

零售商品品保管理人員職能基準

職能基準代碼		MQM7993-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售商品品保管理人員		
所屬類別	職類別	製造 / 品質管理		職類別代碼	MQM
	職業別	非食品飲料產品分級及檢查人員		職業別代碼	7993
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G47 G48
工作描述		以符合法規及系統化的方式，對所產出之產品及服務進行品質確保之行為			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 應用 職業安全 衛生法規	T1.1 確定工作場域 職業安全衛生法規 範疇		P1.1.1 釐清當前工作場域職業衛生安全法規及相關行職業類別文件 P1.1.2 應用工作場域職業衛生與安全法令，認識法規和行為準則之間關係，以協助職場同仁 P1.1.3 確認職業安全衛生委員代表，以及其他培訓諮詢和法律義務責任代表 P1.1.4 確認未遵守工作場域職業安全衛生規範的政策、程序、流程和系統的後果	3	K1 具備瞭解自己與他人在法律上職責知識 K2 能有效組織工作場域職業安全衛生的政策、程序、流程和系統 K3 有關國際、台灣相關法定規範與準則 K4 如何獲取有關符合法律的資料	S1 透過正式和非正式會議進行工作場域職業安全衛生要求的溝通技巧 S2 使用電腦技能來搜尋和下載電子檔和軟體 S3 使用電腦技能來搜尋和下載電子檔和軟體
	T1.2 推廣工作場域		P1.2.1 協助監督同仁遵守法規			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	職業安全衛生法規活動		P1.2.2 確保工作場所遵守法規規範 P1.2.3 如不符合法規所應採取的行動 P1.2.4 確認專家意見和法律責任，並獲得線上學習機會			
	T1.3 更新立法和相關出版物		P1.3.1 使用相關資源以更新立法和相關出版物 P1.3.2 針對相關修法和出版物進行協調溝通工作			
T2 釐清法規要求	T2.1 檢視組織之經營範疇與業務活動	O2.1.1 組織可能受內、外部法規規範之事項清單 O2.1.2 檢視計畫與行動方案	P2.1.1 初步檢視組織的經營範疇與各項業務活動，列出該組織可能受內、外部法規規範的事項清單，包括：功能、產品和服務等 P2.1.2 規劃與擬定完整檢視計畫與行動方案，以確定前揭清單中各事項受法規規範的適用性及範疇 P2.1.3 將前揭檢視計畫與行動方案送組織內部相關主管核可	4	K5 與組織相關的法令遵循所需文件 K6 組織內部的法令遵循管理功能、責任和職責的規範 K7 法令遵循管理所需的記錄保存系統 K8 相關內部和外部人員法令遵循相關事宜的聯絡程序 K9 違反管理政策和程序，包括識別、分類、調查、整頓和違反法令遵循要求報告 K10 法令遵循報告程序	S4 人際交往能力： ■ 促進法令遵循積極文化發展的組織 ■ 與對組織的法令遵循方案和管理系統有興趣的內部和外部人員工作 S5 人際交往和溝通能力關係到內部和外部人員，包括那些代表有關監管部門、專業機構和組織，也包括規範的組織
	T2.2 確定適用的內外部法規要求	O2.2.1 受規範事項及其對應法規規範彙整表	P2.2.1 搜尋與彙整相關的內部規定及外部法規，包括適用的法令、法律、命令、法規、行政規則等，以及相關行業和組織的規範和標準 P2.2.2 產出彙整表，詳列受規範之事項（包括：功能、產品和服務等）。			S6 讀寫技能用來閱讀和解釋不同類型的文件，並編寫包含複雜概念的報告 S7 組織和時間管理技能，來進行法令遵循管理活動

