

## 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	提供品質管理的學習活動
編號	107499L5
應用範圍	提供品質管理的學習活動，涵蓋不同類型、階級及職能的員工，以確保銀行各單位均能有效地運用相關系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為品質管理措施訂立指引 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>為銀行編寫、印刷和分發最新的品質管理系統應用手冊</li> <li>與適當的人士合作，根據不同單位 / 員工的需要，制訂品質管理的指引</li> </ul> </li> <li>提供品質管理教育 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>提供資訊或培訓，協助員工得悉零售銀行業及銀行在品質管理方面的最新活動及措施，以提升員工的認知及參與</li> <li>根據不同單位 / 員工的需要，提供有關品質管理系統的培訓</li> </ul> </li> <li>推行相關計劃，鼓勵員工提高工作的質素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>獲得業務和營運單位的支援和承諾，推廣品質管理的理念</li> <li>訂立獎賞計劃和薪酬制度，以鼓勵優秀的服務表現</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>根據不同單位 / 員工的需要，製作說明及宣傳銀行品質管理措施的資料</li> <li>推行培訓及其他各項活動，以提高員工對品質管理措施的認知及參與，並能滿足不同單位 / 員工的需要</li> </ul>
備註	