

重庆市质量协会 重庆市名牌产品协会 文件

渝协联[2020] 02号

关于参加中国质量协会培训班 预报名的通知

各会员单位及有关企业：

为更好地为重庆市质量协会、重庆市名牌协会会员单位服务，提升会员单位质量管理工作人员工作技能和管理水平，中国质量协会拟于2020年10月中旬，在重庆市江北区金质花园酒店举办培训班（培训的内容见附表，按需求自由选择报名）。请各参会单位于7月8日之前，将报名信息用邮件的形式回复协会，联系人：黄娅娟，电话：89232962，邮箱：2540023991@qq.com。

附件：中质协培训内容课程表



2020年6月16日

附件：

中质协培训内容课程表

项目	培训目标	培训对象	培训内容	收费标准	回执
顾客满意度测评及投诉处理	结合案例，帮助学员掌握测量顾客满意度和投诉处理的方法和技巧，讲授如何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，从而激励组织持续改善，提高顾客的满意程度。	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，以及负责满意度测评工作的相关人员。	<p>(一) 顾客满意度测评</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有关顾客满意的概念； 2. 顾客满意度测量及其价值、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. 顾客满意度测量策划； 5. 顾客满意测量实施步骤。 <p>(二) 顾客投诉管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>培训时间为三天，培训费：会员单位 2600.00/人，非会员单位 2800.00/人</p>	<p>拟参加培训人数 ____人。</p>
新版 ISO/IEC17025 标准宣贯及实验室内审员	通过学习，使学员了解新版标准的要求、变化和实验室认证认可主管部门的有关政策，掌握内审方法和技巧，具备实施体系文件换版的基本能力。	各检验检测机构和实验室技术负责人、管理体系运行负责人、内审员；企事业单位和大专院校、科研院所的实验、检测/校准人员；拟取得内审员资格的	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲解新版 ISO/IEC17025 标准及主要变化，比较实验室认可和实验室资质认定的关系和异同； 2. CNCA 和 CNAS 有关文件、配套政策及应用要求解读； 3. 实验室认可/检验检测机构资质认定基础知识和要求； 4. 评审准则修订内容及对管理体系文件的要求，新版质量手册、程序文件的编写、修订及转版方法； 5. CNAS 认可/资质认定最新政策、认可规则和相关要求； 6. 新版准则对实验室内部审核的策划和实施； 7. 测量设备仪器的管理，设备的计量溯源性与期间核查等方法； 8. 实验室质量管理控制方法与应用； 	<p>培训时间为三天，会员单位 2000.00/人，非会员单位 2200.00/人</p>	<p>拟参加培训人数 ____人。</p>

		有关人员。	9. 练习与答疑。		
IATF 1694 9:20 16标 准五 大工 具	通过讲授和演练了解五大核心工具在IATF16949:2016标准中的应用，掌握核心工具应用的精髓，为企业产品的设计研发、计划安排、产品验证、质量预防等提供专业保障。	企业中层管理者以及设计研发、质量、工艺、可靠性、实验室等各类专业技术人员。	(一) 产品质量的先期策划 (APQP) ; (二) 生产件批准程序 (PPAP) ; (三) 失效模式影响分析 (FMEA) ; (四) 测量系统分析 (MSA) ; (五) 统计过程控制 (SPC) 。	培训时间为四天，会员单位 3600.00/人，非会员单位 3800.00/人	拟参加培训人数____人。
备注	<p>1、培训费含授课费，培训期间午餐，资料费，证书费等；住宿自理。</p> <p>2、可以全选三个培训课目，可以单选一个，最后以人数报名最多的为准。</p>				