



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）

中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心

課程覆審

營運質量及流程管理證書
營運質量及流程管理高等證書
企業銀行助理客戶經理高等證書
個人銀行經理高等證書

2018年6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，受中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心 (Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited)（以下簡稱為“營辦者”）所託，根據訂立的服務協議書（編號：VA808）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行覆審評審：

(a) 根據《條例》進行評審，以決定中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心（營辦者）的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

- (i) 營運質量及流程管理證書；
- (ii) 營運質量及流程管理高等證書；
- (iii) 企業銀行助理客戶經理高等證書；及
- (iv) 個人銀行經理高等證書。

(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。評審小組已於 2018 年 5 月 3 日進行實地考察。

2. 評審局之評定

課程覆審 — 《營運質量及流程管理證書》

2.1 評審局評定《營運質量及流程管理證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 3 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 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 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 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心
資歷頒授者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心

進修課程名稱	Certificate in Quality and Process Management for Operations 營運質量及流程管理證書
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Quality and Process Management for Operations 營運質量及流程管理證書
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）	銀行
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	銀行業
行業分支	零售銀行
資歷架構級別	第 3 級
資歷學分	3
授課模式及修讀期	全日制，4 日 30 學時（包括 22 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	評審資格有效期由 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每年上限 8 班 每班學員人數上限為 50 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	<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	28/F-30/F, Bank of China Centre, Olympian City, 11 Hoi Fai Road, West Kowloon 西九龍海輝道 11 號奧海城中銀中心 28 - 30 樓

課程覆審 — 《營運質量及流程管理高等證書》

2.4 評審局評定《營運質量及流程管理高等證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 4 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 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。

2.5 有效期

2.5.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.6 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心
資歷頒授者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心
進修課程名稱	Advanced Certificate in Quality and Process Management for Operations 營運質量及流程管理高等證書
資歷名稱（結業資歷）	Advanced Certificate in Quality and Process Management for Operations 營運質量及流程管理高等證書
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）	銀行
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	銀行業
行業分支	企業／商業銀行
資歷架構級別	第 4 級
資歷學分	14
授課模式及修讀期	全日制，18 日 137 學時（包括 132.5 面授時數）
中段結業資歷	不適用

有效期	評審資格有效期由 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每年上限 4 班 每班學員人數上限為 50 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	<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	28/F-30/F, Bank of China Centre, Olympian City, 11 Hoi Fai Road, West Kowloon 西九龍海輝道 11 號奧海城中銀中心 28 - 30 樓

課程覆審 — 《企業銀行助理客戶經理高等證書》

2.7 評審局評定《企業銀行助理客戶經理高等證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 4 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 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。

2.8 有效期

2.8.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.9 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心
資歷頒授者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心
進修課程名稱	Advanced Certificate in Banking for Corporate Banking Assistant Relationship Manager 企業銀行助理客戶經理高等證書
資歷名稱（結業資歷）	Advanced Certificate in Banking for Corporate

	Banking Assistant Relationship Manager 企業銀行助理客戶經理高等證書
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）	銀行
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	銀行業
行業分支	企業／商業銀行
資歷架構級別	第 4 級
資歷學分	106
授課模式及修讀期	全日制，132.5 日 1060 學時（包括 1038.25 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	評審資格有效期由 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每年上限 4 班 每班學員人數上限為 50 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	<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 programme includes Placement for 96 QF credits to be conducted in 960 hours. 此課程包括為期 960 小時的實習，佔 96 資歷學分。 This is an in-house training programme. 此為內部培訓課程。
授課地址	理論課 28/F-30/F, Bank of China Centre, Olympian City, 11 Hoi Fai Road, West Kowloon 西九龍海輝道 11 號奧海城中銀中心 28 - 30 樓

	職場實習 Offices or branches of Bank of China (Hong Kong) Limited or branches assigned for workplace attachment 中國銀行（香港）有限公司的辦公地點或學員派駐分行
--	--

課程覆審 — 《個人銀行經理高等證書》

2.10 評審局評定《個人銀行經理高等證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 4 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 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。

2.11 有效期

2.11.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.12 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心
資歷頒授者名稱	Training & Development Centre, Human Resources Department, Bank of China (Hong Kong) Limited 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心
進修課程名稱	Advanced Certificate in Banking for Personal Banking Manager 個人銀行經理高等證書
資歷名稱（結業資歷）	Advanced Certificate in Banking for Personal Banking Manager 個人銀行經理高等證書
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）	銀行
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	銀行業
行業分支	零售銀行

