

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 2. 一般企業銀行操作和支援

(主要職能 – 2.1 操作和支援的策略與管理)

名稱	檢視各個產品和渠道的操作與支援表現
編號	109201L5
應用範圍	檢討所負責的企業銀行操作與支援領域的的績效。這適用於業務中心的 營運操作與支援活動、處理企業客戶的現金管理和賬戶交易、一般借貸產品及信貸有關的交易、投資及保險交易操作、執行貿易融資有關的營運操作及處理外匯和金融市場交易操作等的績效表現。
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"> 透過審視最新的市場趨勢，並以此作為參考，檢討銀行的營運和支援政策和指引。展示出在所負責的營運和支援政策範圍具備精深知識; 對所負責的營運和支援領域內不同服務渠道的流程和要求具有深刻認識，並根據這些標準審查和監控營運績效。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定檢討計劃和行動; 定期審查負責業務領域的績效，並向相關方提供資訊藉以跟進; 評估負責營運和支援領域的績效，藉以監控能否符合客戶的要求和銀行的標準; 於有需要時與客戶和相關人士通報有關於營運操作的績效; 檢討當前情況，確定對客戶和銀行的影響，並確定是否需要更改操作模式; 審查運營的總體績效，找出需要改善的地方，並向有關方面提供建議。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動收集客戶和業務合作夥伴對營運模式的意見，並探討偏離的原因，以便進一步分析; 與客戶和業務合作夥伴溝通，瞭解他們的要求，提供建議並確保他們滿意。
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"> 評估營運流程的有效性並分析是否達到績效標準; 定期找出需要改善的地方，並採取必要措施，確保能夠照顧客戶和業務合作夥伴不斷變化的需求; 就提高營運效率提出建議，並向有關方面報告，藉以進行後續行動。
備註	