

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「採購／電子商務採購」職能範疇**

1. 名稱	與供應商處理問題
2. 編號	111287L4
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。當貨品出現特殊情況／問題，而發現責任在於供應商時，從業員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 瞭解處理採購貨品出現問題的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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）</li> <li>◆ 瞭解機構對有關供應商的管理政策</li> <li>◆ 掌握團隊精神，協調能力和人際溝通能力（通過文字及語言），以便聯繫供應商</li> <li>◆ 掌握分析問題，解決問題和收集問題訊息等技巧</li> <li>◆ 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</li> <li>◆ 瞭解檢查貨品的方法及程序</li> </ul> <p>6.2 與供應商處理問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照機構訂立的政策／指引，分析問題貨品的相關細節</li> <li>◆ 確定問題是否源自本身機構，抑或責任在於供應商</li> <li>◆ 收集有問題貨品的重要證據，交給供應商</li> <li>◆ 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）</li> <li>◆ 按照機構既定的指引，完成內部的「供應商問題報告」。報告可以是網上記錄／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</li> <li>◆ 向供應商提交報告，要求對方跟進</li> <li>◆ 與供應商跟進協商，解決相關貨品的問題</li> <li>◆ 能分析不同供應商的表現，實施品質管理</li> <li>◆ 進行事後檢討，找出問題根源，防止類似問題再次發生</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 遵守機構對有關供應商的管理政策，防止任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為</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>◆ 能清楚說明供應商所供應貨品出現問題的地方；</li> <li>◆ 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</li> <li>◆ 能按照機構的指引，記錄及儲存相關的文件及報告。</li> </ul>
8. 備註	此乃能力單元 104978L4 的更新版