

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	處理反常的情況
2.編號	ITCSPL328A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有考慮和程序，以處理客戶／用戶因保安活動而引致的反常保安事例。這步驟是整體保安測試的一個組成部份，而有時會被歸類為保安功能性測試的一部份。
4.級別	3
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"> <li>理解公司產品／服務的客戶／用戶引起的反常情況屬不可避免，而關於保安事項的也不例外</li> <li>理解客戶反常事例／活動對產品／服務的衝擊和損害，而負面影響甚至可能延伸到整間公司</li> <li>理解有些反常事例是可預見的如重複登入，而有些則難以預測，但兩者都需要立即處理</li> <li>理解成功處理客戶引起的反常情況需要他們的合作，因而可轉化成潛在的商機</li> <li>需察覺有廣泛的態度和方法來處理反常的情況，並各自有其優勢和缺點</li> </ul> <p>6.2 處理反常的情況</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>預先明確定義公司產品和服務的客戶／用戶可以容許的事例和活動，因此任何的偏離都可視為反常和加以突出作即時處理</li> <li>為反常事例設立數據庫，並紀錄作出過的補救行動</li> <li>探索使用電腦軟件處理上述紀錄活動的機會，如數據庫管理系統或簡單的辦公室工具如 Excel，Access 等</li> <li>提出方式和行動來處理那些測出的反常事例</li> <li>在可能情況下，提出手段和行動來避免同樣的反常事例再次發生</li> <li>有效地和各相關員工溝通，以備有任何關於保安反常事例的跟進／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和誠意來辨出和著手對付由客戶／用戶引起的反常保安事例</li> <li>經常在客戶，僱員和公司整體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. 成功設計和敲定標準政策／方式來處理由客戶／用戶引起的反常保安事例</p> <p>ii. 確保所有這些反常事例可以及時處理和解決，及帶來最低的負面影響</p>
備註	