

## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「資訊科技應用及支援」職能範疇

|      |  |
|------|--|
| 名稱   | 評估各類電子商務網站服務供應商的成效   |
| 編號   | 110735L5   |
| 應用範圍 | 該能力的應用涉及評估及分析能力。具此能力者，能夠分析各類電子商務網站的服務供應商，瞭解其服務範疇、技術優勢及系統的兼容性，並按公司的要求選擇最合適的服務供應商。   |
| 級別   | 5  |
| 學分   | 4 ( 僅供參考 )   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握電子商務網站服務供應商的服務資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估服務供應商的優勢，包括：品牌推廣服務範疇、電子商務網站設計經驗、銷售旅遊產品策略、物流配套、客戶服務系統、支付系統等</li> <li>● 瞭解服務供應商的收費模式</li> </ul> <p>2. 評估電子商務網站服務供應商的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用數據分析服務供應商的成效，按結果選擇符合公司利益的服務供應商 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 網站流量與穩定性</li> <li>○ 客戶成功預定或購買旅遊產品的所需時間</li> <li>○ 售後服務</li> <li>○ 投訴比例</li> </ul> </li> <li>● 評估服務供應商與現行系統（公司或其他合作伙伴）的兼容性</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在選擇服務供應商時，客觀地分析是否符合公司發展的要求，以使公司得到最大利益</li> <li>● 確保服務供應商能夠遵守相關的法例要求</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析各類電子商務網站的服務供應商，瞭解其服務範疇、技術優勢、系統的兼容性及評價；及</li> <li>● 按公司的要求選擇最合適的電子商務網站服務供應商</li> </ul>   |
| 備註   |  |