

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	為產品／服務建立保養維修計劃和程序
2.編號	ITCSPL524A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有考慮和安排來為產品／服務建立保養維修計劃和程序。這是在功能範圍“產品／服務保養維修”的最初一步，同時可作為此範圍餘下甚至產品／服務生命週期剩餘部份的指引和參考。
4.級別	5
5.學分	3
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分理解要訂立確實計劃和詳細步驟來進任何工作的重要性，而產品／服務的保養維修也不例外 ● 充分察覺必須在達成可行的保養維修計劃前全面考慮所有具影響力的因素 ● 準確抓緊在產品／服務推出後，定期的保養維修已成為不可或缺的服務，而這亦是挽留客戶和客戶忠誠的主要影響因素 ● 充分了解保養維修通常是勞工密集的過程，而參與人員需要一套確實程序和指引來依從 ● 需察覺當一套保養維修計劃被確立和實際應用後對公司的潛在財務衝擊 <p>6.2 為產品／服務建立保養維修計劃和程序</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 部署合適人員負責產品／服務的保養維修事宜，極可能也是產品經理本人 ● 督導採用所需語言，格式，詞彙等來為產品／服務起草保養維修計劃 ● 清楚地在計劃內訂定不同水平的保養服務（如金計劃，銀計劃，銅計劃等），並與不同客戶群組作出配對（如企業，個人等） ● 督導並確保動用良好的寫作和描述技巧，令保養維修計劃和程序可絕不含糊地被各階層人員理解，包括外判商在內 ● 確保程序步驟分明，並在描述多步驟工作時清楚地指出其先後次序 ● 確保內容正確和提供餘地方便有需要時作更新，修改等 ● ● 建立恰當溝渠道，令使用保養維修計劃和程序的持份者可直接無延誤地向負責人員提出意見和問題 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在建立和施行計劃時，經常確保在客戶，員工和公司利益之間維持恰當的平衡 ● 經常全心全意工作以確保成功完成保養維修計劃和程序 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 在指定時限內為有關產品成功完成保養維修計劃和程序</p> <p>ii. 確保計劃在被接受和施行後是有效用和效率的</p>
備註	