

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「洗衣服務」職能範疇

名稱	處理顧客領取衣物
編號	110337L2
應用範圍	處理洗衣服務顧客領取訂單衣物。此能力單元適用於相關從業員處理洗衣服務顧客領取訂單衣物，並將衣物妥善交付。
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構的衣物交付政策 (包括: 存倉衣物) ● 瞭解訂單衣物的交付程序和要求 ● 概述顧客領取訂單衣物的常見問題和注意事項 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 核實洗衣服務訂單 ● 解讀訂單內容和衣物交付安排 (如: 存倉衣物的通知期) ● 檢查訂單衣物的存放位置和狀況 ● 按業務程序和相關條款，與顧客核對訂單衣物，並確認收妥齊全 ● 在需要時，向顧客說明個別衣物的問題 (如: 頑漬) ● 根據既定的程序記錄已領取的衣物 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 留意訂單衣物的完成進度，並主動跟進可能出現的延誤和通知顧客
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按既定的業務程序，處理洗衣服務顧客領取訂單衣物，並將衣物妥善交付。
備註	