

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
V3	KRM4224-001v3	跨境電商營運人員	最新版本	略	2024/12/15
V2	KRM4224-001v2	跨境電商營運人員	歷史版本	已被《KRM4224-001v3》取代	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		KRM4224-001v3			
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。			
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 O1.1.2可接單安全量報表	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完成多國在地化的訊息編修。 P1.1.3定期與行銷企劃、商品採購人員協調，以維護商品的可銷售數。	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國際貿易相關法規	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)
					K07跨文化消費者行為	
	T1.2分析平台營運績效	O1.2.1營運績效報告 O1.2.2營運財務報表	P1.2.1依據跨境電商平台提供的資料，定期分析標的產品之交易數據。 P1.2.2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。 P1.2.3與財務單位討論相關國外平台服務費、國內稅賦問題(如代扣境外所得稅等)。	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國際貿易相關法規 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訂單收集	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，下載未出庫訂單明細。 P2.1.3依客戶需求回覆及處理訂單相關問題。	3	K01組織策略與規範 K02產品知識 K06國際貿易相關法規 K07跨文化消費者行為 K09運費計算知識	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 O2.2.2庫存管理資料	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，回覆訂單的配送單號。	3	K01組織策略與規範 K02產品知識 K06國際貿易相關法規 K09運費計算知識	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

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)
	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 國際貿易相關法規	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 依組織及電商平台的要求，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 國際貿易相關法規 K07 跨文化消費者行為 K10 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		P3.2.1 於商品銷售後，針對產生的客訴或客服，與平台協商後續處理事宜。 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 國際貿易相關法規 K10 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 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。

A04 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。

A05 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1年以上經營電商平台相關經歷。

- 其他補充說明：

- 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。