

重庆市职工教育和职业培训协会电子文件

渝职协发〔2023〕15号

关于联合开展客户服务管理员 高技能人才培训的通知

各有关单位、个人：

为进一步贯彻落实党的二十大精神和中办国办《关于加强新时代高技能人才队伍建设的意见》，切实加强高技能人才梯队建设，落实新修订的《中华人民共和国职业教育法》和中办国办印发的《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》要求，加快推进职业教育“双师型”教师队伍高质量建设，健全教师标准体系，拟于近期开展2023年客户服务管理员培训班。本次培训班将由重庆市职工教育和职业培训协会主办，重庆市实用技能人才培养学校联合重庆铁路运输技师学院实施。

重庆铁路运输技师学院作为国家重点职业院校和国家级高技能人才培训基地，一直高度重视人才培养工作，对教师群体的发展尤为关注。重庆市实用技能人才培养学校作为市级培训学校和市人力社保局第一批重点培育打造的“渝能人”重点培训品牌，一直致力于我市高技能人才的培养，培养了一大批适应社会需求的技能型人才。

为高质量做好培训工作，现将培训班有关事项通知如下：

一、培训职业/工种

客户服务管理员（一/二/三级）。

二、培训对象

凡符合报名条件的高中、高职院校教师及从事相关工作的企业职工。（报名条件详见附件1）

三、培训内容

客户关系管理、客户关系投诉、客户服务心态测试与识别、客户沟通技巧等。

四、时间及地点

（一）培训时间：2023年9月中旬（以具体通知为准）

（二）评价时间：培训结束一周时间内（以具体通知为准）

（三）培训及报名地点：重庆铁路运输技师学院（沙坪坝区上桥张家湾50号）

五、培训方式

线下面授+线上练习

六、费用相关

（一）收费标准

职业（岗位）	等级	培训费	评价费	合计（元）
客户服务管理员	三级	2215	285	2500
	二级	2340	660	3000
	一级	2740	760	3500

注：培训费用含师资费、场地费、设备设施费、耗材费、资料费、证书费等，交通及住宿自理。

（二）收款账户及账号：

账户名：重庆铁路运输高级技工学校

账 号： 108802942557

开户行：中国银行重庆沙坪坝支行上桥新街支行
(缴费打款时需备注 “姓名+单位+职业/等级”)

七、其他事项

(一) 报名相关

参训人员认真对照附件 1 (报考条件) 进行报名、按照要求填写申报表，一级、二级详见附件 2，三级详见附件 3 (职业技能等级认定申报表)，请将电子申报材料发送至 tlxpxzx @163.com 邮箱或在线填报至 <https://f.wps.cn/ksform/w/write/0tmyMpdA#/routePromt> 并将纸质申报表一式两份连同其它相关材料交重庆铁路运输技师学院培训处黎老师。

(二) 证书相关

参训人员符合条件可以参加技能等级认定，认定通过后颁发客户服务管理员职业技能等级证书 (一级、二级、三级)，发证机构为重庆市职工教育和职业培训协会。

(三) 纪律要求

参训人员要遵守廉洁自律规定，厉行勤俭节约，严格执行中央八项规定和《干部教育培训工作条例》、《重庆市干部教育培训学风建设“十不准”》等要求。

八、咨询电话

重庆市实用技能人才培养学校

(一) 项目管理：王老师 023-81906099

(二) 课程安排：罗老师 17830067467 (微信同号)

重庆铁路运输技师学院

(一) 报名条件：段老师 18696665425 (微信同号)

(二) 材料审核：黎老师 15823596683 (微信同号)

谭老师 13638303390 (微信同号)

附件：1.报考条件

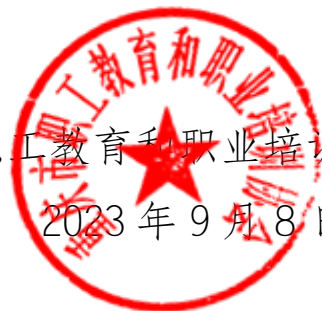
2.职业技能等级认定申报表（一级、二级）

3.职业技能等级认定申报表（三级）

4.报名须知

重庆市职工教育和职业培训协会

2023年9月8日



附件1

报考条件

一、客户服务管理员

(一) 客户服务管理员/三级(具备以下条件之一者)

- 1.连续从事本职业工作6年以上;
- 2.具有以高级技能为培养目标的技工学校、技师学院和职业技术学院本专业或相关专业毕业证书;
- 3.具有本专业或相关专业大学专科及以上学历证书;
- 4.具有其他专业大学专科及以上学历证书,连续从事本职业工作1年以上;
- 5.取得其他专业大学专科及以上学历证书后,经三级客户服务管理员正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(二) 客户服务管理员/二级(具备以下条件之一者)

