**【客户服务管理员】等级认定公告**

**各会员单位：**

根据《上海市人力资源和社会保障局关于全面推行企业职业技能等级认定工作的通知》（沪人社职〔2020〕240号）的有关要求。上海市职业技能鉴定中心《关于同意上海市商业联合会职业技能能级认定工作备案的函》（沪职鉴中函〔2021〕57号），结合行业实际，现就组织实施【客户服务管理员】职业技能等级认定工作公告如下：

**1、评价项目名称：**

【客服服务管理员】 级别：三级、二级。

**2、评价项目的评价标准如下：**

评价方案依据《客户服务管理员国家职业标准》，结合职业特点，采用结果考核方式。

**【客户服务管理员】三级评价标准如下：**

客户服务管理员（三级）的鉴定方式分为理论知识和专业技能考核。理论知识和专业技能考核都采用闭卷笔试方式或者机考，都实行100分制，每门60分及以上者为合格，理论知识或专业技能不及格者可按规定分别补考，补考期限为两年。

考核方案：（1）理论知识考试方案（考试时间 45分钟）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 题型 | 考试方式 | 鉴定题量 | 配分 |
| 判断题 | 闭卷笔试/机考 | 40 | 40 |
| 单选题 | 60 | 60 |
| 小计 | － | 100 | 100 |

（2）专业能力考核方案：考核项目表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业(工种)名称 | 客户服务管理员 | 等级 | 三级 |
| 职业代码 |  |
| **序号** | 项目名称 | 单元编号 | 单元内容 | 考核方式 | 选考方法 | 考核时间(分钟) | 配分 |
| 1 | 客户服务策划 | 1 | 服务职责及规范要求 | 笔试/机考 | 必考 | 10 | 25 |
| 2 | 客户服务提供 | 2 | 服务信息及人员管理 | 笔试/机考 | 必考 | 15 | 30 |
| 3 | 客户服务控制 | 3 | 服务质量及过程控制 | 笔试/机考 | 必考 | 10 | 25 |
| 4 | 客户服务改进 | 4 | 客户投诉及关系处理 | 笔试/机考 | 必考 | 10 | 20 |
| 合计 | 45 | 100 |

**【客户服务管理员】二级评价标准如下：**

客户服务管理员（二级）的鉴定方式分为理论知识和专业技能考核。理论知识和专业技能考核都采用闭卷笔试方式或者机考，都实行100分制，每门60分及以上者为合格，理论知识或专业技能不及格者可按规定分别补考，补考期限为两年

考核方案：（1）理论知识考试方案（考试时间 45分钟）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 题型 | 考试方式 | 鉴定题量 | 配分 |
| 判断题 | 闭卷笔试 | 40 | 40 |
| 单选题 | 60 | 60 |
| 小计 | － | 100 | 100 |

（2）专业能力考核方案（考核项目表）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业(工种)名称 | 客户服务管理员 | 等级 | 二级 |
| 序号 | 项目名称 | 单元编号 | 单元内容 | 考核方式 | 选考方法 | 考核时间(分钟) | 配分 |
| 1 | 客户服务策划 | 1 | 组织体系及流程设计 | 笔试/机考 | 必考 | 20 | 30 |
| 2 | 客户服务提供 | 2 | 服务信息及沟通管理 | 笔试/机考 | 必考 | 15 | 25 |
| 3 | 客户服务控制 | 3 | 服务质量及成本控制 | 笔试/机考 | 必考 | 10 | 20 |
| 4 | 客户服务改进 | 4 | 满意度测量预防纠偏 | 笔试/机考 | 必考 | 15 | 25 |
| 合计 | 60 | 100 |

**3、评价科目的评价时间和评价地点**

评价时间由会员单位提前20工作日申请。

评价地点：上海市第111号鉴定站所（上海市松江区荣乐东路2027号二楼）

**4、申报时间和申报条件**

申报时间：由各会员单位提前20工作日申请。

申报条件：

**三级客户服务管理师（具备以下任一条件）**

（1）连续从事本职业工作5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师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

**二级客户服务管理师（具备以下任一条件）**

（1）连续从事本职业工作6年以上。

（2）取得三级客户服务管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上。

（3）取得三级客户服务管理师职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上，经二级客户服务管理师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师职业资格证书后，连续从事本职业工作2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师职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上，经二级客户服务管理师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。

***\*****相关专业是指市场营销、企业管理等经济、管理类专业。*

**5、申报地点和申报方式**
申报地点：上海市静安区新闸路945号315室（上海市商业联合会）

申报方式：会员单位委派专人带领申报资料上门申报；

报名资料：职业技能等级认定报名表（附件1）；员工身份证复印件，在职工作证明或者毕业证复印件（满足各个项目等级申报条件的相关资料）或者单位工作证明汇总表（加盖单位公章，附件2）；培训管理协议（附件3）

**6、收费项目和收费标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业名称 | 职业等级 | 评价考核费 | 补考费 |
| 客户服务管理员 | 三级 | 280 | 100元/理论；100元/操作 |
| 二级 | 350 | 100元/理论；100元/操作 |

**7、证书查询。**

1、登陆上海市商业联合会网站查询职业技能等级认定证书和成绩

网址：[http://www.s](http://jnjd.osta.org.cn)、)ca.org.cn

2、登陆上海市人力资源和社会保障局网站“等级认定证书查询”栏查询等级认定证书

[http://www.rsj.sh.gov.cn/xjd/index600.jsp](http://jnjd.osta.org.cn)、)

