展趨勢、新科技應用及潛在的安全威脅，制定有效的改變計劃及應變程序。
8. 備註	此乃能力單元 105114L6 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	管理企業資源計劃
2. 編號	111426L6
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技的人員。從業員能夠有效地管理機構資源和業務流程（如減少數據輸入和存儲），以提升客戶的滿意度，並能完成企業的任務。
4. 級別	6
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 綜合分析企業資源計劃知識（ERP） ◆ 瞭解機構的業務策略和零售業務流程 ◆ 綜合分析實施零售企業資源計劃系統的好處和重要性，如： ● 零售及分銷一體化 ● 結合訂單和貨物裝運的過程 ● 物料管理及控制庫存 ● 減低成本 ● 高效的財務會計，如：更快及更準確的收費結算、財務報告等 ◆ 瞭解部署企業資源計劃可能遇到的障礙，如：員工抗拒改變 ◆ 掌握機構的零售業務流程和基礎設施 ◆ 掌握資訊科技項目管理技巧及科技發展趨勢 6.2 管理企業資源計劃 ◆ 識別和分析於機構內不同單位實施企業資源計劃系統的效益和風險，如： ● 顧客關係管理（CRM） ● 會計應用程式 ● 銷售系統 ● 訂單追蹤工具 ● 工資管理系統 ● 人力資源管理系統 ◆ 定期檢討、審查現行的企業資源計劃系統和新技術 ● 確保系統功能及所提供的訊息符合機構營運需要 ● 有效及全面地使用所有功能 ● 現行企業資源計劃系統能否升級 ● 發展企業資源計劃系統的財政預算 ◆ 與資訊科技部門協調及合作，制定實施企業資源計劃系統的計劃，例如： ● 整合機構的數據庫系統 ● 確定實施企業資源計劃系統的優先順序 ● 評估和確定合適的企業資源計劃系統配套 ● 確定部署的規模（單一或眾多店舖） ● 實施時間表 ● 用戶培訓計劃和時間表 ◆ 因應機構需要及新科技發展，更新或進一步發展企業資源計劃的程序，例如： ● 及時存取所需的數據（手動輸入或自動搜尋）

	• 制定報告 • 重新設計業務流程 6.3 展示專業能力 ◆ 緊貼政府及監管組織最新的法例（如：資訊、私隱及資訊安全），確保所使用的新科技及產品不違反相關的條例
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠確定機構各部門對企業資源計劃系統的特定要求；及 ◆ 能夠規劃和實施企業資源計劃，確保系統功能符合實際需要及運作順暢，並能提供準確無誤的訊息，以提升機構的業務及工作效率。
8. 備註	此乃能力單元 105115L6 的更新版

「專門產品知識」職能範疇能力單元

零售業《能力標準說明》能力單元
「專門產品知識」職能範疇

1. 名稱	安排陳列室的展覽項目
2. 編號	111427L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業負責陳列室展覽的員工。從業員能夠安排陳列室的展覽項目（如傢具、電器產品、地台產品等），令機構展覽活動暢順進行。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解陳列室展覽的知識 ◆ 瞭解機構所經營的產品細節及內容，例如： ● 貨品類別（如：傢具、電器產品、地台產品或其他項目） ● 貨品的原產地／來源地 ◆ 瞭解機構安排展覽貨品的細節及程序，例如： ● 使用貨品前的安排，如需要鋪設、安裝、接電驅動等 ● 使用貨品的注意事項，如易碎、易燃、通風、防潮濕等 ◆ 掌握管理陳列室展覽項目的知識及技巧，例如： ● 陳列室的資料（如面積、高度、地台／牆身物料、水電供應）及其他設施（包括機構陳列室或外租／外借地點的租借合約條款） ● 貨品資料（如：名稱、大小尺寸、顏色、重量） ● 貨品的日常儲存地點、提取手續、包裝及貨運等安排 ● 貨品的特性、保養方法及處理技巧等 ◆ 掌握與機構內部員工及外界團體／人士的溝通、協調技巧 ◆ 瞭解與陳列展覽相關的法例及監管要求，例如： ● 《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章） ● 陳列貨品的標籤（如危險品標籤） ● 對展覽或陳列違禁品、侵權物件、不雅物品等限制 6.2 安排陳列室的展覽項目 ◆ 執行展覽前準備工作，包括： ● 確認展覽陳列室的地點（包括機構內的陳列室或外租／外借地點），及展覽項目所分配之攤位位置 ● 確認展覽陳列的時間表，包括實際展覽時間、事前可供佈置的時間、事後的拆卸及收拾時間等 ● 確認展覽貨品項目的清單及數量 ● 聯絡及協調貨運、搭建、佈置及清潔等人手安排 ◆ 於佈置陳列室期間，進行相關的展覽項目安排工作，包括： ● 安排運送展覽貨品項目至陳列室／展覽場地 ● 按圖則搭建展覽用平台或展架（如需要） ● 佈置展覽攤位／貨架 ● 點算及核實所展覽的貨品項目 ● 按計劃擺放展覽貨品項目，包括組裝或鋪設 ● 確保所展覽的貨品項目能正常運作（如：電器用品），及可供試用（如傢具製品）

	◆ 於展覽貨品期間，進行跟進工作，包括： ● 監察是否需要更換／補充貨品 ● 時刻留意相關的法例及監管要求是否落實 ● 有需要時，向顧客推介及解釋展覽的貨品項目 ◆ 於展覽完畢後，進行善後工作，包括： ● 安排將展覽貨品項目送回指定地點 ● 重新點算及核實所展覽的貨品項目 ● 安排清理及清潔陳列室／展覽場地（如需要） ● 向上級匯報是次展覽／陳列的情況，及提出改善建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在安排陳列室展覽項目時，遵守相關的法例監管要求，確保展覽能順利進行
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠按照機構指引及程序，安排陳列室的展覽項目（如傢具、電器產品、地台產品等），確保展覽活動暢順進行。
8. 備註	此乃能力單元 105738L3 的更新版

