

南京能瑞自动化设备股份有限公司
管理制度

现场技术服务制度

编 号： NRGF-MD-SH-001

版 本 号： A2 版

受控状态：

编 制： _____

审 核： _____

批 准： _____

发布日期： 2019 年 05 月 31 日

实施日期： 2019 年 06 月 01 日

现场技术服务制度

版 次： A 2

目录

第一章 概述	3
1. 目的.....	3
2. 范围.....	3
3. 服务内容.....	3
4. 服务实施.....	3
5. 主要相关记录.....	4
第二章 人员管理	7
1. 目的.....	7
2. 适用范围.....	7
3. 主要内容.....	7
4. 岗位技能要求.....	8
5. 服务工作总结.....	8
第三章 物料借用归还管理	11
1. 目的.....	11
2. 适用范围.....	11
3. 主要内容.....	11
4. 物料申请单.....	12
第四章 客户满意度调查	13
1. 原则.....	13
2. 调查方法.....	13
3. 持续改进.....	13
5. 服务满意度调查表.....	14
第五章 客户投诉处理	15
1. 目的.....	15
2. 客户投诉处理.....	15
3. 客户投诉相关记录.....	15
1. 目的.....	19
2. 培训原则.....	19
3. 培训实施.....	19
4. 相关记录.....	19

现场技术服务制度

版 次： A 2

第一章 概述

1. 目的

加强公司服务人员的管理，为更加有效的为客户进行服务，及时处理客户诉求，保证公司售后服务质量，提升客户满意度，打造公司品牌价值。

2. 范围

本制度适用于本公司售后服务工作的管理。

3. 服务内容

3.1 为顾客提供快速的响应服务，保持售后服务热线电话 24 小时开机，客户打电话后 1 小时内回复，及时为客户排除疑难问题。

3.2 实施本地化，区域责任制服务模式，如需安排技术人员进行现场服务，保证 2-4 小时内到达现场，24 小时内定位问题，并提供解决方案。

3.3 为客户提供免费培训，使客户有关技术人员熟悉本公司产品性能和特点，并能处理基本的简单故障，具备自我开展维护、维修工作能力；

3.4 为客户提供技术支持，提供现场产品安装、调试、维修服务，提供远程电话、在线指导等技术输出服务。

3.5 为用户提供产品升级服务，对于在质保期内产品，如果产品有性能提升或者功能改进或者客户提出个性化功能需求，我们将提供产品的免费升级服务；对于质保期外产品，我们会继续提供升级软件和升级工具，并对客户进行培训，使其具备升级能力和升级条件。

3.6 接受用户意见和投诉，公司设有全国售后服务热线 400-060-5598，如本公司产品存在质量问题，我们在接到反馈后 24 小时内给出解决方案，对于严重的质量瑕疵，我们负责包退包换。

4. 服务实施

4.1 售后服务人员首先应保证个人的人身安全和财产安全，安全是开展服务工作的基础，服务人员应尤其重视设备安全、调试工作安全。

4.2 进行部门组织架构建设，保证信息传递流畅，明确分工，责任到人，对现场服务人员进行考勤管理、任务管理、培训考核、绩效考核，保证售后服务输出质量。

4.3 品质管理部对服务反馈的产品质量问题牵头分析处理，经过管理者代表批准后实

现场技术服务制度

版 次： A 2

行退换，并做“产品退换记录”归档。

4.4 质量问题反馈：售后服务部负责接受用户投诉意见和收集反馈信息并向公司进行质量问题反馈，品质管理部接收反馈信息，召开质量分析会，安排相关部门协助售后服务为用户提供解决方案，以最快的速度为用户解决疑难问题。

4.5 售后服务部门定期组织人员对客户进行满意度调查，同时对调查结果进行汇总分析，形成客户满意度分析报告，组织相关部门开展客户满意度分析会，责任部门针对客户的满意度提出改进措施，由品质管理部进行效果跟进验证。

