

技術士技能檢定門市服務職類 丙級術科測試應檢人須知

本職類丙級術科測試共三站

◎ **第一站（筆試）**

專業技能評量、賣場應對
及店務評核（占比：40%）

◎ **第二站**

櫃檯作業（占比：35%）

◎ **第三站**

清潔作業（占比：25%）

服裝儀容規範

項目		評審說明
個人衛生	A. 首部	1. 頭髮短不過肩或束髮 2. 染髮以深褐色為限 3. 可化妝，不濃妝豔抹，不配戴大型飾物
	B. 手（足）部	1. 雙手至肘潔淨 2. 指甲長度不超過指肉 3. 指甲潔淨無藏汗納垢
服裝	C. 上身	1. 男：穿有領衫 女：正式服裝 2. 不著深 V、無袖等不合宜衣著。
	D. 下身	1. 不著牛仔褲（裙）、迷你裙、短褲。 2. 宜著正式鞋襪，不著拖（涼）鞋、釘鞋。
儀容	E. 整體性	以參與面試之正式服裝儀容為審核要點 1. 整潔衛生：如衣服、鞋襪之乾淨度 2. 以不可過度暴露為原則 (如露股溝、露肚臍、露背、露胸、露大腿等)

術科測試檢定程序時間表

項目	內容	說明	測試時間	配分
第一站	筆試	五類題型： 1.門市管理作業 2.櫃檯管理作業 3.清潔管理作業 4.門市管理表報 5.POS 相關帳表	50 分鐘	40 分
評審			10 分鐘	
場地整理、休息			10 分鐘	
第二站	櫃檯作業	分二組測試，每組測試 10 人，實作 15 分鐘，評審 10 分鐘，測試結束後換組。	50 分鐘	35 分
場地整理、休息			10 分鐘	
第三站	清潔作業	分二組測試，每組測試 10 人，實作 20 分鐘，評審 5 分鐘，測試結束後換組。	50 分鐘	25 分
場地整理、休息			10 分鐘	

第一站 筆試

◎專業技能評量、賣場應對及店務評核 (佔比40%)，由應檢人依測試編號序由五類題型各抽1題組成測試之，50分鐘內完成。

第一題型 門市服務管理作業	50題
第二題型 櫃檯管理作業	30題
第三題型 清潔管理作業	15題
第四題型 門市管理報表	10題
第五題型 POS相關帳表	50題

第二站 櫃檯作業

作業項目	評分項目	內容說明	評分比重
1.操作準備 10分 (扣10分)	1-1 安裝紙捲	收執聯、存根聯發票同步調整及發票定位	10分
	1-2 現金盒整理	1.期間檢視現金、現金盒整理 2.零用金依序大到小	全扣-10分
2.結帳作業 40分 (扣20分)	2-1 結帳作業	結帳執行及發票內容(如商品條碼、金額、小計及找零)	20分
	2-2 發票內容	結帳金額、找零金額及狀況題處理(如統一編號、退換貨等)	20分
	2-3 用語	招呼/讀帳/結帳/送客/禮節用語及包裝應對作業，各項以扣-5分	全扣-20分
3.投庫作業 (10分)	投庫單檢查	金額都填寫：正確填寫 收銀機聯：正確點收及歸位	10分
4.離櫃作業 40分 (扣10分)	4-1 申報作業	開抽屜進行清點現金等作業	20分
	4-2 現金填表	正確點收	10分
	4-3 清帳報表	清帳及列印日結帳表	10分
	4-4 離櫃歸位與整理	櫃台內無雜物(櫃檯點交及整潔度)	全扣-10分
5.離櫃禮儀 (扣10分)	站櫃禮儀	表情、報到禮節動作及應考態度	全扣-10分

