

香港資歷架構

零售業《能力標準說明》2.0

第二部分：零售業主要工作崗位分析結果

目錄

	頁
前言	1
進階路線圖	3
主要職能範疇：銷售、市場推廣及多渠道銷售管理	8
主要職能範疇：顧客關係管理	15
主要職能範疇：採購 / 電子商務採購	18
主要職能範疇：供應鏈管理	23
主要職能範疇：顧客服務	27
主要職能範疇：店舖營運	30
主要職能範疇：人力資源管理及發展	35
主要職能範疇：數據分析	39
主要職能範疇：資訊科技	42

前言

零售業行業培訓諮詢委員會（諮委會）協助行業編訂一套行業技能標準，即《能力標準說明》，臚列行業主要職務所需的能力要求及成效標準。零售業及電子商務《能力標準說明》分別於 2014 年及 2017 年推出。隨著零售業不斷地發展及轉變，諮委會現更新上述兩套《能力標準說明》，以配合行業實際發展的需求。力橋管理諮詢獲諮委會委聘為該項工作的專業撰寫人，主要工作包括審視行業發展趨勢、各主要職能範疇的轉變，分析各新增或轉變後的主要職能範疇及其職務，為行業提供進修及就業的進階路線圖，並增修現有能力單元，以切合主要工作崗位的實際要求。

在資歷架構下，工作崗位為本資歷與《能力標準說明》中的能力單元互相配對。為幫助從業員或進修人士就業、職業發展和進修，除了進階路徑圖外，主要工作崗位的工作範疇及核心能力概述亦有助他們瞭解行業的職業發展機會。在 2022 年 5 月至 7 月期間，專業撰寫人通過問卷和焦點小組會議，徵詢業內人士意見，以驗證各主要工作崗位的主要工作範疇和核心能力。

基於草擬本，以下是工作崗位分析過程中所得的要點：

- **與銷售、市場推廣及多渠道銷售管理 | 顧客關係管理相關**
 - 雖然以中小企業而言，首席執行官、董事總經理、首席營運總監及區域銷售總監往往由同一人兼任；但在大企業中，這四個工作崗位的主要工作範疇和核心能力是有差異的，故建議把首席營運總監分拆出來。至於區域銷售總監，其主要工作範疇和核心能力基本上與銷售及市場推廣總監相若，相異之處僅在於管轄地域的規模，故建議合併這兩個工作崗位。
 - 在銷售及市場推廣方面，實體店舖與電子商務之間沒有明顯差異，故建議把兩者的主要工作崗位合併。
 - 在新零售的環境中，善用人工智能技術提升創意的能力愈趨重要。
- **與採購 / 電子商務採購 | 供應鏈管理相關**
 - 實體店舖與電子商務之間的主要差異在於空間。實體店舖的空間有限，必須盡量陳列具有高銷售量的商品，因而採購商品的種類與數量便有所限制；但虛擬商店不受此限。在採購上，實體店舖與電子商務所需的核心能力相若，微細差異只是商品的種類與數量而已，故建議把採購與電子商務採購的主要工作崗位合併。
 - 數據分析有助瞭解顧客購買行為，同時提升入貨的準繩度。
 - 實體店舖與電子商務在商品陳列上有著完全不同的考慮和方式。實體店舖必須通過美感等元素吸引顧客駐足，讓他們透過視覺、觸覺等感官，對商品產生興趣繼而購買。而虛擬商店則要利用版面設計、橫額等，吸引顧客點擊瀏覽，以發掘各種商品並下單結帳。
- **與顧客服務 | 店舖營運 | 人力資源管理及發展相關**

- 在顧客服務方面，並非所有公司都推行神秘顧客活動。對於顧客服務經理而言，管理合作夥伴更為重要。另一方面，在新零售的趨勢下，與顧客的接觸點都是全方位的，因此必須兼顧網上網下的接觸點。
- 零售營運總監制定的不僅只是零售銷售系統操作程序。應把該能力單元名稱改為「零售銷售系統」，當中涉及銷售點的結帳整體解決方案（如：運用自動掃描結帳、直接打開手機的電子錢包等，減省排隊程序，優化消費體驗）。
- 關於人力資源管理及發展方面，碎片化培訓需求與日俱增，負責培訓的人員必須掌握基本的製作數碼學習資源的技能（如：剪片）。

- **與數據分析 | 資訊科技相關**

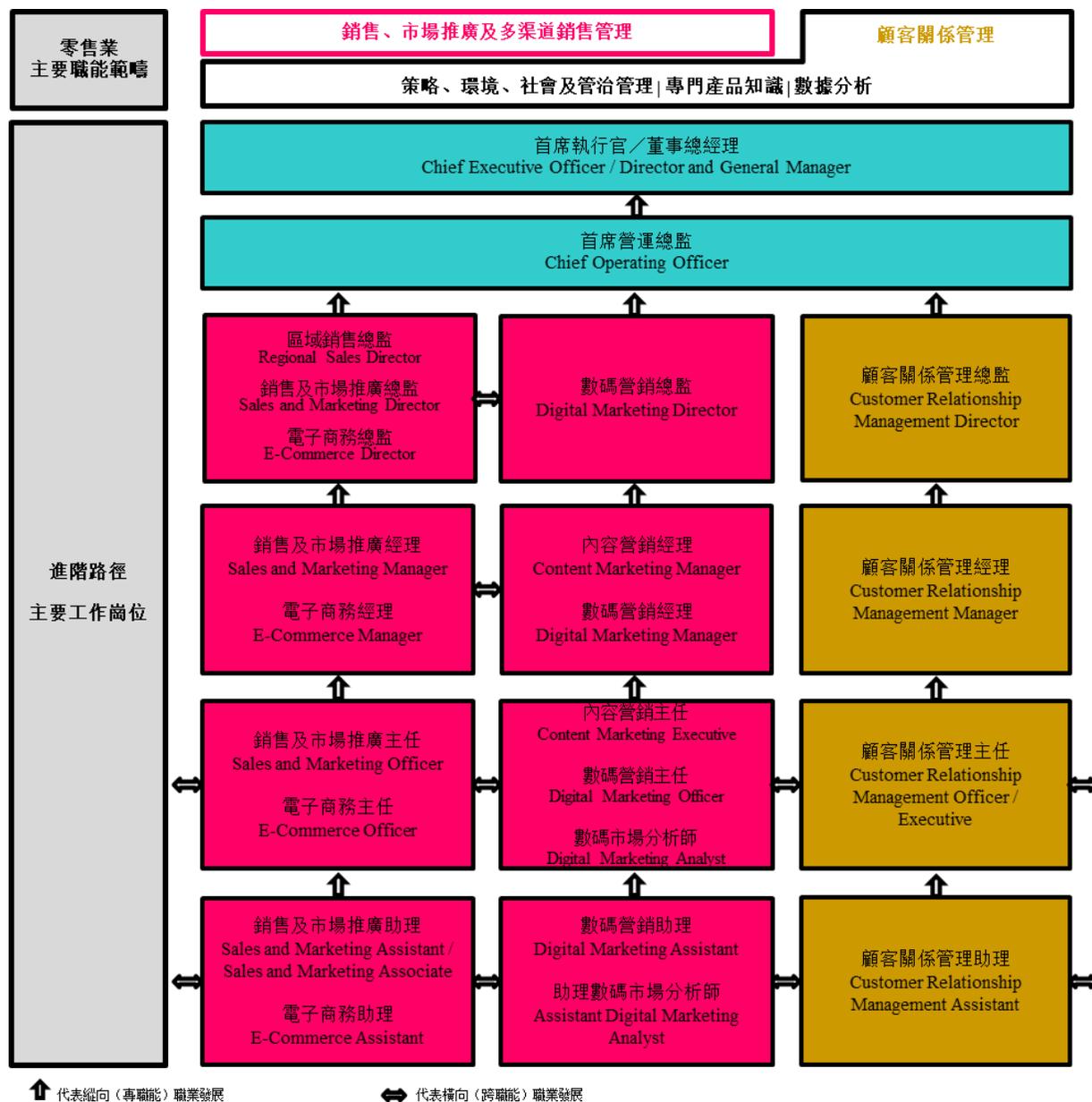
- 「資訊及通訊科技業」正就其進階路徑草擬本向業界進行諮詢。零售業在數據分析方面，可以該進階路徑作為藍本，並按需要另加零售業所需的能力單元。是以，數據分析的主要工作崗位，將包含「資訊及通訊科技業」所需的技術性能力單元組合，另加特定的「零售業」能力單元組合（如有必要）。由於目前該諮詢文件只有英文版，新增能力單元的中文版將於 2022 年年底才出版，因此現暫以中英相雜的方式呈現。

