

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	制定品質控制和重新再造計畫的步驟
編號	109457L5
應用範圍	制定品質控制和業務、產品和工藝流程再設計計畫的品質控制程序，以確保能滿足不同流程的質量標準。這適用於銀行不同的營運操作流程。
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"> ● 全面瞭解銀行的業務和運營模式，並將知識應用於分析業務需求和審查相關信息，以設計控制措施; ● 將知識應用於流程優化工作，用以檢討現有業務和營運流程，並找出需要改進的領域。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 編制整體的品質管理監控計畫，並要求銀行管理層的批准; ● 與不同的業務及營運單位合作，建立具體的監控措施，說明規格的標準; ● 制定業務和運營流程再設計計畫; ● 評估不同的品質監控措施，選擇能為銀行帶來最高成本效益及不會妨礙整體效率的措施。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立正式的檢視程式，以確保監控措施的遵守，並能快速地識別違規行為; ● 諮詢銀行不同的員工合作，以確保品質管理系統運作正常; ● 在控制措施中建立修復監測缺陷措施和糾正的的機制。
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"> ● 根據對不同部門或單位的業務需求和運營情況的分析制定品質控制和流程再造計畫; ● 設計監督品質控制和流程再造計畫實施的措施，藉以及時發現偏差和採取糾正措施。
備註	