

中国国际商会商业行业商会

商贸促字[2014]122 号

关于申报商务部流通行业标准《客户服务专业人员 技术要求》研究课题项目的函

各有关单位：

2014年5月12日，中华人民共和国商务部印发《商务部办公厅关于下达2014年流通行业标准项目计划的通知》（商办流通函[2014]191号），确定了2014年流通行业标准项目计划，其中由中国国际商会商业行业商会（以下简称“商业国际商会”）负责起草《客户服务专业人员技术要求》流通行业标准，项目序号：82。该标准是依据《中华人民共和国标准化法》，经政府行业主管部门立项的管理类技术标准。该标准起草工作由中国国际商会商业行业商会负责牵头组织，适用于各类工商企业，将规定客户服务术语、客户服务专业人员的等级划分、知识和能力要求以及客户服务专业人员考核和管理办法。

此外，根据教育部高等职业学校专业目录修订最新进展，客户服务管理专业将作为独立的国家专业列入财经商贸专业大类中。根据人力资源和社会保障部国家职业分类大典修订最新进展，客户服务管理师将作为独立的国家职业列入第四大类“社会生产服务和生活服务人员”，职业编码为：4-07-02-04。

为贯彻落实《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发[2014]19号)文件中关于“建立专业教学标准和职业标准联动开发机制”和“推进专业设置、专业课程内容与职业标准相衔接”的要求,商业国际商会经研究,决定开展商务部流通行业标准《客户服务专业人员技术要求》研究课题项目,面向院校开展课题项目申报工作。现将有关事项函告如下:

一、申报范围:应用型本科院校、高等职业院校和中等职业学校具备中级职称以上的教师均可申报。

二、选题指南:客户服务专业人员岗位分类研究、客户服务专业人员职业能力研究、客户服务专业人员评价方法研究、中等职业学校《客户服务》课程建设与实践研究、高等职业院校《客户服务》课程建设与实践研究、应用型本科院校《客户服务》课程建设与实践研究、中等职业学校客户服务管理专业教学标准研究、高等职业院校客户服务管理专业教学标准研究、应用型本科院校客户服务管理专业教学标准研究、客户服务管理专业实训体系的研究、客户服务管理专业技能竞赛的研究、客户服务管理专业校企合作的研究。同时将理论指导性强和实践应用性强的课题作为重点立项。申报者结合实际,根据上述课题范围可自拟题目和设计课题。

三、申报要求:

(一)实行课题主持人负责制。

(二)课题研究期限从立项公布之日起至 2015 年 12 月底。

(三)一个课题负责人只能申报一个课题,并且最多只能同时参

加(含主持)3 个课题。

四、申报程序:

(一) 申报者登陆中国商贸教育网(www.sdssfw.com 或 www.ccpitedu.com)的课题研究栏目, 下载并认真填写《商务部流通行业标准〈客户服务专业人员技术要求〉研究课题项目》后, 上报所在单位科研管理部门盖章。

(二) 各申报单位科研管理部门统一于 2015 年 1 月 20 日第一批申报。2015 年 3 月 20 日第二批申报。

《申报书》(纸质一式 3 份, 其中 1 份原件, 2 份复印件; A4 纸双面打印, 科研管理部门盖章)以邮政快递(EMS)方式邮寄至商业国际商会;同时将电子版(WORD 2003 格式)发送 shangwudasai10@163.com 。

五、课题经费:本次立项科研课题所需经费均为自筹。为保证科研课题的顺利开展, 课题负责人所在单位应给予适当比例经费的支持(建议不低于 5000 元人民币或课题经费的 50%以上)。课题负责人所在单位科研管理部门和财务管理部门对课题资助经费实施具体管理。

六、立项与结题:

(一) 由商业国际商会下达课题立项文件并出具课题结题证书。

(二) 按期结题, 对于评审为优秀的课题项目, 将优中择优, 推荐申报全国商业科技进步奖, 并作为商务部流通行业标准《客户服务专业人员技术要求》编制的重要参考依据。

(三) 商业国际商会将汇编研究成果, 供中国贸促会、商务部和教育部等主管部门参考。

七、其他事项:本次课题申报按照每项课题 500 元的标准收取课题评审和管理服务费。上述费用请于 2015 年 1 月 20 日前全额汇款至

如下账户,并注明“客户服务研究课题”:

单 位:中国国际贸易促进委员会商业行业分会

开户行:北京市工行灵境支行

账 号:0200 0133 0900 7101 221

八、联系方式:

中国国际商会商业行业商会教育培训部山东办事处

地 址:济南市天桥区无影山中路 153 号香港国际 7
号楼 2 单元 1007 室

联系人:靳成功 王磊

电 话:0531—86591892 传 真:0531—86591892

网 站:www.sdssfw.com

邮 箱:shangwudasai10@163.com

中国国际商会商业行业商会教育培训部

地 址:北京市西城区复兴门内大街 45 号(100801)

电 话:010-66094065(兼传真)

联系人:刘亚平