4.6 按照客户需求或者定期对客户开展培训工作，使客户有关技术人员熟悉本公司产品性能和特点，并能处理简单故障，具备自我开展工作能力。

4.7 服务工作结束后，现场实施人员需要按照部门的规定的统一格式填写服务工作回执单，并交客户签字或者盖章对服务结果进行确认。

4.8 客户服务满意度回访：售后服务部设回访专员对服务的满意度进行回访，现场人员售后服务工作结束后，需要将任务结束时点信息第一时间反馈回访专员，回访专员接到反馈后，第一时间通过电话对客户的满意度进行回访，并如实记录客户对售后人员技能、态度、产品等方面的评价。

5. 主要相关记录

- | | |
|--------------|------------|
| 5.1 顾客满意度调查表 | F. YX012.0 |
| 5.2 用户培训记录表 | F. YX016.0 |
| 5.3 服务工作回执单 | F. YX017.0 |
| 5.4 顾客投诉记录表 | F. YX018.0 |
| 5.5 质量信息反馈表 | F. ZG100.0 |
| 5.6 用户质量问题报告 | F. YX019.0 |

6. 组织介绍

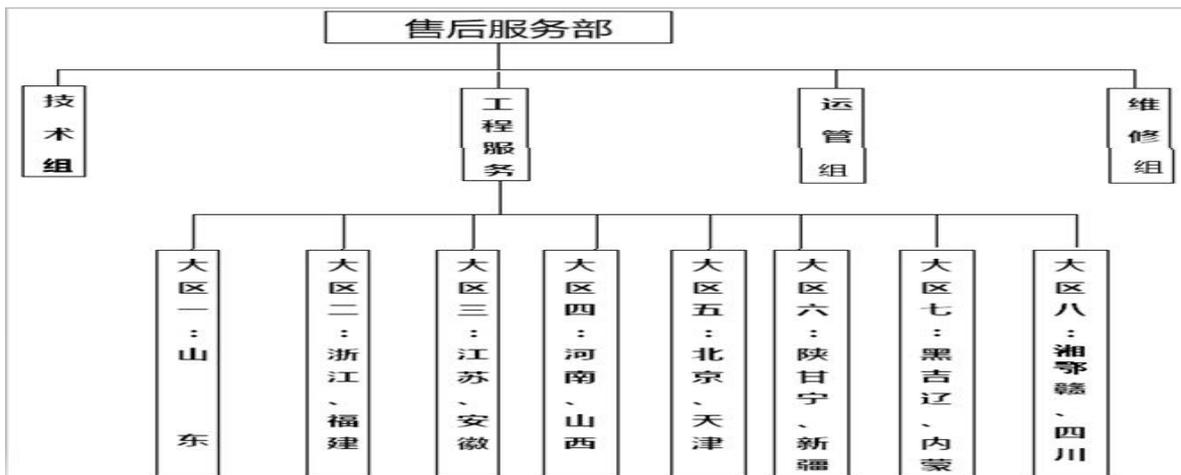
现场技术服务制度

版 次： A 2

6.1.1 为顾客提供快速的响应服务，保持售后服务热线电话 24 小时开机，客户打电话后 1 小时内回复，及时为客户排除疑难问题。实施本地化，区域责任制服务模式，如需安排技术人员进行现场服务，保证 24 小时内到达现场，48 小时内定位问题，并提供解决方案。为客户提供免费培训，使客户有关技术人员熟悉本公司产品性能和特点，并能处理基本的简单故障，具备自我开展维护、维修工作能力；为客户提供技术支持，提供现场产品安装、调试、维修服务，提供远程电话、在线指导等技术输出服务。为用户提供产品升级服务，对于在质保期内产品，如果产品有性能提升或者功能改进或者客户提出个性化功能需求，我们将提供产品的免费升级服务；对于质保期外产品，我们会继续提供升级软件和升级工具，并对客户进行培训，使其具备升级能力和升级条件。接受用户意见和投诉，公司设有全国售后服务热线 400-060-5598，如本公司产品存在质量问题，我们在接到反馈后 48 小时内给出解决方案，对于严重的质量瑕疵，我们负责包退包换。

