



新北市政府職業訓練中心

Vocational Training Center, New Taipei City Government.



新住民網上學

Store Attendants





《 目錄 》

單元1	門市服務人員 門市人員管理與顧客服務作業	P.2
單元2	門市服務人員 門市管理櫃台作業	P.4
單元3	門市服務人員 門市清潔管理作業	P.6
單元4	門市服務人員 門市管理報表、POS相關帳表	P.7
單元5	門市服務人員 結帳作業-文教服務類	P.8
單元6	門市服務人員 結帳作業-零售服務業	P.10
單元7	門市服務人員 結帳作業-餐飲服務業	P.12
單元8	門市服務人員 投庫及離櫃作業	P.14
單元9	門市服務人員 地板清潔	P.15
單元10	門市服務人員 玻璃清潔	P.17

單元1 門市人員管理與顧客服務作業

- 勞動部「門市服務丙級技能檢定」共分為學科與術科兩大類。
- 學科部分採筆試測驗題方式，單選題80題，每題1.25分，答錯不倒扣，及格分數為60分，並以電腦閱卷，測驗時間為100分鐘。
- 目前坊間都有許多相關考試用書，同學們可以自行去參考。

術科部分採實作測驗方式

- 共分為3站：1.第一站 筆試。2.第二站 櫃檯作業實作。3.第三站 清潔作業

第一站筆試

1.第一站 筆試：共分為5大題型，測驗時各題型都會各抽1題來做考試。

- 第一題型：門市管理作業
- 第二題型：櫃檯管理作業
- 第三題型：清潔管理作業
- 第四題型：門市管理報表
- 第五題型：POS相關帳表



第二站 櫃檯作業實地操作

共分為文教服務類、零售服務類、餐飲服務類3大題型，測驗時會先從三題型中抽出一題型，再依已抽出題型中抽出1題測試。

試題內容分為「設備操作與結帳作業、投庫作業、離櫃作業」等3大操作作業，測驗時間為15分鐘。

<注意>自民國111年開始，因應新改版的門市丙級考題，原來測驗時使用的傳統紙捲發票會改成感熱式電子發票，所以系統操作的介面也會有些許不同。



第三站 清潔作業

共分為地板清潔、玻璃清潔2題，測驗時分為A、B兩小組進行測試，A小組會抽出該組的測試試題，B小組則測試未抽出之另一題，測驗時間為20分鐘。

【成績計算】

1. 每站得分乘以配分比率後，為該站成績。第一站：40%，第二站：35%，第三站：25%。
2. 每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績60分（含）以上者為及格。
3. <注意>任何一站成績為“0”分者以不及格論。

