

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	執行產品／服務的拆卸
2.編號	ITCSPL208A
3.應用範圍	本能力單元應用於實際執行產品／服務拆卸的程序和工作。這步驟在實質產品時會要求熟練工藝技巧，而在電腦為基礎的服務時則要求專門的知識
4.級別	2
5.學分	2
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"> ● 理解整個產品／服務退役階段在未做最後的產品／服務拆卸工作前都不算完成 ● 理解表面上簡單的產品／服務拆卸工作可能是大部份客戶唯一能夠見到的工序 ● 理解一個沒有錯誤或缺陷的產品／服務拆卸對公司的形象，節省成本等多方面都是極其重要的 ● ● 理解必須指派合適員工來進行實際的產品／服務拆卸 ● 需察覺在一特定產品／服務拆卸後，有可能會因事先溝通和安排不足而流失客戶 <p>6.2 執行產品／服務的拆卸</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預先為產品／服務拆卸的細節計劃和編日程，以確保能順利進行 ● 安排合適員工或員工隊伍（如工程人員），或外判商進行產品／服務拆卸 ● 事先妥善和客戶協調以確保拆卸是在他們方便的日期，時間和地點（如可行的話）進行 ● 與涉及產品拆卸的客戶維持有效果和效率的溝通渠道，以顧及他們改變的決定，拆卸安排和升級計劃等 ● 確保擁有所須技術／工藝和客戶關係技巧來進行拆卸 ● 將產品／服務拆卸後對相關客戶的影響減至最低 ● 確保有員工會妥善跟進客戶，如果升級或產品替代協議是生效的話 ● 在產品／服務拆卸過程中準確保留所有紀錄和事件簿 <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執行產品／服務的拆卸 ● 即使在產品拆卸後仍經常在客戶和公司利益之間維持恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功在客戶要求下完成產品／服務的拆卸</p> <p>ii. 確保拆卸是在有效率和及時情況下進行的</p> <p>iii. 確保產品／服務拆卸後對客戶和公司的影響是最低的</p>
備註	