

旅宿電商運營人員職能基準

職能基準代碼					
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	旅宿電商運營人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理	職類別代碼	THM	
	職業別	網站技術員	職業別代碼	3514	
	行業別	住宿及餐飲業 / 住宿業	行業別代碼	I55	
工作描述		執行組織網路平台 (官網、社群平台、OTA 平台等) 入口網站操作及基本維護，協助組織製作數位成像作為電子文宣等不同形式於網路發布，網路線上客訴處理。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 維護網站資訊標準	T1.1 對所需要的網路環境做準備並發佈公司所提供內容與資訊	O1.1.1 各式數據或流量報表	P1.1.1 確認網站類型 ^{【註1】} 。 P1.1.2 資訊上傳到網站之前，先通過驗證和尋求認可。 P1.1.3 確保網站上可以看到特定的公司或服務細節 ^{【註2】} 。 P1.1.4 確保隱私、安全與法律責任聲明等相關法律要求 ^{【註3】} 均正確顯示在網站上。 P1.1.5 公開行銷資訊，檢核並確認公開網站資訊是否正確。	3	K01 組織要求 K02 內容特點，包括明確性與可讀性 K03 文件處理與可使用性 K04 資訊架構 K05 消費者保護法令 K06 隱私法令 K07 線上金流交易相關知識 K08 旅宿業相關法規 K09 線上預訂商品流程及宅配方式	S01 蒐集並評估網站發佈之組織資訊的檢查技能 S02 聯繫並與同事及客戶服務的溝通技能 S03 文件讀寫技能 ^{【註12】} S04 電腦操作技術技能 ^{【註13】}

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2 提供導引連結與付款資訊	O1.2.1 各式數據或流量報表	P1.2.1 不論使用者位於網站中的哪一個頁面，都能確保網站的使用者有導引連結來存取適當的資訊。 P1.2.2 在網站上列出各種付款選項。	3		
	T1.3 確保政策與服務訊息明確的顯示		P1.3.1 呈現明確的網站聲明，詳細載明各項費用 ^{【註4】} 。 P1.3.2 最終確認訂單前在適當的畫面中呈現預訂房間相關紀錄與資訊 ^{【註5】} 。 P1.3.3 提供售後支援與服務資訊 ^{【註6】} ，並將網站使用者導引至其位置。 P1.3.4 確保網站中含有關於取消、退訂房與退款的政策以及相關條款。	4		
	T1.4 確保消費者服務支援		P1.4.1 解釋服務標準並確保所有的網站使用者都可以看到。 P1.4.2 確保網站使用者可使用網站所提供的聯絡進行聯繫。 P1.4.3 確保提出反應的網站使用者會收到反應接獲的通知，並告知組織將採取何種作為來解決所提的問題。 P1.4.4 了解及確保消費者網路訂購流程完整流暢度（包括訂房，餐飲商品及其他產品），並確認其交付模式（來店消費，親取，外送，宅配等相關模式及廠商）。	3		

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T2 執行數位成像	T2.1 準備數位成像資源		P2.1.1 確認並取得數位成像 <u>工具、設備與材料</u> ^{【註7】} 。 P2.1.2 根據工作場域之程序及安全要求準備工具、設備與材料。 P2.1.3 依主要人員的指導方針或組織行銷策略，建立相對應數位成像。 P2.1.4 核對素材已確實取得合法授權。 P2.1.5 因應不同情形執行拍攝動作。	3	K10 數位成像常用的材料、工具與設備 K11 數位成像的主要風格 K12 學習使用不同數位成像類別的軟體及設備要求 K13 製作數位成像所使用之工具與設備的整理及維護 K14 設計之要素與原則 K15 創作時之智慧財產的考量	S05 溝通技能 ^{【註14】} S06 學習技能 ^{【註15】} S07 閱讀產品與設備安全標籤的讀寫技能 S08 計算設備數量及素材管理的技能 S09 準備並設立資源及工作空間的規劃與組織技能
	T2.2 執行數位成像	O2.2.1 網路行銷數位成像 / 文案	P2.2.1 檢視不同風格的數位影像，與團隊討論如何選擇各種效果以及數位成像檔案格式 ^{【註8】} 。 P2.2.2 使用所選技巧 ^{【註9】} 以製作數位影像，並製作樣本。 P2.2.3 經主要人員確認後，將影像上傳至網路。	2		
	T2.3 訂定發展技能的建議	O2.3.1 回饋意見表	P2.3.1 尋求來自關鍵人員 ^{【註10】} 對於數位成像作品的回饋。 P2.3.2 積極回應回饋並確認改善的關鍵項目。	3		

