

**銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元**

職能範疇- 1. 一般企業銀行服務交付  
(主要職能 – 1.1 服務策略和管理)

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 制訂企業銀行的服務策略   |
| 編號   | 109156L6  |
| 應用範圍 | 為所負責的企業及商業銀行服務領域制定服務策略。這適用於不同類型的企業銀行服務，包括但不限於現金管理服務、一般貸款和信貸相關服務、投資和保險服務、貿易金融相關服務、外匯和貨幣市場服務以及一般賬戶服務等。  |
| 級別   | 6   |
| 學分   | 4 ( 僅供參考 )  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解本地銀行業和全球市場服務提供的趨勢和發展，並據此預測企業銀行服務提供模式的前景；</li> <li>● 瞭解那些能影響制定服務策略的業務環境並深入地分析相關資訊，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不同類型服務的基本原則；</li> <li>○ 常見的服務交付方法和工具；</li> <li>○ 銀行在不同服務交付中的優勢與不足；</li> <li>○ 銀行的價值觀和業務策略。</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定銀行的服務文化，在成本、服務質量和回報之間取得平衡；</li> <li>● 建立治理系統，多方面監察服務交付，藉以發展服務文化；</li> <li>● 評估不同服務提供的策略和在不同情況下的績效，以便選擇一種與銀行整體業務和運營策略一致的方法；</li> <li>● 根據市場趨勢、業務運營分析結果以及服務交付和合規要求，制定企業銀行服務交付策略。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 適時及定期地為所負責的企業及商業銀行服務領域制定和修訂服務策略，以適應不斷變化的市場環境和銀行戰略方向；</li> <li>● 因應法律和合規要求的改變，為所負責的服務領域修訂服務策；</li> <li>● 為員工開展服務文化活動，提高服務交付的曝光率和員工自發性。</li> </ul> |
| 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>● 依據對市場趨勢和競爭對手未來的服務模式和策略之研究，制定銀行服務策略</li> <li>● 遵循外部監管和內部合規要求，制定服務交付策略；</li> <li>● 為員工開展服務文化優化活動。</li> </ul>   |
| 備註   |   |