

香港進出口業
能力標準說明
電子商貿增訂本

第一版

二零二二年十二月

目錄

第一章 引言

行業背景.....	1-1
政治因素.....	1-3
經濟因素.....	1-5
社會因素.....	1-6
科技因素.....	1-7
總結	1-8

第二章 資歷架構

進出口業推行資歷架構.....	2-1
資歷級別.....	2-2
資歷學分.....	2-2

第三章 進出口業《能力標準說明》 - 電子商貿

進出口業「電子商貿」的主要職能範疇.....	3-1
能力標準/能力單元.....	3-6
過往資歷認可.....	3-6
各資歷級別的能力單元分布表.....	3-8

第四章 進階路徑及各主要崗位的相關能力

進階路徑.....	4-2
進出口業「電子商貿」的進階路徑.....	4-2
「數碼營銷」之主要崗位.....	4-4
「營運管理及規劃」之主要崗位.....	4-8
「電子交易管理」之主要崗位.....	4-11

「電貿科技管理」之主要崗位.....	4-13
--------------------	------

第五章 能力單元

進出口業「電子商貿」能力單元總覽

「數碼營銷」職能範疇能力單元一覽表	5-2
-------------------------	-----

「營運管理及規劃」職能範疇能力單元一覽表	5-3
----------------------------	-----

「電子交易管理」職能範疇能力單元一覽表.....	5-4
--------------------------	-----

「電貿科技管理」職能範疇能力單元一覽表.....	5-5
--------------------------	-----

進出口業「電子商貿」能力單元	5-6
----------------------	-----

附錄一 資歷架構內的資歷級別通用指標.....	6-1
-------------------------	-----

附錄二 參考資料	6-8
----------------	-----

第一章

引言

在2009年10月，香港教育局協助進出口業成立「行業培訓諮詢委員會」(諮委會)，以便在行業內推行資歷架構。諮委會在2013年為行業制定《能力標準說明》，釐定執行業內不同的工作職能範疇所需要的技能、知識及成效標準。隨著進出口業營商環境不斷轉變，諮委會於2020年展開制定《能力標準說明 - 電子商貿增訂本》的工作，以配合行業所需的新技能及實際發展的需求。《能力標準說明 - 電子商貿增訂本》列明電子商貿在進出口行業現在及未來發展能力要求和成效標準，為人力資源管理或培訓機構，提供清晰及完善的培訓方向。

行業背景

香港從事國際貿易的歷史悠久，一直以來是中國內地貨品轉口到世界各地的國際貿易中介中心，與珠三角地區接壤，本港進出口業協助內地廠商降低資訊成本及其他非正式貿易障礙。由於具備高效率管理、雙語環境及國際認可的法律制度等優勢，香港成為國際供應商及買家的理想貿易平台，聲譽昭著。

香港奉行自由貿易政策，不對進出口貨物徵收關稅 (4 類應課稅品除外)，更於2020 年被美國傳統基金評為全球第二最自由經濟體系。根據世界貿易組織 (世貿組織) 的資料，以 2020 年貿易總值計算，香港是全球第六大商品貿易經濟體，並分別是全球第八大的商品進口地區及全球第六大的商品出口地區。香港處理大量離岸貿易，據香港政府統計，2021 年香港的總出口貿易總值達 6,360 億美元 (49,620 億港元)，較 2020 年上升 26.3%，其中轉口貨值達 6,264 億美元 (48,870 億港元)，較 2020 年上升 25.9%¹。2020 年，進出口貿易佔香港 GDP 的 15.9%。在中國內地的對外貿易中，有很大部分經香港處理。2020 年，內地約有 10.1% 的出口貨物 (總值 2,632 億美元) 及 14.3% 的進口貨物 (2,952 億美元) 通過香港處理，而香港約有 53% 的轉口貨物來自內地²。香港的進出口貿易公司一般規模細小，大部分都是中小企業，平均不多於 10 名僱員。截至 2021 年 9 月，香港有 104,716 間進出口貿易公司，僱員人數為 435,077，進出口貿易機構數目及僱員人數較 2014 年分別下降 11.1% 及 21.7%³，可見香港進出口貿易前景有明顯下降趨勢。

有見及此，一些經營多年的貿易商已開始尋求多元化途徑去爭取更多潛在客戶及創造新收入，電子商貿看來是最具潛力的新渠道。電子商貿是指在互聯網環境進

¹ 香港貿易發展局，香港經貿概況 (2022 年 1 月)

² 香港貿易發展局，香港進出口貿易業概況 (2021 年 8 月)

³ 香港統計處，《就業及空缺按季統計報告》(2021 年 9 月)

行業務交易的商業活動，將傳統的業務交易過程電子化，及全面應用網絡媒體以支援商業活動的過程。電子商貿包括電子貨幣交換、供應鏈管理、電子交易市場、網上購物、網絡營銷、交易處理系統、電子數據交換（EDI）、智慧物流等。

於傳統之國際貿易產業鏈中，商品須透過工廠、出口商、批發商、零售商及消費者，最終才能完成交易。過程中，出口商與處於供應鏈末端的顧客是沒有直接接觸的。但電子商貿出口則是個完全不同的貿易過程，在互相連通的電子平台，買家可以足不出戶，上網搜尋外地的產品，獲取產品規格資料，然後直接與海外的賣方交易。出口商能與終端買家接觸，此舉完全改變了市場結構，中間人的角色大為減弱，顛覆了傳統的進出口模式。電子商貿透過網路之媒介，使交易程序縮短，節省交易過程中之成本，增加利潤空間。而電子商貿入場門檻較低，有利中小企、創業者及工廠，利用有限的資源建立其產品的推廣渠道，並與他們的潛在客戶聯繫，以減少中小企業與大型企業之間的差距。跨境電貿的快速發展，吸引眾多企業與個體戶的關注，國際貿易市場參與者默默發生改變，越來越多人透過跨境電貿銷售商品，例如於 ebay 等平台創業。不少大企業亦看見消費模式的轉變，紛紛爭相發展，開拓更廣闊的客戶群。利用跨境電貿除了方便買賣雙方，作為賣家可利用電貿生態系統的資源，設置多個銷售管道，吸引人流瀏覽產品，在不同國家同時間不分時差成功賣出產品，增加生意額。

傳統供應鏈的主要弱點，是從訂貨到收貨所需時間一般很長，而且必須大批量訂單才符合成本效益。電子商貿的興起，令供應鏈網絡的多個範疇出現轉變，不但為進出口業帶來更多就業機會，更促進不同產業的融合，特別是在產品設計及發展、採購、生產、庫存、配送及售後服務支援(例如處理顧客投訴及退貨)等方面。為了令這個新的供應鏈網絡有效運作，傳統出口商的後勤營運亦須改革。物流資訊系統及產品流程系統必須相應地調整，以確保能可靠和靈活地把產品配送至個別顧客。

根據香港統計處「2021 資訊科技在工商業的使用情況和普及程度統計調查」結果，香港的電子商貿銷售額由 2012 年的 2,847 億元，增至 2021 年 5,615 億元，增幅達 97%⁴。在 2021 年，本地企業的電子商貿銷售額佔總商業收益 6.6%，其中 65.1% 為「商戶對個別消費者」交易，33.3% 為「商戶對商戶」交易，而餘下 1.6% 則與政府及非工商機構有關。有關金額雖較 9 年前的 2,847 億港元大增，但仍僅佔 2021 年總商業收益的 6.6%，比例上仍屬於偏低，反映電子商貿在工商界的應用未見普遍。

⁴ 香港統計署，2021 年資訊科技在工商業的使用情況和普及程度統計調查報告（2022 年 2 月）

受疫情影響，很多本地企業開始發展電子商貿，配合大眾改變的消費習慣，而此舉令供應鏈多個範疇出現轉變，特別是在產品設計及發展、採購、生產、庫存、配送及售後服務支援(例如處理顧客投訴及退貨)等方面。因為相對於傳統商業周期，網上操作所需時間短得多。為了保持市場份額，出口商必須確定他們的產品較競爭對手的更快面世。

下文我們將會從政治、經濟、社會及科技等四方面，去分析進出口業電子商貿的當前形勢，從而探討電子商貿的前景和未來發展路向，以保持香港進出口業持續發展的優勢。

政治、經濟、社會及科技(PEST)分析

政治因素

香港是一個國際商業及貿易樞紐，擁有多方面優勢，包括企業的公平競爭環境、優良的法治、簡單稅制及低稅率、資金資訊自由流通、高效市場、優越的地理位置和國際級商業基建等。在《基本法》保障下，香港是一個單獨關稅區，可以「中國香港」的名義參與相關國際組織和貿易協議。經濟與商業政策：香港奉行自由企業和自由貿易的經濟政策，不設進口關稅，只對四類作本地銷售用途的進口或本地製造的商品徵稅，包括酒類、煙草、碳氫油類及甲醇外。香港的貿易政策建基於世貿組織奉行的多邊貿易制度。作為全球最外向型和開放的經濟體之一，香港致力推動貿易和服務全球化，並以「中國香港」的名義積極參與世貿組織。在「一國兩制」之下，香港亦受惠於內地推行的經濟深化改革，「一帶一路」及粵港澳大灣區建設的機遇⁵。

自 2017 年初，國務院總理李克強將大灣區發展正式納入《政府工作報告》中並提出大灣區中「9+2」個城市的定位，各司其職，其中，香港、澳門、廣州、深圳四大中心城市為粵港澳大灣區區域發展的核心引擎，支持珠海、佛山、惠州、東莞、中山、江門、肇慶等市發揮各自所長，共同建設世界級城市群。作為大灣區內極具競爭力的國際化城市，香港一直致力於發展及推廣其在國際金融、運輸、貿易、航空及專業服務等方面的功能優勢。基於自身在「一國兩制」方面的優勢，依託自由開放經濟體系，香港在大灣區建設中擔當著重要的角色。香港藉其優越的地理位置、與內地城市及與國際城市的連通性，成為連接中國市場及海外市場的重要跳板，為區域的發展引進大量的生產要素，包括：資金、人才、技術及國際管理經驗。大灣區內電貿發展蓬勃，網上購物已成為內地消費者的消費習慣，近年他們對進口產品的需求亦愈趨殷切。根據財華社資料顯示，內地電子商務交易額保持快速增長，2020 年達到 37.2 萬億人民幣，比 2015 年增長 70.8%；網上

⁵ 工業貿易署，香港便覽 - 工業貿易(2021 年 8 月)

零售額達到人民幣 11.8 萬億，年均增速高達 21.7%。跨境電貿發展蓬勃，2020 年跨境電子商貿零售進出口的商品總額達人民幣 1.69 萬億元⁶，可見其急促發展及龐大的需求。

香港的貨物清關服務以效率著稱，這是香港在商品貿易方面的一項主要競爭優勢。根據世界經濟論壇於 2019 年 10 月發表的《全球競爭力報告》，香港在「邊境清關效率」方面(就貿易開放程度而言)全球排名第九位。香港政府於 2016 年 2 月宣布設立貿易「單一窗口」，讓業界可以一站式向政府提交全部 50 多項涉及報關和清關的「企業對政府」貿易文件。這項措施不但可節省人力和營運成本(特別是透過重用及分享資料)、提高貨物清關的營運效率，還有助日後與其他經濟體的「單一窗口」以及與「企業對企業」系統連接⁷。

香港政府於 2012 年 6 月推出一項總值 10 億元的「發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金」(簡稱「BUD 專項基金」)，主要為協助中小企業，包括初創企業，把握經濟機遇和提升競爭力。立法會財務委員會已於 2019 年 12 月批准建議及注資二十億港元。為支援企業發展更多樣化市場，政府於 2021 年 4 月向「BUD 專項基金」再度注資十五億港元，並於 2021 年 7 月起分階段推出新一輪優化措施，包括擴大資助地域範圍至涵蓋所有與香港簽署促進和保護投資協定(「投資協定」)的經濟體及增加每家企業的累計資助上限至 600 萬港元。2022 年 2 月 14 日起，推出進一步的優化措施，擴大「自貿協定及投資協定計劃」的資助地域範圍，包括東盟十國、歐洲自由貿易聯盟國家、澳洲、加拿大、法國、德國、意大利、瑞典和英國等共 34 個經濟體⁸。

2020 年 8 月，政府推出「遙距營商計劃」優化措施，以進一步支援香港中小企業在疫情期間透過資訊科技方案繼續營運和跟隨市場趨勢，邁向提供電貿服務。

跨境電子商貿市場龐大，但加入行列之前，必須考慮到每個國家對跨境電貿的監管有不同的政策。在海外銷售，必然要遵守當地相關法例政策。許多國家注意到電貿業務會影響各國本土傳統經營線下生意的公司，故開始作出規管，以保障本地線下業務。因此商戶進入不同地區的電貿市場時，需認識及考慮到不同地區的跨境電貿政策的利弊，從而規劃不同的營運策略。

⁶ 財華社，跨境電商「異軍突起」！新活力正「冉冉升起」(2022 年 3 月)

⁷ 立法會工商事務委員會，「發展貿易單一窗口的發展」(2019 年 12 月)

⁸ 香港生產力局，香港發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金(2022 年 2 月)

經濟因素

香港的進出口貿易業主要以離岸買賣貨品的形式對外輸出服務。一直以來，香港致力擴展自貿協定網絡，務求使本港的貨物及服務能以更佳的條件進入內地及國際市場。自 2003 年，香港與內地簽定更緊密經貿關係的安排，至今已分別與 7 個國家或地區簽定自貿協定，包括：新西蘭(2010 年 3 月)、歐洲自由貿易聯盟國家 (2011 年 6 月)、智利 (2012 年 9 月)、澳門 (2017 年 10 月)、東南亞國家聯盟 (東盟) (2017 年 11 月)、格魯吉亞 (2018 年 6 月) 以及澳洲 (2019 年 3 月) 簽訂了八份自貿協定，亦完成了與馬爾代夫的自貿協定談判⁹。自貿協定的落實及繼續優化 CEPA 內容，為香港商家及投資者提供法律保障和更優惠的條件進入海外市場，同時創造更多商機，加強香港在國際市場貿易和投資上的往來。

受累於中美貿易戰及全球經濟放緩，香港對外貿易自 2018 年起顯著下降，及至 2021 年始有所緩和。據香港統計處資料，香港的產品貿易總值於 2018 年增長 7.9% 後，於 2019 年下跌 5.4% 至 10,775 億美元，再於 2020 年下跌 2.5% 至 10,509 億美元，其後於 2021 年增長 25.3% 至 13,165 億美元。2020 年，香港主要的出口市場是中國內地(佔總出口 59.2%)、歐盟(7.1%)以及東盟(7.2%)¹⁰。雖然中美貿易戰略為緩和，但兩國關係受新冠肺炎影響下再度緊張，使人民幣匯價出現不穩的情況，企業要利用對沖作風險規避。再者，新冠肺炎疫情影響各國購買力萎縮，貿易量可能需要一段較長時間才能回復。

隨著中、美關係惡化，美國政府取消香港特殊關稅待遇。於 2020 年 8 月，美國政府擬要求凡是香港生產進口至美國的商品，將須貼上「中國製造」的標籤，該措施已於 2020 年 11 月 10 日生效。然而香港作為世貿組織承認的獨立關稅區，不是美國可以單方面取消的。美國不承認香港獨立關稅地位，只能影響美國和香港之間的貿易，難以影響到香港與其他國家和地區之間的貿易，而且香港向美國出口的貨物，絕大部分是中國內地的產品。香港財政司司長陳茂波表示，每年在香港本土生產並出口到美國市場銷售的貨物，只佔香港本地製造業不到 2%，價值僅 37 億港幣，佔香港總出口量不到 0.1%，可見香港本地生產商品出口美國的規模是相當小的，因此，美國的制裁措施加徵關稅對香港進出口業的損害相當有限¹¹。

⁹ 工業貿易署，香港的自由貿易協定 (2022 年 1 月)

¹⁰ 香港貿發局，香港進出口貿易業概況 (2021 年 8 月)

¹¹ 文匯網訊，陳茂波：已為美制裁作足準備 (2020 年 5 月)

雖然傳統貿易前路受新冠疫情反覆及全球經濟環境拖累而有所影響，但這也為未來轉型帶來新的增長動力，不少企業家、賣家都開始在本地或海外市場積極建立新的銷售渠道，跨境電子商貿成為他們的新機遇。電子商貿逐漸在全球各地盛行，令不少傳統廠商需要考慮轉型，紛紛探討加入電商行列。

開拓跨境電子商貿的好處甚多，除了方便買賣雙方、設置多個銷售管道外，更有助提高經營效率和市場滲透率、降低營運成本，並能在不同國家不分時差銷售產品，同時拓展更廣闊的消費群。香港也有不少企業成功借助電子商貿開拓更廣闊的客源，例如本地一家企業由最初銷售德國熱水器，慢慢拓展至小型家電及專業廚具，銷售渠道由實體店開展至國際電貿平台及航空管道，包括：天貓、京東、Alibaba 及 Amazon 等，成為首家獲邀進駐各大電貿及航空銷售平台的香港電器品牌。這些轉型例子成功由傳統的銷售渠道開拓至跨境電貿，說明了電子商貿為企業帶來新的機遇。

