

網路購物營運助理職能基準

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	KRM4224-002v2	網路購物營運助理	最新版本	略	2023/12/15
V1	KRM4224-002v1	網路購物營運助理	歷史版本	已被《KRM4224-002v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		KRM4224-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網路購物營運助理		
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		協助從事網路購物進出貨作業、商品訊息維護、客戶商品退換貨及網路問答等事務。			
基準級別		2			

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 維護平台產品訊息	T1.1 進行新品上架/下架		P1.1.1 依據相關人員指示，將銷售活動之商品進行網路平台上架。 P1.1.2 依據相關人員指示，將銷售活動結束之商品進行網路平台下架。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範	S01 商品上架平台能力
	T1.2 協助網購平台維護		P1.2.1 依據相關人員指示，繕打網路促銷資訊之文案。 P1.2.2 協助維護商品展示之網路平台。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統

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)
	T1.3 追蹤營運紀錄	O1.3.1 銷售報表 O1.3.2 網站流量報表	P1.3.1 定期下載追蹤銷售紀錄。 P1.3.2 網站營運監測報表紀錄。 P1.3.3 彙整相關報表，呈報相關人員。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統
T2 協助網站廣宣素材製作	T2.1 協助製作廣宣素材		P2.1.1 依據相關人員指示，搜尋提供相關設計素材。 P2.1.2 依據相關人員指示，利用各項軟體及模版，協助製作廣宣素材。 P2.1.3 依據相關人員指示，標註商品特點並上網展示。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K04 繪圖軟體應用相關知識	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S04 廣宣編輯能力
T3 協助管理商品進銷存及執行折扣檔期	T3.1 協助庫存更新及進退貨	O3.1.1 供應商資料卡 O3.1.2 庫存報表	P3.1.1 建立或更新供應商資料卡。 P3.1.2 依據組織報表定期統計各項產品銷售量及盤點庫存量，更新報表並向主管回報。 P3.1.3 依指示與供應商聯繫，安排進、 <u>退貨</u> ^{【註1】} 時間及數量並向主管回報。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K05 統計基本概論	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S05 計算及統計能力 S06 溝通能力 S07 庫存基礎管理能力
	T3.2 協助執行折扣檔期活動		P3.2.1 協助相關人員與供應商溝通促銷方案。 P3.2.2 協助相關人員與供應商溝通折扣檔期。 P3.2.3 與相關人員定期回報溝通結果。	3	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K05 統計基本概論	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S06 溝通能力

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)
	T3.3 協助進貨	O3.3.1 訂貨單 O3.3.2 銷售表	P3.3.1 依據相關人員指示，搜集並彙整營運數據。 P3.3.2 進行入倉商品、包材、備品等盤點檢查。 P3.3.3 整理進貨相關憑證，包含：進貨單、發票、收據、折讓單等。 P3.3.4 整理廠商請款資料提供會計部門。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K05 統計基本概論	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S05 計算及統計能力 S06 溝通能力
	T3.4 協助出貨	O3.4.1 訂單/出貨單/揀貨單/寄送單	P3.4.1 依據組織規定，定期統計各項產品銷售量及盤點庫存量，更新報表並向主管回報。 P3.4.2 與倉管人員聯繫，安排出貨時間及數量。 P3.4.3 聯繫物流商收貨。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K05 統計基本概論	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S05 計算及統計能力 S06 溝通能力
T4 協助提供售前及售後服務	T4.1 協助回覆消費者問題	O4.1.1 客戶問題紀錄	P4.1.1 依組織策略程序及相關人員指示，於要求時限內運用電商平台或相關社群平台，回覆消費者問題。 P4.1.2 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。	3	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K05 統計基本概論	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S05 計算及統計能力 S06 溝通能力
	T4.2 協助處理退貨與換貨	O4.2.1 退貨單 O4.2.2 銷售表	P4.2.1 依組織策略程序及相關人員指示，處理客戶退/換貨要求，安排取回退/換貨。 P4.2.2 檢查客戶退回商品並更新相關銷售報表。 P4.2.3 依組織策略程序及相關人員指示，處理客戶換貨要求，寄送新訂貨品及安排取回退換貨品，並更新銷售數據報表。	2	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K05 統計基本概論 K06 消費者保護規範	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S05 計算及統計能力 S06 溝通能力 S08 商品盤點與品質檢查

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)
	T4.3 協助提供售後服務	O4.3.1 售後服務紀錄 O4.3.2 退款憑證表單	P4.3.1 於商品銷售後，依組織策略程序及相關人員指示，運用適當的方式與管道，提供消費者所需之服務。 P4.3.2 完成退貨程序後，收齊折讓單送交會計部門，辦理退款事宜。 P4.3.3 處理逆物流及逆金流(退換貨)相關事項。	3	K01 電子商務相關法規 K02 網路購物系統 K03 組織政策與規範 K05 統計基本概論 K06 消費者保護規範	S02 文書處理能力 S03 操作網路平台商品管理系統 S05 計算及統計能力 S06 溝通能力 S08 商品盤點與品質檢查

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A03 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、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A04 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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：無。
- 其他補充說明：
 - 【註1】退貨：包含商品退貨、逆物流、金流之處理。