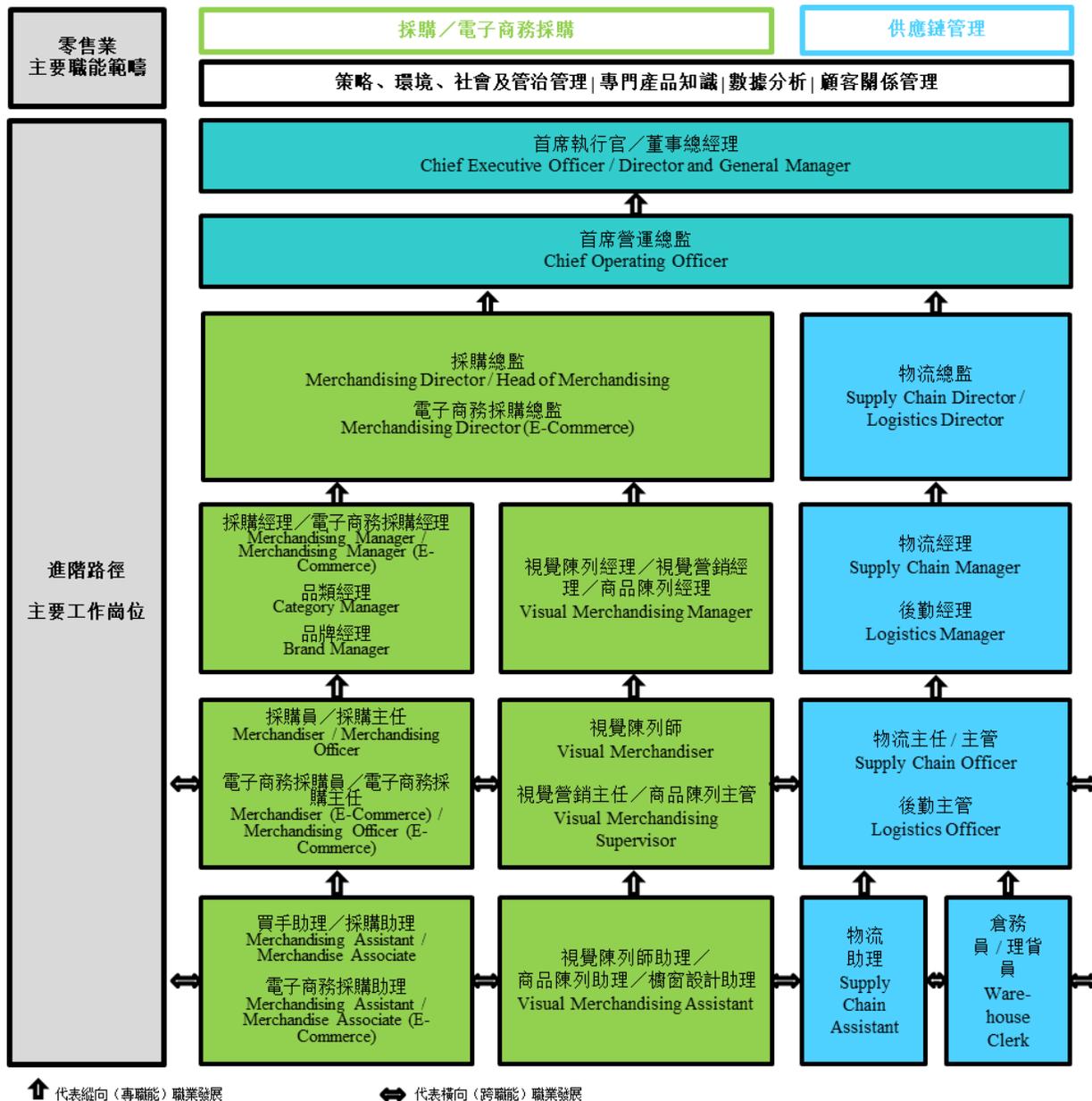
- **適用於上述所有職能範疇**

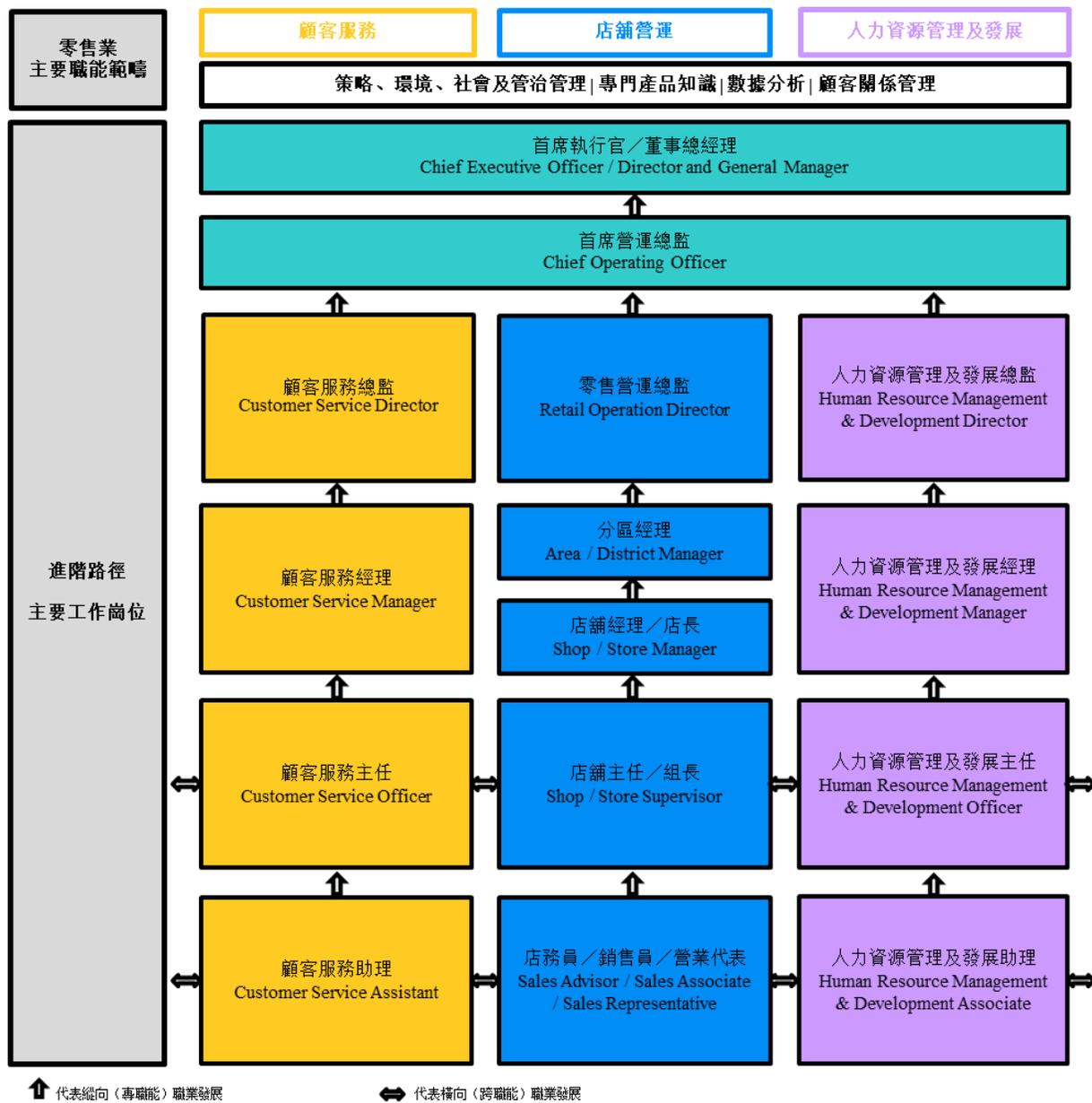
- 公關危機管理是十分重要的能力。應按各主要職能範疇和職級，分別加上能適切反映對其在這方面的表現要求之能力單元（如：制定、執行公關危機管理政策）。

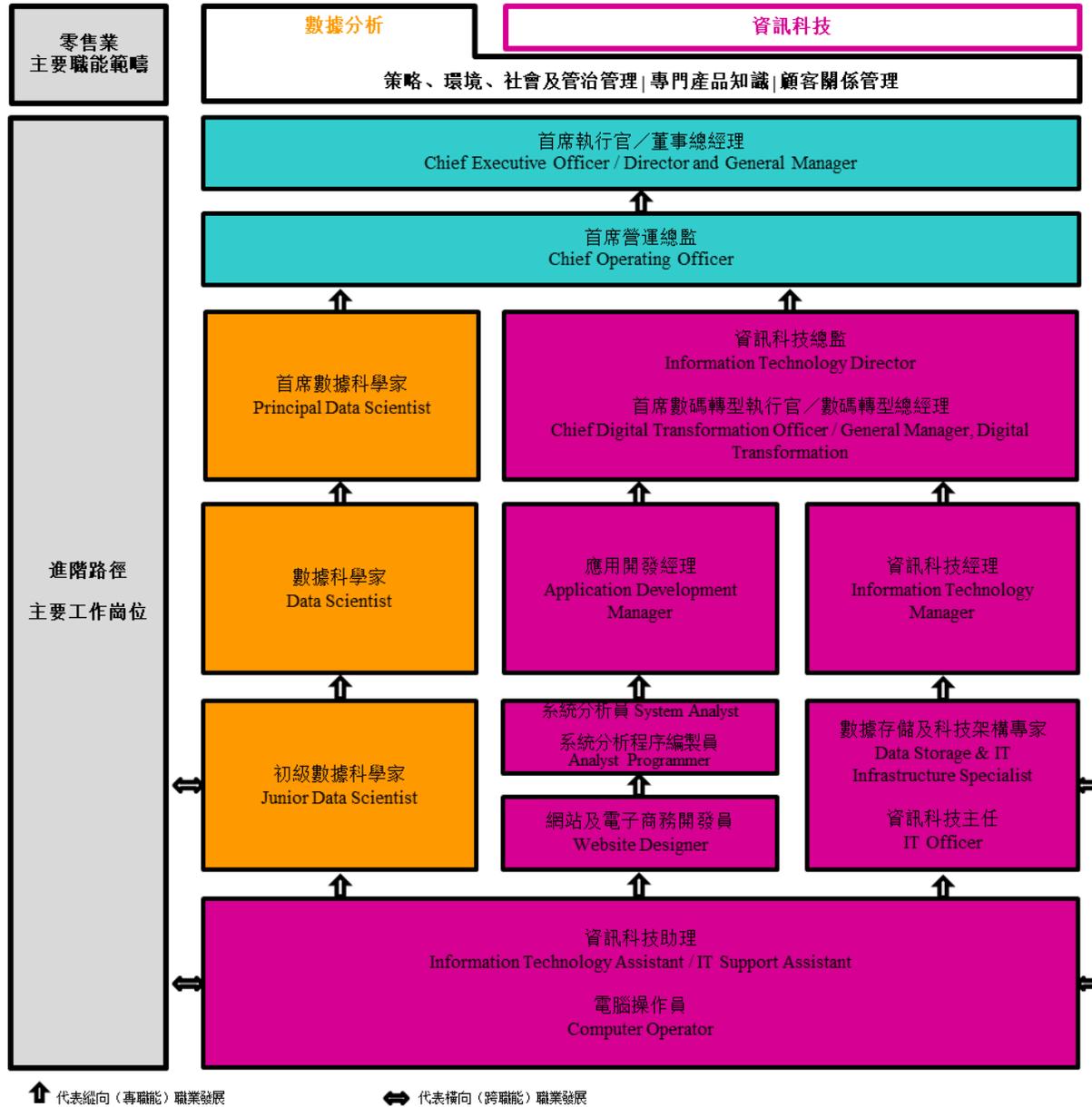
基於上述要點及討論成果，專業撰寫人通過這份報告向諮委會匯報更新後的進階路線圖，以及各主要工作崗位之主要工作範疇和核心能力。

