

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

名稱	管理外判的網上業務
編號	105111L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責推動網上業務發展的人員。此能力的執行涉及規劃、設計及技術性工作，並能分析及評估有關資料。能夠有效管理網上業務外判商的表現並檢討相關合約條款，從而為機構帶來最佳的投資回報率。
級別	5
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 外判網上業務知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握機構網上商務策略</li> <li>• 瞭解機構既定的外判網上商務政策及指引</li> <li>• 瞭解可作外判的機構網上業務項目及系統，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 網上業務系統，例如：訂購系統、庫存管理系統、分銷系統、付款系統等</li> <li>• 宣傳推廣，例如：網上及傳統市場推廣活動</li> <li>• 網站建立、維修及管理</li> <li>• 網上商品目錄</li> </ul> </li> <li>• 掌握良好溝通、談判技巧及電腦科技技術</li> <li>• 掌握政府及監管組織對外判網上業務的相關法例及規管</li> <li>• 瞭解各種外判網上業務的形式及特徵，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 合作安排</li> <li>• 牌照</li> <li>• 意向書、協議備忘錄</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 管理外判的網上業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與業務部門合作，以確定外判的網上業務項目及系統，從而達到最佳的投資回報利潤(ROI)</li> <li>• 按照機構既定的政策，尋找合適的網上業務外判商</li> <li>• 與所選定的網上業務外判商，訂立符合機構合理利益的合作條款，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務收費</li> <li>• 服務質素及標準</li> <li>• 雙方責任等</li> </ul> </li> <li>• 監察外判的網上業務項目及系統表現是否符合機構的預期目標及合約規定，以及管理與外判商的關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與服務提供者的關係</li> <li>• 對外判商的管理、溝通</li> <li>• 外判項目的表現質素</li> <li>• 潛在風險管理</li> </ul> </li> <li>• 定期檢討，與外判商就外判服務安排進行談判 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與外判商就表現、合約責任等作定期檢討</li> <li>• 對外判商未能履行的合約責任、表現要求及補償等事項作紀錄及存檔</li> <li>• 按需要與外判商就合約安排重新談判，如終止、重訂合約等</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以專業的態度，在管理外判網上業務時，確保機構的利益</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>準確評估機構網上業務中適合作外判的系統或項目，並能夠透過外判相關程序，為機構帶來最高的投資回報利潤；及</p> <p>能夠按照機構既定的網上業務策略，選擇合適的外判商，並制定符合機構利益的合作條款；及</p> <p>監察外判的網上業務項目及系統表現是否符合標準及達到合約的要求，並定期檢討及提出優化建議。</p>
備註	