**零售業《能力標準說明》能力單元
「專門產品知識」職能範疇**

1. 名稱	辨別及應用陳列物料
2. 編號	111428L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業負責商品陳列相關工作的員工。從業員能夠運用商品陳列技巧，以辨別及應用適合櫥窗或室內陳列的物料，從而凸顯商品的特色、配合銷售及宣傳目的。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解商品陳列及相關物料知識 ◆ 瞭解機構商品陳列策略及物料使用指引 ◆ 掌握商品陳列概念及技巧 ◆ 掌握機構的商品特徵及宣傳推廣目標 ◆ 瞭解陳列物料知識，包括： ● 不同物料的性质、構造（如：防塵、負重量、耐用性） ● 不同物料的用途及安全使用方法（如：木架、玻璃、塑膠、布料、紙品） ● 揀選物料的需注意事項（如：室內／櫥窗陳列環境、燈光與色彩、環保原則） ● 商品與陳列物料之關係，例如： ○ 陳列服裝及鞋類產品 ○ 衣架、貨架裝置 ○ 陳列框架、平台 ○ 模型、人型模特兒 ◆ 瞭解陳列物料相關的法例監管要求及規定，例如： ● 消防安全條例 ● 《職業安全及健康規例》 ◆ 瞭解機構物料訂購程序及規定（如：報價要求、不同金額的審批程序） 6.2 辨別及應用陳列物料 ◆ 根據商品陳列目標、商品特色及賣點，運用商品陳列知識及技巧，辨別及應用合適的陳列物料 ● 瞭解特定商品的陳列設計及要求（如：服裝、鞋類） ● 確定塑造指定視覺效果所需的陳列物料種類，並制定物料清單（如：吊架、層板架、箱、塑膠線、針、紙品） ● 檢視現有物料狀況是否適合、安全地使用及數量是否足夠 ● 按照機構物料訂購程序，訂購所需物料（如：現有或新供應商） ● 定時檢查陳列物料是否牢固或已破損，並因應需要進行加固、更換物料，防止意外發生 ◆ 根據機構指引及程序，正確記錄所用陳列物料資料並存檔，作日後參考之用 6.3 展示專業能力 ◆ 應用陳列物料時，確保所使用的物料符合法例監管要求及規定
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ◆ 能夠根據商品陳列設計、商品特色及賣點等，運用陳列知識及技巧，辨別並應用合適的、符合安全標準的陳列物料，以凸顯商品的特色及實現商品陳列目標。

8. 備註	此乃能力單元 105749L3 的更新版
-------	----------------------

附錄一：零售業能力單元不同版本對照表

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
處理貨運常用文件	104956L1	3	4-16	1	供應鏈管理	級別1	處理貨運常用文件	111297L1	3	
接收存入的貨品	104957L1	3	4-17	2	供應鏈管理	級別1	接收存入的貨品	111298L1	3	
於分發中心包裝貨品	104958L1	6	4-18	3	供應鏈管理	級別1	於分發中心包裝貨品	111299L1	6	
處理貿易文件	104959L2	6	4-19	4	採購／電子商務採購	級別2	處理貿易文件	111281L2	6	
執行貨品交收	104960L2	6	4-20	5	供應鏈管理	級別2	執行貨品交收	111300L2	6	
於分發中心接收退回的貨品	104961L2	3	4-21	6	供應鏈管理	級別2	於分發中心接收退回的貨品	111301L2	3	
處理購入貨品的付款	104962L2	3	4-22	7	採購／電子商務採購	級別2	處理購入貨品的付款	111282L2	3	
執行採購	104963L3	6	4-23	8	採購／電子商務採購	級別3	執行採購	111283L3	6	
執行貨品進出口	104964L3	3	4-24	9	供應鏈管理	級別3	執行貨品進出口	111302L3	3	
管理貨品的送遞	104965L3	6	4-25	10	供應鏈管理	級別3	督導貨品的送遞	111303L3	6	名稱作出修訂
管理產品分發過程	104966L3	6	4-26	11	供應鏈管理	級別3	督導產品分發過程	111304L3	6	名稱作出修訂
執行物流安全及健康管理措施	104967L3	3	4-27	12	供應鏈管理	級別3	執行物流安全及健康管理措施	111305L3	3	
監察存貨量以應付需求	104968L3	3	4-28	13	供應鏈管理	級別3	監察存貨量以應付需求	111306L3	3	
執行存貨程序	104969L3	6	4-29	14	供應鏈管理	級別3	執行存貨程序	111307L3	6	
介紹貨品	104970L3	6	4-30	15	採購／電子商務採購	級別3	介紹貨品	111284L3	6	
購買貨品	104971L3	6	4-31	16	採購／電子商務採購	級別3	購買貨品	111285L3	6	
執行貨品品質控制	104972L3	3	4-32	17	採購／電子商務採購	級別3	執行貨品品質控制	111286L3	3	
安排運輸交通工具維修及保養	104973L3	3	4-33	18	供應鏈管理	級別3	安排運輸交通工具維修及保養	111308L3	3	
執行零售存貨管理	104974L3	6	4-34	19	供應鏈管理	級別3	執行零售存貨管理	111309L3	6	
執行電子商貿物流作業程序	104975L4	6	4-35	20	供應鏈管理	級別4	執行電子商貿物流作業程序	111310L4	6	
執行物流管理業務持續計劃	104976L4	6	4-36	21	供應鏈管理	級別4	執行物流管理業務可持續計劃	111311L4	6	名稱作出修訂
管理存貨	104977L4	6	4-37	22	供應鏈管理	級別4	管理存貨	111312L4	6	
與供應商處理問題	104978L4	6	4-38	23	採購／電子商務採購	級別4	與供應商處理問題	111287L4	6	
與供應商建立夥伴關係	104979L4	6	4-39	24	採購／電子商務採購	級別4	與供應商建立夥伴關係	111288L4	6	
進口貨品	104980L4	6	4-40	25	採購／電子商務採購	級別4	進口貨品	111289L4	6	
提供物流支援	104981L4	6	4-41	26	供應鏈管理	級別4	提供物流支援	111313L4	6	
管理與供應商的關係	104982L5	6	4-42	27	採購／電子商務採購	級別5	管理與供應商的關係	111290L5	6	
洽談合約	104983L5	6	4-43	28	採購／電子商務採購	級別5	洽談合約	111291L5	6	
制定庫存控制系統	104984L5	6	4-44	29	供應鏈管理	級別5	制定庫存控制系統	111315L5	6	
倉儲空間的運用及佈置規劃	104985L5	3	4-45	30	供應鏈管理	級別5	倉儲空間的運用及佈置規劃	111316L5	3	
管理物流設備	104986L5	3	4-46	31	供應鏈管理	級別5	管理物流設備	111317L5	3	
建立及維持供應鏈	104987L5	6	4-47	32	供應鏈管理	級別5	建立及維持供應鏈	111318L5	6	
制定存貨管理策略	104988L5	6	4-48	33	供應鏈管理	級別5	制定存貨管理策略	111319L5	6	
策劃採購系統	104989L5	6	4-49	34	採購／電子商務採購	級別5	策劃採購系統	111292L5	6	
採購貨品	104990L5	6	4-50	35	採購／電子商務採購	級別5	採購貨品	111293L5	6	
發展物流管理業務延續計劃	104991L5	6	4-51	36	供應鏈管理	級別5	發展物流管理業務可持續計劃	111320L5	6	名稱作出修訂
改善供應及分配鏈	104992L6	6	4-52	37	供應鏈管理	級別6	改善供應及分配鏈	111321L6	6	
管理國際採購	104993L6	6	4-53	38	採購／電子商務採購	級別6	管理國際採購	111295L6	6	
制定採購策略	104994L6	9	4-54	39	採購／電子商務採購	級別6	制定採購策略	111296L6	6	資歷學分由9分下調至6分
制定跨境物流方案	104995L6	6	4-55	40	供應鏈管理	級別6	制定跨境物流方案	111322L6	6	
處理物流危機	104996L6	6	4-56	41	供應鏈管理	級別6	處理物流危機	111323L6	6	
制定風險管理方案	104997L6	3	4-57	42	供應鏈管理	級別6	制定風險管理方案	111324L6	3	
管理第三方物流服務	104998L6	6	4-58	43	供應鏈管理	級別6	管理第三方物流服務	111325L6	6	
應用職業安全健康相關條例	104999L1	3	4-59	44						
遵守反貪法和在執行零售職務時保持高度誠信標準	106886L1	1	4-60	45	人力資源管理及發展	級別1	遵守反貪法和在執行零售職務時保持高度誠信標準	111370L1	1	
記錄及核實員工出勤資料	105000L2	6	4-61	46	人力資源管理及發展	級別2	記錄及核實員工出勤資料	111371L2	6	
處理員工紀錄	105001L2	3	4-62	47	人力資源管理及發展	級別2	處理員工紀錄	111372L2	3	
應用一般勞工法例	105002L2	6	4-63	48	人力資源管理及發展	級別2	應用一般勞工法例	111373L2	6	
招募及甄選員工	105003L3	3	4-64	49	人力資源管理及發展	級別3	招募及甄選員工	111374L3	3	
處理員工投訴	105004L3	3	4-65	50	人力資源管理及發展	級別3	處理員工投訴	111375L3	3	

