

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 1. 一般企業銀行服務交付 (主要職能 – 1.1 服務策略和管理)

名稱	管理及監控商務中心的日常運作
編號	109160L4
應用範圍	監控為企業銀行客戶而設的商務中心前台服務。這適用於透過商務中心所提供的服務。
級別	4
學分	3 ( 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"> <li>● 展示對商務中心服務交付策略的深入瞭解，能把服務目標溶入服務流程內;</li> <li>● 展示對企業銀行服務的全面知識，確保服務流暢;</li> <li>● 評估業務中心的功能和所提供的服務，藉以識別和管理異常事件。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監察商務中心的運作和執行日常對客服務的監督，確保提供的服務能有效執行;</li> <li>● 指導商務中心的員工，確保他們能滿足客戶的需求;</li> <li>● 在商務中心實施日常運作的檢查機制;</li> <li>● 評估服務交付流程以確保效率;</li> <li>● 辨識違反標準業務程序的情況，調查原因並迅速處理;</li> <li>● 確定異常或可疑的交易，並根據銀行的指引，採取適當的行動 (例如: 向管理層報告)。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據擬定的服務交付計劃和時程表來檢討商務中心的服務品質，確保服務交付完全符合合規要求;</li> <li>● 因應服務改進要求，定期及適時地向管理層或其他業務或運營單位報告有關於服務活動的資料數據。</li> </ul>
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>● 管理和監控商務中心的服務，辨識異常情況並執行適當措施，確保運營暢順。</li> </ul>
備註	