

《 服裝業 能力標準說明 》 能力單元

「洗衣服務」職能範疇

名稱	管理電子商務訂單交易
編號	111543L4
應用範圍	管理電子商務訂單交易的日常運作，確保交易準確性、營運效率及顧客滿意度。此能力單元適用於負責管理電子商務訂單交易運作與相關系統應用的從業員。
級別	4
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 相關領域的知識 能夠 - 瞭解機構電子商務訂單交易流程及運作模式 - 瞭解電子商務訂單交易系統的基本功能及運作原理 - 瞭解電子支付方式及相關安全要求 - 熟悉顧客服務原則及常見顧客查詢／問題類型 - 概述與電子交易有關的法規及資料保障要求 - 應用常用營運績效指標（如：訂單準確率、完成時間、顧客滿意度） 2. 應用和過程 能夠 - 編制並執行透過電子商務平台處理及追蹤訂單的程序 - 監督電子商務交易系統，確保訂單狀態準確更新，並能顯示顧客提出的取消或修改要求及作出跟進處理 - 監督顧客訂單的處理流程，確認交易包括訂單確認、付款及送貨安排 - 監察電子商務交易的付款結算，確保安全性及符合法規要求 - 實施資料保安措施，以保障顧客資料及符合相關法規 - 監察交易結果，並針對未成功的交易或異常交易採取糾正措施 - 定期進行風險評估，識別電子交易過程中的潛在風險並採取應對措施 - 收集及評估營運數據（如：訂單準確率、處理時間），以評估及改善運作效率 3. 展示專業性 能夠 - 按既定程序及法規要求，準確執行及監控電子商務訂單交易流程 - 在處理訂單異常或顧客問題時，作出適當判斷並採取合適行動 - 有效運用數據及營運資料，支援日常管理決策
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： - 管理電子商務訂單交易，確保訂單按既定時間處理及完成，並準確執行交易及送貨安排 - 依照機構的政策與法規，執行電子商務交易程序 - 確保電子支付及資料處理過程安全性與合規性 - 監察及分析營運數據（如：訂單準確率、處理時間），改善營運效率
備註	