



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）

麗新發展有限公司市場及管理部

課程覆審

處理客戶查詢及投訴技巧證書

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 麗新發展有限公司市場及管理部為麗新集團成員之一，旨在讓其前綫員工提升服務質素及專業形象，配合公司「以客為尊」的服務精神。
- 1.2 受麗新發展有限公司市場及管理部 (Marketing & Management Department of Lai Sun Development 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《處理客戶查詢及投訴技巧證書》(Certificate in Handling Customers Enquiries and Complaints Skills) 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 6 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	Marketing & Management Department of Lai Sun Development Company Limited 麗新發展有限公司市場及管理部
資歷頒授者名稱	Marketing & Management Department of Lai Sun Development Company Limited 麗新發展有限公司市場及管理部
進修課程名稱	Certificate in Handling Customers Enquiries and Complaints Skills 處理客戶查詢及投訴技巧證書
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Handling Customers Enquiries and Complaints Skills 處理客戶查詢及投訴技巧證書
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 12 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2 年 2015 年 8 月 15 日至 2017 年 8 月 14 日
招收學員次數	每年招收學員 6 次
新學員人數上限	每班學員人數上限為 20 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	B20, Lai Sun Commercial Centre, 680 Cheung Sha Wan Road, Kowloon 九龍長沙灣道 680 號麗新商業中心地下 B20

必要條件	執行日期
1. 營辦者須檢視及修訂持續評核、期終考試及自學練習的評分準則，更清楚說明各考題之得分要求，以確保評分的準確性、可靠性及公平性。營辦者須於 2015 年 12 月 31 日或以前，向評審局提交已修訂之評分準則。	2015 年 12 月 31 日
2. 營辦者須檢視收生程序，並確保學員均為公司內部員工，以符合營辦者於初步評估時已審批之資格。營辦者須於 2015 年 12 月 31 日或以前，向評審局提交有關收生程序及學員背景統計之報告。	2015 年 12 月 31 日
3. 營辦者須訂定有效的質素保證機制，並確保觀課報告及學員意見調查之結果均通過內部機制審核，已修訂之課程教材亦須通過質素保證機制。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，以證明相關質素保證機制能切實地執行。	2015 年 12 月 31 日

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 讓麗新發展有限公司旗下各前綫員工，能應付常規性的業戶查詢及投訴，並懂有效跟進有關投訴個案，配合公司“以客為尊”的服務精神。

3.2 學習成效

- 能夠明白客戶服務的技巧及公司 8 個客戶服務要素基本優質服務標準，根據既定指引回答客戶的查詢及處理客戶個案；及
- 能夠與客戶保持溝通，選用合適的程序跟進個案及解決處理問題。

3.3 課程結構

課題	能力單元	資歷學分
處理客戶查詢及投訴技巧	PMZZOS201A	
	總計：	2

3.4 畢業要求

- 學員須於各評核取得合格分數（50%），方可畢業。

3.5 收生條件

- 須中三或以上程度。

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：15/236
檔案編號：VA96/02/01a