附件1

**职业技能等级认定报名表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓 名** |  | **性别** |  | **出生年月** |  年 月 日 |
| **学 历** |  | **手机** |  |
| **身份证号码** |  |
| **工作单位** |  | **工作年限** |  年 |
| **单位地址** |  | **社保缴纳** | 有□ 无□ |
| **技能等级****证书** | 职业名称 | 职业等级 | 发证日期 |
|  |  |  |
| **教育学历****证书** | 毕业院校 |  | 专业 |  |
| 毕业证书编号 |  |
| **申报信息** | **申报认定职业名称** | **申报认定等级** |
|  |  |
| **考生须知** | 一、考生报名参加培训考试，考生若在规定时间内，未参加认定的，视作自动放弃。二、部分认定科目在操作技能考核前，考生还需支付场地能源材料费（详细另行通知）。三、考生须凭本人准考证和身份证原件【或社会保障卡（带照片）、公安局核发的机动车驾驶证、初、中职学校在校学生学生证、护照、军官证、士兵证、港澳台胞证等有效证件原件】进入考场，证件人信息须与准考证信息一致，否则不得参加考试。（以上证件复印件无效）四、考生参加考试，需于报到时间前到达考场，迟到十五分钟以上（以报到时间为准）不得入场。开考三十分钟后，才可交卷离场。五、考生必须严格遵守考场纪律，严禁作弊或代考，自觉服从考评人员等考场工作人员管理。六、考试过程中关闭手机。七、考生应自觉维护考场秩序和考试环境，保持考场安静，考试结束后不在考区内逗留或大声喧哗随意走动，离开考场后，不可再进入考场。八、考生参加技能认定考试，应穿戴整洁，言行文明。 |
| 一、本人承诺已认真阅读《考生须知》，考生已熟知考核项目申报条件，并承诺本人符合申报条件。并自觉遵守职业技能认定考场规则及考试纪律。如有违纪违规，愿接受处理。二、为配合疫情防控，本人承诺考试前14天不离开上海区域（考前须展示健康码，行程码）。三、本人承诺报名时所提供的基本信息、获证信息、申报信息是真实、准确、完整的,如有虚假，愿意承担由此带来的责任：包括但不限于取消认定资格、考试成绩无效、所获证书收回等。 承诺人（签字）∶  |

附件2

**（在职证明一人一份加盖公章，在职证明汇总表统一盖章，二选一）**

**在职证明**

兹证明 （先生/女士）身份证号码 在本单位内 部门，从事 岗位工作，从业年限 年，在职期间工作态度端正，无任何不良记录。

特此证明！

 公司（盖章）

 20 年 月 日

**在职证明汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **身份证号码** | **任职部门** | **任职岗位** | **从业年限** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |

 公司（盖章）

 20 年 月 日

附件3

**职业技能等级认定管理协议**

甲方（协会）：上海市商业联合会

乙方（企业）：

根据《人力资源和社会保障部关于改革完善技能人才评价制度的意见》关于印发《职业技能等级认定工作过程（试行）的通知》以及《上海市人力资源和社会保障局关于全面推行企业职业技能等级认定工作的通知》、按照上海市职业技能等级认定工作指导手册的要求，就乙方在职员开展职业技能等级评价工作签订该协议。

**一、合作内容**

（一）甲方获得上海市人力资源和社会保障局部门备案的职业技能等级认定项目，根据乙方需求，为乙方员工提供职业技能等级评价。

（二）乙方应该根据员工的业务绩效、带教或培训情况、转岗储备、技能发展目标等情况，组织员工参与职业技能等级项目评价；对于评价达到相应级别的员工，乙方应建立相关的激励机制。激励机制包括但不限于见证奖励，薪资的增加、职级的提升、福利享受的优先权等。

（三）乙方应就职业技能等级认定工作相关的激励机制向甲方进行书面报备，并把相关奖励情况资料备份一份给甲方。同时乙方承诺所有报考人员均为本单位缴纳社保职工或者与本单位签订正式劳务派遣合同单位缴纳的社保职工。

（四）甲方在向乙方提供员工职业技能等级评价时，应符合主管部门相关要求和规定，以及甲方相关的制度规定。

（五）甲方可以向乙方推荐相关培训机构，但不得强制乙方采用特定的培训机构。

（六）甲方应按照相关部门的要求做好职业技能等级评价的项目的组织机构和服务流程，保障等级认定项目的落实与执行，并建立沟通交流机制，对评价项目、评价流程、评价结果分析等进行交流讨论，完善职业技能等级评价相关要求与规范，必要时甲方应向主管部门做项目更新报备。

**二、协议有效期限**

本协议约定的有效期为：本协议生效之日起1年内。

**三、违约责任**

（一）任何一方没有充分、及时履行义务的，应当承担违约责任；给守约方造成经济损失的，违约方承担相应的责任。

（二）因不可抗拒力导致某一方无法履行协议义务时，该方不承担违约责任。

（三）其他问题可协商解决。

**四、补充与附件**

本协议未尽事宜由双方另行及时协商解决，补充协议或条款作为本协议一部分，与本协议具有同等法律效力。

**五、其他**

本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

**甲方(公章)：上海市商业联合会 乙方(公章)：**

**甲方代表签字： 乙方代表签字：**

**签字日期： 年 月 日 签字日期： 年 月 日**