根據上文提及的政府統計處調查，在 2020 年只有約 11% 的商業機構曾採用電子商貿作銷售途徑。中小型企業在採納和使用電子商貿方面，普遍落後於大型企業，主要原因是缺乏資源和技術能力，只要政府提供足夠相關誘因及技術協助，讓它們參與大型企業的電子商貿平台，行業整體便能追趕電子商貿發展的步伐。

社會因素

近年來，網上購物在全球大行其道，同時亦衍生出新的行業 – 關鍵意見領袖 (Key Opinion Leader，簡稱 KOL)。KOL 在互聯網中扮演著舉足輕重的角色，他們擁有大量的支持者，透過在社交媒體所發表的評價，不單是吸引無數跟隨者的眼球，更影響很多人的消費決定。不少香港或內地的廠商透過 KOL 的名氣及互動設計，使其商品或服務在網路及社交平台上傳播分享，引發話題及聲量。這股新興的網絡行銷方式不但使企業家容易接觸到目標客戶群，更可把業務拓展全球。

再者，新冠肺炎疫情的爆發，令更多人改變消費習慣轉向網上購物，形成「宅經濟」消費文化，有助加快電子商貿的增長步伐。「宅經濟」所指的是，市民足不出戶，利用網絡購物、消費和娛樂有關的新興經濟模式。科技發展一日千里，網購蔚然成風，消費者不再受時間和地域限制，加上點對點送貨，購物的自由度遠比於實體店購物高，逐漸成為現時相當普及的消費模式。網上消費模式加速了各行各業發展電子商貿的步伐。

相對於傳統貿易模式的出口商，一直都無須與處於供應鏈末端的消費者直接聯繫。但在電子商貿時代，出口商必須對他們的目標市場有更深入的认识。要接觸海外市場一大群不熟悉的消費者或小型企業，出口商需要網上營銷工具的輔助，但同時亦要考慮各種流行的營銷工具的特質，例如搜尋引擎優化社交媒體優化、線上

到線下、電郵營銷及內容管理等工具。另傳統進出口業大都數是以歐美訂單為主，但受疫情所累，營業額大不如前，單靠傳統經營模式實難以維持，趕上電子商貿的步伐及開發新興市場，例如東盟國家和中國內銷市場方為可行之道。

科技因素

資訊及通訊科技基礎設施對電子商貿發展尤為重要。截至 2021 年 8 月，流動通訊服務用戶數目約為 2 400 萬，按人口計算的流動服務用戶滲透率達 312%，較 2013 年的 171% 上升接近一倍，屬全球最高比率之一¹²。作為亞太區的主要通訊樞紐，香港的資訊及通訊科技基礎設施發展完備，其流動裝置普及率及住戶寬頻滲透率屬全球最高之列。近年，互聯網的商業應用日增，帶動電子商貿迅速增長。據政府資料，2020 年的全球電子商貿零售額估計高達 3.9 萬億美元(30.2 萬億港元)，較 2014 年的 1.3 萬億美元(10.1 萬億港元)上升 2 倍。資訊及通訊科技基礎設施對電子商貿發展尤為重要。除了資訊及通訊科技基礎設施配套，電子商貿的發展亦取決於大眾對運用資訊及通訊科技的熟悉程度和商業機構日常運作的電子化程度。香港具備先進完備的電訊基礎設施，在數碼化準備程度和互聯網接達能力的排名榜上一直名列前茅。

5G 網絡的流通、智能手機的普及和完善的 Wi-Fi 無線網絡，使消費者更容易搜尋產品和服務、比較功能和價格，網上交易完成購物流程，大大促進了流動商貿的發展。此外，香港資訊自由流通，不設內容審查，為發展網上業務如內容、媒體、大數據、雲端運算及物聯網等，提供合適的環境。

隨著電子商貿的興起，電子交易已成全球趨勢，現時有許多不同的支付模式支援電子交易。商戶亦會採納不同種類的支付工具，供客戶選擇，達至拓展客戶群的目的。在香港，有不少供應商提供一站式服務，例如設立網上購物門戶網站及購物車、與支付網關整合，以及整理交易報告。這有助出口商更有效地管理他們的電子商貿業務。出口商在決定採用何種交易方案時，會考慮一系列的因素，包括保安性及對多種貨幣的支援¹³。

近年區塊鏈(Blockchain)應用已開始落地到各行各業，包括進出口業亦有引進國際貿易處理流程。區塊鏈擁有不可篡改的特性，與傳統進出口貿易流程比較，數據安全性相對較高。如區塊鏈應用在進出口貿易流程上，不但可以讓網絡參與者共享資訊、共同認證、儲存交易細節等，更能提高交易效率，減少人為錯誤及等待時間。

¹² 通訊事務管理局，電訊(2021 年 12 月)

¹³ 香港貿易發展局，電子商貿：出口商的挑戰和機遇 (2017 年 2 月)

物聯網（Internet of Things, 簡稱 IoT）是智慧物流之核心科技。根據中華經濟研究院指出，物聯網可簡化國際貿易中驗證和認證程序，降低資訊與交易成本，例如供應鏈中使用物聯網的電子追溯系統，使用者即可用以證明產品來源和真實性。物聯網讓企業能夠提供最佳的客戶體驗，並協助企業提高營運效率、加快產品交貨速度、進行更好的機械設備和產品預防性維護，將組織和複雜系統管理得更好，同時亦提供廠商銷售數碼產品和服務之機會。

在電子商貿的年代，大數據的應用對企業而言是不能缺少的一環。大數據不只是資料處理工具，更是一種企業思維及商業模式，可以精準分析出事物的本質，改變了傳統企業往往依賴人做決策。電子商貿的崛起，不但帶動了商貿及消費模式的改變，而大數據年代所衍生出來的分析技術及工具，可以相輔相成地帶動對客戶的消費習慣及模式加深了解，令商戶的銷售策略更有針對性。¹⁴，還可以藉此改善生產計劃、降低庫存成本及提高業務效率，從而改善整體客戶體驗。在這個日益複雜和相互連通的市場環境裡，有效地管理和分析數據再不只是一個成功因素；對越來越多企業來說，更是存活的關鍵。總而言之，如何建立一個有效的模式，把數據轉化為商機和收益，將是各行各業都要面對的一大挑戰¹⁵。

電子商貿在全球的急速發展，已成不可逆轉之勢，本港進出口企業有必要把電子商貿融入傳統出口渠道，這不單是為了保持競爭優勢，更重要是要在現今的全球商業環境中求存¹⁶。進出口企業要改用電子商貿銷售渠道，除需要面對傳統供應鏈的轉變，還需為企業內部後勤進行改革，對從業員的能力要求亦大有不同。擁有資訊及通訊科技專業知識的人員是開拓電子商貿銷售渠道的關鍵。進出口從業員不只需要具備科技能力，更需掌握電子市場推廣、網上交易及支付管理、營運及規劃、系統開發及維護及新興科技的應用等技能，才能令進出口業真正進入電子商貿的時代。

總結

通過政治、經濟、社會和科技等環境因素的分析，檢視目前及未來香港進出口業電子商貿的發展趨勢，總結業界面對的主要優勢和挑戰如下：

優勢	挑戰
----	----

¹⁴ 電子商貿與網絡行銷 2019 前端領航

¹⁵ 香港貿易發展局，香港的電子商貿生態：向全球出口（2017年4月）

¹⁶ 香港貿易發展局，電子商貿：出口商的挑戰和機遇（2017年2月）

<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊自由流通和完善的司法制度 ● 香港的資訊及通訊科技基礎設施發展完備 ● 受惠於大灣區政策 ● 國家十四、五規劃 ● 「宅經濟」和 KOL 消費文化形成，全球電子商貿激增 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中美貿易戰有機會影響投資者信心 ● 進出口電子商貿人才供求 ● 新冠疫情令傳統主要西方出口市場經濟復甦不明朗
--	--

資訊自由流通和完善的司法制度

完善的司法制度和資訊自由流通絕對是香港的優勢，成為國際企業的理想貿易平台。香港按照最高的國際標準保護知識產權，使香港繼續成為一個發揮創意和才華的地方，吸引國際企業或本地公司於香港開拓業務。進出口企業可利用香港資訊自由流通的優點來制定多元化的數碼媒體推廣策略，於社交網站進行宣傳。

香港的資訊及通訊科技基礎設施發展完備

香港的資訊及通訊科技基礎設施發展完備，有助於海外及本地公司進行頻繁的商業活動，其流動裝置普及率住戶寬頻滲透率屬全球最高之列，帶動電子商貿迅速增長。近年來，港府積極發展金融科技，其中電子支付是金融科技的一個主要領域。金融科技支付的基礎設施支援個人和企業的交易或匯款，不但可以減省營運成本，還可提高本地與海外企業的交易效率，提供更多的支付選擇予客戶。貿易平台電子化，改變了傳統的交易流程，企業需裝備員工掌握電子化交易程序、要求和內容，以迎合市場需要。此外，企業可鼓勵及安排員工學習及掌握新興電貿趨勢和創新科技，如雲端技術和區塊鏈應用等。

受惠於大灣區政策

香港被納入粵港澳大灣區的核心發展城市，藉其優越的地理位置、與內地城市及與國際城市的連通性，成為連接中國市場及海外市場的重要跳板，為區域的發展引進大量的生產要素，包括：資金、人才、技術及國際管理經驗。中國的電貿市場發展蓬勃，香港可憑著長久以來建立的人脈商網及熟悉內地市場，更易獲取與內地電子商貿的機會。進出口電子商貿不受地域所限，企業應制定環球電子商貿營運策略，提升員工在制定或執行電子商貿營運管理的知識和執行能力。

國家十四、五規劃

《十四五規劃綱要》提出加快構建以國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進的新發展格局，並確立了香港在國家整體發展中的角色和重要功能定位。國內內需不斷受到發展及擴大，使生產、分配、流通、消費更多依託強大國內市場，

同時期望能夠吸引外國參與，增加貿易量。香港可積極把握機遇及維持自身優勢，利用中間人角色，積極拓展進出口業，並發展電子商貿，加強競爭力¹⁷。

「宅經濟」和 KOL 消費文化形成，全球電子商貿激增

KOL 和新崛起的「宅經濟」消費文化已成大眾消費模式，大幅改變了傳統營銷及營運模式。進出口企業想進入電子商貿的世界，必須對目標顧客(不論是商業或是個人客戶)有更深入的認識，並要考慮各種盛行的網上營銷工具，更能相得益彰。企業可為員工提供網上營銷及營運相關培訓內容，例如：搜尋引擎優化、網站頁面管理及處理網上客戶查詢，以應付目前和未來行業的要求。

中美貿易戰有機會影響投資者信心

中美關係惡化後，美國政府取消香港特殊關稅待遇，其後更要求香港生產的進口至美國的商品將須貼上「中國製造」的標籤，其負面影響是有機會影響投資者信心。目前香港本地生產商品出口美國的規模較小，美國的制裁措施加徵關稅對香港進出口業的損害相當有限。雖然如此，不少進出口企業亦紛紛開發電子商貿平台以增加銷售渠道，拓展更多客戶群。

進出口電子商貿人才供求

進出口貿易公司大都是中小企業，而業內機構及僱員數目都分別下降，反映人才有流失之勢。另外，電子商貿在本港工商行業使用率未見普及，具備與行業相關的電子商貿科技能力和網上營銷經驗的人才更供不應求。縱使香港有不少電子商貿培訓課程，但如何吸引新人或從業員加入進出口業電子商貿至為重要。透過設立職業晉升階梯，為從業員入職、提升個人工作能力、就業前景及培訓提供清晰方向。

新冠疫情令傳統主要西方出口市場經濟復甦不明朗

新冠疫情仍在肆虐，加上通脹憂慮日增，量化寬鬆規模可能縮減，全球各地經濟復甦步伐依然參差。同時，新型變種病毒Omicron可能造成的影響日益擴大，也為2022年的環球經濟增長前景加添變數。疫情令眾多西方國家邊境關閉、港口擠塞，導致全球供應鏈嚴重延誤，以及海陸空運力減少所造成的物流瓶頸，在財政和時間成本等方面都對全球貿易及製造業產生負面影響。

總括而言，香港具備完善的資訊及通訊科技基礎設施、自由貿易環境、國際認可的司法制度及國家政策優惠，並長期以來連接中國與海外市場，進出口業發展電

¹⁷二零二一年第一季經濟報告，「十四五」規劃和香港的經濟發展(2021年5月)

子商貿在本港有一定的潛力和優勢，對相關人才需求亦會增加。制訂進出口業電子商貿的能力標準說明和設立職業晉升階梯，協助教育及培訓機構設計更配合市場需求的課程，亦有助於企業規劃電子商貿的人力發展和管理，並可供新人認識行業的入職要求及進階路徑，協助各持分者規劃發展藍圖，使香港進出口業可持續發展，開拓新的商機。

第二章

資歷架構

香港資歷架構

教育局成立「進出口業行業培訓諮詢委員會」（進出口業諮委會）以便在業內推行香港資歷架構(QF)。資歷架構屬自願參與制度，共分七級，為釐定個別職能的複雜程度及難度提供基準，並整理及編排不同性質及名銜的資歷。資歷架構以獨立質素保證機制為基礎，不論學習模式及途徑，皆可提高所認可資歷在業內的認受性。

「進出口業諮委會」負責為行業主要職能範疇制定以職務為本的《能力標準說明》，並以「能力單元」組成，它不但為各項特定工作所需的能力，提供定量及定性的規範，更列明包括綜合成效要求、資歷級別和學分等資料。

《能力標準說明》有助教育及培訓機構設計課程，亦可協助人力資源管理人士規劃公司的人力發展，並可作為業內優良表現及頒授相關資歷的標準。長遠而言，它有助行業持續發展，是提升行業競爭力的基石。

設立資歷架構，旨在為市民提供清晰可循的進修途徑，方便制定個人進修藍圖，從而取得具質素保證的資歷。進修人士可循特定的進修途徑，循序漸進地提升個人專門技能(縱向發展)，或循不同進修途徑學習多種技能，達至一專多能(橫向發展)。全面推行資歷架構，可培養業內終身學習、持續進修的文化和風氣。此外，在僱主及僱員的積極參與和業界的廣泛認受下，推行資歷架構可鼓勵培訓機構開辦優質的培訓課程，以迎合社會及業界需要。

資歷級別

資歷架構分七級：即第一至第七級，以第一級為最低，第七級為最高。各級別的成效要求由《資歷級別通用指標》(《通用指標》)(載於附錄一)界定，訂明每項資歷級別相對下列四方面的複雜程度、要求和難度：

- a. 知識及智能；
- b. 過程；
- c. 自主性及問責性；
- d. 溝通、資訊及通訊科技及運算

每項「能力單元」(見第四章)的資歷級別皆參照《通用指標》而釐定，注意「能力單元」所列出的能力可落入《通用指標》的全部或部分範疇，故所釐定的資歷級別主要從整體出發，考慮該單元的綜合成效要求而定。

資歷學分

資歷學分量度資歷的學習量。資歷學分是資歷架構的「通用貨幣」，讓進修人士了解完成學習並達致相關資歷的學習成果所需付出的努力及時間。

資歷學分表示學習時數(即學時)。在資歷架構下，一個資歷學分相當於十個學時，這考慮到一般進修人士在所有學習模式下可能需要付出的總學習時數，包括上課、導修課、實驗、工作坊實習、在圖書館或家中自學，以及參與評估或考試等。

第三章

進出口業《能力標準說明》 - 電子商貿

進出口業電子商貿的主要職能範疇

「進出口業行業培訓諮詢委員會」建議《進出口業電子商貿能力標準說明》主要職能範疇如下：

I. 數碼營銷

此職能範疇主要涉及營銷數據分析、多媒體市場推廣及市場營銷策略管理、客戶關係管理等職能相關的業務。從業員需要掌握營銷數據分析、多媒體網上營銷工具及市場營銷策略管理的知識，協助企業運用營銷數據來預測及設計營銷計劃，以制定多媒體市場推廣計劃及管理市場營銷策略。從業員更運用客戶關係管理系統，有效地管理、維繫和改善客戶關係。