- 1.连续从事本职业工作 13 年以上;
- 2.取得三级客户服务管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作 5 年以上;
- 3.取得三级客户服务管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作 4 年以上,经二级客户服务管理员正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;
- 4.取得本专业或相关专业大学本科学历证书后,连续从事本职业工作 5 年以上;
- 5.具有本专业或相关专业大学本科学历证书,取得三级客户服务管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作 4 年以上;
- 6.具有本专业或相关专业大学本科学历证书,取得三级客户

服务管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以上,经二级客户服务管理员正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;

7.取得硕士研究生及以上学历证书后,连续从事本职业工作 2 年以上。

(三) 客户服务管理员/一级(具备以下条件之一者)

1.连续从事本职业工作19年以上;

2.取得二级客户服务管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作4年以上;

3.取得二级客户服务管理员职业资格证书后,连续从事本职业工作3年以上,经一级客户服务管理员正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;

4.取得本专业或相关专业大学本科学历证书后,连续从事本职业或相关职业工作13年以上;

5.取得硕士、博士研究生学历证书后,连续从事本职业或相关职业工作10年以上。

附件2

重庆市职业技能等级 认定申报表

职业技能等级认定一（二）级

姓 名：_____

工 作 单 位：_____

职 业（工 种）：_____

申 报 等 级：_____

填 表 时 间：_____

重庆市职工教育和职业培训协会 制

申 报 须 知

一、申报人员凡符合认定职业（工种）的国家职业技能标准中申报条件之一者，可申请报考该职业（工种）认定考试。

二、申报条件有关学历要求是指经国家教育部门承认的正规学历；从事本职业或相关工作经历年限是指取得学历前后从事该项工作时间的总和；全日制学历申报人员，未毕业期间经历不计入相关专业工作年限。

三、职业技能等级认定实行诚信报考制度。报名时，申报人员须仔细阅读申报须知内容，签订诚信承诺书后，如实、准确无误的填写重庆市职业技能等级认定申报表。申报人员签订诚信承诺书后，即认可所填报的报考信息真实有效，在资格审核环节中如发现提供虚假信息，将按有关规定给予其取消考试资格的处理。

四、填表注意事项。本表一律用A4纸双面打印，黑色笔填写，字迹工整；表中各项内容按照要求如实填写，对于没有填写内容的项目，须在该栏内注明“无”；本表须由申报者本人亲笔签名，不得代签或电脑打印；复印件材料应清晰、完整，内容不得涂改；本表一式两份，认定合格后评价机构和本人（或单位）各存一份。

诚信承诺书

本人自愿参加重庆市职业技能等级认定考试，现郑重承诺：

一、本人已认真阅读并完全理解上述申报须知及填表须知所有内容，愿意在报名确认中严格遵守上述规定，保证按规定的程序和要求参加考试。

二、本人保证报名时所提供的个人信息真实、准确、完整，不弄虚作假，不伪造。如因个人信息错误、缺失及所提供证明材料虚假造成的一切后果由本人承担。

三、本人承诺一旦考试缴费确认，如因本人原因不能参考所产生的一切后果由本人承担。

四、本人承诺领取准考证后认真阅读准考证上的考试时间、地点及注意事项。在考试当天持本人准考证和有效身份证原件按准考证上指定的时间和地点参考，在规定时间内如因本人原因遗失或损坏本人准考证而影响参加考试一切后果由本人承担。

承诺人：

时 间：

一、个人基本情况

姓 名		性 别		一寸免冠 彩色白底 照片	
出生年月		民 族			
联系电话 (本人手机号)		政治面貌			
证件号	身份证号码		证件类型	身份证	
学 历		专 业			
毕业院校			毕业时间		
学历证书编号					
参加工作时间		本职业工作年限			
工作单位			职业/职称		
通讯地址			邮政编码		
Email					
现持有职业资格 /职业技能等级 证书	职业(工 种)		等级		
	证书编号				
学 习 经 历	起止 时间	就读学校(学习经历)		专业	学历、学位
	(从何年何月- 何年何月)				
工 作 经 历	起止 时间	工作单位(工作经历)		职务	获奖情况

此栏粘贴本人身份证复印件（正反面）

此栏粘贴本人职业资格或者等级证书复印件

此栏粘贴学信网查询学籍报告截图

二、技术总结

生产成就、技术攻关、革新成果、创造发明、指导传授技艺和职业技能培训等情况。（要求不少于2000字，篇幅不够，可另加附页）

（以上信息由申报者本人填写，均为必填项）

三、职业技能等级认定记录

认定成绩	认定时间	
	认定等级	
	理论知识	
	操作技能	
	综合评审	
核发职业技能等级证书编号		

四、审核意见

重庆市职业技能等级 评价机构意见	<p style="text-align: right;">(公章) 年 月 日</p>
---------------------	--

