



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

僱員再培訓局

課程覆審

零售店務員基礎證書

2015 年 3 月

此評審報告乃由香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

- 1.1 僱員再培訓局 (Employees Retraining Board) 是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。
- 1.2 受僱員再培訓局（以下簡稱為“再培訓局”）所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為其《零售店務員基礎證書》 (Foundation Certificate in Retail Salesperson Training) 進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 1 級之標準。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	
	1. Caritas - Hong Kong (ERB) 香港明愛（再培訓）
	2. Hong Kong Employment Development Service Limited (ERB) 香港職業發展服務處有限公司（再培訓）
	3. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司（再培訓）
	4. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟（再培訓）
	5. The Evangelical Lutheran Church of Hongkong (ERB) 基督教香港信義會（再培訓）
	6. The Federation of Hong Kong and Kowloon Labour Unions (ERB) 港九勞工社團聯會（再培訓）
	7. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會（再培訓）

	<p>8. Christian Action (ERB) 基督教勵行會 (再培訓)</p> <p>9. Heung To College of Professional Studies (ERB) 香島專科學校 (再培訓)</p> <p>10. The Industrial Evangelistic Fellowship Limited (ERB) 工業福音團契有限公司 (再培訓)</p> <p>11. Methodist Centre (ERB) 循道衛理中心 (再培訓)</p> <p>12. New Territories Association Retraining Centre Limited (ERB) 新界社團聯會再培訓中心有限公司 (再培訓)</p> <p>13. The Young Men's Christian Association of Hong Kong (ERB) 香港基督教青年會 (再培訓)</p> <p>14. Yan Oi Tong Limited (ERB) 仁愛堂有限公司 (再培訓)</p> <p>15. Hong Kong Young Women's Christian Association (ERB) 香港基督教女青年會 (再培訓)</p> <p>16. The Society of Rehabilitation and Crime Prevention, Hong Kong (ERB) 香港善導會 (再培訓)</p>
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Retail Salesperson Training 零售店務員基礎證書
資歷名稱(結業資歷)	Foundation Certificate in Retail Salesperson Training 零售店務員基礎證書
主要學習/培訓範疇	商業及管理 (專門行業)
其他學習/培訓範疇	不適用
行業	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 1 級
資歷學分	19

修讀模式及修讀期	全日制及兼讀制 187.4 學時（包括 132 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	4 年（2015 年 5 月 5 日至 2019 年 5 月 4 日）
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 25 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
加於資歷名冊上的其他有用資料	This is an ERB standardised programme. 此為僱員再培訓局的標準化課程。
授課地址	請參閱附錄一

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 讓學員掌握基本的顧客服務及銷售技巧，認識貨品管理、店舖運作及收銀程序，協助學員建立信心，以應付行業的入職要求。

3.2 學習成效

（一）完成「技能訓練」後，學員能夠：

- 了解香港零售業概況；
- 掌握顧客服務及銷售技巧；
- 掌握職業應用語文運用技巧；及
- 提高學員的工作技巧及信心，建立專業形象。

（二）完成「個人素養及求職技巧」單元後，學員能夠：

- 認識和應用自我及情緒管理的基本技巧；
- 運用基本溝通及建立人際關係的技巧；
- 建立正面的工作態度；及
- 運用基本面試求職技巧及就業知識。

3.3 課程結構

單元	資歷學分
行業簡介 <ul style="list-style-type: none"> • 行業簡介、特色及發展趨勢 • 店務員的基本條件、角色、職責與操守 	
店舖實務 <ul style="list-style-type: none"> • 行業術語（如顏色、數目、SIZE） • 商品包裝、分類、貯存及訂購 • 店舖環境衛生及門面清潔 • 店舖運作 • 店舖保安 • 商品管理及保安 • 廚窗佈置、商品展示與陳列技巧 • 條碼及零售系統簡介 • 收銀程序及有關儀器的使用 • 辨別偽鈔的技巧（如人民幣） • 銷貨記錄及存貨核對 • 退回商品的處理 • 突發事件處理（火警、水浸、停電、打架） • 個人形象 • 筋肌勞損及提舉搬運技巧和滑倒的預防及處理 	
顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> • 優質顧客服務定義 • 銷售技巧 • 溝通應用技巧 • 顧客服務應用技巧 • 認識消費者行為學 • 處理顧客查詢及投訴和應對技巧 • 如何保持及提升優質顧客服務 	
職業應用語文 <ul style="list-style-type: none"> • 就業英語訓練 • 就業普通話訓練 	
個人素養 <ul style="list-style-type: none"> • 自我認識及管理 • 思維及情緒管理 • 工作服務文化及技巧 • 溝通技巧及人際關係 • 團隊精神 	
求職技巧及就業知識 <ul style="list-style-type: none"> • 求職及面試技巧 • 相關條例及個人資料條例簡介 • 職業安全健康簡介 	