第三站 地板清潔作業

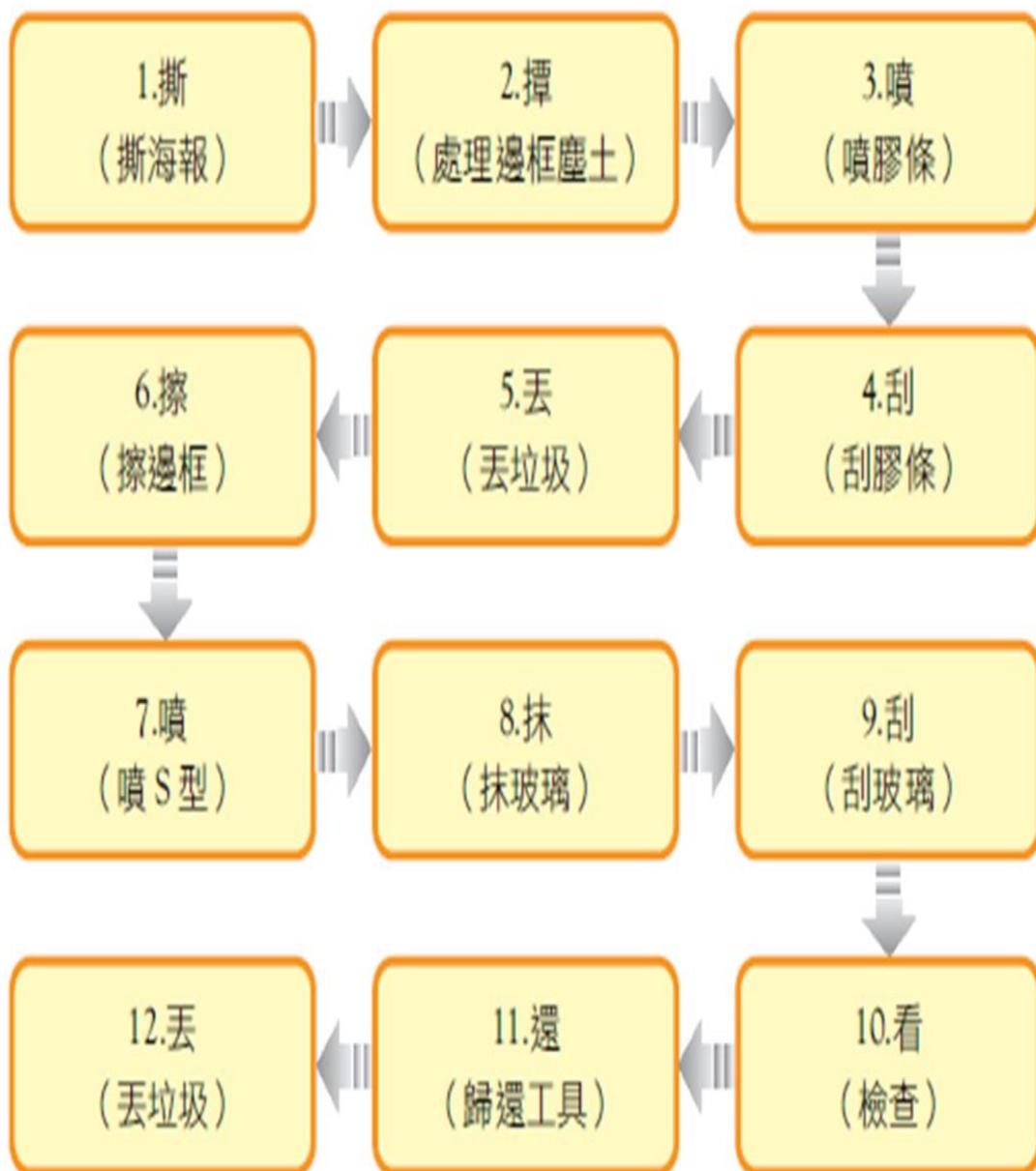
掃地作業



拖地作業

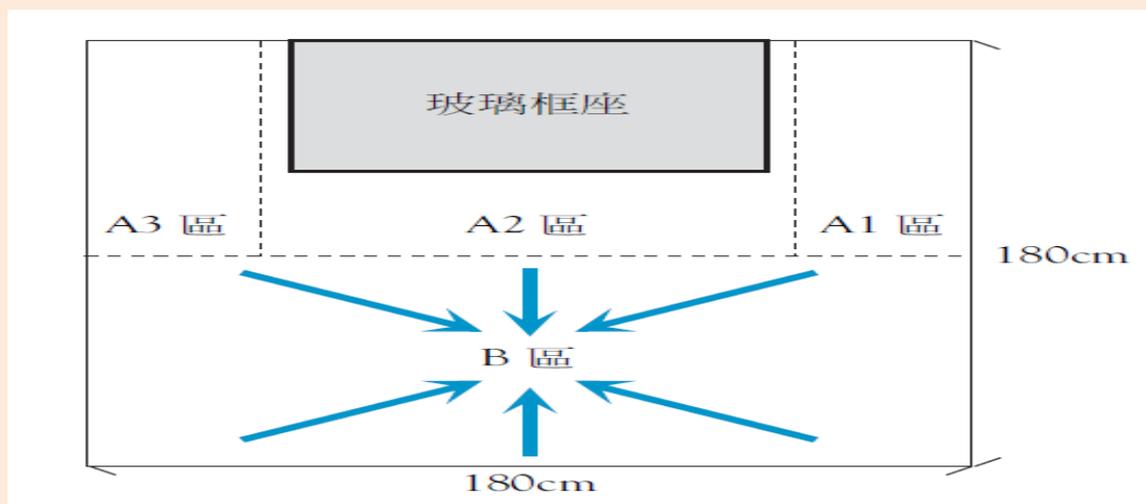


第三站 玻璃清潔作業

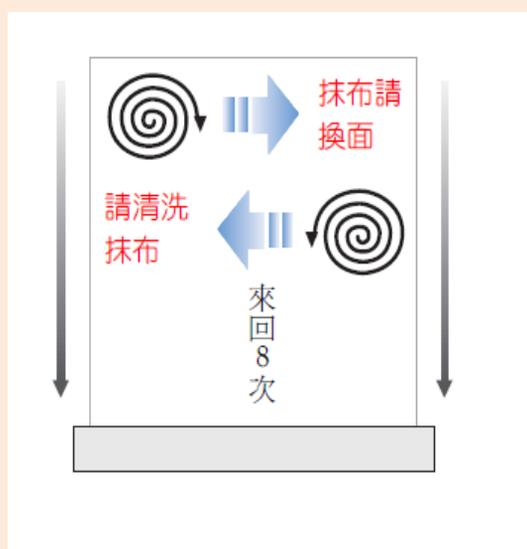


清潔作業說明

◎地板清潔範圍



◎玻璃抹布方向



◎玻璃刮刀方向

