

職能單元代碼	INM2R1407v2
職能單元名稱	維護網站資訊
領域類別	資訊科技 / 網路規劃與建置管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、準備網路環境，並發佈業界所需的組織內容與資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊上傳網站前須先通過驗證與核可。 2. 確保網站可看到特定組織細節。 3. 確保網站正確顯示隱私、安全與法律責任聲明，且符合<u>法律要求</u>【註1】與<u>網站開發標準</u>【註2】。 4. 研擬並公開組織資訊。 <p>二、提供導引連結與付款資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保網站於任何頁面均提供連結，以導引使用者存取適當資訊。 2. 視需要於網站列出各種付款選項。 <p>三、確保網站明確顯示政策與服務訊息</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顯示明確網站聲明並詳細說明各項費用。 2. 最終訂單確認前於適當畫面呈現保固資訊。 3. 將使用者導引至網站所提供的售後支援與服務資訊。 4. 確保網站提供取消、退貨與退款政策與相關條款。 <p>四、傳達產品或服務條件與通知</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認網站於適當畫面顯示有關貨品或服務出售、送交對象或送交地點的相關限制與法律約束。 2. 確認網站提供快速確認訂單與取消的機制。 3. 確認網站提供機制得以最少延誤情況下與客戶連絡，並提供訂單細節、訂購或取消貨品或服務的延誤或錯誤資訊、費用變更或調整資訊及預定送貨日期。 <p>五、確保消費者服務支援</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站提供確保所有使用者均可看到的服務資訊。 2. 確保網站使用者可提供各項網站資訊回饋的方式。 3. 確保提出申訴的網站使用者將收到申訴接獲通知，並告知使用者組織將採取的處理方法以解決問題。
職能內涵	一、職業安全衛生相關規範

(K=knowledge 知識)	<p>二、組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>三、電子商務模型語言、資訊架構、教學設計原理</p> <p>四、網頁內容特點</p> <p>五、文件設計、網站設計與可使用性</p> <p>六、網站發佈內容資訊</p> <p>七、電子商務客戶服務與管理</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>三、規劃電子商務資訊維護之作業程序</p> <p>四、電子商務網頁資訊與消費流程之引導與維護能力</p> <p>五、資訊科技應用能力</p> <p>六、撰寫程式碼能力</p> <p>七、擬定電子商務客戶服務策略</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能評估與分析目前維護網站資訊的作法。 2. 能解讀組織、法律與業界要求，並研擬政策。 3. 能提供可讓各種消費者透過電子通訊存取的網站。 4. 能確保資訊符合要求。 5. 能達成有效與高效率的電子商務互動。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各種組織政策與程序及規範、消費者服務手冊。 2. 適當組織結構、法律與組織要求的資訊標準。 3. 軟體與網站開發工具。 4. 評量流程與技巧須因地、因人選擇合適的方式與工具。 5. 必要時提供適當的學習和評量協助。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。 2. 口頭或書面提問受評者對產品與客戶服務之了解。 3. 若採實習評量，宜利用目標提問評量所需知識。 4. 觀察受評者於網站發佈各種資訊項目。 5. 評估受評者提供網站導覽相關作品。
說明與補充事項	<p>【註1】法律要求：如版權、法律責任聲明、隱私法令等。</p> <p>【註2】網站開發標準：如網站製作軟體無障礙指導原則、</p>

	瀏覽器無障礙指導原則、網頁內容無障礙指導原則等。
--	--------------------------

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。