

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	準備和執行應急計劃
2.編號	ITCSPL207A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有在產品／服務的安裝及拆卸過程中應急計劃之準備，安排及執行事項。這步驟有可能要在臨時及不能確定時限的情況下進行。
4.級別	2
5.學分	3
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"> ● 理解必須預先訂立應急計劃以應付任何處理步驟的問題，包括產品組件安裝及拆卸階段 ● 理解及時執行應急計劃以消除／減少異常情況時不良影響的重要性 ● 理解應急計劃的本質是即時的矯正，至於長遠問題的解決必須另作規劃和施行 ● 理解應急計劃能成功執行端賴員工的知識，判斷力，技術／工藝等，而培訓是此等特徵的最佳保證 ● 需察覺應急計劃的執行和客戶滿意度是高度相關的，進而對公司有明顯的影響 <p>6.2 準備和執行應急計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先訂立清晰和易於跟隨的指引，指出觸發執行應急計劃的情況和環境 ● 預先準備一系列應急計劃以應付在主要步驟出現的問題，包括產品／服務保養階段 ● 實際執行應急計劃內的工作 ● 在應急計劃的準備和執行涉及外判商時，採取一切必要行動確保他們所做的工作和己方僱員是一致的 ● 在應急計劃已啟動和執行後，依從既有報告渠道不單作文件紀錄，並以之作日後檢討的重要參考之用 ● 評估執行應急計劃的效果和作出必要的修正 ● 向管理層匯報例外情況，尋求他們其後的考慮和指示 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有相關人員盡最大努力來啟動和執行應急計劃 ● 在處理與應急計劃相關事宜時經常顧及客戶的利益
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功準備應急計劃或步驟，以應付產品安裝及拆卸時突如其來或特殊的情況</p> <p>ii. 成功以及時和恰當方式處理和解決突發意外事故</p>
備註	