

中国质量协会秘书处文件

中国质协秘字〔2022〕3号

关于举办顾客满意度测评及投诉处理 培训班的通知

各会员单位及相关组织：

在市场竞争日益激烈的环境下，追求顾客满意和忠诚已成为组织的重要目标，有效实施顾客满意度测评，妥善进行投诉处理，是持续满足顾客需求并超越其期望的前提。《质量管理体系 要求》国家标准（GB/T 19001-2016）和《质量管理 顾客满意 组织内部投诉处理指南》国家标准（GB/T 19012-2008）对顾客满意的监测和投诉处理均提出了明确要求。

中国质量协会多年来持续组织推进用户满意工程，协调处理各类产品和服务投诉，开展行业企业顾客满意度测评工作，积累了丰富的经验。为满足广大学员在顾客满意度测评和内部投诉处

理等方面的培训需求，中国质量协会培训咨询部拟于2022年3月在北京市举办顾客满意度测评及投诉处理培训班。现将相关事宜通知如下。

一、培训目标

通过讲授、案例讨论等形式，帮助学员掌握顾客满意度测评和投诉处理的方法和技巧，重点讲授基于获取的数据和信息分析结果评价顾客满意度，撰写顾客满意调查报告，进一步激励组织持续改善，提高顾客的满意程度。

二、培训时间

2022年3月22日至24日。

三、培训地点

北京市（具体地点报名后另行通知）。

四、培训对象

从事质量管理、营销管理、客户服务、投诉处理和开拓市场的人员，以及负责顾客满意度测评工作的相关人员。

五、培训内容

（一）顾客满意度测评。

1. 有关顾客满意的概念。
2. 顾客满意度测评及其价值，影响顾客满意的主要因素。
3. 顾客满意与顾客忠诚、以及与顾客行为的关系。
4. 顾客满意度测评策划。
5. 顾客满意测评实施步骤。

（二）顾客投诉管理。

1. 顾客关系管理与投诉管理。
2. 顾客投诉管理的目标及其流程。
3. 顾客投诉管理的方法和工具。
4. 投诉处理的技巧。

六、联系方式

请报名者认真填写中国质量协会公开培训课程回执表（附件），于2022年3月11日前发送邮件至中国质量协会培训咨询部。

联系电话：（010）66079098；68419670

电子邮箱：zzzy@caq.org.cn

网 址：www.caq.org.cn

请扫描右侧微信二维码，关注质量培训动态。



附件：中国质量协会公开培训课程回执表

中国质量协会秘书处
2022年1月12日



附件

中国质量协会公开培训课程回执表

课程名称	顾客满意度测评及投诉处理				
单位名称				邮编	
通讯地址					
联系人		部门		职务	
电话		传真		手机	
E-mail				人数	共__人
学员姓名	性别	职务	电话	手机	E-mail
培训费	培训费： ☐ 会员企业 2600 元/人， ☐ 非会员企业 2800 元/人（含授课费、培训期间午餐、资料费、证书费等）。住宿自理。				
培训费缴纳	可在报到时刷卡、电子支付，或在报到前一周将费用汇至指定账户。 ☐ 刷卡 ☐ 电子支付 ☐ 汇款				
指定汇款账户	户 名：中国质量协会 开户行：工商银行北京西四支行 账 号：0200002809014498969				
发票开具	请务必与本单位财务部门确认以下信息： ● 发票类型： ☐ 专用发票 ☐ 普通发票 ● 如开专用发票，需准确提供以下信息，以避免出错，影响您报销。 单位名称： 纳税人识别号： 地址、电话： 项目： 开户行、账号：				
其它说明	参加人员对本课程内容了解程度： ☐ 较熟悉 ☐ 一般 ☐ 有过初步了解 ☐ 第一次接触 希望通过此次培训实现的目标：				
备 注	请务必在报名截止日期前，将填写的回执表电邮至本部。				

电话：(010)66079098；68419670

邮箱：zzzy@caq.org.cn