

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.3 持續改進流程

名稱	訂立措施，以改善現行的流程
編號	107504L5
應用範圍	訂立改善現行流程的措施。此職能適用於銀行不同職能的流程
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 帶領部門 / 單位的流程改善措施 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立有效的方法，動員員工組織品質改善小組 主持品質改善會議，協助團隊界定問題、確定優先事項和發展時間表，以確保能識別所有必要的任務 分析現時的運作，識別需要改善的地方 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 運用適當的分析方法找出問題，如原因分析、控制圖、工作分配圖表、流程圖和運動研究，並分析現行的系統和步驟、識別問題、找出成因及評估改變的需要 協助品質改進小組找出重複、不必要或浪費資源的程式；不正當的手法；或其他程式上的問題，以便策劃新的業務系統 制訂改善現行流程的方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 全面地分析有關資訊及品質管理的技術，為運作上的問題設計解決方案 設計創新的方法，提升銀行服務的整體成效
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"> 在分析問題成因及改善方法後，提出改善現時流程的建議
備註	