

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 8. 品質管理

(主要職能 – 8.1 質素管理系統開發和實施)

名稱	為不同的業務營運建立品質標準
編號	109456L5
應用範圍	為不同業務界定可接受的品質標準。這適用於涵蓋不同業務的品質管理。
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"> • 理解銀行的業務和運營模式，並根據知識對現有業務嚴謹地進行評估，以找出要監控的流程; • 瞭解數據收集和分析的不同方法，並運用知識對客戶需求進行研究，以界定所需的產品與服務表現水平; • 掌握銀行業發展知識，開展基準研究，確定銀行業產品和服務提供的最佳實踐和最新發展。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析品質管理的不同模型和工具，以為銀行設計適合的品質標準; • 對不同流程的目前表現進行分析，以訂定監控的上限和下限; • 對客戶的期望、合約和監管的要求進行分析，以訂定流程的規範限制; • 辨識合用於各方面 (例如:從客戶的角度、組織的角度等) 的品質標準，以建立表現指標; • 帶領銀行於不同地區的業務和營運單位，以確保品質標準相一致。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定不同業務運營單位的績效標準，以獲得和提高客戶滿意度; • 採取行動確保制定的所有標準都符合內部和外部法規要求。
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"> • 根據不同領域 (例如: 現時的銀行業務、客戶的要求、標杆分析等) 的研究結果，為不同業務建立品質標準，以界定可接受和不可接受的上限。
備註	