

## 权威解读 |

### 1+X“呼叫中心客户服务与管理”职业技能等级证书事项说明

华唐集团作为呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书及标准的建设主体，对于院校比较关注的呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书（以下简称：“呼叫中心客户服务与管理证书”）方面的问题进行了梳理，便于院校和学生更准确地了解证书信息。

现就呼叫中心客户服务与管理证书相关整理事项说明如下：

#### Q1：1+X“呼叫中心客户服务与管理”证书是什么？

**A1：**1+X证书来自国务院制定出台的《国家职业教育改革实施方案》(简称职教20条)，目的是让职业院校的教育更加符合企业对人才的需求。“1+X”的“1”是专业、学历、毕业证书，“X”是根据自己能力、爱好、择业方向，选择若干个职业技能，X证书就叫职业技能专业等级证书。

**呼叫中心客户服务与管理证书：**囊括信息服务类、电子商务类、市场营销类等众多专业的课程内容，所培养的职业技能人才主要面向呼叫中心、客户服务中心、顾客联络中心、服务外包及电子商务等企业，从事呼叫中心业务客户服务、电话销售、电话回访、数据分析、运营管理工作。



**Q2：呼叫中心客户服务与管理证书制度试点的范围是？**

**A2：一是试点职业技能领域**，面向现代服务业技能人才紧缺领域；**二是试点院校**，以中等职业学校（不含技工学校）、高等职业学校为主，本科层次职业教育试点学校、应用型本科高校及国家开放大学等积极参与。

**Q3：呼叫中心客户服务与管理证书对应专业是？**

**A3：中等职业学校：**客户信息服务、电子商务、市场营销、通信运营服务、金融事务、计算机应用、文秘、旅游服务与管理、会展服务与管理、城市轨道交通运营服务、商务英语、计算机网络技术、物流服务与管理、导游服务、工商管理事务、航空服务、软件与信息服务、商务助理、网络营销、城市燃气智能输配与应用、社区公共事务管理、旅游外语、播音与主持、会计事务、房地产营销、物业服务、汽车服务与营销、交通运营服务、邮政快递运营、邮政通信服务、民政服务、服务外包。

**高等职业院校：**电力客户服务与管理、电信服务与管理、电子商务、服务外包、计算机应用技术、商务管理、市场营销、旅游管理、会展策划与管理、空中乘务、工商企业管理、人力资源管理、商务英语、连锁经营与管理、计算机网络技术、移动互联应用技术、大数据技术、应用英语、全媒体广告策划与营销、酒店管理与数字化运营、智慧城市管理技术、现代物业管理、民航运输服务、现代文秘、保险实务、金融科技应用、财富管理、金融服务与管理、现代物流管理、民政服务与管理、公共事务管理、公共关系、汽车技术服务与营销、邮政快递运营管理、导游、休闲服务与管理、应用外语、社区管理与服务。

**高等职业教育本科学校：**计算机应用工程、市场营销、电子商务、跨境电子商务、旅游管理、酒店管理、现代家政管理、网络与新媒体、现代物业管理、现代物流管理、金融科技应用、现代通信工程、高速铁路运营管理、邮政快递管理、智慧社区管理、保险、金融管理。

**应用型本科学校：**电子商务、市场营销、工商管理、行政管理、物流管理、旅游管理、公共事业管理、电子信息工程、信息管理与信息系统、信息资源管理、酒店管理、零售业管理、会展经济与管理、商务英语、旅游

管理与服务教育、邮政管理、医疗保险、金融科技、通信工程、城市管理、物业管理。

**Q4：呼叫中心客户服务与管理职业技能面向的职业岗位（群）是什么？**

**A4：呼叫中心客户服务与管理（初级）：**主要面向呼叫中心的客户服务专员、话务员、坐席代表、电话销售专员、在线客服等职业岗位，主要完成客户疑难问题解答、业务受理、业务办理、产品销售、客户回访等工作，从事呼叫中心客户服务交付工作。

**呼叫中心客户服务与管理（中级）：**主要面向呼叫中心的班组长、运营支持、培训师、质检专员等职业岗位，主要完成投诉管理、现场管理、指标监控、日报制作、录音质检、员工辅导等工作，从事呼叫中心客户服务质量的监控和改进工作。

**呼叫中心客户服务与管理（高级）：**主要面向呼叫中心的数据分析专员、运营主管、项目主管、项目经理等职业岗位，主要完成呼叫中心的数据统计分析、话务预算及排班、绩效管理、团队管理、运营管理工作，从事呼叫中心数据分析、项目管理等工作。

**Q5：怎么报名参加呼叫中心客户服务与管理证书的考试？**

**A5：**教育部 1+X 职业技能等级证书信息管理服务平台开发了专门的考试报名系统，具体操作流程可（[点击原文阅读](#)，详见附件 1：《1+x 职业技能等级证书信息管理服务平台（试点院校）操作手册 V1.1》）

**Q6：呼叫中心客户服务与管理证书分等级吗？如何划分？**

**A6：**呼叫中心客户服务与管理证书分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别技能要求。

**Q7：呼叫中心客户服务与管理证书各个等级的要求分别是？**

**A7：初级：**根据业务的需求，能够完成呼入、呼出、电话销售及在线客服接待与业务受理等工作。

**中级：**根据业务的需求，能够完成呼叫中心客户投诉的管理，能够针对呼叫中心坐席人员的服务质量、服务水平等进行有效的甄别，能够为一线坐席提供必要的辅导和培训。

**高级：**根据业务的需求，对呼叫中心业务数据进行分析 and 运用，能够针对呼叫中心运营过程中的流程、绩效、人员、成本等各个环节进行有效的管理。

**Q8：**作为呼叫中心客户服务与管理证书的建设主体，主要负责事项有哪些？

**A8：**1、标准开发；2、教材和学习资源开发；3、考核站点建设；4、考核颁证；5、协助试点院校实施证书培训；6、建立信息化服务平台；7、协调解决试点工作相关问题。

**Q9：**2023 年试点院校申报时间？

**A9：**1、根据省教育厅公布的申报时间为准，各省申报时间不同。试点院校的申报需通过登录“职业技能等级证书信息管理服务平台”（简称“平台”）完成（网址：<https://vslc.ncb.edu.cn/>），申报系统开放时间有一定期限。2、省教育厅负责人先在系统里面做证书试点申报计划，院校才可以正常申报。3、最终，证书试点的申报由省教育厅审批。

**Q10：**2022 年申报指标未用完，是否需要重新申报？

**A10：**具体沿用指标是由省教育厅进行操作，如 2022 年申报的指标沿用至 2023 年。若 2022 已申报，但未参加证书考核，且申报数量满足今年报考数量，则不需要重新申报；若 2022 年已申报，部分学生参加证书考核，剩余数量不能满足院校 2023 年报考数量，则需要申请新增部分。

北京华唐中科科技集团有限公司  
2023 年 2 月 22 日

