

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	於銀行各部門，提供品質管理的學習活動
編號	109460L5
應用範圍	提供品質管理的學習活動，涵蓋不同類型、階級及職能的員工，以確保銀行各單位均能有效地運用相關活動。
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"> • 掌握培訓和教育知識，並應用該手冊為銀行編寫、出版和分發最新的品質管理系統培訓手冊; • 熟悉政策和程式制定，並與相關人員合作，根據不同單位/員工的需求制定品質管理培訓指南。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定適當措施，提高全行對品質管理方案的認識和參與; • 根據不同個人的需要，提供有關品質管理系統的資訊更新和培訓; • 訂立獎賞計劃和薪酬制度，以鼓勵優秀的服務表現。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照最高管理層的指示實施教育方案，在銀行灌輸優質文化; • 尋求業務和營運單位的支援和承諾，推廣品質管理的理念。
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"> • 根據不同單位 / 員工的需要，製作說明及宣傳銀行品質管理措施的資料; • 推行培訓及其他各項活動，以提高員工對品質管理措施的認知及參與，並能滿足不同單位 / 員工的需要。
備註	