》操作項目2：門市服務人員正確穿著（應檢人員規定的服裝儀容）

監評人員檢視選手應檢人）分為個人衛生.服裝.儀容3大部分

● 個人衛生：

1. 頭髮短不過肩或束髮
2. 雙手（含指甲）至手肘清潔

● 服裝：

1. 男生穿著有領衫.長褲（西裝尤佳）與正式鞋襪（不穿著涼鞋）
2. 女生穿著正式套裝（長褲或長裙）與正式鞋襪（不穿著涼鞋）

● 儀容：

衣著整齊清潔、不可過度暴露



》操作項目3：門市服務人員的職責與作業

1. 顧客服務
2. 門市管理
3. 櫃台作業
4. 清潔作業



單元2

門市櫃台管理作業

操作項目1：門市服務人員顧客服務作業

禮貌用語：

您好，歡迎光臨

有哪裡需要為您服務的嗎

對不起，讓您久等了

請您稍等一下

您需要的商品在這裡

很高興為您服務

歡迎下次再來

良好的顧客服務作業流程：

- (1) 歡迎顧客 (服務人員儀容整潔及良好服務態度)
- (2) 瞭解顧客需求
- (3) 提供服務滿足顧客需求
- (4) 確認顧客是否滿意

顧客不喜歡的服務態度：

不說話、不知道、不耐煩、不在乎、不誠懇

操作項目2：門市服務人員顧客抱怨處理

抱怨處理流程：

帶離現場、傾聽抱怨內容、安撫情緒 (以同理心認同顧客)、協助解決問題
表達歉意與感謝、通報上級擬定改善計畫、持續追蹤關懷。



操作項目3：門市服務人員的商品管理作業

開立免用統一發票收據

操作項目3：門市服務人員商品管理作業/開立免用統一發票收據

1. 填寫正確公司名稱
2. 填寫統一編號
3. 填寫品名、數量、單價、金額
4. 在新臺幣合計欄位，填寫大寫國字數字金額。



操作項目3：門市服務人員的危機狀況處理

鈔票辨識

- 100元：由紫紅色變綠色。
- 200元：由金色變綠色。
- 500元：由金色變綠色。
- 1000元：由金色變綠色。



單元3

門市清潔管理作業

操作項目1：門市環境介紹

以一般便利商店為例

- 1.店面、騎樓（含店外招牌、玻璃門窗等）
- 2.櫃檯區（結帳區）
- 3.貨架區（常溫區、冷藏區、生鮮區、冷凍區）
- 4.設備區（微波爐、飲料咖啡機、熱食區、顧客休息區、廁所等）
- 5.倉庫區及行政區

操作項目2：門市環境清潔工作內容與要領

雨天時店內清潔維持

- 放置傘架
- 提供傘套
- 巡場清理
- 鋪設紙板



補充說明/一般門市環境清潔原則

- (1) 店外騎樓保持暢通與清潔，地面沒有垃圾與積水。
- (2) 店內地面定時清掃垃圾，保持地面乾燥。
- (3) 店內天花板定期清理、去除蜘蛛網與灰塵
- (4) 顧客休息區與廁所定時清潔、消毒
- (5) 購物籃（購物推車）應清除雜物垃圾，定時消毒
- (6) 玻璃門窗保持清潔明亮
- (7) 店內照明燈管保持明亮
- (8) 冷氣濾網與出風口原則上每週清潔一次

單元4 門市管理報表、POS相關報表

操作項目1：門市管理報表製作與解讀

食品安全檢查表(門丙術科試題編號：18100-101301D-08)

依賣場冷藏區、冷凍區、生鮮區與一般食品貨架區，試製作一份「食品安全檢查表」。

- 檢查商品是否過期
- 檢查商品是否被做記號
- 檢查商品包裝是否破損



操作項目2：POS相關帳表製作與解讀

POS帳表解讀(門丙術科試題編號：18100-101301E)

計算悠遊卡消費總金額：100 (早) + 800 (中) + 100 (晚) = 1,000 (全日)

(1) 計算悠遊卡消費總金額：100 (早) + 800 (中) + 100 (晚) = 1,000 (全日)

(2) 計算早班現金抵用金額：100 (發票) + 1,500 (刷卡) + 100 (悠遊卡) = 1,700

(3) 計算月平均客單價：420,000 (本月銷貨淨額) ÷ 7000 (本月來客數) = 60

(4) 計算促銷折價 (應稅) 佔銷售收入 (應稅) 的比率：3,000 ÷ 40,000 = 7.5%

(5) 計算業績最低班別的業績佔總銷售業績百分比：4,530 (晚班最低) ÷ 37,300 (總業績) = 12.14%



單元5 結帳作業 – 文教服務業

單元操作操作項目

第二站：櫃台結帳作業 (測驗時間15分鐘)

- 1.收銀機正確操作流程
- 2.填寫輸入正確資料
- 3.退貨流程

操作項目1：櫃台結帳作業所使用之設備

- 1.POS收銀機與發票機
- 2.POS收銀機的現金盒
- 3.投庫箱
- 4.術科考試結帳櫃台示意圖。



操作項目2/櫃台結帳作業/檢查應檢時的各項準備用品

檢查應檢時置於牛皮紙袋內的各項準備用品是否完整無缺，確認無誤後，於答案卷上填寫術科測試編號與簽名。

- 1.零用金2000元 (擺放在POS收銀機的現金盒內作為找零使用)
- 2.空白電子發票感熱紙捲
- 3.應檢試題
- 4.測試用筆
- 5.口紅膠
- 6.投庫夾鍊
- 7.紙鈔 (結帳用)：1000元、500元
- 8.現金禮券 (結帳用)：1000元、500元
- 9.提貨單 (結帳用)：1000元、500元
- 10.商品券 (結帳用)：1000元





