

《 服裝業 能力標準說明 》 能力單元

「洗衣服務」職能範疇

名稱	處理電子商務訂單交易
編號	111642L3
應用範圍	依照既定交易程序，於網上平台及行動應用程式處理電子商務訂單交易，並追蹤顧客訂單進度。此能力單元適用於負責電子商務訂單交易的相關人員。
級別	3
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 相關領域的知識 能夠 - 瞭解機構不同類型的電子交易模式 - 瞭解常見交易問題的成因（如：付款失敗、系統延誤） - 瞭解如何透過電子商務訂單交易處理及追蹤訂單 - 瞭解機構的訂單管理系統，以更新訂單狀態並處理取消或修改要求 - 描述電子支付方式及流程 - 說明所提供的洗衣服務詳情，包括價格、處理時間、送遞方式及任何網上優惠活動 - 了解顧客常見疑慮及有效的應對方式（如：延誤、付款問題、服務查詢） 2. 應用和過程 能夠 - 處理顧客訂單，確認交易及送貨安排，並核對訂單資料的準確性 - 根據實際情況，在既定程序內調整訂單處理次序或方式 - 執行電子商務交易的付款結算，並核實交易紀錄及付款狀態 - 判斷交易結果是否成功或失敗，在出現異常情況時，選擇合適的處理及跟進方法，並按照機構指引作出適當處理或轉介上級 - 透過數碼渠道與顧客溝通，並根據不同顧客情況，使用系統資料來支援處理建議或回應 3. 展示專業性 能夠 - 有效處理電子商務訂單交易，並於合理時間內完成相關程序 - 安全地處理網上付款 - 透過數位渠道與顧客清晰且高效地溝通 - 在系統出現異常情況時，能夠先作初步處理，並按照既定通報程序和時間向上級匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為有能力達成： - 具備處理電子商務訂單、確認交易及送貨安排的能力，正確輸入及更新訂單資料 - 能夠依照機構既定的交易程序，完成電子商務交易流程
備註	改編自進出口業電子商貿增訂本《能力標準說明》能力單元（UoC 編號：110997L3）