

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	準備和執行組件的安裝及拆卸
2.編號	ITCSPL206A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有涉及產品／服務組件安裝及拆卸的安排和程序。這步驟是在完成所有準備和聯絡工作後進行的。
4.級別	2
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"> ● 理解若維修任務缺少了最後一步工作，如組件的安裝及拆卸的話，是未算完成的 ● 理解表面上簡單的組件安裝及拆卸工作可能是大部份客戶唯一能夠見到的工序 ● 理解一個沒有錯誤／缺陷的組件安裝及拆卸對公司的形象，節省成本等多方面來說都是極其重要的 ● 理解在拆卸任何組件後，必須要顧及客戶的需要和新的要求 ● 需察覺在拆卸一特定組件後，有可能會流失一個客戶戶口 <p>6.2 準備和執行組件的安裝及拆卸</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先準備好清晰和易於跟隨的步驟作任何產品組件的安裝及拆卸 ● 在客戶要求下，預先為參與產品組件裝及拆卸的職員編排所需人手和執勤表 ● 實際進行產品組件安裝及拆卸的工作 ● 向客戶主動提出產品／服務提升或更換的建議，尤其在收到拆卸的要求之後 ● 保留客戶對安裝及拆卸要求的準確紀錄，作日後檢查和跟進行動之用 ● 在組件安裝及拆卸涉及外判商時，採取一切必要行動確保他們所做的工作和己方僱員是一致的 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有相關人員盡最大努力來執行即使屬例行的產品組件安裝及拆卸工作 ● 經常在客戶和公司利益之間維持恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功準備所有必需品以執行產品／服務的安裝或拆卸</p> <p>ii. 確保產品的安裝或拆卸能及時在有效果和效率之下完成</p>
備註	