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
安排貨品培訓	105005L3	3	4-66	51						
提供在職培訓	105006L3	3	4-67	52	人力資源管理及發展	級別3	提供在職培訓	111376L3	3	
安排軟性技巧培訓	105007L3	3	4-68	53						
執行人力資源政策	105008L3	3	4-69	54	人力資源管理及發展	級別3	執行人力資源政策	111377L3	3	
推廣平等政策	105009L3	6	4-71	55	人力資源管理及發展	級別3	推廣平等政策	111378L3	6	
處理薪金發放	105010L3	6	4-72	56						
執行員工評核政策	105011L3	3	4-73	57	人力資源管理及發展	級別3	執行員工評核政策	111379L3	3	
推行廉潔工作常規、良好監控及誠信管理	105752L3	3	4-74	58	人力資源管理及發展	級別3	推行廉潔工作常規、良好監控及誠信管理	111380L3	3	
管理人力資源訊息系統	105012L4	3	4-75	59	人力資源管理及發展	級別4	管理人力資源訊息系統	111381L4	3	
制定員工工作指引	105013L4	3	4-76	60						
分析培訓需求及發展培訓方案	105014L4	3	4-77	61	人力資源管理及發展	級別4	分析培訓需求及發展培訓方案	111382L4	3	
處理一般勞資糾紛	105015L4	6	4-78	62	人力資源管理及發展	級別4	處理一般勞資糾紛	111383L4	6	
處理員工薪酬及福利	105016L4	6	4-79	63	人力資源管理及發展	級別4	處理員工薪酬及福利	111384L4	6	
制定員工培訓發展計劃	105017L5	3	4-80	64	人力資源管理及發展	級別5	制定員工培訓發展計劃	111385L5	3	
制定員工挽留方案	105018L5	6	4-81	65	人力資源管理及發展	級別5	制定員工挽留方案	111386L5	6	
制定人力資源策略	105019L6	3	4-82	66	人力資源管理及發展	級別6	制定人力資源策略及政策	111388L6	3	名稱作出修訂
遵守商業法規	105020L3	6	4-83	67	策略、環境、社會及管治管理	級別3	遵守商業法規	111221L3	6	
執行商業計劃	105021L4	6	4-84	68	策略、環境、社會及管治管理	級別4	執行商業計劃	111223L4	6	
審計預防損失政策	105022L4	6	4-85	69	策略、環境、社會及管治管理	級別4	審計預防損失政策	111224L4	6	
管理預算及財務計劃	105023L4	6	4-86	70	策略、環境、社會及管治管理	級別4	管理預算及財務計劃	111225L4	6	
制定商業計劃	105024L5	6	4-87	71						
監察財務表現	105025L5	6	4-88	72						
管理財務資料	105026L5	6	4-89	73						
編寫財務報告	105027L5	6	4-90	74						
管理營運預算	105028L5	6	4-91	75						
執行審計	105029L5	6	4-92	76						
發掘店舖地點	105030L5	6	4-93	77						
洽談店舖合約	105031L5	6	4-94	78						
發展機構的政策	105032L6	6	4-95	79	策略、環境、社會及管治管理	級別6	發展及執行機構的政策	111230L6	6	名稱作出修訂
制定環保銷售策略	105033L6	6	4-96	80						
制定業務延續策略	105034L6	6	4-97	81	策略、環境、社會及管治管理	級別6	制定可持續業務策略	111231L6	6	名稱作出修訂
制定財務管理政策	105035L6	6	4-98	82	策略、環境、社會及管治管理	級別6	制定財務管理政策	111232L6	6	
建立機構的形象	105036L6	6	4-99	83	策略、環境、社會及管治管理	級別6	建立機構的形象	111233L6	6	
制定商業策略	105037L7	6	4-100	84	策略、環境、社會及管治管理	級別7	制定商業及人才策略	111236L7	6	名稱作出修訂
展示商品準備工作	105038L1	3	4-101	85	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別1	展示商品準備工作	111237L1	3	
自我素質管理	105039L1	3	4-102	86	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別1	自我素質管理	111238L1	3	
收集市場資訊	105040L2	3	4-103	87	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別2	收集市場資訊	111239L2	3	
創作媒體配套	105041L2	6	4-104	88	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別2	製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套	111240L2	6	名稱作出修訂
進行顧客分類	105042L2	6	4-105	89						
向顧客推廣忠誠方案	105043L2	6	4-106	90	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別2	向顧客推廣忠誠方案	111241L2	6	

