

**汽車業能力標準說明**  
**能力單元**

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 名稱   | 執行退貨程序                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. 編號   | AUSDCN311A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. 應用範圍 | 於汽車零配件銷售、庫存監控及管理部門，根據機構既定的退貨程序，有效地處理退貨要求，以保障機構及顧客的利益。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. 學分   | 3（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. 能力   | <p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 汽車零配件的退貨原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白汽車零配件的用途及特性</li> <li>◆ 掌握機構的退貨準則</li> <li>◆ 瞭解機構對退回貨品的交收及處理程序</li> <li>◆ 瞭解機構對退回貨品的監控及記錄文件系統</li> </ul> <p>6.2 處理退貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 根據機構既定的準則，執行退貨，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 貨品規格 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 生產商或供應商對貨品的處理及使用標準，例如：認可的安裝程序、保用或儲存期限等</li> <li>• 掌握交易文件的有效性</li> <li>• 確認貨品</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>◆ 根據既定的處理程序，執行包裝、安排運送、儲存等維護退回貨品措施</li> <li>◆ 退貨監控文件記錄</li> <li>◆ 執行退款或更換新貨品予客戶的程序及有關文件</li> <li>◆ 撰寫退回貨品的初步檢驗報告，及同類情況的頻次記錄，以便各零部管理部門跟進</li> <li>◆ 執行機構既定的緊急應變程序，例如：處理客戶不滿、偶發性的大量退貨、庫存量不足等</li> <li>◆ 以便條向上級或有關同事反映程序上的缺失</li> </ul> |

|         |                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. 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>(i) 能夠根據機構既定的退貨準則，確定退貨要求的有效性；</li> <li>(ii) 能夠根據機構既定的指引，執行緊急應變程序；</li> <li>(iii) 能夠報告退回貨品的初步檢驗結果及同類情況的頻次，以便各零配件管理部門跟進；及</li> <li>(iv) 能夠根據既定的退貨程序，處理退貨，並能反映程序上的缺失。</li> </ul> |
| 8. 備註   | 此能力單元之學分值假設學員已擁有辨別汽車零配件的能力。                                                                                                                                                                                                                |