

## 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	為涉及專業道德及操守的事件提供支援
編號	107870L3
應用範圍	這個能力單元適用於資訊科技支援人員的主管。道德守則屬於概括的指引，僅適用於工作場所內的某些情況，不能涵蓋所有情況。因此，接收到報告案件時，需要對其進行調查並正確處理，確保該行為符合道德守則。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 為涉及專業道德及操守的事件提供支援的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有良好的聆聽及溝通能力，以了解報告的道德事件及收集相關的事實</li> <li>• 擁有人員管理技能，以便與來自不同級別及不同部門的人員交涉</li> <li>• 詳細了解機構的道德守則</li> <li>• 詳細了解機構的專業操守指引</li> <li>• 了解遵守專業道德的重要性及其對機構的影響</li> </ul> <p>2. 為涉及專業道德及操守的事件提供支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 耐心聆聽所報告涉及專業道德問題的事件，取得所有相關事實，不作任何結論或判定</li> <li>• 通過參考機構的行為守則及道德標準指引（如有），根據事實識別有關的道德問題</li> <li>• 調查及驗證所報告的道德事件</li> <li>• 判斷事件對機構（聲譽、營運、客戶及員工）及當事人的影響及其嚴重性，以及其社會和法律影響</li> <li>• 識別及找出所有其他可以解決困境的人員/組織，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 人力資源部門</li> <li>○ 上級管理層</li> <li>○ 執法機構</li> </ul> </li> <li>• 確定每個替代方案的後果</li> <li>• 根據機構對處理涉及道德及操守的事件的指引，建議適當的行動，包括填寫文件</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在處理涉及道德及操守的事件時，堅持遵循業界及機構的專業道德守則，並保持公平、公正</li> </ul>
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>• 根據機構的指引，了解、收集並調查所報告涉及道德或操守問題的事件</li> <li>• 判斷該涉及道德或操守問題的事件對機構、營運、客戶，以及包括冒犯者在內的工作人員的真實影響</li> <li>• 經過考慮所有相關事實，判斷有人違反道德或行為守則後，權衡事件的影響及後果，然後根據機構的指引建議糾正措施</li> </ul>
備註	