操作項目3：櫃台結帳作業-文教服務類A03試題

1.操作準備

- (1) 安裝空白電子發票感熱紙捲
- (2) 登入POS收銀機
- (3) POS收銀機的現金盒整理 (將2000元零用金依幣值以左大右小的方式擺放在POS收銀機的現金盒內)

2.結帳作業 (由人員進行操作並搭配門市服務標準用語)

- (1) 依照術科題目中所列之購買商品進行結帳作業
- (2) 輸入統編並請顧客確認
- (3) 完成結帳找零，並開立發票

3.退貨作業 (由人員進行操作並搭配門市服務標準用語)

- (1) 詢問顧客是否有帶發票，並確認退貨商品
- (2) 依照術科題目中所列之退貨商品進行退貨作業
- (3) 將原發票回收並作廢，退回購買差額，並將發票浮貼於答案

<注意>自民國111年開始，因應新改版的門市丙級考題，原來測驗時使用的傳統紙捲發票會改成感熱式電子發票，系統操作的介面也會有些許不同。

單元6

結帳作業 – 零售服務業

單元操作操作項目

第二站：櫃台結帳作業 (測驗時間15分鐘)

- 1.收銀機正確操作流程
- 2.填寫輸入正確資料
- 3.退貨流程

操作項目1：櫃台結帳作業所使用之設備

- 1.POS收銀機與發票機
- 2.POS收銀機的現金盒
- 3.投庫箱
- 4.術科考試結帳櫃台示意圖。

操作項目2/櫃台結帳作業/檢查應檢時的各項準備用品

檢查應檢時置於牛皮紙袋內的各項準備用品是否完整無缺，確認無誤後，於答案卷上填寫術科測試編號與簽名。

- 1.零用金2000元 (擺放在POS收銀機的現金盒內作為找零使用)
- 2.空白電子發票感熱紙捲
- 3.應檢試題
- 4.測試用筆
- 5.口紅膠
- 6.投庫夾鍊
- 7.紙鈔 (結帳用)：1000元、500元
- 8.現金禮券 (結帳用)：1000元、500元
- 9.提貨單 (結帳用)：1000元、500元
- 10.商品券 (結帳用)：1000元



操作項目3：櫃台結帳作業-零售服務類B01試題

1.操作準備

- (1) 安裝空白電子發票感熱紙捲
- (2) 登入POS收銀機
- (3) POS收銀機的現金盒整理 (將2000元零用金依幣值以左大右小的方式擺放在POS收銀機的現金盒內)

2.結帳作業 (由人員進行操作並搭配門市服務標準用語)

- (1) 依照術科題目中所列之購買商品進行結帳作業
- (2) 輸入統編並請顧客確認
- (3) 完成結帳找零，並開立發票

3.退貨作業 (由人員進行操作並搭配門市服務標準用語)

- (1) 詢問顧客是否有帶發票，並確認退貨商品
- (2) 依照術科題目中所列之退貨商品進行退貨作業
- (3) 將原發票回收並作廢，退回購買差額，並將發票浮貼於答案卷上

<注意> 退貨後原發票作廢，請將作廢的發票上註記「作廢 XXX(姓名)」



單元7 結帳作業 – 餐飲服務業

單元操作操作項目

第二站：櫃台結帳作業 (測驗時間15分鐘)

- 1.收銀機正確操作流程
- 2.填寫輸入正確資料
- 3.退貨流程

操作項目1：櫃台結帳作業所使用之設備

- 1.POS收銀機與發票機
- 2.POS收銀機的現金盒
- 3.投庫箱
- 4.術科考試結帳櫃台示意圖。



操作項目2/櫃台結帳作業/檢查應檢時的各項準備用品

檢查應檢時置於牛皮紙袋內的各項準備用品是否完整無缺，確認無誤後，於答案卷上填寫術科測試編號與簽名。

- 1.零用金2000元 (擺放在POS收銀機的現金盒內作為找零使用)
- 2.空白電子發票感熱紙捲
- 3.應檢試題
- 4.測試用筆
- 5.口紅膠
- 6.投庫夾鍊
- 7.紙鈔 (結帳用)：1000元、500元
- 8.現金禮券 (結帳用)：1000元、500元
- 9.提貨單 (結帳用)：1000元、500元
- 10.商品券 (結帳用)：1000元





