

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	協調人力配合產品／服務的保養維修
2.編號	ITCSPL431A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有行動和程序來協調和調撥相關產品／服務的人力資源，且特別集中在保養維修活動。
4.級別	4
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"> <li>● 充分理解產品／服務保養維修通常極之勞工密集，故為保養維修工作調撥合適和足夠的人力資源相當重要</li> <li>● 察覺人力在通訊與訊息服務行業是非常珍貴的資源，並要求多方面的技術和常識</li> <li>● 理解在另一方面人力資源在通訊與訊息服務行業構成整體成本的明顯部分，故恰當和經濟的部署對公司十分重要</li> <li>● 理解培訓對負責產品／服務保養維修的人員極之重要，應該預早加以計劃</li> <li>● 需察覺前線和技術層面員工的流動性對相關產品／服務甚至公司的利潤可能有很大的衝擊</li> </ul> <p>6.2 協調人力配合產品／服務的保養維修</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為產品／服務保養維修階段預早計劃好人力資源的需求</li> <li>● 為產品／服務的保養維修決定合適的人力部署，並作整體性考慮如其他產品線或同一產品的其他工序</li> <li>● 充分考慮上述人力調撥和部署的正反兩面，並集中在成本效益的分析</li> <li>● 探討給予負責／服務保養維修員工不同類別和水平培訓的必要性</li> <li>● 若需要重新部署保養維修團隊人員的話要小心考慮和安排，如提供快速提升技術培訓和／或軟性技巧培訓等</li> <li>● 在產品保養維修屬外判的情況下，要確保外界人員會一如己方員工般工作及製造類似的成果</li> <li>● 以合適措施確保保養維修人員在進行實際保養維修工作時追求及維持與客戶非常良好的關係</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保祇有最合適的員工才會被安排負責產品／服務的保養維修</li> <li>● 經常在客戶，員工和公司利益之間維持恰當的平衡</li> </ul>
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"> <li>i. 準確為產品／服務的保養維修估計所需人力資源</li> <li>ii. 為產品的保養維修恰當地協調和調撥所需人力資源</li> <li>iii. 準確將人力資源轉化成財務價值以作預算和成本計算</li> </ol>
備註	