

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	建立及維持系統操作程序	
2. 編號	ITSWOS422A	
3. 應用範圍	為整個機構訂立、設計、建立、發展及檢討系統操作的功能 (系統操作例子見備註 1) [營運與支援 - 系統操作]	
4. 級別	4	
5. 學分	4	
6. 能力	<p>6.1 具備所服務的行業的一般商業知識</p> <p>6.2 具備廣泛的資訊科技知識，及其在所服務的行業的業務程序所扮演的角色</p> <p>6.3 緊貼新系統操作計劃及系統操作</p> <p>6.4 計劃、設計、建立及實行系統操作功能的變更</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解系統操作功能對機構的業務影響</li> <li>▪ 向終端用戶傳達系統操作功能的影響</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 理解跨越整個資訊科技組織的系統操作最新計劃，及系統操作的持續發展，並轉化至系統操作功能上的適當位置，作為提供系統操作的一部份</li> <li>▪ 轉化新服務提供計劃至系統操作功能上的適當位置，作為整體服務提供的一部份</li> </ul> <p>有能力計劃、設計、建立及實行對系統操作功能的資源、工具、操作手冊及程序的變更，以滿足服務承諾及服務水平的要求</p>

	<p>6.5 與服務顧客聯絡及檢討</p> <p>6.6 以專業方式訂定、設計、建立、發展及檢討系統操作功能</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 與資訊科技組織內的其他小組聯絡，協議有關提供系統操作服務的要求</li> <li>▪ 檢討機構內各小組的回應、操作記錄及系統操作功能報告，並設計改善的計劃</li> <li>▪ 保持及改善終端用戶的滿意水平</li> </ul> <p>有能力訂定、設計、建立、發展及檢討機構的系統操作功能，滿足服務水平的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 基於行內最佳方法和本地及國際標準</li> <li>▪ 依從機構內部指引及本地和國際法律和監管要求</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) 訂定、設計、建立及檢討系統操作功能</p> <p>(ii) 瞭解資訊科技的角色及其運作效率和效益對所服務機構主要業務程序的影響；</p> <p>(iii) 保持及改善在服務水平協議訂定的中期及長期系統操作功能的績效；並且</p> <p>(iv) 保持及改善客戶滿意的水平</p>	
備註	<p>1. 系統操作包括，但不限於</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 資訊系統/伺服器操作，</li> <li>▪ 網絡操作，</li> <li>▪ 話音及錄像會議服務操作，及</li> <li>▪ 操作管理</li> </ul> <p>2. 上述能力單元包含系統操作功能的功能及程序管理</p>	