

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	發展政策，程序及步驟以確保客戶資料的私隱常受保護
2.編號	ITCSCR514A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和行動，來保障公司所擁有各類客戶個人資料的私隱。
4.級別	5
5.學分	3
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 清楚理解香港現有監管個人資料私隱的規則和法例，即所謂“個人資料（私隱）條例” ● 完全理解客戶對個人資料私隱的要求，和對日常工作的關連 ● 充分理解公司採用來處理客戶個人資料的政策和做法，以避免抵觸了準則 ● 牢固抓緊在處理客戶個人資料時，展示對客戶私隱專重這個基本原則 ● 充分警覺公司為客戶資料私隱建立的政策和做法，一定要被各階層員工知悉和嚴格遵從 ● 經常察覺由香港個人資料專員公署所提出的建議 <p>6.2 發展政策，程序及步驟以確保客戶資料的私隱常受保護</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分了解香港現行規管個人資料私隱的規條／法例，以此作基礎來建立／檢討己方公司的政策和做法 ● 經全面考慮後建立公司的政策，程序和工序來處理客戶個人資料，並確保所有各階層員工對要求的理解和遵從 ● 實際或督導按既定政策來收集及紀錄客戶資料，以避免洩漏 ● 與客戶接觸時依從指定的步驟，以便更好地保護客戶的資料 ● 收集和儲存資料時依從法例和規則的要求 ● 緊隨私隱條例的政策和做法，絕不向第三世界透露任何客戶的資料，法例容許／要求的除外 ● 專重客戶的私隱和以有力行動來保障他們戶口的資料 ● 向客戶提供對私隱和資訊保安有用的訊息，以助他們防止盜竊和限制其他團體的直接市場推廣 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與員工在處理不當客戶個人資料時都盡了最大的忠誠 ● 經常將保護客戶資料私隱視為最優先工作
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 成功建立公司本身一套保障客戶資料私隱的政策和做法 確保已建立的政策與香港現行的規條和法例是完全配合的 確保各階層員工理解和在日常接觸客戶個人資料工作時會依從此等政策
備註	