

## 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	編寫有關品質管理系統的文件
編號	107500L4
應用範圍	根據銀行品質管理系統的要求，存儲及管理有關資料及數據
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟悉品質管理的一般實務操作 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>• 熟悉品質保證措施的程式，如ISO，以能獨立地預備有關文件</li></ul></li><li>2. 收集有關品質監控的表現數據 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>• 與不同部門 / 單位合作，收集不同的表現數據，以協助評估監控措施的成效</li><li>• 識別及詳細地記錄偏離監控計劃的事件，並向有關單位匯報，以便作出調查</li></ul></li><li>3. 匯報品質管理系統的效能 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>• 準確及適時地預備品質管理測試的檔案，包括測試的目的、範圍、環境、成果、參與者的角色和責任、時間表、風險、假設、問題和有關因素等</li><li>• 根據不同單位的要求，為銀行管理層定期報告品質管理系統及全面品質管理措施的成效</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>• 判斷數據的相關性，收集不同程序的準確表現數據，並識別違規行為</li><li>• 提供有關品質管理系統的報告或統計數字，匯報關鍵的資訊，以準確地及快捷地滿足不同單位的要求</li></ul>
備註	