

## 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	執行產品回收
編號	105276L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理客戶投訴及以物流鏈回收產品的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 具備產品回收原則及產品管理的知識<ul style="list-style-type: none"><li>• 採用廣泛技能處理產品回收</li><li>• 採用廣泛技能，安排一系列活動將產品推出市場，並提供支援</li></ul></li><li>2. 執行產品回收<ul style="list-style-type: none"><li>• 與相關單位協調，辨認所需回收的產品及回收所涉及的範圍</li><li>• 通知相關單位 ( 如製造商、經銷商 )</li><li>• 協調設立消費者電話熱線或通訊方式，回應客戶查詢</li><li>• 發佈產品回收公告</li><li>• 建立應急計劃和回收程序</li><li>• 提供行動計劃，從物流鏈回收或處置產品</li></ul></li><li>3. 以專業的方式管理產品回收<ul style="list-style-type: none"><li>• 在執行產品回收時考慮客戶的可能反應，將對公司形象的負面影響降至最低</li><li>• 在產品回收時與客戶維持良好關係，並為未來業務鋪路</li></ul></li></ol>
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"><li>• 能夠建立回收程序</li><li>• 能夠提出處理產品回收的行動計劃</li></ul>
備註	