

資訊科技及通訊業標準說明
能力單元

1. 名稱	處理變更管理程序的日常營運	
2. 編號	ITSWOS504A	
3. 應用範圍	在機構內部或為客戶處理變更管理程序的日常營運 [營運與支援 - 變更管理服務]	
4. 級別	5	
5. 學分	2	
6. 能力		<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備與變更管理程序有關的知識</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 計劃及處理變更管理程序，包括時間表和詳細步驟 ▪ 確定變更要求的持份者 <p>6.2 認識變更諮詢委員會的結構、角色和責任</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解變更諮詢委員會的結構，以便成立同樣的委員會 ▪ 瞭解變更諮詢委員會的角色和責任，以便召集會議 ▪ 召集、主持和進行變更諮詢委員會會議 <p>6.3 設計、實施、執行、監督、控制和檢討變更管理策略、指引和程序</p> <p>有能力設計、實施、執行、監督、控制和檢討變更管理策略、指引和程序，符合資訊科技服務提供策略和計劃</p> <p>6.4 監督、過濾、控制和傳達變更要求的提交、審批、執行和檢討程序</p> <p>有能力的</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 監督和控制日常變更要求的提交、審批、執行和檢討程序 ▪ 過濾和駁回不能應允的變更要求 ▪ 過濾和批准具輕微影響的變更要求 ▪ 過濾和推薦變更要求給變更諮詢委員會 ▪ 將變更要求及所牽連部份通知有關單位

	<p>6.5 召集、主持和進行變更諮詢委員會會議</p> <p>6.6 以專業方式處理變更管理程序的日常營運</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 成立變更諮詢委員會，會員包括相關的關鍵持份者或來自商務及資訊科技組織的代表，共同評估和批准已提交有重大影響的變更要求 ▪ 經常地主持、召集和進行變更諮詢委員會會議，批准提交的變更要求 <p>有能力處理變更管理程序的日常營運，符合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</p>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 設計、實施、執行、監督、控制和檢討變更管理策略、指引和程序；</p> <p>(ii) 監督，過濾、控制和傳達變更要求的提交、審批、執行和檢討程序；並且</p> <p>(iii) 召集、主持和進行變更諮詢委員會會議</p>	
備註	<p>上述能力單元包含 ITIL® 變更管理程序內的變更經理的能力要求。</p>	