

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	執行品質管理計劃
編號	109462L4
應用範圍	根據品質管理方案，執行監控措施。這適用於銀行的各種業務 / 營運中的各類品質管理措施。
級別	4
學分	3 ( 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>● 運用規劃和執行方面的知識，檢討品質管理方案和項目 / 步驟的品質指標，從而識別需要進行的活動;</li> <li>● 應用質品質管理中的技能和知識來審閱現有文件 (例如: 投訴、客戶滿意水平、標杆研究) 和目前表現數據，從而找出需要高度注意的範圍。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制訂執行品質管理方案的操作細節，(例如: 資源、工具、時間表、溝通渠道等);</li> <li>● 清晰界定品質管理的角色和責任，並委任具備能力的人員擔當職務;</li> <li>● 監督營運流程，從而確保活動和結果都符合品質管理方案;</li> <li>● 找出偏離了原方案的地方，並施以補救行動，以確保實施順暢。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動執行計畫的品質管理任務，並與受影響的各方 (包括同事、業務合作夥伴和客戶) 跟進，以確保他們走上正軌;</li> <li>● 以積極的心態和充分的準備完成計劃的品質管理工作任務。</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>● 執行品質管理方案中各既定活動。監察和及時的補救行動應予以進行，以確保實施順暢。</li> </ul>
備註	