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
執行品牌推廣策略	105044L3	6	4-107	91	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	執行品牌推廣及多渠道銷售管理策略	111242L3	6	名稱作出修訂
執行貨品回收	105045L3	6	4-108	92						
執行廣告宣傳及推廣活動	105046L3	6	4-109	93	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	執行廣告宣傳及推廣活動	111243L3	6	
執行銷售計劃	105047L3	6	4-110	94	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	執行銷售計劃	111244L3	6	
提供基本銷售訓練	105048L3	6	4-111	95						
進行網上市場溝通	105049L3	6	4-112	96						
執行定價策略	105050L3	6	4-113	97						
帶領銷售團隊	105051L4	6	4-114	98	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	建立並帶領銷售團隊	111250L4	6	名稱作出修訂
執行市場研究計劃	105052L4	6	4-115	99	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	執行市場研究計劃	111251L4	6	
執行及監察市場活動	105053L4	6	4-116	100	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	執行及監察市場活動	111252L4	6	
監察貨品銷售表現	105054L4	3	4-117	101						
管理貨品推廣活動	105055L4	6	4-118	102	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	管理貨品推廣活動	111253L4	6	
策劃網上市場溝通	105056L4	3	4-119	103	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	策劃多渠道市場溝通	111254L4	3	名稱作出修訂
制定廣告宣傳策略	105057L4	3	4-120	104	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	制定廣告宣傳策略	111255L4	3	
執行環保銷售策略	105058L4	6	4-121	105						
制定市場研究計劃	105059L5	6	4-122	106	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	制定市場研究計劃	111258L5	6	
制定品牌推廣策略	105060L5	6	4-123	107	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略	111259L5	6	名稱作出修訂
預測產品銷售表現	105061L5	6	4-124	108	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	預測產品銷售表現	111260L5	6	
管理網上零售品牌	105062L5	6	4-125	109	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	管理網上零售品牌	111261L5	6	
處理公關危機管理	105063L5	6	4-126	110	策略、環境、社會及管治管理	級別5	制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展	111227L5	6	名稱作出修訂
制定售後服務方案	105064L5	3	4-127	111	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	制定售後服務方案	111262L5	3	
制定貨品定價策略	105065L5	6	4-128	112	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	制定貨品定價策略	111263L5	6	
制定銷售團隊獎勵計劃	105066L5	3	4-129	113	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	制定銷售團隊獎勵計劃	111264L5	3	
掌握零售市場動向	105067L5	6	4-130	114	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	掌握零售市場動向		6	
制定銷售團隊管理策略	105068L6	6	4-131	115	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別6	制定銷售團隊管理策略	111268L6	6	
制定市場營銷策略	105069L6	6	4-132	116	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別6	制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略	111269L6	6	名稱作出修訂
制定市場發展目標	105070L6	6	4-133	117	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別6	掌握零售市場動向，制定市場發展目標	111270L6	6	名稱作出修訂
向顧客提供支援及意見	105071L1	3	4-134	118	顧客服務	級別1	向顧客提供支援及意見	111327L1	3	
接待顧客	105072L1	3	4-135	119	顧客服務	級別1	接待顧客	111328L1	3	
遵守專業道德及員工守則	105073L1	3	4-136	120						
建立與顧客關係	105074L2	3	4-137	121	顧客服務	級別2	建立與顧客關係	111329L2	3	
運用良好溝通技巧促成交易	105075L2	3	4-138	122	顧客服務	級別2	運用良好溝通技巧促成交易	111330L2	3	
執行優質顧客服務計劃	105076L3	6	4-139	123	顧客服務	級別3	執行優質顧客服務計劃	111331L3	6	

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
編製顧客關係管理系統數據	105077L3	3	4-140	124						
掌握顧客心理行為	105078L3	3	4-141	125	顧客服務	級別3	掌握顧客心理行為	111332L3	3	
處理顧客投訴	105079L3	3	4-142	126	顧客服務	級別3	處理顧客投訴	111333L3	3	
檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度	105080L4	3	4-143	127	顧客服務	級別4	檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度	111335L4	3	
管理神秘顧客活動	105081L4	3	4-144	128						
檢討顧客服務計劃	105082L4	6	4-146	129	顧客服務	級別4	檢討顧客服務計劃	111336L4	6	
制定顧客服務的表現準則	105083L5	3	4-147	130	顧客服務	級別5	制定顧客服務的表現準則	111339L5	3	
制定顧客滿意質素保證	105084L5	6	4-148	131	顧客服務	級別5	制定顧客滿意質素保證	111340L5	6	
制定顧客服務計劃	105085L5	3	4-149	132	顧客服務	級別5	制定顧客服務計劃	111341L5	3	
制定顧客關係管理(CRM)策略	105086L6	6	4-150	133	顧客服務	級別6	制定顧客關係管理策略	111342L6	6	名稱作出修訂
制定顧客服務管理(CSM)策略	105087L6	6	4-152	134	顧客服務	級別6	制定顧客服務管理策略	111343L6	6	名稱作出修訂
操作零售的資訊科技設備／系統	105088L2	3	4-154	135	資訊科技	級別2	操作零售的資訊科技設備／系統	111398L2	3	
提供零售報告	105089L2	3	4-155	136						
挽留網上客戶	105090L2	3	4-156	137	資訊科技	級別2	挽留網上客戶	111399L2	3	
進行網上銷售	105091L2	3	4-157	138	資訊科技	級別2	進行網上銷售	111400L2	3	
進行一般戶口服務管理工作	100221L2	3	4-153	139	資訊科技	級別2	進行一般戶口服務管理工作	111397L2	3	
維修資訊科技設備／系統	105092L3	3	4-159	140	資訊科技	級別3	維修資訊科技設備／系統	111403L3	3	
管理網上品牌	105093L3	6	4-160	141	資訊科技	級別3	管理網上品牌	111404L3	6	
管理網上銷售系統	105094L3	3	4-162	142	資訊科技	級別4	管理網上銷售系統	111410L4	3	由級別3上調至級別4
管理網上付款系統	105095L3	6	4-163	143						
管理網上購物	105096L3	3	4-164	144	資訊科技	級別3	管理網上購物	111405L3	3	
管理網上的存貨	105097L3	6	4-165	145	資訊科技	級別3	管理網上的存貨	111406L3	6	
管理網上業務供應鏈	105098L3	3	4-166	146						
管理客戶檔案及活動記錄	100223L3	4	4-158	147	資訊科技	級別3	處理客戶檔案及活動紀錄	111402L3	4	名稱作出修訂
設置零售營運所需的資訊科技設備	105099L4	3	4-169	148	資訊科技	級別4	設置零售營運所需的資訊科技設備	111411L4	3	
部署零售營運的資訊科技設備／系統	105100L4	3	4-170	149	資訊科技	級別4	部署零售營運的資訊科技設備／系統	111412L4	3	
採用流動技術以改善銷售服務	105101L4	6	4-171	150	資訊科技	級別4	採用流動技術以改善銷售服務	111413L4	6	
執行零售電子化商業模式	105102L4	6	4-172	151	資訊科技	級別4	執行零售電子化商業模式	111414L4	6	
管理網上商貿風險	105103L4	6	4-173	152	資訊科技	級別4	管理網上商貿風險	111415L4	6	
引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的策略	100228L4	3	4-167	153	資訊科技	級別4	引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案	111408L4	3	名稱作出修訂
提供數據庫操作服務	100536L4	14	4-168	154	資訊科技	級別4	提供數據庫操作服務	111409L4	14	
管理商業智能	105104L5	6	4-177	155						
制定網上銷售策略	105105L5	6	4-178	156						
計劃及發展網上商業的網站	105106L5	6	4-179	157	資訊科技	級別5	計劃及發展網上商業的網站	111419L5	6	
評估網上業務	105107L5	6	4-180	158	資訊科技	級別5	評估網上業務	111420L5	6	
以新科技進行零售業務	105108L5	6	4-181	159	資訊科技	級別5	以新科技進行零售業務	111421L5	6	
制定零售電子化商業模式	105109L5	6	4-182	160	資訊科技	級別5	制定零售電子化商業模式	111422L5	6	
評估客戶服務資訊科技系統的效能	105110L5	3	4-183	161	資訊科技	級別5	評估客戶服務資訊科技系統的效能	111423L5	3	
管理外判的網上業務	105111L5	3	4-184	162						
監督和控制項目成本	100336L5	2	4-174	163	資訊科技	級別5	監督和控制項目成本	111417L5	2	
發展網絡技術架構模式	100394L5	5	4-175	164						
建立和維持系統支援服務程序	100546L5	8	4-176	165	資訊科技	級別5	建立和維持系統支援服務程序	111418L5	8	
建立資料數據庫的管理政策	105112L6	6	4-185	166						
管理資訊科技項目	105113L6	6	4-186	167	資訊科技	級別6	管理資訊科技項目	111424L6	6	
建立網上零售的平台	105114L6	3	4-187	168	資訊科技	級別6	建立網上零售的平台	111425L6	3	
管理企業資源計劃	105115L6	3	4-189	169	資訊科技	級別6	管理企業資源計劃	111426L6	3	
執行衛生程序	105116L1	3	4-190	170	店舖營運	級別1	執行衛生程序	111344L1	3	
執行受年齡限制貨品銷售的程序	105117L1	3	4-191	171						
執行店舖存貨的控制程序	105118L2	6	4-192	172						
執行零售銷售系統結算	105119L2	3	4-193	173	店舖營運	級別2	執行零售銷售系統結算	111345L2	3	
進行貨架上的補充	105120L2	3	4-194	174	店舖營運	級別2	進行貨架上的補充	111346L2	3	
包裝貨品	105121L2	3	4-195	175						