進階路線圖









工作崗位 1	首席執行官 / 董事總經理 (Chief Executive Officer / Director and General Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<ul style="list-style-type: none"> ● 為機構本身不同的零售店舖、功能組別及部門制定整體性的商業及人才策略 ● 界定或根據機構既定的遠景、使命、商業策略及計劃等，發展出一套可實行的政策（當中包含企業社會責任（CSR）和環境、社會及管治（ESG）），並加以執行，長遠能優化機構的管治 ● 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 ● 全面分析及評估市場環境及行業的發展趨勢、過往及現時的營銷表現、機構營運策略等因素，制定可行的、具有前瞻性的市場發展目標 ● 負責企業整體業績和投資管理 ● 在法律允許的範圍內，進行企業利潤管理 		<ul style="list-style-type: none"> ● 制定商業及人才策略 111236L7 ● 發展及執行機構的政策 111230L6 ● 建立機構的形象 111233L6 ● 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6 ● 管理企業成本 111228L5 ● 管理企業利潤 111229L5

工作崗位 2	首席營運總監 (Chief Operating Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>營運策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為機構本身不同的零售店舖、功能組別及部門制定整體性的商業及人才策略 ● 界定或根據機構既定的遠景、使命、商業策略及計劃等，發展出一套可實行的政策（當中包含企業社會責任（CSR）和環境、社會及管治（ESG）），並加以執行，長遠能優化機構的管治 ● 制定出一套符合法規並最適合機構使用的可持續業務策略及執行方案，以保障機構的利益 ● 利用有關成本、支出及盈利的資料 / 數據，計劃及制定財務管理政策及方案，使機構在經濟上得到最大的效益 		<ul style="list-style-type: none"> ● 制定商業及人才策略 111236L7 ● 發展及執行機構的政策 111230L6 ● 制定可持續業務策略 111231L6 ● 制定財務管理政策 111232L6
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> ● 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：銷售、市場推廣及多渠道銷售管理

工作崗位 3	區域銷售總監 / 銷售及市場推廣總監 / 電子商務總監 (Regional Sales Director / Sales and Marketing Director / E-Commerce Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>趨勢研判及策略制定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略，以提升機構的品牌形象，提高銷售額 全面分析及評估市場環境及行業的發展趨勢、過往及現時的營銷表現、機構營運策略等因素，制定可行的具有前瞻性的市場發展目標 搜集及分析零售服務／產品的市場研究資料，制定具成本效益的市場研究計劃 預測產品銷售表現，從而制定業務計劃流程，提升銷售額 		<ul style="list-style-type: none"> 制定品牌推廣及多渠道銷售管理策略 111259L5 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6 制定市場研究計劃 111258L5 預測產品銷售表現 111260L5
<p>營運管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理零售品牌的所有銷售渠道，從而建立良好的顧客互動、機構形象及提高銷售額 制定一套符合法規並最適合機構業務需要的市場營銷、營銷渠道和媒體策略，以提升機構／品牌的知名度及市場佔有率 制定一套合適的售後服務方案，從而協助零售業務的發展 分析及評估銷售團隊的表現、市場及競爭對手的狀況等，從而制定銷售團隊管理策略 制定具競爭效益的貨品定價策略，以發展機構的零售業務及提高競爭能力 		<ul style="list-style-type: none"> 管理零售品牌的所有銷售渠道 111261L5 制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略 111269L6 制定售後服務方案 111262L5 制定銷售團隊管理策略 111268L6 制定貨品定價策略 111263L5
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 4	銷售及市場推廣經理 / 電子商務經理 (Sales and Marketing Manager / E-commerce Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>銷售、市場推廣及多渠道銷售管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 • 運用一系列的市場研究技巧，按照機構的市場研究目的及策略，執行市場研究計劃 • 執行機構的市場活動推廣計劃，並進行監察，以促進及改善機構的零售業務 • 管理網上銷售系統，並定期進行監察及檢討，確保銷售系統的準確性及適時性 • 管理貨品推廣活動，並協助拓展機構的零售業務 • 策劃一套多渠道市場推廣及銷售策略的溝通方案，從而協助整體零售業務的發展 • 制定廣告宣傳策略，以增強貨品及服務的銷售表現，及提升機構及品牌的形象 • 監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行商業計劃 111223L4 • 執行市場研究計劃 111251L4 • 執行及監察市場活動 111252L4 • 管理網上銷售系統 111410L4 • 管理貨品推廣活動 111253L4 • 策劃多渠道市場溝通 111254L4 • 制定廣告宣傳策略 111255L4 • 監督和控制項目成本 111417L5
<p>績效管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用人事管理技巧，帶領銷售團隊實現機構既定的業務目標，提升銷售額 • 推行具激勵性、推動性的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現 		<ul style="list-style-type: none"> • 建立並帶領銷售團隊 111250L4 • 推行銷售團隊獎勵計劃 111257L4
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> • 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 5	銷售及市場推廣主任 / 電子商務主任 (Sales and Marketing Officer / E-Commerce Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
銷售、市場推廣及多渠道銷售管理： <ul style="list-style-type: none"> • 執行機構既定的品牌推廣及多渠道銷售管理策略，協助機構建立理想的品牌形象，加強業務發展 • 執行廣告宣傳及推廣活動，達致機構的銷售目標 • 執行銷售計劃，以達致銷售目標 • 管理及記錄客戶的銷售活動，及相應的盈利虧損計算和資料紀錄等 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行品牌推廣及多渠道銷售管理策略 111242L3 • 執行廣告宣傳及推廣活動 111243L3 • 執行銷售計劃 111244L3 • 處理客戶檔案及活動紀錄 111402L3
績效管理： <ul style="list-style-type: none"> • 運用各種科技（如：人工智能技術）提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能 		<ul style="list-style-type: none"> • 運用科技提升創意和工作效能 111249L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 6	銷售及市場推廣助理 / 電子商務助理 (Sales and Marketing Assistant / Sales and Marketing Associate / E-Commerce Assistant)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
銷售、市場推廣及多渠道銷售管理： <ul style="list-style-type: none"> • 在零售店向顧客提供支援和諮詢服務 • 收集零售市場調查相關的資訊 • 製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料、協助統籌及創作產品宣傳推廣內容等媒體配套，並透過合適的媒體進行宣傳及推廣活動 • 瞭解顧客的採購需求，提供適當的訊息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客 		<ul style="list-style-type: none"> • 向顧客提供支援及意見 111327L1 • 收集市場資訊 111239L2 • 製作符合機構品牌形象的簡報／演示材料及媒體配套 111240L2 • 建立與顧客關係 111329L2
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> • 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 7	數碼營銷總監 (Digital Marketing Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>數碼營銷策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定符合法規並適合機構本身的零售電子化商業模式，從而發展機構的零售業務 • 全面分析及評估市場環境及行業的發展趨勢、過往及現時的營銷表現、機構營運策略等因素，制定可行的具有前瞻性的市場發展目標 • 基於機構的網上銷售策略、所開發的商業網站及機構本身產品等因素，有效評估網上業務及盈利潛力 • 制定一套最適合機構業務需要的市場營銷、營銷渠道和媒體策略，以提升機構／品牌的知名度及市場佔有率 • 管理零售品牌的所有銷售渠道，從而建立良好的顧客互動、機構形象及提高銷售額 • 按照機構之使命及目標，制定有效的顧客關係管理策略，從而發展機構的零售業務 • 選用合適的數碼及社交媒體營銷工具（如：短訊、網上論壇、社交平台）宣傳機構、品牌、產品等，使品牌知名度和顧客互動有所提升，從而帶來業務成果與擴大市場份額 		<ul style="list-style-type: none"> • 制定零售電子化商業模式 111422L5 • 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6 • 評估網上業務 111420L5 • 制定市場營銷、營銷渠道和媒體策略 111269L6 • 管理零售品牌的所有銷售渠道 111261L5 • 制定顧客關係管理策略 111342L6 • 制定數碼營銷策略 111267L5
<p>績效管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用人事管理技巧，帶領銷售團隊實現機構既定的業務目標，提升銷售額 		<ul style="list-style-type: none"> • 建立並帶領銷售團隊 111250L4
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> • 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 8	內容營銷經理／數碼營銷經理 (Content Marketing Manager / Digital Marketing Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
內容營銷管理：	<ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 • 成功將各外判商客戶關係管理策略與己方公司的整合起來，實現集體的好處 • 管理網上銷售系統，並定期進行監察及檢討，確保銷售系統的準確性及適時性 • 創建數碼內容或指導代理商備妥合適的內容，管理網站的數據／數碼營銷內容，以實現業務目標 • 掌握及運用顧客關係管理系統主要的運作模塊 	<ul style="list-style-type: none"> • 執行商業計劃 111223L4 • 引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案 111408L4 • 管理網上銷售系統 111410L4 • 管理網站／數碼營銷內容 111256L4 • 應用科技以輔助顧客關係管理 111278L5
績效管理：	<ul style="list-style-type: none"> • 推行具激勵性、推動性的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現 	<ul style="list-style-type: none"> • 推行銷售團隊獎勵計劃 111257L4
危機管理：	<ul style="list-style-type: none"> • 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 • 建立一套完善的社交媒體網絡危機應對策略，降低危機破壞性，保護企業的形象、品牌不受侵害 • 訂立網絡危機事件監測體系和一套完善的網絡危機應對策略 	<ul style="list-style-type: none"> • 推動公關危機管理政策 111226L4 • 管理社交媒體危機公關 111274L4 • 管理網絡危機公關 111275L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 9	內容營銷主任／數碼營銷主任／數碼市場分析師 (Content Marketing Executive / Digital Marketing Officer / Digital Marketing Analyst)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>內容營銷管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用對用戶行為、喜好的分析，瞭解用戶需求，通過內部或由代理商創建的數碼內容去提升用戶體驗、提高網站可用性、提高銷售成功率，為網絡營銷策略、網站經營管理提供依據 ● 管理機構的網上品牌產品，以維持現有客戶、吸引新客源及發掘潛在客戶 ● 管理機構在網上的購物系統，確保現行的系統功能及操作程序等符合機構營運政策及用戶需要 ● 運用零售存貨管理及電腦網絡的知識，妥善管理機構在網上的存貨，從而協助機構零售業務的發展 ● 管理及記錄客戶的銷售活動，及相應的盈利虧損計算和資料紀錄等 ● 分析數據並提交報告，為分析目標（如評價一個產品、一個營運事件）作出結論，匯報市場營銷存在的問題以及解決的方案，作為決策的參考 		<ul style="list-style-type: none"> ● 分析用戶及購買模式 111395L5 ● 管理網上品牌 111404L3 ● 管理網上購物 111405L3 ● 管理網上的存貨 111406L3 ● 處理客戶檔案及活動紀錄 111402L3 ● 分析網站數據及撰寫報告 111394L4
<p>績效管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用各種科技（如：人工智能技術）提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能 		<ul style="list-style-type: none"> ● 運用科技提升創意和工作效能 111249L3
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 ● 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行公關危機管理政策 111222L3 ● 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 10	數碼營銷助理／助理數碼市場分析師 (Digital Marketing Assistant / Assistant Digital Marketing Analyst)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
<p>內容營銷管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過產品 / 服務供應渠道和各類服務計劃供應各客戶組群 • 按照機構既定的網上銷售程序、產品推廣策略，進行有效的網上銷售，從而協助機構零售業務發展 • 運用網站流量分析工具，收集有關數據執行統計、分析 • 收集不同時段的網站流量情況並對有關數據執行統計、對比分析 • 收集訪客的數據進行細分，並執行統計、對比分析 • 通過對搜索引擎、關鍵字等的分析，評估不同搜索引擎的效果 • 分析訂單的類別、目的地、價格、渠道，為網絡營銷策略、網站經營管理提供依據 • 保持良好的網上客戶關係及提升網上銷售業務 		<ul style="list-style-type: none"> • 進行一般戶口服務管理工作 111397L2 • 進行網上銷售 111400L2 • 進行網站流量統計 111389L3 • 進行網站時段流量統計 111390L3 • 進行網站訪客統計 111391L3 • 進行搜索引擎統計 111392L3 • 進行客戶訂單統計 111393L3 • 挽留網上客戶 111399L2
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> • 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：顧客關係管理