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			以及其對應的法規規範範疇		K11 關於企業在職和培訓過程的法令遵循管理 K12 對於法令遵循所需內部和外部傳播和推廣訊息，以及法令遵循計劃和管理系統的流程 K13 申訴處理系統 K14 法令遵循持續改進的過程，包括監測、評估和審查 K15 在組織內發展積極的法令遵循文化策略 K16 技術及績效指標，用來監控法令遵循方案或管理系統的運行 K17 法令遵循管理的報告程序，包括對違規和糾正措施的報告 K18 有關組織的政策和程序： ■ 法令遵循計劃和政策在各個法令遵循領域	S8 專案管理技能： ■ 規範和計劃法令遵循識別活動的進行 ■ 管理從事識別和解釋法令遵循管理活動的其他人員 S9 研究和分析技能以識別和解釋法令遵循的要求 S10 科技技能以有效地利用通信技術
	T2.3 闡釋和分析法規要求並進行風險排序	O2.3.1 法規符合性及風險評估文件	P2.3.1 運用前揭彙整表，分析及撰寫各項適用法規的符合性原則重點，並進行各項法規規範的風險評估（可能性及嚴重性，含風險排序） P2.3.2 分析過程中若對內外部法規規範有疑義，應與相關人員討論及釋疑 P2.3.3 將適用法規規範依據風險分析結果歸納分類			
	T2.4 將法規遵循要求文件化	O2.4.1 法令遵循要求報告	P2.4.1 將那些鑑定和解釋活動的產出整理和文件化 P2.4.2 準備和溝通相關的法令遵循要求的報告和相關人員執行特定的法令遵循管理功能的影響評估			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					■ 運營和道德的組織標準	
T3 專業 推薦客戶 購買產品 和服務	T3.1 開發產品和服務的知識		P3.1.1 根據公司政策和立法的要求制定並維護產品知識 P3.1.2 傳達所需的產品知識給其他員工 P3.1.3 研究和應用產品和服務之間差異 P3.1.4 了解競爭對手的產品和服務範圍以及價格的相關知識	3	K19 專業的產品知識 K20 保證效益和特點 K21 有效期限和保存期 K22 儲存需求 K23 原料或產品中包含的材料 K24 產品和配料來源 K25 保存產品處理方式 K26 互補產品和服務 K27 庫存情況 K28 工業手冊和文件 K29 庫存和商品範圍 K30 服務範圍 K31 公司策略和程序，包括： K32 訂單程序 K33 定價程序，包括 GST 要求 K34 瞭解與零售行業的相關法律	S11 人際交往的技能： S12 傳達產品知識給員工 S13 應用知識提供客戶建議 S14 透過明確和直接的溝通方式，處理棘手的客戶 S15 問題識別和確認需求 S16 分享資訊 S17 在有文化差異時，使用適當語言溝通 S18 使用和解釋非語言溝通 S19 讀寫能力： S20 使用各種通信和電子設備 S21 取得產品和服務的相關資訊 S22 解讀產品資訊 S23 解讀公司的政策和程序 S24 記錄資訊 S25 運算分析能力： S26 有關產品定價估算和成本計算
	T3.2 推薦專業產品或服務		P3.2.1 根據客戶要求進行商品評估 P3.2.2 對客戶展示產品及服務的特點和服務，創造購買環境 P3.2.3 應用產品的詳細專業知識為客戶提供準確的建議			
T4 管理	T4.1 發展及管理供	O4.1.1 供應	P4.1.1 依據公司政策，建立供應商績效	3	K35 產業及公司資訊包含	S27 分析及解決問題技能

