

**保險業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「法律及合規」職能範疇

名稱	制定產品及服務品質標準
編號	105632L6
應用範圍	此能力單元適用於需要負責制定產品及服務品質標準的人士。具此能力者，能為保險產品及服務訂定品質要求、進行研究以知悉客戶對產品及服務質素的期望、制定品質級別、分析達至不同品質標準的成本及效益，並制定產品及服務的品質標準。
級別	6
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備制定產品及服務品質標準的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握企業發展策略</li> <li>• 掌握企業的盈利策略</li> <li>• 熟識業務單位的營運</li> <li>• 熟識企業的產品及服務</li> <li>• 具備品質監控及品質管理的技巧</li> <li>• 深諳保險營運的相關法規要求</li> </ul> </li> <li>2. 制定產品及服務品質標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定保險產品及服務的品質要求</li> <li>• 進行市場研究以識別客戶對產品及服務質素的期望</li> <li>• 制定品質級別</li> <li>• 分析不同品質標準相關的成本及效益</li> <li>• 與不同相關單位合作制定個別產品及服務的品質標準</li> <li>• 就開發新產品或優化產品檢討品質標準</li> </ul> </li> <li>3. 確保產品及服務的品質標準配合企業的發展及盈利政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析客戶對產品質素的期望來制定品質級別</li> <li>• 進行關於預定品質級別的成本及效益分析</li> <li>• 與相關單位合作，就個別產品及服務制定品質標準</li> <li>• 評估新產品及優化產品及調整相關品質標準</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠為保險產品及服務制定品質及級別</li> <li>• 能夠就不同品質級別分析相關的成本及效益</li> <li>• 能夠為不同產品及服務分別制定切合實際的品質標準</li> <li>• 能夠檢討及改進品質標準</li> </ul>
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。