- **營銷數據分析**
從業員需要掌握營銷數據分析的內容和種類，利用大數據作分析基礎，包括整理及分析銷售數據、撰寫銷售數據報告、進行銷售預測、渠道分析等，協助企業有效地運用營銷數據來預測及設計營銷計劃、優化銷售渠道、制定營銷數據策略等。
- **多媒體市場推廣**
從業員需要具備新興消費文化的概念和知識，了解各種多媒體網上營銷工具，按企業發展方針，有效執行多媒體市場推廣計劃、綜合分析不同的媒體的推廣成效、訂立合適的多媒體市場推廣渠道及定期評估多媒體推廣計劃的成效，並作出改善建議。
- **市場營銷策略管理**
從業員需了解行業的發展趨勢，並運用市場營銷策略的知識，制定及執行合適的市場營銷策略，包括產品、定價、促銷方案和銷售渠道等，以及建立績效管理指標來評估市場營銷策略的效率，從而監察及改善相關策略的效益。
- **客戶關係管理**
從業員需要幫助企業有效收集來自各個營銷渠道的客戶信息，包括與客戶直接面談、舉辦市場活動，通過不同網上媒體工具獲取潛在或現有客戶等信息，整合及分析客戶需求，以改善整個銷售過程中的用戶體驗，並協助制定更有效的銷售策略及計劃。從業員能夠在不同營銷渠道處理顧客查詢及售後服務的各項事宜，並使用客戶關係管理系統記錄客戶交流內容，以作分析和參考。

II. 營運管理及規劃

此職能範疇主要涉及供應鏈管理、營運及風險管理、智慧物流管理和電貿政策認識等職能相關的職務。從業員需要運用現代智慧物流科技作供應鏈管理基礎，與上游供應商及下游客戶有良好的訊息溝通，推動順暢的物流操作。從業員亦需協助企業根據營運數據以制定跨境電子商貿營運策略，並定期檢視相關訂單法例，以確保企業電貿策略符合市場當地法例。

- 供應鏈管理

在目前電子商貿的環境下，從業員透過網絡媒體與終端買家接觸，從而瞭解及掌握市場及客戶的需求，管理跨境市場的電子商貿營運，包括處理需求計劃和銷售預測、供應商的管理和物流運輸安排。從業員需要在供應鏈內維持客戶-銷售部-供應商之良好溝通渠道，並設定相關表現積效指標，以分析和提高客戶服務和物流的成效。

- 營運及風險管理

在極具挑戰和充滿動態的環球營商環境，企業除了可以積極開拓新的市場，營運還要面對來自政治、經濟、社會、科技各類型的風險。從業員需要小心評估及分析這些風險對業務的影響，從而更準確地制定及執行有效的營運策略。

- 智慧物流管理

從業員在蓬勃的電子商貿氛圍中，市場相當龐大，日常需要處理大量訂單，透過智慧物流管理，以實時信息傳遞方式，串連運輸、倉儲、包裝、配送、裝卸搬運等各個環節，通過系統性管理，實行全面分析，以致及時追蹤和處理營運中的各項事務。

- 電貿政策認識

電子商貿市場相當龐大，不同國家有不同的電貿政策，從業員應能夠認識香港和其他主要貿易地區應對電子商貿的政策，例如：報關程序、徵稅政策及物流要求等。從業員需要分析相關地區的電貿政策的內容和利弊，從而制定電貿營運和銷售策略。由於各地政府會因應市場環境變化，更新商貿政策，從業員在任何營運的關鍵環節，都應緊貼相關法例的最新修訂，以確保企業電貿策略符合市場當地法例。

III. 電子交易管理

此職能範疇主要涉及支付系統管理、電子報關與物流系統等職能相關的操作。從業員需要瞭解不同支付系統的技術要求、交易程序和相關網絡交易安全的法例，亦需掌握電子報關所需文件和程序，以協助企業管理電子交易平台和處理電子報關等事宜。

- 訂單交易管理

訂單管理作為智慧物流管理核心的一部分，對電貿營運而言，監控着客戶交易以至售後服務的交流記錄。在交易過程內，從業員能實時跟進訂單流程、整合產品的銷售趨勢、庫存記錄、客戶付款和售後服務跟進等情況。

- 電子報關
從業員需要了解香港政府及各主要地區的電子報關所需文件和程序，例如：香港最新實施的「單一窗口」系統，同時亦需認識電子報關和傳統貿易文件的分別。從業員需準備進出口及電子報關文件、電子信用證及其他相關文件，按照海關規定和相關法例完成電子報關，並將文件歸類及存檔。

IV. 電貿科技管理

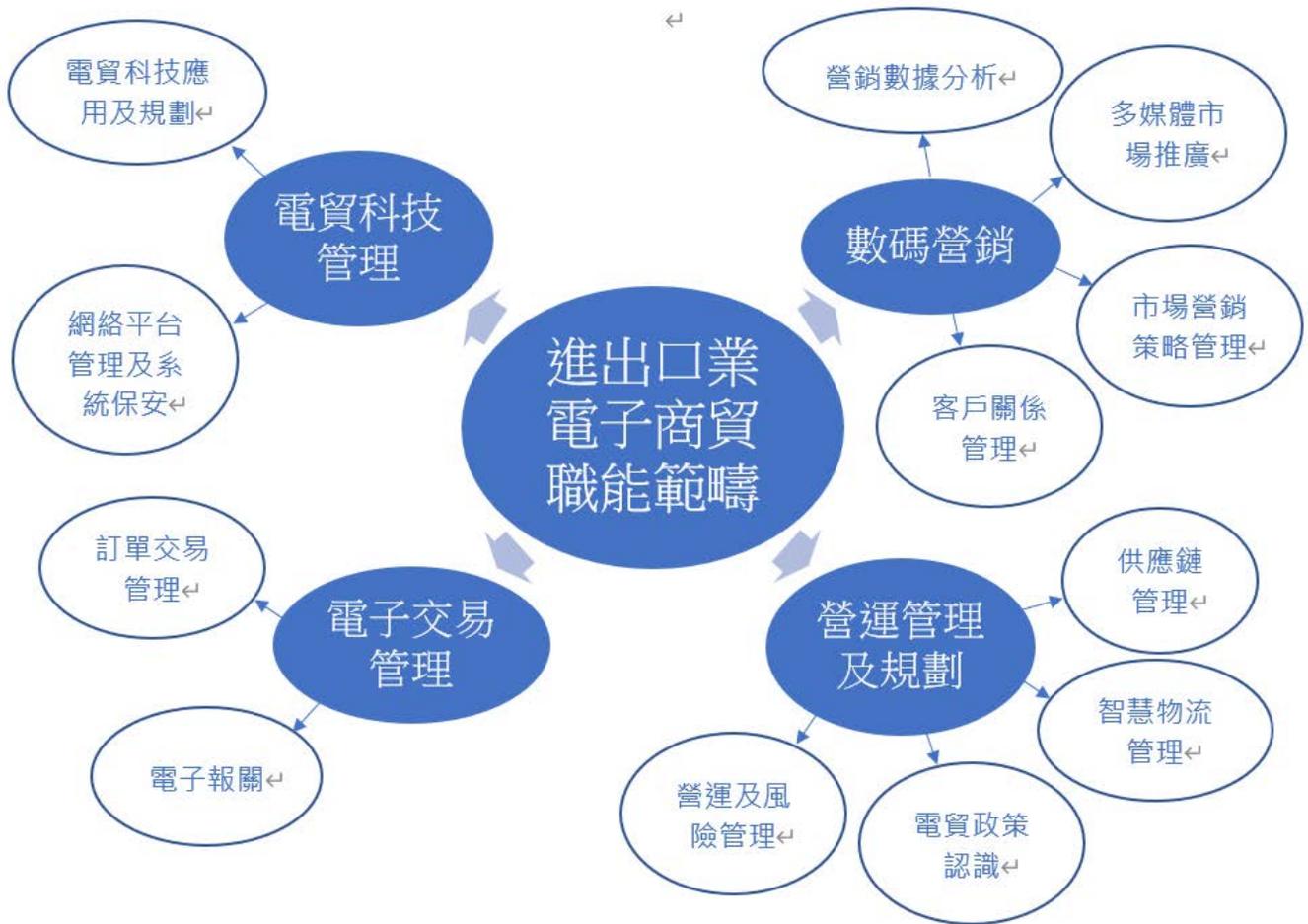
此職能範疇主要涉及電貿科技應用及規劃、網絡平台管理與系統保安等職能相關的操作。從業員需定期進行網絡平台及系統安全檢查。從業員需清晰瞭解網絡平台操作和模式，包括交易流程、電子合同管理、支付系統等，同時分析及評估電貿發展的趨勢及科技應用，協助企業制定適合的電子商貿策略。

- 電貿科技應用及規劃
從業員需掌握電子商貿的概念，並能清晰瞭解電子商貿的交易流程，電子合同管理、網上支付系統及電子報關等工具，從而訂立及有效執行電子商貿營運管理策略及規劃。此外，從業員還需分析及評估電貿發展的新興趨勢，制定適合企業需要的電子商貿的創新策略，以達到更有效發展電子商貿業務。
- 網絡平台管理及系統保安
從業員需要保護企業資訊和使用適當資訊系統，實施全面的網絡平台管理及系統保安措施，涵蓋業務上不同的技術領域，並在日常管理中採取「預防、偵測、應變和修正」的原則。從業員需要定期進行網絡平台及系統安全檢查，包括：電腦病毒、應用平台、防火牆及端點加密程式，並及時報告系統問題。如發現系統問題，從業員能夠進行調查和報告，提供改善建議，並定期審視網絡平台及系統保安的潛在問題。

詳細資料見圖表一。

「進出口業諮委會」根據《資歷級別通用指標》及主要職能範疇，制訂「進出口業從業員能力表」（第四章），詳細列出進出口業在不同範疇的各級主要崗位之能力要求，旨在為公眾提供清晰的能力概覽，以便制訂個人進修藍圖。進修人士可選擇在特定職能範疇內拾級而上，提升個人專門技能(縱向發展)，或從不同職能範疇學習多種同級職能，達至一專多能(橫向發展)。

圖表一：進出口業電子商貿的主要職能範疇



能力標準 / 能力單元

「能力標準」是指某職能所需要的知識和技能，代表業界對於勝任該職務所需知識、技能和條件的基準要求，是《能力標準說明》最重要的環節。每個「能力單元」訂明各職能所需具備的能力標準，詳情見於第五章。

每個「能力單元」分八個基本項目：

1. 名稱
2. 編號
3. 應用範圍
4. 級別
5. 學分
6. 能力
7. 評核指引
8. 備註

過往資歷認可

資歷架構中的一個重要概念，是知識和技能除了可透過修讀培訓課程獲取外，亦可從工作經驗中獲取。只要從業員的知識、技能和工作經驗，符合「進出口業諮委會」所訂立的能力標準，他們便可通過「過往資歷認可」機制（RPL）取得相關資歷。

企業內部培訓長久以來是進出口業僱員的主要受訓途徑，「進出口業諮委會」將諮詢業內人士意見，以制定一套合適的「過往資歷認可」機制。

各職能範疇和資歷級別的能力單元分佈表

職能範疇	資歷級別							總計 (共通能力 單元的數 量)
	1	2	3	4	5	6	7	
數碼營銷	0	0	2	11	3	5	0	21 (6)
營運管理及規劃	0	1	2	5	5	4	0	17 (9)
電子交易管理	0	2	2	6	0	0	0	10 (8)
電貿科技管理	0	0	1	6	3	2	0	12 (9)
合計 [未扣除重複的共 通能力單元]	0	3	7	28	11	11	0	總計：60
合計 [扣除重複的共 通能力單元]	0	2	5	20	8	7	0	總計：42

第四章

進出口業「電子商貿」的進階路徑
及
各主要崗位的相關能力

進階路徑

進階路徑臚列行業內各職能範疇的主要崗位，並配以所需的能力要求，為有意投身行業的人士提供就業進階資訊，增加入行吸引力。從業員及進修人士可參考進階路徑，裝備自己掌握不同崗位所需要的能力，拾級而上，規劃個人事業發展和進修路徑。院校及培訓機構亦可參考相關能力標準，設計更貼合行業需要的培訓課程，加強學習與工作之間的連繫。僱主亦可參照進階路徑來規劃人力資源及內部培訓，有助招聘及人力資源管理。

進出口業「電子商貿」的進階路徑為各主要崗位所配對的能力要求，分為「核心」能力和「非核心」能力，並以能力單元的形式顯示。「核心」能力是行業普遍認受為個別崗位必要的能力，從業員必須完全滿足到「核心」能力要求，才可算達致該崗位所需的能力標準；「非核心」能力則是個別公司需要的能力，視乎公司的業務性質或規模，從事該崗位的從業員未必需要完全掌握。由於香港進出口業「電子商貿」的公司大多數是中小企規模，公司之間對各崗位的能力要求不盡相同，故此行業的進階路徑只作參考用途。各職能範疇下的進階路徑及其崗位所配對的能力要求。

進階路徑之主要崗位

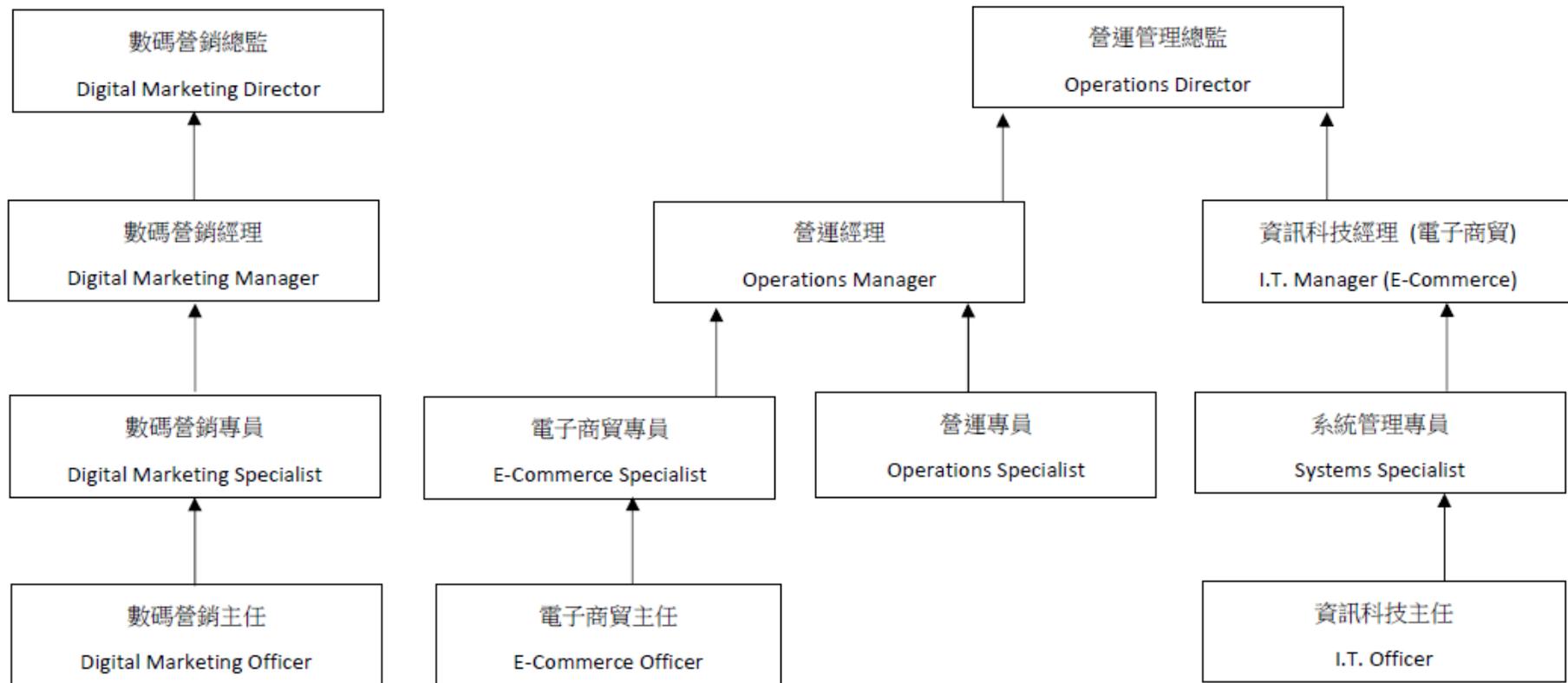
進出口業「電子商貿」的主要崗位，按企業規模的大小和操作需要，自有其不同的規劃，故此以下與電子商貿各範疇有關的崗位名稱只作參考用途：

- 「數碼營銷」- 數碼營銷主任、數碼營銷專員、數碼營銷經理、數碼營銷總監
- 「營運管理及規劃」- 營運專員、營運經理、營運管理總監
- 「電子交易管理」- 電子商貿主任、電子商貿專員、營運經理、營運管理總監
- 「電貿科技管理」- 資訊科技主任、系統管理專員、資訊科技經理（電子商貿）、營運管理總監

