

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	管理所提供的服務的日常營運	
2. 編號	ITSWOS421A	
3. 應用範圍	就機構執行服務水平管理服務，管理所提供的服務的日常營運 [營運與支援 - 服務水平管理]	
4. 級別	4	
5. 學分	3	
6. 能力	<p>6.1 瞭解服務水平協議的條款及條件</p> <p>6.2 確保服務水平協議、營運水平協議及支援合約的流通性和廣泛性</p> <p>6.3 製作服務報告並分發給顧客</p> <p>6.4 管理合適的服務改善計劃，解決困難及恢復服務質素</p> <p>6.5 以專業方式管理所提</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p><u>有能力</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定服務水平管理的顧客與支援服務的供應商</li> <li>▪ 瞭解服務水平協議是有約束力的文件和與顧客溝通的一個介面，內容是包含在營運水平協議及支援合約的服務細節</li> <li>▪ 理解服務水平協議的條款和條件</li> <li>▪ 聯繫營運及支援服務至顧客的活動以及相應的服務水平協議條款</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 透過適當的變更管理程序，控制服務水平協議、營運水平協議及支援合約的發行</li> <li>▪ 向服務小組及其他支援小組傳達新服務水平協議的存在、它的細節及何時開始運作</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 加入服務表現的細節到服務水平協議目標、趨勢及特定的行動，以改善服務質素</li> <li>▪ 詮釋實際的服務表現水平及效益指標的趨勢</li> <li>▪ 估計製作及核對報告所需的資源</li> <li>▪ 編印報告給管理層及顧客</li> </ul> <p>有能力鼓動服務改善計劃，確定及實施必要的行動，克服困難和恢復服務質素</p> <p>有能力</p>

	<p>供的服務的日常營運</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 按照機構內部指引及任何適用的(包括本地及國際)法律與監管要求，管理所提供的日常服務的營運</li> <li>▪ 高效率及有效地管理日常營運</li> <li>▪ 連續不斷及率先採取行動，改善所提供的服務的日常營運</li> </ul>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 確保所提供的服務的日常營運符合服務水平協議的要求；</p> <p>(ii) 聯絡其他支援部門；並且</p> <p>(iii) 與顧客及各支援小組溝通，確定改善的要求得到處理</p>
備註	