

零售管理人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	KRM1420-004v2	零售管理人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	KRM1420-004	零售管理人員	歷史版本	已被《KRM1420-004v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KRM1420-004v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售管理人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 零售與通路管理		職類別代碼	KRM
	職業別	批發及零售場所經理人員		職業別代碼	1420
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G4719
工作描述		規劃門市門市商品陳列方式與促銷活動，並督導門市人員執行門市業務。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 門市陳設與標價管理	T1.1 門市推銷管理	O1.1.1 完成門市布置與商品陳列	P1.1.1 掌握產品門市陳列展示標準(含產品廣宣品張貼規範)並清楚傳達予所有員工 P1.1.2 根據門市視覺促銷政策及規劃，確保門市展示佈置，依據商圈市場定位與促進客戶來店率 P1.1.3 發展並施行門市陳設評估檢查，提供回饋予工作人員 P1.1.4 諮詢第一線員工有關顧客對於門市空間設置的反應	3	K1 市場定價程序·包括商品及服務稅規範 K2 相關於門市展示及標價管理之作業守則 K3 相關於門市展示及標價之立法規範·包括工作健康安全 K4 下列原則及技術：	S1 溝通及人際關係技巧： <ul style="list-style-type: none"> ■ 提問以釐清及確認需求 ■ 與員工溝通門市陳列佈置標準及期待 ■ 諮詢和蒐集門市第一線員工意見 ■ 透過清楚直接的溝通方式與供應商進行協調

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2 門市陳設事務管理	O1.2.1 門市服務人員執勤表 O1.2.2 門市服務人員服務流程說明	P1.2.1 發展並施行關於門市陳列及維護的政策及程序 P1.2.2 發展並管理執勤表或日程計畫，監督並維護門市陳列佈置事務標準 P1.2.3 啟動關於促銷或門市陳列意外事件的應變計畫		<ul style="list-style-type: none"> ■ 視覺促銷 ■ 專案管理 K5 行銷管理 K6 促銷計畫	<ul style="list-style-type: none"> ■ 使用並解讀非口語溝通模式 ■ 根據文化差異使用適當的語言及概念 S2 文書技巧： <ul style="list-style-type: none"> ■ 成果建檔 ■ 製作報告 ■ 製作執勤表 S3 規劃及組織技巧以發展執勤表 S4 團隊領導技巧： <ul style="list-style-type: none"> ■ 協調組織員工活動 ■ 發展並執行門市管理程序 ■ 提供員工績效上的回饋與指導
	T1.3 市場價格政策管理	O1.3.1 產品定價計畫	P1.3.1 根據產品市場定價政策及程序，維護門市標價系統 P1.3.2 維護正確的標價趨勢及相關改變之資訊並傳達予相關員工 P1.3.3 根據門市政策及立法規範發展施行市場價格程序			
	T1.4 門市宣傳規劃與管理	O1.4.1 門市促銷活動計畫 O1.4.2 活動執行評核紀錄表 O1.4.3 促銷活動成果報告	P1.4.1 管理並施行與門市促銷活動相關之政策與程序 P1.4.2 參考商圈顧客需求及購買研究，排定系列促銷活動 P1.4.3 規劃促銷活動以獲取最大的顧客效益 P1.4.4 與供應商討論協議特定促銷活動之細節 P1.4.5 整合協調門市與購物中心或零售操作之促銷活動 P1.4.6 發展及執行活動評核表，確認促銷活動效益 P1.4.7 促銷活動的建檔及報告			
