

# 山东省标准化研究院 文件 山东国鉴认证有限公司

---

## 关于举办服务认证审查员 职业资格培训的通知

各有关单位：

随着经济全球化，我国已进入服务经济时代，服务业的结构调整和产业升级对于统筹推进“稳增长、调结构、促改革、惠民生”具有十分重要的战略意义。服务认证是基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，是国家质量基础设施的重要组成部分，对提升优质服务供给比重、增强中国服务国际竞争力具有积极作用。

为了满足社会各界需求，推动我国服务认证事业尽快发展，山东省标准化研究院、山东国鉴认证有限公司与上海质量教育培训中心联合举办“服务认证审查员通用知识”培训班，

现将相关事宜通知如下：

### **一、本次培训的作用**

1. 帮助学员理解服务的机理、服务及其管理理论及技术、服务质量及其管理理论与技术等服务通用管理知识，促进学员及所在单位改善服务质量，提高顾客的信任感。

2. 满足服务认证审查员注册的基本条件。

### **二、参加培训人员**

各认证机构、企事业单位从事服务管理工作的负责人或有志成为 CCAA 国家注册审查员的相关人员。

### **三、培训内容**

服务认证审查员通用知识：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。

### **四、培训机构和教师**

上海质量教育培训中心多名专家应中国认证认可协会（CCAA）邀请参与《服务认证审查员通用知识》（认证人员职业资格培训教材）的修订工作，并在全国成功举办近30期服务认证审查员培训班。

本次培训由经中国认证认可协会确认的/具有教育服务认证研究经历的/具有多年教育管理经验的/具有丰富审查、审核经验的培训教师授课。

### **五、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。

## 六、培训时间、地点及培训费用

培训时间：2018 年 7 月 22 日～7 月 25 日，上午 8:30～下午 18:00（第一天的上午 8:15 办理报到手续）。

培训地点：济南市历山路 146-6 号山东省标准化研究院（十二楼第一会议室）

培训费用：培训费 2000 元（含教材、评价、证书、午餐等，往返交通费、住宿费及其他餐费等自理）。

## 七、其它事项

会务组联系人：原静 韩春梅

联系电话：0531-82679011/82679356

传 真：0531-82679300

邮 箱：yuanjing@sdis.cn; hancm@sdis.cn

请于 2018 年 7 月 18 日前将报名回执表发邮件或传真至山东省标准化研究院。

## 八、付款方式

付费方式：银行汇款。

汇款信息：帐 号：531903993310502

行 号：308451028167

开户行：招商银行济南舜耕支行

户 名：山东国鉴认证有限公司

附件：服务认证审查员职业资格培训报名回执表



---

山东省标准化研究院

2018年7月11日印发

---

附件

## 服务认证审查员职业资格培训报名回执表

|      |     |     |           |       |
|------|-----|-----|-----------|-------|
| 单位名称 |     |     |           |       |
| 通讯地址 |     |     |           |       |
| 电子邮件 |     |     |           |       |
| 参加人员 | 姓 名 | 性 别 | 职 务 / 部 门 | 手 机 号 |
|      |     |     |           |       |
|      |     |     |           |       |
|      |     |     |           |       |
|      |     |     |           |       |
|      |     |     |           |       |