

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	監控供應商服務質素
編號	107360L4
應用範圍	規劃和實施與信用咭服務相關的供應商管理，以維護其提供給客戶的服務質素。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	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 與供應商聯繫並提供服務</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與供應商一起制訂服務標準和績效評估，並編制監測其業務的策略計劃 ● 獲取、整理和分析供應商的相關可靠業務績效標準和服務質量測量 ● 將供應商的結果與業務預測、營運計劃和服務標準的目標進行比較 ● 在與課程有關的供應商服務（例如修理、維護、投訴等）的過程中與供應商溝通 ● 為供應商制訂和實施服務改進計劃並獲得協議 <p>2. 進行合約管理和監督</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在整個合約期內對個別供應商進行合約管理和監控 ● 根據其對咭業務的重要性以及監控應用程序所需的操作程序，確定供應商合約管理活動 ● 與供應商溝通並獲得與完成服務合約工作任務所需的程序和時間的協議，以確保相互理解期望 ● 監控供應商的業績並評估其遵守監管要求（例如客戶數據保護） ● 監控供應商的業績，並評估其符合合約規定的協議 <p>3. 在供應商管理工作中展示專業精神</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在實施供應商合約管理流程時，採取必要措施，保持供應商與銀行之間的利益平衡 ● 在執行供應商管理和監控程序時，遵守合規、法律和規則的要求
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"> ● 定期制訂合約管理和監測報告，以維護供應商的服務質量 ● 確定和採用可用於衡量供應商營運的績效標準和服務質量測量工具 ● 將供應商的實際業績與預期結果進行比較，以確定合作的兼容性程度和未來可行性 ● 根據確定的績效標準和改進領域，制訂提高供應商服務質量的詳細行動計劃
備註	