資歷架構級別	第 4 級
資歷學分	33
授課模式及修讀期	全日制，42 日 330 學時（包括 271.5 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	評審資格有效期由 2018 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每年上限 40 班 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	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「職業階梯」課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	This programme includes Placement for 18 QF credits to be conducted in 176 hours. 此課程包括為期 176 小時的實習，佔 18 資歷學分。 This is an in-house training programme. 此為內部培訓課程。
授課地址	理論課 28/F-30/F, Bank of China Centre, Olympian City, 11 Hoi Fai Road, West Kowloon 西九龍海輝道 11 號奧海城中銀中心 28 - 30 樓 職場實習 Offices or branches of Bank of China (Hong Kong) Limited or branches assigned for workplace attachment 中國銀行（香港）有限公司的辦公地點或學員派駐分行

2.13 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議

《企業銀行助理客戶經理高等證書》

《個人銀行經理高等證書》

1. 評審小組建議營辦者優化分行實習的評核工具，讓評核員能就學員於實習項目的表現進行質量評估，從而讓學員更了解自己的學習表現，並透過評估進行學習(assessment for learning)的方向，進一步提升學習的品質。

所有課程

2. 營辦者可考慮優化課程檢討的工具，進一步提升質素保證的效能，例如除導師教學技巧和表現外，營辦者可加入課堂內容及學員表現等相關評估項目於觀課評核表內，以充分利用觀課機會，檢視課堂教學成效和學員進度。此外，營辦者於持續監察網上學習單元的內容設計、學員學習進度和成效間連繫之同時，亦可善用從網上學習擷取到的數據，利用更科學化的分析法去持續改善課程，以達到更高的成效。

- 2.14 評審局將隨後參考資料，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，以證實營辦者是否維持其能力以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 中國銀行（香港）有限公司人力資源部培訓中心前身為中銀集團培訓中心，成立於1979年，於2001年10月成為人力資源部培訓中心，至今已為集團服務了接近40年。作為集團的專業培訓部門，中心的宗旨在於提升中銀香港集團員工隊伍的整體質素，從人才優勢上提高競爭能力。培訓中心透過落實專業和全面的培訓計劃，制定國際化的人力資源發展策略及規劃，使員工提升專業知識及發展個人潛能，支持銀行達成長遠的業務目標。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1 課程目標

營運質量及流程管理證書

- 此內部培訓課程目的為營運部新上崗或轉職員工，度身訂造出「能力為本」的崗位專業培訓課程，使他們具備相關專業的技能，包括賬戶交易流程及營運質量管理知識，以履行其崗位職務說明所要求的職務。

營運質量及流程管理高等證書

- 為營運部新上崗或轉職的流程擁有人／生產線具管理職能之員工，度身訂造出「能力為本」的專業培訓課程，使他們具備相關專業的技能，包括質量管理、流程管理、合規及操作風險管理和客戶體驗知識，以履行其崗位職務說明所要求的職務。

企業銀行助理客戶經理高等證書

- 為新上崗企業銀行助理客戶經理提供上崗前的培訓，使他們具備相關專業的產品知識及服務與銷售技能，遵循法規進行銷售，以履行其崗位職務說明所要求的職務。

個人銀行經理高等證書

- 為新上崗個人銀行經理(PBM)提供上崗前的綜合培訓，使他們具備相關專業的產品知識及服務與銷售技能，遵循法規進行銷售，以履行其崗位職務說明所要求的職務。

4.2 擬定學習成效

營運質量及流程管理證書

- 瞭解銀行各種交易所需的營運流程及細則，應用適當的技巧及工具，以獨立地處理有關工作；
- 獨立地記錄程序的實施資料，並準確地向上級匯報有關資料；
- 瞭解各操作程序及實施方法，根據有關程序，整理及維護資料；
- 瞭解處理銀行各種交易的營運質量管理細則及指標，根據有關細則，獨立地處理有關工作；
- 明白記錄風險的程序，遵守內部指引及準則，確保紀錄完整及準確；
- 熟悉客戶服務技巧，獨立地為客戶提供全面的服務；
- 掌握全面服務計劃，根據客戶的查詢，為他們提供各類服務；
- 瞭解銀行的營運風險及相關程序中的主要事項，以執行有關工作；
- 瞭解不同等級事故之範圍、評估與處理程序的劃分，按照事故的等級，制定執行相應的措施。