操作項目3：櫃台結帳作業-餐飲服務類C07試題

1.操作準備

- (1) 安裝空白電子發票感熱紙捲
- (2) 登入POS收銀機
- (3) POS收銀機的現金盒整理 (將2000元零用金依幣值以左大右小的方式擺放在POS收銀機的現金盒內)

2.結帳作業 (由人員進行操作並搭配門市服務標準用語)

- (1) 依照術科題目中所列之購買商品進行結帳作業
- (2) 輸入統編並請顧客確認
- (3) 完成結帳找零，並開立發票

3.換貨作業 (由人員進行操作並搭配門市服務標準用語)

- (1) 詢問顧客並確認換貨商品
- (2) 依照術科題目中所列之換貨商品進行換貨作業
- (3) 將原發票回收，並將發票浮貼於答案卷上

<注意> 在換貨時,因為無實際的交易所以不會產生新的發票,只有在POS系統上做更換紀錄

單元8

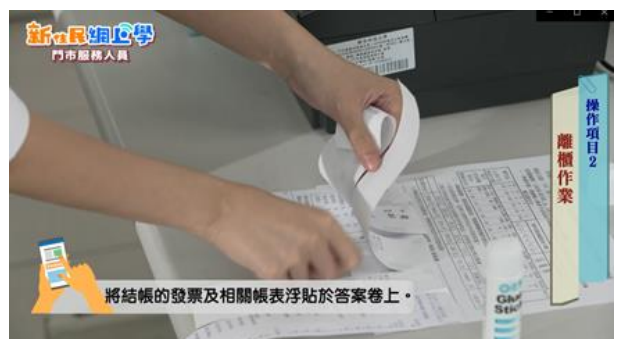
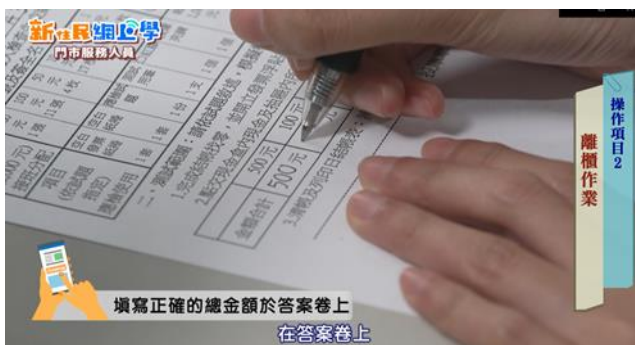
投庫及離櫃作業

投庫作業-文教服務類A03試題

1. 確認投庫內容 (千元鈔、禮券、商品券才需要投庫)。
2. 進行投庫作業。
3. 填寫投庫單 (2聯式)，填寫投庫金額、試題測試編號後6碼與簽名。
4. 完成投庫作業，投庫單浮貼於答案卷上。

操作項目2：離櫃作業-文教服務類A03試題

1. 清點現金、硬幣、投庫金額，並填寫正確的總金額於答案卷上
 2. 進行申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
 3. 進行交班作業：進行交班設定及空白電子發票感熱紙捲確認，請保持打開現金盒的狀態。
 4. 進行清帳及列印日結帳表：空白電子發票感熱紙捲確認並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷上。
 5. 填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。
- <注意> 投庫箱的「金庫聯、千元鈔、商品券」不要取回，以免監評人員無法評分。**



單元9

地板清潔

第三站：地板清潔作業

測驗時間20分鐘

1.準備作業 (地板清潔作業應考範圍：180公分 * 180公分，紅色正方形區域)

(1) 戴口罩、手套

(2) 拿工具：掃把、畚箕、地板清潔劑、專用刮刀、抹布、黃色集水桶、可換式拖把桿、乾拖把布，並就定位

2.掃地作業 (使用正確動作與順序)

(1) 撿報紙 (蹲下撿報紙，整理攤平對折)

(2) 掃地面 (注意掃地區域的順序)



3.刮除地板雙面膠 (使用正確動作與順序)

(1) 尋找地板上4個雙面膠

(2) 拿地板清潔劑、專用刮刀、抹布

(3) 噴地板清潔劑

(4) 打開刮刀蓋子，並刮除地板雙面膠

(5) 用抹布擦乾刮刀片與地板，將抹布丟入畚箕並收起刮刀 (蓋上蓋子)

