

供應鏈管理人員職能基準

職能基準代碼		KRM1324-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	供應鏈管理人員		
所屬類別	職類別	行銷與銷售 / 零售與通路管理		職類別代碼	KRM
	職業別	供給、配送及倉儲經理人員		職業別代碼	1324
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 其他專業、科學及技術服務業		行業別代碼	M7609
工作描述		開發並管理從供應商到最終客戶的所有流程，包括協調生產計畫、物流運輸、庫存控制和品質管理，以確保達到產品準時交付、成本最適化和客戶滿意度最大化。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	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管理供應商	T1.1供應商的開發與評估		<p>P1.1.1了解產業趨勢掌握組織供應鏈體系，據以評估需供應商提供之物料、成品數量、時間。</p> <p>P1.1.2評估各供應商的技術能力、生產能力、質量控制能力、交貨能力、成本效益和財務穩定性。</p>	4	<p>K01供應鏈管理基礎知識</p> <p>K02供應商評估</p> <p>K03所屬產業發展現況與趨勢</p> <p>K04成本管控概念</p>	<p>S01資訊蒐集與整合</p> <p>S02資訊分析</p> <p>S03風險評估能力</p> <p>S04供應鏈管理相關軟體操作</p> <p>S05詢價比價能力</p> <p>S06基礎外語溝通能力</p>
	T1.2供應商的選擇與合約簽訂	O1.2.1 供應商合約	<p>P1.2.1分析和比較不同供應商的優劣勢，根據評估結果篩選出符合目前需求的最終供應商。</p> <p>P1.2.2清楚掌握當前組織及客戶需求與供應商生產計畫，根據需求與供應商協商，達成雙方都能接受的合約條款和協議。</p> <p>P1.2.3確定合約條款和詳細內容，包括供應品質</p>	4	<p>K01供應鏈管理基礎知識</p> <p>K05商品採購流程</p> <p>K06基礎法律知識</p> <p>K07所屬產業相關安全規範</p>	<p>S07溝通協商技巧</p> <p>S08團隊合作能力</p> <p>S09合約閱讀能力</p>

主要職責	工作任務	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)
			標準、交貨期限、價格、付款條件和法律責任等。 P1.2.4確定最終的合約版本並進行簽署，同時與法律部門或法律顧問協作確保合同的法律有效性。			
	T1.3供應商風險管理與監控		P1.3.1根據供應商合約檢驗供應商提供之原物料樣品品質，確認品質達標後持續追蹤後續原料品質。 P1.3.2確認供應商交貨時率是否如合約擬定之期程進行。 P1.3.3定期對供應商的績效進行審查和評估，評估其是否符合合同條款和公司期望。 P1.3.4與供應商分享評估結果，提供回饋和改進建議，以促進其持續改進。 P1.3.5及時識別和解決供應商可能出現的問題和衝突，掌握供應商當前困境與尚可爭取、協調之處。 P1.3.6迅速與有關部門或人員反應原物料供貨問題，並協商、制定應對策略和應急計劃，降低可能的損失。	4	K01供應鏈管理基礎知識 K04成本管控概念 K07所屬產業相關安全規範 K08所屬產業產品品質管理和檢驗知識 K09專案管理知識 K10風險管理知識 K11國內外進出口流程	S03風險評估能力 S06基礎外語溝通能力 S07溝通協商技巧 S08團隊合作能力 S10問題解決 S11衝突管理 S12專案執行能力
	T1.4供應商資料維護		P1.4.1定期收集潛在供應商之基本資料，包括公司背景、產品和服務範圍、經驗和能力等。 P1.4.2根據每次合作經驗與結果，彙整該供應商	3	K01供應鏈管理基礎知識 K02供應商評估 K03所屬產業發展現況與趨勢 K10風險管理知識	S01資訊蒐集與整合 S02資訊分析 S13資料管理 S14人脈拓展能力

