

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	制定持續改善的行動計劃
編號	109471L4
應用範圍	制定計劃，具體說明執行流程改善舉措的操作細節。這適用於銀行不同業務 / 營運的流程改進措施。
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"> ● 展示精通銀行各方面服務的知識，從而瞭解程序改善措施; ● 瞭解改進善措施的目標，運用知識總結改善措施的主要特點和特點，以便規劃實施; ● 熟練掌握項目專案管理的不同概念和技術，以確定規劃階段需要考慮的關鍵問題。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢討持續改善計劃的目標，以界定項目的範圍和界限; ● 辨識和界定需要進行的任務，訂明每項任務的產出和結果，以及訂定優先順序; ● 確定每項任務所需的資源和時間，以制訂時間表，並提供資源分配的指引; ● 為工作流程持續改善，向相關單位介紹 / 推出新的工作流程和範本。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定專案的主要阻力和潛在負面影響，並制定控制措施，以取得更好的效果; ● 為持續改善方案找出關鍵的持份者，並通過各種游說和宣傳戰術獲取他們的支持與接納; ● 與員工和流程負責人保持定期的溝通，以提供修改流程操作的建議。
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"> ● 為執程序改進措施提供訂明活動、資源和時間的行動計劃。這計劃應包含要執行的措施，以確保實施順暢; ● 監督改進措施的執行，以及採取適當的行動，確保計劃的目標得以實現。
備註	