

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	處理緊急變更要求	
2. 編號	ITSWOS605A	
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶執行變更管理服務要求的情況下，處理緊急變更要求 [營運與支援 - 變更管理服務]	
4. 級別	6	
5. 學分	2	
6. 能力		<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉緊急變更諮詢委員會的架構及責任</p> <p>6.2 熟悉資訊科技及其應用</p> <p>6.3 記錄及過濾遞交的緊急變更要求</p> <p>6.4 召集、主持及領導緊急變更諮詢委員會，處理緊急變更要求</p> <p>6.5 監察及檢討已批核的緊急變更要求的實施</p>
		<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解緊急變更諮詢委員會的角色及責任，以便召集會議 ▪ 召集、主持及領導緊急變更諮詢委員會 <p>有能力確定緊急變更要求應否遞交給緊急變更諮詢委員會</p> <p>有能力記錄、過濾及決定應拒絕或推薦遞交的緊急變更要求給緊急變更諮詢委員會作批核</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 推薦緊急變更要求給緊急變更諮詢委員會 ▪ 召集、主持及領導緊急變更諮詢委員會 ▪ 帶領緊急變更諮詢委員會決定應接受或拒絕遞交的緊急變更要求 <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監察已批核的緊急變更要求的實施，確保要求能按服務水平協議的水平執行 ▪ 檢討已批核的緊急變更要求的實施，為將來作出改善

	<p>6.6 以專業方式處理緊急變更要求</p> <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，處理緊急變更要求 ▪ 與持份者有效地溝通，以獲得他們支持緊急變更要求的執行
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為：</p> <p>(i) 適當地處理緊急變更要求；</p> <p>(ii) 與持份者有效地溝通，以獲得他們支持緊急變更要求的執行；並且</p> <p>(iii) 有效地監察及嚴格地檢討已批核的緊急變更要求的實施，以為將來作出改善</p>
備註	<p>上述能力單元包含按 ITIL® 變更管理程序規定的緊急變更經理的能力要求。</p>