

## 產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	識別偏差
2.編號	ITCSPL411A
3.應用範圍	本能力單元應用於產品／服務發展過程中用來識別偏差的所有工作和操作。這是進行整體更改控制重要的一步，亦即是在產品開發已完結和相關測試與檢討完成後的改善和補救發展。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p><b>能力要求</b></p> <p>6. 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解這是在產品／服務發展階段一極重要的步驟，以確保最終產品會一如原本所料般運作</li> <li>● 充分察覺這過程的成果會成為下一步驟更新產品設計和發展計劃的主要指引</li> <li>● 理解在這步驟必須準確和全面地比較預期和實際的產品特性，因為任何錯誤都會將以後的工作引領到錯誤的方向</li> <li>● 需察覺有廣泛的方法，工具和和程序來作偏差的識別，而所有此等工具有各自的優劣點和要求不同水平的資源投入</li> <li>● 需察覺極需要將結果發放到參與產品／服務後期工作的相關員工</li> </ul> <p>.2 識別偏差 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 規劃程序和方法來進行偏差識別的工作，並有效將之轉文交到相關的員工</li> <li>● 將所有相關工作常規化至標準程序如產品保養維修等，並尋找合適的人員甚至部門來負責</li> <li>● 在及時，準確，公平和小心的情況下實際進行偏差識別的步驟，並確保所有相關外內人員皆傾盡全力</li> <li>● 確保在這步驟以極度謹慎和最有效率方法紀錄得出的結果，可能更會輔之以電腦應用軟件</li> <li>● 有效發放主要的結果，觀察，未來可能的影響，和有關數字等予所有相關單位，同時亦回收和分析他們的回應</li> <li>● 從識別偏差的結果和回中應找出可以改善和變更的地方</li> <li>● 確立對原有產品設計和發展計劃更新或改良的建議，並提交高層領導作考慮</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在識別偏差過程中經常確保正確性，公平性和準確性等</li> <li>● 經常確保會基於識別偏差的結果提出最佳的改良建議，也經常考慮公司最大的利益</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 提交清楚和準確的報告以突出與原本產品／服務有偏差的地方</p> <p>ii. 利用這對於偏差的報告來指引新產品／服務未來的活動和決策，從而進入服務的服役階段</p>
備註	