

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「營運企劃及營銷策略」職能範疇

名稱	管理及監察電子商務服務外判商
編號	107158L5
應用範圍	在電子商務服務平台，可以利用外判商提供專業服務包括在資訊科技、客戶服務、營銷、倉儲及物流等。需要持續監察服務外判商並確保合乎企業要求及最大利益。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握專業服務外判商模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解目標市場環境及業務模式，選擇優質服務外判商 <ul style="list-style-type: none"> ● 品牌推廣服務：打造網上專業的品牌形象，提升營銷的能力 ● 物流服務：通過和物流服務外判商合作，提供優質並有額外增值服務如貨到付款、限時派送等 ● 市場研究服務：引入市場研究外判商，借助其長期行業經驗並整合銷售平台數據，提供策略研究、市場定位、產品定位、消費者研究、管道研究等等豐富市場研究諮詢服務 ● 要求服務外判商提供過往業務紀錄以供參考 ● 跟據電子商務服務平台的準則，選擇合適的專業服務外判商 (如：淘拍檔TaoBao Partner) <p>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，機構應在合約中訂明將會外判的資訊保安要求，在有需要情況下則須簽定不可向外披露資料協議 (non-disclosure agreement)。 ● 應清晰界定和載述與服務外判商的職務和職責 ● 定期監察服務外判商的服務成效 ● 瞭解服務外判的風險 <ul style="list-style-type: none"> ● 服務外判商為公司提供服務時，便可能會獲得公司的內部資料，進而對機構構成一定的風險 ● 外判商能夠接觸到相關的資料和系統，並因此獲得客戶資料 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保有適當的安全管理程序來保護敏感的資料和客戶的私隱，以確保重要資料的安全，外判商亦須遵守公司的相關保安政策及政府法例 ● 確保公司的利益得到最大保障
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解專業服務外判商的優勢 ● 能及時回應因新管理指令，市場狀況或科技轉變等導致的變更要求
備註	