

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「採購及供應鏈管理」職能範疇

名稱	管理第三方物流服務
編號	104998L6
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的人員。這能力的應用涉及批判性地分析、評估及管理技巧。能夠識別外判物流服務的流程，並能監管外判商/服務提供者的表現，以提高機構的經營效益。
級別	6
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 第三方物流服務管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握機構業務策略、管理政策 • 掌握機構供應鏈的結構及功能 • 瞭解聘用第三方物流服務的優點、缺點、風險等，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 充分利用資源、業務靈活性 • 減低成本 • 公司資料外洩等 • 掌握各種市場分析及研究技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • SWOT分析(Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) • 服務質量差距模型(SERVQUAL) • 掌握監控外判商管理技巧 <p>2. 管理第三方物流服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠評估有關供應鏈流程中可作外判考慮的服務，以更有效地運用機構資源 <ul style="list-style-type: none"> • 外判業務的優點、缺點、風險等 • 監管外判服務的相關法例 • 制定聘用第三方物流服務的準則及程序 <ul style="list-style-type: none"> • 篩選服務提供者的程序及標準 • 洽談及訂定合約 • 招標程序 • 服務範疇 • 服務表現要求、標準 • 監察程序 • 匯報程序 • 選擇及聘請服務提供者 <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構指引，進行招標程序 • 按既定標準評核各服務提供者 • 選出合適的外判服務提供者 • 與外判服務提供者簽訂合約 • 建立良好的溝通機制，與外判服務提供者緊密溝通，確保外判服務運作暢順 • 監察及按照合同訂明的服務標準，定期評核外判服務提供者的表現 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在管理第三方物流服務時，防止任何濫權或舞弊的行為
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠評估機構供應鏈流程中可作外判考慮的業務服務；</p> <p>能夠制定篩選外判商的準則及程序，評估符合機構要求的外判服務商，並與其訂立合乎雙方利益的合約條款；及</p> <p>能夠定期監察及評核外判服務商的表現，確保外判商按合約條款提供有質素的服務。</p>
備註	