主要職責	工作任務	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)
			<p>的技術能力、生產能力、質量控制能力、交貨能力等相關資訊。</p> <p>P1.4.3將上述供應商相關資訊更新於內部資料庫中，做為未來供應商選擇的參考資料與依據。</p>		<p>K12績效管理知識</p> <p>K13市場分析</p>	S15資訊科技應用能力
	T1.5供應商績效評估與改進		<p>P1.5.1於供應鏈執行中，蒐集客戶滿意度、交貨準時率、售後問題處理時間等各項關鍵指標。</p> <p>P1.5.2能使用供應鏈管理分析工具，分析資料並辨識問題，以提升供應商管理效益。</p> <p>P1.5.3積極尋求和提供創新的解決方案，以滿足市場需求和客戶期望。</p>	4	<p>K03所屬產業發展現況與趨勢</p> <p>K10風險管理知識</p> <p>K12績效管理知識</p> <p>K14客戶關係管理</p>	<p>S01資訊蒐集與整合</p> <p>S02資訊分析</p> <p>S16供應鏈管理分析工具操作</p> <p>S17數據分析</p> <p>S18問題判斷能力</p>
T2管理需求端客戶	T2.1客戶需求管理		<p>P2.1.1追蹤與分析市場趨勢，以準確評估、預測客戶當前與未來的需求。</p> <p>P2.1.2了解客戶訂單需求，並掌握內部庫存與各項有效資源的產能，以期能在有效利用資源、降低庫存及運輸成本的前提下，最大化滿足客戶需求。</p> <p>P2.1.3根據客戶需求與資源評估，持續與客戶更新訂單狀態，確認最終需求與訂單內容。</p> <p>P2.1.4不定期提供新產品推廣或市場變化訊息，以隨時掌握客戶的潛在需求與期望。</p>	4	<p>K03所屬產業發展現況與趨勢</p> <p>K04成本管控概念</p> <p>K13市場分析</p> <p>K14客戶關係管理</p> <p>K15需求管理</p>	<p>S01資訊蒐集與整合</p> <p>S02資訊分析</p> <p>S07溝通協商技巧</p> <p>S19資源規劃與管理</p>
	T2.2供應鏈執行與	O2.2.1產品交付計	P2.2.1掌握內部資源、貨品數量、客戶訂單內容與需求數量，以確保所有客戶需求皆可被	4	<p>K04成本管控概念</p> <p>K09專案管理知識</p>	<p>S03風險評估能力</p> <p>S06基礎外語溝通能力</p>

主要職責	工作任務	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)
	協調	畫書	<p>滿足。</p> <p>P2.2.2統籌協調分配內部資源，以滿足客戶期望及組織之要求。</p> <p>P2.2.3根據客戶需求制定詳細的產品交付計畫，確保達到客戶要求。</p> <p>P2.2.4遇突發情況無法準時交付貨品或訂單被取消，進行協商或提供替代方案。</p> <p>P2.2.5針對出貨的品項與客戶，於內部系統更新，提供相關部門或人員進行出貨安排。</p>		<p>K10風險管理知識</p> <p>K11國內外進出口流程</p> <p>K14客戶關係管理</p> <p>K16專案規劃</p> <p>K17資源規劃與管理知識</p>	<p>S07溝通協商技巧</p> <p>S08團隊合作能力</p> <p>S10問題解決</p> <p>S11衝突管理</p> <p>S12專案執行能力</p> <p>S19資源規劃與管理</p> <p>S20計畫撰寫能力</p>
T3管理生產計畫	T3.1制訂生產計畫	O3.1.1生產計畫書	<p>P3.1.1根據產品交付計畫書，制訂相關生產計畫書。</p> <p>P3.1.2整合現有人力、設備和材料資源，以確保生產計畫的執行。</p>	4	<p>K01供應鏈管理基礎知識</p> <p>K04成本管控概念</p> <p>K09專案管理知識</p> <p>K15需求管理</p> <p>K16專案規劃</p> <p>K18生產排程理論</p> <p>K19所屬產業產品製程</p>	<p>S03風險評估能力</p> <p>S07溝通協商技巧</p> <p>S08團隊合作能力</p> <p>S19資源規劃與管理</p> <p>S20計畫撰寫能力</p>
	T3.2產線品質管理	O3.2.1產品	<p>P3.2.1確保物料供應與生產進度符合生產計畫書。</p> <p>P3.2.2以質量檢驗、監測，確保產品質量符合標準和客戶需求。</p> <p>P3.2.3監控生產進度和效率，及時調整生產排程、生產線數量和資源配置，以滿足生產計畫或降低因計畫變動的衍生成本，必要時進行預防性維護和緊急維修安排。</p>	4	<p>K01供應鏈管理基礎知識</p> <p>K04成本管控概念</p> <p>K08所屬產業產品品質管理和檢驗知識</p> <p>K18生產排程理論</p> <p>K19所屬產業產品製程</p> <p>K20物料管理與供應</p>	<p>S03風險評估能力</p> <p>S04供應鏈管理相關軟體操作</p> <p>S07溝通協商技巧</p> <p>S08團隊合作能力</p> <p>S10問題解決</p> <p>S11衝突管理</p> <p>S12專案執行能力</p> <p>S19資源規劃與管理</p>

