

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技」職能範疇

名稱	提供數據庫操作服務
編號	111409L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理數據庫維護的人員。從業員能夠按照機構的工作說明、程序及服務要求，為機構或客戶提供數據操作及管理服務。
級別	4
學分	14
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解數據操作及管理的工作說明、程序及服務要求，有能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理解數據操作及管理的指示、程序及服務要求 ● 瞭解機構的服務水平協議內訂明的效能要求（如有） ● 在有需要時尋求有關人士的澄清 <p>2. 提供數據庫操作服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在操作及管理數據和履行服務要求時，遵從工作說明及程序，有能力： <ul style="list-style-type: none"> ○ 按照指定的工作說明及程序，進行數據操作及管理活動 ○ 按照指定的工作說明及程序，提供服務要求所需的活動 ○ 操作、監控及提供有關數據可用性及效能的系統統計 ○ 向上級匯報在執行此等活動時的任何問題及異常情況 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以最高效能及最高效率的方式進行數據操作及管理活動，符合或超越機構的服務水平協議（如有） ● 以最高效能及最高效率的方式履行服務要求 ● 匯報問題及異常情況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以既定程序和自動化系統，提供數據操作和管理服務，確保數據操作的環境達到服務水平協議的要求；及 ● 履行數據庫服務要求，令要求者稱心滿意。
備註	此能力單元來自資訊科技業《能力標準說明》，乃零售業能力單元100536L4的更新版