

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 – 8.2 品質監察和控制)

名稱	對企業銀行營運進行品質監控
編號	109466L4
應用範圍	進行品質監控，以確保不同流程的工作果效都能滿足銀行既定的品質標準。這適用於銀行不同業務 / 營運的工作果效。
級別	4
學分	3 (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"> ● 瞭解不同操作的品質績效要求，並根據這些知識來檢討不同操作的績效指標，從而衡量品質; ● 掌握品質管理知識，總結品質控制中的不同概念和做法，選擇合適的工具/方法，從不同角度檢驗銀行的產品和服務。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定品質監控的操作方案 (例如: 被評估的品質措施、樣本數量、抽樣方法和驗收標準); ● 辨識有用資料的來源，並使用適當的數據收集方法和渠道，去獲取所需數據; ● 評估品質標準評估產品和服務，並指出未能符合標準的範圍; ● 檢查並複檢數據，以確保其準確性和完整性。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供品質測量報告，記錄產品和服務的性能以及為了持續改進而應考慮的變化; ● 關注測量結果的品質，並整合從不同來源所收集的資訊，為分析不合格績效提供有用的數據。
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"> ● 根據銀行指定的質量標準對產出進行檢查，並查明不符合標準的情況。此外，應審查檢查中使用的數據，以確保其準確性; ● 提供報告，以具體說明失敗案例的事件，並分析可能的原因。報告應以明確和系統的方式提出呈示，以助分析未達標準的表現。
備註	