

中国食协品牌战略工作委员会 中国文化网络传播研究会 媒体融合专家委员会

关于举办 2017 “食品售后服务与投诉处理”

培训研讨班的通知

自《食品安全法》重新修订颁布以后，消费者、职业打假人对食品质量的投诉日渐增多，尤其是在互联网环境下，通过媒体与自媒体发起的食品投诉大量出现，对食品企业的品牌建设造成不良负面影响，也影响中国食品行业的整体声誉。

为了提高食品生产和销售企业的售后服务和投诉处理水平，帮助食品企业共同应对互联网形势下出现的新投诉问题，促进食品企业之间的食品售后服务信息共享和交流，由中央网信办主管的中国文化网络传播研究会媒体融合专家委员会与中国食品工业协会品牌战略工作委员会决定联合举办《2017食品售后服务与投诉处理培训研讨会》，现将有关会务事宜如下：

一、会议时间：2017年9月29日

二、会议地点：云南省弥勒市 湖泉酒店

三、培训对象

各级食品药品监督管理局负责投诉处理、质量监管的工作人员；

食品企业分管投诉处理、售后服务、舆情维护、品牌管理的中层管理人员和一般管理人员。

四、会议内容

1. 来自高校、法律、媒体、食品工业协会、消费者协会、食品药品监督管理局、大型食品企业等行业专家及资深实战专家进行授课(详见课程设置);

2. 国家大型食品企业代表经验交流;

3. 食品企业抵制虚假投诉和职业打假人恶意投诉联盟成立仪式。

五、培训费用

1. 每人会务培训费 3800 元(含宴会和工作餐), 交通与住宿费用自理, 网上报名缴纳或报到时交纳;

2. 协办费用: 凡一次性提供 3 万元赞助费的企业, 自动成为协办单位, 享受协办单位权利和待遇, 可减免 2 人的会务培训费, 并成为食品企业抵制虚假投诉和职业打假人恶意投诉联盟理事单位, 享受会务组提供的一年专属服务, 例如: 食品投诉处理建议、品牌建设管理建议、产品售后服务建议、反恶意投诉联动、售后服务先进企业推荐与宣传等服务。

3. 参加该培训的学员可免费参加 9 月 26-28 日由中国食品工业协会品牌战略工作委员会与云南省弥勒市人民政府联合主办的“2017 年食品行业品牌创新发展峰会”活动, 由于峰会活动名额有限, 报满为止。

六、报名方式

1. 电话通道报名: 010-53359187/010-53353673;

2. 活动行或活动 H5 报名: 报名方填写详细报名信息;

3. 请各有关单位确认报名后尽快将报名回执传真或电邮传回教务组;

4. 教务组邮箱: liuyh@trendplus.cn;

六、相关事宜

1. 先交费、后开具发票; 也可以先报名, 会议报到时缴

费。互联网报名发票提供报名二维码，核实后提供发票。报名交费后，如遇参加培训人员变动，参会人员可以更换，但不予退费；

2. 报到请交本人近期免冠 2 寸照片一张，名片一张；

3. 本期培训费发票由承办本次培训的质讯（北京）文化工作室开具。

七、结业

凡学完培训要求课程者，颁发培训学习《合格证书》。

附：培训班日程安排

培训班报名回执



二〇一七年八月十五日

食品售后服务与投诉处理培训研讨会日程安排

(2017年9月29日全天)

	时间	授课人	课题
上午	08: 45—09: 45	王四新, 中国传媒大学教授, 文法学部副学部长, 传播学专业传媒政策与法规专业博士生导师, 中国文化网络传播研究会媒体融合专家委员会成员。	《及时监控舆情, 食品企业应该正确处理涉及媒体投诉事件》
	10: 00—11: 00	王一鸣, 清华大学博士, 研究员, 互联网声誉管理专家, 曾在国家新闻管理部门供职, 中国文化网络传播研究会媒体融合专家委员会成员。	《食品企业必须高度重视消费者通过互联网发起的食品投诉》
	11: 05—12: 05	刘金涛, 北京金色浪涛品牌管理有限公司董事长、总裁, 原双汇集团公关副总经理, 国内知名品牌管理专家和舆情分析专家。	《食品企业如何正确处理消费者发起的食品投诉》
下午	14: 00—15: 00	吴沈括, 北京师范大学刑事法律科学研究院暨法学院副教授、硕士生导师, 中国互联网协会研究中心秘书长, 最高人民法院咨询监督专家, 联合国网络犯罪问题高级顾问。	《从法律角度看消费者、媒体、食品企业、监管部门在投诉事件中的责任和义务》
	15: 10—16: 10	王文甫, 河南省漯河市食品药品监督管理局食品监管科科长, 资深食品投诉处理专家, 对基层食品投诉处理有深厚研究。	《基层食药监管部门处理食品投诉事件的流程和一般原则》
	16: 15—17: 15	万里, 中国新闻智库秘书长, 中国新闻智库网总编辑, 中国人民大学新闻与社会发展研究中心研究员, 资深媒体人。	《认识媒体, 适应舆论传播和食品投诉新常态》

课程安排可能会因老师的工作及时间关系做个别的调整。