T2 領導與管理人員	T2.1 領導團隊		P2.1.1 確保領導風格反應門市形象及文化 P2.1.2 創造使團隊成員有動機去達成高績效標準的環境 P2.1.3 分析並評估個人領導風格，對團隊成員達成績效	4	K7 門市政策及程序： <ul style="list-style-type: none"> ■ 工作角色及責任 ■ 人力管理 	S5 人際及領導技巧： <ul style="list-style-type: none"> ■ 與團隊成員商議 ■ 處理困境

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			與動機的影響			
	T2.2 以身作則		P2.2.1 展示個人績效的高標準 P2.2.2 展示面對困境及問題的解決意願 P2.2.3 以誠實、開放的諮商方式來與團隊成員進行溝通 P2.2.4 根據門市政策及程序，公正、公開且迅速地處理困境		<ul style="list-style-type: none"> ■ 員工發展 ■ 領導能力 ■ 團隊及公司目標 K8 人際溝通的原則及技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 衝突解決 ■ 協調 ■ 諮詢 ■ 團隊建立 ■ 訓練及指導 ■ 委任 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 發展與溝通團隊目標 ■ 鼓勵團隊成員發表想法及建議 ■ 與適當人士一同審視自我進展與績效 ■ 根據職責提供資訊 ■ 透過清楚且直接的溝通模式協商資源並實施 ■ 提問以確認需求 ■ 給予指示及建設性回饋 ■ 針對文化差異使用適當語言及概念 ■ 使用並理解非口語溝通方式 ■ 解決衝突
	T2.3 發展及溝通團隊目標	O2.3.1 團隊成員目標規劃	P2.3.1 發展清楚、正確的相關團隊目標，包括期望的績效標準 P2.3.2 根據可獲得的資源，確保目標可在時間限度內被達成 P2.3.3 依據適合團隊成員的層級及步調，清楚解釋工作目標 P2.3.4 根據團隊或門市政策改變，定期檢視目標 P2.3.5 鼓勵團隊成員對工作目標做出回饋，並釐清未確認之處		K9 職能基準 K10 相關法規	
	T2.4 建立、發展及改善團隊		P2.4.1 根據現有及未來的門市規範，正確評估現有的職能及職業志向，使用相關資訊以發展計畫 P2.4.2 協助、鼓勵個人對於自我發展負責 P2.4.3 確保團隊建立及發展之計畫有包含清楚實際的目標 P2.4.4 減少團隊成員間無益的摩擦 P2.4.5 與團隊成員、同事及管理者建立合作及建設性的關係			S6 溝通概念和資訊的讀寫技能

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P2.4.6 鼓勵團隊成員提供想法、觀點與建議 P2.4.7 表彰團隊成員提出的建議，並對不採用之計畫提供解釋 P2.4.8 表彰傑出成果 P2.4.9 確保團隊的前置作業與實際行動是實際且榮譽的 P2.4.10 對於會影響團隊成員工作績效與士氣的事務，給予適當支持			
	T2.5 自我發展	O2.5.1 員工職務說明書 O2.5.2 員工職能分析報告	P2.5.1 根據現有職能描述及未來職涯，辨識自我現有職能與發展之需求 P2.5.2 發展實際、可達成的且具挑戰性的目標，並定期檢視 P2.5.3 達成自我發展目標的責任 P2.5.4 與適當人士一同定期檢視自我績效 P2.5.5 利用收到的回饋改善未來績效			
	T2.6 責任及職務授權		P2.6.1 根據門市政策清楚定義團隊及個人責任及其限制 P2.6.2 以適當的步調及方式提供資訊予個人 P2.6.3 確保委派的代表無異議，精確且有能力在時間框架下完成指定事務 P2.6.4 與團隊成員有效地協調資源及執行方法 P2.6.5 確保支援及資源的有效性，符合操作需求 P2.6.6 定期審查授權情況並視需求作出修正			