課程評核	
	總計： 19

3.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 必須於課程評估考獲整體及格分數；及
- 必須於期末筆試考獲及格分數。

3.5 收生條件

- 中三學歷程度；或小六學歷程度，及具兩年或以上工作經驗；及
- 能閱讀及書寫一般中文；及
- 略懂英語及普通話；及
- 須通過面試；及
- 對零售店務工作有興趣；及
- 具就業意欲。

4. 重大修改

4.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

5. 資歷名冊

5.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。

5.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：15/120
檔案編號：VA61/123/201412

授課地址

營辦者名稱	授課地址
1. Caritas - Hong Kong (ERB) 香港明愛 (再培訓)	(a) G/F, Dip Shui House and San Shui House, Shui Pin Wai Estate, Yuen Long, N.T. 新界元朗水邊圍邨疊水樓及山水樓地下 (b) Room 601-604, 6/F, Two Chinachem Exchange Square, 338 Kings Road, North Point, H.K. 香港北角英皇道 338 號華懋交易廣場 II 期 6 樓 601-604 室 (c) 3/F, Carpark No. 1, Cheung Wah Estate, Fanling, N.T. 新界粉嶺祥華邨 1 號停車場 3 樓 (d) Flat 3, 3/F, Kowloon Plaza, 485 Castle Peak Road, Lai Chi Kok, Kowloon 九龍荔枝角青山道 485 號九龍廣場 3 字樓 3 室 (e) 476 Sai Yeung Choi Street North, Shek Kip Mei, Kowloon 九龍石硤尾西洋菜北街 476 號 (f) No. 317, 3/F, Sau Mau Ping Shopping Centre, Sau Mau Ping Estate, Kowloon 九龍秀茂坪邨秀茂坪商場 3 樓 317 室 (g) Shop 209-210, Shan King Commercial Complex, Shan King Estate, Tuen Mun, N.T. 新界屯門山景邨商場 209-210 舖 (h) 2/F, St. Benedict Church, 7 Kong Pui Street, Shatin Wai, Shatin, NT 新界沙田沙田圍崗背街 7 號聖本篤堂 2 樓 (i) Unit 1-7, Podium Level, Tsui Lau House, Tsui Ping (North) Estate, Kwun Tong, Kowloon 九龍觀塘翠屏北邨翠柳樓平台 1 - 7 號 (j) 3 Wong Yin Street, Tuen Mun, N.T. 新界屯門旺賢街 3 號 (k) Shop 125A, M2, Tsui Yue House, Tsui Ping (North) Estate, Kwun Tong, Kowloon 九龍觀塘翠屏北邨翠榆樓 M2 層 125A 舖

	(l) Units 21-34, G/F, Wu Yuet House, Wu King Estate, Tuen Mun, N.T. 新界屯門湖景邨湖月樓地下 21-34 號
2. Hong Kong Employment Development Service Limited (ERB) 香港職業發展服務處有限公司 (再培訓)	(a) Shop 101, 102 & 104, 1/F, Long Ping Shopping Centre, 1 Long Ping Road, Yuen Long, N.T. 新界元朗朗屏路 1 號朗屏邨商場 1 樓 101,102 及 104 號舖 (b) 2/F & 4/F, Ying Yu Building, 99 Lai Chi Kok Road, Prince Edward, Kowloon 九龍太子荔枝角道 99 號應如大廈 2 樓及 4 樓 (c) Unit 2-8A, Wing C, G/F, Lung Wo House, Lower Wong Tai Sin (II) Estate, Kowloon 九龍黃大仙下邨 (二區) 龍和樓地下 C 翼 2 至 8A 號 (d) Unit 203-206, Podium, Bik Shui House, Shui Pin Wai Estate, Yuen Long, NT. 新界元朗水邊圍邨碧水樓平台 203-206 室
3. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司 (再培訓)	(a) Rooms 508-509, 5/F & Rooms 701-703, 707-712, 7/F, 113 Argyle Street, Mongkok, Kowloon 九龍旺角亞皆老街 113 號 5 樓 508-509 室及 7 樓 701-703、707-712 室 (b) Unit 1913-1920, 19/F, Tower 2, Grand Century Place, 193 Prince Edward Road West, Mongkok, Kowloon 九龍旺角太子道西 193 號新世紀廣場 2 座 19 樓 1913-20 室 (c) Rm 905-7, 9/F and Rm 1101-5, 11/F, Wing On Kowloon Centre, 345 Nathan Road, Kowloon 九龍彌敦道 345 號永安九龍中心 9 樓 905-7 室及 11 樓 1101-5 室 (d) 18/F, One Pacific Centre, 414 Kwun Tong Road, Kwun Tong, Kowloon 九龍觀塘觀塘道 414 號 1 亞太中心 18 樓
4. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟 (再培訓)	(a) 5th Floor, THF (Yuen Long) Commercial Building, 2-8 Tai Cheung Street, Yuen Long, N.T. 新界元朗泰祥街 2-8 號大鴻輝 (元朗) 商業大廈 5 樓 (b) Shop No. 54 & 69, G/F, Phase 3, Sunshine City, Ma On Shan, N.T. 新界馬鞍山新港城 3 期地下 54 及 69 號舖