工作崗位 11	顧客關係管理總監 (Customer Relationship Management Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>顧客關係管理策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 ● 制定有效的顧客關係管理策略，以維持現有顧客、吸引新客源及發掘潛在顧客，從而發展機構的零售業務 ● 向客戶提供滿意的服務，改善與客戶之間的關係，培養客戶的忠誠度 ● 制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務 ● 按照機構的顧客關係策略，訂立及推行一套合適的顧客服務表現準則，以提升機構的形象及零售業務 ● 制定一套符合法規並最適合機構使用的售後服務方案，從而協助零售業務的發展 ● 制定有效的客戶關係管理策略，檢討及整合相關資訊和數據，作出分析、判斷及評估，有利企業長遠的發展 ● 建立並維護與合作夥伴的關係，減少不確定因素，提高客戶的滿意度 		<ul style="list-style-type: none"> ● 建立機構的形象 111233L6 ● 制定顧客關係管理策略 111342L6 ● 維持和改善顧客關係的策略 111276L5 ● 制定顧客服務計劃 111341L5 ● 制定顧客服務的表現準則 111339L5 ● 制定售後服務方案 111262L5 ● 分析、部署及優化顧客關係管理系統 111279L5 ● 管理合作夥伴關係 111280L6
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> ● 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 12	顧客關係管理經理 (Customer Relationship Management Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客關係管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度 ● 評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象 ● 對現有客戶提供符合法規並更具有吸引力的措施，尋找現有客戶新的需求或潛在客戶 ● 掌握及運用顧客關係管理系統主要的運作模塊 		<ul style="list-style-type: none"> ● 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度 111335L4 ● 檢討顧客服務計劃 111336L4 ● 發掘潛在客戶要求 111277L5 ● 應用科技以輔助顧客關係管理 111278L5
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> ● 推動公關危機管理政策 111226L4

工作崗位 13	顧客關係管理主任 (Customer Relationship Management Officer / Executive)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客關係管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務 ● 掌握消費者行為心理，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易 ● 有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意 ● 處理投訴，為顧客解決問題或對此進行匯報 ● 進行針對性的調查，從而減少客戶流失 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行優質顧客服務計劃 111331L3 ● 掌握顧客心理行為 111332L3 ● 處理顧客投訴 111333L3 ● 處理客戶投訴 111272L3 ● 調查客戶滿意度 111273L3
績效管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 運用各種科技（如：人工智能技術）提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能 		<ul style="list-style-type: none"> ● 運用科技提升創意和工作效能 111249L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 14	顧客關係管理助理 (Customer Relationship Management Assistant)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客關係管理： <ul style="list-style-type: none"> • 了解企業產品的基本資料，並能夠全面地傳達給顧客 • 向顧客提供支援和諮詢服務 • 運用簡單的溝通技巧接待顧客，及能明白顧客的要求，促成交易 • 瞭解顧客的採購需求，提供適當的訊息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客 • 運用良好溝通及人際關係技巧，與顧客作出良性的互動，從而取得顧客的信任及承諾，協助機構零售業務的發展 • 向顧客介紹 / 推廣機構的忠誠方案，例如成為會員的優惠和好處，從而提升顧客對機構的忠誠程度，以顯示公司對顧客的專業服務態度及未來發展的方針等 		<ul style="list-style-type: none"> • 提供產品資料 111271L2 • 向顧客提供支援及意見 111327L1 • 接待顧客 111328L1 • 建立與顧客關係 111329L2 • 運用良好溝通技巧促成交易 111330L2 • 向顧客推廣忠誠方案 111241L2
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> • 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：採購 / 電子商務採購

工作崗位 15	採購總監 / 電子商務採購總監 (Head of Merchandising / Merchandising Director / Merchandising Director (E-Commerce))	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>採購 / 電子商務採購策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> 以廣闊的國際視野、豐富的採購專門知識及對消費趨勢的理解，監督及管理國際性的採購活動，促進機構零售業務的發展 制定採購策略，滿足機構零售業務發展，為機構取得最大投資回報 監察和評估供應商的表现，檢討與供應商的合作關係 基於業務策略和目標，制定或與其他相關部門共同制定合適的貨品定價策略 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益 	<ul style="list-style-type: none"> 管理國際採購 111295L6 制定採購策略 111296L6 策劃採購系統 111292L5 制定貨品定價策略 111263L5 遵守商業法規 111221L3 	
<p>數據分析：</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析及評估供應商的資料，管理好與供應商的關係 掌握商業智能及分析的技術，運用數據庫、數據發掘、在線分析等技術，分析所取得之大量商業數據來支持商業決策行為 	<ul style="list-style-type: none"> 管理與供應商的關係 111290L5 分析商業數據 111396L5 	
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 	<ul style="list-style-type: none"> 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5 	

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 16	採購經理 / 電子商務採購經理 / 品類經理 / 品牌經理 (Merchandising Manager / Merchandising Manager (E-Commerce) / Category Manager / Brand Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益 • 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 • 能夠評估機構預防損失政策的有效性，並提出改良的建議 • 管理財務計劃方案，制定預算及控制支出，令機構的財務管理更具效益 		<ul style="list-style-type: none"> • 遵守商業法規 111221L3 • 執行商業計劃 111223L4 • 審計預防損失政策 111224L4 • 管理預算及財務計劃 111225L4
數據分析： <ul style="list-style-type: none"> • 運用對用戶行為、喜好的分析，瞭解用戶需求、督導提升用戶體驗、提高網站可用性、提高銷售成功率，為網絡營銷策略、網站經營管理、採購等提供依據 		<ul style="list-style-type: none"> • 分析用戶及購買模式 111395L5
營運管理： <ul style="list-style-type: none"> • 制定合約條款，以保障機構購買產品及服務時的利益 • 與供應商洽談合約，以最優惠的價格購入有品質保障的貨品，為機構賺取更高的利潤 		<ul style="list-style-type: none"> • 洽談合約 111291L5 • 採購貨品 111293L5
採購 / 電子商務採購及供應鏈管理（採購）： <ul style="list-style-type: none"> • 當貨品出現特殊情況 / 問題，而發現責任在於供應商時，能夠獨立地向供應商陳述有關問題，並通過談判解決有關問題 • 為機構產品 / 服務引進適當的供應商，並與他們建立合作夥伴關係 • 為零售業務進口貨品，過程包括貨品採購、庫存方式、貨品營銷 		<ul style="list-style-type: none"> • 與供應商處理問題 111287L4 • 與供應商建立夥伴關係 111288L4 • 進口貨品 111289L4
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> • 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 17	採購員 / 採購主任 / 電子商務採購員 / 電子商務採購主任 (Merchandiser / Merchandising Officer / Merchandiser (E-Commerce) / Merchandising Officer (E-Commerce))	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>採購 / 電子商務採購及供應鏈管理 (採購) :</p> <ul style="list-style-type: none"> 按機構既定的採購程序及所屬職位的權限, 作出選擇, 向合適的供應商採購適當的貨品及貨量 掌握貨品進出口不同的程序和要求 (例如: 國家法例、機構程序、海關程序), 以完成貨物進出口的工作 向不同崗位員工介紹已採購貨品之詳細資料及特色, 令他們能在各自工作範圍內, 例如向客戶推銷該貨品時更加順利 掌握機構對購買貨品的需要, 並能最優惠的價格購買好品質的貨品 執行貨品品質控制, 確保進出貨品的品質符合標準 		<ul style="list-style-type: none"> 執行採購 111283L3 執行貨品進出口 111302L3 介紹貨品 111284L3 購買貨品 111285L3 執行貨品品質控制 111286L3
<p>數據分析:</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析訂單的類別、目的地、價格、渠道, 為網絡營銷策略、網站經營管理、採購等提供依據 		<ul style="list-style-type: none"> 分析客戶訂單 111393L3
<p>危機管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序, 執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> 執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 18	買手助理 / 採購助理 / 電子商務採購助理 (Merchandise Associate / Merchandising Assistant / Merchandising Assistant (E-Commerce))	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>採購 / 電子商務採購及供應鏈管理 (採購) :</p> <ul style="list-style-type: none"> 處理貿易的文件, 使貨品交易得以順利進行 正確完成接收及交付貨物的程序 按照機構既定的貨品付款程序, 能夠處理支付予供應商及債權人的款項, 包括本地或國際供應商, 處理付款金額亦不可超過所屬職位的權限 處理日常的貨運常用文件 在各種可預計及有規律的情況下, 根據機構的程序接收及記錄貨品 		<ul style="list-style-type: none"> 處理貿易文件 111281L2 執行貨品交收 111300L2 處理購入貨品的付款 111282L2 處理貨運常用文件 111297L1 接收存入的貨品 111298L1
<p>危機管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> 做好個人自我素質的管理, 從而建立起良好的零售業從業員形象, 減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> 自我素質管理 111238L1

