

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 > 2.5 供應商管理

名稱	監督採購和監控供應商於提供與信用咭相關服務時的表現
編號	107359L5
應用範圍	規劃和實施與信用咭服務相關的供應商管理工作。它可能包括但不限於熱線服務，直接郵寄服務和特別營銷活動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂採購指南和程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂規範企業採購的指引和程序 採取行動，確保責任方遵守和實施既定的準則和程序 採購流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 整合所有供應商信息，包括供應商簡介，聯繫人，設施，進行的項目和跟蹤記錄 向供應商徵求相關信息和調查用戶意見，協調對進行供應商評估所需的信息 在通過不同渠道了解他們提供的服務後，徵用適當的供應商 在評估不同信息來源（例如提案，訪談，過去記錄等）後，對供應商選擇作出決定 在與任何第三方外部供應商接觸之前，檢討銀行的所有合約和協議 與供應商談判條款和條件，為銀行尋求最大的利益 為供應商設定關鍵績效目標和服務標準，並訂立定期評估協議 監控供應商的性能和合規性 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過跟蹤關鍵績效指標和交付成果的狀態，管理與供應商的關係和盡量降低相關的風險 衡量和報告供應商遵守銀行的所有相關政策和程序以及銀行業的監管要求 跟蹤和解決在供應商評估過程中確定的未能履行和不合規的領域，採取補救措施，並與供應商進行開放的討論
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"> 在整個銀行建立並實施了採購指南和程序 服務單位參考的合格供應商各自所需服務的列表 針對供應商的績效目標和措施符合銀行的標準和行業慣例和價值觀 對供應商的業績目標進行持續監控和評估 對供應商的績效記錄進行分析，以確定績效變化並編制改進行動計劃
備註	