

零售業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	與供應商處理問題
2. 編號	104978L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理採購貨品出現問題的知識</p> <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 <p>6.2 與供應商處理問題</p> <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 <p>6.3 展示專業能力</p> <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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能清楚說明供應商所供應貨品出現問題的地方； (ii) 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 (iii) 能按照機構的指引，正確地記錄及儲存相關的文件及報告。
8. 備註	