

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	與供應商處理問題
編號	104978L4
應用範圍	此能力單元適用於零售機構內負責與供應商接洽的人員。這能力的應用涉及一些非常規性的工作，需具有縝密的思考及運用適當的判斷能力。當貨品出現特殊情況 / 問題，而發現責任在於供應商時，能夠獨立地向供應商陳述有關問題，並通過談判解決有關問題。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 處理採購貨品出現問題的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構所採購貨品的政策，如包裝、貨品時限等，以及通常會出現的問題和處理相關問題方法及程序 • 瞭解機構對有關供應商的管理政策 • 掌握團隊精神，協調能力和良好的人際溝通能力（通過文字及語言），以便聯繫供應商 • 掌握分析問題，解決問題和收集問題訊息等技巧 • 瞭解向供應商匯報問題的程序，及使用內部的問題報告追蹤系統（使用紙張或電腦）的知識 • 瞭解檢查貨品的方法及程序 2. 與供應商處理問題 <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構訂立的政策 / 指引，分析問題貨品的相關細節 • 確定問題是否源自本身機構，抑或責任在於供應商 • 收集有問題貨品的重要證據，交給供應商 • 從記錄供應商的系統取得詳細資料，如聯絡人、合同條款、報表及提交問題所需的內容 • 按照機構既定的指引，完成內部的“供應商問題報告”。報告可以是在線記錄 / 追蹤系統，也可以是要填寫表格，並記錄所收集證據的書面文件 • 向供應商提交報告，要求對方跟進 • 與供應商跟進協商，解決相關貨品的問題 • 能分析不同供應商的表現，實施品質管理 • 進行事後檢討，找出問題根源，防止類似問題再次發生 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> • 必須嚴格遵守機構對有關供應商的管理政策 • 以專業嚴謹的態度與供應商處理問題 • 以專業態度，防止任何濫用 / 挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能清楚說明供應商所供應貨品出現問題的地方； • 能蒐集證據，要求供應商跟進，並透過協商等方式解決問題；及 • 能按照機構的指引，正確地記錄及儲存相關的文件及報告。
備註	