

## 產品及服務生命週期之能力單元

|        |  |
|--------|--|
| 1.名稱   | 建立退役計劃和程序  |
| 2.編號   | ITCSPL605A   |
| 3.應用範圍 | 本能力單元應用在所有的工作和行動來為相關產品／服務實際建立退役計劃和程序。這步驟是工作組群“訂立退役計劃”的核心，整個計劃會作為所有即將來臨活動的重要參考。   |
| 4.級別   | 6  |
| 5.學分   | 3  |
| 6.能力   | <p style="text-align: center;"><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分理解以建立退役計劃和程序來指導不同組別員工進行有關工作的重要性</li> <li>● 機警地察覺產品／服務退役計劃的建立要考慮很多因素，通常聚焦在客戶和市場競爭</li> <li>● 準確抓緊退役計劃通常和有步驟的程序相關連這重要事實，以指示退役工作的詳細步驟</li> <li>● 充分了解退役計劃是要清晰，簡單和絕不含糊的，以方便參與退役工作不同組別的人員</li> <li>● 需察覺若產品／服務最終退役的話，對公司在收益或競爭地位的長期衝擊</li> <li>● 需察覺和準備進行退役工作時出現問題的情況</li> </ul> <p>6.2 建立退役計劃和程序</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為有關產品／服務實際或督導建立退役計劃和程序</li> <li>● 展示小心的考慮以確保退役計劃可暢順施行，並對客戶和公司產生最輕微影響，即“完美的退役”</li> <li>● 在建立退役計劃時，展示對現有和估計將來客戶人數的準確量度</li> <li>● 在某產品退役後，展示良好的安排促使客戶和諧的過渡，如使用替代產品或轉往新計劃等</li> <li>● 有效製造最佳的退役計劃，並以簡單，清晰和有邏輯的步驟來指導人員的實際執行</li> <li>● 高度準確地評估一系列供結客戶和公司的替代產品／服務</li> <li>● 在建立退役計劃和程序時，充分了解環境保護事宜如節約能源，環保電腦應用，減少污染等</li> <li>● 有效掌控參與特定退役產品／服務的外判商</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有相關員工和外判商全心全意來建立與執行退役計劃和程序</li> <li>● 經常在客戶，員工，公司和外判商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. 成功在準確和及時情況下建立產品退役計劃和程序</p> <p>ii. 確保退役計劃內細節的可行性</p> <p>iii. 確保清晰和絕不含糊的內容，和可被所有參與退役計劃員工容易地理解</p>  |
| 備註     |  |