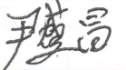
**专业培训记录**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | | **吉林省康达机械设备有限公司** | | | | **专业小类/**  **项目代码** | **18.08.00;19.15.00;29.10.07** |
| **教师姓名** | | **张鹏**  **尹盛昌** | | **专业** | **18.08.00;19.15.00;29.10.07** | **培训地点** | **会议室** |
| **受培训人员** | **姓名** | **张鹏** | **刘本胜** |  |  |  |  |
| **专业代码** | **29.10.07** | **18.08.00;19.15.00;29.10.07** |  |  |  |  |
| **生产工艺/**  **服务过程** | | **维修：客户电话沟通故障问题------填写接待记录----客户以快递方式邮寄公司--故障检查确定故障原因-----与客户交代故障原因，及故障更换的零部件和所需费用-----客户确认---派工------维修------自检----按原地址返回--- 客户验收------付款**  **销售：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----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** | | **风险：参加人员未能掌握培训知识**  **业务人员未了解客户的要求**  **质量未能满足客户要求**  **维修方案未能满足客户要求**  **维修方案数据遗漏**  **控制措施：培训结束后进行效果确认**  **对客户的投诉进行分析**  **制定服务规范，培训客服人员**  **按咨询规范进行标准化服务**  **对设备进行维护保养，确保维修方案水平**  **须按维修方案要求数据进行核对** | | | | | |
| **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** | | **GB7258-2017《机动车运行安全技术条件》**  **GB18344-2016《汽车维修、检测、诊断技术规范》**  **GB18565-2016《营运车辆综合性能要求和检验方法》**  **GB/T15746（1.2.3）-2011汽车修理质量检查评定标准**  **JT/T198-2004营运车辆技术等级划分和评定要求**  **JT/T325-2013营运客车类型划分及等级** | | | | | |
| **检验和试验项目及要求(如有型式试验要求,要进行说明)** | | **无要求** | | | | | |
| **其它相关知识** | | **无** | | | | | |

**填表人(专业人员)：**  **日期：2021.7.4 审核组长：**  **日期：2021.7.4**

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**