

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	管理供應商的表現，確保向客戶提供優質的服務
編號	107330L4
應用範圍	管理供應商的服務合約，包括但不限於自動銀行機，辦公用品，辦公設備，清潔服務，商業夥伴等的服務供應商，並監督其業績
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解使用不同類型供應商服務的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行使用外部供應商提供的不同類型服務的具體要求，以確定與他們合適的合約條款 了解與供應商達成的服務協議，以便根據商定的標準監控其性能 監控供應商的業績 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監控外部供應商的業績，以檢查其是否符合合約條款 監控由自動銀行機，電腦，其他辦公設備等不同類型設備的服務商提供的定期維護和維修服務，以確保其性能符合服務標準 監控內部系統和網絡通道的效率，確保日常運行順利進行 與供應商談判合約條款 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與符合銀行最佳利益的供應商檢討和協商服務協議中的條款和條件 組織客戶和員工的反饋，並將這些重要問題反映給供應商 通過採用適當的溝通技巧與供應商保持合作關係 正確平衡外部供應商和銀行之間的利益
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"> 對自動銀行機，辦公設備，計算機系統等服務商的合約條款和日常交易記錄定期進行檢討，以確保能有效使用 供應商需提供監控服務，以確定是否滿足服務要求
備註	