	T2.7 與團隊協商	O2.7.1 辦理團隊激勵活	P2.7.1 根據門市政策清楚且精確地溝通政策、規劃、問題及解決方案			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		動(會議、訓練) O2.7.2 團隊溝通與回饋紀錄	P2.7.2 針對門市政策及操作議題，展現主動且清楚的溝通 P2.7.3 建立會議目的 P2.7.4 清楚展示資訊 P2.7.5 確保團隊成員的正面貢獻 P2.7.6 根據重要性、緊急性及複雜性分配團隊的討論時間 P2.7.7 確保領導風格適用於團隊成員與目的 P2.7.8 正確記錄 P2.7.9 根據門市政策，使用清楚且精確的書面及口頭溝通模式			
	T2.8 支持團隊		P2.8.1 根據門市政策主動協助員工、同事及管理於門市政策與運作 P2.8.2 主動協助團隊成員達成實際目標 P2.8.3 主動關注團隊成員對於門市計畫及目標的焦點			
T3 提供安全的工作環境	T3.1 發展工作場所衛生與安全政策	O3.1.1 工作場所衛生與安全指南	P3.1.1 建立工作場所衛生與安全承諾，審視相關法規以確保門市陳列政策及程序的可靠性 P3.1.2 建立政策及資源規範以確認、掌握及呈報現存及潛在的危險與安全事故 P3.1.3 建立政策及資源規範以確保危險性貨物的安全與加工與貯存 P3.1.4 建立政策及資源規範以確保設備維護及貯存安全 P3.1.5 建立政策及資源規範以確保員工應用安全升降及	3	K11 急救程序 K12 危險及非危險貨物與設備的加工貯存 K13 組織政策及程序： ■ 門市的緊急疏散 ■ 可能危險員工及顧客的事件 ■ 緊急情況的控制層級	S7 溝通及人際關係技能： ■ 提問以辨識確認需求 ■ 定義及分配工作場所衛生與安全責任義務 ■ 解釋工作場所衛生與安全資訊系統，透過清楚直接的溝通方式提供資訊及訓練員工

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			手動操作技術 P3.1.6 建立政策及資源規範以確保門市緊急應變程序 P3.1.7 確認、尋求及提供金融及人力資源以發展、實施立基於政策上的工作場所衛生與安全程序 P3.1.8 建立系統以確保員工辨識、呈報可能危險工作場所安全之事務		<ul style="list-style-type: none"> ■ 相關產業的作業守則 ■ 工作場所衛生與安全程序，考量中央及縣市當地政府規範及作業守則 ■ 協調委員會的地點 ■ 事故、疾病及意外的記錄系統 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 給予指示 ■ 呈報不安全的工作實務 ■ 分享資訊 ■ 使用及解讀非口語溝通 ■ 針對文化差異使用適當的語言及概念
	T3.2 建立維護風險評量及危險管理程序	O3.2.1 工作場所風險評估報告 O3.2.2 工作場所公安事件處理紀錄	P3.2.1 根據工作場所衛生與安全法規及作業守則，辨識潛在危險事件，評估風險 P3.2.2 與適當緊急服務組織諮商，根據控制層級及法律規範發展風險控制措施 P3.2.3 建立維護程序以進行風險評估，整合工作程序以協助員工辨識、預防危險 P3.2.4 建立及維護呈報程序以進行安全相關意外的溝通及紀錄 P3.2.5 監督員工活動以確保有效應用風險評估程序 P3.2.6 強調風險辨識與工作場域中關於規劃、設計及評量階段，以預防新危險產生		K14 物質的潑灑、溢出，意外及身體不適之處裡程序 K15 相關法律規範，包括職業安全衛生相關法規 K16 安全升降及手動操作程序 K17 廢棄物處理方式，包括有害物質	S8 主動性及商業技能，用以發展過程及程序以預防安全風險，包括火災、化學及電力的危險 S9 讀寫及計算技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 成果建檔 ■ 準備報告 ■ 研究、分析、解讀廣泛的書面資料 ■ 執行財政及風險評估 S10 技術技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 辨識緊急逃生出口 ■ 使用安全警報及滅火器
	T3.3 建立維護安全工作程序	O3.3.1 危險貨品貯存規範 O3.3.2 商品陳列、移動操作說明	P3.3.1 建立、維護程序以確保安全處理及危險貨物之貯存 P3.3.2 根據門市陳列政策建立維護程序，以確保設備維護貯存的安全性 P3.3.3 根據門市陳列政策，建立、維護程序以確保員工安全升降、移位及手動操作的使用			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P3.3.4 根據門市陳列政策建立維護緊急應變程序			
