

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「供應鏈管理」職能範疇

名稱	管理第三方物流服務
編號	111325L6
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。從業員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
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合及通曉第三方物流服務管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通曉機構業務策略、管理政策</li> <li>● 整合機構供應鏈的結構及功能</li> <li>● 整合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"> <li>○ 充分利用資源、業務靈活性</li> <li>○ 減低成本</li> <li>○ 公司資料外洩</li> </ul> </li> <li>● 通曉各種市場分析及研究技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 強弱機危分析</li> <li>○ 服務質量差距模型 (SERVQUAL)</li> </ul> </li> <li>● 通曉監控外判商管理技巧</li> </ul> <p>2. 管理第三方物流服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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"> <li>○ 外判業務的優點、缺點、風險等</li> <li>○ 監管外判服務的相關法例</li> </ul> </li> <li>● 制定聘用第三方物流服務的準則及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 篩選服務提供者的程序及標準</li> <li>○ 洽談及訂定合約</li> <li>○ 招標程序</li> <li>○ 服務範疇</li> <li>○ 服務表現要求、標準</li> <li>○ 監察程序</li> <li>○ 匯報程序</li> </ul> </li> <li>● 選擇及聘請服務提供者 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 按照機構指引，進行招標程序</li> <li>○ 按既定標準評核各服務提供者</li> <li>○ 選出合適的外判服務提供者</li> <li>○ 與外判服務提供者簽訂合約</li> </ul> </li> <li>● 建立溝通機制，與外判服務提供者緊密溝通，確保外判服務運作暢順</li> <li>● 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</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「供應鏈管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>在管理第三方物流服務時，防止任何濫權或舞弊的行為</li></ul>
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"><li>能夠評估機構供應鏈流程中可作外判考慮的業務服務；</li><li>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</li><li>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。</li></ul>
備註	此乃能力單元104998L6的更新版