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
處理貨品的送遞	105122L2	3	4-196	176						
處理退還貨品	105123L2	6	4-197	177						
投入零售團隊工作	105124L2	3	4-198	178	店舖營運	級別2	投入零售團隊工作	111347L2	3	
預防盜竊	105125L2	3	4-199	179						
處理易損壞的貨品	105126L2	3	4-200	180						
處理訂單	105127L2	3	4-201	181	店舖營運	級別2	處理訂單	111348L2	3	
處理現金及信用卡交易的付款	105128L2	6	4-202	182	店舖營運	級別2	處理現金及信用卡交易的付款	111349L2	6	
執行安全工作指引	105129L2	3	4-203	183	店舖營運	級別2	執行安全工作指引	111350L2	3	
維持整潔的零售環境	105130L2	3	4-204	184	店舖營運	級別2	維持整潔的零售環境	111351L2	3	
執行店舖設計方案	105131L3	6	4-205	185	店舖營運	級別3	執行店舖設計方案	111352L3	6	
執行店舖保安程序	105132L3	3	4-206	186	店舖營運	級別3	執行店舖保安程序	111353L3	3	
調配員工	105133L3	3	4-207	187	店舖營運	級別3	調配員工	111354L3	3	
執行急救程序	105134L3	3	4-208	188						
識別及監察可疑的顧客	105135L3	3	4-209	189						
設定貨品分類	105136L3	6	4-210	190	店舖營運	級別3	設定貨品分類	111355L3	6	
執行預防貨品遺失措施	105137L3	6	4-211	191						
應用零售銷售系統	105138L3	3	4-212	192	店舖營運	級別3	應用零售銷售系統	111356L3	3	
管理店舖設施及維修	105139L3	6	4-213	193						
執行商品陳列	105140L3	6	4-214	194	店舖營運	級別3	執行商品陳列	111357L3	6	
管理及保養工作場地	105141L4	6	4-215	195	店舖營運	級別4	管理及保養工作場地	111358L4	6	
提供完善的店舖保安環境	105142L4	6	4-216	196						
執行危機管理計劃	105143L4	3	4-217	197						
管理特許經營的營運	105144L4	6	4-218	198						
管理終止特許經營	105145L4	6	4-219	199	店舖營運	級別4	管理終止特許經營	111359L4	6	
管理零售團隊	105146L4	3	4-220	200	店舖營運	級別4	管理零售團隊	111360L4	3	
執行零售店舖風險管理	105147L4	6	4-221	201						
查核預防貨品遺失措施	105148L4	3	4-222	202	店舖營運	級別4	查核預防貨品遺失措施	111361L4	3	
管理零售店舖財務資源	105149L4	6	4-223	203	店舖營運	級別4	管理零售店舖財務資源	111362L4	6	
監控維修服務	105150L4	6	4-224	204						
管理零售店舖存貨	105151L4	6	4-225	205	店舖營運	級別4	管理零售店舖存貨	111363L4	6	
管理店舖的陳列	105152L4	6	4-227	206	店舖營運	級別4	管理店舖的陳列	111364L4	6	
管理下屬的工作表現	105153L4	6	4-228	207	店舖營運	級別4	管理下屬的工作表現	111365L4	6	
發展風險管理策略	105154L5	3	4-229	208	店舖營運	級別5	發展風險管理策略	111366L5	3	
制定店舖及櫥窗的設計方案	105155L5	3	4-230	209	店舖營運	級別5	制定店舖及櫥窗的設計方案	111367L5	3	
為員工建立職業健康與安全指引	105156L5	3	4-231	210						
制定零售銷售系統	105157L5	6	4-232	211	店舖營運	級別5	制定零售銷售系統	111368L5	6	
制定物業管理計劃	105158L5	9	4-233	212						
管理店舖裝修	105159L5	6	4-234	213						
制定零售店舖風險管理計劃	105160L5	6	4-236	214	店舖營運	級別5	制定零售店舖風險管理計劃	111369L5	6	
檢驗商舖地點規格	105161L5	3	4-237	215						
制定特許經營策略	105162L6	3	4-238	216						
制定預防貨品遺失政策	105163L6	3	4-239	217						
認識食物標籤	105700L1	3	4-240	218						
處理魚類及貝殼類的銷售	105701L2	6	4-241	219						
處理蔬菜水果類的銷售	105702L2	6	4-243	220						
處理肉類產品的銷售	105703L2	6	4-244	221						
處理即食產品的銷售	105704L2	6	4-246	222						
進行食物／飲品的試食推廣活動	105705L2	6	4-248	223						
陳列食品	105706L2	3	4-249	224						
陳列酒類	105707L2	3	4-251	225						
陳列香煙	105708L2	3	4-253	226						
陳列雪茄	105709L2	3	4-254	227						
保持食物安全	105710L2	3	4-256	228						
運輸及儲存酒類	105711L3	6	4-257	229						
運輸及儲存煙草	105712L3	6	4-258	230						