	T3.4 訓練及諮詢員工	O3.4.1 工作場域衛生與安全訓練計畫	<p>P3.4.1 發展施行職業安全衛生訓練方案，確保員工受到工作場所衛生與安全內容和程序之訓練</p> <p>P3.4.2 確保工作場域衛生與安全諮詢的資訊是可迅速取得，也已清楚地告知員工</p> <p>P3.4.3 根據工作場所衛生與安全法規及門市陳列政策與員工諮商，建立、維護合適的諮商過程</p> <p>P3.4.4 根據門市陳列政策，迅速處理並解決由諮詢衍生的議題</p> <p>P3.4.5 清楚且迅速提供諮詢成果之資訊給員工</p>			
	T3.5 評估政策及程序		<p>P3.5.1 根據門市陳列政策建立並監督系統，維護工作場所衛生與安全紀錄，協助辨識職業傷害及疾病模式</p> <p>P3.5.2 根據門市陳列政策，評估工作場所衛生與安全系統及相關政策、程序及方案的效益</p> <p>P3.5.3 發展、施行並改善工作場所衛生與安全系統，確保更有效地達成門市陳列政策</p> <p>P3.5.4 評估工作場所衛生與安全法規的作業守則的一致性，確保遵守職業安全衛生相關法律規範</p>			
T4 監督商品安全方案	T4.1 監督商品安全方案實施	<p>O4.1.1 商品安全規範說明</p> <p>O4.1.2 門市</p>	<p>P4.1.1 與相關工作人員溝通商品安全規範及程序</p> <p>P4.1.2 提供指導以支持個人或團體施行商品安全方案</p> <p>P4.1.3 監督個人及團隊工作績效以確保立法規範與貯存程序之一致性</p>	3	<p>K18 商品處理及衛生守則，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 商品安全危害及污染源的一般成因及類型 	<p>S11 人際溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提問以辨識及確認需求 ■ 與員工溝通需求及程序，包括清潔責任

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		清潔時程表 O4.1.3 門市產品貯存規範 O4.1.4 廢棄物清除程序 O4.1.5 化學藥劑使用與存放規定	P4.1.4 根據商品安全方案規範來發展、維護日常計畫、執勤表或部門清潔任務 P4.1.5 知會團隊成員其對於清潔任務之個人責任 P4.1.6 根據貯存程序、商品安全方案及立法規範，施行廢棄物清除程序 P4.1.7 根據貯存程序、商品安全方案及立法規範，施行害蟲消滅的立即程序 P4.1.8 根據立法要求協調貯存程序，清潔用化學物、殺蟲劑的安全存放		<ul style="list-style-type: none"> ■ 正確貯存商品，包括冷、熱、生食、熟食，以及相關關鍵控制點 ■ 危害分析重要管制點系統 ■ 溫度控制及溫度危險區的原則 ■ 辨識現有或潛在的污染源及交叉污染危害之技巧 ■ 將污染源及損害降至最小之技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與管理、內外部稽查員和商品法案責任單位進行溝通 ■ 給予指示 ■ 指導個人和團體 ■ 呈報不符合規定事項，並透過釐清及直接溝通進行持續改善 ■ 分享資訊 ■ 使用及解讀非口語溝通模式 ■ 針對文化差異使用適當的語言及概念
	T4.2 對商品安全要求之不一致性作出回應	O4.2.1 产品召回執行流程	P4.2.1 判定商品安全問題，採取立即性的正確行動以將汙染及破壞降至最小 P4.2.2 施行貯存程序，針對产品召回以及立即性的產品撤回進行需求辨識 P4.2.3 根據商品安全標準處理不符合規定事項，進行立即性的施行程序 P4.2.4 判定不符合商品安全規定的成因 P4.2.5 施行控制措施以防止再發生 P4.2.6 根據貯存程序及商品安全標準，呈報不符合規定事項		<p>K19 商品安全政策、計畫以及責任，包括品質系統間的理解和關係，商品安全方案的稽查規範</p> <p>K20 消除、預防和解決污染問題的方法</p> <p>K21 程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 清潔 ■ 昆蟲與害蟲的消滅 ■ 廢棄物排除 <p>K22 相關立法規範以及關</p>	<p>S12 讀寫及計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 製作紀錄 ■ 解讀貯存政策及程序 ■ 解讀製造指示 ■ 呈報在不同狀況下發生的商品安全方案的意外、危害及不符合規定，予不同對象，包括管理者及員工 <p>S13 不符合規定情況發生時的問題解決技能</p> <p>S14 商品安全程序的技能：</p>
