

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	制定客戶服務的表現準則
編號	109465L5
應用範圍	制定和執行客戶服務績效標準。這適用於不同類型的客戶服務和所有客戶板塊群。
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"> • 瞭解客戶反饋的重要性，分析客戶的聲音，確定客戶對銀行服務的要求; • 擁有開展大規模客戶服務研究的專業知識，並將其應用於分析表現數據、根據擬定的標準和參數繪製圖表，用以辨識值得進行品質控制的領域。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶服務訂立品質保證的目標; • 在日常的客戶服務工作中，實踐全面的品質管理; • 分析不同業務及營運單位的運作、要求及需要，訂立客戶服務的品質標準; • 辨識銀行員工的相關質量相關培訓需求，並制定適當的培訓方案，以提高對品質政策和方案的認識; • 透過培訓等方式提高員工服務質量，確保服務始終如一。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展活動 (例如: 服務活動) ，提高人們對銀行服務承諾的認識; • 制定服務認可計劃 (例如: 激勵計劃、優質服務獎勵) ，提高銀行服務績效標準。
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"> • 根據對不同業務 / 營運操作單位客戶的要求、績效、營運、和需求的分析制定客戶服務績效標準; • 制定活動，向相關員工推廣績效標準 / 品質文化。活動應根據員工的不同培訓需求進行量身定製。
備註	