

打造行业标杆 力促标准落实

商业行业贸促会召开《客户服务专业人员技术要求》行业标准专家审定会

■ 本报记者 李红阳 实习记者 孙允广

近日,商业行业贸促会组织的《客户服务专业人员技术要求》行业标准专家审定会在江苏省苏州工业园召开。此次行业标准审定会审查组由商务部、中国服务贸易协会及其他相关部门共11位专家组成,来自贸促会商业行业分会及其他机构代表20余人参加此次会议。会议审议了该“标准”相关条例并提出专业建议,整理形成报批稿后,上报商务部。

商业行业贸促会会长曾亚非表示,该标准的制定,有助于研究客户服务的理论基础、人员素养,有助于研究客户服务管理的知识系统、培训体系与实训架构。除此之外,标准还为企业客户服务专业人员人才培养规格提供参照,进一步规范客户服务的行业标准,为现代服务业的人才培育提供模式参考。

客户服务需要行业标准

根据《2014中国呼叫中心产业与运营标杆研究报告》,截至2014年,中国整个行业的呼叫中心总坐席数已超过120万,从业人员超过200万人,数据中还未包括淘宝平台等小微商家在线服务团队。

中国贸促会商业行业分会秘书长姚歆表示,目前客户服务人员服务水平参差不齐,缺乏统一的工作指导,同一工作岗位在不同企业、不同部门表现出不同要求,同时,客户服务人员流失率较高,员工缺乏对工作内容的认同性。客户服务岗位的重要性与规范性难以匹配,导致部分员工难以在岗位上认真钻研,努力做事,从而陷入一种恶性循环。尤其是一些中小型企业,本身组织结构与管理方式

的不科学,导致客户服务陷入必须做又做不好的困境。结合我国服务业现状,《客户服务专业人员技术要求》应时而生。

商业行业贸促会领衔“定标”

作为该项标准起草单位代表,姚歆介绍了此次审定会召开的背景,梳理了整个标准的申报、起草过程以及标准“编制说明”。

在2014年9月,商业行业贸促会便着手对客户服务行业标准的资料收集、翻译及分析研究等前期工作;2015年3月,该会公开向社会征集起草标准工作组成员,同年4月,提出工作组工作方案,确定组织架构及其职责、工作进度安排等;6月至9月,该会组织召开数次研讨会,对标准草案进行修改,形成征求意见稿;10月,该会发文向各企事业

单位征求意见,在此期间,共收到42个单位的反馈,共提出30条意见。工作组秘书对反馈意见进行梳理后,采纳了其中9条,并对不采纳意见一一进行了解释说明;年底,根据征求意见情况,形成客户服务标准的送审稿。

据了解,该标准包括规范客户服务术语、客户服务专业人员等级划分、知识要求、技能能力、培训与考核规定等内容。

评审专家推选中国服务贸易协会副会长储祥银为专家组组长并主持标准审定工作。专家组对标准“送审稿”等文件审议后,一致认为,送审稿资料齐全,充分吸收理论界与实践界专家意见并借鉴国内外先进经验,提出了客户服务专业人员定义、等级划分、技术条件规范等条例,适应行业发

展的迫切需要,填补了国内空白,具有较强的科学性和合理性,也具有一定的前瞻性。稿件编写格式标准严谨,符合GB/T 1.1的规定。

商务部驻上海特派员向欣表示,审定会专家专业、认真、负责,会议严谨、高效,亟待《客户服务专业人员技术要求》行业标准正式出台,指导行业健康发展。

据悉,起草工作组将按专家组审定意见对《要求》送审稿进行修改,形成报批稿后上报商务部。该标准预计于今年年底由商务部正式颁布实施。

曾亚非表示,待标准正式颁布,商业行业贸促会将不断发挥自身优势,做好标准下一个阶段的宣贯和实施工作,也欢迎社会各界人士及企事业单位积极参与其中。

地方经贸动态

北京市贸促会举办对印投资说明会

本报讯 7月28日,北京市贸促会与北京市商务委、天津市贸促会、河北省贸促会等机构共同组织了“促进企业‘走出去’系列活动的第四场——促进京津冀企业‘走出去’——对印度投资实务说明会”。来自自主、协办贸促会及相关会员单位代表130余人参加了活动。市商务部对外经济合作处负责人王智勇主持会议。

