

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	執行零售電子化商業模式
2. 編號	111414L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責落實政策的人員。從業員能夠在機構既定的政策下，執行零售電子化商業模式，並確保運作暢順，以發展機構的零售業務。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解對零售電子化的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握機構既定之電子化銷售策略及相關的資源 ◆ 瞭解機構所選定電子化商業模式的詳情及運作程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 模式的類型（如：公司和公司之間、公司和消費者之間） ● 所面對之客戶群組 ● 所採用之基礎設施及應用軟件 ● 所推介之產品及服務 ● 所提供的內容及資訊 ● 所採用之收費模式等 ◆ 瞭解執行零售電子化商業模式的成功指標因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 盈利表現及相關之維護經費 ● 與客戶的關係 ● 業務管理表現 ● 與夥伴的關係 ● 資料處理的效率 ● 與持份者的協調／合作關係等 ◆ 瞭解政府法例對電子化商業模式及網站等方面的監管 <p>6.2 執行零售電子化商業模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構既定的零售電子化商業模式，執行有關工作： <ul style="list-style-type: none"> ● 一次性的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 建構提供機構網上零售業務的平台 ○ 調撥本身員工，或以外判形式支援電子化零售的運作 ○ 添置／租用所需的軟件及硬件 ○ 檢查網站業務所必需遵守的法例、道德及保安等的事項 ○ 客戶投訴的處理及跟進程序 ● 週期性的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 監察網上零售業務日常的運作 ○ 量度及記錄上述電子化零售商業模式的指標因素 ○ 確保所有網上零售業務獲得正常的處理 ○ 確保所有突發／異常／投訴事項等獲得及時的處理 ○ 在有需要時進行改善，以處理用戶的要求 ● 有需要時進行相關電腦軟硬件的發展及更新 ◆ 定期檢討機構的零售電子化商業模式，向上級提供改善的建議

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在執行零售電子化商業模式時確保會兼顧機構、客戶及其他所有持份者的利益 ◆ 防止任何濫用機構零售電子化商業模式作濫權或舞弊行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠因應機構已制定的零售電子化商業模式，加以執行；及 ◆ 能夠在執行零售電子化商業模式時，確保運作暢順，以發展機構的零售業務。
8. 備註	此乃能力單元 105102L4 的更新版