

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售和採購」職能範疇

名稱	管理退貨及產品索賠
編號	105275L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理退貨的從業員。工作涉及在各生產階段辨認不合格產品，包括：收貨階段、生產過程中及送貨後。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備產品索賠的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 描述產品質量標準及樣品檢驗/測試程序 • 概述在各生產階段辨認不合格產品的方法包括：(1) 向供應商收貨期、(2) 生產過程中及 (3) 送貨後 • 概述方法，如何辨認對公司所造成的損失及評估對公司所造成的損害 <p>2.1. 在收貨階段處理不合格產品</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨認原材料、零件和組件或所採購產品的質量標準/要求 • 按照所要求的規格，安排檢驗/測試產品 • 採取適當措施處理退貨 (包括：提交不合格報告、通知有關供應商、將不合格材料存放於「不合格區」以待處置、安排發送新材料/零件/產品) <p>2.2. 在生產過程中處理不合格產品</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨認產品的質量標準/要求 • 按照所要求的規格，安排檢驗產品和/或檢查產品質量 • 採取適當措施處理不合格產品 (包括提交不合格報告、通知相關各方、將不合格產品存放於指定地區、安排重做、維持偏差紀錄) • 定期檢討不合格個案，並採取適當修正措施 <p>2.3. 在送貨後處理產品索賠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銷售合同辨認產品質量標準及檢驗樣本 • 安排檢驗/測試產品及評估損失/損害 • 辨認各種替代方案 (例如：重做、送還供應商、安排商業解決方案、徵詢專家意見、採取法律行動) • 評估/比較替代方案，並提出具成本效益的建議，解決來自客戶對產品的索賠 • 定期檢討退貨，並採取預防措施
評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠處理收貨期及生產過程中的退貨事宜 • 能夠處理送貨後的產品索賠 • 能夠檢討退貨，並採取糾正及預防措施
備註	