

零售業能力標準說明  
能力單元

1.名稱	提供數據庫操作服務
2.編號	100536L4
3.應用範圍	按照機構的一系列工作說明、程序及服務要求，為機構或客戶提供數據操作及管理服務
4.級別	4
5.學分	14（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解數據操作及管理的工作說明、程序及服務要求</p> <p style="padding-left: 40px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 理解數據操作及管理的指示、程序及服務要求</li> <li>◆ 瞭解機構的服務水平協議內訂明的效能要求(如有)</li> <li>◆ 在有需要時尋求有關人士的澄清</li> </ul> <p>6.2 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</p> <p style="padding-left: 40px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照指定的工作說明及程序，進行數據操作及管理活動</li> <li>◆ 按照指定的工作說明及程序提供服務要求所需的活動</li> <li>◆ 操作、監控及提供有關數據可用性及效能的系統統計</li> <li>◆ 向上級匯報在執行此等活動時的任何問題及異常情況</li> </ul> <p>6.3 以高效能及高效率執行數據操作及管理活動</p> <p style="padding-left: 40px;">有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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）</li> <li>◆ 以最高效能及最高效率的方式履行服務要求</li> <li>◆ 刻不容緩地匯報問題及異常情況</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) 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；並且</p> <p>(ii) 履行數據庫服務要求，令要求者稱心滿意</p>
8.備註	