

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	為顧客組裝傢具
編號	105733L2
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責傢具售後服務的員工。能夠按照指引，運用組裝傢具知識、基本工具及材料，為顧客組裝傢具。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 組裝傢具知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構售後服務政策及條款細則 • 瞭解顧客關係、溝通技巧及其重要性 • 掌握機構組裝傢具程序及指引 • 瞭解組裝傢具細節，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 傢具結構、部件 • 組裝步驟 • 傢具組裝繪圖及說明書 • 所需工具設備及應用 • 掌握預先檢查、檢視技巧及其重要性 • 瞭解職業安全健康相關的法律規定及要求，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 個人及工作安全，如：使用梯具、刀具、電器設備等 • 體力處理操作 <p>2. 為顧客組裝傢具</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按機構工作指引，執行準備工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 檢查工作日誌，確認顧客住址及需組裝的傢具類型 • 檢視有否特別組裝要求及指引 • 掌握組裝說明書、指引 • 準備合適的工具、設備及後備部件 • 根據既定步驟，為顧客組裝傢具，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 檢查組裝部件是否合規格及齊備 • 與顧客確認傢具擺放位置 • 規劃工作空間及執行必要的保護措施，以防止損壞傢具或弄污地方 • 按指定程序組裝傢具 • 檢查各部件是否正確及牢固地裝嵌好、有否損壞痕跡 • 因應需要進行簡單修補工作 • 清理工作區及有關標示 • 完成組裝後，確認顧客是否滿意，並簽署工作單，以作紀錄 • 組裝人員應掌握傢具的使用方法，並向顧客展示組裝好的傢具的功能 • 懂得處理突發事件，如：組裝後發現有所偏差時，要立即加以跟進 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行組裝傢具時，以專業態度，並嚴格遵守機構指引及相關的職業安全健康規例，防止任何意外發生
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠按照機構工作指引及傢具組裝說明書，運用組裝傢具知識、基本工具及物料，為顧客組裝傢具，並確保顧客滿意及符合既定的標準。</p>
備註	