6.1.2 其它事项：参与公司经营决策，负责跟进本部门责任事项的落实，代表本部门进行跨部门的间的协调与沟通；负责部门的管理制度、工作标准、业务流程的建立，完善和监督执行；负责制定本部门的业务规划，编制年、季、月度工作计划，并监督计划落实。

6.2 售后服务部组织架构及各部门职责



6.2.1 技术组

- (1) 合同评审，订单审核；

现场技术服务制度

版 次： A 2

- (2) 对接现场反馈问题，通过 OA 进行质量问题反馈，进行质量问题的延伸处理；
- (3) 对接现场反馈问题，对接研发，指导现场人员及时解决问题；
- (4) 制定培训资料，定期进行培训工作安排；
- (5) 组长每天对现场反馈的问题按照模板进行汇总汇报；
- (6) 完成领导安排的其它任务。

6.2.2 工程服务组

- (1) 各组长制定区内人员任务执行计划、撰写月度总结；
- (2) 建立辖区内充电桩运行档案、采集指标档案、针对重点系统制定提升计划；
- (3) 各组长每天对区域内人员任务按照模板进行跟进、汇报；
- (4) 各组长对区域内问题、困难及时汇报；
- (5) 组长有义务对辖区内人员进行能力培养、技术培训；
- (6) 组长负责对辖区内客户满意度，与大区商务实时对接、及时沟通，任务开始、任务进展、任务结束等相关信息要抄送商务人员；
- (7) 各组长对辖区人员进行管理、对不适应组织的人员及时上报部门；
- (8) 完成领导安排的其它任务。

6.2.3 运管组

- (1) 对各组汇报的任务进度进行整理汇总；对任务的进度进行跟进；对任务完成情况进行分析；制定任务高效实施方案；
- (2) 每天通过微信对人员进行实时微信定位考勤；
- (3) 追踪收集每单任务结束时客户签写的服务工作评价回执单，对客户的满意度进行回访；
- (4) 对人员进行安全工作培训；
- (5) 完成领导安排的其它任务。

6.2.4 维修组

- (1) 负责制定维修计划、每周汇报维修进度、提供维修分析报告；
- (2) 负责建立完整的收发货流水台账,并保证台账实时更新；
- (3) 负责规范维修品入库整理、维修产品发货，使维修按照流程开展维修作业。

6.3 售后服务部岗位设置

部/大区	岗位	编制人数	工作职责
------	----	------	------

现场技术服务制度

版 次： A 2

技术组 (7人)	技术经理	1	负责各大区现场技术对接协调管理
	客户服务副经理	1	负责各大区现场技术对接辅助协调
	技术支持专员	5	负责各大区现场技术对接
运管组 (4人)	项目经理	1	负责现场人员管理、安全工作培训、后勤保障工作开展
	运管专员	2	现场人员管理及日常事务
	安全员	1	对安全工作培训、
维修组 (4人)	维修经理	1	负责充电桩器件维修、桩体维修工作计划安排
	维修专员	3	负责充电桩器件维修、桩体维修工作
工程服务 组(按需)	区域经理	1	负责山东大区内工作开展协调
	技术经理	1	负责区内现场技术对接
	现场工程师	按需	负责现场的服务工作

第二章 人员管理

1. 目的

规范服务服务人员的行为，树立良好的服务形象，保障服务质量。

2. 适用范围

适用于服务服务人员及其他人员的管理。

3. 主要内容

- 3.1 服务人员须严格遵守公司及部门发布的相关规章制度，积极融入公司企业文化：简单、开放、激情、担当。
- 3.2 服务人员应展现和保持良好的工作态度，工作上要具有责任心，服从领导的工作安排，提升自己的沟通能力，弘扬拼搏进取精神；
- 3.3 服务人员须着装整齐，佩戴工作牌，在醒目位置悬挂标明个人姓名、工号、岗位的服务标志。须文明用语，提倡使用普通话和微笑服务。
- 3.4 服务人员现场应及时传递客户反馈的信息，将产品质量问题、客户需求信息及时全面的反馈到公司，保证问题及时解决和需求的及时满足。
- 3.5 服务人员每天按照部门日志模板进行日志填写及任务进度汇报，保障信息沟通及时、全面，与部门及公司进行高效互动。
- 3.6 服务人员每天早晨 8:30 前需进行钉钉定位考勤，任务处理结束后需与客户签写服务工作回执单，并将结果及时反馈部门管理专员。
- 3.7 服务人员到达工作现场需进行签到，并拍取现场照片，每个现场都需进行签到。