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T3 線上客 服服務	T3.1 回應線上客 戶問題	O3.1.1 客戶問題 處理紀錄 追蹤	<p>P3.1.1 根據組織策略及工作規則，利用有效的溝通來處理客戶問題。</p> <p>P3.1.2 蒐集、記錄與客戶問題相關的報告。</p> <p>P3.1.3 考慮適用的法規、組織政策和準則，對客戶問題做出回應。</p> <p>P3.1.4 協商解決客訴，並儘可能獲得協議。</p> <p>P3.1.5 保存客訴 / 爭議的歷史紀錄。</p> <p>P3.1.6 告知顧客公司決定的結果。</p>	3	<p>K16 學習與業務有關政策法令 【註 11】</p> <p>K17 良好溝通技巧的重要性和個人在處理客訴時的角色</p> <p>K18 處理投訴的組織程序和標準，並建議採取適當行動</p>	<p>S10 內部與外部溝通的技巧【註 16】</p> <p>S11 讀寫技能【註 17】</p> <p>S12 解決問題的技能【註 18】</p> <p>S13 自我管理技巧【註 19】</p> <p>S14 顧客抱怨處理技巧【註 20】</p>
	T3.2 協同處理抱 怨		<p>P3.2.1 確定需要轉介給其他人員或外部機構的問題。</p> <p>P3.2.2 根據個人責任等級，轉介適當的人員並追蹤。</p> <p>P3.2.3 轉發相關文件和調查報告。</p> <p>P3.2.4 與後續相應的人員追蹤決策。</p>	4		
	T3.3 協助作出判 斷以解決客 戶服務相關 問題		<p>P3.3.1 釐清客戶的問題。</p> <p>P3.3.2 依據作業規範及企業準則，提出可行的方案。</p> <p>P3.3.3 確保無法協商解決的事項，提交給相對應的人員。</p>	4		

職能內涵(A=attitude態度)

A01 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A02 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

A03 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A04 多元學習：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A05 幽默感：能夠在生活上，找到或運用及理解幽默的能力。

	T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T2.1	T2.2	T2.3	T3.1	T3.2	T3.3
A01 追求卓越	√	√					√			√
A02 好奇開放			√	√						
A03 主動積極	√		√	√		√	√	√	√	
A04 多元學習	√	√	√	√	√		√		√	√
A05 幽默感					√	√		√		√

說明與補充事項

- 此為電商領域跨業共通職能
- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：學歷背景： / 商學 / 傳播 / 資訊相關系所大學以上畢業。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】類型：公司官網、OTA 平台上架、Facebook、Instagram、LINE@、GA(Google Analytics)。
 - 【註 2】服務細節：聯絡方式、公司地址、房型、房間數量、其他各式服務及設施。
 - 【註 3】法律要求：版權、法律責任聲明、隱私法令。
 - 【註 4】費用：房價、餐費、稅費、手續費、接送費。
 - 【註 5】相關紀錄與資訊：最終付款日 / 房間保留日、服務涵蓋項目、服務聯絡電話。
 - 【註 6】售後支援與服務資訊：備品情形、入住時間、退房時間、飯店 / 酒店 / 民宿周邊設施及交通、其他入住需知
 - 【註 7】工具、設備與材料：電腦、數位相機、數位成像相關軟體，如 Adobe Photoshop、Adobe Illustrator 等、掃瞄器，材料可能包含：圖畫、報章雜

誌、照片。

- 【註8】檔案格式：GIF、JPEG、PDF、PICT、PNG、PSD、TIFF。
- 【註9】技巧：亮度、色階、對比、解析度、合成、去背、散景、柔焦。
- 【註10】關鍵人員：主要人員、同事、主管、各網路社群使用者。
- 【註11】政策法令：性別工作平等法、個人資料保護法、職業安全衛生法等。
- 【註12】文件讀寫技能：以文件記錄網站資訊、解讀並執行組織政策、解讀法律與標準要求等。
- 【註13】電腦操作技術技能：公司官網維護、OTA 平台上架操作、Facebook 操作、Instagram 操作、LINE@ 操作、將資訊存檔等。
- 【註14】溝通技能：與他人討論製作數位成像的流程、理解並遵循指示。
- 【註15】學習技能：藉由實務習改善製作數位成像的技巧、適當回應與回饋。
- 【註16】內部與外部溝通的技巧：闡釋客戶投訴真義、執行和建議客服策略和解決方案、與不同背景人員溝通
- 【註17】讀寫技能：編輯和校對文本，以確保涵義清楚且準確的語義。、根據主要聽眾準備訊息和文件、閱讀和理解各種文本
- 【註18】解決問題的技能：將組織規範應用於一系列情況、處理客戶的諮詢或投訴、對於申請案件進行判斷、面對客戶抱怨的處理
- 【註19】自我管理技巧：遵守政策和程序、持續評估和監控自己的表現、尋求學習機會。
- 【註20】顧客抱怨處理技巧：處理客戶諮詢或投訴的問題解決能力。