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
運輸及儲存食品	105713L3	6	4-259	231	專門產品知識	級別3	安排陳列室的展覽項目	111427L3	6	
推介酒類產品	105714L3	6	4-260	232						
掌握產品特性及賣點（食品／酒類／煙草）	105715L4	6	4-262	233						
制定食品處理程序	105716L5	6	4-263	234						
制定酒類處理程序	105717L5	6	4-265	235						
制定煙草處理程序	105718L5	6	4-267	236						
遵守電器產品安全守則／指引	105719L1	3	4-269	237						
調校電子產品	105720L2	3	4-270	238						
陳列家居電器產品	105721L2	3	4-271	239						
推介照相機及攝影器材	105722L3	3	4-273	240						
進行照相機及攝影器材示範	105723L3	3	4-274	241						
推介音樂／音響產品	105724L3	3	4-275	242						
進行音樂／音響產品示範	105725L3	3	4-276	243						
推介電腦／手機產品	105726L3	3	4-277	244						
進行電腦／手機產品示範	105727L3	3	4-278	245						
推介家居電器產品	105728L3	3	4-279	246						
進行家居電器產品示範	105729L3	3	4-281	247						
提供電子產品／家居電器產品售後服務	105730L3	3	4-282	248						
掌握電子產品的特性及賣點	105731L4	6	4-283	249						
掌握家居電器產品的特性及賣點	105732L4	6	4-284	250						
為顧客組裝傢具	105733L2	3	4-285	251						
提供傢具售後服務	105734L2	3	4-286	252						
推介鋪設地台的產品	105735L3	3	4-287	253	專門產品知識	級別3	辨別及應用陳列物料	111428L3	3	
推介家居裝飾產品	105736L3	3	4-288	254						
管理傢具陳列	105737L3	6	4-290	255						
安排陳列室的展覽項目	105738L3	6	4-292	256						
掌握傢具的特性及賣點	105739L4	6	4-293	257						
設計傢具陳列室	105740L5	6	4-294	258						
拆除衣物及鞋類的陳列品	105741L1	3	4-296	259						
為顧客提供試身服務	105742L1	3	4-297	260						
進行店鋪衣物及鞋類的陳列	105743L2	3	4-298	261						
進行衣物及鞋類的櫥窗陳列	105744L2	3	4-299	262						
安排衣物及鞋類的陳列道具	105745L2	3	4-300	263						
推介服裝及飾物	105746L3	3	4-301	264						
推介鞋類	105747L3	3	4-302	265						
計劃衣物及鞋類的陳列	105748L3	3	4-303	266						
辨別及應用陳列物料	105749L3	3	4-305	267						
掌握衣物的特性及賣點	105750L4	6	4-306	268						
掌握鞋類產品的特性及賣點	105751L4	6	4-307	269						
編輯網站文字內容	107112L3	6	5-1	270	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	編輯網站文字內容	111245L3	6	
編輯網站圖片內容	107113L3	6	5-2	271	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	編輯網站圖片內容	111246L3	6	
編輯網站音頻內容	107114L3	6	5-3	272	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	編輯網站音頻內容	111247L3	6	
編輯網站視頻內容	107115L3	6	5-4	273	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	編輯網站視頻內容	111248L3	6	
維護網站用戶資訊的安全性	107116L4	6	5-5	274	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	管理網站／數碼營銷內容	111256L4	6	名稱作出修訂
管理網站內容	107289L4	6	5-6	275						
制定網站內容整理策略	107117L5	6	5-7	276	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	管理網站廣告	111265L5	6	
管理網站廣告	107118L5	6	5-8	277						

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
規劃及管理網絡活動的執行	107119L5	6	5-9	278						
制定網站專題內容	107120L5	6	5-10	279						
掌握及評估建立電子商務網站的服務	107121L5	3	5-11	280						
供應商										
建立網站內容整體架構	107122L5	3	5-12	281	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	建立網站內容整體架構	111266L5	3	
執行顧客關係管理系統作業程序	107129L3	6	5-21	282						
編製顧客關係管理系統數據報告	107130L4	6	5-22	283						
使用試算表進行營運數據分析	107138L3	12	5-33	284						
統計及分析採購數據	107139L3	3	5-34	285						
統計及分析銷售數據	107140L3	3	5-35	286						
解讀各類財務報表	107141L4	6	5-36	287						
掌握實用的財務統計和分析系統	107142L4	6	5-37	288						
分析銷售額與毛利率	107143L5	6	5-38	289						
分析投資回報率	107144L5	6	5-39	290						
分析企業經營利潤	107145L5	6	5-40	291						
撰寫經營數據分析報告	107146L6	6	5-41	292						
掌握並制定大數據策略	107147L6	6	5-42	293						
分析並制定企業投資及融資渠道	107148L7	6	5-43	294						
管理跨境貿易電子商務進出境貨物	107149L4	6	5-70	295	供應鏈管理	級別4	管理跨境貿易電子商務進出境貨物	111314L4	6	
制定中港跨境電子商務策略	107150L6	6	5-88	296						
制定跨境倉儲與物流策略	107151L6	6	5-89	297	供應鏈管理	級別6	制定跨境倉儲與物流策略	111326L6	6	
輿論監測及引導	107152L3	3	5-90	298						
進行市場調查及分析	107153L4	6	5-91	299						
管理社交媒體危機公關	107154L4	6	5-92	300	顧客關係管理	級別4	管理社交媒體危機公關	111274L4	6	
管理網絡危機公關	107157L4	6	5-93	301	顧客關係管理	級別4	管理網絡危機公關	111275L4	6	
投放網絡廣告	107155L5	12	5-94	302						
策劃和執行大型網絡營銷活動	107156L5	6	5-95	303						
管理及監察電子商務服務外判商	107158L5	6	5-96	304						
製定網絡整合營銷方案	107159L6	12	5-97	305						
建立數據優化營銷計劃	107160L6	12	5-99	306						
應用二維條碼於銷售業務	107161L4	6	5-100	307						
應用QR條碼於銷售業務	107162L4	6	5-101	308						
執行商品條碼製作步驟	107163L4	6	5-102	309						
制定網絡廣告營銷策略	107164L5	6	5-104	310						
分析網絡廣告投放付費方式	107165L5	12	5-105	311						
制定社交媒體營銷策略- 博客平台	107166L5	6	5-107	312	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別5	制定數碼營銷策略	111267L5	6	名稱作出修訂
制定社交媒體營銷策略- 微博平台	107167L5	6	5-108	313	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	制定社交媒體營銷策略- 微博平台		6	
制定社交媒體營銷策略- 論壇平台	107168L5	6	5-109	314	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	制定社交媒體營銷策略- 論壇平台		6	
制定社交媒體營銷策略- 面書平台	107169L5	6	5-110	315	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	制定社交媒體營銷策略- 面書平台		6	
制定社交媒體營銷策略- Instagram	107170L5	6	5-111	316	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	制定社交媒體營銷策略- Instagram		6	
制定即時通訊營銷策略- 微信平台	107171L5	6	5-112	317	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	制定即時通訊營銷策略- 微信平台		6	
制定EDM營銷策略- 電子郵件平台	107172L5	6	5-113	318	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	制定EDM營銷策略- 電子郵件平台		6	
制定EDM營銷策略- 短訊平台	107173L5	6	5-114	319	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理（合併）	級別5	制定EDM營銷策略- 短訊平台		6	
制定實時營銷策略	107174L5	6	5-115	320						
優化搜索引擎	107175L5	6	5-116	321						
制定搜索引擎營銷策略	107176L5	6	5-117	322						