營運質量及流程管理高等證書

- 根據質量管理原則，建立全面的質量管理體系及資源分配方案：
 - (i) 根據品質管理的主要範圍及措施，檢討品質管理的步驟，以執行品質管理方案；
 - (ii) 制訂品質管理方案的執行細則及資源分配，監控營運程序，以確保方案實施暢順；
 - (iii) 評估新程序的可行性，建議合適的工具及資源分配方案。
- 瞭解服務供應鏈的流程，以制定流程管理及優化方案：
 - (i) 瞭解銀行營運程序、內部審查方案及品質管理流程，應用適當的技巧及工具，獨立地執行有關工作；
 - (ii) 評估改善方案的細節，明白相關的責任，以執程序改善措施；
 - (iii) 識別程序與規定之偏差，建議合適的變更方案以糾正問題，並使用適當的工具，

- 執行有關之程序變更；
- (iv) 獨立地記錄實施程序的資料，並準確地向管理層匯報有關資料；
 - (v) 根據品質管理的主要範圍及措施，檢討品質管理的步驟，以執行品質管理方案；
 - (vi) 識別程序與規定之偏差，建議合適的變更方案以糾正問題，並使用適當的工具，執行有關之程序變更；
 - (vii) 瞭解整個品質管理步驟及供應鏈系統的操作，協助管理層監控和優化相關程序。
- 遵循銀行合規及操作風險的管理指引，以制定執行方案：
 - (i) 熟悉與營運及品質管理相關知識（包括管理及執行力、業務知識、客戶服務、系統操作、風險合規、事故應變措施），以獨立地處理有關工作；
 - (ii) 瞭解營運及品質管理的責任，制定執行方案的操作細則；
 - (iii) 找出偏離原營運程序的地方及評估潛在的營運風險，根據風險合規的要求，提出相應的補救措施。
 - 分析客戶的需要，以提升客戶滿意度：
 - (i) 分析與客戶滿意度相關的數據，識別需改善之項目及程序，建議合適的行動方案；
 - (ii) 瞭解客戶滿意度調查的數據分析，以配合銀行的業務發展方向；
 - (iii) 根據銀行的指引，使用合適的數據收集工具，執行對客戶滿意度的調查工作；並遵守相關法例，以確保在過程中，保持專業水平；
 - (iv) 理解客戶滿意度調查的研究方法，制定調查及收集數據的方案，獨立地執行有關工作。

企業銀行助理客戶經理高等證書

- 按客戶需要提供合適的銀行服務：
 - (i) 瞭解銀行的不同業務領域和所提供的產品及服務（包括賬戶服務、存款、支票、定期、理財、資金收付、自助銀行、投資、保險、發薪、人民幣、企業銀行及金融機構、財資產品、現金管理、信貸產品、貿易融資工具、押匯、私人銀行）的特徵、優點與目標客戶；
 - (ii) 理解不同保險的分類及商業保險的概念和闡述一般保險產品和人壽保險產品的特點及結構，識別客戶的保險需要，建議合適的產品；
 - (iii) 認識帳戶的類別，以協助客戶選擇合適的服務；
 - (iv) 瞭解銀行各類信用卡產品的特徵及優點，按客戶的個別需要，建議合適的信用卡。
- 按客戶需要提供貿易融資及押匯服務：
 - (i) 瞭解銀行各類型的現金管理服務及特徵，識別客戶的財務及營運需要，建議合適的現金管理服務；
 - (ii) 瞭解銀行提供的貿易融資服務的特點，收集客戶及其業務的信息，並評估客戶的財務及營運需要，建議合適的貿易融資工具；
 - (iii) 瞭解銀行押匯中心的服務及所提供的押匯業務產品的特點，識別客戶的財務及營運需要，建議合適的押匯服務。
- 根據客戶的信貸需要，分析客戶的財務狀況，處理審批貸款申請：
 - (i) 瞭解信貸的理論、銀行對信貸評估的要求及所提供的各種貸款產品的特點；