從業員及進修人士可參考下頁的主要工作崗位和進階路徑圖：

進出口業 - 電子商貿

進階路徑



數碼營銷

崗位	數碼營銷總監 Digital Marketing Director																																															
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 制定跨境電貿營銷策略並評估策略績效 • 掌握產品進入電貿市場的條件，分析產品的競爭力及潛在客戶需求 • 訂立數碼營銷策略目標，規劃合適數碼營銷工具 • 制定網絡管道關鍵績效指標(KPI) • 掌握市場需求變化，靈活調整實時營銷策略 																																															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制定跨境電子商貿營銷策略</td> <td>110970L6</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定產品進入電子商貿市場的策略</td> <td>110971L6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定數碼營銷策略</td> <td>110972L6</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定實時營銷策略</td> <td>110969L5</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>級別</th> <th>學分</th> </tr> <tr> <td>制定電子商貿策略</td> <td>110990L6</td> <td>6</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定電貿供應鏈管理策略</td> <td>110991L6</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定電子商貿風險策略</td> <td>110988L5</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>53</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	制定跨境電子商貿營銷策略	110970L6	6	8	制定產品進入電子商貿市場的策略	110971L6	6	6	制定數碼營銷策略	110972L6	6	8	制定實時營銷策略	110969L5	6	6					非核心能力單元	編號	級別	學分	制定電子商貿策略	110990L6	6	9	制定電貿供應鏈管理策略	110991L6	6	8	制定電子商貿風險策略	110988L5	5	8	總學分			53
核心能力單元	編號	級別	學分																																													
制定跨境電子商貿營銷策略	110970L6	6	8																																													
制定產品進入電子商貿市場的策略	110971L6	6	6																																													
制定數碼營銷策略	110972L6	6	8																																													
制定實時營銷策略	110969L5	6	6																																													
非核心能力單元	編號	級別	學分																																													
制定電子商貿策略	110990L6	6	9																																													
制定電貿供應鏈管理策略	110991L6	6	8																																													
制定電子商貿風險策略	110988L5	5	8																																													
總學分			53																																													

崗位	數碼營銷經理 Digital Marketing Manager																											
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 分析營銷數據，包括銷售趨勢 (Trend Analysis)、營銷表現及消費模式等 • 執行數碼營銷策略 • 評估電子商貿市場對產品或服務的接受程度和銷售預測 • 管理數碼營銷渠道 • 處理數碼營銷公關危機 																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="328 752 995 819">核心能力單元</th> <th data-bbox="995 752 1203 819">編號</th> <th data-bbox="1203 752 1318 819">級別</th> <th data-bbox="1318 752 1426 819">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="328 819 995 869">執行數碼營銷策略</td> <td data-bbox="995 819 1203 869">110963L4</td> <td data-bbox="1203 819 1318 869">4</td> <td data-bbox="1318 819 1426 869">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="328 869 995 925">執行產品/服務進入電子商貿市場的策略</td> <td data-bbox="995 869 1203 925">110964L4</td> <td data-bbox="1203 869 1318 925">4</td> <td data-bbox="1318 869 1426 925">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="328 925 995 1025">評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測</td> <td data-bbox="995 925 1203 1025">110989L5</td> <td data-bbox="1203 925 1318 1025">5</td> <td data-bbox="1318 925 1426 1025">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="328 1025 995 1075">處理數碼營銷公關危機</td> <td data-bbox="995 1025 1203 1075">110966L4</td> <td data-bbox="1203 1025 1318 1075">4</td> <td data-bbox="1318 1025 1426 1075">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="328 1075 995 1124">管理數碼營銷渠道</td> <td data-bbox="995 1075 1203 1124">110960L4</td> <td data-bbox="1203 1075 1318 1124">4</td> <td data-bbox="1318 1075 1426 1124">6</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	執行數碼營銷策略	110963L4	4	7	執行產品/服務進入電子商貿市場的策略	110964L4	4	6	評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測	110989L5	5	6	處理數碼營銷公關危機	110966L4	4	6	管理數碼營銷渠道	110960L4	4	6
	核心能力單元	編號	級別	學分																								
	執行數碼營銷策略	110963L4	4	7																								
	執行產品/服務進入電子商貿市場的策略	110964L4	4	6																								
	評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測	110989L5	5	6																								
	處理數碼營銷公關危機	110966L4	4	6																								
	管理數碼營銷渠道	110960L4	4	6																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="328 1173 995 1234">非核心能力單元</th> <th data-bbox="995 1173 1203 1234">編號</th> <th data-bbox="1203 1173 1318 1234">級別</th> <th data-bbox="1318 1173 1426 1234">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="328 1234 995 1283">應用人工智能科技於供應鏈操作</td> <td data-bbox="995 1234 1203 1283">110987L4</td> <td data-bbox="1203 1234 1318 1283">4</td> <td data-bbox="1318 1234 1426 1283">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="328 1283 995 1332">執行數碼營銷計劃</td> <td data-bbox="995 1283 1203 1332">110961L4</td> <td data-bbox="1203 1283 1318 1332">4</td> <td data-bbox="1318 1283 1426 1332">5</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="328 1332 1318 1382" style="text-align: right;">總學分</td> <td data-bbox="1318 1332 1426 1382">43</td> </tr> </tbody> </table>				非核心能力單元	編號	級別	學分	應用人工智能科技於供應鏈操作	110987L4	4	7	執行數碼營銷計劃	110961L4	4	5	總學分			43								
	非核心能力單元	編號	級別	學分																								
	應用人工智能科技於供應鏈操作	110987L4	4	7																								
	執行數碼營銷計劃	110961L4	4	5																								
	總學分			43																								

崗位	數碼營銷專員 Digital Marketing Specialist																																															
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 執行數碼營銷計劃 • 定期更新不同電子商貿平台資訊 • 製作營銷社交媒體內容 • 管理客戶資料及分析客戶訂單 																																															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>應用數碼營銷工具</td> <td>110962L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>製作營銷社交媒體內容</td> <td>110965L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>管理網上客戶資料</td> <td>110967L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>分析客戶訂單</td> <td>110968L4</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>執行數碼營銷計劃</td> <td>110961L4</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>級別</th> <th>學分</th> </tr> <tr> <td>應用大數據分析</td> <td>110986L4</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>處理數碼營銷公關危機</td> <td>110966L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>39</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	應用數碼營銷工具	110962L4	4	6	製作營銷社交媒體內容	110965L4	4	6	管理網上客戶資料	110967L4	4	6	分析客戶訂單	110968L4	4	3	執行數碼營銷計劃	110961L4	4	5					非核心能力單元	編號	級別	學分	應用大數據分析	110986L4	4	7	處理數碼營銷公關危機	110966L4	4	6	總學分			39
核心能力單元	編號	級別	學分																																													
應用數碼營銷工具	110962L4	4	6																																													
製作營銷社交媒體內容	110965L4	4	6																																													
管理網上客戶資料	110967L4	4	6																																													
分析客戶訂單	110968L4	4	3																																													
執行數碼營銷計劃	110961L4	4	5																																													
非核心能力單元	編號	級別	學分																																													
應用大數據分析	110986L4	4	7																																													
處理數碼營銷公關危機	110966L4	4	6																																													
總學分			39																																													

崗位	數碼營銷主任 Digital Marketing Officer			
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 管理網上客戶投訴與客戶保持關係 • 調查客戶滿意度及管理網上客戶投訴 			
	核心能力單元	編號	級別	學分
	管理網上客戶投訴	110958L3	3	6
	調查網上客戶滿意度	110959L3	3	6
	非核心能力單元	編號	級別	學分
	應用數碼營銷工具	110962L4	4	6
製作營銷社交媒體內容	110965L4	4	6	
			總學分	24

營運管理及規劃

<p>崗位</p>	<p>營運管理總監 Operations Director</p>																																							
<p>工作範疇</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定電貿整體營運策略，包括電子商貿採購、風險管理及市場競爭策略，以提升企業表現以達致業務目標 訂立產品開發策略 分析相關地區的電子商貿政策內容和影響，從而制定電子商貿營運策略 																																							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制定智慧倉儲的管理策略</td> <td>110977L5</td> <td>5</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定電子商貿策略</td> <td>110990L6</td> <td>6</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定電貿供應鏈管理策略</td> <td>110991L6</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定電子商貿採購策略</td> <td>110978L5</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定電子商貿風險策略</td> <td>110988L5</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定產品開發策略</td> <td>110979L6</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定產品在電子商貿的競爭策略</td> <td>110980L6</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>58</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	制定智慧倉儲的管理策略	110977L5	5	9	制定電子商貿策略	110990L6	6	9	制定電貿供應鏈管理策略	110991L6	6	8	制定電子商貿採購策略	110978L5	5	8	制定電子商貿風險策略	110988L5	5	8	制定產品開發策略	110979L6	6	8	制定產品在電子商貿的競爭策略	110980L6	6	8	總學分			58
核心能力單元	編號	級別	學分																																					
制定智慧倉儲的管理策略	110977L5	5	9																																					
制定電子商貿策略	110990L6	6	9																																					
制定電貿供應鏈管理策略	110991L6	6	8																																					
制定電子商貿採購策略	110978L5	5	8																																					
制定電子商貿風險策略	110988L5	5	8																																					
制定產品開發策略	110979L6	6	8																																					
制定產品在電子商貿的競爭策略	110980L6	6	8																																					
總學分			58																																					

崗位	營運經理 Operations Manager																																							
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 制定標準操作程序 (SOP) • 分析營運資料，檢討和優化營運流程 • 執行全球市場的電子商貿與倉儲的管理策略 • 管理電子採購和合同 • 執行電子商貿風險管理 																																							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>執行電貿供應鏈管理</td> <td>110974L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>執行電子採購管理</td> <td>110994L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>執行智慧倉儲的管理策略</td> <td>110996L4</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>執行電子商貿風險管理</td> <td>110975L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>級別</th> <th>學分</th> </tr> <tr> <td>辨認跨境電子商貿商機</td> <td>110976L5</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	執行電貿供應鏈管理	110974L4	4	6	執行電子採購管理	110994L4	4	6	執行智慧倉儲的管理策略	110996L4	4	8	執行電子商貿風險管理	110975L4	4	6					非核心能力單元	編號	級別	學分	辨認跨境電子商貿商機	110976L5	5	6	總學分			32
核心能力單元	編號	級別	學分																																					
執行電貿供應鏈管理	110974L4	4	6																																					
執行電子採購管理	110994L4	4	6																																					
執行智慧倉儲的管理策略	110996L4	4	8																																					
執行電子商貿風險管理	110975L4	4	6																																					
非核心能力單元	編號	級別	學分																																					
辨認跨境電子商貿商機	110976L5	5	6																																					
總學分			32																																					

崗位	營運專員 Operations Specialist																																							
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 應用智慧倉儲管理系統 • 訂單處理、供應商的管理和貨物收發安排 • 分析和解決客戶服務的質量 • 執行各營運環節，提供有效率的服務及文件處理 • 遵守主要管理表現指標 (KPI) 及標準作業程序 (SOP) 																																							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送</td> <td>110993L3</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>應用智慧倉儲管理系統</td> <td>110995L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>處理電子清關及報關</td> <td>110992L2</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>執行電子採購管理</td> <td>110994L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測</td> <td>110989L5</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>使用電子商貿數據分析圖表及表格</td> <td>110973L3</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送	110993L3	3	6	應用智慧倉儲管理系統	110995L4	4	6	處理電子清關及報關	110992L2	2	4	非核心能力單元	編號	級別	學分	執行電子採購管理	110994L4	4	6	評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測	110989L5	5	6	使用電子商貿數據分析圖表及表格	110973L3	3	4	總學分			32
核心能力單元	編號	級別	學分																																					
管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送	110993L3	3	6																																					
應用智慧倉儲管理系統	110995L4	4	6																																					
處理電子清關及報關	110992L2	2	4																																					
非核心能力單元	編號	級別	學分																																					
執行電子採購管理	110994L4	4	6																																					
評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測	110989L5	5	6																																					
使用電子商貿數據分析圖表及表格	110973L3	3	4																																					
總學分			32																																					

電子交易管理

崗位	電子商貿專員 E-Commerce Specialist																																							
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 管理跨境支付／收款 • 瞭解跨境結算業務相關法例和政策 • 制定支付／收款方案 • 結合傳統支付結算方式及網絡特點，選擇或建議合適的支付結算渠道 • 與客戶跟進電貿業務的訂單 • 管理電子採購 																																							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>處理電子商貿訂單交易</td> <td>110997L3</td> <td>3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>應用電子商貿融資平台</td> <td>110999L4</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>執行電子採購管理</td> <td>110994L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>級別</th> <th>學分</th> </tr> <tr> <td>執行電子商貿交易安全管理</td> <td>110998L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>應用大數據分析</td> <td>110986L4</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	處理電子商貿訂單交易	110997L3	3	5	應用電子商貿融資平台	110999L4	4	7	執行電子採購管理	110994L4	4	6					非核心能力單元	編號	級別	學分	執行電子商貿交易安全管理	110998L4	4	6	應用大數據分析	110986L4	4	7	總學分			31
核心能力單元	編號	級別	學分																																					
處理電子商貿訂單交易	110997L3	3	5																																					
應用電子商貿融資平台	110999L4	4	7																																					
執行電子採購管理	110994L4	4	6																																					
非核心能力單元	編號	級別	學分																																					
執行電子商貿交易安全管理	110998L4	4	6																																					
應用大數據分析	110986L4	4	7																																					
總學分			31																																					

崗位	電子商貿主任 E-Commerce Officer																																											
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 處理電子報關所需文件和流程 • 瞭解海關規定和相關法例完成電子報關，並將文件歸檔、存檔及保留 • 應用智慧倉儲和物流的系統 • 管理物流配送 																																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送</td> <td>110993L3</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>處理電子清關及報關</td> <td>110992L2</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>應用智慧物流科技</td> <td>110982L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>應用智慧倉儲管理系統</td> <td>110995L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>級別</th> <th>學分</th> </tr> <tr> <td>處理電子商貿訂單交易</td> <td>110997L3</td> <td>3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>處理貨運電子文件</td> <td>110981L2</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送	110993L3	3	6	處理電子清關及報關	110992L2	2	4	應用智慧物流科技	110982L4	4	6	應用智慧倉儲管理系統	110995L4	4	6					非核心能力單元	編號	級別	學分	處理電子商貿訂單交易	110997L3	3	5	處理貨運電子文件	110981L2	2	3	總學分			30
核心能力單元	編號	級別	學分																																									
管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送	110993L3	3	6																																									
處理電子清關及報關	110992L2	2	4																																									
應用智慧物流科技	110982L4	4	6																																									
應用智慧倉儲管理系統	110995L4	4	6																																									
非核心能力單元	編號	級別	學分																																									
處理電子商貿訂單交易	110997L3	3	5																																									
處理貨運電子文件	110981L2	2	3																																									
總學分			30																																									

電貿科技管理

崗位	資訊科技經理 (電子商貿) I.T. Manager (E-Commerce)																																																							
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 協助企業制定適合的電子商貿策略 • 選擇外購平台服務，能提供合適的應用系統及支援 • 應用電子商貿融資平台 • 定期審視電子商貿平台及系統保安的潛問題，建議改善方案 • 管理及監察電子商貿服務外判商 																																																							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>應用電子商貿融資平台</td> <td>110999L4</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>制定網絡保安系統策略</td> <td>110984L5</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>管理電子商貿服務外判商</td> <td>110985L5</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>處理電子商貿訂單交易</td> <td>110997L3</td> <td>3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>執行電子商貿交易安全管理</td> <td>110998L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定電子商貿策略</td> <td>110990L6</td> <td>6</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>應用網絡保安系統</td> <td>110983L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>執行智慧倉儲的管理策略</td> <td>110996L4</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定電子商貿風險策略</td> <td>110988L5</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>制定電貿供應鏈管理策略</td> <td>110991L6</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>71</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	應用電子商貿融資平台	110999L4	4	7	制定網絡保安系統策略	110984L5	5	8	管理電子商貿服務外判商	110985L5	5	6	非核心能力單元	編號	級別	學分	處理電子商貿訂單交易	110997L3	3	5	執行電子商貿交易安全管理	110998L4	4	6	制定電子商貿策略	110990L6	6	9	應用網絡保安系統	110983L4	4	6	執行智慧倉儲的管理策略	110996L4	4	8	制定電子商貿風險策略	110988L5	5	8	制定電貿供應鏈管理策略	110991L6	6	8	總學分			71
核心能力單元	編號	級別	學分																																																					
應用電子商貿融資平台	110999L4	4	7																																																					
制定網絡保安系統策略	110984L5	5	8																																																					
管理電子商貿服務外判商	110985L5	5	6																																																					
非核心能力單元	編號	級別	學分																																																					
處理電子商貿訂單交易	110997L3	3	5																																																					
執行電子商貿交易安全管理	110998L4	4	6																																																					
制定電子商貿策略	110990L6	6	9																																																					
應用網絡保安系統	110983L4	4	6																																																					
執行智慧倉儲的管理策略	110996L4	4	8																																																					
制定電子商貿風險策略	110988L5	5	8																																																					
制定電貿供應鏈管理策略	110991L6	6	8																																																					
總學分			71																																																					

