

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会

商贸促字〔2021〕34号

关于征集《售后服务管理人员职业能力要求》 团体标准起草单位和起草人的通知

各有关单位：

《国务院关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》（国发〔2014〕26号）明确提出：“现阶段，我国生产性服务业重点发展研发设计、第三方物流、融资租赁、信息技术服务、节能环保服务、检验检测认证、电子商务、商务咨询、服务外包、售后服务、人力资源服务和品牌建设”，并同时要求“完善售后服务标准，加强售后服务专业队伍建设，健全售后服务认证制度和质量监测体系，不断提高用户满意度”。《国务院办公厅关于推进对外贸易创新发展的实施意见》（国办发〔2020〕40号）中也提出：“要创新服务渠道，完善服务保障体系，开展售后服务，推进售后云服务模式，提高售后服务质量”。为总结和提炼售后服务管理领域的良好实践，发挥标准的技术支撑作用，满足售后服务管理人才培养需求，促进各行业售后服务质量提升，中国国际贸易促进委员会商业行业委员会依据《中华人民共和国标准化法》，于近期立项了《售后服务管理人员职业能力要求》（项目计划编号为：CCPIT-CSC-JH2021154）团体标准。标准起草

工作由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国国际商会商业行业商会和中国标准化协会服务贸易分会共同牵头，拟于2021年下半年完成标准起草工作。为更好地完成上述标准制定工作，经研究，决定面向全国公开征集《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草单位和起草人。现将有关事项通知如下：

一、起草单位、起草人资格条件

（一）依法经营、业绩或研究成果突出、在售后服务管理领域实践或研究排名前列的企业和相关事业单位、行业协会商会、科研院所和高等院校。起草单位应具有较高的社会影响力和美誉度。

（二）起草人应具有较丰富的实践经验和较高理论水平，并能积极参与标准起草的各项工作，确保标准的适用性、有效性和先进性。

二、起草单位、起草人权利和义务

（一）在正式发布的《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草单位中列入相关企业、事业单位、行业协会商会、科研院所和高等院校名称。

（二）将参与标准起草工作的主要人员姓名列入《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草人名单。备注：每个单位原则上限定为列名1人。

（三）能够坚持全程参加标准起草工作会议，按时完成标准起草工作组分配的各项工作任务。

（四）按时参加与该标准起草相关的各类座谈会、讨论会、协调会及调研活动。

（五）能够共享本单位在售后服务管理领域所取得的优秀成果，提供给标准起草工作组参考。

（六）在标准起草过程中发表独立见解，并逐字逐句对标准提出建设性修改意见。

（七）在可以公开的前提下，向标准起草工作组提供个人相关研究成果、经典案例和数据，供起草标准参考。

（八）起草单位不得在会议及公共场合攻击、损毁同行。

三、名额限制

将根据报名情况，原则上选取 30 家以内的相关企业、事业单位、行业协会商会、科研院所和高等院校作为标准起草单位。

四、参与原则

《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草单位应对所制定标准的质量及其技术内容全面负责，要求参与标准起草工作的单位应提供必要的技术、资源的支持，以确保标准制定计划项目按时完成。

五、上报要求

拟申请成为《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草单位的企业、事业单位、行业协会商会、科研院所和高等院校，请填写申报表电子版于 2021 年 3 月 10 日前以电子邮件方式反馈

至中国国际贸易促进委员会商业行业委员会指定邮箱
ccpitlyp@163.com。

六、联系方式

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会

地 址：北京市西城区复兴门内大街 45 号（100801）

网 站：www.ccpitcsc.org

电 话：010-66094066

联系人：刘亚平

邮 箱：ccpitlyp@163.com

附件：《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草单
位申报表

中国贸促会商业行业委员会

2021 年 1 月 29 日



附件.《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草单位申报表

单位名称				单位性质	
主营业务				所属行业	
通讯地址				邮政编码	
推荐起草人姓名		性 别		出生日期	
民 族		籍 贯		政治面貌	
专业技术职称		现任职务		手 机	
联系电话		传 真		电子邮箱	
单位简介,经营业绩、服务与管理成果(可另附):					
推荐起草人个人简历,技术专长、相关著作、个人事迹(可另附):					
贵单位参加标准起草人是否能够按时参加标准各项起草会议: 是 () 否 () 贵单位是否能够提供必要的资金支持: 是 () 否 () 贵单位是否能够提供必要的技术支持: 是 () 否 ()					
单位意见: 我单位同意作为《售后服务管理人员职业能力要求》团体标准起草单位,并委派专人参与标准起草工作,对标准各项起草工作给予积极支持与配合。					
负责人: (公章) 年 月 日					