

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 – 8.3 流程持續改善)

名稱	辨識需要改善品質的範圍
編號	109468L5
應用範圍	分析現有流程，從而識別需要改善的範圍。這適用於銀行不同業務 / 營運的流程。
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"> <li>● 展露在各種品質管理工具和技巧的專業知識，從而策劃品質改善;</li> <li>● 瞭解銀行的整體業務方向並評估其策略，以便瞭解流程改進的需求和緊迫性。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對來自不同來源的資訊進行分析 (例如: 記錄、與相關利益攸關方協商)，以便瞭解當前業績;</li> <li>● 分析現時的表現數據和問題資料，以找出現時流程的弱點;</li> <li>● 進行各種調查，以找出問題的根本原因。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別重複、不必要或浪費的步驟，不恰當的方法，或其他程序上的問題；以制定方案去創造新的操作系統;</li> <li>● 透過計算每個問題的影響並確保有效利用資源，優先考慮改進的緊迫性;</li> <li>● 就持續改進的糾正和預防措施提供建議 (例如: 流程、標準和質計劃等的改變)。</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>● 根據對目前流程表現的分析和對潛藏原因的調查，識別需要品質改善的範圍和造成問題的潛藏原因。</li> </ul>
備註	