

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	提供數據庫操作服務
2. 編號	111409L4
3. 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。
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，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 提供數據庫操作服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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"> <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> </li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</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>◆ 匯報問題及異常情況</li> </ul>
7. 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"> <li>◆ 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</li> <li>◆ 履行數據庫服務要求，令要求者稱心滿意。</li> </ul>
8. 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