	<p>(c) Unit 403, 4/F, Tin Ching Amenity & Community Building, Tin Kwai Road, Tin Shui Wai 天水圍天葵路天晴邨社區綜合服務大樓 4 樓 403 室</p> <p>(d) G/F., Tsui Wo House, Tai Wo Estate, Tai Po, N.T. 新界大埔太和邨翠和樓地下</p> <p>(e) 3/F, Len Shing Building, 162 - 168 Castle Peak Road, Yuen Long, N.T. 新界元朗青山公路 162-168 號聯昇樓 4 樓</p>
<p>5. The Evangelical Lutheran Church of Hongkong (ERB) 基督教香港信義會 (再培訓)</p>	<p>(a) Blk A-D, 4/F, Kwong Fai Building, 7-9 Kwong Fai Circuit, Kwai Hing 葵興光輝圍 7-9 號光輝大廈 4 樓 A-D 室</p> <p>(b) 18/F, Federal Centre, 77 Sheung On Street, Chai Wan 柴灣常安街 77 號發達商業中心 18 樓</p> <p>(c) G/F., No. 101-116 Choi Lai House, Choi Yuen Estate, Sheung Shui, N.T. 新界上水彩園邨彩麗樓 101-116 號地下</p> <p>(d) Room 207, 208, 405, Grace Lutheran Church & 5/F, Fung Yat Social Service Complex, 364 Kwai Shing Circuit, Kwai Chung, N.T. 新界葵涌葵盛圍 364 號馮鎰社會服務大樓五樓及天恩堂 207、208、405 室</p> <p>(e) 5/F., Kwai Hing Government Offices, 166-174 Hing Fong Road, Kwai Chung, N.T. 新界葵涌興芳路 166-174 號葵興政府合署 5 字樓</p> <p>(f) Rm 503, 504, 505A, 5/F &, Rm 704, 7/F, Kin Wing Commercial Bldg., 24-30 Kin Wing Street, Tuen Mun, N.T. 新界屯門建榮街 24-30 號建榮商業大廈 5 樓 503、504、505A 室及 7 樓 704 室</p> <p>(g) Unit 705, Millennium Trade Centre, 56 Kwai Cheong Road, Kwai Chung, NT 新界葵涌葵昌路 56 號貿易之都 7 樓 05 室</p> <p>(h) Plover Cove Road, Tai Po, N.T. (Former site of Luk Heung San Tsuen Public School) 新界大埔寶湖道 (六鄉新村公立學校舊址)</p> <p>(i) Unit 301, 3/F, Po Tin Shopping Centre, Po Tin Estate, Tuen Mun, N.T. 新界屯門寶田邨寶田商場三樓 301 室</p>