主要職責	工作任務	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)
						S18問題判斷能力
	T3.3生產績效評估與改進		<p>P3.3.1監控生產績效指標，並進行分析和評估，以為改進之依據。</p> <p>P3.3.2必要時依據生產績效指標調整生產計畫，以確保產量、時程與品質能達到標準。</p> <p>P3.3.3根據績效評估、此次生產及調整結果，提出改進建議和措施，進行持續改進生產管理流程。</p>	4	<p>K03所屬產業發展現況與趨勢</p> <p>K10風險管理知識</p> <p>K12績效管理知識</p>	<p>S01資訊蒐集與整合</p> <p>S02資訊分析</p> <p>S16供應鏈管理分析工具操作</p> <p>S17數據分析</p> <p>S18問題判斷能力</p>
T4庫存與出貨管理	T4.1庫存管理		<p>P4.1.1根據客戶預估需求，比對歷史銷售數據及市場現況，進行需求預測。</p> <p>P4.1.2根據需求預測及訂單需求，調整庫存。</p> <p>P4.1.3記錄和更新內部系統庫存數據，維護庫存相關文件。</p>	4	<p>K01供應鏈管理基礎知識</p> <p>K13市場分析</p> <p>K15需求管理</p> <p>K21庫存管理策略</p>	<p>S04供應鏈管理相關軟體操作</p> <p>S07溝通協商技巧</p> <p>S08團隊合作能力</p> <p>S13資料管理</p> <p>S17數據分析</p>
	T4.2出貨需求確認	O4.2.1出貨單	<p>P4.2.1根據訂單需求，整合所有需出貨的商品內容，產生出貨單。</p> <p>P4.2.2更新內部系統，以利倉庫人員進行理貨。</p>	3	<p>K21庫存管理策略</p> <p>K22物流運輸管理</p>	<p>S04供應鏈管理相關軟體操作</p> <p>S07溝通協商技巧</p> <p>S08團隊合作能力</p>
	T4.3出貨安排		<p>P4.3.1出現貨品數量與預計不符時，能迅速應變協助處理出貨安排，或與客戶說明、協商替代方案。</p> <p>P4.3.2準備隨行運輸文件或清關文件，並確保文件與貨物一致。</p>	3	<p>K09專案管理知識</p> <p>K10風險管理知識</p> <p>K11國內外進出口流程</p> <p>K21庫存管理策略</p> <p>K22物流運輸管理</p>	<p>S03風險評估能力</p> <p>S04供應鏈管理相關軟體操作</p> <p>S06基礎外語溝通能力</p> <p>S07溝通協商技巧</p> <p>S08團隊合作能力</p> <p>S10問題解決</p>
	T4.4出貨追蹤		<p>P4.4.1追蹤在途貨況，確保貨物準時安全送達目的地。</p>	3	<p>K10風險管理知識</p> <p>K11國內外進出口流程</p>	<p>S03風險評估能力</p> <p>S06基礎外語溝通能力</p>

主要職責	工作任務	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)
			<p>P4.4.2出現運輸延誤、貨品損壞或其他問題，能提供解決方案。</p> <p>P4.4.3與客戶保持聯繫，確認貨物送達與客戶滿意度，以解決反映問題和相關建議。</p>		<p>K14客戶關係管理</p> <p>K22物流運輸管理</p>	<p>S07溝通協商技巧</p> <p>S10問題解決</p>

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，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。

A03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。

A04團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

A05彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A06壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：**

- 大學以上相關科系畢業，且具備供應鏈管理、物流管理、商業管理等3年以上工作經驗。

● **其他補充說明：**

- 供應鏈管理相關軟體：如 ERP 系統、WMS 系統、TMS 系統、SCM 系統等。
- 供應鏈管理分析工具：如 Tableau、Power BI、QlikView 等。
- 生產計畫書：包括原物料採購、原物料供應、製造過程、產品組裝和最終檢驗等。
- 生產績效指標：如生產效率、運作成本、品質表現等