

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	建立及維持服務水平管理程序	
2. 編號	ITSWOS612A	
3. 應用範圍	就機構進行服務水平管理服務的情況下，訂定、計劃、建立、制定與檢討服務水平管理的程序 [營運與支援 - 服務水平管理]	
4. 級別	6	
5. 學分	3	
6. 能力	<p>6.1 瞭解現在的服務水平管理的營運環境</p> <p>6.2 訂定、設計、建立及維持服務水平管理程序</p>	<p><u>表現要求</u></p> <p>有能力精通以下有關服務水平管理的項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 顧客及供應商</li> <li>▪ 現在的程序和步驟</li> <li>▪ 支援設施</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解及傳達服務水平管理程序的效益</li> <li>▪ 估計落實及執行服務水平管理的相關成本</li> <li>▪ 確定落實服務水平管理的內在風險</li> <li>▪ 訂定服務水平管理程序的角色、工作及責任</li> <li>▪ 量化活動、資源、經費及質素的準則</li> <li>▪ 決定關鍵績效指標(KPIs)及度量指標，以判斷服務水平管理程序及功能的有效性與效率</li> </ul>

	<p>6.3 計劃、設計、發展及建立服務水平管理的工具</p> <p>6.4 傳達給顧客及供應商有關服務水平協議的現行發展</p> <p>6.5 以專業方式處理服務水平管理程序</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定支援的工具，特別是用於服務水平協議的監察</li> <li>▪ 製作服務目錄，詳列所提供的服務項目，有關服務特徵的概要，顧客及負責每項服務的人員的詳細介紹</li> <li>▪ 計劃最合適的服務水平協議的結構，確定所有服務及顧客都最適當地涵蓋在機構的需求</li> </ul> <p>有能力通知相關客戶及供應商，並討論程序的潛在變化，以改善服務水平管理的成效和效率</p> <p>有能力</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，設計、建立、發展及檢討服務水平管理程序</li> <li>▪ 連續不斷及主動改善服務水平管理程序</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) 發展、實施和改善服務提供及支援程序，工作方法及工具；</p> <p>(ii) 與顧客和支援人士溝通，確定改善要求及倡議得到考慮，並且</p> <p>(iii) 聯絡其他支援功能</p>	
備註		