

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 1. 一般企業銀行服務交付

#### (主要職能 – 1.1 服務策略和管理)

名稱	管理和監控相關產品和服務渠道的服務表現
編號	109158L5
應用範圍	對所負責的服務領域的政策保持關注，為不同服務渠道釐定指引、管理及監控各類為企業銀行客戶所提供的服務。這適用於各類前枱和中枱服務。
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>● 在所負責的服務交付領域中展示深厚的知識並通過監測市場趨勢的啟示作為檢視服務政策和指引的主要考慮因素;</li> <li>● 對所負責的服務交付領域在不同服務渠道的程序和要求具備全面的認識，並根據此標準作為檢討和監控實際服務表現;</li> <li>● 知悉主管的職能和責任，並具備能指導工作人員按照銀行政策和程序的要求下而提供不同服務的技巧。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據客戶的指示審查和驗證個別服務交易的支援檔案;</li> <li>● 對客戶的指令授權進行最終檢查，以確認銀行與客戶合約關係的有效性;</li> <li>● 檢測工作人員在所負責的領域和服務提供渠上的工作成果，以確保交易能按照客戶的指示進行;</li> <li>● 辨識偏離計劃服務協議的偏差並能及時執行對賬修正;</li> <li>● 通過實施抽查和常規檢查機制來監控服務品質，確保能符合預先訂定的服務質量標準;</li> <li>● 檢查並確保所有服務事務都能按照客戶的指示執行。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查和重新確認已執行與所需客戶文件相關的法規和條例，以滿足合規需要;</li> <li>● 適時向客戶提供有關於其交易在變更了的法律和規例上的要求指引。</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>● 檢討和監察工作人員的服務情況，確保所有交易都能按照客戶指示和銀行的標準服務程序而進行;</li> <li>● 辨識異常情況，及時採取修正措施確保客戶滿意銀行服務。</li> </ul>
備註	