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
制定新聞軟文營銷策略及促進企業公共關係	107177L5	12	5-118	323						
制定流動裝置營銷策略	107178L6	12	5-120	324						
制定商品全球數據同步網絡系統策略	107179L6	6	5-121	325						
制定口碑式營銷策略	107180L7	3	5-122	326						
提供產品資料	107181L2	3	5-123	327	顧客關係管理	級別2	提供產品資料	111271L2	3	
提供購買建議，引導顧客購買	107182L3	3	5-124	328						
管理網上客戶投訴	107183L3	6	5-125	329	顧客關係管理	級別3	處理客戶投訴	111272L3	6	名稱作出修訂
調查網上客戶滿意度	107184L3	6	5-126	330	顧客關係管理	級別3	調查客戶滿意度	111273L3	6	名稱作出修訂
深入調查網上客戶需求	107185L4	6	5-127	331						
管理網上客戶資料	107186L4	6	5-128	332						
維持和改善網上客戶關係的策略	107187L5	12	5-129	333	顧客關係管理	級別5	維持和改善顧客關係的策略	111276L5	6	名稱作出修訂，資歷學分由12分修訂為6分
發掘潛在網上客戶要求	107188L5	6	5-130	334	顧客關係管理	級別5	發掘潛在客戶要求	111277L5	6	
應用科技以輔助客戶關係管理	107189L5	6	5-131	335	顧客關係管理	級別5	應用科技以輔助顧客關係管理	111278L5	6	
管理使用者生成內容	107190L5	6	5-132	336						
分析、部署及優化CRM系統	107191L5	12	5-133	337	顧客關係管理	級別5	分析、部署及優化顧客關係管理系統	111279L5	6	名稱作出修訂，資歷學分由12分修訂為6分
管理合作夥伴關係	107192L6	6	5-134	338	顧客關係管理	級別6	管理合作夥伴關係	111280L6	6	
管理與競爭對手相關的客戶	107193L6	6	5-135	339						
評估軟件系統銷售數據	107194L3	6	5-136	340						
分析網站流量	107195L3	3	5-137	341	數據分析	級別3	進行網站流量統計	111389L3	3	名稱作出修訂
分析網站時段流量	107196L3	3	5-138	342	數據分析	級別3	進行網站時段流量統計	111390L3	3	名稱作出修訂
分析網站訪客	107197L3	3	5-139	343	數據分析	級別3	進行網站訪客統計	111391L3	3	名稱作出修訂
分析搜索引擎	107198L3	3	5-140	344	數據分析	級別3	進行搜索引擎統計	111392L3	3	名稱作出修訂
分析客戶訂單	107199L3	3	5-141	345	數據分析	級別3	進行析客戶訂單統計	111393L3	3	名稱作出修訂
分析網站數據及撰寫報告	107200L4	6	5-142	346	數據分析	級別4	分析網站數據及撰寫報告	111394L4	6	
分析用戶及購買模式	107201L5	12	5-143	347	數據分析	級別5	分析用戶及購買模式	111395L5	6	資歷學分由12分修訂為6分
運用A/B 測試提昇網站成效	107202L6	6	5-144	348						
管理及操作社交媒體網上應用程式	107203L2	6	5-145	349						
運用網頁編寫程式進行前端開發	107204L3	6	5-146	350						
製作多媒體內容	107205L3	6	5-147	351						
運用HTML5相關技術	107206L3	6	5-148	352						
運用XML相關技術	107207L3	6	5-149	353						
瞭解並建立網站原型設計	107208L3	6	5-150	354						
掌握動態網頁設計語言	107209L4	6	5-151	355						
掌握語義網設計語言	107210L4	6	5-152	356						
掌握網站開發架構及框架	107211L4	6	5-153	357						
掌握數據庫的設計與使用	107212L4	6	5-154	358						
運用雲端運算與相關技術	107213L4	6	5-155	359						
掌握手機應用程式設計及開發	107214L4	6	5-156	360						
掌握流動支付的服務	107215L4	6	5-157	361	資訊科技	級別4	掌握流動支付的服務	111416L4	6	
掌握Java企業版應用開發技術	107216L5	6	5-158	362						
分析商業數據	107217L5	6	5-159	363	數據分析	級別5	分析商業數據	111396L5	6	
掌握物聯網開發技術	107218L5	6	5-160	364						
掌握無線射頻辨識開發技術	107219L5	6	5-161	365						
掌握分散式系統的設計	107220L5	6	5-162	366						
掌握開發流動應用程式的框架及工具	107221L5	6	5-163	367						
管理及監察網站設計與開發外判商	107222L5	3	5-164	368						
規劃網站功能和整體內容	107223L6	6	5-165	369						
設計及架設軟體系統	107224L6	6	5-166	370						
開發流動支付的解決方案	107225L6	6	5-167	371						
處理伺服器日常備份及維護	107226L2	3	5-168	372	資訊科技	級別2	處理伺服器日常備份及維護	111401L2	3	

