

職能單元代碼	KRM3R0267v2
職能單元名稱	施行產品召回
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、回應顧客的產品召回的問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用適當的溝通技巧【註1】記錄申訴細節</li> <li>2. 決定公共健康及安全的初步評估</li> <li>3. 根據公司召回程序【註2】，通知潛在公共健康及安全風險的資深管理者</li> <li>4. 根據組織政策立即通知廠商或供應商相關申訴情事</li> <li>5. 根據公司程序，將任何對於公眾健康安全有危害之產品下架</li> <li>6. 確認風險後，知會相關公共及產業之產品召回單位【註3】</li> </ol> <p>二、回應初步的調查以釐清產品風險的本質：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 詳細判定風險的過程以及相關公眾和產業產品召回單位的角色</li> <li>2. 調查並確認風險的本質，且呈報【註4】給相關公共及產業產品召回單位組織</li> </ol> <p>三、進行調查以釐清產品風險的本質：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據公司及立法程序，來管理產品召回事件【註5】</li> <li>2. 在時間限制內有效完成產品召回程序</li> <li>3. 以即時且有效的方式，為召回程序及緊急狀況來建立指導原則</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、進行產品召回之程序的中華民國產品與食品標準規範</p> <p>二、正確呈報程序</p> <p>三、產品召回流程</p> <p>四、公眾義務</p> <p>五、不同合約類型及條款內容的含義</p> <p>六、顧客團體及組織代表</p> <p>七、相關政府代理機構</p> <p>八、相關商業法律及規章</p> <p>九、所有組織的責任義務</p> <p>十、運輸、貯存和處置召回產品</p>

	<p>十一、 公平交易委員會和消費者保護委員會的規定</p> <p>十二、 為客戶把關產品和供應之生產資訊來源</p> <p>十三、 影響工作角色或功能的商業政策與和程序</p> <p>十四、 職務的工作健康與安全之觀點</p>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、 記錄及呈報所有行動的讀寫與計算能力</p> <p>二、 回應顧客申訴的分析與決策技能</p> <p>三、 管理產品召回事件的規劃和組織技能</p> <p>四、 人際關係技能</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、 評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>正面、即時回應顧客申訴，並遵守規範、公司政策及相關法規</li> <li>解讀並與顧客、督導、員工、外部利害關係人及同業顧客溝通資訊</li> <li>確認並接觸相關及正確的資訊，以評估潛在風險</li> <li>根據公司政策，負責且有效地在工作場所管理產品召回過程或活動</li> <li>組織、規劃或完成召回與撤銷程序，以回應同業、製造商或政府發出的通知</li> </ol> <p>二、 評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>銷售導向的工作環境</li> <li>相關產品資訊的資源</li> <li>相關檔案，例如           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 政策或程序手冊</li> <li>(2) 相關立法及規範</li> </ol> </li> </ol> <p>三、 評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>工作區域中的績效觀察</li> <li>來自督導的第三方報告</li> <li>書寫或口頭提問以評量知識及理解</li> <li>受評者履歷證明及工作績效的第三方報告的評量</li> </ol>
<b>說明與補充事項</b>	<p>【註1】適當的溝通技巧可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用適當、開放及包容性的語言</li> <li>● 清楚且精確地表達</li> <li>● 非口語溝通</li> </ul> <p>【註2】召回程序包括：</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 政府產品、食品安全標準，貿易守則立法及程序手冊所述(之程序)</li><li>● 商業操作程序</li><li>● 關於產品製造、維護、貯存、運輸、加工或販售的相關政府標準</li></ul> <p><b>【註3】</b>產品召回單位可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 召回協調委員會</li><li>● 廠商或企業的產品召回委員會</li><li>● 政府的消費者相關單位</li><li>● 政府的產品與食品安全標準</li><li>● 中央或縣市區域組織，包括健康、消費者團體、產業、研究等組織</li></ul> <p><b>【註4】</b>呈報可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 風險評量報告</li><li>● 顧客申訴</li><li>● 污染物的性質</li><li>● 投訴的性質</li><li>● 產品特色：新鮮食品、保久食品、雜貨、一般貨物、冷凍、包裝及未包裝的</li><li>● 政策報告</li></ul> <p><b>【註5】</b>產品召回事件的管理可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 時間點</li><li>● 警告通知</li><li>● 保險議題</li><li>● 利害關係人的諮詢</li><li>● 組織物流</li><li>● 申訴呈報</li><li>● 要求產品召回程序</li><li>● 法律規範</li><li>● 獲得批准</li><li>● 商業關係及合約協議的衝擊</li></ul>
--	--