

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	管理顧客與供應商的服務關係	
2. 編號	ITSWOS514A	
3. 應用範圍	就機構執行服務水平管理服務，管理顧客與供應商的服務關係 [營運與支援 - 服務水平管理]	
4. 級別	5	
5. 學分	3	
6. 能力		<u>表現要求</u>
	6.1 找出顧客和供應商及他們的關係	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 找出資訊及通訊科技服務的顧客與有關的服務供應商 ▪ 確認顧客及供應商之間進行的活動
	6.2 從顧客的角度確立服務水平要求	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在顧客族群中，向管理層及營運的用戶收集數據，以便徹底地了解營運及支援活動的質素和服務水平的要求 ▪ 從可靠的來源尋找可作比較的數據作參照，以便跟顧客磋商 ▪ 檢查內部及服務供應商的支援設施，確保他們有能力應付顧客要求
	6.3 為服務水平協議內容及初步服務水平目標定稿	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討顧客需要，制訂要求 ▪ 利用內部服務水平協議模板與顧客磋商，為服務水平協議內容及初步服務水平目標定稿 ▪ 制定服務水平協議的同時，與顧客磋商 ▪ 與顧客達成服務水平協議

	<p>6.4 制定支援合約及營運水平協議</p> <p>6.5 定期與顧客檢討服務</p> <p>6.6 以專業方式管理顧客與供應商的服務關係</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 為支援服務水平協議目標的小組，制定相關緊靠的目標 ▪ 在向顧客承諾服務水平協議前，研究現有的合約安排，如有必要，應加以向上修訂 ▪ 與支援小組確立補救及改善行動，以改進未能達到目標的弱點 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 與顧客協定服務檢討會議的次數及形式 ▪ 與顧客定期檢討服務水平協議(如與財政週期一致)，以確定它們在現今仍適合，並切合相關的業務 ▪ 檢討過往週期的服務成績，並預覽即將來臨的週期任何可能發生的事故 ▪ 與顧客確立補救及改善行動，改進未能達到目標的弱點 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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，管理顧客與供應商的服務關係 ▪ 連續不斷及率先採取行動地改善顧客與供應商的服務關係
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 收集業務的要求，草擬及簽署服務水平協議</p> <p>(ii) 確定支援設施能按服務水平協議提供服務；並且</p> <p>(iii) 定期與顧客及支援隊伍檢討服務效益及已達到的服務水平協議的要求</p>	
備註		