

## 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	建立品質管理的策略和政策
編號	107495L6
應用範圍	為銀行建立全面的品質管理策略，應用於不同地區的所有部門及單位
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>研究零售銀行的品質管理方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>研究不同的法規、國際/行業準則，並識別對銀行品質管理系統的影響</li> <li>分析品質管理的不同模型及工具，並為銀行選擇最合適的方案</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>建立適用於銀行整體的品質管理政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討銀行的業務及運作，找出需要控制品質的地方</li> <li>比較不同的方法，並根據銀行的情況，揀選最合適的方案</li> <li>為品質管理的架構 / 模型，定立策略性方向</li> <li>為銀行制訂品質指標和服務承諾</li> <li>與營運單位合作，制訂內部運作的品質管理架構</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制訂監管措施，確保能遵循有關的行業守則及監管條例 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>在品質管理方面，制訂程序標準、資料管理計劃和方案，以確保能符合外部監管和認證的要求</li> <li>制訂研究和基準測試系統，以確保政策和程式已遵守地方和國際的標準和法例</li> </ul> </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>根據銀行的運作、業務發展策略及外部的法規，制訂品質管理的政策及監管措施。此外，還需要為不同方案進行比較</li> </ul>
備註	