

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 – 8.2 品質監察和控制)

名稱	設計品質監控指引和計劃
編號	109463L5
應用範圍	設計品質檢查計劃，以監控銀行營運的流程 / 產出。這適用於不同類型和銀行不同業務 / 營運的質量檢查。
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"> ● 展示深入瞭解品質監控的關鍵概念和組成部分，評估不同操作的品質指標，藉以設計品質檢驗計劃的細節; ● 展示良好的品質控制知識，評估品質管理中的不同概念和做法，以便設計質量檢驗，檢查銀行產品和服務的不同方面。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析不同營運的目前表現和工作流程，以辨別高風險 / 需要品質審查的重要範圍; ● 通過指定樣本規模、品質審核頻率、要執行的流程來制定操作詳細資訊; ● 分析不同營運的品質指標和表現指標，以確定品質審查的驗收標準; ● 監察數據，追蹤不同程序是否都在可接受的範圍內; ● 辨識異常或偏離於標準的情況，並進行調查以確定偏差的原因; ● 檢討那些令人滿意的表現，識別其成功因素，並詳細記錄整個過程，以便於知識分享和流程標準化; ● 調查那些令人不滿的表現，並提出品質監控措施的建議; ● 設計不同的測試 / 工具去獲取有關於品質指標的有用資料。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 指出觀察到的問題的詳盡細節，並通過恰當的文件來倡議變革要求，以便持續改進; ● 開發跟蹤系統，確保員工遵守監察程序，並監督相關人員進行質量測試。
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"> ● 根據銀行不同業務 / 營運的品質指標、目前表現和工作流程的分析，設計適合的測試 / 品質調查操作方案; ● 根據從不同來源收集所得的數據分析和對現有流程的調查而提供報告，說明品質審查結果和建議。
備註	