

網絡基建及營運之能力單元

| | |
|--------|---|
| 1.名稱 | 向供應商報告設備問題 |
| 2.編號 | ITCSNO332A |
| 3.應用範圍 | 在為網絡進行維護和支援時，工程師總會發現一些由於取決於供應商的設備，而無法在公司範圍內解決的情況/問題。本能力單元說明向供應商報告有關設備問題的能力。 |
| 4.級別 | 3 |
| 5.學分 | 2 |
| 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"> • 理解網絡營運，網絡架構和網絡警報系統，如效能下降、電源故障、線路流失、交通堵塞等 • 理解公司裡有關供應商管理的政策 • 具備團隊精神，協調能力和良好的人際溝通能力（通過文字和電話），以便聯繫供應商 • 在分析問題，解決問題和收集問題訊息上，擁有經驗 • 在向供應商報告問題的程序，和使用內部問題的報告追蹤系統（使用紙張或電腦）上，擁有經驗 • 了解健康和安程序 <p>6.2 向供應商報告設備問題</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照訂立的網絡傳輸協議/指引，分析呈報問題的細節。與同事一起工作，確實無法提供內部的解決方案 • 收集出事部件的必要證據，以期提交給供應商 • 從供應商系統，取得供應商詳情，如聯絡人、任何合同條款、報表，以及提交問題所需的內容 • 完成必要的文書工作，並向供應商提交問題報告 • 按照公司的政策，完成必要的內部“供應商問題報告”。報告可以是線上記錄/追蹤系統，也可以是需填寫表格，並記錄所收集證據的書面檔 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在供應商管理上，謹遵公司指引和政策 |
| 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"> i. 證實部件或設備出錯 ii. 收集所需的證據，以通知供應商出錯的地方 iii. 謹遵公司指引和供應商必要的報告程序，按照內部的記錄程序，正確地記錄錯誤報告 |
| 備註 | |