

網絡基建及營運之能力單元

1.名稱	記錄接到報告之問題
2.編號	ITCSNO206A
3.應用範圍	本能力單元說明記錄已呈報問題的能力。問題報告可能來自各種來源，例如工地工程師、網絡/服務工程師、支援運作的團隊、客戶服務台、客戶等。
4.級別	2
5.學分	1
6.能力	<p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解維護問題記錄的重要性 ● 使用紙張記錄系統，網上變更控制系統，或錯誤記錄系統時，能依照維護問題報告的原則和程序 ● 能看懂及解釋呈報問題的本質 ● 能解釋並闡明報告細節 ● 能夠準確地維護記錄 <p>6.2 記錄接到報告之問題</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從不同的來源收集問題報告，標上收到日期和其他必需的參考細節 ● 對照公司清單，評估傳入的報告是否完整，聯絡有關各方，澄清遺失或難以辨認的細節 ● 從保存記錄系統中，分配一個新的問題編號 ● 按照所需程序和格式，把問題的細節納入新建立的記錄中。可能需要把傳入的原始資料轉換為標準格式 ● 把記錄存檔到適當位置 ● 執行完成作業程序，如質素控制檢查、簽字、原始問題報告的存檔等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司的標準政策和程序保存記錄
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 收集問題報告並標上參考細節</p> <p>ii. 精確闡明問題報告的本質，驗證所需資料是否完整</p> <p>iii. 有效地聯系有關各方，以便澄清呈報的問題，並提供工作的進度，或所採取行動的最新情況</p> <p>iv. 在問題報告的存檔和記錄系統中，系統地建立新的項目，並按照程序記錄呈報問題的細節</p>
備註	