

跨境電商營運人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	KRM4224-001v2	跨境電商營運人員	最新版本	略	2023/12/15
V1	KRM4224-001v1	跨境電商營運人員	歷史版本	已被《KRM4224-001v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		KRM4224-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	跨境電商營運人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 零售與通路管理		職類別代碼	KRM
	職業別	電話及網路客服人員		職業別代碼	4224
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G4719
工作描述		從事跨境電子商務購物平台之營運管理。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 維運跨境電商平台	T1.1 維護商品基本資料	O1.1.1 商品資料	P1.1.1 依據法規政策、組織策略程序與市場狀況需求，配合跨境電商平台之功能，維護商品基本資料更新。 P1.1.2 完成多國語言版本的資料編修。	4	K01 組織策略與規範 K02 產品知識 K03 行銷學基礎 K04 消費者行為學 K05 統計學基礎 K06 跨境電商相關法規 K07 跨文化消費者行為	S01 美工軟體操作技能 S02 文書處理能力 S03 文件閱讀能力 S04 數據蒐集與分析能力 S05 跨境電商平台操作技能

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2 維護商品庫存數	O1.2.1 庫存盤點清單	P1.2.1 定期與行銷企劃、倉管及廠商協調，以維護商品庫存數的正確性。	4	K01 組織策略與規範 K02 產品知識	S02 文書處理能力 S03 文件閱讀能力 S04 數據蒐集與分析能力 S05 跨境電商平台操作技能
	T1.3 分析平台營運績效	O1.3.1 營運績效報告	P1.3.1 依據跨境電商平台提供的資料，定期分析標的產品之 <u>交易數據</u> 【註1】。 P1.3.2 與行銷企劃討論，作為後續行銷活動或廣告投放模式調整之參考。	4	K01 組織策略與規範 K02 產品知識 K03 行銷學基礎 K04 消費者行為學 K05 統計學基礎 K06 跨境電商相關法規 K08 跨境電商平台規範	S02 文書處理能力 S03 文件閱讀能力 S04 數據蒐集與分析能力 S05 跨境電商平台操作技能 S06 報告撰寫能力 S07 資料蒐集、分析及判斷能力
T2 完成訂單及出貨	T2.1 訂單成立	O2.1.1 訂單明細	P2.1.1 定期確認與維護商品庫存數的正確性。 P2.1.2 依組織策略程序要求，定時登入跨境電商平台，確認訂單明細與訂單成立條件，促進交易順暢。 P2.1.3 依客戶需求回覆及處理訂單相關問題。	4	K01 組織策略與規範 K02 產品知識 K06 跨境電商相關法規 K07 跨文化消費者行為 K09 運費計算知識 K10 國際貿易基礎 K11 海空貨運流程知識 K12 第三方運送流程知識	S02 文書處理能力 S05 跨境電商平台操作技能 S08 廠商平台操作技能 S09 物流系統(本國、跨境)操作技能
	T2.2 完成出貨作業	O2.2.1 出貨明細	P2.2.1 依組織策略程序，配合不同的跨境物流模式，將訂單轉至出貨單位，啟動出貨物流	3	K01 組織策略與規範 K02 產品知識	S02 文書處理能力 S05 跨境電商平台操作技能

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		O2.2.2 庫存管理資料	作業流程。 P2.2.2 依組織策略程序，運用跨境電商平台、廠商平台或物流運送平台，追蹤貨物寄送進度。		K06 跨境電商相關法規 K09 運費計算知識 K10 國際貿易基礎 K11 海空貨運流程知識 K12 第三方運送流程知識	S08 廠商平台操作技能 S09 物流系統(本國、跨境)操作技能
	T2.3 訂單結案作業		P2.3.1 運用跨境電商平台或物流運送平台，確認消費者完成收貨、驗收、支付及評價。 P2.3.2 依組織策略程序完成訂單結案作業。	3	K01 組織策略與規範 K02 產品知識 K06 跨境電商相關法規	S02 文書處理能力 S05 跨境電商平台操作技能 S08 廠商平台操作技能 S09 物流系統(本國、跨境)操作技能
T3 提供售前及售後服務	T3.1 回覆消費者問題	O3.1.1 客戶問題紀錄	P3.1.1 依組織策略程序，於要求時限內運用跨境電商平台或相關社群平台，回覆消費者問題。 P3.1.2 定期蒐集市場資訊及與消費者間的問答資訊，作為未來更新 FAQ 的參考。	4	K01 組織策略與規範 K02 產品知識 K06 跨境電商相關法規 K07 跨文化消費者行為 K13 顧客關係管理	S02 文書處理能力 S05 跨境電商平台操作技能 S10 客戶服務能力 S11 文書軟體操作技能
	T3.2 提供售後服務	O3.2.1 售後服務紀錄	P3.2.1 於商品銷售後，依組織策略程序，運用適當的方式與管道，提供消費者所需之售後服務。 P3.2.2 處理逆物流及逆金流(退換貨)相關事項並記錄。	4	K01 組織策略與規範 K02 產品知識 K06 跨境電商相關法規 K13 顧客關係管理	S05 跨境電商平台操作技能 S10 客戶服務能力 S11 文書軟體操作技能

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A02 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A03 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

A05 應對不確定性：當狀況不明或問題不構具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A06 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發時間及危機狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

說明與補充事項

● **建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：**

- 大專以上畢業，或具 3 年以上經營電商平台相關經歷。

● **其他補充說明：**

- **【註 1】**交易數據：包含流量、客單價、交易金額、支付方式、取貨方式、加入會員、退貨、評價等轉換率、再購率、銷售分析。