

銀行業 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇- 2. 一般企業銀行操作和支援

(主要職能 – 2.2 商務中心的營運操作與支援)

名稱	規劃和實施商務中心的營運和支援活動
編號	109203L5
應用範圍	根據為商務中心所制定的運作和支援政策訂定操作支援功能的規劃。這可能包括，但不限於，電腦系統應用程序、法律支援、一般支援、管理支援、採購、內部控制、營運客量評估、服務渠道協調等。
級別	5
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"> ● 了解客戶概況，並在此基礎上分析企業客戶的需求，確保通過有效營運順利提供服務; ● 深入瞭解銀行的產品特點和商務中心的操作程序，識別和管理異常事件。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的要求/需求，建立服務承諾; ● 了解正常的服務水平和找出所需的資源; ● 進行資源規劃，以確保有足夠的能力應付業務量的變化; ● 與內部和外部各方進行協調確保能以有效的系統，支持業務營運; ● 制定計劃並實施相應的行動，並定期審查; ● 提供有關於不同產品和服務程序的相關知識予同事們; ● 解答前線員工和/或客戶對不同的產品和服務的程序和規管的查詢。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立機制，確保在商務中心提供超出客戶期望的優質服務。
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"> ● 營運客量的規劃能 在業務量需求的不斷變化情況下和成本因素考慮之間取得平衡; ● 各負責者均曾接受過良好的培訓，足以準確地回答有關於不同產品和服務操作的程序和規管查詢; ● 能根據銀行所訂定的回應各持分者的政策要求，於限定時間內提供有關於營運活動的報告。
備註	