



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）

僱員再培訓局

課程覆審

電話客戶服務及問卷調查員基礎證書

2021 年 11 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,受僱員再培訓局 (Employees Retraining Board) (以下簡稱為「再培訓局」)所託,根據訂立的服務協議書(編號:VA1305)內有關下列之職權範圍,為再培訓局及其委任的培訓機構(營辦者)進行「課程覆審」:

(a) 根據《條例》進行評審,以決定再培訓局及營辦者的《電話客戶服務及問卷調查員基礎證書》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) 向再培訓局發放評審報告,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《電話客戶服務及問卷調查員基礎證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 1 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 2022 年 5 月 5 日至 2026 年 3 月 31 日。

2.2 有效期

2.2.1 課程有效期將於以下指定日期開始生效。

2.3 課程覆審之評定如下:

營辦者名稱	Hong Kong Federation of Handicapped Youth (ERB) 香港傷殘青年協會(再培訓)
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Telephone Customer Service and Survey-interviewer Training 電話客戶服務及問卷調查員基礎證書
資歷名稱(結業資歷)	Foundation Certificate in Telephone Customer Service and Survey-interviewer Training 電話客戶服務及問卷調查員基礎證書
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）	批發、零售、進出口、營銷
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	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 1 級
資歷學分	12
授課模式及修讀期	全日制 119 學時（包括 84 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2022 年 5 月 5 日至 2026 年 3 月 31 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 15 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	不適用
授課地址	No. 8-11, G/F Kai Yue House, Kai Yip Estate, Kowloon Bay, Kowloon 九龍九龍灣啓業邨啓裕樓 8 至 11 號地下

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

建議 1

再培訓局應增潤有關銷售人員說服技巧的學習內容，並列明參考資料及書目，以促進及支援學員學習。

建議 2

再培訓局應切實執行既定的質素保證程序及要求，進行觀課，持續檢視導師教學和課堂活動的表現，以檢討及持續改善課程及教學的質素。

- 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」，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」。

3. 簡介

- 3.1 再培訓局是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》成立。再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區。現時再培訓局提供多項培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

4. 課程資料

以下課程資料乃由再培訓局／營辦者提供。

4.1 課程目標

讓長期病患、肢體傷殘、精神病康復或視障學員認識電話推銷及問卷調查技巧，協助學員投身電話推銷及問卷調查相關工作。

4.2 課程擬定學習成效

完成課程後，學員應能：

1. 對電話調查有基本的認識，以進行簡單的問卷調查；
2. 應用基本的電話營銷技巧進行推銷；
3. 應用基本的處理及克服反對／異意的技巧；
4. 認識和應用自我及情緒管理的基本技巧；

5. 運用基本溝通及建立人際關係的技巧；
6. 建立正面的工作態度；及
7. 運用基本面試求職技巧及就業知識。

4.3 課程結構

單元	資歷學分
(A) 課程簡介	12
(一) 行業簡介	
(B) 技能訓練	
(二) 電話推銷及問卷調查訓練	
(C) 個人素養及求職技巧	
(三) 個人素養	
(四) 求職技巧	
(D) 課程評核	
(五) 1. 期末筆試	
(五) 2. 期末實務試	
總計：	12

4.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- (i) 學員的總出席率須達課程的最低要求 (80%)；及
- (ii) 必須於課程評估考獲整體及格分數 (50%)；及
- (iii) 必須於期末筆試及實務試分別考獲及格分數 (50%)。

4.5 收生條件

- 中三學歷程度；或小六學歷程度及具兩年或以上工作經驗；或未達小六學歷程度者，按面試表現決定取錄與否；及
- 具就業意欲；及
- 對電話推銷及問卷調查工作有興趣；及
- 須通過面試。

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。

評審局報告編號：21/161