**专业培训记录**

**■QMS** **□50430** **□EMS** **□OHSMS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **中国联合网络通信有限公司重庆市分公司** | **专业小类/****项目代码** | **31.19.00** |
| **教师姓名** | **陈焕** | **专业** | 31.19.00 | **培训地点** | **办公室** |
| **受培训人员** | **姓名** | **张心** | **冉景洲** |  |  |  |  |
| **专业代码** | **无** | **无** |  |  |  |  |
| **生产工艺/****服务过程** | 呼叫中心业务流程：客户业务请求→请求分类（咨询、业务办理、投诉等）→身份验证→业务受理→处理回复→客户确认信息服务业务流程：客户需求→签订合同→确认服务方案→业务实施→编制报告→客户验收 |
| **生产过程/服务过程****的风险及控制措施****特殊过程的控制** | 特殊过程：服务过程。质量控制：客户需求、处理过程质量、服务评价 |
| **重要环境及控制措施** | **/** |
| **不可接受风险的危险源及控制措施** | **/** |
| **相关法律法规的要求及产品标准** | 《电信条例》、工信部《呼叫中心服务质量和运营管理规范》、《中国联通客户服务中心业务运营管理规范》、《电信业务经营许可管理办法》等标准 |
| **检验和试验项目及要求(如有型式试验要求,要进行说明)** | 无型式试验要求检验和试验项目及要求：方案策划、过程监控、服务质量、 |
| **其它相关知识** | **/** |

**填表人(专业人员)： 日期： 2020年11月11日 审核组长： 日期：2020年11月11日**

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**