

## 印刷及出版業 《能力標準說明》 能力單元

### 「電子商貿」職能範疇

名稱	建立印刷業的電子商貿的送貨系統
編號	106298L5
應用範圍	在印刷出版行業，透過網絡推行電子商貿時，客戶往往會要求快捷及適意的送貨要求。能夠協助受僱企業建立及管理一個有效的送貨系統和網絡，可以提升服務客戶水平及減低倉存成本，為營業額及盈利創造有利條件。
級別	5
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握電子商貿送貨系統的建立及管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解客戶對網上購物後的送貨要求，例如：門市部自取、郵寄、速遞、專車送貨等</li> <li>● 熟悉計算不同送貨形式的運作成本</li> <li>● 瞭解印刷生產流程及控制系統，以預計生產時間及確保印刷品能準時完成</li> <li>● 瞭解有效的送貨系統運作方式，包括：編排送貨時間表、聯絡客戶收貨、確認收貨 / 付款、送貨隊伍的服務範圍和守則、退貨流程等</li> </ul> </li> <li>2. 根據以上的知識，能夠建立及管理有效的送貨系統，確保印刷品能準時及妥善送貨給客戶。</li> <li>3. 能夠恆常監察送貨系統的服務水平，並定期檢討送貨服務的成效。</li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠計算不同送貨形式的運作成本</li> <li>● 瞭解印刷生產流程及控制系統，能夠預計生產時間</li> <li>● 能夠建立及管理有效的印刷產品送貨系統</li> </ul>
備註	此能力單元之學分值假設學員已擁有客戶服務的基本知識