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
供應商	應商	商績效指標	指標 P4.1.2 評估及新供應商在在商品類別下，有能力符合績效指標 P4.1.3 與供應代理商發展合作關係 P4.1.4 依據績效指標監測現有供應商績效 P4.1.5 依據公司政策，終止不符績效指標之現有供應商的合作關係		K36 通路及供應管道 K37 現有及可能新供應商 K38 可運用商品之類別 K39 零售業相關法令政策要求及零售行業有關實務條款 K40 相關公司政策及程序方面 K41 購買 K42 現在及未來存貨量 K43 利潤率 K44 品質管控	S28 分析商品類別 S29 發展績效指標 S30 溝通及人際技能 S31 提出問題以確定和確認要求 S32 建立與供應商關係及協商貨品供應 S33 提出教導 S34 與相關人員建立聯繫 S35 運用及解釋非語言的溝通 S36 運用語言及概念應用於文化差異 S37 讀寫技能： S38 分析庫存數量 S39 紀錄績效指標 S40 製作和審查文件
	T4.2 協調及管理供應之商品	O4.2.1 供應商商議紀錄	P4.2.1 依據公司政策及流程，與供應商協調及安排準備工作及與相關人員溝通 P4.2.2 依據公司政策授權特殊訂價安排及客戶付款合約以及和相關員工溝通 P4.2.3 監測供應商紀錄和存貨正確及在需要時清楚採取適當行動 P4.2.4 識別影響供貨的市場因素並和相關人員溝通 P4.2.5 製作完整與商議的正確紀錄，且在指定時間內通知相關人員 P4.2.6 當供應被指出潛在及真正的問題時，立即採取改正行動 P4.2.7 依據管理員、員工及顧客回應，			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			來分析、評估及調整存貨類別及供應來源			
	T4.3 監測商業品質管制	商品品質監測紀錄	P4.3.1 依據法令要求、客戶需要及公司政策來確認供應商貨物的品質標準 P4.3.2 貨物在供應製造及運送過程中之品質監測 P4.3.3 商品回報數量與目標數量對照之紀錄及分析			
T5 制定管理違反法規要求的規範	T5.1 制定回應違反內部和外部法規要求的程序		P5.1.1 確認與檢視營運範圍和組織安排的業務領域 P5.1.2 獲取和解釋適用於當前組織的法規要求 P5.1.3 檢視各地區法規的要求，確立潛在的違規行為 P5.1.4 在法規要求下，釐清分類、調查、糾正和報告方式來發展適合的文件，以作違規記錄	5	K45 分析能力，用於釐清違反法規要求的檢視和解釋 K46 適用於組織法規要求 K47 「零售業法規相關證照與法令」，如：食品安全衛生法 K48 讓內部和外部的人員對遵循法令感興趣 K49 企業責任 K50 制定對組織潛在違反法規要求的規範 K51 有關組織的政策和程序，包括：	S41 人際關係能力，有助於在組織內形成法規文化規範 S42 調查技能，用於收集如何發生違反法規要求的資訊 S43 組織能力，用於發展和監控違反法規的管理流程，其中包括： ■ 確定適用於組織法規要求 ■ 組織違規管理資訊系統的資訊來源 ■ 制定違反管理制度和相關流程 ■ 管理其他人員處理違反法規要求 ■ 記錄違反管理程序
	T5.2 監管法規的要求	違反法規相關紀錄	P5.2.1 監管和評估組織運作中違反法規要求的發生頻率 P5.2.2 檢視與評估申訴和其他潛在違反法規的訊息來源 P5.2.3 審查法規管理資訊系統，以釐清			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			所有違反法規的要求		■ 對違反法規要求的程序 ■ 營運和道德的組織標準 ■ 台灣和國際標準上，對於違規的處理和責任管理流程	■ 應用調查技能以符合所被要求的水準 S44 溝通能力，對於相關的內部和外部人員，特別是那些代表有關監管部門、專業機構和組織、標準化組織等等 S45 技術技能，有效地利用通信技術
	T5.3 管理並糾正違反法規		P5.3.1 分配適當的工作人員採取必要的行動來釐清分類、調查和糾正違反的法規 P5.3.2 當有違反法規要求的事實發生時，確保組織中高層管理團隊都會被告知訊息			
	T5.4 違規事件發生應聯絡組織相關人員		P5.4.1 分配適當的工作人員採取必要的行動來釐清分類、調查和糾正違反的法規 P5.4.2 當有違反法規要求的事實發生時，確保組織中高層管理團隊都會被告知訊息			
	T5.5 評估違反法規的回應及糾正	違法問題的報告	P5.5.1 對於違反法規及違反組織在法規政策上的要求，採取管理和糾正的行動 P5.5.2 確認成功的糾正違反法規，並通知相關的內部和外部人員 P5.5.3 確認被糾正違反法規的問題，並啟動適當的行動，以確保違規事件不再發生 P5.5.4 提出系統性和經常出現的違法問題報告，給組織管理高層參閱以提			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			出糾正			
	T5.6 紀錄和傳播違反管理事件和結果		P5.6.1 依據相關的內部和外部需求，文件化和報告已確認違反法規的要求 P5.6.2 保存違反法規要求的記錄 P5.6.3 報告對於糾正違反法規所採取的行動及這些行動的成果 P5.6.4 向內外部相關人員公告違規管理的報告			

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。 A02 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。 A03 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。 A04 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。 A05 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
說明與補充事項
● 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。 ● 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專(學)以上並從事相關業務 3-5 年。 ● 基準更新紀錄 • 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。