印度驻华大使馆贸易与商务处秘书班达鲁在会上介绍了印度经济社会、吸引境外投资、中印经贸合作发展方面的基本情况;印度政府提出的“印度制造”、“产业走廊”、“外商直接投资”计划对境外

企业提供的投资发展机会;以及为吸引境外投资印度在行业准入、持股比例、融资、政府审批、法律等方面的鼓励措施。

印度工商联合会东亚处辅助主任詹达拉·巴祖格推介了今年10月将在印度新德里召开的“金砖四国工商峰会”。

据悉,本次说明会是提高企业国际化发展水平及对外投资的精准性、有效性的务实举措,对推动京津冀企业深入了解印度投资环境,紧抓“一带一路”战略新机遇,拓展对印投资合作新空间起到积极作用。

(白刚刚)

深圳举办德国投资推广会

本报讯 近日,深圳市贸促会与德国联邦外贸与投资署、德国工商大会广州代表处共同举办了“德国东部地区的智能制造——高科技价值链中的商业机会”德国投资推广会。深圳市贸促会组织了IT通信、半导体、生物医疗及微电子、物流等领域的近20家企业参加。

德国联邦外贸与投资署首席执行官Friedrich和机械与电子技术总监Oliver Seiler,分别介绍了德国东部地区的商业区位优势、高科技产业的市场潜力和德国新联邦州从事商贸活动的特殊优势。

陕西省贸促会随团出访乌、吉两国

本报讯 近日,陕西省副省长王莉霞率代表团出访了乌兹别克斯坦和吉尔吉斯斯坦共和国两国。出访活动由陕西省贸促会具体承办。

代表团在吉尔吉斯斯坦共和国出席了“第三届伊塞克湖经济论坛”、“丝绸之路国家商品展”和“吉尔吉斯陕西中大工业园规划发展座谈会”。

王莉霞表示,双方将通过地方政府的互动交流,促进合作与发展;创造机会、建立渠道,深化贸易、投资等领域合作;推动人文交流交往,全面深化科技、教育、文化、旅游、医

学、考古与文化遗产保护等领域的合作;加大科教创新,与中亚各国在科技信息交流、资源共享、成果转化、人才培养等方面加强合作。

代表团在乌兹别克斯坦出席了“中国陕西—撒马尔罕经贸合作洽谈会”和“陕西—布哈拉文物考古合作座谈会”。

代表团向两国政府及工商界推介了陕西省2017丝博会暨第21届西洽会,邀请两国相关机构参加,介绍了陕西省在“一带一路”建设中的独特优势与合作愿景,积极推动陕西省企业与乌吉两国工商企业界的深入交流。

(刘冰)

(上接第1版)

中国企业首次深度参与B20

G20首次在中国举办,那么中国企业如何参与到B20之中呢?

B20组委会秘书处议题报告组组长孙晓表示,中国已经成为世界第二大经济体和第一大贸易国,中国的工商界必然要在全世界经济治理的改革方案中提出中国的方案。中国企业在今年参与B20议题报告的工作非常出色。

孙晓说,从去年中国工商界参与到安塔利亚B20之后,很多中国企业意识到参与B20、参与全球经贸规则制定的重要性。过去参与B20的中国企业的数量是个位数,而今年参与的中国企业达到了156家,占到了总数的1/3。

值得注意的是,2016年B20的5个议题工作组主席都是中国的知名企业家,既有国企负责人如中化集团董事长宁高宁、中国人寿集团总裁缪建民等,也有阿里巴巴集团执行主席马云、百度

公司董事长兼首席执行官李彦宏等网络“巨头”。此外,来自中国各个领域的10位企业家担任议题组的联合主席。

孙晓介绍:“这些工商界领袖英文很好,在今年1月份开始的议题讨论过程中,这些企业家用流利的英语和对全球经济的深刻认识,来引导议题导论向着有利于全球经济复苏和增长、全球经济治理改革的方向推进。”

