

**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   | 編寫有關品質管理系統的文件/報告  |
| 編號   | 109467L4  |
| 應用範圍 | 根據銀行品質管理系統的要求，存儲及管理有關資料及數據。   |
| 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"> <li>● 熟悉銀行的品質管理程序和標準，從而能獨立地預備有關文件。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 精通品質管理的一般實務操作，並在此基礎上與不同的部門/單位聯繫，收集不同流程的績效數據，以助評估監控措施的成效;</li> <li>● 識別及詳細地記錄偏離監控計劃的事件，並向有關單位匯報，以便作出調查。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 準確及適時地預備品質管理測試的檔案，包括測試的目標、範圍、環境、成果、參與者的角色和責任、時間表、風險、假設、問題和有關因素等;</li> <li>● 根據不同單位的要求，為銀行管理層定期報告品質管理系統及全面品質管理措施的成效。</li> </ul> |
| 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"> <li>● 在判斷數據相關性和發現偏差后，準確收集不同流程的性能數據;</li> <li>● 提供有關品質管理系統的報告或統計數字，匯報關鍵的資訊，藉以準確及快捷地滿足不同單位的要求。</li> </ul>  |
| 備註   |   |