

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「店舖營運」職能範疇

名稱	制定零售店舖風險管理計劃
編號	111369L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責店舖營運管理的人員。從業員能夠批判性地分析及評估各種店舖營運相關的潛在風險，制定全面的零售店舖風險管理計劃，以控制或減輕對機構及相關人士（如：職員、顧客、供應商）的影響。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解零售店舖風險管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握機構業務目標及風險管理政策</li> <li>● 瞭解零售店舖的業務及運作形式（如：供應商、商業合作夥伴）</li> <li>● 瞭解風險管理概念，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 風險定義及分類</li> <li>○ 風險管理的效益及目標</li> <li>○ 風險管理的步驟（如：識別、預測、處理）</li> <li>○ 風險處理（如：轉移、避免、防止損失）</li> </ul> </li> <li>● 瞭解與零售店舖營運相關的潛在風險及來源，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 經濟環境改變</li> <li>○ 火災、水災、自然災害等意外</li> <li>○ 零售店舖/陳列室的租借合約條款</li> <li>○ 顧客的期望、產品安全性</li> <li>○ 資訊保安</li> <li>○ 機構信譽及品牌的形象</li> </ul> </li> <li>● 瞭解店舖營運相關的法例要求及規定，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 建築物安全</li> <li>○ 職業安全及健康</li> <li>○ 消費品安全</li> </ul> </li> <li>● 瞭解風險管理相關的國際標準及涵蓋範圍</li> </ul> <p>2. 制定零售店舖風險管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對零售店舖潛在的不同範疇風險，制定風險管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市場需求轉變及產品發展趨勢</li> <li>○ 經濟增長或衰退</li> <li>○ 法例改變</li> <li>○ 產品質素及顧客投訴</li> <li>○ 知識產權</li> <li>○ 安全及保安等</li> </ul> </li> <li>● 按照行業慣例及國際標準，分析機構零售店舖存在風險，並按損害程度劃分為不同等級（如：高、中、低等級）</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「店舖營運」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>運用風險管理技巧，制定不同等級風險的控制方法及風險管理程序（如：購買保險、合約條款保障）</li><li>制定風險管理監察制度，定期檢討及評估風險管理機制的有效性及時性，並因應需要作出修改</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>確保機構零售店舖風險管理計劃能有效地監控風險，減少對店舖營運的影響</li><li>以慎密的態度處理各類風險</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>能夠確定零售店舖各種潛在的風險，運用風險管理技巧對風險的類型及損害程度等加以分類，並制定適當的風險管理計劃，以減低對店舖營運的影響及損害程度；及</li><li>能夠制定風險監察及評估機制，以監控風險管理計劃的有效性及時性，並能啟動補救程序。</li></ul>
備註	此乃能力單元105160L5的更新版