附件3

重庆市职业技能等级

认定申报表

职业技能等级认定（三、四、五）级

姓 名：_____

工 作 单 位：_____

职 业（工 种）：_____

申 报 等 级：_____

填 表 时 间：_____

重庆市职工教育和职业培训协会 制

申 报 须 知

一、申报人员凡符合认定职业（工种）的国家职业技能标准中申报条件之一者，可申请报考该职业（工种）认定考试。

二、申报条件有关学历的要求是指经国家教育部门承认的正规学历；从事本职业或相关工作经历年限是指取得学历前后从事该项工作时间的总和；全日制学历申报人员，未毕业期间经历不计入相关专业工作年限。

三、职业技能等级认定实行诚信报考制度。报名时，申报人员须仔细阅读申报须知内容，签订诚信承诺书后，如实、准确无误的填写重庆市职业技能等级认定申报表。申报人员签订诚信承诺书后，即认可所填报的报考信息真实有效，在资格审核环节中如发现提供虚假信息，将按有关规定给予其取消考试资格的处理。

四、填表注意事项。本表一律用A4纸双面打印，黑色笔填写，字迹工整；表中各项内容按照要求如实填写，对于没有填写内容的项目，须在该栏内注明“无”；本表须由申报者本人亲笔签名，不得代签或电脑打印；复印件材料应清晰、完整，内容不得涂改；本表一式两份，认定合格后评价机构和本人（或单位）各存一份。

诚信承诺书

本人自愿参加重庆市职业技能等级认定考试，现郑重承诺：

一、本人已认真阅读并完全理解上述申报须知及填表须知所有内容，愿意在报名确认中严格遵守上述规定，保证按规定的程序和要求参加考试。

二、本人保证报名时所提供的个人信息真实、准确、完整，不弄虚作假，不伪造。如因个人信息错误、缺失及所提供证明材料虚假造成的一切后果由本人承担。

三、本人承诺一旦考试缴费确认，如因本人原因不能参考所产生的一切后果由本人承担。

四、本人承诺领取准考证后认真阅读准考证上的考试时间、地点及注意事项。在考试当天持本人准考证和有效身份证原件按准考证上指定的时间和地点参考，在规定时间内如因本人原因遗失或损坏本人准考证而影响参加考试一切后果由本人承担。

承诺人：

时 间：

一、个人基本情况

姓 名		性 别		一寸免冠 彩色白底 照片
出生年月		民 族		
联系电话 (本人手机号)		政治面貌		
证件号	身份证号码		证件类型	身份证
学 历		专 业		
毕业院校			毕业时间	
学历证书编号				
参加工作时间		本职业工作年限		
工作单位			职业/职称	
通讯地址			邮政编码	
Email				
现持有职业资格 /职业技能等级 证书	职业(工 种)		等级	
	证书编号			
学 习 经 历	起止 时间	就读学校(学习经历)	专业	学历、学位
	(从何年何月- 何年何月)			
工 作 经 历	起止 时间	工作单位(工作经历)	职务	获奖情况

此栏粘贴本人身份证复印件（正反面）

此栏粘贴本人职业资格或者等级证书复印件

此栏粘贴学信网查询学籍报告截图

二、职业技能等级认定记录

认定成绩	认定时间	
	认定等级	
	理论知识	
	操作技能	
核发职业技能等级证书编号		

三、审核意见

重庆市职业技能等级评价 机构意见	<p style="text-align: right;">(公 章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
---------------------	---

附件4

报名须知

一、报名步骤及材料

（一）对照职业标准（报名条件），确定本人报考的等级；

（二）填写本人申报表：填写前请仔细阅读申报须知，准确填写信息，粘贴有关证件，双面打印一式两份，承诺人处本人签字，按手印；

（三）填写电子信息汇总表：按照格式要求，准确填写本人有关电子信息（红色是必填部分）；

（四）提供20kb以下JPG格式电子版二寸近期免冠红底彩照（以本人名字_身份证号命名）；

（五）社保参保证明1份（打印方法另附）；

（六）大专及以上学历证明1份：

1.2000年前取得的学历证书，需要提供“学信网”上的查询截图并打印1份，如“学信网”上无记录可以提供毕业证复印件1份；

2.2000年后取得的学历证书，需要提供“学信网”上的查询截图并打印1份，如取得中国共产党培训党员的学校（简称：党校）的毕业证书，在“学信网”上无记录可以提供毕业证复印件1份。

(七) 申报表中的“工作经历”填写参考模板：

X年X月—X年X月：在哪儿学什么

X年X月—X年X月：在哪儿做什么工作

注意：工作经历要与自己社保流水的单位保持一致。

二、考试相关

1.若考试未通过，补考时提交相应科目补考费即可（如三级考试包含理论和技能，理论未通过，技能通过，则补考时提交技能的考试费用，只参加技能的补考，理论成绩保留）；

2.每人仅1次补考机会，若补考不过，则需重考，补交所有科目考试费用，参加所有科目的考试（如三级考试包含理论和技能，理论和技能均未通过，则需参加理论和技能两科的考试，提交两个科目的考试费用）。