

客戶關係管理之能力單元

1.名稱	保護客戶資料以增強保安
2.編號	ITCSCR413A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的程序和行動，處理公司所管有各式各樣的個人資料。在任何時間內對公司有關資料保障的政策都必須嚴格遵守。
4.級別	4
5.學分	5
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"> ● 充分理解今時今日保障個人資料是極其重要的，而關於資訊科技與通訊機構客戶的也不例外 ● 理解規管個人資料私隱的規章和法例，以鑑定私隱條例對日常工作的衝擊 ● 充分理解和警覺公司處理客戶個人資料的政策和習慣，以防止抵觸了標準 ● 抓緊今時今日客戶對保障他們個人資料有很高期望這事實，故客戶關係管理活動要包括保密這重要元素 ● 需察覺對個人資料和保障私隱恆常變更的看法，故公司的有關做法要定期作出檢討 <p>6.2 保護客戶資料以增強保安</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 堅持不斷檢討最新的條例，並勾劃出私隱條例未來的趨勢 ● 遵照擬定好的過程與客戶作互動，以便能更好地保障客戶的資料 ● 在收集和保存資料，保護及管理客戶紀錄和戶口時均遵照法例和規則的要求 ● 嚴格依從公司的私隱政策和行為，例如不向第三者透露任何客戶戶口的資料，除非在法律容許之下 ● 尊重客戶的私隱並採取一切所需行動守護他們個人和戶口的資料 ● 向客戶提供有關私隱和保安的資訊，幫助他們防止資料被盜竊，和限制了其他團體的市場直銷等 ● 採取主動步驟持續觀察和檢討私隱和保安的最新發展，並探討可改善公司標準的空間 ● 保養著數據庫系統來儲存客戶個人和戶口的資料，並確保實施了所有的保安特色 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有參與人員在保障和維護客戶資料時都盡了最大努力和忠誠 ● 經常將客戶的利益，包括他們存放在公司的資料視為最優先 ● 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> <ol style="list-style-type: none"> 成功通過執行公司保障客戶的政策和程序來維護所有客戶資料 透過客戶關係管理資訊保安這一元素取得客戶的稱許
備註	