崗位	系統管理專員 Systems specialist																																							
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 實施全面的網絡平台管理及系統保安措施 • 定期進行網絡平台及系統安全檢查 • 定期審視網絡平台及系統保安的潛在問題 • 執行網絡安全定期更新(Security Patch) 																																							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 15%;">編號</th> <th style="width: 10%;">級別</th> <th style="width: 15%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>執行電子商貿交易安全管理</td> <td>110998L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>應用網絡保安系統</td> <td>110983L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>應用人工智能科技於供應鏈操作</td> <td>110987L4</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>級別</th> <th>學分</th> </tr> <tr> <td>應用智慧倉儲管理系統</td> <td>110995L4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>管理電子商貿服務外判商</td> <td>110985L5</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">總學分</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>				核心能力單元	編號	級別	學分	執行電子商貿交易安全管理	110998L4	4	6	應用網絡保安系統	110983L4	4	6	應用人工智能科技於供應鏈操作	110987L4	4	7					非核心能力單元	編號	級別	學分	應用智慧倉儲管理系統	110995L4	4	6	管理電子商貿服務外判商	110985L5	5	6	總學分			31
核心能力單元	編號	級別	學分																																					
執行電子商貿交易安全管理	110998L4	4	6																																					
應用網絡保安系統	110983L4	4	6																																					
應用人工智能科技於供應鏈操作	110987L4	4	7																																					
非核心能力單元	編號	級別	學分																																					
應用智慧倉儲管理系統	110995L4	4	6																																					
管理電子商貿服務外判商	110985L5	5	6																																					
總學分			31																																					

崗位	資訊科技主任 I.T. Officer					
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> 執行系統安全檢查，例如：電腦病毒、應用平台、防火牆及端點加密程式，並及時報告系統問題 支援供應鏈流程的科技操作 					
	核心能力單元		編號	級別	學分	
	執行電子商貿交易安全管理		110998L4	4	6	
	非核心能力單元		編號	級別	學分	
	應用人工智能科技於供應鏈操作		110987L4	4	7	
					總學分	13

第五章

進出口業「電子商貿」能力單元

進出口業「電子商貿」能力單元一覽表

數碼營銷

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
管理網上客戶投訴	110958L3	3	6	5-6
調查網上客戶滿意度	110959L3	3	6	5-7
管理數碼營銷渠道	110960L4	4	6	5-8
執行數碼營銷計劃	110961L4	4	5	5-9
應用數碼營銷工具	110962L4	4	6	5-10
執行數碼營銷策略	110963L4	4	7	5-11
執行產品/服務進入電子商貿市場的策略	110964L4	4	6	5-12
應用大數據分析*	110986L4	4	7	5-13
應用人工智能科技於供應鏈操作*	110987L4	4	7	5-14
製作營銷社交媒體內容	110965L4	4	6	5-15
處理數碼營銷公關危機	110966L4	4	6	5-16
管理網上客戶資料	110967L4	4	6	5-17
分析客戶訂單	110968L4	4	3	5-18
制定電子商貿風險策略*	110988L5	5	8	5-19
評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測*	110989L5	5	6	5-20
制定實時營銷策略	110969L5	5	6	5-21
制定跨境電子商貿營銷策略	110970L6	6	8	5-22
制定產品進入電子商貿市場的策略	110971L6	6	6	5-23
制定電子商貿策略*	110990L6	6	9	5-24
制定電貿供應鏈管理策略*	110991L6	6	8	5-25
制定數碼營銷策略	110972L6	6	8	5-26

*共通能力單元

進出口業「電子商貿」能力單元一覽表

營運管理及規劃

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
處理電子清關及報關 *	110992L2	2	4	5-27
使用電子商貿數據分析圖表及表格	110973L3	3	4	5-28
管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送*	110993L3	3	6	5-29
執行電貿供應鏈管理	110974L4	4	6	5-30
執行電子採購管理*	110994L4	4	6	5-31
應用智慧倉儲管理系統*	110995L4	4	6	5-32
執行智慧倉儲的管理策略*	110996L4	4	8	5-33
執行電子商貿風險管理	110975L4	4	6	5-34
辨認跨境電子商貿商機	110976L5	5	6	5-35
制定智慧倉儲的管理策略	110977L5	5	9	5-36
制定電子商貿採購策略	110978L5	5	8	5-37
制定電子商貿風險策略*	110988L5	5	8	5-19
評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測*	110989L5	5	6	5-20
制定產品開發策略	110979L6	6	8	5-38
制定產品在電子商貿的競爭策略	110980L6	6	8	5-39
制定電子商貿策略*	110990L6	6	9	5-24
制定電貿供應鏈管理策略*	110991L6	6	8	5-25

*共通能力單元

進出口業「電子商貿」能力單元一覽表
電子交易管理

能力單元名稱	編號	資歷 級別	資歷 學分	頁碼
處理貨運電子文件	110981L2	2	3	5-40
處理電子清關及報關*	110992L2	2	4	5-27
處理電子商貿訂單交易*	110997L3	3	5	5-41
管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送*	110993L3	3	6	5-29
執行電子商貿交易安全管理*	110998L4	4	6	5-42
應用智慧物流科技	110982L4	4	6	5-43
執行電子採購管理*	110994L4	4	6	5-31
應用大數據分析*	110986L4	4	7	5-13
應用智慧倉儲管理系統*	110995L4	4	6	5-32
應用電子商貿融資平台*	110999L4	4	7	5-44

*共通能力單元

進出口業「電子商貿」能力單元一覽表
電貿科技管理

能力單元名稱	編號	資歷 級別	資歷 學分	頁碼
處理電子商貿訂單交易*	110997L3	3	5	5-41
執行電子商貿交易安全管理*	110998L4	4	6	5-42
應用網絡保安系統	110983L4	4	6	5-45
應用人工智能科技於供應鏈操作*	110987L4	4	7	5-14
應用智慧倉儲管理系統*	110995L4	4	6	5-32
應用電子商貿融資平台*	110999L4	4	7	5-44
執行智慧倉儲的管理策略*	110996L4	4	8	5-33
制定網絡保安系統策略	110984L5	5	8	5-46
制定電子商貿風險策略*	110988L5	5	8	5-19
管理電子商貿服務外判商	110985L5	5	6	5-47
制定電子商貿策略*	110990L6	6	9	5-24
制定電貿供應鏈管理策略*	110991L6	6	8	5-25

*共通能力單元

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷主任

1.名稱	管理網上客戶投訴
2.編號	110958L3
3.應用範圍	本能力單元適用於進出口行業負責數碼營銷，並需處理客戶投訴的從業員。
4.級別	3
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備客戶關係管理概念</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業應對客戶關係的基本原則 • 瞭解處理投訴的基本守則 • 瞭解處理投訴的各種技巧 • 瞭解企業對處理投訴的政策 <p>6.2 處理客戶投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整理投訴內容 • 按企業既定的政策處理及跟進投訴，並提供解決方案 • 記錄及保存投訴內容 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用溝通技巧，維繫與客戶的關係 • 在處理客戶投訴時，平衡企業及客戶間的利益
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用處理投訴的原則和基本方法</p> <p>(ii) 能夠按企業既定的政策處理及跟進投訴</p>
8.備註	此能力單元參照零售業能力單元107183L3

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷主任

1.名稱	調查網上客戶滿意度
2.編號	110959L3
3.應用範圍	本能力單元適用於進出口行業負責數碼營銷，並需要執行網上客戶滿意度調查的從業員。
4.級別	3
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備客戶關係管理概念</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業的電貿及數碼營銷策略 • 瞭解市場客戶的主要滿意度指標 <p>6.2 執行客戶滿意度調查</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據調查需要，選擇適合的調查工具 • 設立客戶滿意度調查的內容 • 收集及處理客戶調查結果，協助企業分析及評估 • 統計客戶的滿意度 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集客戶對產品及服務的意見，並作出檢視，以提升客戶滿意度，同時保障客戶私隱
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠收集客戶調查結果及統計客戶滿意度，以檢視產品及服務的質素
8.備註	此能力單元參照零售業能力單元107184L3

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷經理

1.名稱	管理數碼營銷渠道
2.編號	110960L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責管理數碼營銷渠道的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備數碼營銷系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握數碼營銷系統的設計理念 ● 檢視數碼營銷渠道管理技巧，以協助制定決策 ● 分析數碼營銷渠道的特性，以選擇適用於企業的方案 <p>6.2.1 選擇數碼營銷渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按營銷目標，選擇合適的數碼營銷渠道 ● 制定不同數碼營銷標準作業程序 ● 訂立數碼營銷夥伴合約 <p>6.2.2 激勵數碼營銷夥伴</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訂立數碼營銷夥伴營銷目標 ● 訂立數碼營銷渠道的績效標準 ● 制定銷售流程 ● 檢討數碼營銷渠道夥伴的表現而作出反饋 ● 訂立數碼營銷夥伴的獎勵制度 ● 根據績效標準，執行獎勵制度 <p>6.2.3 管理數碼營銷渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集銷售數據，檢討數碼營銷夥伴的績效 ● 監測營銷渠道夥伴執行目標的績效 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訂立數碼營銷渠道的績效標準 ● 評估及檢測績效標準 管理與數碼營銷夥伴的合作關係
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠訂立數碼營銷渠道的績效標準</p> <p>(ii) 能夠訂立及執行數碼營銷夥伴的獎勵制度</p> <p>(iii) 能夠管理與數碼營銷夥伴的合作關係</p>
8.備註	此能力單元參照進出口業能力單元105257L4

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷經理、數碼營銷專員

1.名稱	執行數碼營銷計劃
2.編號	110961L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行數碼營銷計劃的從業員。
4.級別	4
5.學分	5（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備市場營銷及數碼媒體應用知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別客戶關係，選擇合適管理方案 • 檢視數碼營銷之相關法例及行業規定 • 檢視數碼營銷相關的活動和目標，以協助制定營銷方案 • 檢視營銷計劃的關鍵績效指標，以選擇適用於企業的方案 <p>6.2 執行數碼營銷計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識現有及潛在網上客戶 • 設計數碼營活動 • 根據企業營運規模，確立銷售目標、營銷預算、促銷工具 • 執行網上客戶追蹤研究 • 監控營銷活動情況，記錄/收集客戶意見 • 跟關鍵績效指標比較，檢討營銷計劃成效 • 撰寫數碼營銷計劃報告 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按市場變化，適時調整營銷計劃
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠執行數碼營銷計劃</p> <p>(ii) 能夠檢討營銷計劃成效，以適時調整營銷計劃</p>
8.備註	此能力單元參照進出口業能力單元105254L4

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷專員、數碼營銷主任

1.名稱	應用數碼營銷工具
2.編號	110962L4
3.應用範圍	本能力單元適用於進出口行業任職，負責數碼營銷的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備數碼營銷知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視數碼營銷工具的知識和應用 ● 檢視數碼營銷渠道及平台的操作 <p>6.2 應用數碼營銷工具</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據企業的數碼營銷策略，選擇合適數碼營銷工具，以實現營銷目標 ● 搜集市場數據，監測數碼營銷績效 ● 檢討數碼營銷工具的成效，並作出調整建議 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 應用數碼營銷工具，以實現營銷目標 ● 以專業知識，分析不同數碼營銷工具的效果
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠應用數碼營銷工具，以達致營銷目標</p> <p>(ii) 能夠檢視不同數碼營銷工具，選擇合適數碼營銷工具</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷經理

1.名稱	執行數碼營銷策略
2.編號	110963L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行數碼營銷策略和履行數碼營銷目標的從業員。
4.級別	4
5.學分	7 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備數碼營銷的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視企業發展數碼營銷策略 • 辨別各種電貿的經營模式和基本概念 • 檢視數碼營銷工具，以選擇適用於企業的方案 <p>6.2.1 執行數碼營銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按企業數碼營銷目標，制定營銷活動及時間表 • 根據營銷活動內容，檢視內部和外判商執行活動的表現 • 選擇合適的數碼營銷渠道，以實現營銷策略的目標 • 檢視推行中的數碼營銷活動，並根據市場變化進行調整 • 根據營銷的關鍵績效指標，應用工具來監控活動的成效 <p>6.2.2 檢討數碼營銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 搜集銷售數據及市場資訊，分析營銷績效 • 制定數碼營銷策略的調整方案 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析數碼營銷技術發展 • 檢視數碼營銷市場變化，適時調整營銷策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠執行數碼營銷的策略，以實現營銷目標。</p> <p>(ii) 能夠應用數碼營銷工具</p> <p>(iii) 能夠分析數碼營銷技術發展，適時調整數碼營銷策略</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷經理

1.名稱	執行產品/服務進入電子商貿市場的策略
2.編號	110964L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行產品或服務進入電子商貿市場策略的從業員。
4.級別	4
5.學分	6 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備產品或服務進入電貿市場的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合數碼營銷的知識 • 檢視企業制定產品或服務進入電貿市場的策略，以協助制定決策 • 檢視產品或服務進入電貿市場的策略，以協助制定決策 <p>6.2.1 執行產品或服務進入電貿市場的策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 詳細分析市場調查的資料 • 搜集市場數據，以規劃推廣策略 • 籌劃產品或服務進入電貿市場的推廣活動 • 制定產品或服務進入市場的時間表 • 根據企業營運規模，選擇合適的電貿渠道及制定相應配套策略 <p>6.2.2 檢討產品/服務進入電貿市場的績效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期搜集客戶的意見，以監測營銷策略績效 • 分析市場變化，調整營銷策略 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行電貿市場營銷策略 • 分析市場變化，適時調整營銷策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠執行進入電貿市場的策略</p> <p>(ii) 能夠檢討電貿市場營銷的績效，並適時作出調整</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」、「電子交易管理」(共通能力單元)

此能力適用於：數碼營銷專員、電子商貿專員

1.名稱	應用大數據分析
2.編號	110986L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責整合分析進出口貿易的大數據資料，以協助企業制定業務策略的從業員。
4.級別	4
5.學分	7 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備進出口貿易大數據概念</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別如何應用進出口貿易大數據，以協助制定決策 • 檢視搜集大數據的方法及來源，以選擇適用於企業的方案 • 檢視分析工具及技術，以選擇適用於企業的方案 <p>6.2 應用大數據分析</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立分析目標 • 分析客戶的消費行為，例如潛在需求，以配合企業數碼營銷策略 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據企業的業務需要制定合適的大數據分析計劃 • 應用大數據分析時，維護個人私隱的保障
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠具備進出口貿易大數據概念，以制定業務策略</p> <p>(ii) 能夠根據企業的業務需要，制定合適的大數據分析計劃</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」、「電貿科技管理」(共通能力單元)

此能力適用於：數碼營銷經理、系統管理專員、資訊科技主任

1.名稱	應用人工智能科技於供應鏈操作
2.編號	110987L4
3.應用範圍	此能力單元適用於出入口業內負責應用人工智能科技，以優化供應鏈操作的從業員。
4.級別	4
5.學分	7 (僅供參考)
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備基本人工智能科技知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別人工智能於供應鏈上之應用，以選擇合適的方案 • 分析企業應用人工智能的好處，以選擇適用於企業的方案 <p>6.2 應用人工智能優化供應鏈操作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用人工智能工具，優化運作程序 • 評估應用人工智能工具後有否提高配送績效 • 應用人工智能工具，以提高貿易夥伴之間的溝通效率 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據企業的供應鏈策略，應用適當的人工智能方案
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據企業的供應鏈策略，應用人工智能科技，制定在供應鏈操作程序</p> <p>(ii) 能夠評估所用的人工智能工具之配送績效及溝通效率</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷專員、數碼營銷主任

1.名稱	製作營銷社交媒體內容
2.編號	110965L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責創作及製作營銷社交媒體內容，維繫客戶關係的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備製作營銷社交媒體內容的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別客戶關係，選擇合適方案 • 檢視社交媒體平台之運作 • 訂立製作營銷社交媒體內容的概念 • 應用社交媒體內容創作的知識和技能 • 識別相關法例及政策 • 應用平面設計及視頻編輯的技能 <p>6.2 製作營銷社交媒體內容</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據營銷策略及針對客戶關係，創作及製作合適社交媒體內容 • 按營銷策略規劃社交渠道和內容 • 應用社交媒體工具，創作社交媒體內容 • 與數碼營銷團隊合作，監測社交媒體活動的績效 • 發佈社交媒體內容 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據營銷策略製作營銷社交媒體內容 • 按目標市場之法例要求，監察社交媒體內容
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據營銷策略及相關法例，創作及製作營銷社交媒體內容</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷經理、數碼營銷專員

