

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	為核實而草擬優質服務程序
2.編號	ITCSPL516A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有考慮，測量，方法和工作來為相關新產品／服務草擬優質服務程序。這是一重要步驟以確認特定產品在產品發展生命週轉餘下步驟的表現和成就。
4.級別	5
5.學分	3
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"> ● 充分理解必須建立優質服務程序，作為相關產品／服務的主要參考 ● 充分察覺採用正確測量和合適方法來草擬有用程序的重要性 ● 全面掌握市場激烈競爭之情況，而產品質素從客戶角度來說是極其重要的 ● 理解為現階段的需要，必須集合具特別技術／天份人員（如場地工程師）的努力和貢獻 ● 需察覺此步驟對資源消耗的衝擊，而這是在較早階段經已作出的預算和必須依從的 <p>6.2 為核實而草擬優質服務程序</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● S 督導以指定的語言，格式和深淺水平來草擬優質服務程序 ● 好好地協調和安排有相關專長員工對優質服務程序的各部份投入或貢獻，同時間應付他們之間可能的衝擊和矛盾 ● 確保所有測量因素都是實際有用和可偵測最終產品表現水平的，當然是有助於專家如場地工程師等 ● 確保主要表現指標是針對特定產品／服務而設，但亦可擴展至競爭對手類似的產品 ● 確保會提供關於產品清晰和絕不含糊的簡介，給予以後為特定產品進行測試／測量的內外員工 ● 建立和依從有效監察系統以確保這步驟的成果長期適用 ● 確保優質服務程序和後期的主要事項／工作如“驗收測試”是一致的 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在進行本步驟的各項工作時，經常在公司和消費者利益之間維持恰當的平衡 ● 經常全心全力地工作以確保能成功完成優質服務程序 ● 經常顧及和在科技，政治，社會和法律等相關因素間達成恰當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 成功在時間和成本限制之下完成優質服務程序 確保這步驟的成果是最恰當的方式，來從不同角度和水平評估及量度最終的產品／服務
備註	