

## 產品及服務生命週期之能力單元

|        |  |
|--------|--|
| 1.名稱   | 收集關於產品／服務服務質素的統計數據   |
| 2.編號   | ITCSPL205A   |
| 3.應用範圍 | 本能力單元應用於所有關於收集產品／服務服務質素統計數據的行動和程序。這是“產品／服務表現檢討”工作組群的第一步，可作為產品生命週期日後步驟的重要參考。  |
| 4.級別   | 2  |
| 5.學分   | 4  |
| 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"> <li>● 理解提供優質服務對確保相關產品／服務能夠成功的重要性</li> <li>● 理解收集準確和及時統計數據的重要性，以作為進一步調查和行動的依據</li> <li>● 理解必須指派合適員工來收集服務質素的統計數據，並為此工作調撥合適的資源</li> <li>● 理解在分析所收集關於服務質素的統計數據和資料後，必須立即洞悉和處理發現的問題</li> <li>● 需察覺有不同的技術和方法來處理服務質素的統計數據，並各有其優劣之處</li> </ul> <p>6.2 收集關於產品／服務服務質素的統計數據</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預先訂立清晰和絕不含糊的步驟和時間表以進行服務質素統計數據的收集</li> <li>● 實際進行服務質素統計數據收集的工作</li> <li>● 持續地監控處理服務質素統計數據所進行的工作</li> <li>● 在外判情況下，確保外判人員會一如己方僱員般完成工作</li> <li>● 以高度準確性解釋統計所得和總結發現，並以報告格式供參與跟進或補救行動人員閱覽</li> <li>● 向管理層匯報服務質素統計數據所得，並提出可行的方案供他們考慮</li> <li>● 向相關職員發放服務質素統計數據所得，並給予清晰指引和方向做日後跟進的行動</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有相關人員盡最大努力來收集及處理產品／服務服務質素統計數據</li> <li>● 經常基於從實際服務質素統計數據所得作回報及提建議，並在客戶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> <p>i. 成功為有關產品／服務完成服務質素統計數據的收集</p> <p>ii. 確保統計資料是在準確及準時情況下收集</p> <p>iii. 從所收集的統計數據得出準確及有效的結論和提出合適的從續行動</p>  |
| 備註     |  |