

中质协质量保证中心

中心函字〔2021〕14号

关于举办商品售后服务管理师培训的通知

各相关组织：

十九大以来，高质量发展已经成为国家、社会、企业的共识，越来越多的企业意识到售后服务的质量是提高企业信誉，扩大产品市场占有率的重要手段。为此，企业自身以及上下游企业对售后服务质量和星级水平的要求越来越高，依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》开展商品售后服务认证受到了普遍的关注。

为帮助企业提高商品售后服务认证高等级星级能力，中质协质量保证中心特举办商品售后服务管理师培训。通过课程的讲解与互动、审查技巧的介绍等，为参加人员提供基于服务及管理理论，面向商品售后服务的一种系统性的、突破性的审查和改进服务工作的思路和方法，有效提高参加人员的理论和实践水平，助

推组织提升服务质量。

一、授课老师

张东哲 国家注册服务认证审查员、质量管理体系审核员。在中质协质量保证中心专职从事服务认证研究、审查，聚焦服务认证开发，是中心服务认证标准制定和服务认证业务发展的主要探索者和实践者，在服务及认证方面具有丰富的理论知识、实践经验和独到见解。

二、培训内容

- ◇ 服务及管理的基本理论
- ◇ GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准解读
- ◇ 商品售后服务认证介绍
- ◇ 售后服务审查方法
- ◇ 结合 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》理解售后服务管理和售后服务活动

三、培训对象

负责服务认证或主管服务工作的高层领导、负责人及其骨干，服务工作关键岗位、服务管理人员、服务提供人员、各类与顾客或用户产生互动接触的人员等。

四、培训时间、地点及联系方式

时间：6月17—18日 北京

联系方式：刘老师 010-68476011 13621204665

Email: liurui@caq.org.cn

注：受疫情不确定性影响，培训可能延期或改为线上，报

名后请以培训确认函为准。

五、培训收费

培训费：2200 元/人，中心获证企业及中国质量协会会员单位 2000 元/人。

费用包含：培训费、资料费、证书费及培训期间午餐费，学员交通及食宿费用自理。

六、培训证书

完成相应培训课时并通过考试，可获得《商品售后服务管理师》培训证书。

七、汇款方式

账户名：中质协质量保证中心

开户行：中国工商银行北京百万庄支行

账 号：0200001409024500146