	T4.3 持續改善商品安全方案	O4.3.1 商品安全貯存標準與安全記錄	P4.3.1 判定及呈報潛在的商品安全危害 P4.3.2 檢閱現存的控制措施，並考量改變 P4.3.3 呈報改變需求，足以涵蓋已確認的責任範圍內的危害			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P4.3.4 確認消除或降低商品安全風險的機會 P4.3.5 根據貯存程序及商品安全標準，記錄商品安全資訊和成果		於零售產業之作業守則，包職業安全衛生相關法規 K23 貯存規範	<ul style="list-style-type: none"> ■ 避免交叉污染 ■ 清潔 ■ 處理化學物質 ■ 個人衛生 ■ 產品加工
T5 管理人力資源政策	T5.1 進行職員層級之規劃	O5.1.1 門市職員職務分配與班表規劃	P5.1.1 維護、監督關於職員層級的門市政策與程序 P5.1.2 維護門市營運相關的職員規劃 P5.1.3 確保門市的工作人員規劃精確，且易於被職員與管理者瞭解 P5.1.4 精確掌握職員人數與資訊 P5.1.5 發展意外事件應變計畫 P5.1.6 根據門市政策，判定、分析及修正員工流動率問題	3	K24 門市政策及程序： <ul style="list-style-type: none"> ■ 人員配備 ■ 績效評價 ■ 僱員關係 ■ 員工發展 K25 相關法令、立法及產業關係要求： <ul style="list-style-type: none"> ■ 監督員工績效 ■ 諮商 ■ 懲處程序 ■ 解僱程序 ■ 協議、獎勵、薪資及環境 ■ 反歧視相關法規 ■ 就業機會平等 ■ 性騷擾防治 ■ 職業安全衛生 K26 各種責任和工作規範	S15 人際溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 執行績效評價及諮商、離職面談 ■ 提供回饋與資訊 ■ 鼓勵個人對訓練與發展需求的貢獻及評估 ■ 員工紀律與諮商，解決衝突 ■ 鼓勵團隊內部透過清楚、直接的溝通進行諮商及合作 ■ 提問以辨識、確認需求 ■ 依據文化差異使用適當的語言及概念 ■ 使用及解讀非口語溝通模式 S16 分析訓練需求 S17 監督工作人員績效 S18 執行績效評價 S19 協商
	T5.2 監控職員績效	O5.2.1 員工工作手冊(工時、獎酬、懲戒標準、解雇條件等說明) O5.2.2 員工績效評估 O5.2.3 員工績效回饋	P5.2.1 分析、監督以及維護關於職員績效要求之門市政策及程序 P5.2.2 根據門市政策執行績效評價以及諮詢面談 P5.2.3 根據團隊成員的程度給予清楚、積極具建設性的績效回饋 P5.2.4 鼓勵員工個人貢獻以達成目標 P5.2.5 鼓勵員工提供政策及程序改善建議 P5.2.6 需要時根據門市政策及法定要求勸告及懲戒員工 P5.2.7 根據門市政策程序及法規執行員工解雇 P5.2.8 根據門市政策程序及法規執行離職面談			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		O5.2.4 員工離職面談紀錄	P5.2.9 完整精確記錄所有程序細節並提供予管理相關人士		K27 政府實習、職訓制度相關法規 K28 職能基準	S20 相關讀寫能力： ■ 研究、分析及解讀文書資料 ■ 製作報告 ■ 記錄成果
	T5.3 辨識及降低潛在的產業關係問題	O5.3.1 門市衝突與顧客申訴報告	P5.3.1 根據門市政策及程序，發展及執行人際衝突的解決策略 P5.3.2 積極鼓勵團隊內部的諮詢與合作 P5.3.3 提供建設性支持以解決人際衝突等問題 P5.3.4 正確溝通現有的爭執解決辦法以及申訴程序 P5.3.5 精確記錄過程細節並提供予相關權責人士 P5.3.6 以誠實、尊重、熱情的態度對待團隊成員		K29 門市人員配備規劃 K30 職員水準及汰換 K31 現有的職能 K32 可獲得的訓練資源 K33 訓練和發展的原則及技術	S21 理解及維護數據的計算能力
