

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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第三方物流服務管理知識 <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 2. 管理第三方物流服務 <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 3. 展示專業能力 <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> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠評估機構供應鏈流程中可作外判考慮的業務服務； ● 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 ● 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。
備註	