

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技操作和支援

名稱	制定資訊科技操作和支援服務的政策 (如查詢處、問題管理、服務水平、事故管理)
編號	106768L6
應用範圍	設計、開發、建立、評估和檢討資訊科技操作和支援政策、步驟和銀行內或對客戶的服務水平。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備資訊科技操作、支援和行政功能的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定在資訊科技操作和支援服務方面所需的程序和工作</li> <li>找出用戶、持份者和操作人員的要求</li> </ul> </li> <li>設計、開發和建立資訊科技操作和支援的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的標準指引和政策，為資訊科技操作和支援服務，訂定所需的程序和工作</li> <li>除根據銀行的營運工作和程序，也同時考慮持份者和用戶的要求，設計和開發銀行的資訊科技操作和支援的政策</li> <li>建立政策，並在適當時獲取持份者的背書</li> </ul> </li> <li>評估和檢討在資訊科技操作和支援服務方面的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據行業標準，監察和檢討資訊科技操作和支援服務的表現</li> <li>在持續改善表現的基礎上，積極加強每一個資訊科技操作和支援的程序</li> <li>收集用戶和持份者的反饋，確保資訊科技操作和支援服務水平持續地達到銀行的業務使命</li> <li>督導和給予在事故管理方面的指導</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>設計、開發、建立、評估和檢討資訊科技操作和支援政策、步驟和支持銀行的業務使命的服務水平。</li> <li>提供督導與指導，監督事故管理</li> </ul>
備註	