

一般策略管理之能力單元

1.名稱	發展服務質素保證機制
2.編號	ITCSSG515A
3.應用範圍	本能力單元關注公司服務的質素保證機制之發展。服務可以是針對內部或外部的客戶。
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"> ● 在質素管理標準上具備廣博的知識，如 ISO 9001 質素框架和實踐措施 ● 深入了解團隊合作和實現公司的質素計劃之重要性 ● 參與公司和項目層次的質素保證活動 ● 在公司與質素相關的使命和願景上，具備經驗 ● 理解電訊業商業情報 ● 在處理文檔和有效傳達質素政策上，具備經驗 <p>6.2 發展服務質素保證機制</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 帶領團隊或作為質素團隊的成員，研究/檢討產品/服務的質素標準和公司的目標，例如客戶服務的處理、網絡效能的服務水平、網絡運作的支援等等 ● 運用研究/檢討公司質素目標的知識，並釐定質素保證活動，如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 所有進行的工作持續符合既定標準 ○ 充分了解並滿足客戶的需求 ○ 只採用能夠滿足公司質素保證標準的服務 ○ 質素保證程序遵從並符合以下要求： ISO 9001:2000 標準 - 質素系統 - 為設計、開發、製造、安裝和服務而設的質素保證模式 ● 按照質素保證目標，發展質素程序 ● 釐定控制措施，以監控和測定質素保證程序的有效性 ● 按照國際和公司的公認標準，處理有關質素保證程序和控制措施的文件 ● 向持份者展示質素保證程序，提出適當的建議，以獲得其認可 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 時刻考慮所有相關的技術、政治、社會、環境和法律因素，並從中取得適當的平衡 ● 時刻讓所有持份者的利益保持適當的平衡
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"> i. 與同事合作，了解公司及其服務在質素上的要求 ii. 制定統一的質素保證程序，以滿足公司的質素要求 iii. 實現可以有效監測質素保證程序的確認監測程序 iv. 有效地展示質素保證程序，並向持份者取得實施的認可
備註	