- (ii) 收集客戶及其業務的信息，分析客戶的財務狀況和業務運作，並檢查申請資料及抵押品估值報告，以評估風險及貸款盈利；
- (iii) 理解貸款的條款及條件，清晰地向客戶解釋相關的資料；
- (iv) 有效地與客戶保留聯繫，以瞭解他們不斷變化的財務需求，並根據銀行貸款標準，推薦貸款方案。
- 遵循銀行合規指引，運用適當的數據庫系統，以處理客戶資料：
 - (i) 瞭解銀行不同數據庫系統在業務上的應用；
 - (ii) 熟悉不同數據庫系統的運用方法及技巧，有效地使用有關的資訊，以進行銀行的日常營運；
 - (iii) 根據業務的需要，應用適當的數據庫系統，達到業務宗旨及目標；
 - (iv) 根據銀行的法規及合規指引，獨立地處理有關工作。
- 清楚向客戶作出產品及服務的介紹，處理查詢及跟進：
 - (i) 收集客戶及其業務的信息，並進行評估，以識別客戶的類型；
 - (ii) 識別客戶的財務及營運需要，以找出適合客戶的產品及服務需求；
 - (iii) 有效地與客戶保留聯繫，以瞭解他們不斷變化的財務需求，提供合適的建議；
 - (iv) 評估客戶對附加產品及服務的需求，轉介客戶到相應的業務單位；
 - (v) 識別客戶的特點，以設定接觸目標，達致持續的業務往來；
 - (vi) 熟悉不同類型的會面形式及應有的溝通技巧，與客戶建立和諧關係；
 - (vii) 展示專業的人際交往能力，以促進個人及銀行的專業和品牌形象。

個人銀行經理高等證書

- 遵循銀行合規指引：
 - (i) 明白分行銷售人員的專業標準，在工作上遵循監管機構及銀行相關的法例、守則及指引。
- 處理各類賬戶服務：
 - (i) 了解各類銀行賬戶服務的特徵、優點與目標客戶；
 - (ii) 掌握盡職審查的規定及處理步驟；
 - (iii) 獨立地為客戶提供開立、維護及取消賬戶服務。
- 按客戶需要提供合適的信用卡服務：
 - (i) 了解各類信用卡服務的特徵、優點與目標客戶；
 - (ii) 透過有效的溝通、發問及表達技巧，收集客戶資訊；
 - (iii) 按客戶的個別需要，建議合適的信用卡，清晰地解釋其特徵和優點及注意事項。
- 按客戶需要提供合適的放款服務：
 - (i) 了解各類放款服務的特徵、優點與目標客戶；
 - (ii) 了解放審原則，有效及清晰地闡述還款時間表、信貸條款和利率等的條款細則；
 - (iii) 與客戶商量放款方案，達致雙方都滿意。
- 按客戶需要提供合適的保險服務：
 - (i) 了解各類保險服務的特徵、優點與目標客戶；
 - (ii) 利用財務需要分析，了解客戶現在及潛在的財政狀況及需要，確認客戶有否財務或保障的差距，了解及發掘客戶潛在需要；
 - (iii) 按客戶財務或保障的差距，建議合適的保險產品，清晰地解釋其特徵、優點，

- 以及更符合及滿足客戶財務或保障需要的原因；
- (iv) 按客戶的需要，有效及清晰地建議合適的產品，及清晰解釋切合客戶的原因。
 - 清楚向客戶作出產品及服務的介紹，處理查詢及跟進：
 - (i) 有效處理客戶的查詢及異議，確認雙方清楚明白及促成交易；
 - (ii) 在未能促成交易的情況下，亦了解客戶背後的原因及保持良好的客戶關係，並將有關原因反饋至相關單位；
 - (iii) 發掘客戶的需要，轉介予合適負責人員跟進；
 - (iv) 根據客戶需求，交叉銷售銀行產品和服務。

4.3 課程結構

營運質量及流程管理證書

單元	能力單元的能力要求及綜合成效要求之配對	資歷學分
單元一：流程管理	107297L3	
單元二：營運質量及風險合規管理知識		
單元三：客戶服務技巧		
單元四：事故應變處理細則及措施		
總計		3