<注意>右手拿專用刮刀 (食指按住螺絲點)，左手拿抹布。





第三站：地板清潔作業

測驗時間20分鐘

4. 垃圾處理 (使用正確動作與順序)

進行垃圾分類 (報紙：紙類，泥土、抹布：一般垃圾)

5. 工具歸位 (使用正確動作與順序)

將掃把、畚箕、專用刮刀先行歸位

6. 拖地作業 (使用正確動作與順序)

(1) 裝水 (約半桶水)

(2) 倒入地板清潔劑

(3) 擰乾拖把

(4) 進行拖地作業 (注意拖地區域的順序，拖把布重新浸水擰乾、換另一面拖地、換水、換拖把布的時間點等)：濕拖(清潔劑)-濕拖(清水)-乾拖

(5) 歸還工具

(6) 回到原位，等待評審評分

<注意> 拖地作業時記得換面與隨時清洗拖把，不可一次拖到底。

<注意> 最後記得將口罩與手套丟棄，丟棄時仍需要進行垃圾分類 (口罩：一般垃圾，手套：塑膠類)。



單元10 玻璃清潔

第三站：玻璃清潔作業

測驗時間20分鐘

操作項目：玻璃清潔作業

1.準備作業

- (1) 戴口罩.手套
- (2) 拿工具：水桶、抹布、玻璃清潔劑、專用刮刀、玻璃刮刀、靜電撻子，工具就定位後再裝半桶水提回工作區

2.清潔作業：撕海報與清理玻璃框架（使用正確動作與順序）

- (1) 撕海報（由下往上），對折
- (2) 用撻子掃除玻璃框架、玻璃面上的塵土（掃入海報紙上）

3.刮除作業：刮除玻璃面上膠帶（使用正確動作與順序）

- (1) 拿玻璃清潔劑噴玻璃面上膠帶
 - (2) 拿專用刮刀、抹布
 - (3) 打開刮刀蓋子，並刮除玻璃面上膠帶（由下而上刮除）。
 - (4) 用抹布清潔刮刀並集中清潔下來的膠帶，完成後收起刮刀（蓋上蓋子）
- <注意>右手拿專用刮刀（食指按住螺絲點），左手拿抹布。



第三站：玻璃清潔作業

測驗時間20分鐘

4. 垃圾處理 (使用正確動作與順序)

將塵土、膠帶、海報等丟入垃圾桶 (需進行垃圾分類) (垃圾桶用腳踏打開)
需進行垃圾分類：海報：紙類，其他：一般垃圾

5. 擦拭作業 (使用正確動作與順序，抹布擰乾不要太濕，若水太髒則去換桶乾淨的水)

用抹布擦玻璃邊框，玻璃邊框的內側與邊角也要擦拭乾淨

<注意> 擦拭作業時記得換面與隨時清洗抹布，不可一次擦到底

6. 清潔玻璃 (使用正確動作與順序)

(1) 玻璃上噴玻璃清潔劑 (大S型，由上往下)

(2) 用抹布擦拭玻璃 (注意擦拭玻璃區域的順序，抹布重新浸水清洗擰乾、換另一面擦拭、換水的時間點等)

<注意> 第1次 (順時針方向)，抹布換另一面擦拭與清洗，不可一次擦到底。

<注意> 第2次 (逆時針方向)，清洗抹布，第3.4...次以後依此類推。

7. 刮玻璃 (使用正確動作與順序)

拿玻璃刮刀與抹布，以直向4次、橫向2次的方式，將玻璃面上的水漬清掉。

(1) 拿玻璃刮刀、抹布

(2) 直向

(3) 橫向

<注意> 玻璃面旁邊有一個螺絲，每一個直向的刮刀應停留在那裡，不要一次刮到底。



第三站：玻璃清潔作業

測驗時間20分鐘

8.檢查動作（檢查玻璃是否清潔乾淨）檢查玻璃是否清潔乾淨，若還有不乾淨的地方應再做加強。

9.歸還工具（用抹布清潔地面水漬，完成後將所有垃圾丟入垃圾桶）

用抹布清潔地面水漬，倒水與歸還工具，丟垃圾，並結束所有動作。

<注意>最後記得將抹布、口罩與手套丟棄，丟棄時仍需要進行垃圾分類（抹布、口罩：一般垃圾，手套：塑膠類）。

10.回到原位，等待評審評分

