

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「資訊科技應用及支援」職能範疇

名稱	監督及評估外判工作的成效
編號	110753L5
應用範圍	該能力的應用涉及監督及評估能力。具此能力者，能夠按合約的服務範圍與標準，定期評估外判商的服務表現，並要求外判商作出持續改善。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握監督及評估外判工作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的營運目標和運作 ● 瞭解外判服務的目標及標準 ● 瞭解招標及擬定合約的要求、程序和指引 ● 瞭解外判工作的管理策略及保安風險 <p>2. 按合約的服務範圍與標準，監督及評估外判工作的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 收集外判商的服務資料，定期對外判商的服務質素和表現進行獨立審查，並對違約行為進行處分 ● 評估外判商是否有提供足夠的人力資源，以及外判員工是否得到適當的培訓來執行相關的工作 ● 定期與外判商召開會議，以檢討及提升服務 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司的既定政策、程序和指引來監督外判商的表現，並要求外判商作持續改善 ● 妥善地保存外判商的服務紀錄，以檢討問題與解決措施等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按合約的服務範圍與標準，定期評估外判商的服務表現，並要求外判商作出持續改善
備註	