

中企华信（北京）认证中心有限公司

中企华信培字[2019]001 号

关于举办“CCAA 国家注册服务认证审查员培训班”的通知

各有关单位和人员：

为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》，推动服务业提质增效的指导意见，积极推动服务认证发展。中国认证认可协会（CCAA）制定并发布了《服务认证审查员注册准则》及《服务认证审查员培训课程大纲》。

为了满足社会各界需求，推动我国服务认证事业尽快发展，更为了弥补服务认证项目迅速增长所带来的审查人员缺口，我机构决定举办“服务认证审查员通用知识和商品售后服务专业培训班”。凡参加本期课程培训，并经评价合格者，无需参加全国统一考试，满足注册的相应要求，直接注册成为国家注册审查员。改革在即 2019 年审核员第一期笔试时间改为 5 月份。现将具体事项通知如下：

【培训时间】 2019 年 04 月 11-14 日（周四至周日） 《服务认证通用课程》
2019 年 04 月 15 日（周一） 《商品售后服务专业知识》

【培训对象】有志获得服务认证审查员执业资格或对服务认证感兴趣的各领域人员。

注：拟成为服务认证审查员的学员，应符合 CCAA-103 各项要求。

【培训内容】

1、通用知识：服务行业发展趋势；服务及其相关理论与技术；服务相关法律法规与其他要求；服务认证技术；我国服务认证认可制度及服务认证审查员管理。

2、商品售后服务专业知识：售后服务相关标准的理解、实施和审查要点；售后服务基本理论及法律法规；《商品售后服务认证实施规则》解读；售后服务过程特点及特性测评；售后服务认证的责任与风险；商品售后服务认证审查基础知识；审查技巧等。

【培训教师】由经中国认证认可协会确认的/具有服务认证研究经历的/具有多年服务管理经验的/具有丰富审查、审核经验的高校教授、培训教师授课。

【培训地点】安徽合肥（具体培训地点培训前一周通知）

【培训费用】《服务认证通用课程》 培训费 2800 元/人
《商品售后服务专业知识》 培训费 800 元/人

注：上述培训费含讲课费、资料费、证书费，参加培训人员的交通和食宿费用自行承担。

【培训证书】参加培训班的学员经评价合格可获得 CCAA 确认的服务认证审查员通用知识培训合格证书以及商品售后服务专业课程培训合格证书。

【报名要求】为确认参加此次培训的准确人数，请收到此通知后尽快填写“培训报名回执单”，务必于 2019 年 3 月 15 日前发邮件到技术部联系人邮箱。

【联系人】陈老师 13671168127（微信同号） QQ:1724882715 邮箱：1724882715@qq.com

附件：

培训报名回执单

申请人/单位		联系电话		邮箱	
通讯地址					
姓 名	性别	身 份 证 号		培训类别	
				☐ 通用知识 ☐ 商品售后服务专业知识	
				☐ 通用知识 ☐ 商品售后服务专业知识	
				☐ 通用知识 ☐ 商品售后服务专业知识	
				☐ 通用知识 ☐ 商品售后服务专业知识	

注：1.此表可复制、复印 (报名时须带两张一寸免冠照片及身份证复印件)