	<p>(j) G/F, 15 Tsing Yin Street, Tuen Mun, N.T. 新界屯門青賢街 15 號地下</p> <p>(k) 3/F, Yat Sun Building, 5 Yat San Street, Yuen Long, N.T. 新界元朗日新街 5 號日新大廈 3 字樓</p>
<p>6. The Federation of Hong Kong and Kowloon Labour Unions (ERB) 港九勞工社團聯會 (再培訓)</p>	<p>(a) 5/F Union Park Centre, 771-775 Nathan Road, Kowloon 九龍彌敦道 771-775 號柏宜中心五樓</p>
<p>7. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會 (再培訓)</p>	<p>(a) 1/F & 2/F, Independent Building, 499-501A Nathan Road, Yaumatei, Kowloon 九龍油麻地彌敦道 499-501A 號獨立大廈 1 字樓及 2 字樓</p> <p>(b) Flat C, 1/F, Yun Kai Building, 466 Nathan Road, Yaumatei, Kowloon 九龍油麻地彌敦道 466 號恩佳大廈 1/F C 座</p>
<p>8. Christian Action (ERB) 基督教勵行會 (再培訓)</p>	<p>(a) G/F-3/F & 5/F, New Horizons Building, 2 Kwun Tong Road, Kowloon 九龍觀塘道 2 號新秀大廈地下至 3 樓及 5 樓</p> <p>(b) Rm. 102A & 102B, 1/F & 3/F, Lam Tin (West) Estate Community Centre, 71 Kai Tin Road, Lam Tin, Kln. 九龍藍田啓田道 71 號藍田 (西區) 社區中心二樓 102A、102B 室及四樓</p> <p>(c) 4/F & 5/F, Sau Mau Ping (Central) Estate, Community Centre, 100 Sau Ming Road, Sau Mau Ping, Kowloon 九龍秀茂坪秀明道 100 號秀茂坪 (中區) 社區中心 4 樓及 5 樓</p> <p>(d) Suite UG02, Upper Ground Floor, Block 2, Hofai Commercial Centre, 222-224 Sai Lau Kok Road, Tsuen Wan 荃灣西樓角路 222-224 號豪輝商業中心二座地下上層 UG02 室</p> <p>(e) 3/F, Wofoo Commercial Building, 574-576 Nathan Road, Kowloon 九龍彌敦道 574-576 號和富商業大廈 3 樓</p>

<p>9. Heung To College of Professional Studies (ERB) 香島專科學校（再培訓）</p>	<p>(a) 29 Playing Field Road, Mongkok, Kowloon 九龍旺角運動場道 29 號</p> <p>(b) 6 Wan Tau Street, Tai Po, New Territories 新界大埔運頭街 6 號</p>
<p>10. The Industrial Evangelistic Fellowship Limited (ERB) 工業福音團契有限公司（再培訓）</p>	<p>(a) G/F & 1/F, 30 San Shi Street, Apleichau, Hong Kong 香港鴨脷洲新市街 30 號地下及 1 樓</p> <p>(b) Rm 1, 1/F, Kin On Building, 163-173 Camp Street, Sham Shui Po, Kowloon 九龍深水埗營盤街 163-173 號建安大廈 1 樓 1 室</p> <p>(c) 11/F, Christian Centre, 56 Bute Street, Mongkok, Kowloon 九龍旺角弼街 56 號基督教大樓 11 樓</p> <p>(d) Phase 2, 2/F, Maximall, 233 Electric Road, North Point, HK 香港北角電氣道 233 號城市中心二樓第二期</p> <p>(e) 16 Ma Fung Ling Road, Ping Shan, Yuen Long, N.T. 新界元朗屏山孖峰嶺路 16 號</p> <p>(f) 162 Un Chau Street, Sham Shui Po, Kowloon 九龍深水埗元州街 162 號</p>
<p>11. Methodist Centre (ERB) 循道衛理中心（再培訓）</p>	<p>(a) Rm 701-706, 7/F & Rm 801-804, 8/F, East Town Building, 41 Lockhart Road, Wanchai, Hong Kong 香港灣仔駱克道 41 號東城大廈 7 樓 701-706 室及 8 樓 801-804 室</p> <p>(b) 3/F & 4/F, 22 Hennessy Road, Wan Chai, Hong Kong 香港灣仔軒尼詩道 22 號 3-4 樓</p>
<p>12. New Territories Association Retraining Centre Limited (ERB) 新界社團聯會再培訓中心有限公司（再培訓）</p>	<p>(a) Room 337-344, 3/F Choi Yuk House, Choi Yuen Estate, Sheung Shui, N.T. 新界上水彩園邨彩玉樓 3 樓 337-344 號</p> <p>(b) Shop No. 12, Ground Floor, Ka Fuk Shopping Centre, Ka Fuk Estate, Fanling, New Territories 新界粉嶺嘉福邨嘉福商場地下 12 號舖</p> <p>(c) Shop 304, Heng On Shopping Centre, Heng On Estate, Ma On Shan, Shatin, N.T. 新界沙田馬鞍山恒安邨恒安商場 304 號舖</p> <p>(d) Rm 1, 2/F Nan Tin Mansion, 37 Kau Yuk Road, Yuen Long 元朗教育路 37 號南天大廈 201 室</p>

