

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「專門產品知識」職能範疇

名稱	制定煙草處理程序
編號	105718L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責制定政策的管理層員工。這能力的應用涉及規劃、設計及制定政策程序相關工作，當中亦涉及批判性地分析及整合資料能力。能夠為機構所經營的煙草類產品制定一套合適的處理程序。透過有效的溝通渠道，讓各相關員工清楚理解，並在日常工作中嚴格遵守，以保障消費者及機構的利益。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 煙草處理程序相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解一套完善的煙草類產品處理程序對機構整體零售業務的重要性 • 瞭解機構所經營煙草類產品的特點及保質要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 煙草產品的類別 (雪茄、香煙、煙絲等) • 煙草產品的品牌 (國際級、國內產品等) • 煙草產品的產地 • 煙草產品的醇度 (如濃、中、淡及薄荷等) • 不同煙草產品的最佳享用時限 • 煙草產品標籤的規定等 • 瞭解一套完整的煙草類產品處理程序的組成部份，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 收貨 (涉及對供應商的監察) • 儲存 (涉及對倉庫環境的認識) • 加工 (如重新包裝) • 展示及銷售 (向批發及零售顧客) • 保養 (必須定期檢查所有存貨的質量狀況，及早阻止大規模蟲蛀) • 運輸 (送貨) 等 • 瞭解在煙草處理程序不同階段中員工的職責及技能要求 • 瞭解政府及其他監管機構對煙草類產品的法例、監管及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 吸煙(公眾衛生)(修訂)條例 • 海關《應課稅品條例》等 • 瞭解處理煙草類產品的行業守則及向顧客推介產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 在煙盒及包裝上列明指定的健康忠告字句 • 在收貨、加工、銷售及運輸等程序中，均須辨別煙草產品的真偽，並確保其質素 (如杜絕走私煙) • 掌握所制定的煙草處理程序的潛在問題及應對措施 • 掌握與機構內部員工及外界組織 / 政府的溝通技巧

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「專門產品知識」職能範疇

能力	<p>2. 制定煙草處理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對機構所經營煙草產品及相關配件作分析及分類與，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 分辨各類煙草產品，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 煙草、卷煙、雪茄、電子煙、煙絲 • 配件(如：切刀、保潤盒、煙斗、煙灰缸、打火機或火柴等)、卷煙過濾嘴及卷煙紙、煙機及其配件、包裝機械等 • 紀錄及估算各類煙草產品所佔的營業比例及其盈利 • 預計為各類煙草產品制定處理程序所需的人力及物力資源 • 為機構所經營煙草產品制定詳細的處理程序(步驟)，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 收貨程序 • 儲存程序 • 訂貨/補貨程序 • 加工程序 • 展示程序 • 運輸程序 • 特殊程序(如為指定煙草提供包裝)等 • 為不同煙草處理程序訂立關鍵指標及注意事項，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 該程序的可能隱患(如蟲蛀) • 必須執行的控制措施(如溫度及濕度控制) • 監控細節(如事項、方法、時間及負責人等) • 關鍵指標(如科技創新、降焦減害、關注健康、奉獻社會等) • 矯正措施(如立即調節溫度及濕度) • 過程中必須充分考慮相關的法例及監管要求 • 為煙草產品處理程序負責人訂立工作範疇及指引，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 必須注意個人衛生 • 必須按指標檢查煙草產品及配件 • 必須按指引完成該程序的工作 • 適當紀錄工作程序及存檔(如運輸時的車輛記錄簿或發票) • 向上級匯報特殊的情況或突發事件的程序及處理機制 • 向各相關員工發放及解釋既定的煙草處理程序，並確保他們理解及遵從 • 在日常工作期間，持續監督各煙草產品處理程序的執行，或進行突擊檢查 • 與相關的政府部門及監管機構保持聯絡，並留意其動向及措施(例如：香港吸煙與健康委員會、衛生署控煙辦公室的執法準則) <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在制定煙草處理程序時，嚴格遵守政府相關的法例及監管指引
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠為機構經營的煙草產品制定一套合適的處理程序；及</p> <p>能夠透過有效的溝通渠道，讓各相關員工清楚理解機構的煙草處理程序，並確保在日常工作中會嚴格遵守。</p>
備註	