1.名稱	處理數碼營銷公關危機
2.編號	110966L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理數碼營銷公關的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備數碼營銷公關危機的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別引發潛在公關危機的背景及類型 • 檢視處理公關危機的原則 • 檢視處理公關危機的流程 <p>6.2 處理數碼營銷公關危機</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用網絡監察系統，及時追蹤不同電子渠道上關於企業的資訊 • 應用資訊管理系統，檢討及訂立企業對外發佈資訊內容，辨識潛在公關危機 • 根據內部既定處理公關危機守則，統一發佈事件回應聲明 • 監察事件發展動態和公眾迴響，以減低負面影響 • 檢討整體處理危機流程，提出改善建議 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察事件的資訊和動向，及時處理公關危機
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠識別資訊的準確性，分析事件內容，以辨識潛在公關危機</p> <p>(ii) 能夠處理公關危機及檢討相關流程，並提出改善建議</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷專員

1.名稱	管理網上客戶資料
2.編號	110967L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責搜集數碼營銷活動中的客戶資料，並執行規範化資料管理的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備網上客戶關係管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別用以整理大量客戶資料的工具，以選擇適用於企業的方案 • 檢視數碼營銷活動的不同模式 • 檢視客戶私隱的相關法例 <p>6.2.1 執行搜集客戶資料流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定追蹤客戶的系統標準流程，以搜集客戶資料 • 搜集客戶資料時，遵守維護客戶私隱的相關法例 <p>6.2.2 更新及管理客戶檔案</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶數碼營銷活動資料 • 維護及更新客戶資料庫 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理客戶資料，致力保障客戶私隱 • 維繫客戶關係，以達致企業的銷售目標
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按相關法例維護及更新客戶資料檔案，保障客戶私隱</p> <p>(ii) 能夠應用客戶關係策略，以實現銷售目標</p>
8.備註	此能力單元參照零售業能力單元107186L4

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷專員

1.名稱	分析客戶訂單
2.編號	110968L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責分析訂單的各樣條件，為數碼營銷策略提供數據基礎的從業員。
4.級別	4
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 識別客戶訂單模式及分析方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視當前訂單渠道 • 識別訂單的類別 • 識別客戶群的來源 • 分析訂單取消和退貨率趨勢 <p>6.2.1 執行訂單分析</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按產品的特性，將客戶訂單分類 • 按市場變化，調整銷售預測 • 按訂單特性，制定物流配套 • 撰寫報告並以不同類型的圖表及表格展示分析結果 <p>6.2.2 應用大數據分析結果，調整數碼營銷策略，優化銷售模式</p> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在搜集資料時，須按相關法例保障客戶私隱 • 應對市場變化，適時調整數碼營銷策略
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠分析客戶訂單，並應用合適的圖表及表格展示分析結果</p> <p>(ii) 能夠利用分析結果，調整銷售預測及制定物流配套</p>
8.備註	此能力單元參照零售業能力單元107199L3

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」、「營運管理及規劃」、「電貿科技管理」(共通能力單元)

此能力適用於：數碼營銷總監、營運管理總監、資訊科技經理

1.名稱	制定電子商貿風險策略
2.編號	110988L5
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責運用風險管理知識和技巧，透過對電子商貿的掌握，為不同工序制定風險策略的從業員。
4.級別	5
5.學分	8 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備電貿風險的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解電貿的風險類型，以識別運作上的潛在風險 • 檢視供應鏈管理，以協助制定決策 • 檢視電貿相關之法例 • 檢視風險管理技術 <p>6.2.1 制定電貿風險策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視電貿操作流程和特性，應用風險管理知識，制定合適的電貿風險管理方案 • 分析各控制風險方案的利與弊 • 監測電貿平台是否能夠保護數據私隱 • 分析各類型的供應鏈風險 • 制定內部處理數碼營銷公關危機守則 • 管理電貿引致退貨的相關風險 • 按風險的潛在影響和嚴重性，制定電貿風險方案 • 制定方案時，檢視目標市場的法例及監管 <p>6.2.2 檢討電貿風險策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立績效指標，以評估風險策略的成效 • 提出建議，調整績效指標和/或風險管理計劃 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按相關的法例，制定進出口電貿風險管理政策 • 檢視績效指標及市場變化，適時調整風險策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠評估及制定符合相關法例之電貿風險策略</p> <p>(ii) 能按市場變化，適時調整風險管理方案</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」、「營運管理及規劃」(共通能力單元)

此能力適用於：數碼營銷經理、營運專員

1.名稱	評估電子商貿市場對產品的接受程度和作出銷售預測
2.編號	110989L5
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責調查電子商貿市場對產品接受程度和預測產品銷售的從業員。
4.級別	5
5.學分	6 (僅供參考)
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備市場和產品銷售預測的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析目前電貿市場規模、現有潛在網上消費者分佈，以評估市場的接受程度 • 分析電貿市場分割情況，以制定產品策略 • 檢視將產品推出電貿市場的流程，以調整管理策略 • 檢視產品成效的分析工具，以制定產品策略 <p>6.2.1 評估電貿市場對產品的接受程度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析目標客戶對產品的需求，預估客戶對產品的接受程度 • 比較現有競爭者相類產品的銷售情況 <p>6.2.2 預測電貿市場的銷售</p> <ul style="list-style-type: none"> • 搜集市場資料，分析產品於電貿市場的佔有率 • 根據電貿市場規模來制定預期營銷目標 • 評估電貿市場的預期銷售 • 制定銷售財務預算 • 預算電貿市場推廣費用 <p>6.2.3 評估銷售成效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銷售數據，比較實際銷售與銷售目標之差距 • 分析差距之來源，並根據結果調整銷售活動策略 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析市場變化，適時調整銷售活動策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠預估市場對產品的接受程度</p> <p>(ii) 能夠搜集市場資料，預估市場規模及銷售額</p> <p>(iii) 能夠評估銷售成效，分析差距之來源，及調整銷售活動策略</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷總監

1.名稱	制定實時營銷策略
2.編號	110969L5
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責數碼營銷，需要根據市場當前的需求，制定實時營銷策略，為客戶提供商品或服務的從業員。
4.級別	5
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備實時營銷的概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合目標市場最新的實時營銷知識，以協助制定決策。 ● 分析目標客戶需求，作為建立客戶關係管理基礎 ● 分析實時營銷的特點，以制定銷售策略。 ● 培育客戶的品牌忠誠 ● 分析目標客戶需求的多樣化和個性化 <p>6.2 制定實時營銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析目標客戶需求的變化，調整實時營銷策略 ● 分析行業的消費資訊，向客戶提供實時的產品及服務 ● 定期檢視客戶關係管理策略，針對客戶需求調整銷售目標及活動 ● 監測目標客戶的消費模式，設定實時營銷的目標 ● 根據品牌或產品的特性，選擇合適的數碼營銷工具 ● 評估實時營銷的成本及效益 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定實時營銷策略，須遵循相關法例要求 ● 應對市場變化，適當調整實時營銷策略
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠分析目標客戶的需求變化，並符合相關法例要求，以制定實時營銷策略</p> <p>(ii) 能夠分析實時營銷數據，並使用適當應變策略，以提高營銷效果</p>
8.備註	此能力單元參照零售業能力單元107174L5

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷總監

1.名稱	制定跨境電子商貿營銷策略
2.編號	110970L6
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定跨境電子商貿營銷策略的從業員。
4.級別	6
5.學分	8（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備進出口業電貿的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別現有電貿平台種類 • 識別一般電貿營運模式，以制定適用於企業的方案 • 檢視進出口業電貿的跨境物流操作 • 檢視企業目前倉儲和跨境物流安排 • 檢視跨境電貿政策及法例 <p>6.2.1 制定跨境電貿營銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究企業發展跨境電貿的可行性 • 研究目標市場之消費文化、節日文化等，以制定營銷策略 • 評估跨境電貿的政策及法例對目標市場營銷的影響 • 檢視目標市場的稅務法例，以減低稅務風險和成本 • 根據企業的進貨和銷貨渠道，制定合適的跨境電貿模式 • 制定目標市場的推廣策略 <p>6.2.2 檢討企業的跨境電貿策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢視目標市場對跨境電貿的政策 • 綜合分析跨境營銷數據 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按市場最新的跨境電貿政策，調整營銷策略 • 根據跨境營銷數據，監測及評估跨境電貿策略的績效
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠制定跨境電貿之營銷策略</p> <p>(ii) 能夠定期檢討策略，並調整營銷方案</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷總監

1.名稱	制定產品進入電子商貿市場的策略
2.編號	110971L6
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定產品進入電子商貿市場的策略的從業員。
4.級別	6
5.學分	6 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備產品進入電貿市場的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合數碼營銷的知識 • 檢視電貿相關的法例 • 分析產品的主要競爭對手，以確立目標客戶群及產品定位 • 分析目標客戶的消費模式，以制定營銷方案 • 檢視產品進入電貿市場的條件及成效，以制定產品策略 <p>6.2 制定產品進入電貿市場的策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估產品在電貿市場的定位 • 分析產品的競爭力及潛在客戶需求 • 訂立清晰的市場目標 • 按目標客戶的需求，制定合適的市場策略 • 按產品特性選擇合適的電貿平台 • 檢討產品進入電貿市場的成效 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析市場變化，以調整長遠的市場發展策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠制定產品進入電貿市場的策略</p> <p>(ii) 能夠檢討產品進入電貿市場的成效，以調整長遠的市場發展策略</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」、「營運管理及規劃」、「電貿科技管理」(共通能力單元)

此能力適用於：數碼營銷總監、營運管理總監、資訊科技經理

1.名稱	制定電子商貿策略
2.編號	110990L6
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用資訊科技經驗，制定在電子商貿的應用策略的從業員。
4.級別	6
5.學分	9 (僅供參考)
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備電貿的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視不同地區的貿易相關稅制及法例，例如：貿易保護法 • 瞭解不同的電貿方式，並根據業務策略，制定電子商貿策略 • 分析目標市場特性，以選擇合適的市場策略 • 評估各種市場分析工具，選擇合適工具分析電貿市場 • 檢視不同電貿平台，以選擇適用於企業的方案 <p>6.2 制定電貿策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立電貿營銷模式的資源配置 • 制定大數據分析方案，以分析市場的發展趨勢 • 評估企業目前的資源和電貿策略所需的額外資源 • 分析不同地區的電貿稅務及法例 • 制定關鍵績效指標以評估電貿策略的績效 • 建立機制，以定期檢討電貿策略是否切合營運管理目標 • 評估電貿供應鏈管理，以適時調整電貿策略 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定符合法例要求之電貿策略 • 檢討電貿策略之績效，並作出適當調整
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按企業發展及相關法例要求，制定電貿策略</p> <p>(ii) 能夠制定大數據分析方案，以作業務分析</p> <p>(iii) 能夠按電貿策略的績效，適時調整電貿策略</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」、「營運管理及規劃」、「電貿科技管理」(共通能力單元)

此能力適用於：數碼營銷總監、營運管理總監、資訊科技經理

1.名稱	制定電貿供應鏈管理策略
2.編號	110991L6
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定電貿供應鏈管理策略，以支援企業之電子商貿經營的從業員。
4.級別	6
5.學分	8 (僅供參考)
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備電貿供應鏈知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 識別供應鏈管理系統，以選擇合適的方案 ● 檢視電貿供應鏈的流程操作，以制定企業的電貿管理方案 <p>6.2.1 分析電貿供應鏈管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訂立供應商信貸制度 ● 分析供應鏈流程的潛在風險 ● 綜合分析企業資源配置 <p>6.2.2 制定電貿供應鏈管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定企業業務範圍、市場地域等 ● 制定企業的電貿業務範圍 ● 制定實施電貿供應鏈的系統功能及業務流程 ● 制定電貿供應鏈內部流程，由數碼推廣宣傳至售後客戶服務 ● 評估人工智能應用在供應鏈環節的範圍和深度，以優化業務流程 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按企業發展，制定電貿供應鏈管理策略 ● 定期檢討電貿供應鏈管理策略，以作出調整
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按企業發展，分析供應鏈流程的潛在風險，並制定電貿供應鏈管理策略</p> <p>(ii) 能夠檢討電貿供應鏈策略的績效，並作出調整</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「數碼營銷」

此能力適用於：數碼營銷總監

1.名稱	制定數碼營銷策略
2.編號	110972L6
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定符合企業整體數碼營銷策略，以支援企業之業務發展需求的從業員。
4.級別	6
5.	8（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備數碼營銷知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合目標市場最新的數碼營銷知識，以制定企業電貿策略 • 檢視數碼營銷的結構與運作，以選擇合適的方案 • 檢視電貿市場策略的分析方法和工具，以制定營銷策略 • 檢視數碼營銷跨境之稅務法例 <p>6.2 制定數碼營銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立數碼營銷策略目標，例如：建立名牌知名度或降低客戶流失率 • 研究不同的數碼營銷策略 • 整合企業在數碼營銷可作調動的資源 • 評估及分析企業的營銷環境，識別數碼營銷的運作條件 • 綜合分析不同數碼營銷渠道，以接觸不同的目標客戶 • 整合數碼營銷工具 • 制定數碼營銷策略之預算 • 檢視數碼營銷策略相關之法例、稅務及營運模式 • 定期檢視績效，以調整數碼營銷策略 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定數碼營銷策略，以符合相關法例、稅務及監管條例
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠制定符合相關法例要求的數碼營銷策略</p> <p>(ii) 能夠檢討數碼營銷策略之成效，並適時作出調整</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」、「電子交易管理」(共通能力單元)

此能力適用於：營運專員、電子商貿主任

1.名稱	處理電子清關及報關
2.編號	110992L2
3.應用範圍	此能力單元適用於進出口行業內負責電子化文件管理及報關的從業員。
4.級別	2
5.學分	4 (僅供參考)
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備電子清關及報關的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解貿易文件種類 ● 瞭解電子清關及報關平台的操作流程 <p>6.2.1 應用電子清關平台</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據清關平台要求，提交不同運輸途徑所需資料及電子文件 ● 根據香港海關、工業貿易署及政府統計處要求，提交貨物艙單資料及相關文件 ● 執行內地/跨境轉運清關 <p>6.2.2 應用電子報關平台</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照報關平台的要求，填寫及遞交電子報關單 ● 依據企業規定，選用電子報關的申報方式
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠應用電子平台，處理清關及報關工作</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運專員

1.名稱	使用電子商貿數據分析圖表及表格
2.編號	110973L3
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用基礎統計技巧，及運用電子商貿數據分析圖表及表格的從業員。
4.級別	3
5.學分	4 (僅供參考)
6.能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備基礎統計知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解數據收集流程 • 認識基礎統計及相關的統計分析工具 • 掌握以圖表展示數據 <p>6.2 執行電貿數據分析</p> <ul style="list-style-type: none"> • 搜集相關操作數據/資訊 • 撰寫報告並以不同類型的圖表及表格展示分析結果 • 保密資料來源及分析結果
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠使用不同資料搜集方法，收集所需數據/資訊</p> <p>(ii) 能夠應用基礎統計技巧分析數據</p> <p>(iii) 能夠使用合適工具展示分析結果</p>
8.備註	此能力單元參照進出口業能力單元105191L3

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」、「電子交易管理」(共通能力單元)

此能力適用於：營運專員、電子商貿主任

1.名稱	管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送
2.編號	110993L3
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行物流控制程序，及管理「最後一哩」(Last Mile Delivery)相關操作流程的從業員。
4.級別	3
5.學分	6 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備物流配送管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解「最後一哩」概念 • 認識管理「最後一哩」相關操作 • 瞭解不同的貨物配送模式和配送管理 <p>6.2.1 執行「最後一哩」的配送模式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶需求及貨物性質，選擇「最後一哩」的配送模式 • 確立貨物配送給客戶的時間和地點 • 通知客戶配送安排 <p>6.2.2 管理「最後一哩」物流配送</p> <ul style="list-style-type: none"> • 履行企業服務承諾，在指定時間內完成配送工作 • 根據企業成本控制策略，執行最符合成本效益的方案 • 處理客戶投訴 • 撰寫客戶回饋報告
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按客戶需求及貨物性質，選擇適當「最後一哩」的模式</p> <p>(ii) 能夠管理「最後一哩」物流配送，檢討客戶回饋</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運經理

1.名稱	執行電貿供應鏈管理
2.編號	110974L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行電貿供應鏈管理的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備電貿供應鏈知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視電貿供應鏈的操作流程，以提高運作效率 • 檢視電貿供應鏈的管理原則，以協助制定決策 <p>6.2 執行電貿供應鏈管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視電貿供應鏈管理系統 • 管理供應鏈上下游夥伴的資訊系統連接 • 執行電子採購 • 監測供應鏈不同環節的潛在風險，執行事故處理 • 釐定各個供應鏈環節的角色和職責 • 提供有關員工相應的培訓 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按企業的電貿發展方向，執行相應的電貿供應鏈管理策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠管理供應鏈上下游夥伴之間資訊的流通</p> <p>(ii) 能夠按企業的電貿發展方向，執行電貿供應鏈管理方案</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」、「電子交易管理」(共通能力單元)

