

《 服裝業 能力標準說明 》 能力單元

「洗衣服務」職能範疇

名稱	跟進電子商務訂單交易
編號	111641L2
應用範圍	依照既定交易程序，於網上平台及行動應用程式跟進洗衣電子商務訂單交易狀況，並追蹤顧客訂單進度，包括更新訂單狀態、與物流或送遞公司聯絡以確認取件及送遞安排，以及記錄相關運送資料。此能力單元適用於負責洗衣電子商務訂單跟進及支援工作的相關從業員。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 相關領域的知識 能夠 - 瞭解機構的一般洗衣電子商務訂單交易及跟單流程 - 瞭解網上平台及行動應用程式中訂單狀態的基本分類（如：已確認、處理中、已取件、運送中、已完成） - 概述訂單管理系統中更新訂單狀態及輸入運送資料的基本操作 - 概述物流或送遞公司的基本取件及送遞流程 - 解讀常見的運送資訊（如：追蹤編號、取件及送遞時間） - 瞭解顧客常見的訂單進度查詢內容及既定回應方式 2. 應用和過程 能夠 - 按照既定程序，於網上平台或訂單管理系統中更新訂單狀態 - 與物流或送遞公司聯絡，確認取件及送遞狀況 - 記錄及更新運送資料（如：追蹤編號、預計取件及送遞時間） - 核對物流或送遞公司提供的運送資訊，按既定指引更新系統紀錄 - 按照既定資料，向顧客回應有關訂單狀態及送遞進度的查詢 3. 展示專業性 能夠 - 按照機構指引，完成訂單及相關運送資料的更新，確保資料完整並與系統紀錄一致，並符合既定的時效要求 - 以清晰及有禮的方式，透過數碼渠道向顧客提供訂單進度資料
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： - 能按既定程序跟進洗衣電子商務訂單交易，包括更新訂單狀態、聯絡物流或送遞公司及處理相關運送資料 - 能根據訂單紀錄及系統資料，就訂單進度及送遞安排，回應顧客查詢
備註	