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

名稱	編號	學分	頁數	序號
管理和監控網頁伺服器	107227L3	6	5-169	373
掌握伺服器的軟硬件問題	107228L4	6	5-170	374
評估及選擇合適的伺服器	107229L4	6	5-171	375
掌握及應用伺服器的集群技術	107230L5	6	5-172	376
掌握及應用資料儲存技術	107231L5	6	5-173	377
設計及制定電子商務系統的應用程式	107232L5	6	5-174	378
伺服器 and 網絡架構方案				
運用加密技術傳送資料	107233L4	12	5-175	379
運用認證技術和安全認證協議	107234L4	6	5-177	380
掌握電腦病毒檢測與防範技術	107235L4	6	5-178	381
應用網絡身份識別技術	107236L4	6	5-179	382
掌握私隱保障及管理技術	107237L4	6	5-180	383
應用防火牆技術	107238L4	6	5-181	384
管理虛擬私人網絡（VPN）技術	107239L4	6	5-182	385
制定網站安全整體規劃方案制定網站安全整體規劃方案	107240L5	6	5-183	386
認識網絡交易安全相關的法律知識	107241L6	6	5-184	387
掌握伺服器監測技術	107242L4	6	5-185	388
監測及分析網站流量	107243L4	6	5-186	389
執行網站內容測試	107244L4	6	5-187	390
執行網頁功能測試	107245L4	6	5-188	391
執行網頁可使用性測試	107246L4	6	5-189	392
執行整合及介面測試	107247L4	6	5-190	393
執行瀏覽器相容性測試	107248L4	6	5-191	394
執行資料庫測試	107249L4	6	5-192	395
執行安全測試	107250L5	6	5-193	396
執行伺服器通訊測試	107251L5	6	5-194	397
執行網站性能測試	107252L5	6	5-195	398
執行系統集成測試	107253L5	6	5-196	399
設計自動化系統測試架構	107254L6	6	5-197	400
運用會計基礎知識	107255L3	6	5-198	401
運用會計知識	107256L4	6	5-199	402
監控財務投資管理	107257L4	6	5-200	403
運用財務管理及統計分析軟件系統	107258L4	3	5-201	404
改善電子商貿日常會計處理流程	107259L4	6	5-202	405
控財務會計制度	107260L4	3	5-203	406
掌握財務管理的相關任務與職能	107261L5	6	5-204	407
管理企業籌集資金	107262L5	6	5-205	408
管理企業項目投資	107263L5	6	5-206	409
管理企業成本	107264L5	6	5-207	410
管理企業利潤	107265L5	6	5-208	411
建立財務管理軟件系統架構	107266L6	3	5-209	412
建立企業電子商貿財務部門架構優	107267L6	3	5-210	413
化電子商貿財務部結構	107268L6	3	5-211	414
應用電子商務企業相關之勞工法例	107269L3	3	5-212	415
建設電子商務企業團隊	107270L4	3	5-213	416
制定員工的獎勵管理	107271L5	3	5-214	417
運用績效考核量化流程	107272L5	3	5-215	418
運用提高團隊執行力的方法	107273L5	6	5-216	419
制定電子商務企業的職位	107274L6	3	5-217	420
評估電子商務企業的人才需求	107275L6	3	5-218	421
制定電子商務人力資源管理制度	107276L6	6	5-219	422

零售業《能力標準說明》2.0

對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
資訊科技	級別3	管理和監控網頁伺服器	111407L3	6	
策略、環境、社會及管治	級別6	認識網絡交易安全相關的法律知識	111234L6	6	
策略、環境、社會及管治	級別5	管理企業成本	111228L5	6	
策略、環境、社會及管治	級別5	管理企業利潤	111229L5	6	
人力資源管理及發展	級別5	運用提高團隊執行力的方法	111387L5	6	

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
規劃電子商務企業人力資源	107277L6	3	5-220	423						
建立電子商務企業文化	107278L7	6	5-221	424						
分析網購消費者的需求	107279L3	12	5-222	425						
提升網上銷售業績的策略與技巧	107280L3	6	5-223	426						
瞭解制定營銷計劃的流程與方法	107281L4	6	5-224	427						
應用針對大客戶的營銷技巧與談判策略	107283L4	12	5-225	428						
建立電子商務營銷績效管理體系	107284L4	12	5-227	429						
運用低成本營銷策略	107282L5	6	5-229	430						
設計電子商務商業模式	107285L5	6	5-230	431						
建立網上銷售隊伍	107286L5	6	5-231	432						
審計企業網上營銷計劃	107287L6	6	5-232	433						
控制網上營銷	107288L6	12	5-233	434						
向顧客提供支援及意見	107123L2	6	5-13			級別2	向顧客提供支援及意見		6	刪除，因重複了105071L1（雖然應用範圍、級別和學分不同）
接待顧客	107124L2	6	5-14			級別2	接待顧客		6	刪除，因重複了105072L1（雖然應用範圍、級別和學分不同）
遵守專業道德及員工守則	107125L2	3	5-15			級別2	遵守專業道德及員工守則		3	刪除，因重複了105073L1（雖然應用範圍和級別不同）
建立與顧客關係	107126L2	3	5-16			級別2	建立與顧客關係		3	刪除，因重複了105074L2（雖然應用範圍不同）
運用良好溝通技巧促成交易	107127L2	3	5-17			級別2	運用良好溝通技巧促成交易		3	刪除，因重複了105075L2（雖然應用範圍不同）
執行優質顧客服務計劃	107128L3	6	5-20			級別3	執行優質顧客服務計劃		6	刪除，因重複了105076L3（雖然應用範圍不同）
檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度	107131L4	3	5-23			級別4	檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度		3	刪除，因重複了105080L4（雖然應用範圍不同）
管理神秘顧客活動	107132L4	6	5-24			級別4	管理神秘顧客活動		6	刪除，因重複了105081L4（雖然應用範圍和學分不同）
檢討顧客服務計劃	107133L4	6	5-26			級別4	檢討顧客服務計劃		6	刪除，因重複了105082L4（雖然應用範圍不同）
制定顧客服務的表現準則	107134L5	3	5-28			級別5	制定顧客服務的表現準則		3	刪除，因重複了105083L5（雖然應用範圍不同）
制定顧客服務計劃	107135L5	3	5-29			級別5	制定顧客服務計劃		3	刪除，因重複了105085L5（雖然應用範圍不同）
制定顧客關係管理(CRM) 策略	107136L6	6	5-30			級別6	制定顧客關係管理(CRM) 策略		6	刪除，因重複了105086L6（雖然應用範圍不同）
制定顧客服務管理(CSM) 策略	107137L6	6	5-32			級別6	制定顧客服務管理(CSM) 策略		6	刪除，因重複了105087L6（雖然應用範圍不同）
				新增 1	採購／電子商務採購	級別5	研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略	111294L5	4	
				新增 2	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別4	推行銷售團隊獎勵計劃	111257L4	3	
				新增 3	銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	級別3	運用科技提升創意和工作效能	111249L3	3	
				新增 4	顧客服務	級別4	帶領團隊適應科技系統的更新及轉變	111337L4	4	
				新增 5	顧客服務	級別3	管理前線員工的顧客服務表現	111334L3	3	
				新增 6	顧客服務	級別4	管理顧客意見收集渠道及分析	111338L4	4	
				新增 7	策略、環境、社會及管治管理	級別6	制定知識產權相關的風險管理政策及程序	111235L6	4	
				新增 8	策略、環境、社會及管治管理	級別4	推動公關危機管理政策	111226L4	4	

零售業《能力標準說明》及零售業電子商務《能力標準說明》

零售業《能力標準說明》2.0

名稱	編號	學分	頁數	序號	對照職能範疇	對照級別	對照名稱	新對照編號	對照學分	備註
				新增 9	策略、環境、社會及管治管理	級別3	執行公關危機管理政策	111222L3	4	
				新增 10	策略、環境、社會及管治管理	級別2	協助保護知識產權	111220L2	1	