现场技术服务制度

版 次： A 2

- 3.8 现场服务人员在现场接到客户的需求以后，需详细沟通客户的需求，通过部门将需求反馈商务，和公司研发，多方评估后实施。
- 3.9 在任务结束后，服务人员需填写服务工作回执单，并找任务对接当事人客户当面签写服务工作回执单或签章。
- 3.10 在客诉处理时服务人员不得以任何理由与客户发生冲突。客服人员应认真记录客户报修、投诉内容，并根据流程及时处理与反馈，严禁不处理、拒处理现象。
- 3.11 服务人员须严格按照操作流程进行设备维护，严禁非维护人员对设备进行调试或维修。服务人员应配备工作服和安全防护用具。
- 3.12 服务人员应具有良好的职业道德，服从监管人员的监督检查。热爱祖国，遵纪守法、坚持原则、诚实守信、文明有礼、爱岗敬业。自觉维护顾客利益，自觉维护城市文明窗口形象。
- 3.13 管理人员和作业人员应接受安全教育和岗位技能培训，经培训考核合格后上岗。作业人员应按照操作流程和岗位规范进行操作。同时，在现场处理问题后需进行反思学习，形成问题分析报告，作为个人及部门知识库。
- 3.14 对人员定期开展安全工作知识培训，考评合格后上岗。

4. 岗位技能要求

- 4.1 现场服务人员应了解电表及采集终端设备的构造和工作原理，掌握设备的工作流程，能熟练解决现场常见的典型故障。
- 4.2 现场服务人员应了解国网发布的用电信息采集设备的规范、标准，掌握调试操作规程、安全知识和应急处理方法。
- 4.3 现场服务人员应具备良好的沟通能力，能够清晰、客观、准确的描述表达现场的问题，与客户进行无障碍沟通。
- 4.4 设备维护人员应掌握产品设计的原理、工作流程，掌握本岗位调试操作规程，具备分析和解决复杂问题的工作能力。

5. 服务工作总结

- 5.1 服务人员完成现场任务处理后必须签写客户工作回执单，第一时间告知部门管理专员，先统一拍照发回，纸质档版本每月月底统一寄回，由部门管理专员存档。
- 5.2 对于复杂问题的处理，在任务结束后需进行汇总整理，同时提交技术服务工作告，对工作内容进行详细整理，对问题解决过程、方法进行详细陈述，作为后续工作参考方案和参考依据。

现场技术服务制度

版 次： A 2

南京能瑞服务工作回执单					
服务人员		手 机			
商务人员		手 机	是否汇报		
客户单位		单位地址			
客户联系人 1		手机/电话			
客户联系人 2		手机/电话			
任务内容					
起始时间		完成时间			
服务内容总结	序号	服务内容	是否解决	遗留问题及解决计划	
	其它				
您对服务的评价：					
服务人员态度	1. 非常满意	2. 满意	3. 一般	4. 不满意	5. 很不满意
服务人员技能	1. 非常满意	2. 满意	3. 一般	4. 不满意	5. 很不满意
服务响应速度	1. 非常满意	2. 满意	3. 一般	4. 不满意	5. 很不满意
您对本公司的意见和建议：					
用户签名（签章）：					
时 间： 年 月 日					
您的评价对我们很重要，是我们改善服务水平的依据，请您客观评分，谢谢！					
公司地址：江苏省南京市江宁区永宁路 9 号，全国客户免费服务热线：400-060-5598					