註: 能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元, 而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 19	視覺陳列經理 / 視覺營銷經理 / 商品陳列經理 (Visual Merchandising Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
視覺陳列 / 視覺營銷 / 商品陳列管理： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業成本的基本制度和內容 • 運用廣泛的貨品知識、市場推廣技巧等，制定最合適的櫥窗設計方案，協助零售業務的發展 • 監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成 		<ul style="list-style-type: none"> • 管理企業成本 111228L5 • 制定店舖及櫥窗的設計方案 111367L5 • 監督和控制項目成本 111417L5
數據分析： <ul style="list-style-type: none"> • 研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略，以展現強大的溝通力量，使機構可利用各種網上網下渠道，向顧客傳遞品牌訊息，並提高銷售成功率 		<ul style="list-style-type: none"> • 研究及分析最新的生活潮流及設計趨勢，規劃、設計和實施創意視覺營銷策略 111294L5
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> • 推動公關危機管理政策 111226L4

工作崗位 20	視覺陳列師 / 視覺營銷主任 / 商品陳列主管 (Visual Merchandiser / Visual Merchandising Supervisor)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運 (商品陳列)： <ul style="list-style-type: none"> • 陳列／展示好零售店舖的商品，以吸引顧客的注意及方便顧客選購 • 根據機構的店舖陳列設計方案及目標，管理店舖的陳列，以配合機構的市場推廣策略及促進零售業務發展及增加銷售額 • 妥善安排陳列室的展覽項目，令機構展覽活動暢順進行 • 運用商品陳列技巧，以辨別及應用適合櫥窗或室內陳列的物料，從而突顯商品的特色、配合銷售及宣傳目的 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行商品陳列 111357L3 • 管理店舖的陳列 111364L4 • 安排陳列室的展覽項目 111427L3 • 辨別及應用陳列物料 111428L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 21	視覺陳列師助理 / 商品陳列助理 / 櫥窗設計助理 (Visual Merchandising Assistant)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運 (商品陳列) : <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構的店舖及櫥窗設計方案，加以執行，並能為顧客提供安全的購物環境 • 完成展示商品的準備工作 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行店舖設計方案 111352L3 • 展示商品準備工作 111237L1
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> • 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：供應鏈管理

工作崗位 22	物流總監 (Supply Chain Director / Logistics Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>供應鏈管理策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 識別外判物流服務的流程，並能監管外判商／服務提供者的表現，以提高機構的經營效益 ● 制定業務覆蓋跨境地區範圍內（如珠三角或其他國家）的物流方案，以提供更 具經濟效益的物流服務，配合機構業務的拓展 ● 為機構建立合適的供應及分配鏈，並能持續加以 改善，以促進機構零售業務的發展 ● 帶領團隊，制定物流管理業務可持續計劃，以確保貨物能準時地運送到給零售點 ● 制定有效的存貨管理策略，以確保庫存的準確性 ● 制定庫存控制系統，以反映庫存的真實狀況，並能優化庫存管理，促進有效的零售業務管理 ● 按照銷售產品之特徵制定跨境倉儲與物流策略，以維持高效低成本的物流方案 ● 預測產品銷售表現，從而制定業務計劃流程，提升銷售額 		<ul style="list-style-type: none"> ● 管理第三方物流服務 111325L6 ● 制定跨境物流方案 111322L6 ● 改善供應及分配鏈 111321L6 ● 發展物流管理業務可持續計劃 111320L5 ● 制定存貨管理策略 111319L5 ● 制定庫存控制系統 111315L5 ● 制定跨境倉儲與物流策略 111326L6 ● 預測產品銷售表現 111260L5
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透過對運輸工序的掌握，為不同工序制定風險管理方案 ● 為機構零售業務的長遠發展及經營管理，有效地處理物流危機，保障機構的利益 ● 制定風險管理政策及程序，建立及保持正當經營手法，保護知識產權和避免侵權行為，鞏固消費者對機構的信心 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> ● 制定風險管理方案 111324L6 ● 處理物流危機 111323L6 ● 制定知識產權相關的風險管理政策及程序 111235L6 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 23	物流經理 / 後勤經理 (Supply Chain Manager / Logistics Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>策略管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益 ● 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 ● 能夠評估機構預防損失政策的有效性，並提出改良的建議 ● 管理財務計劃方案，制定預算及控制支出，令機構的財務管理更具效益 		<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守商業法規 111221L3 ● 執行商業計劃 111223L4 ● 審計預防損失政策 111224L4 ● 管理預算及財務計劃 111225L4
<p>採購及供應鏈管理（物流／倉庫）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行不同形式的電子商貿物流作業 ● 根據機構的運作程序，業務可持續計劃及突發事件應變方案等，有效地減低機構、客戶及商業夥伴的損失，令業務恢復正常運作 ● 管理存貨，支援機構整體供應鏈運作的暢順 ● 確定零售經營單位的配套需求，然後安排適當的資源，以確保貨物運送到零售經營單位 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行電子商貿物流作業程序 111310L4 ● 執行物流管理業務可持續計劃 111311L4 ● 管理存貨 111312L4 ● 提供物流支援 111313L4
<p>營運管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對機構不同部門 / 店鋪對各類貨品具浮動性的需求，為機構整體建立及維持暢順的供應鏈 ● 全面考慮機構對倉儲空間的需求，規劃倉儲空間及佈置，為存放貨物提供充足的空間及為員工提供安全的工作環境 ● 按照倉庫日常運作需要、商品類型、存放方法等因素，選擇合適的物流設備 ● 妥善地於各存貨點（包括於保稅倉庫）管理存貨並完成相關申報手續，支援機構整體供應鏈運作的暢順 		<ul style="list-style-type: none"> ● 建立及維持供應鏈 111318L5 ● 倉儲空間的運用及佈置規劃 111316L5 ● 管理物流設備 111317L5 ● 管理跨境貿易電子商務進出境貨物 111314L4
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> ● 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 24	物流主任 / 物流主管 / 後勤主管 (Supply Chain Officer / Logistics Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>採購及供應鏈管理 (物流/倉庫) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 督導貨品送遞 (從分發中心送遞到零售店舖), 並能妥善處理在貨品送遞過程中因各種原因之退貨 • 掌握機構貨品在批發、經銷、存貨、運輸等有關程序及資料, 進行組織及評估 • 執行物流安全及健康管理措施, 符合機構和監管的要求 • 監控庫存水平, 以確保有充足的貨存, 滿足業務的需求 • 執行機構既定的存貨程序, 以確保相關運作程序能貫徹執行 • 安排運輸交通工具進行維修及保養, 確保符合安全要求 • 呈報及分析存貨資料, 執行零售存貨管理 • 執行不同形式的電子商貿物流作業 		<ul style="list-style-type: none"> • 督導貨品的送遞 111303L3 • 督導產品分發過程 111304L3 • 執行物流安全及健康管理措施 111305L3 • 監察存貨量以應付需求 111306L3 • 執行存貨程序 111307L3 • 安排運輸交通工具維修及保養 111308L3 • 執行零售存貨管理 111309L3 • 執行電子商貿物流作業程序 111310L4
<p>危機管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序, 執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 25	物流助理 (Supply Chain Assistant)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>採購及供應鏈管理 (物流/倉庫) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理日常的貨運常用文件 • 在各種可預計及有規律的情況下, 根據機構的程序接收及記錄貨品 • 在分發中心處理包括但不限於機構的貨品, 並按其性質進行妥善的包裝, 方便日後的運送及銷售活動 • 正確完成接收及交付貨物的程序 • 在分發中心或倉庫處理退回的貨品, 並確保退貨記錄正確無誤 • 安排運輸交通工具進行維修及保養, 確保符合安全要求 • 呈報及分析存貨資料, 執行零售存貨管理 		<ul style="list-style-type: none"> • 處理貨運常用文件 111297L1 • 接收存入的貨品 111298L1 • 於分發中心包裝貨品 111299L1 • 執行貨品交收 111300L2 • 於分發中心接收退回的貨品 111301L2 • 安排運輸交通工具維修及保養 111308L3 • 執行零售存貨管理 111309L3
<p>危機管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 做好個人自我素質的管理, 從而建立起良好的零售業從業員形象, 減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> • 自我素質管理 111238L1

註: 能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元, 而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 26	倉務員 / 理貨員 (Warehouse Clerk)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
<p>採購及供應鏈管理 (物流/倉庫) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理日常的貨運常用文件 • 在各種可預計及有規律的情況下, 根據機構的程序接收及記錄貨品 • 在分發中心處理包括但不限於機構的貨品, 並按其性質進行妥善的包裝, 方便日後的運送及銷售活動 • 正確完成接收及交付貨物的程序 • 在分發中心或倉庫處理退回的貨品, 並確保退貨記錄正確無誤 		<ul style="list-style-type: none"> • 處理貨運常用文件 111297L1 • 接收存入的貨品 111298L1 • 於分發中心包裝貨品 111299L1 • 執行貨品交收 111300L2 • 於分發中心接收退回的貨品 111301L2
<p>危機管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 做好個人自我素質的管理, 從而建立起良好的零售業從業員形象, 減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> • 自我素質管理 111238L1

註: 能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元, 而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：顧客服務

