

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 品質管理 > 7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修

名稱	定立品質控制的程式
編號	107497L5
應用範圍	定立品質控制的程式，以確保所有步驟均能符合品質標準。此職能適用於銀行不同的營運流程
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析品質標準，以定立監控措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析業務需要和查閱有關資訊，以制訂監控措施</li> </ul> </li> <li>設計品質監控計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>編制整體的品質管理監控計劃，並要求銀行管理層的批准</li> <li>與不同的業務及營運單位合作，建立具體的監控措施，說明規格的標準</li> <li>比較不同的品質監控措施，選擇能為銀行帶來最高成本效益及不會妨礙整體效率的措施</li> </ul> </li> <li>設計監管措施，以確保監控計劃的切實執行 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>定立正式的檢視程式，以確保監控措施的遵守，並能快速地識別違規行為</li> <li>諮詢銀行不同的員工合作，以確保品質管理系統運作正常</li> <li>建立指揮修復監測措施的機制</li> </ul> </li> </ol>
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>在分析不同部門或單位的業務及營運要求後，制訂品質管理的監控計劃</li> <li>為品質管理計劃設計監控措施，以便迅速地識別違規行為，並採取補救行動</li> </ul>
備註	