

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	在銀行推動品質管理文化
編號	109461L5
應用範圍	制定宣傳或教育活動，在銀行灌輸品質文化。這適用於不同種類和不同規模的活動。
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"> ● 瞭解組織文化建設的概念，運用知識總結品質管理政策的主要細節，以確保符合既定流程和履行績效標準; ● 運用品質管理知識回顧學習與發展的不同概念和理論，從而設計適合的活動去宣傳品質文化。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行研究調查，識別不同階層員工目前對品質措施的認知水平和投入程度; ● 開展適當活動，提高對銀行服務承諾的認識，符合銀行的品質管理政策; ● 根據不同階層員工的知識水平和工作要求，開展適當的改善服務品質培訓計劃; ● 檢討品質指標的目前表現，以識別對教育活動的需要。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 把全面品質管理的做法結合到日常的客戶服務工作之中; ● 辨別銀行員工對品質有關的培訓需要，並開展培訓計劃，去提升對於銀行品質有關的政策 的認知。
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"> ● 根據目前表現、不同階層員工的知識水平和工作要求，量身定製宣傳或教育活動，以改善銀行的品質水平。
備註	