

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 2a. 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援
(主要職能 – 2a.1 機構銀行業務的操作規劃)

名稱	設計及檢討機構客戶產品和服務的運作程序
編號	109236L5
應用範圍	制定不同類型機構客戶產品和服務的運作程序。這適用於為不同類型的機構客戶，例如：金融機構、政府部門、法定機構和非政府組織等所提供的服務。
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"> ● 展示對各類機構客戶產品和服務的特點的專業知識，以制定合適的運作程序; ● 展示對機構客戶的組織架構、工作慣例和管理風格的專業知識，以制定能符合他們需要的運作程序。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視各種產品的操作要求和機構客戶的特點，以設計能使客戶滿意的操作程序; ● 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; ● 釐清及委派有關各方在機構客戶服務運作程序上的角色和責任。 <p>3. 專業行為和態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動地評估機構客戶的意見和服務使用模式，以制定策略，改善服務; ● 檢討現有的操作和支援政策與程序，因應新產品和新服務的推出，作出必要的修改; ● 進行流程再造，以修改現時的營運及支援政策和操作程序 (例如：簡化程序)。
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"> ● 分析個別產品的特點、現有的業務程序和機構客戶的財務需求，以制定機構客戶產品和服務的操作程序; ● 分析用戶的意見、使用模式和客戶的新需求等等，識別機構客戶產品和服務運作程序的改善需要。
備註	