孙晓表示,B20有长期关注的话题,比如贸易投资和金融监管。今年的《B20政策建议报告》中,还出现了关于建设世界电子贸易平台(eWTP)等有中国特色的议题。在今后的几年,将能看到这些倡议带来的积极影响。

他认为,B20平台不是一次简单的会议,而是给中国的企业提供了非常难得的机会。近两年是中国企业国际化视野的开拓重要机遇期,中国企业在全球多边舞台上参与全球经贸规则制定的需求和能力都越来越强。



智能车间推动“江苏制造”向中高端迈进

江苏把握全球产业革命大势,以智能车间为标杆,通过大规模技术改造升级,补高端装备“短板”,节能耗、降成本、提档升级,以创新引领产业迈向中高端。目前全省已创建150个省级示范智能车间,为产品供给侧改

革提供了鲜活样本。

图为江苏威尔曼科技公司的高密度印制电路板智能生产车间,技术工人正用电脑控制车间自动化设备的运行。

中新社发 顾华夏 摄

江苏省贸促会搭建企业大数据平台

本报讯(实习记者 孙允广)近日,江苏省贸促会大数据平台建设顺利完成一期,12000余家企业数据已在内网OA上线。该平台以江苏省贸促会多年来服务企业的相关数据为资源数据,其中包括中小企业开拓资金企业、省国际商会会员、省进出口许可证事务中心和省国际商事法律服务中心企业数据,形成了统一的企业信息资源库。

江苏省贸促会会务信息部有关人士表示,省贸促会部门和下属单位较多,每个具体业务部门都积累了服务过程中的企业客户数据。部分数据交叉重复,之前未经整合、共享,造成数据无法被最大化利用。

因此,建立一个工作作用的共享平台,便于企业数据统一管理、共建共享。

据悉,江苏省贸促会曾多次召开专门会议,就平台建设必要性、安全性进行讨论,形成基本一致意见后制定了具体建设方案。由该会会务信息部牵头负责,电子商务公司负责平台开发和技术保障,各相关业务部门和单位提供企业基本情况数据。

企业数据库的具体内容包括公司名称、地址、邮编、传真、企业类型、企业进出口编码、海关编码、工商注册号、工商注册日期、法人代表、行业划分、主营产品、企业规模、上年度出口额、添加时间、数据来源等。

目前此大数据平台,具备信息查看、增加、删除、搜索、导出、分析统计等功能,可多人在线同时操作。平台设置了超级管理员权限和普通人员权限,根据需要可进行单一条件统计和组合条件查询。

江苏省贸促会会长笪家祥表示,下一步该平台建设目标主要围绕两个方面,一是不断完善系统功能和增加海量信息,将江苏省贸促会相关部门以及全省贸促系统了解和掌握的企业数据都纳入大数据平台之中。二是建立短信平台和微信平台,在线对特定用户信息群发,将平台中的企业信息逐渐引入微信平台之中,更加方便与企业交流。

加强贸易投资促进工作 推动更高水平对外开放

(上接第1版)

更加注重贸易投资促进工作转型升级。联合国国际贸易中心研究表明,贸易投资促进工作使各国人均GDP平均增长5%—6%,出口平均增长7%—8%。目前,各主要经济体都十分重视借贸易投资促进机构之力扩大贸易和招商引资。要牢固树立有为才能有位、有位更加有为的理念,在发挥优势与转型升级中寻求更大作为,以实实在在的服务体现自身价值。既要用好展会论坛等传统渠道,又要借助互联网等信息化手段推出新平台;既要以我为主,又要善借外力,不断为贸易投资合作拓展新空间。

三、加强贸易投资促进工作的新思路

以参与“一带一路”建设为统领,积极服务大局。“一带一路”建设需要形成政府推动、民间促进、

企业参与的良性互动格局。要大力推进国际产能合作、自由贸易区建设、外贸优进优出等重大举措。广泛建立联系机制,拓宽交流渠道,加强政策宣介,凝聚各方共识,筑牢民意根基,推动与沿线国家发展战略相互对接、优势互补。组织各类经贸促进活动,促进基础设施互联互通,推进境外产业园区建设,推动重大项目落地生根。

