

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「法律及合規」職能範疇

名稱	制定品質管理系統
編號	105633L6
應用範圍	此能力單元適用於需要負責制定品質管理系統的人士。具此能力者，能就個別產品及服務的品質需求建立共識、制定整體的品質標準、於日常營運程序中引入品質檢查，制定並推出品質指引。
級別	6
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備企業品質管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業發展策略 • 熟識業務單位的營運 • 熟識企業的產品及服務 • 具備品質控制及品質管理的技巧 • 深諳保險營運的相關法規要求 2. 制定品質管理系統 <ul style="list-style-type: none"> • 與不同業務單位合作，就個別產品及服務的質素要求建立共識 • 綜合品質要求以制定整體的品質標準 • 與不同業務單位合作，於日常營運程序中整合品質檢查 • 為產品及服務制定品質指引 • 向業務單位推出品質指引 • 鼓勵企業業務單位就改進品質標準提供建議 • 於控制檢查點收集與品質相關的數據 • 因應企業標準評估產品及服務的質素 • 按分析結果來改善品質管理系統 3. 確保品質管理系統配合企業發展策略 <ul style="list-style-type: none"> • 整合品質要求並納入營運程序中 • 為業務單位制定並推出品質指引 • 建立渠道以收集關於改善品質標準的建議 • 按產品及服務質素分析，評估及調整管理系統
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"> • 能夠與相關單位就個別產品及服務的品質要求建立共識 • 能夠引入品質檢查於日常營運中 • 能夠制定產品及服務的品質指引 • 能夠向相關員工推出品質指引 • 能夠就產品質素及服務品質評估來檢討及改進品質管理系統
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。