此能力適用於：營運經理、營運專員、電子商貿專員

1.名稱	執行電子採購管理
2.編號	110994L4
3.應用範圍	此能力單元適用於進出口行業內負責電子採購，負責管理電子採購和電子招標採購流程的從業員。
4.級別	4
5.學分	6 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備電貿知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視電子採購管理的知識，應用合適管理方案 • 檢視電子招標採購流程 • 檢視電子招標採購的法例要求 <p>6.2.1 管理電子採購流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估採購需求 • 供應商管理 • 處理採購訂單流程 • 採購訂單及合約管理 <p>6.2.2 管理電子招標採購流程，由招標至完成交易</p> <ul style="list-style-type: none"> • 製作及上載電子招標文件和招標公告 • 處理開標和評標流程 • 採購合約管理 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴格遵守企業的電子採購政策及流程 • 遵守電子招標採購流程的法例要求 • 根據市場變化，調整電子採購流程
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據企業既定的交易程序及相關法例，管理電子採購及電子招標採購流程</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」、「電子交易管理」、「電貿科技管理」(共通能力單元)

此能力適用於：營運專員、電子商貿主任、系統管理專員

1.名稱	應用智慧倉儲管理系統
2.編號	110995L4
3.應用範圍	本能力單元適用於進出口行業任職，負責倉儲和物流管理的從業員。
4.級別	4
5.學分	6 (僅供參考)
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備智慧倉儲系統知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解智慧倉儲系統概念，以識別運作原理 ● 檢視智慧倉儲和物流的操作流程，以提高運作效率 ● 檢視智慧倉儲和物流的協同運作，以協助制定決策 <p>6.2 應用智慧倉儲管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據企業和客戶的要求，選取合適的智慧倉儲系統 ● 根據智能倉儲的佈局，安排出倉和入倉的路線 ● 執行倉儲安全管理系統 ● 根據訂單貨量變化，訂立倉儲收發貨流程 ● 處理客戶送運的查詢/投訴 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據企業的倉儲及物流政策，掌握管理智慧倉儲和物流的技術 ● 應用多種技術時，確保相互沒有抵觸
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能根據企業既定的政策，管理智慧倉儲和物流的電子技術</p> <p>(ii) 能夠應用智慧倉儲和物流的系統管理，以優化倉儲的效率</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」、「電貿科技管理」(共通能力單元)

此能力適用於：營運經理、資訊科技經理

1.名稱	執行智慧倉儲的管理策略
2.編號	110996L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行智慧倉儲管理的從業員。
4.級別	4
5.學分	8 (僅供參考)
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備智慧倉儲的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視倉儲自動化的概念 ● 檢視智慧倉儲技術的概念 ● 檢視智慧倉儲的操作流程，以優化流轉成效 <p>6.2.1 執行智慧倉儲的管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 蒐集數據，掌握貨物不同的流轉程度，計算儲存空間及成本 ● 記錄及管理貨物的儲存期 ● 按企業的業務需要，評估及挑選智慧倉儲方案 <p>6.2.2 執行智慧倉儲管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行智慧倉儲的營運守則 ● 按企業的業務需要，應用適當的智慧倉儲管理系統 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保庫存系統切合企業的業務規劃需要 ● 執行企業的存貨策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能執行智慧倉儲的營運守則，實時監控流程，修正缺憾</p> <p>(ii) 能按企業的業務需要，執行智慧倉儲的管理策略</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運經理

1.名稱	執行電子商貿風險管理
2.編號	110975L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責透過對進出口電子商貿流程的瞭解，執行風險管理的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備電貿風險管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解電貿的風險類型，以識別運作上的潛在風險 • 瞭解電貿的風險控制概念，以制定風險管理程序 • 分析不同風險管理方案的特性，以選擇適用於企業的方案 <p>6.2.1 執行電貿風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按風險性質，執行合適的風險管理方案 • 比較已實施的風險管理方案的結果與預期目標的契合程度，提出改善管理的較佳方案 • 監測風險指標，以選擇合適的商業保險方案 <p>6.2.2 檢討電貿風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識最新內、外因素可能造成的風險及虧損 • 評估執行風險管理的成本 • 檢討風險管理技術的成效，並在有需要時建議修訂 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據相關的資訊條例，處理電貿風險 • 執行風險管理方案時，需全面考慮職業安全、健康及環保等因素 • 管理電子商貿的安全風險，保障企業利益 • 檢討電貿風險管理的成效，並根據企業需要，調整管理方案
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠識別電貿風險類型及運作上的潛在風險</p> <p>(ii) 能夠執行的風險管理方案，以保障企業利益</p> <p>(iii) 能夠檢討電貿風險管理的成效，並修訂管理方案</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運經理

1.名稱	辨認跨境電子商貿商機
2.編號	110976L5
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認有潛質的電子商貿市場，並開拓跨境電貿商機的從業員。
4.級別	5
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備跨境電貿的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視電貿之運作程序 • 檢視跨境電貿之相關法律 <p>6.2.1 評估企業發展跨境電貿的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估產品是否適合在跨境電貿市場推出 • 計劃產品策略，評估企業發展電貿的資源調配 • 評估及分析市場上競爭者發展電貿的趨勢 • 開發有潛質的電貿市場 • 收集電貿市場數據作績效分析 <p>6.2.2 評估電貿市場潛力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預算銷售量、總收入和總成本 • 計算單一市場之營利潛力 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據企業跨境電貿的發展需求，開發有潛質的電貿市場
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠分析跨境電貿市場的發展趨勢及商機</p> <p>(ii) 能夠評估進入跨境電貿市場的可行性</p>
8.備註	此能力單元參照進出口業能力單元105331L5

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運管理總監

1.名稱	制定智慧倉儲的管理策略
2.編號	110977L5
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業，負責制定智慧倉儲策略，並應用創新科技及工具，以提高倉庫及業務運作效率的從業員。
4.級別	5
5.學分	9（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備智慧倉儲的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視倉儲自動化的概念 • 檢視智慧倉儲的規劃和操作流程，以提高運作效率 • 檢視質量管理和持續改善的原則，以提高管理質素 <p>6.2.1 檢討現行的倉儲操作流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定當前的質量管理和合規性 • 分析目前智慧倉儲的發展趨勢 • 分析智慧倉儲的利弊，及評估對業務的重要性的和未來的商機 <p>6.2.2 制定智慧倉儲管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 計算智慧倉儲所需的資本和預算資源 • 設計智慧倉儲管理系統，以連結企業其他系統 • 制定智慧倉儲的標準作業程序 <p>6.2.3 評估並檢討智慧倉儲管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析及建立關鍵成本效益指標 • 檢討智慧倉儲管理策略的成效 • 整合並分析員工回饋報告，調整管理策略 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討智慧倉儲管理策略的成效，適當調整管理策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠計算智慧倉儲所需的資本和預算資源</p> <p>(ii) 能夠分析智慧倉儲的發展趨勢及利弊，制定智慧倉儲的管理策略，並按成效作出調整</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運管理總監

1.名稱	制定電子商貿採購策略
2.編號	110978L5
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定電子商貿採購策略，配合企業的發展目標的從業員。
4.級別	5
5.學分	8（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備電貿採購知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視企業的電貿採購原則與方針，制定採購策略 • 檢視電貿採購通用規則，如歐盟採購指令，以制定適用於企業的採購方案 • 檢視電貿採購相關監管要求和稅務安排 <p>6.2.1 制定電貿採購策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按採購貨品的性質，訂立電貿不同採購目標，包括質量和成本需求、供應穩定性和延伸性等 • 制定電貿採購指引 • 按電貿採購產品分類制定供應商選擇策略 • 評估供應商是否可以協助發展新產品 • 透過電貿採購平台，發掘合適的供應商 • 制定評估供應商的準則，以達至新舊供應商的交替，以優化產品/服務質素 <p>6.2.2 檢討電貿採購策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按實際與預期的差距，檢討策略的成效 • 定期檢討替代供應商的需要 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守企業在電貿採購的政策 • 確保電貿採購政策均符合法例的要求
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據企業既定的交易程序及相關法例，制定電貿採購策略</p> <p>(ii) 能夠按不同採購目標，定期檢討電貿採購策略之績效</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運管理總監

1.名稱	制定產品開發策略
2.編號	110979L6
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責從構思至推出至市場各步驟，為產品開發制定策略的從業員。
4.級別	6
5.學分	8（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備新產品開發流程的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視整體供應鏈之操作流程 • 檢視新產品之概念組成及開發過程 • 分析新產品開發的方向及科技，以制定開發策略 • 分析產品的特點，以選擇適合發展的目標市場 <p>6.2 制定產品開發策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析目標市場的規模及競爭對手 • 研究客戶需要及確立產品特點 • 分析電貿對市場的影響，提高產品的市場接受程度 • 應用創新科技及工具，協助產品開發流程 • 評估新產品推出市場的時效性 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠根據市場需要推出新產品 • 能夠制定新產品開發策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠制訂產品開發策略，提高產品的市場接受程度</p> <p>(ii) 能夠應用新科技及工具，協助新產品開發流程</p>
8.備註	此能力單元參照進出口業能力單元105348L6

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「營運管理及規劃」

此能力適用於：營運管理總監

1.名稱	制定產品在電子商貿的競爭策略
2.編號	110980L6
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定電子商貿競爭策略，包括實現企業之遠景及目標的手段的從業員。
4.級別	6
5.學分	8（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備競爭策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合制定電貿競爭策略的知識，以制定競爭策略 ● 整合電貿市場的知識，以分析電貿市場的發展趨勢 <p>6.2.1 評估企業電貿競爭條件</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估電貿市場的競爭形勢 ● 評估企業所面對的機遇及威脅，以建構電貿競爭策略 <p>6.2.2 制定企業電貿競爭策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訂立企業的電貿競爭策略目標 ● 監察競爭對手的動態，適時調整策略 ● 按市場發展形勢，檢討電貿人才培訓策略，並作出適當調整 ● 運用科技優化產品及內部流程 ● 根據企業發展電貿的願景，進行資源調配 ● 訂立績效指標，檢討策略成效並作出適當調整 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按市場形勢和策略成效，調整企業電貿競爭策略
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠辨識影響企業電貿競爭力的條件</p> <p>(ii) 能夠根據企業發展目標，制訂電貿競爭策略</p> <p>(iii) 能夠檢討電貿競爭策略成效及作出調整</p>
8.備註	此能力單元參照進出口業能力單元105351L6

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電子交易管理」

此能力適用於：電子商貿主任

1.名稱	處理貨運電子文件
2.編號	110981L2
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理日常進出口業務所需貨運電子文件的從業員。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備進出口業務貨運電子文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解處理相關電子文件的流程 • 瞭解進出口業務所需處理的貨運各類電子文件 • 瞭解各類電子文件相關法例 • 瞭解相關電子文件的電腦軟件操作功能 • 瞭解私隱條例及安全守則 <p>6.2.1 處理進出口業常用的貨運電子文件</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用電子文件模版，提交相關貨運電子文件 • 記錄及儲存相關貨運電子文件檔案 <p>6.2.2 處理進出口貨運電子文件的私隱及安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用加密技術傳送電子貨運文件 • 應用認證技術和安全認證協議 • 遵守電子文件處理的相關法例
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能處理一般電子進出口文件</p> <p>(ii) 能夠應用加密和安全管理技術來處理貨運文件</p>
8.備註	此能力單元參照進出口業能力單元105174L2

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電子交易管理」、「電貿科技管理」（共通能力單元）

此能力適用於：資訊科技經理、電子商貿主任、電子商貿專員

1.名稱	處理電子商貿訂單交易
2.編號	110997L3
3.應用範圍	此能力單元適用於在進出口行業內任職，負責按照企業既定的交易程序，跟進客戶訂單，處理電子商貿交易的從業員。
4.級別	3
5.學分	5（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備電貿交易及基本財務知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業的電貿交易模式 • 瞭解本地及跨境交易的基本知識 • 瞭解本地及跨境交易的操作流程和相關法例 <p>6.2 處理電貿訂單交易</p> <ul style="list-style-type: none"> • 跟進客戶訂單，確認交易及配送安排 • 執行電貿交易的款項交收 • 使用數碼簽署等工具為交易進行加密，以確保交易的安全 • 辨識交易結果是成功或失敗
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能處理電貿訂單，確認交易及配送安排</p> <p>(ii) 能夠按企業既定的交易程序及相關法例，完成電貿交易程序</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電子交易管理」、「電貿科技管理」（共通能力單元）

此能力適用於：資訊科技經理、資訊科技主任、系統管理專員、電子商貿專員

1.名稱	執行電子商貿交易安全管理
2.編號	110998L4
3.應用範圍	此能力單元適用於在進出口業任職，負責排除威脅資訊安全的不利因素，確保電子商貿交易正常運作的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備電貿交易安全的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視電貿文件和資料的網絡保安/加密技術，以協助制定決策 ● 檢視電貿文件和資料的相關法律知識 ● 檢視不同地區針對電貿交易的相關法例 ● 檢視電貿交易的保安風險和預防措施，以協助制定決策 <p>6.2 執行電貿交易安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 核實交易對方的身份 ● 分析電貿交易安全潛在保安風險，提出預防和應對措施 ● 分析電子保安技術，並選擇合適方案 ● 分析過往交易紀錄、信貸資訊 ● 應用適當安全電子交易工具 ● 應用監測交易工具，辨識異常交易 ● 終止異常交易，總結及匯報異常情況 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 表現應對電貿交易潛在風險的專業性 ● 確保應用網絡安全措施和運作機制的合法性
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠提出預防和應對保安風險的措施，協助制定決策</p> <p>(ii) 能夠辨識、總結及匯報異常交易的情況</p> <p>(iii) 能按電貿交易的相關法例，執行電貿交易安全管理</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電子交易管理」

此能力適用於：電子商貿主任

1.名稱	應用智慧物流科技
2.編號	110982L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行由貨物入倉到裝運到外地的一連串物流流程的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備智慧物流的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視進出口物流作業的概念 • 檢視智慧物流的操作流程 • 檢視智慧物流的新技術發展，以協助制定決策 <p>6.2 應用智慧物流科技</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用智慧物流技術以融合不同運輸模式的操作流程 • 蒐集資訊，建立資料庫，再運用分析工具分析物流問題 • 監控智慧物流的運作 • 定期檢討智慧物流措施的效率 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能應用不同的智慧物流科技 • 根據智慧物流的發展，提出能改善物流操作的建議
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠執行智慧物流的操作流程</p> <p>(ii) 能夠監控智慧物流的運作</p> <p>(iii) 能夠檢討智慧物流科技，提出改善物流操作的建議</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電子交易管理」、「電貿科技管理」（共通能力單元）

此能力適用於：資訊科技經理、電子商貿專員

1.名稱	應用電子商貿融資平台
2.編號	110999L4
3.應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責協助企業進行電子商貿融資的從業員。
4.級別	4
5.學分	7（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備貿易融資的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視電貿的操作 • 識別一般融資的模式 • 檢視進出口業融資的渠道及方式，以選擇適用於企業的融資方案 • 識別跨境融資平台的模式，以選擇適用於企業的平台 • 檢視政府在進出口業相關的各項資助計劃，以調整融資計劃的預算方案 • 檢視金融機構在企業融資方案的角色 <p>6.2 應用電子商貿融資平台</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行企業與貸款方的融資協議 • 確立與客戶/貿易夥伴的融資信息共享模式 • 執行企業保障融資數據安全性的政策 • 運用出口信用保險，管理融資風險 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據企業政策，應用適當的電貿融資平台及技術 • 確保進行融資的安全性 • 根據市場變化，建議不同的融資方案
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠管理融資風險</p> <p>(ii) 能根據企業政策，應用適當的電子商貿融資平台及技術</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電貿科技管理」

此能力適用於：資訊科技經理、系統管理專員

1.名稱	應用網絡保安系統
2.編號	110983L4
3.應用範圍	此能力單元適用於負責應用網絡保安系統，移除威脅資訊安全的不利因素，保障網絡應用系統正常安全運作的從業員。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備網絡保安系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視網絡保安系統的運作和功能，以選擇適用於企業的方案 • 瞭解網絡保安系統的風險類型，以識別運作上的潛在風險和安全問題 • 檢視網絡保安漏洞可能帶來的後果及損失，以制定應變方案 • 檢視網絡保安系統的相關法例 <p>6.2 應用網絡保安系統</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定電子郵件和其他網絡的安全使用程序 • 管理密碼系統和網絡保安軟件 • 妥善維護網絡保安程式及數據備份 • 執行網絡保安及相關的應變措施 • 執行網絡保安事故管理程序 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保在應用網絡保安系統及相關的應變措施時，均符合香港及其他地方的相關法例
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠應用及維護網絡保安系統</p> <p>(ii) 能夠執行網絡保安應變措施</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電貿科技管理」