以举办各类经贸促进活动为平台,助推企业拓展国际市场。坚持专业化、国际化、品牌化、信息化方向,加快展览业创新发展和转型升级,打造龙头展览企业,培育国际知名品牌展会。办好各类工商峰会、商务论坛、洽谈会、团组出访等经贸活动,为企业对接项目、签署订单牵线搭桥。强化信息咨询服务,用好网站、微信公众号和报纸杂志,加大经贸信息收集、分析和发布力度。打造外贸企业服务

平台,组织开展外贸企业业务培训,为中小外贸企业提供通关报检、仓储物流、供应链等外贸综合业务。

以强化涉外商事法律服务为抓手,全力维护我国企业海外权益。要定期发布海外贸易投资风险评估报告,提供重要市场法律法规、营商环境和技术标准。完善经贸摩擦预警机制,积极组织企业进行应对,加强大要案法律抗辩,推动对外官民对话和业界合作。发展知识产权服务业务,帮助企业进行海外知识产权布局、应对海外知识产权纠纷。加强商事海事仲裁和调解工作,健全多元化纠纷解决机制。

以加强中外工商界交流合作为渠道,积极参与民间外交和国际经贸规则制定。要充分发挥联系国内外工商界的优势,多领域多层次多渠道开展民间外交,传播好中

贸促朋友圈

河北省贸促会— 香港贸易发展局

本报讯 近日,河北省贸促会会长张力红会见了来访的香港贸易发展局东北华北办事处首席代表何建荣一行,双方就企业合作、转型升级等进行了交流。

张力红介绍了河北省的经济发展现状及河北省贸促会的基本情况,重点介绍了河北省贸促会今年的主要工作。

何建荣介绍了香港贸发局开展的主要工作,并希望与河北省贸促会加强合作,共同举办活动,为河北省中小企业牵线搭桥,在企业转型升级、拓展海外市场等方面提供支持。

张力红充分肯定了香港贸发局在会展、服务中小企业等方面所做的工作,表示要合理利用各方资源,增强河北省贸促会各部门与香港贸发局的联系,为河北省企业“走出去”及促进企业间的经贸交流、项目合作等作出贡献。

(宗正)

广东省、广州市两贸促会— 阿根廷驻广州领事馆

本报讯 近日,广州市贸促会主任王旭东、广东省贸促会会长张华分别会见了到访的阿根廷驻广州总领事高德善先生一行,双方分别就加强经贸合作、推动两地交流等事宜进行了交流。

高德善表示,希望能在广州市贸促会的帮助下与广州的企业加强进一步的交流合作。今年9月,阿根廷政府将在布宜诺斯艾利斯举办“阿根廷投资与商务论坛”,欢迎广州地区的企业踊跃参加。

王旭东表示,阿根廷农产品资源丰富优质,与广州有很大的合作空间,希望阿方企业利用与广州市贸促会的紧密关系,推进更加深入的合作。

高德善表示,阿根廷驻广州总领事馆计划在明年初举办“阿根廷经贸周”系列活动,在广东省内多个地市进行路演,希望得到广东省贸促会的大力支持协助。

张华表示,粤阿在科研、能源、贸易、旅游业等领域的互补性强,合作前景广阔。广东省贸促会将积极加强与阿根廷驻广州总领事馆的合作,建立定期信息交换机制,共同推动两地合作交流。

(王宗宇)

活动预告

第七届中俄文化大集

主办方:中国文化部

俄罗斯文化部

时间:8月11—15日

地点:俄罗斯布拉戈维申斯克市与中国黑河市

活动概况:以文化贸易为主题,融经贸、旅游为一体,将邀请香港世贸集团、海内外侨领侨商参与,举办“香港——黑河旅游经贸对接会”、“海内外侨领侨商黑河招商项目推介会”等一系列经贸活动。还将首次举办当代文学研讨暨中俄出版物版权交易会,与俄罗斯开展版权贸易,加大版权输出和推广。展览场地13个,展销种类1400余种,展销面积3000多平方米。是中俄两国文化艺术交流、产业合作、贸易发展的重要平台。