



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

課程甄審及課程覆審

物業管理客戶服務普通話基礎證書（兼讀制）

2014 年 10 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 僱員再培訓局（Employees Retraining Board）是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、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，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。
- 1.2 受僱員再培訓局（以下簡稱為“再培訓局”）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《物業管理客戶服務普通話基礎證書（兼讀制）》（Foundation Certificate in Putonghua in Customer Service for Property Management (Part-time)）進行課程甄審及覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 1 級之標準。

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：

2.1 課程甄審

批准

營辦者名稱	Methodist Centre (ERB) 循道衛理中心（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
課程名稱	Foundation Certificate in Putonghua in Customer Service for Property Management (Part-time) 物業管理客戶服務普通話基礎證書（兼讀制）
資歷名稱	Foundation Certificate in Putonghua in Customer Service for Property Management (Part-time) 物業管理客戶服務普通話基礎證書（兼讀制）
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	不適用
行業分支	不適用

資歷架構級別	第 1 級
資歷學分	3
修讀模式及修讀期	兼讀制 30.75 學時（包括 25 面授時數）
中期資歷	不適用
有效期	3 年 (2015 年 5 月 5 日至 2018 年 5 月 4 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 25 人
「能力為本」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
課程的特定條件	不適用
資歷名冊上的備註	不適用
授課地址	請參閱附錄一

2.2 課程覆審

批准

營辦者名稱	The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
課程名稱	Foundation Certificate in Putonghua in Customer Service for Property Management (Part-time) 物業管理客戶服務普通話基礎證書（兼讀制）
資歷名稱	Foundation Certificate in Putonghua in Customer Service for Property Management (Part-time) 物業管理客戶服務普通話基礎證書（兼讀制）
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	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 1 級
資歷學分	3
修讀模式及修讀期	兼讀制 30.75 學時（包括 25 面授時數）

中期資歷	不適用
有效期	3 年 (2015 年 5 月 5 日至 2018 年 5 月 4 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 25 人
「能力為本」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
課程的特定條件	不適用
資歷名冊上的備註	不適用
授課地址	請參閱附錄一

必要條件	執行日期
<u>全部培訓機構</u> 1. 再培訓局須確保相關課程教學安排指引得以補充，以達致課程擬定的學習成效。再培訓局必須於 2014 年 12 月 15 日或以前，向評審局提交相關文件。	2014 年 12 月 15 日
<u>香港職工會聯盟（再培訓）</u> 2. 再培訓局須確保相關課程教材得以修訂，以幫助學員能掌握相關課題。再培訓局必須於 2014 年 12 月 15 日或以前，向評審局提交已修訂的教材樣本。	2014 年 12 月 15 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

- 讓學員改善客戶服務的普通話及提升日常在工作崗位上與客戶溝通的能力。

3.2 學習成效

完成本課程後，學員能夠：

- 以簡單普通話自我介紹及作一般應對；
- 以簡單普通話與客戶作日常溝通；

- 以簡單普通話應付查詢；及
- 以簡單普通話接受及記錄投訴。

3.3 課程結構

單元	資歷學分
技能訓練 1. 服務對象認識 2. 物業管理行業常用普通話	
期末考試 口試 [^]	
總計：	3

[^] 期末口試不包括在課時內，以個人、每人 10 分鐘之形式考核。

3.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 於持續評估及期末考試合共考獲合格分數（總分數之 70%或以上）。

3.5 收生條件

- 現職物業管理及保安業從業員；或
- 有意轉職物業管理及保安業工作、中三學歷程度及具工作經驗的人士；或
- 有意轉職物業管理及保安業工作、小六學歷程度及具 2 年或以上工作經驗的人士。

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：14/131
檔案編號：VA61/122/201408

授課地址

營辦者名稱	授課地址
1. Methodist Centre (ERB) 循道衛理中心 (再培訓)	(a) Rm 701-706, 7/F & Rm 801-804, 8/F, East Town Building, 41 Lockhart Road, Wanchai, HK 香港灣仔駱克道 41 號東城大廈 7 樓 701-706 室及 8 樓 801-804 室 (b) 3/F & 4/F, 22 Hennessy Road, Wan Chai, HK 香港灣仔軒尼詩道 22 號 3-4 樓
2. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟 (再培訓)	(a) 5th Floor, THF (Yuen Long) Commercial Building, 2-8 Tai Cheung St., Yuen Long, NT 新界元朗泰祥街 2-8 號大鴻輝(元朗)商業大廈 5 樓 (b) No. 109, 111-118, G/F, Chi Mei House, Choi Hung Estate, Kln 九龍彩虹邨紫薇樓地下 109, 111-118 號 (c) Shop No. 54 & 69, Phase 3, Sunshine City, Ma On Shan, NT 新界馬鞍山新港城 3 期地下 54 及 69 號舖 (d) G/F., Tsui Wo House, Tai Wo Estate, NT 新界大埔太和邨翠和樓地下 (e) 3/F., Len Shing Building, 162 - 168 Yuen Long Main Road, NT 新界元朗大馬路 162 - 168 號聯昇樓四樓