现场技术服务制度

版 次： A 2

第三章 物料借用归还管理

1. 目的

规范物料领取、收发、保管、使用流程，避免物料浪费和资产流失。

2. 适用范围

适用于售后服务物料借出及归还管理。

3. 主要内容

- 3.1 服务人员根据现场工作的实际需要，盘点所需物料的名称、型号、数量、规格参数等信息。
- 3.2 服务人员填写物料申请单，发起物料申请流程，标注物料需求性质是费用领料还是借出领料，填写预计归还时间。
- 3.3 物料专员根据现场发起的物料申请单物料需求信息，通过部门、计划、财务审批后，至仓库领取物料，发往现场。
- 3.4 服务人员收到申请的物料后须妥善保管领用物料，未用完物料在任务结束后应及时归还入库。不得擅自丢弃、变卖。严禁维护人员私自扣留、变卖物料，一经发现，追究法律责任。
- 3.5 物料需求人员，如果在现场不方便开电脑填写申请单的，可以根据表单信息将其通过物料申请微信专用群进行申请。
- 3.6 物料专员需将现场的物料需求每天进行整理，建立物料领用台帐，详细记录物料归还信息，每月依据现场各员物料归还情况，进行物料的归还跟催。
- 3.7 物料申请发起人员也需建立个人物品借出归还台帐，定期主动与部门物料专员进行核账，主动清理账务，归还借用物品。
- 3.8 对于长期驻点服务的，可以建立区域的常用的备品备件仓库，接入公司备品备件仓库，进行统一管理或者现场自行管理。
- 3.9 物料归还时需填写物料归还单、列出故障清单附在寄回物品一起寄回，同时通过邮件发送物料专员，方便物料专员进行清点核销，及后续盘点对账。

现场技术服务制度

版 次： A 2

4. 物料申请单

工程服务中心物料申请表							
申请编号		申请人员	***	电话	***		
客户信息	***			要求完成时间	2016年 月 日		
使用方向							
邮寄地址	*****		收件人	***	联系方式	****	
需求物料信息							
物品名称	型号	品牌/厂家	规格参数	申请数量	性质	预计归还日期	备注
	*****		****	***		****	
需求原因	*****						

5. 物料归还单

工程服务中心物料归还申请表						
申请编号		申请人员		电话		
快递公司		快递单号		邮寄件数		
物料归还信息						
物品名称	型号	品牌/厂家	规格参数	归还数量	结余数量	备注
	*****		****	***		
归还物品明细						
物品名称	型号	品牌/厂家	规格参数	设备资产码	故障现象	故障原因

现场技术服务制度

版 次： A 2

第四章 客户满意度调查

1. 原则

满意度是衡量企业服务质量优劣的一个指标。满意度调查应坚持全面、客观、尊重服务对象意见的原则，使调查结果切实反映企业服务质量状况。

2. 调查方法

客户满意度调查分网内客户满意度调查和网外客户满意度调查，对网外客户顾客满意度以《顾客满意度调查表》的形式向与本公司签约和/或有业务往来的顾客以传真、拜访、邮寄或 E-mail 及请人携带的方式发出，如顾客提供对本公司交付业绩数据，则不需发放《顾客满意度调查表》；对网内客户，招标前由营销中心副总直接获得客户的履约评价打分的结果；

对与网外客户通过访谈、发放《服务满意度调查表》等方式获得调查结果。调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一个月、一季度或一年等）内接受服务的顾客的数量为基数进行抽查。业务部对网外客户顾客满意度每年至少调查 1 次（一般按排在每年的 6 月和 12 月进行）；《顾客满意度调查表》发出后，业务部要追踪、反馈及与顾客联络其填写后回传的状况，原则上在两周内应回收顾客满意度调查资料，若在两周内没有收回时，应跟催，如跟催后因各种原因仍未收回者，则可用电话记录或其它形式向顾客查寻以取得相关资料。

《顾客满意度调查表》中的调查内容包含“非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意”5 个等级，由顾客根据公司提供的产品质量、交付和服务等状况填写。

3. 持续改进

《顾客满意度调查表》回传至本公司后，业务部要登记、接收，并根据顾客反馈的调查结果作满意度的统计，对顾客满意的趋势和不满意的主要方面必须形成书面文件，并请顾客辅以客观书面资料予以支持。售后服务应将顾客满意度进行统计分析，将顾客满意的趋势（包括调查汇总表上的评分在 70 分(含)以下的，或单项在 7 分以下(含)的均应作为顾客抱怨处理，由业务部相关责任部门下达《质量信息反馈单》，责任部门要针对不满意度进行原因分析，并拟定相应的对策。

