



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

合安管理有限公司培訓部

課程覆審

優質客戶服務證書

2015年6月

此評審報告乃由香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

- 1.1 合安管理有限公司為華懋集團的附屬物業管理公司，負責訂定並執行內部培訓項目的部門是合安管理有限公司培訓部。
- 1.2 受合安管理有限公司培訓部 (Training Department of Hop On Management Company Limited) (以下簡稱為“營辦者”) 所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為其《優質客戶服務證書》(Certificate in Quality Customer Service) 課程進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 2 級之標準。
- 1.3 評審小組已於 2015 年 5 月 7 日進行實地考察。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	Training Department of Hop On Management Company Limited 合安管理有限公司培訓部
資歷頒授者名稱	Training Department of Hop On Management Company Limited 合安管理有限公司培訓部
進修課程名稱	Certificate in Quality Customer Service 優質客戶服務證書
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Quality Customer Service 優質客戶服務證書
主要學習/培訓範疇	商業及管理（專門行業）
其他學習/培訓範疇	不適用
行業	物業管理業
行業分支	物業管理業
資歷架構級別	第 2 級
資歷學分	2
授課模式及修讀期	兼讀制 15 學時（包括 15 面授時數）

中段結業資歷	不適用
有效期	3 年 2015 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日
招收學員次數	每年招收學員兩次
新學員人數上限	每班學員人數上限為 30 人
「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程課程的特定條件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
加於資歷名冊上的其他有用資料	This is an in-house training programme. 此為內部培訓課程。
授課地址	Conference Rm, 35/F & 37/F, Tower 2, Nina Tower, Tsuen Wan 荃灣如心廣場 2 座 35 樓及 37 樓會議室

必要條件	執行日期
1. 營辦者須執行質素保證機制，以確保課程質素得以監察。營辦者須於 2015 年 12 月 31 日或以前，向評審局提交課程檢討報告書，以證明學員意見調查之結果及觀課報告已通過相關會議。	2015 年 12 月 31 日

建議
1. 營辦者應考慮增潤持續評估的選擇題題庫，以更有效地評核學員之學習成效。 2. 營辦者應定期檢討表格的格式及適切性，以確保質素保證機制得以確實執行。

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 以優質客戶服務技巧應付常規性的業戶查詢及投訴事宜。

3.2 學習成效

- 明白各種客戶服務技巧，與客戶溝通時利用技巧回答客戶的查詢及處理客戶個案。

3.3 課程結構

課題	能力單元	資歷學分
優質客戶服務證書	PMZZOS201A	
職場實習	-	
	總計：	2

3.4 畢業要求

- 課程出席比率達 100%；
- 兩部份考試均取得合格分數（50%）及
- 完成職場實習並於評核取得合格分數（50%）。

3.5 收生條件

- 中三學歷程度；及
- 已完成與行業相關課程或具備 1 年相關工作經驗。

4. 重大修改

4.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

5. 資歷名冊

5.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。

5.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：15/235
檔案編號：VA89/02/01a