工作崗位 27	顧客服務總監 (Customer Service Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>顧客服務管理策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定有效的顧客服務管理策略，以滿足顧客需求，有利提升機構的形象，拓展機構的零售業務 ● 向客戶提供滿意的服務，改善與客戶之間的關係，培養客戶的忠誠度 ● 按照業務策略、消費者趨勢、數據分析及主要持份者的回饋，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務 ● 制定機構的顧客服務質量保證機制，確保顧客接受最優質的顧客服務，促進機構的良好形象 ● 按照機構的顧客關係管理策略，訂立及推行一套合適的顧客服務表現準則，以提升機構的形象及零售業務 		<ul style="list-style-type: none"> ● 制定顧客服務管理策略 111343L6 ● 維持和改善顧客關係的策略 111276L5 ● 制定顧客服務計劃 111341L5 ● 制定顧客滿意質素保證 111340L5 ● 制定顧客服務的表現準則 111339L5
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略和遵守法規政策（如：私穩條列），讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> ● 發展風險管理策略 111366L5 ● 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 28	顧客服務經理 (Customer Service Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
顧客服務管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度 ● 評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象 ● 對現有客戶提供更多更具有吸引力的措施，尋找現有客戶新的需求或潛在客戶 ● 作為企業的顧客關係管理者，建立並維護與合作夥伴的關係，減少不確定因素，提高客戶的滿意度 ● 成立專責團隊處理顧客意見，收集及分析顧客反映的意見和數據分析結果，從而優化各項營運工序、產品及服務質素 ● 善用新科技系統，帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素 		<ul style="list-style-type: none"> ● 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度 111335L4 ● 檢討顧客服務計劃 111336L4 ● 發掘潛在客戶要求 111277L5 ● 管理合作夥伴關係 111280L6 ● 帶領團隊適應科技系統的更新及轉變 111337L4 ● 管理顧客意見收集渠道及分析 111338L4
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解與顧客服務和法律相關的政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> ● 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 29	顧客服務主任 (Customer Service Officer)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
顧客服務管理：	<ul style="list-style-type: none"> 有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意 處理投訴，為顧客解決問題或對此進行匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 處理顧客投訴 111333L3 處理客戶投訴 111272L3
店舖營運（綜合）：	<ul style="list-style-type: none"> 執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務 	<ul style="list-style-type: none"> 執行優質顧客服務計劃 111331L3
績效管理：	<ul style="list-style-type: none"> 管理前線員工的顧客服務表現，並在有需要時給予在職培訓及輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 管理前線員工的顧客服務表現 111334L3
危機管理：	<ul style="list-style-type: none"> 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 	<ul style="list-style-type: none"> 執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 30	顧客服務助理 (Customer Service Assistant)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
顧客服務：	<ul style="list-style-type: none"> 了解企業產品的基本資料，並能夠全面地傳達給顧客 	<ul style="list-style-type: none"> 提供產品資料 111271L2
店舖營運（綜合）：	<ul style="list-style-type: none"> 在零售店向顧客提供支援和諮詢服務 瞭解顧客的採購需求，提供適當的信息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客 	<ul style="list-style-type: none"> 向顧客提供支援及意見 111327L1 建立與顧客關係 111329L2
危機管理：	<ul style="list-style-type: none"> 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 	<ul style="list-style-type: none"> 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：店舖營運

工作崗位 31	零售營運總監 (Retail Operation Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>零售營運策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 • 因應機構零售店舖的規模、貨品種類等相關因素，配合科技，制定合適的營運業務策略及目標、營運手冊和系統，令日常零售業務運作順暢，以達致最佳的顧客服務和業務成果 • 建立和發展一支能幹的前線銷售團隊來執行銷售和顧客服務，以達成業務和服務目標 • 分析及評估銷售團隊的表現、市場及競爭對手的狀況等，與其他部門通力協作，從而制定銷售團隊管理策略、人力規劃、運作模式及獎勵計劃，以實現公司的整體目標和可交付成果 		<ul style="list-style-type: none"> • 建立機構的形象 111233L6 • 制定零售銷售系統 111368L5 • 建立並帶領銷售團隊 111250L4 • 制定銷售團隊管理策略 111268L6
<p>數據分析：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析市場因素和統計數據，以捕捉零售市場及行業的發展趨勢，制定可行的、具有前瞻性的市場發展目標 		<ul style="list-style-type: none"> • 掌握零售市場動向，制定市場發展目標 111270L6
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略（包括與顧客相關的政策及指引、職業安全及健康），讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> • 發展風險管理策略 111366L5 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 32	分區經理 (Area / District Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的業務及經營方針，並能執行機構的商業計劃 • 瞭解本港商業法規，嚴格遵守並應用於機構日常的營運及管理工作上，保障機構的利益 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行商業計劃 111223L4 • 遵守商業法規 111221L3
店舖營運（綜合）： <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構的營商策略、政策、管理守則及／或營運手冊，落實地去執行工作場地的管理及保養工作，促進機構零售業務順暢地運作 • 分析及評估終止特許經營對機構運作的影響，並按時間表終止特許經營，以減低對日常營運的影響 		<ul style="list-style-type: none"> • 管理及保養工作場地 111358L4 • 管理終止特許經營 111359L4
店舖營運（人事管理）： <ul style="list-style-type: none"> • 帶領和激勵前線營運團隊提供絕佳顧客體驗，以達成業務計劃和財務業績 • 管理前線人手編配、業務目標規劃和日常職務，並向機構提供每日營運匯報，以達成最佳團隊合作和機構的財務業績 		<ul style="list-style-type: none"> • 管理零售團隊 111360L4 • 調配員工 111354L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> • 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 33	店舖經理／店長（Shop / Store Manager）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（綜合）： <ul style="list-style-type: none"> ● 管理店舖財務資源事宜（當中包含人手編配、銷售所產生的支出與收入），包括控制成本及支出、制定店舖銷售預算、並按機構既定營運手冊，切實地管理店舖的日常營運 ● 滿足顧客需求及，調整、執行機構的庫存計劃、促銷、商品展示等營運管理方針 		<ul style="list-style-type: none"> ● 管理零售店舖財務資源 111362L4 ● 管理零售店舖存貨 111363L4
店舖營運（人事管理）： <ul style="list-style-type: none"> ● 建立一支積極進取的團隊，以提供最佳顧客服務與體驗，並實現機構所訂定的店舖業務和財務目標 ● 管理及監察下屬的工作表現，以符合既定的績效標準和達致有效的人力資源管理 		<ul style="list-style-type: none"> ● 管理零售團隊 111360L4 ● 管理下屬的工作表現 111365L4
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 預防貨品遺失，以保障機構的利益及完善店舖貨品管理程序／系統 ● 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> ● 查核預防貨品遺失措施 111361L4 ● 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 34	店舖主任／組長（Shop / Store Supervisor）	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（清潔保養／維修管理）： <ul style="list-style-type: none"> ● 執行機構既定的安全工作指引，預防／減少意外的發生 ● 保持零售店舖環境整潔衛生，預防發生意外，以及維護機構的形象 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行安全工作指引 111350L2 ● 維持整潔的零售環境 111351L2
店舖營運（綜合）： <ul style="list-style-type: none"> ● 執行廣告宣傳及推廣活動，達致機構的銷售目標 ● 在日常工作中，能夠執行銷售計劃，以達致銷售目標 ● 按照機構既定顧客服務計劃、程序及標準，執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務 ● 按照機構程序和準則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意 ● 根據機構的貨品分類指引及程序，經分析及判斷，妥善地將貨品加以分類 ● 正確地應用零售銷售系統，確保日常零售店舖銷售及貨品交易過程順暢 ● 陳列／展示好零售店舖的商品，以吸引顧客的注意及方便顧客選購 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行廣告宣傳及推廣活動 111243L3 ● 執行銷售計劃 111244L3 ● 執行優質顧客服務計劃 111331L3 ● 處理顧客投訴 111333L3 ● 設定貨品分類 111355L3 ● 應用零售銷售系統 111356L3 ● 執行商品陳列 111357L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構的店舖保安程序及安排，加以落實執行，避免招致貨品／財物的損失，保障機構的利益 ● 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行店舖保安程序 111353L3 ● 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 35	店務員／銷售員／營業代表 (Sales Advisor / Sales Associate / Sales Representative)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
店舖營運（商品處理）：	<ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構既定的零售銷售系統結算處理的守則及程序，於指定時限內準確地完成相關工作 ● 確保貨品供應充足，維持零售店舖日常運作順暢 ● 根據機構既定的程序，處理顧客的訂單 ● 準確及快速地處理現金與信用卡及其他電子付款，使交易順暢地進行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 執行零售銷售系統結算 111345L2 ● 進行貨架上的補充 111346L2 ● 處理訂單 111348L2 ● 處理現金及信用咭交易的付款 111349L2
店舖營運：	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守個人作業的安全及衛生守則，執行一般的消毒及清潔衛生工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 執行衛生程序 111344L1
資訊科技：	<ul style="list-style-type: none"> ● 正確使用營運場所的資訊設備／系統、數據輸入系統及執行基本復修工作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作零售的資訊科技設備／系統 111398L2
績效管理：	<ul style="list-style-type: none"> ● 協助建立團隊合作精神 	<ul style="list-style-type: none"> ● 投入零售團隊工作 111347L2
危機管理：	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：人力資源管理及發展