營運質量及流程管理高等證書

單元	能力單元的能力要求及綜合成效要求之配對			資歷學分
	BCQMCI402A	BCQMCM403A	BCQMCU301A	
單元一：營運質量管理及監控	✓	✓		
單元二：流程優化及管理	✓	✓	✓	
單元三：服務供應鏈管理	✓	✓		
單元四：營運風險及質素管理	✓	✓		
單元五：客戶需求分析			✓	
單元六：客戶需求與滿意度調查			✓	
總計				14

企業銀行助理客戶經理高等證書

單元	能力單元的能力要求及綜合成效要求之配對					資歷學分
	BCCMCA401A	BCTMTO401A	BCSRBP402A	BCSRPS401A	BCSRPS402A	
單元一：基礎銀行業務及產品知識			✓	✓		

單元二：企金業務			✓	✓	
單元三：中國及人民幣業務			✓	✓	
單元四：保險業務				✓	
單元五：開戶操作				✓	
單元六：財資產品				✓	
單元七：現金管理業務				✓	
單元八：貿易融資工具				✓	
單元九：押匯業務操作				✓	
單元十：信貸分析及風險管理	✓			✓	
單元十一：業務系統		✓			
單元十二：服務及關係管理技巧					✓
單元十三：單位實習	✓	✓	✓	✓	✓
總計					106

個人銀行經理高等證書

單元	能力單元的能力要求及綜合成效要求之配對											資歷學分
	107297L3	107298L3	107544L4	107314L3	107311L4	107398L3	107545L4	107546L4	107620L4	107520L4	107522L4	
單元一：銷售合規						✓						✓
單元二：防洗錢及盡職審查（私人）	✓	✓	✓			✓				✓		
單元三：防洗錢及盡職審查（非私人）	✓	✓	✓			✓				✓		
單元四：銀行賬戶服務	✓	✓		✓		✓				✓		
單元五：客層管理	✓	✓				✓				✓		
單元六：信用卡業務	✓					✓				✓		
單元七：放款業務	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
單元八：財產保險業務	✓			✓	✓	✓				✓		

4.4 畢業要求

營運質量及流程管理證書

- 完成各單元的各個課題培訓；及
- 完成課後測試，各單元合格率为 75%。

營運質量及流程管理高等證書

- 完成課堂培訓，每單元出席率達 75%；及
- 完成課後測試及專題習作，各單元合格率为 75%。

企業銀行助理客戶經理高等證書

- 完成課後測試，每單元合格率为 75%；及
- 完成單位實習及於單位工作行為表現評核中取得合格成績。

個人銀行經理高等證書

- 完成課堂培訓，每單元出席率達 75%；
- 完成課後測試，每單元合格率为 75%；
- 完成網上培訓及於網上測試中取得合格成績；及
- 完成分行實習及於分行工作行為表現評核表中取得合格成績。

4.5 收生條件

營運質量及流程管理證書

課程只為新上崗的營運員工而設，成功獲聘或轉職名單由人力資源部招聘組提供。相關入職要求如下（指該崗位就任者須具有的最低學歷水平及專業資格）：

- 中學文憑或以上學歷。

營運質量及流程管理高等證書

課程只為新上崗的營運員工而設，成功獲聘或轉職名單由人力資源部招聘組提供。相關入職要求如下（指該崗位就任者須具有的最低學歷水平及專業資格）：

- 大專畢業或以上學歷；或
- 具 5 年或以上銀行業務工作經驗。

企業銀行助理客戶經理高等證書

課程只為新上崗的企業銀行助理客戶經理而設，成功獲聘或轉職名單由人力資源部招聘組提供。相關入職要求如下（指該崗位就任者須具有的最低學歷水平及專業資格）：

- 大專畢業或以上學歷；或
- 具備證券中介人登記資格，或符合申請證券中介人牌照的基本要求。

個人銀行經理高等證書

課程只為營辦者新上崗或內部轉職的個人銀行經理而設，名單由人力資源部相關單位提供。相關入職要求如下（指該崗位就任者須具有的最低學歷水平及專業資格）：

- 學士或以上學歷；或

- 具備保險中介人資格；從事證券業務，則另需具備證券的中介人資格；或
- 工作經驗：具 4 年以上銀行工作經驗，其中 1 年以上銷售經驗。

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 (<http://www.legislation.gov.hk/chi/home.htm>)。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：<http://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 <http://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: VA127/02/02a-03a,05a-06a

評審局報告編號：18/103