

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	評估流程改善措施的效能
編號	109470L5
應用範圍	進行評估活動以衡量流程改善措施的影響。這涵蓋應用於銀行不同業務 / 營運的改善措施方法。
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"> ● 掌握流程改善知識並將其應用於評估流程改善措施的目標和詳細資訊，以便設計評估計劃; ● 展示在銀行服務方面不同領域的專業知識，以解讀從評估所得的數據。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定評估範圍，制定範圍內可行的評估方案; ● 辨識可反映流程改善的指標，並將之納入評估方案; ● 設計不同的方法，並找出最佳方法來收集與表現有關的數據，並制定數據收集計劃。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合和分析來自不同來源的數據，以識別流程中的改善之處; ● 識別改善帶來的貢獻 / 好處 (例如: 節省成本、節省時間、提高效能、對盈利的影響); ● 指出改善方案的問題所在，評估實施變更的準確性，並進行適當的補救行動; ● 收集基準表現數據作為衡量未來表現的標杆。
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"> ● 設計評估方案，以衡量流程改善措施的效能。評估方案的設計與數據收集方法，應根據流程改善措施的分析 and 可能出現的影響而成; ● 根據來自不同來源的資料整合和評估，分析流程改善措施的效能。
備註	