工作崗位 36	人力資源管理及發展總監 (Human Resource Management & Development Director)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>人力資源管理及發展策略及政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵從相關商業法律，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象 • 密切關注人才趨勢及宏觀環境變化，並按照機構的整體目標及資源，制定一套合適及有效的人力資源策略及政策，以配合機構零售業務的發展 • 讓主要持分者除了參與鑑別和解決任何在實施願景、使命、核心價值或機構文化上預期的行為出現之挑戰外，還參與為使機構願景、使命、核心價值和行為期望協調一致而建立改進計劃 • 因應業務和人力資源策略，設計人力資源營運系統及程序，使各有關單位和人員能一致的履行職務 • 制定職級 / 薪酬等級結構的政策和指引，從而以公平和公正的方式補償各階層員工、管理發薪事宜，並在機構內反映相對性和促進職業發展 • 瞭解機構的整體人力資源狀況及對各工作崗位員工的需求，制定招募、發展及挽留員工的方案，以挽留良好表現、高質素的員工 • 制定員工培訓發展計劃，以提升員工的技術及知識，協助機構零售業務的發展 • 制定和維繫員工價值取向及僱主品牌策略，成為機構的優秀人才管理、僱主品牌及商譽管理之組成部分 • 根據機構業務需要、策略方針和待人哲學，設計工作表現管理的政策、程序及系統 		<ul style="list-style-type: none"> • 建立機構的形象 111233L6 • 制定人力資源策略及政策 111388L6 • 使機構願景、使命、核心價值和行為期望協調一致 HRM106918L6 • 將人力資源策略轉化為營運系統及程序 HRM106913L6 • 設計職級 / 薪酬等級結構 HRM106969L6 • 制定員工挽留方案 111386L5 • 制定員工培訓發展計劃 111385L5 • 制定員工價值取向，並設計僱主品牌策略 HRM106959L6 • 設計工作表現管理的政策、程序及系統 HRM107015L6
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估機構整體或人力資源功能的主要業務風險，以保持無間斷的人力資源支援及服務 • 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> • 評估機構整體或人力資源功能的主要業務風險 HRM107080L6 • 發展風險管理策略 111366L5 • 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 37	人力資源管理及發展經理 (Human Resource Management & Development Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
策略管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 向所有員工推廣機構願景、使命、核心價值和行為期望，從而支持業務策略、政策和日常業務流程的執行 ● 通過有效的機構發展策略及持續方案，建立並維繫機構文化 		<ul style="list-style-type: none"> ● 推廣機構願景、使命、核心價值和行為期望 HRM106916L5 ● 籌備並履行持續方案，藉此展示機構文化和核心價值之間的聯繫 HRM106917L4
人力資源管理及發展： <ul style="list-style-type: none"> ● 充分考慮內部相對性和外部市場基準統計，實施適當的取錄審批流程 ● 根據所涉及的活動和成功完成工作所需的人員質素，編寫有效的工作內容 ● 根據機構的人力資源管理制度及法例要求，有效地處理員工的薪酬及福利事宜 ● 妥善管理機構的人力資源訊息系統，並確保系統與機構的人事政策及管理程序配合 ● 運用良好人事管理技巧，妥善地處理一般勞資糾紛 ● 分析員工的培訓需要，發展一套合適的培訓方案，從而提升員工的質素 		<ul style="list-style-type: none"> ● 實施取錄的審批流程 HRM106951L5 ● 編寫有效的工作規範和職責說明 HRM106933L4 ● 處理員工薪酬及福利 111384L4 ● 管理人力資源訊息系統 111381L4 ● 處理一般勞資糾紛 111383L4 ● 分析培訓需求及發展培訓方案 111382L4
績效管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 將企業戰略轉化為企業營運實踐的系統方法，通過提高團隊執行力，促進企業的發展 ● 制定具激勵性、推動性的銷售團隊獎勵計劃，提升銷售表現 ● 對不同層次的工作表現要求達成共識，並作出較客觀的工作表現評核和晉升決策 		<ul style="list-style-type: none"> ● 運用提高團隊執行力的方法 111387L5 ● 制定銷售團隊獎勵計劃 111264L5 ● 進行工作表現評分分佈的校準，並促進員工發展的討論和決定 HRM107018L5
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> ● 評核和管理會影響業務發展持續性和人員風險概況的關鍵風險 ● 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> ● 鑑定會影響業務發展持續性和人員風險概況的關鍵風險 HRM107076L5 ● 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 38	人力資源管理及發展主任 (Human Resource Management & Development Officer)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
<p>人力資源管理及發展 (聘任及福利) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為不同工作崗位挑選合適的員工, 支援機構的零售業務 • 執行機構的薪酬福利計劃、政策和指引 • 按照機構既定的政策及標準, 執行員工評核政策 		<ul style="list-style-type: none"> • 招募及甄選員工 111374L3 • 履行相關的法規和課稅處理方法 HRM106979L4 • 執行員工評核政策 111379L3
<p>人力資源管理及發展 (人事管理) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 妥善處理員工投訴, 避免對機構零售業務造成負面的影響 • 執行人力資源政策 • 推廣和執行平等政策 		<ul style="list-style-type: none"> • 處理員工投訴 111375L3 • 執行人力資源政策 111377L3 • 推廣平等政策 111378L3
<p>人力資源管理及發展 (培訓) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 安排需受訓員工接受合適的系統化在職培訓/碎片化學習, 從而持續提升其專業表現 		<ul style="list-style-type: none"> • 提供在職培訓 111376L3
<p>危機管理:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與所有員工溝通, 以保持機構的業務營運符合所有相關的僱傭法規和監管要求 • 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序, 執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> • 檢驗員工在人力資源方面遵守法規的理解, 並獲取他們的承諾 HRM107057L4 • 執行公關危機管理政策 111222L3

註: 能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元, 而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 39	人力資源管理及發展助理 (Human Resource Management & Development Associate)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
人力資源管理及發展： <ul style="list-style-type: none"> • 根據法例要求，準確地記錄、核實及處理員工的出勤資料 • 按照機構既定的程序及相關法例要求，正確地處理員工紀錄 • 於日常工作中遵守勞工法例的一般規定，以保障僱傭雙方利益 • 遵守法規要求，為所有員工提供全面的就業保障和福利 • 為各項員工學習及發展課程，執行行政和後勤安排 		<ul style="list-style-type: none"> • 記錄及核實員工出勤資料 111371L2 • 處理員工紀錄 111372L2 • 應用一般勞工法例 111373L2 • 掌握有關僱傭條例的最新知識 HRM107054L3 • 為員工學習及發展課程，做妥必要的安排 HRM107012L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的員工形象，減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> • 自我素質管理 111238L1

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：數據分析

工作崗位 40	首席數據科學家 (Principal Data Scientist)	
	主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號
<p>數據科學的策略和政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> 引導企業內的創新，確定如何通過利用組織的數據資產和分析來創造額外的商業價值 制定、規劃和管理組織的數據科學功能的整體政策和目標 確保所有關鍵的數據管理程序和流程符合相關的監管要求 		<ul style="list-style-type: none"> 制定業務策略及政策 111201L6 檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構 111125L6 為資訊科技投資建立企業事例 ITSWG617A 識別和評估數據源，以滿足支援業務目標的數據要求 111136L6 訂定資料管理政策和架構原則 111123L6 發展應用系統綜合架構模式 111124L6 為企業定義數據分類策略 111133L6 訂定和建立資料架構 111138L6 檢討及遵從企業的政策和程序、相關法律和監管要求 111205L6 審查資訊科技應用的道德和社會問題 111208L6 制定合規框架，以滿足與企業數據相關的道德和法規要求 111132L6
<p>數據科學的應用開發：</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估和選擇適當的工具、技術、人員配置和方法，以提取和管理應用開發的數據 		<ul style="list-style-type: none"> 審查新興技術和跨職能策略 111207L6 瞭解數據概念和拓撲的使用 111135L6 根據不同的需求，評估並選擇合適的數據管理工具、服務和/或平臺，以管理目標數據 111141L6 評估、選擇和整合適當的數據分析和/或建模解決方案，以根據不同的要求執行數據分析過程 111144L6 保持自主決策過程對業務影響的意識 111153L6 根據業務需求，規劃和開發專門的數據可視化工具 111150L6
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> 發展風險管理策略 111366L5 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 41	數據科學家 (Data Scientist)	
主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號	
<p>數據收集、分析和管理工具開發：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定和實施數據分析、數據採集系統和其他優化統計效率和質量的策略 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃和開發分析和建模工具 111147L6 根據不同數據管理需求和目標，設計開發數據管理工具和服務 111142L6 使用特定工具執行數據流程管理 111143L6 執行模型訓練、測試和驗證，以根據各種指標評估和優化模型 111146L6 	
<p>數據採集和數據庫管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 從主要或次要數據源獲取數據並維護數據庫/數據系統 通過評估客戶操作、應用和編程，檢查和確定數據庫結構的必要性 評估數據庫實施程序，以確保其符合內部和外部規定 為管理層和執行團隊準備準確的數據庫設計和結構報告 	<ul style="list-style-type: none"> 為確定內部或外部源，管理和實施不同的數據採集選項 111137L6 通過數據品質評估進行和審查數據的預處理和轉換 111140L6 檢查目標資料架構的實用性 111139L6 構建分析解決方案/模型，以支援更好的業務決策並提高經營業績 111145L6 執行和評估自主決策過程 111154L6 瞭解數據可視化的使用，以及選擇和使用各種數據可視化工具的因 111148L6 根據業務需求實施企業數據標準 111134L6 評估各種數據可視化工具，並根據使用者要求選擇合適的工具 111149L6 根據分析結果為持份者制定清晰且可操作的建議，以便為決策提供支援 111152L6 	
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 	<ul style="list-style-type: none"> 推動公關危機管理政策 111226L4 	

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 42	初級數據科學家 (Junior Data Scientist)	
主要工作範疇	相關能力單元名稱及編號	
<p>數據庫系統的開發和維護：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在軟件設計和編碼的所有方面支持數據庫系統的開發 • 監測數據庫系統的技術性能 • 進行數據發現活動，進行原因分析，並對數據質量問題的補救提出建議 	<ul style="list-style-type: none"> • 瞭解並利用預設的數據可視化儀錶板/顯示工具 111151L4 • 編寫手稿程式 107936L4 • 核實和確認部署/遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 111159L4 • 針對用戶、技術和託管要求執行系統測試 111160L4 	
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 執行公關危機管理政策 111222L3 	

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

主要職能範疇：資訊科技

工作崗位 43	資訊科技總監 / 首席數碼轉型執行官 / 數碼轉型總經理 (Information Technology Director / Chief Digital Transformation Officer / General Manager, Digital Transformation)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>網上零售業務系統管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 基於機構的網上銷售策略、所開發的商業網站及機構本身產品等因素，有效評估網上業務及盈利潛力 管理資訊科技項目，並為機構員工及客戶提供相關資訊科技項目的籌劃、諮詢、支援、管理與實施，確保能達到機構的商業目標及宗旨 建立配合機構營運需要及高投資回報利潤的網上零售平台 管理機構資源和業務流程（如減少數據輸入和存儲），以提升客戶的滿意度，並能更妥善、及時地完成企業的任務 		<ul style="list-style-type: none"> 評估網上業務 111420L5 管理資訊科技項目 111424L6 建立網上零售的平台 111425L6 管理企業資源計劃 111426L6
<p>軟件架構：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在地理和物理限制下，為機構的網絡資源訂定、檢討和確認架構的原則，以符合企業和應用的目標 訂定資料管理政策、架構原則和數據資產的範圍，用於制定數據架構來支持信息系統的發展 開發技術架構基準以滿足在機構內特別的資訊科技解決方案的企業要求 採用新的科技，檢討、重整及設計業務流程，以達致議定的企業目標及策略驅動力的最高成果 透過分析機構現在以及未來需要和技術趨勢，管理技術架構生命週期(也可描述為執行技術架構的變動管理) 訂定、處理和保存資源，維持在綜合架構的應用系統在現行狀態 在現有和新的科技架構下，界定評估業務表現的量度標準和方法 		<ul style="list-style-type: none"> 訂定、檢討和確認網絡架構的原則 ITSWAR509A 訂定資料管理政策和架構原則 ITSWAR608A 訂定、檢討和草擬技術架構基準 ITSWAR614A 檢討、設計及重整業務程序以建立新的商業架構 ITSWAR607A 管理技術架構生命週期 ITSWAR616A 處理應用系統綜合架構的生命週期 ITSWAR517A 界定量度標準和方法，以測量採用新科技後的業務表現 ITSWAR505A
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 遵守資訊科技領域的法規要求，按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並因應需要，適當地作出調整 		<ul style="list-style-type: none"> 發展風險管理策略 111366L5 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 111227L5

