

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「核心技能」職能範疇

名稱	讓用戶/客戶知悉工作情況
編號	107866L2
應用範圍	這個能力單元適用於向用戶或客戶提供工作情況的資訊科技人員，這些用戶可能來自不同類別的內部及/或外部人員。工作的種類可以是：支援、安裝、維修或生產工作。工作情況的報告形式及滙報的時間取決於工作的種類及工作的長短，資訊科技人員需要就此作出判斷。
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 讓用戶/客戶知悉工作情況的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及人際交往技能 ● 擁有良好的書寫能力 ● 對機構的客戶支援指引有基本的認識 ● 明白提供工作情況的重要性 <p>2. 讓用戶/客戶知悉工作情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構的客戶服務指引及程序，並明白為甚麼要讓用戶/客戶知悉工作情況，原因包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 觸發工作開始或標示工作結束 ○ 讓用戶/客戶計劃： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 他們的時間表 ▪ 應變方法 ○ 提高工作的透明度 ○ 個人的專業態度 ○ 機構的形像 ● 選取報告工作情況的適當形式及長度，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 正式項目報告 ○ 口頭報告（面對面、電話交談及錄音訊息等） ○ 簡單的訊號（點頭及豎起大拇指等） ○ 簡短的筆記（在標準的表格中、電子郵件及白紙上等） ● 決定溝通工作情況的適當時間 <ul style="list-style-type: none"> ○ 工作開始 ○ 工作結束 ○ 不同工作階段 ● 決定溝通工作情況的仔細程度 ● 溝通工作情況時，確保用戶/客戶： <ul style="list-style-type: none"> ○ 收到所報告的情況 ○ 明白所報告的情況 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常維護機構的利益及形像

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「核心技能」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">經常確保用戶/客戶知悉工作的情況
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">明白讓用戶/客戶知悉工作情況的重要性以正確的形式及仔細程度，在適當的時間向用戶/客戶提供工作情況的報告
備註	