

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	建立不同業務的質量標準
編號	107496L5
應用範圍	制定品質指標，說明對工作的要求。此職能適用於不同的內部 / 外部流程和產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估不同流程的性能要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析內部和外部流程和操作，以了解其性能要求和質量控制中的需求 • 明確分析監管要求，以確定質量控制方面的需求 2. 為各單位負責的流程/產品制訂質量標準 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 根據業務發展，業務需求，監管要求和行業標準等，為業務，供應鏈，服務提供，客戶服務等不同內部流程制訂質量標準 • 根據業務發展，業務需求，監管要求和行業標準，制訂從供應商處購買的商品和服務質量標準，由銀行制訂。 • 與銀行不同地理位置的業務單位合作，確保質量標準一致 3. 表現出建立標準的專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 主動採取措施，不斷觀察和檢討行業在流程和營運效要求的最新發展趨勢，探索提高銀行質量標準的理由
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"> • 制訂不同流程中規定績效要求的質量標準。這些要求是從對銀行業務發展，業務需求，監管要求和行業標準等的分析中推論出來的
備註	