



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）

香港房屋協會人力資源組（學習及發展）

**課程覆審
物業管理服務證書（資歷架構第 2 級）**

2021 年 5 月

1. 評審服務的職權範圍

1.1 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）（下稱《條例》）賦予其「評審當局」的職權，受香港房屋協會人力資源組（學習及發展）（Human Resources Section (Learning & Development) of Hong Kong Housing Society）（以下簡稱為「營辦者」）所託，根據訂立的服務協議書（編號：VA1247）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行「課程覆審」：

- (a) 根據《條例》進行評審，以決定香港房屋協會人力資源組（學習及發展）（營辦者）的《物業管理服務證書（資歷架構第 2 級）》課程是否能達到聲稱的目標及資歷級別的標準，成為已通過評審的課程，並可以由營辦者繼續開辦；及
- (b) 向營辦者發放評審報告，當中列明評審局就 (a) 作出的決定。

1.2 評審乃根據訂立的服務協議書內列明之相關指引而進行。

2. 評審局之評定

課程覆審

2.1 評審局評定《物業管理服務證書（資歷架構第 2 級）》達到聲稱的目標及資歷級別第 2 級的標準，成為已通過評審的課程，課程的評審資格有效期由 2021 年 10 月 15 日至 2024 年 10 月 14 日。

2.2 有效期

2.2.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.3 課程評審之評定如下：

營辦者名稱	Human Resources Section (Learning & Development) of Hong Kong Housing Society 香港房屋協會人力資源組（學習及發展）
資歷頒授者名稱	Human Resources Section (Learning & Development) of Hong Kong Housing Society 香港房屋協會人力資源組（學習及發展）
進修課程名稱	Certificate in Property Management Service (QF Level 2) 物業管理服務證書（資歷架構第 2 級）

資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Property Management Service (QF Level 2) 物業管理服務證書（資歷架構第 2 級）
主要學習及培訓範疇	商業及管理
子範疇（主要學習及培訓範疇）	物業及設施管理
其他學習及培訓範疇	不適用
子範疇（其他學習及培訓範疇）	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	1
授課模式及修讀期	兼讀制 7.5 學時（包括 7.5 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2021 年 10 月 15 日至 2024 年 10 月 14 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每年學員人數上限為 180 人 每班學員人數上限為 30 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「職業階梯」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	This is an in-house training programme. 此為內部培訓課程。
授課地址	香港大坑浣紗街 23 號龍濤苑 3 樓 3/F, Dragon Centre, 23 Wun Sha Street, Tai Hang, Hong Kong

2.4 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議

- | |
|--|
| <p>1. 營辦者應加入「角色扮演」或實務評核活動，以進一步評估學員在顧客服務及投訴處理的應用技巧，並就相關評核活動的成效適時進行檢討。</p> |
|--|

- 2.5 評審局將隨後參考相關資料，其中之一就是營辦者能履行於本評審報告中述明的任何「條件」和一直遵從述明的任何「限制」的要求，以證實營辦者是有能力持續達致其聲稱的目標及其課程是否持續符合標準以達致其聲稱的課程目標。為免生疑問，維持評審資格取決於營辦者能履行及遵從於本評審報告中述明的任何「條件」和「限制」的要求。

3. 簡介

- 3.1 香港房屋協會人力資源組（學習及發展）乃香港房屋協會（以下簡稱「房協」）之人力資源組屬下的學習及發展組。房協是一個非政府機構，目的是為香港市民提供房屋及相關服務。營辦者為房協員工提供各類內部培訓課程。按照個別培訓課程需要，營辦者擔任協調、教學及質素保證工作。

- 3.2 是次評審活動採用區別方式進行，以文件審閱方式進行評審。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

- 4.1 課程目標
課程旨在為新人職員工提供房協的服務文化及標準的相關資料；及提升員工處理投訴的技巧。

- 4.2 課程擬定學習成效
於完成課程後，學員能：
- PILO-1. 認識房協物業管理部之服務標準；
 - PILO-2. 了解房協員工制服守則；及
 - PILO-3. 根據房協服務五部曲的理解，能在指導下處理投訴。

- 4.3 課程結構

課題	資歷學分
1. 服務發展趨勢	1
2. 服務評估 – 「服務印象建立時刻」	
3. 房協服務標準	

4. 服務技巧及態度	
5. 處理投訴技巧	
6. 如何化投訴為讚美	
7. 換框法	
總計	1

4.4 畢業要求

- 筆試取得及格，及格分數為70%

4.5 收生條件

- 小六程度，以及具備一年或以上的相關工作經驗。

5. 有關本評審報告的重要資訊

5.1 更改或撤回本評審報告

5.1.1 評審局根據《條例》第 5 條發放本評審報告，述明其重要評審決定、包括評審的有效期限以及規限評審效力的「條件」或「限制」。

5.1.2 評審局如信納《條例》第 5 條第(2) 款所列舉的任何一項情況為適用，可於日後決定更改或撤回評審報告，情況包括營辦者不再具能力以達致其所訂定的目標及／或其課程不再符合標準以達致其所訂定的課程目標（無論是基於營辦者無法履行按本評審報告述明的任何「條件」／或無法遵從任何「限制」的要求，或基於其他原因）；或在評審局向營辦者發放評審報告後，營辦者在評審資格有效期內曾作出重大修改，而該等修改並未獲得評審局批准。營辦者如需向評審局申請批准重大修改，請參閱載於本局網頁的《評審資格重大修改須知》。

5.1.3 倘若評審局決定更改或撤回評審報告，將會根據《條例》第 5 條第(4) 款，以書面通知營辦者有關更改或撤回評審報告的決定。

5.1.4 當評審資格有效期屆滿或評審局發出撤回本評審報告的書面通知後，營辦者及／或課程之評審資格將立時失效。

5.2 上訴

5.2.1 若營辦者對評審報告中作出的評定感到受屈，根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部，營辦者有權向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到評審報告的 30 天內提交。

5.2.2 若營辦者就評審局更改或撤回評審報告的決定感到受屈，可根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到撤回評審報告之通知的 30 天內提交。

5.2.3 營辦者應注意有關撤回評審報告之通知並不同評審報告，營辦者若就評審的重要評定而感到受屈，只可就評審報告提出上訴。

5.2.4 如欲瞭解上訴規則的詳情，請參考第 592A 章 (www.elegislation.gov.hk)。有關上訴程序的細節已列明於《條例》第 13 條，該條文亦已上載到資歷架構的網頁：www.hkqf.gov.hk。

5.3 資歷名冊

5.3.1 獲評審局評定為符合評審資格的資歷，屬資歷架構認可，並具備條件上載到資歷名冊 www.hkqr.gov.hk。營辦者須向評審局相關部門另行申請，上載已通過質素保證的資歷於資歷名冊。

5.3.2 學員在課程的評審有效期內開始修讀該項已通過評審並已載於資歷名冊的課程，並成功修畢課程後，其所得資歷方為資歷架構認可。

Ref: VA88/02/02b

評審局報告編號：21/55