

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「零件管理」職能範疇

名稱	執行退貨程序
編號	108606L3
應用範圍	於汽車零部件銷售、庫存監控及管理部門，從業員能夠根據機構既定的退貨程序，有效地處理退貨要求，以保障機構及顧客的利益。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(汽車零部件的退貨原則)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解汽車零部件的用途及特性 ● 掌握機構的退貨準則 ● 瞭解機構對退回貨品的交收及處理程序 ● 瞭解機構對退回貨品的監控及記錄文件系統 <p>2. 應有表現(執行處理退貨程序)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構既定的準則，執行退貨，如： <ul style="list-style-type: none"> 貨品規格 <ul style="list-style-type: none"> ○ 生產商或供應商對貨品的處理及使用標準，例如：認可的安裝程序、保用或儲存期限等 ○ 掌握交易文件的有效性 ○ 確認貨品 ● 根據既定的處理程序，執行包裝、安排運送、儲存等維護退回貨品措施 ● 完成退貨監控文件記錄 ● 執行退款或更換新貨品予客戶的程序及有關文件 ● 撰寫退回貨品的初步檢驗報告，及同類情況的頻次記錄，以便各零部件管理部門跟進 ● 執行機構既定的緊急應變程序，例如：處理客戶不滿、偶發性的大量退貨、庫存量不足等 ● 以便條向上級或有關同事反映程序上的缺失
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠根據機構既定的退貨準則，確定退貨要求的有效性； ● 能夠根據機構既定的指引，執行緊急應變程序； ● 能夠報告退回貨品的初步檢驗結果及同類情況的頻次，以便各零部件管理部門跟進；及 ● 能夠根據既定的退貨程序，處理退貨，並能反映程序上的缺失。
備註	此能力單元之學分值是假設受評人已擁有辨別汽車零配件的能力。