

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	監督自動櫃員機的操作
編號	107329L4
應用範圍	維持自動櫃員機的有效操作使用，從而向零售銀行的客戶提供服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 確保自動櫃員機的操作暢順 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 瞭解自動櫃員機的功能，以便能獨立地執行有關工作• 根據銀行的指引和服務標準來處理客戶有關於使用自動櫃員機的查詢、投訴和反饋• 提供清晰的指引給客戶，使其正確使用自動櫃員機2. 監察自動櫃員機的狀況 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 為自動櫃員機進行定期檢測以確保其運作正常• 於自動櫃員機嚴重損壞時，迅速地向維修商報告• 依據操作手冊為自動櫃員機進行簡單的維修3. 展示管理自動櫃員機服務的專業性 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 尊重客戶的隱私，並採取一切必要措施，在設計自動櫃員機服務時，保護他們的個人和帳戶信息
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">• 具效率和專業地處理客戶關於使用自動櫃員機的諮詢、投訴和反饋• 進行定期的檢查及修理藉以維護自動櫃員機
備註	