

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	監控和紀錄退役進程
2.編號	ITCSPL321A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有安排和步驟，為退役產品／服務進行監控和紀錄。這是一重要步驟以確保所有相關工作是在預期及既定範圍內運作。
4.級別	3
5.學分	1
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"> <li>理解必須有效監控產品／服務的退役，以便任何錯誤／偏離能及早被發現</li> <li>理解要妥善和準確紀錄產品／服務退役相關資料的重要性，以便其後的查詢／投訴可以基於事實來處理</li> <li>理解監控和紀錄活動必須在及時和經濟情況下進行，並對所進行的活動產生最輕微的扭曲</li> <li>理解監控和紀錄活動必須要在準確情況下進行，而結果是可以使用在日後的檢討工作</li> <li>需察覺有不同及廣泛的方式和方法進行監控和紀錄，並各自有其優勢和缺點</li> </ul> <p>6.2 監控和紀錄退役進程</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>預先明確定義產品／服務退役監控活動的水平和範圍，並知會所有相關的內外工作人員</li> <li>預先為監控和紀錄工作計劃員工的部署，並就他們在技術和能力方面是否合適作出考慮</li> <li>實際進行產品／服務退役的監控工作</li> <li>為產品／服務退役進行紀錄和記載活動</li> <li>保持對監控活動結果良好的觀察，以顧及要求有跟進甚至立即行動的意想不到情況</li> <li>若紀錄時涉及電腦軟件的使用如數數據庫管理系統庫管理系統，要作出適當的安排</li> <li>有效地和高層管理溝通，以備本步驟有需要時提請他們的注意和決定</li> <li>有效地和各相關內外人員溝通，以準備有任何跟進／臨時活動需要他們進行的話</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監控和紀錄產品／服務的退役</li> <li>經常在客戶和公司整體利益之間維持恰當的平衡，可能亦包括外判商</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功在產品／服務退役時監控其程序和狀況</p> <p>ii. 準確紀錄和記載產品／服務退役的相關資料</p>
備註	