

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「法律及合規」職能範疇

名稱	監察產品及服務的質素水平
編號	105589L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責監管產品及服務質素的人士。具此能力者，能向業務單位闡述質量要求、收集有關質量的記錄、就設定的標準評估產品及服務的質素，並就營運建議可作改進的地方
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 掌握品質管理的知識<ul style="list-style-type: none">• 掌握企業發展策略• 熟識業務單位的營運模式• 熟識企業的產品及服務• 掌握企業的品質管理系統• 深諳與保險營運相關的法規要求2. 監察產品及服務質素<ul style="list-style-type: none">• 聯絡業務單位以闡述質素要求• 聯絡相關業務單位，收集各控制檢查點內有關服務質素的記錄• 按設定的標準評估產品及服務質素• 與相關業務單位找出營運中可以改善的地方• 就新產品或優化產品建議質素標準應予以調整的地方3. 確保產品及服務達至設定的質素標準<ul style="list-style-type: none">• 與相關業務單位溝通以闡述質素要求，並收集相關的質量記錄• 評估產品及服務質素以找出營運流程中可作改善的地方• 能夠就新產品或優化產品建議調整質素標準
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">• 能夠向業務單位闡述質素要求• 能夠就質素標準評估產品及服務的質素• 能夠就質素指引提供改善建議以助開發及改良產品
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。