

## 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 – 8.1 質素管理系統開發和實施)

名稱	制訂企業銀行的品質管理策略和政策
編號	109455L6
應用範圍	制訂整間銀行的品質管理政策。這適用於涵蓋所有銀行業務的品質管理。
級別	6
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>● 掌握研究方法的知識，並將其應用於對競爭對手 ( 本地和全球 ) 進行研究，從而確定市場的最佳實務操作和最新趨勢;</li> <li>● 瞭解銀行的業務模式，對銀行的業務和營運進行嚴謹的評估，從而確保現時的品質標準與銀行的活動性質、規模和複雜程度相一致;</li> <li>● 深入瞭解全球及國際銀行業規則及規例，並視之為適當品質管理策略及政策發展的重要參考 ( 例如: 巴塞爾銀行監管委員會發出的架構、《銀行條例》的條文、金管局監管政策手冊、能力及道德行為手冊等 ) 。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估現有銀行業務和找出需要改善的地方，以決定品質管理政策的範圍;</li> <li>● 分析相關流程的內部和監管要求，從而制訂適合的品質管理政策;</li> <li>● 分析品質管理的不同模型和工具，以為銀行設計適合的政策;</li> <li>● 建立品質管理政策，以決定銀行對於提供能滿足客戶期望的產品和服務的方式;</li> <li>● 設計品質管理框架，以說明管理不同流程的品質管理之職責和所需秉持的標準。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對不同法規和國際 / 行業標準進行研究，並識別它們例如:何影響銀行的品質管理系統;</li> <li>● 制訂措施，以提升銀行內不同業務和職能的強大品質文化;</li> <li>● 評估銀行的品質系統與客戶要求，以確保客戶的滿意度;</li> <li>● 在引入不同的品質管理政策後，設計用以衡量客戶滿意度和業務表現變化的表現指標。</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>● 根據來自不同領域 ( 例如: 市場做法、客戶的要求和現有的銀行業務 ) 的研究結果，制訂品質管理政策，以說明對於銀行不同業務的期望與標準。</li> </ul>
備註	