此能力適用於：資訊科技經理

1.名稱	制定網絡保安系統策略
2.編號	110984L5
3.應用範圍	此能力單元適用於執行系統保安，負責制定網絡系統保安指引和預防網絡系統遭受攻擊策略，保障網絡系統的正常安全運作的從業員。
4.級別	5
5.學分	8（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 具備網絡保安系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視網絡應用系統的運作 • 分析資訊系統的保安風險，以制定保安系統策略 • 檢視與電貿相關的業務運作 • 檢視企業管理網絡系統保安流程 <p>6.2 制定網絡保安系統策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估並找出網絡內外所面對的威脅 • 制定保安事故處理與報告程序，方便偵測和監控事故 • 建立系統與應用程式中的追蹤紀錄 (audit trail) • 設立對保安事故的偵測與監控制度 • 定期進行獨立第三方網絡應用系統的審查，以辨識潛在漏洞 • 安排網絡保安警覺訓練課程，確保相關同事參與 • 分析內外網絡保安設備及控制措施 • 評估網絡保安系統策略的績效，維持保安水平及提出更新網絡保安的建議 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定網絡保安系統策略時，須符合香港及其他地方的相關法例
7.評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠評估並找出網絡內外威脅</p> <p>(ii) 能夠評估網絡保安系統策略的績效，維持保安水平，並提出網絡保安的建議</p> <p>(iii) 能夠按香港及其他地方的相關法例，制定網絡保安系統策略</p>
8.備註	----

進出口業「電子商貿」《能力標準說明》

職能範疇：「電貿科技管理」

此能力適用於：資訊科技經理、系統管理專員

1.名稱	管理電子商貿服務外判商
2.編號	110985L5
3.用範圍	此能力單元適用於從事電子商貿，負責聯繫外判商，以提供專業服務包括在資訊科技、客戶服務、營銷及倉儲物流等的從業員。
4.級別	5
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 識別外判商角色及服務模式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視企業內部管理系統，以識別符合企業需要的外判範疇 • 檢視外判商管理系統，以對接企業的內部管理 <p>6.2 管理服務外判商</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在擬定外判服務合約時，清楚列明外判商的服務範圍及內容 • 清晰界定服務外判商的職務和權責 • 監察及評估服務外判商的績效 • 監察服務外判商有否執履行合約內容 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察外判商履行服務合約承諾 • 訂立適當的措施，管理相關的資訊及資料，確保準確及流通 • 定期檢視與外判商的合作策略
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠對接企業和外判商的內部管理系統</p> <p>(ii) 能夠清楚在合約中訂明對外判商的服務要求</p> <p>(iii) 能夠監察外判商履行服務合約承諾及評估其績效</p>
8.備註	此能力單元參照零售業能力單元107158L5

資歷級別 1

知識及智能

- ◆ 展現並／或應用一般和基礎知識於有限度範圍之內的學習或工作領域中
- ◆ 在熟悉、個人及／或日常環境下，運用基本智能
- ◆ 憑藉他人的構思，牢記並展現對事實的理解
- ◆ 接收並傳遞資訊

過程

- ◆ 在清楚界定和高度規範的環境下，從事有限度的常規及重覆的工作
- ◆ 在督導或提示下，使用基本工具和材料
- ◆ 應用學習得來的應對能力，解決問題
- ◆ 在提示下，顧及已識別的工作後果

自主性及問責性

- ◆ 在緊密督導下，按指令工作
- ◆ 工作成果的質量，由外部全面監控
- ◆ 與他人互動溝通，以完成工作

溝通、資訊及通訊科技及運算

- ◆ 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用有限而簡單的技能
- ◆ 以有限而簡單的書面及口頭形式，作溝通回應，並就簡單直接的話題，參與部份討論
- ◆ 執行有限範圍的簡單工序，處理數據及取得資訊
- ◆ 運用有限範圍內簡單而熟悉的數字及圖像數據

資歷級別 2

知識及智能

- ◆ 展現並／或應用基礎事實知識或實務知識於所選範圍之學習或工作領域中
- ◆ 在熟悉、個人及／或日常環境下，運用各種智能
- ◆ 經初步考慮後作比較，並詮釋現有資訊

過程

- ◆ 在可預計及規範的環境下，從事各種工作
- ◆ 應用基本的工具和材料，完成例程程序
- ◆ 使用演習式的方法，解決問題
- ◆ 顧及可識別的工作後果

自主性及問責性

- ◆ 具一定程度的自主，惟仍須按指令工作
- ◆ 對自己的工作成果的質量負清楚界定的責任，並須受外部核查
- ◆ 與他人協調，以達成共同目標

溝通、資訊及通訊科技及運算

- ◆ 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用各種常用技能
- ◆ 從文件中指出重點及意思，並在其他情況下複述出來
- ◆ 以指定的書面及口頭形式，作溝通回應，並就已知課題主動參與討論
- ◆ 執行清楚界定的工序，處理數據及取得資訊
- ◆ 運用各種熟悉的數字及圖像數據

資歷級別 3

知識及智能

- ◆ 展現並／或應用廣泛的實務及理論知識於某學習或工作領域中
- ◆ 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用各類智能
- ◆ 獨立地取得、組織及評估資訊，並作出合理的結論

過程

- ◆ 在熟悉及若干陌生的環境下，運用已知範圍內的技術性技能，從事各類工作
- ◆ 對清楚界定但有時是不熟悉或未能預計的問題，作出各類回應
- ◆ 在熟悉的環境下，作概論和預測

自主性及問責性

- ◆ 在指導／評估下，從事自主工作
- ◆ 對自己工作成果的質量負責，包括符合現行慣例之規定
- ◆ 對他人工作成果的質量負清楚界定而有限的責任
- ◆ 與他人合作時，調節自己的行為

溝通、資訊及通訊科技及運算

- ◆ 在熟悉及若干陌生的環境下，運用多類常用並操練純熟的技能
- ◆ 以詳細和複雜的書面及口語形式，作溝通回應，並運用適當的表達方式及風格，向對象作出陳述
- ◆ 運用各類標準資訊及通訊科技應用程式，取得、處理及整合資訊
- ◆ 運用各類數字和圖像數據，支援工作或學習

資歷級別 4

知識及智能

- ◆ 展現並／或應用廣泛的知識根柢及若干專門知識於某學習或工作領域中
- ◆ 運用與某科目／學科／界別有關的多類智能，包括常用及若干專門能力
- ◆ 呈報及評估資訊，以作今後開展行動的有用依據

過程

- ◆ 在不同的環境下，從事技術工作，當中涉及若干需酌情及創意處理的手法
- ◆ 以邏輯推理和論證方法，進行常規的資料搜集和數據分析，作為處理與專業水平有關的議題和問題的憑據
- ◆ 在規劃、篩選或呈報資訊、方法或資源等方面，作恰當的判斷

自主性及問責性

- ◆ 從事自主工作，若干為督導他人的工作
- ◆ 根據廣泛及通行的指引工作，並符合指定的質素標準
- ◆ 對自己工作成果的質量負責
- ◆ 督導他人，並對其工作成果的質量負若干責任，包括符合現行慣例之規定
- ◆ 對團體的表現作出貢獻

溝通、資訊及通訊科技及運算

- ◆ 在熟悉的及若干新環境下，運用與某科目／學科／界別有關的常用和若干高階技能
- ◆ 以條理清晰的手法，組織、整合和呈報資訊，並以結構嚴謹的模式，傳達複雜的構思
- ◆ 運用各類標準資訊及通訊科技應用程式，支援及提高工作效能
- ◆ 運用及評估數字和圖像數據，衡量工作進度，以達到目的及／或目標

資歷級別 5

知識及智能

- ◆ 展現並／或應用深層專門技術或理論知識於某學習或工作領域中
- ◆ 運用多類專門智能，輔助某科目／學科／界別的既定工作
- ◆ 根據廣泛的資訊來源，批判分析、評估及／或整合構思、概念、資訊及議題

過程

- ◆ 將知識和技能應用於不同種類之技術、專業或管理工作
- ◆ 識別及分析常規和抽象的技術／專業問題和議題，並制訂有據可依的回應
- ◆ 當執行與產品、服務、運作或流程相關的規劃、設計、技術及／或管理等職能時，作恰當的判斷

自主性及問責性

- ◆ 在大概範疇下，承擔責任及責任追究問題，以決定並達至個人及／或小組的工作成效
- ◆ 在合資格的資深從業員的指導下工作
- ◆ 處理道德議題，並適時尋求指導

溝通、資訊及通訊科技及運算

- ◆ 運用若干高階及專門技能，輔助某科目／學科／界別的既定工作
- ◆ 積極參與小組討論，並向不同對象，就某科目／學科／界別的一般／主流課題，作正式及非正式的表述
- ◆ 運用資訊及通訊科技應用程式的若干高級功能，支援及提高工作效能
- ◆ 詮釋、運用及評估數字和圖像數據，以設定及達到目的／目標

資歷級別 6

知識及智能

- ◆ 展現對系統化及連貫的知識體系的駕馭能力，部分涉及某學習或專業實踐領域 之前沿
- ◆ 在某研究領域，善用高度專門技術、研究或學術能力
- ◆ 以批判角度，檢討、整合及擴展某科目／學科／界別的知識、技能、 實踐及 思考方式

過程

- ◆ 將知識及技能應用於廣泛範圍內專門的技術、專業或管理工作
- ◆ 善用分析能力和創造力，執行與產品、服務、營運或流程有關的複雜規劃、 設計、技術及／或管理等職能，當中包括資源配置和評估的工作
- ◆ 設計並應用適當的方法，進行研究及／或參與高技術或專業工作
- ◆ 從某範圍的資料來源， 審慎評估新的資訊、概念及證據，並在應對常規及抽象的 專業問題和議題時，作出具創意的回應
- ◆ 在缺乏完整或一致的數據／資訊的情況下，處理複雜的議題，並作出有根據的判斷

自主性及問責性

- ◆ 行使重大的自主權，以決定並達至個人及／或團體的工作成果
- ◆ 對取得有關成果的決策負責
- ◆ 展現領導才能，並就變革、發展等方面，作出明顯的貢獻
- ◆ 處理複雜的道德和專業議題

溝通、資訊及通訊科技及運算

- ◆ 運用高階和專門技能，輔助某科目／學科／界別的學術和專業工作
- ◆ 運用適當的方法，與不同對象溝通，包括同輩、資深同僚及專家等
- ◆ 運用資訊及通訊科技應用程式的高級功能，支援及提高工作效能；並識別優化 方法及／或新的規格，從而提高效益
- ◆ 以批判角度，評估數字和圖像數據，以作決策之用

資歷級別 7

知識及智能

- ◆ 以批判角度，展現對某學習或專業實踐領域之前沿知識體系及其相關理論和概念的 整體理解，並明瞭及判斷該體系與其他學科之間的廣泛關係
- ◆ 對某專門研究領域或跨學科的更廣泛關係，作出重大而具原創性的貢獻
- ◆ 識別並提出具原創性和創意的見解，將之概念化，並轉化為嶄新、複雜和抽象的 構思及資訊

過程

- ◆ 將知識及技能應用於高度專門技術、專業或管理環境中廣泛範圍內複雜的工作
- ◆ 展現對研究及運用方法策略的駕馭能力，並參與「批判性對話」
- ◆ 在應對新情況出現的問題及議題時，作出具創意及原創性的回應
- ◆ 在缺乏完整或一致的數據／資訊下，處理非常複雜及／或嶄新的議題，並作出有 根據的判斷

自主性及問責性

- ◆ 高度自主，對自身的工作負全部責任，並對他人的工作負重大責任
- ◆ 在應對嶄新和不可預見的情況時，展現領導才能和原創性，並對有關決策負責
- ◆ 處理非常複雜的道德和專業議題

溝通、資訊及通訊科技及運算

- ◆ 運用高階和專門技能，輔助某科目／學科／界別中前沿和重要的學術和專業工作
- ◆ 以發表學術著作及／或參與「批判性對話」的標準，策略性地運用溝通技巧， 並因應不同對象和處境，調節內容和目的
- ◆ 運用資訊及通訊科技應用程式的高級功能，並就預期的需要，指明要求規格
- ◆ 以批判角度，評估數字和圖像數據，並廣泛運用之，以作開發新知識和創新做法 之用

附錄 二

第 1 章 的 參考文獻

- The Hong Kong Trade Development Council. (Jan 2022). *Economic and Trade Information on Hong Kong*. Retrieved from <https://research.hktdc.com/tc/article/MzIwNjkzNTY5>
- The Hong Kong Trade Development Council. (Aug 2021). *Import and Export Trade Industry in Hong Kong*. Retrieved from <https://research.hktdc.com/en/article/MzEzODkxODY0>
- Census and Statistics Department. (Sept 2021). *Quarterly Report of Employment and Vacancies Statistics*. Retrieved from https://www.censtatd.gov.hk/en/data/stat_report/product/B1050003/att/B10500032021QQ03B0100.pdf
- Census and Statistics Department. (Feb 2022). *Report on the Survey on Information Technology Usage and Penetration in the Business Sector for 2021*. Retrieved from https://www.censtatd.gov.hk/en/data/stat_report/product/B1110005/att/B11100052021BE21B100.pdf
- Trade and Industry Department. (Aug 2021). *Hong Kong : The Facts - Trade and Industry*. Retrieved from https://www.gov.hk/tc/about/abouthk/factsheets/docs/trade_industry.pdf
- The Hong Kong Trade Development Council. (Aug 2019). *Hong Kong Companies in the GBA (7): The Branding and e-Commerce Services Provider*. Retrieved from <https://research.hktdc.com/en/article/MzM1MzYwNDQw>
- Panel on Commerce and Industry of Legislative Council. (Dec 2019). *Development of a Trade Single Window (TSW)*. Retrieved from <https://www.legco.gov.hk/yr19-20/chinese/panels/ci/papers/ci20191217cb1-245-3-c.pdf>
- Hong Kong Productivity Council. (Feb 2022). *Dedicated Fund on Branding, Upgrading and Domestic Sales*. Retrieved from <https://www.bud.hkpc.org/en>
- The Hong Kong Trade Development Council. (Aug 2019). *Selling to Mainland Consumers through Cross-Border E-Commerce*. Retrieved from <https://research.hktdc.com/en/article/MzM1Mzc0MDIx>
- Business Wire. (Jun 2018). *International retailers selling to Australia: GST will be levied from 1 July 2018*. Retrieved from <https://www.businesswire.com/news/home/20180626005012/zh-HK/>
- European Commission. (Jun 2021). *VAT: New e-commerce rules in the EU will simplify life for traders and introduce more transparency for consumers*. Retrieved from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_3098
- Trade and Industry Department. (Jan 2022). *Hong Kong's Free Trade Agreements (FTAs)*. Retrieved from <https://www.tid.gov.hk/english/ita/fta/index.html>
- The Legislative Council Research Office. (Jul 2020). *E-commerce in Hong Kong*. Retrieved from <https://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1920iiss34-e-commerce-in-hong-kong-20200708-c.pdf>
- Wenhui.com. (May 2020). *Chen Maobo: Fully prepared for US sanctions*. Retrieved from <http://news.wenweipo.com/2020/05/30/IN2005300015.htm>
- Office of the Communications Authority. (Dec 2021). *Telecommunications*. Retrieved from

https://www.ofca.gov.hk/filemanager/ofca/tc/content_113/telecommunications.pdf

- The Hong Kong Trade Development Council. (Feb 2017). *E-commerce: Challenges and Opportunities for Exporters*. Retrieved from <https://research.hktdc.com/en/article/MzY0MDY0NTc4>
- Taiwan WTO and RTA Center – Chung Hua Institution For Economic Research. (Aug 2019). *The possible application and impact of IoT in trade*. Retrieved from <https://web.wtocenter.org.tw/mobile/page.aspx?pid=327552&nid=252>
- WTO. (Oct 2018). *World Trade Report 2018 highlights transformative impact of digital technologies on trade*. Retrieved from https://www.wto.org/english/news_e/news18_e/wtr_03oct18_e.htm
- 陳德來(2018)。電子商務與網路行銷：2019前端領航。深石出版社。
- The Hong Kong Trade Development Council. (Apr 2017). *Hong Kong's E-commerce Ecology: Exporting to the World*. Retrieved from <https://research.hktdc.com/en/article/MzcxODQ5OTA4>
- Census and Statistics Department. (May 2021). *The First Quarter Economic Report 2021 – Fourteenth of National Five-Year Plan*. Retrieved from <https://www.hkeconomy.gov.hk/tc/pdf/box-21q1-c1-2.pdf>
- The Office of the Communications Authority. (Nov 2021). *Key Communications Statistics*. Retrieved from https://www.ofca.gov.hk/en/news_info/data_statistics/key_stat/index.html
- 財華社。(2022年3月)。跨境電商「異軍突起」！新活力正「冉冉升起」。節錄自 https://www.finet.hk/newscenter/news_content/6229922f53243c5a949a1141