

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.2 零售銀行的營銷及服務的品質保證

名稱	監測和控制產品和服務的品質
編號	107502L5
應用範圍	監察銀行產品和服務的表現，以確保能達成品質標準。此職能適用於各類型的產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視產品和服務的品質要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析營商環境、盈利目標及運作等，以理解產品和服務的品質要求 • 管理產品開發的系統、步驟和程式，以保證產品和服務的品質 2. 設計及監管產品和服務的品質測試 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 設計測試的方法和工具，以研究銀行不同的產品和服務，確保它們能符合銀行的品質標準 • 確保員工能正確理解、執行和評估新產品和服務的測試 • 根據客戶的要求，評核供應商和銀行產品的規格 • 與有關單位合作，管理不同的測試活動 • 監管有關工作人員執行品牌測試，並檢查測試結果 3. 分析測試結果及提供建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 審查測試過程，分析結果及紀錄測試的漏弊，以驗證所得的結論 • 在分析測試結果及漏弊後，識別需要改善的地方，以能更符合品質標準 • 調查漏弊的成因，並建議改善的措施
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"> • 根據不同產品和服務的表現或品質指標，訂立不同的測試，準確及有效地量度它們的品質 • 分析測試結果及漏弊紀錄，並提供建議，以便能更有效地遵循品質標準
備註	