

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	設計措施以改善現有流程
編號	109469L5
應用範圍	制訂各種改善現有流程的措施。這適用於銀行不同業務 / 營運上的流程變更。
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"> ● 在流程改進中展示專業知識，並將其應用於評估不同的品質管理技巧，以便為現有操作問題設計適當的解決方案 ● 展示在銀行服務方面不同領域的專業知識，用以設計提高銀行服務整體效能的方法。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估現有的流程和操作問題的根本原因，從而提出其他改善措施; ● 進行分析 (例如: 帕拉圖分析法) 去辨別能最有效地改善現有流程的因素; ● 分析不同選擇所需的資源要求、成本和利益，從而選擇最有效的措施; ● 主持品質改善會議，帶領團隊界定問題、識別優先順序和制定時間表，以確保所有必需的任務都在監察之內。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析影響表現的障礙，並找出新方法去改善工作效率; ● 聯繫各單位，修改相關範圍的流程和步驟，以確保各方的關切都受到充分考慮，例例如:資訊科技系統和營運; ● 組織跨職能流程改進團隊，開發最適合各方改革的解決方案; ● 進行合規檢查，以確保提出的改進措施合乎銀行的政策，審計和監管要求。
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"> ● 根據對現有操作問題的評估和根本原因的分析，訂定改善措施以說明現有流程的變更; ● 管理改進措施的執行和關於適當修改的建議。這些應基於對提高效率的潛在障礙和替代方法的評估而成。
備註	