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 44	應用開發經理 (Application Development Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>策略管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 按照已批核的資訊科技策略及政策，為組織制定相關的機靈計劃，處理其落實 為組織業務或外在客戶選擇適當的資訊科技 執行、監控及檢討機構內已批核的資訊科技策略及計劃 評估組織已批核的資訊科技策略和計劃在執行上的有效性 監督和控制項目成本，和相應地更新項目成本，以便項目可在批准的預算內完成 		<ul style="list-style-type: none"> 按照已批核的資訊科技策略及政策，制定相關的機靈計劃 ITSWSM604A 為業務目標選擇合適的資訊科技 ITSWSM613A 執行、監控及檢討已批核的資訊科技策略及計劃 ITSWSM605A 評估已批核的資訊科技計劃在執行上的有效性 ITSWSM606A 監督和控制項目成本 111417L5
<p>軟件設計、發展和維護：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據軟件要求規格 SRS 和架構設計(AD)，為機構或客戶擬定、分析、評估和建議高層軟件設計 (HLD) 在制訂部署或遷移計劃和應變計劃之前，執行軟件部署和遷移的風險評估 考慮到經營活動(包括意外事件應變計劃)，訂定軟件部署 / 遷移計劃 辨認持分者、局限、限制、風險、技術和對軟件發行和控制的業務要求 參考標準方法和機構的指引，執行對軟件發行和控制的風險評估 訂定軟件發行和控制計劃(包括意外事件應變計劃) 訂定軟件停用政策和計劃，考慮到準備軟件停用對業務運作的影響 		<ul style="list-style-type: none"> 建議一個高層軟件設計(HLD)ITSWDM602A 執行軟件部署和遷移的風險評估 ITSWDM610A 訂定軟件部署 / 遷移計劃 ITSWDM611A 辨認軟件發行和控制的要求 ITSWDM606A 執行軟件發行和控制的風險評估 ITSWDM607A 訂定軟件發行和控制計劃 ITSWDM608A 訂定軟件停用政策和計劃 ITSWDM613A
<p>資訊科技諮詢 / 支持與資源管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解系統開發的生命週期(SDLC)和軟件開發過程，以在機構內或為對外客戶提供資訊科技諮詢，達到該機構的商業目標及宗旨 分配和給予資訊科技相關資源優先次序，使投資有最佳的回報 		<ul style="list-style-type: none"> 瞭解系統開發的生命週期(SDLC)和軟件開發過程 ITSWG619A 分配和給予資訊科技和相關資源的優先次序 ITSWG614A
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定與資訊科技(例如軟件開發、維修和軟件服務)有關的風險緩和策略和計劃，以達到業務宗旨及目標 在機構內處理風險時，檢討與資訊科技(例如軟件開發、維修和軟件服務)有關的風險因素,並執行和監管風險緩和計劃，以達到業務宗旨及目標 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> 制定與資訊科技有關的風險緩和策略和計劃 ITSWG610A 檢討與資訊科技有關的風險因素，並執行和監管風險緩和計劃 ITSWG611A 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 45	系統分析員 / 系統分析程序編製員 (System Analyst / Analyst Programmer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>軟件設計、發展和維護：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有效地傳達(口述和書面)商業和有關軟件產品及軟件服務的技術資訊給隊員及客戶 ● 以相應的測試計劃，執行測試的活動，可能包括軟件模擬器，以促進不同程度的測試 ● 在舉辦測試活動以後，報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤 ● 用適當的排除故障工具找出和修改程序的缺點 ● 核實和確認部署 / 遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 ● 就準備軟件停用，辨認需要保留、移除或歸檔的組分(包括硬件、軟件、帳戶和憑據的資料) ● 核實和確認剩餘的軟件的正常運作，保證停用不影響現有的系統 		<ul style="list-style-type: none"> ● 傳達(口述和書面)資訊給隊員及客戶 ITSWG402A ● 執行測試活動，促進不同程度的測試 ITSWDM401A ● 報告軟件和它的相關設計文件之間的差誤 ITSWDM402A ● 排除程序故障 ITSWDM403A ● 核實和確認部署 / 遷移的軟件和現有的軟件的正常運作 ITSWDM405A ● 辨認在軟件停用時需要處理的組分 ITSWDM406A ● 核實和確認剩餘的軟件的正常運作 ITSWDM407A
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> ● 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 46	網站及電子商務開發員 (Website Designer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
軟件設計、發展和維護： <ul style="list-style-type: none"> • 根據質素保證(QA)政策，執行程式代碼和軟件文件的檢查、走查和檢討 • 以機構的編製程式的標準或某些國際編製程式的標準，使用指定的編程語言，開發軟件的程式組件 • 為機構或客戶，辨認現有軟件的額外功能的要求，特別針對維修軟件時必需的變動 		<ul style="list-style-type: none"> • 進行程式代碼和軟件文件的檢查 ITSWDM506A • 根據軟件的設計文件，發展軟件的程式組件 ITSWDM504A • 辨認現有軟件的額外功能的要求 ITSWDM508A
營運與支援： <ul style="list-style-type: none"> • 計劃及發展適合機構使用的網上商業網站，從而擴大機構的零售業務 • 在網站設計與開發過程中，應用流動支付的服務功能 • 計劃、組織、監察、控制及報告系統操作上異常或超出現有程序範圍的情況 		<ul style="list-style-type: none"> • 計劃及發展網上商業的網站 111419L5 • 掌握流動支付的服務 111416L4 • 監察及控制系統操作服務 ITSWOS304A
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> • 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> • 執行公關危機管理政策 111222L3

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 47	資訊科技經理 (Information Technology Manager)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
<p>網上零售業務系統管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定零售店日常運作所需的資訊科技設備，向管理層尋求批准添置相關設備，以協助業務發展 ● 制定營運場所資訊科技設備／系統的部署、安裝、配置及檢測計劃 ● 採用流動技術來改善銷售服務，從而協助發展機構的整體零售業務 ● 執行零售電子化商業模式，並確保運作暢順，協助發展機構的零售業務 ● 及時和準確地察覺機構網上商貿出現的風險，並作出妥善的處理 ● 成功將各外判商客戶關係管理策略與己方公司的整合起來，實現集體的好處 ● 按照機構的一系列工作說明、程序及服務要求，為機構或客戶提供數據操作及管理服務 ● 訂定、設計、建立、發展和檢討系統支援服務程序的服務項目，並提供支援資源及適當的相關技術以服務有關項目 ● 引入新科技及產品來進行零售業務 		<ul style="list-style-type: none"> ● 設置零售營運所需的資訊科技設備 111411L4 ● 部署零售營運的資訊科技設備 / 系統 111412L4 ● 採用流動技術以改善銷售服務 111413L4 ● 執行零售電子化商業模式 111414L4 ● 管理網上商貿風險 111415L4 ● 引進及改良由伙伴機構諸如外判商提出的方案 111408L4 ● 提供數據庫操作服務 111409L4 ● 建立和維持系統支援服務程序 111418L5 ● 以新科技進行零售業務 111421L5
<p>軟件架構：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 調查、評估、採用和改善相關的架構發展倡議，包括資訊科技行業接受的技術架構設計 ● 評估、比較平衡及向機構建議應用系統軟件架構模式和樣式，或解決機構現時有關軟件架構的問題 ● 為機構發展和推薦符合不同持分者需要的網絡技術架構模式 ● 訂定和維持已採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理政策，支持機構的現在和將來需要 ● 確保證網絡架構可應付機構現在和未來的需要 		<ul style="list-style-type: none"> ● 檢討及改善相關的架構發展倡議 ITSWAR502A ● 發展應用系統軟件架構模式 ITSWAR519A ● 發展網絡技術架構模式 ITSWAR510A ● 執行已採用的嵌入式軟件架構的生命週期管理 ITSWAR623A ● 執行網絡架構的生命週期管理 ITSWAR514A
<p>危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 推動相關工作範疇的公關危機管理政策，確保團隊瞭解相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序 		<ul style="list-style-type: none"> ● 推動公關危機管理政策 111226L4

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。

工作崗位 48	數據存儲及科技架構專家 / 資訊科技主任 (Data Storage & IT Infrastructure Specialist / IT Officer)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
軟件架構： <ul style="list-style-type: none"> 評估和訂定任何需要監控和審計的應用系統的功能的要求，並落實這些功能在已採納的應用系統綜合架構 對各樣應用系統軟件架構模式的主要特色展示出清楚的瞭解，以評估採用那些模式為機構設計軟件的可行性 		<ul style="list-style-type: none"> 確保可以操作的應用系統綜合架構得到落實 ITSWAR516A 瞭解各樣應用系統軟件架構模式的主要特色 ITSWAR518A
軟件設計、發展和維護： <ul style="list-style-type: none"> 定期檢測及維修營運場所的資訊科技設備／系統，並在發生突發事故時，立即進行檢查及維修工作，確保機構業務運作正常 		<ul style="list-style-type: none"> 維修資訊科技設備 / 系統 111403L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> 按相關政策、危機管理及公共關係處理的原則及程序，執行公關危機管理政策 		<ul style="list-style-type: none"> 執行公關危機管理政策 111222L3

工作崗位 49	資訊科技助理／電腦操作員 (Information Technology Assistant / IT Support Assistant / Computer Operator)	
主要工作範疇		相關能力單元名稱及編號
營運與支援： <ul style="list-style-type: none"> 根據機構既定的工作程序及儀器製造商指引，正確使用營運場所的資訊設備／系統、數據輸入系統及執行基本復修工作 於特定周期執行伺服器日常備份及維護工作 網頁伺服器在運行過程中，會遇到伺服器當機、記憶體佔用過高等問題，造成用戶使用時回應時間過長，甚至訪問中斷，針對以上問題，要為用戶提供關於網頁伺服器的即時、全面監控，為用戶提供解決方案 		<ul style="list-style-type: none"> 操作零售的資訊科技設備 / 系統 111398L2 處理伺服器日常備份及維護 111401L2 管理和監控網頁伺服器 111407L3
危機管理： <ul style="list-style-type: none"> 做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險 		<ul style="list-style-type: none"> 自我素質管理 111238L1

完

註：能力單元編號前標示 HRM 代表採用了人力資源管理界別《能力標準說明》中的能力單元，而標示 I 及三個與數據分析相關的工作崗位的部分能力單元則來自資訊及通訊科技業《能力標準說明》。