

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行之操作及支援 > 2.1 操作規劃

名稱	規劃和支援執行分行營運
編號	107334L4
應用範圍	實施零售銀行業務分行營運支持功能。它可能包括但不限於電腦系統應用，法律支援，一般支援，管理支援，採購，內部控制，營運能力預測，服務渠道協調等。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 了解營運支援的範圍和要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 進行資源規劃，以確保適當的能力水平來應對業務量的變化 與內部和外部各方合作，確保具備有效和高效率的系統支援業務運作 向同事提供不同產品和服務的相關程序和規條的有關知識 <p>2. 實施分行操作支援</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 協助內部控制職能（例如資金流修訂，每日總計修訂等） 回答前線人員和/或客戶對不同產品和服務的程序和規定的查詢 為前線業務部門提供法律和一般行政支援，進行零售銀行業務的產品和服務交易 根據不同人士的要求從客戶關係管理系統檢索信息 根據要求向管理層或其他業務單位提供業務活動數據報告 向人力資源部提供行政支援（例如申請表，預訂，交叉核查等）並遵循規定的程序向銀行職員提供附帶福利 根據規定的程序有效地收集並保存銀行批准償還的收據，例如銀行員工的商務旅行費用（如航空和酒店計劃，健康和安全等）
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"> 營運能力計劃能在處於業務量需求改變環境下，考慮緊急狀態要求和成本因素之間取得平衡 負責人士經過良好的培訓，能準確回答不同產品和服務操作的程序和規定的查詢 能根據政策規定，在銀行持份者要求下在期限內提供業務活動報告
備註	