

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	執行貨品回收
2.編號	105045L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責產品銷售及品質管理的人員。這能力的應用必須根據機構的貨品回收的指引及程序，經分析及判斷，執行貨品回收，以保障消費者的利益。
4.級別	3
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 貨品回收的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的貨品回收的指引及程序 ◆ 瞭解政府對回收零售貨品的法定要求及程序，例如：食物安全要求 ◆ 瞭解各種貨品回收的資訊來源及渠道，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 供應商 • 政府機構 • 消費者委員會 • 顧客投訴 ◆ 瞭解執行貨品回收的職責，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 貨品評價 • 風險評估 • 定時通知上司／管理層有關回收行動情況 ◆ 明白延誤執行貨品回收的不良後果 <p>6.2 執行貨品回收</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解貨品回收的要求及原因，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 與供應商／製造商溝通 • 政府發出貨品回收要求 • 顧客投訴等 ◆ 調查並確定貨品回收的性質及相關回收行動 ◆ 按照機構的指引及程序，進行貨品回收，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 即時向管理層匯報有關情況及潛在風險 • 儘速通知供應商／製造商有關問題貨品資料 • 立即停止發售及回收可能對公眾構成危險的產品 • 透過傳播媒體向公眾發佈有關消息 • 向消費者回收貨品 • 在指定時間內有效地完成貨品回收 ◆ 協助檢討貨品回收過程，並向上司匯報回收貨品相關事宜 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在執行貨品回收時，恪守專業操守，防止任何欺騙行為 ◆ 確保能及時、正確地通知公眾有關貨品回收的消息

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"> (i) 能夠根據機構既定指引、程序及法例要求，迅速地處理貨品回收，以減低對消費者造成的影響；及 (ii) 能夠向上司匯報貨品回收的情況和顧客的滿意情況，並透過不同的媒體平台向公眾及消費者發佈有關消息，以確保貨品回收過程能順利進行。
8.備註	