	T5.4 發展並執行訓練計畫	O5.4.1 員工訓練發展計畫 O5.4.2 員工訓練需求研究 (含職能落差分析) O5.4.3 員工訓練活動預算規劃 O5.4.4 員工訓練活動	P5.4.1 根據門市政策、現有的個人和團體能力評量、潛在能力、職業志向等資訊，發展訓練目標及活動 P5.4.2 諮詢工作人員及管理者，定期審查、更新及改善訓練計畫 P5.4.3 確保訓練計畫與目標 P5.4.4 鼓勵、協助個人評估自我發展和訓練需求，提供發展計畫參考 P5.4.5 將可獲得的資源極大化，用以規劃訓練活動 P5.4.6 確認訓練需求，使用正確以及最新的資訊 P5.4.7 根據特定角色及功能所需的特定職能要求，清楚定義訓練規範 P5.4.8 提供持續更新的訓練資訊予所有工作人員 P5.4.9 將訓練責任委派予特定工作人員			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P5.4.10 將規劃好的訓練需求及特定成果建檔 P5.4.11 根據門市政策，監督並維護訓練與職員評量的預算			
T6 管理門市設備	T6.1 管理門市維護方案	O6.1.1 門市成列方案 O6.1.2 門市意外事故應變計畫與流程	P6.1.1 根據門市陳列政策、程序和相關立法，監督、維護前置作業、裝配及設備 P6.1.2 辨識門市維護程序中的缺失並採取改善行動 P6.1.3 根據門市政策尋求專家建議 P6.1.4 在維護問題及事件中，依據責任範圍啟動意外事故應變計畫	3	K34 門市政策及程序： ■ 設施維護 ■ 零售設備維護 K35 維護合約規範及選擇 K36 合約規格 K37 相關於門市設施管理之立法規範： ■ 工作健康及安全法規 ■ 食品安全法規 K38 相關於門市設施管理之產業作業守則 K39 原則及技術： ■ 監督合約執行 ■ 協商(特別是合約協商) ■ 人際溝通	S22 人際溝通技能： ■ 詢問以辨識及確認需求 ■ 傾聽和理解 ■ 與員工協商合約以及傳達合約規定給員工 ■ 尋求專家建議 ■ 呈報缺失 ■ 分享資訊 ■ 使用並解讀非口語溝通模式 ■ 根據文化差異使用適當的語言及概念 S23 與立約人及供應商的協調技能 S24 讀寫與計算技能： ■ 應用運算過程與記錄數據 ■ 發展建檔及記錄程序 ■ 尺寸及容量的估算 ■ 持續紀錄 ■ 理解製造設備操作指南
	T6.2 零售設備維護管理	O6.2.1 門市零售設備維護紀錄 O6.2.2 門市零售設備改善報告	P6.2.1 根據門市政策發展及施行程序以維護零售設備 P6.2.2 根據製造設計說明書及門市政策，監督並施行零售設備的維護方案 P6.2.3 盡可能在不拖延的情況下確認與改正設備錯誤及缺陷 P6.2.4 根據服務協定及門市政策呈報設備錯誤及缺陷			
	T6.3 維護合約協調	O6.3.1 門市設備供應商合約	P6.3.1 根據門市政策及程序與立約者及供應商協商維護合約 P6.3.2 協商及施行合約規定以將利益最大化，並與相關人士進行溝通 P6.3.3 監督維護程序以確保產品及任務符合合約內容			
	T6.4 確認設備及空間需求	O6.4.1 門市設備與動線改善計畫	P6.4.1 根據門市政策及預算要求判定設施及空間需求，以反映商業需要和營業額 P6.4.2 根據門市政策及程序設置合適的設施及空間，以			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			符合擴張或動線改變 P6.4.3 若有需要可尋求資深經理人或業主的意見，以決定門市空間及位置的最佳策略 P6.4.4 考量現有資源將空間使用極大化，藉以優化現行及將來的庫存銷售			<ul style="list-style-type: none"> ■ 在預算範圍內進行工作

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 高中 (職) 以上畢業，且具 1 年以上零售門市管理相關經驗。