	<p>(e) Wing A, G/F, Lee Wing House, Lee On Estate, Ma On Shan, Sha Tin, N.T. 新界沙田馬鞍山利安邨利榮樓地下 A 翼</p> <p>(f) Rm 221-222 Shek Fong House, Shek Wai Kok Estate, Tsuen Wan 荃灣石圍角邨石芳樓 221-222 室</p> <p>(g) Shop 301-307, Po Ning House, Po Lam Estate, Tseung Kwan O, N.T. 新界將軍澳寶林邨寶寧樓 301-307 室</p> <p>(h) G/F, 5-7 Tai Wing House, Tai Yuen Estate, Tai Po, NT 新界大埔大元邨泰榮樓 5-7 號地下</p> <p>(i) G/F, 114 Tai Tak House, Tai Yuen Estate, Tai Po 大埔大元邨泰德樓 114 號地下</p> <p>(j) Room 101-108, G/F, On Yeung House, Cheung On Estate, Tsing Yi, N.T. 新界青衣長安邨安洋樓地下 101-108 室</p> <p>(k) No. 20-29, G/F, Wu Pik House, Wu King Estate, Tuen Mun 屯門湖景邨湖碧樓地下 20-29 號</p>
<p>13. The Young Men's Christian Association of Hong Kong (ERB) 香港基督教青年會 (再培訓)</p>	<p>(a) 1/F Hang Ning Court, 259-263 Shun Ning Road, Cheung Sha Wan, Kowloon 九龍長沙灣順寧道 259-263 號恒寧閣一字樓</p> <p>(b) 41 Salisbury Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon 九龍尖沙咀梳士巴利道 41 號</p>
<p>14. Yan Oi Tong Limited (ERB) 仁愛堂有限公司(再培訓)</p>	<p>(a) Room 106-107, 1/F, Fung Tak Estate Community Centre, Diamond Hill, Kowloon 九龍鑽石山鳳德邨社區中心 1 樓 106-107 室</p> <p>(b) 4-6/F, Yan Oi Tong Jockey Club Comm. & Sports Ctr, 18 Kai Man Path, Tuen Mun, N.T. 新界屯門啓民徑 18 號仁愛堂賽馬會社區及體育中心 4-6 樓</p> <p>(c) No. 7, Muk Lun Street, Wong Tai Sin, Kowloon 九龍黃大仙睦鄰街七號</p> <p>(d) 6/F, Sui Sing Building, 202-204 Cheung Sha Wan Road, Sham Shui Po, Kowloon 九龍深水埗長沙灣道 202-204 號瑞星商業大廈 6 樓</p>

	<p>(e) Room 211-217, Podium, Bik Shui House, Shui Pin Wai Estate, Yuen Long, N.T. 新界元朗水邊圍邨碧水樓平台 211 - 217 室</p>
<p>15. Hong Kong Young Women's Christian Association (ERB) 香港基督教女青年會 (再培訓)</p>	<p>(a) Unit no. 2-4, G/F, Kai Sin House, Upper Wong Tai Sin Estate, Kowloon 九龍黃大仙上邨啓善樓地下 2-4 號</p> <p>(b) 1 & 2/F, Lai Kok Shopping Centre, Lai Kok Estate, 12 Tonkin Street, Sham Shui Po, Kowloon 九龍深水埗東京街 12 號麗閣邨麗閣商場 1 樓及 2 樓</p> <p>(c) 1/F & 2/F, Tin Shui Community Centre, Tin Shui Estate, Tin Shui Wai, Yuen Long, N.T. 新界元朗天水圍天瑞邨天瑞社區中心一、二樓</p> <p>(d) 1-2/F, Podium, Wong Tai Sin Plaza, Kowloon 九龍黃大仙中心平台二樓及三樓</p>
<p>16. The Society of Rehabilitation and Crime Prevention, Hong Kong (ERB) 香港善導會 (再培訓)</p>	<p>(a) Hei Ling Chau 喜靈洲</p> <p>(b) 163 Ho Sheung Heung Road, Sheung Shui, N.T. 新界上水河上鄉道 163 號</p>