

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 6. 科技管理

(主要職能 – 6.4 資訊科技操作和支援)

名稱	制訂資訊科技操作和支援服務的政策
編號	109385L6
應用範圍	設計、開發、評估和檢討銀行或客戶的資訊科技營運和支援政策、程式序和服務水平。這適用於與資訊科技系統和金融科技系統相關的政策。
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"> ● 瞭解資訊科技操作、支援和管理職能方面的知識，並將其應用於確定資訊科技營運和支援服務所需的流程和任務; ● 瞭解業務和營運部門的需求，並在此基礎上確定不同使用者、持份者和其他營運合作夥伴的需求。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據銀行的標準指引和政策，為資訊科技操作和支援服務，訂定所需的程序和工作; ● 預測技術服務的能力和使用趨勢，確保服務能力能夠配合以業務量和需求; ● 除根據銀行的營運工作和程序，也同時考慮持份者和用戶的要求，設計和開發銀行的資訊科技操作和支援的政策; ● 建立政策，並在適當時獲取持份者的認可。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據行業標準，監察和檢討資訊科技操作和支援服務的表現; ● 在持續改善表現的基礎上，積極加強每一個資訊科技操作和支援的程序; ● 收集用戶和持份者的反饋，確保資訊科技操作和支援服務水平持續地達到銀行的業務使命。
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"> ● 設計、開發、評估和檢討能配合銀行業務和營運任務的資訊科技操作和支援政策、程序和服務水平。
備註	