

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	遵守專業道德及員工守則
編號	107125L2
應用範圍	能夠認識職業道德、員工守則以及香港僱傭條例，在日常工作中，作出配合企業形象的行為規範。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 明白專業道德及員工守則相關知識<ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解職業道德及員工守則的要求，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>• 個人品德</li><li>• 平等機會</li><li>• 尊重私隱</li><li>• 嚴守企業業務秘密等</li></ul></li><li>• 瞭解遵守職業道德及員工守則對企業的重要性</li><li>• 瞭解遵守職業道德及員工守則對塑造專業形象的重要性</li><li>• 瞭解香港僱傭條例</li></ul></li><li>2. 遵守專業道德及員工守則<ul style="list-style-type: none"><li>• 確保個人行為符合企業既定的員工守則</li><li>• 確保個人行為符合專業道德的基本要求</li><li>• 於日常工作中，能夠保持持平、公正及積極的態度</li><li>• 能夠配合整體零售業務的營運，協助企業的業務發展</li><li>• 遵守香港僱傭條例之規定</li></ul></li><li>3. 展示專業能力<ul style="list-style-type: none"><li>• 在任何情況下，均不會作出損害企業及顧客利益的行為</li></ul></li></ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠遵守企業指引，協助業務的發展</li></ul>
備註	