

**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	檢視各個產品和服務渠道的服務表現，並提出改進建議
編號	109159L5
應用範圍	檢視負責範圍內為企業銀行客戶進行的交易之服務表現。這適用於不同類型的企業銀行服務，包括但不限於現金管理服務、一般貸款和信貸相關服務、投資和保險服務、貿易資融相關服務、外匯和貨幣市場服務以及一般賬戶服務等。
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>● 通過評估與特定服務範疇相關的不同概念，展示對所負責的服務領域具備精闢的知識，藉以為客戶提供業務建議;</li> <li>● 瞭解銀行不同服務的特點，比較和確定最適合客戶業務和個人需求的解決方案。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過評估最新市場發展的情報，審視各類服務交付的實務操作;</li> <li>● 制定檢討計劃時間表和行動，並按計劃執行;</li> <li>● 定時對客戶所徵求的服務之使用情況進行檢討，並向有關方面提供資訊以便跟進;</li> <li>● 評估負責範圍內的服務表現，從而審視能否滿足客戶的要求和達到銀行的標準;</li> <li>● 於有需要時與客戶和相關單位就服務的履行情況進行溝通;</li> <li>● 檢討當前情況，找出對客戶和銀行的影響，並確定是否需要更改提供服務的方法;</li> <li>● 檢討為客戶提供服務的整體績效，確定改善範疇，並為客戶和相關單位提供建議。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動收集客戶對所提供的服務的意見，並探討偏離的原因，以便進一步分析;</li> <li>● 與客戶溝通，瞭解他們的要求，提供建議並確保他們滿意。</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>● 跟進客戶對所提供的不同服務的使用情況，並分析其需求是否得到滿足;</li> <li>● 定期找出客戶對服務需求的變更，並採取必要措施，確保客戶不斷變化的需求得到照顧;</li> <li>● 就加強服務提出建議，並向有關方面報告，以便跟進。</li> </ul>
備註	