

## 產品及服務生命週期之能力單元

|        |  |
|--------|--|
| 1.名稱   | 監察及矯正產品／服務的表現  |
| 2.編號   | ITCSPL430A   |
| 3.應用範圍 | 所有行動和程序來監察及矯正有關的產品／服務。目標是在於量度產品／服務的表現使與原定目標作比較，可能的話並進行適合的矯正。   |
| 4.級別   | 4  |
| 5.學分   | 3  |
| 6.能力   | <p><b>能力要求</b></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解必須持續監察有關產品／服務的表現</li> <li>● 要機警地察覺基於各種內部，外界和環境因素無可避免地會有表現上的偏差，故限制和停止負面影響應經常被優先考慮</li> <li>● 理解在產品／服務監察時發現偏差的話，要進行及時和合適補救及矯正行動的重要性</li> <li>● 要察覺有廣泛的監察方法和可用工具，並且各有其優勢和不足之處</li> <li>● 要機警地察覺如產品質量表現差劣，甚至矯正是令人不滿的話，會對公司有潛在的衝擊</li> </ul> <p>6.2 監察及矯正產品／服務的表現</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預先為相關產品／服務的表現監察建立清楚和絕不含糊的步驟和指引</li> <li>● 實際進行或督導執行產品的表現監察工作</li> <li>● 緊貼留意負責產品／服務表現監察人員所做的工作以確保共質素</li> <li>● 在監察工作屬外判的情況下，以合適措施確保外界人員會一如己方員工般工作及製造類似的成果</li> <li>● 運用出色的觀察力查出和抓緊表現不達標的地方，並找出根本的原因</li> <li>● 運用適當判斷力決定補救行動來應付問題和消除負面影響</li> <li>● 向高層管理總結和報告上述異常情況，供他們作決策之用</li> <li>● 向有關員工總結和報告上述異常情況，並給予他們的跟進行動清晰指引和方向</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有參予的員工盡最大努力來作產品／服務表現的監察</li> <li>● 在監察及矯正產品／服務表現時，經常在客戶，員工和公司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> <ol style="list-style-type: none"> <li>成功為相關產品／服務進行監察及矯正</li> <li>確保監察及其後的矯正之時間性，準確性和恰當的深度水平</li> <li>在產品表現中找出缺點和進行相應的矯正</li> </ol>  |
| 備註     |  |