现场技术服务制度

版 次： A 2

售后服务部应统计分析评价的结果，进行服务的持续改进，包括：

- 3.1 对不符合标准要求的项目实施改进，并对改进情况进行跟踪；
- 3.2 对顾客进行回访，听取顾客对处理结果或后续工作的意见或建议。分析服务行为与管理规范的符合性和有效性，适时修订服务规范。

4 相关文件及记录

顾客满意度调查计划

顾客满意度调查表

质量信息反馈单

顾客满意度调查汇总分析

5. 服务满意度调查表

顾客满意度调查表

编号：

序号：

客户名称		地址				
联系人		联系方式				
所购产品规格型号		交付时间/地点				
产品的质量 和价格方面	产品的功能、性能	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品的可靠性	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品的外观造型	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品使用的方便性	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	产品的性价比	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
服务质量方面	售前服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	安装服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	培训服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
	维修服务	<input type="radio"/> 非常满意	<input type="radio"/> 满意	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 不满意	<input type="radio"/> 非常不满意
请您对我们的产品服务提出宝贵意见或建议						
备注	<input type="radio"/> 非常满意(100分) <input type="radio"/> 满意(80分) <input type="radio"/> 一般(60分) <input type="radio"/> 不满意(40分) <input type="radio"/> 非常不满意(20分)					

制表：

日期：

现场技术服务制度

版 次： A 2

第五章 客户投诉处理

1. 目的

快速响应客户诉求，解决客户反馈问题，提高售后服务质量，提升客户满意度。

2、客户投诉处理

- 2.1 售后服务部门在接到现场客户的投诉后，必须立即将客户反馈的问题进行落实，搜集信息，并将客户投诉信息通过 OA 系统反馈公司品质管理部；在进行 OA 反馈之前，可以将客户反馈的质量问题在公司的专用质量反馈微信群进行广播并发，使责任部门提前知悉；售后服务部经理立即安排人员前往现场。
- 2.2 品质管理部接受到反馈后，组织相关人员开会进行会诊分析，划清责任部门，并要求责任部门在 8 小时之内提供问题分析的 8D 报告，特别紧急的，时间按照客户要求提前；暂时不能定位的，需要列出行动计划，交市场部与客户进行沟通。
- 2.3 问题处理过程中，售后服务与客户保持沟通，实时传递公司的处理结果；
- 2.4 问题定位后，由品质管理部跟进验证结果，根本原因确认后需由责任部门签发整改通知单，对公司内库存的半成品、成品进行厂内纠正，完善检验工艺，进行出厂检验；对于已发往现场设备由售后服务部门安排人员进行现场纠正，现场无法实施纠正的，返厂处理。
- 2.5 品质管理部牵头相关部门联动处理，形成问题处理案例库，完善相关管理体系，防止类似问题再次发生。

3. 客户投诉相关记录

- 3.1 顾客投诉记录表

现场技术服务制度

版 次： A 2

用户单位名称		用户编号	
负责人		联系方式	
投诉对象		投诉日期	
所购产品型号		交付时间/地点	
投诉内容			
投诉受理人/日期		审核/日期	

3.2 现场质量问题反馈单

现场技术服务制度

版 次： A 2

客户信息	客户类型	<input type="checkbox"/> 本司客户 <input type="checkbox"/> OEM 客户		
	反馈人		联系电话	
产品信息	产品属性	<input type="checkbox"/> 送检 <input type="checkbox"/> 现场运行		
	产品型号		载波模块厂家	
	通讯模块厂家		通讯模块型号	
	产品批次		合同数量	
	软件版本		信息容量码	
	硬件版本		主站厂家	
故障信息	故障地区		故障发生时间	
	运行数量		故障数量	
	覆盖用户数		采集成功率	
	故障重现	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	其它厂家情况			
获取数据	故障类型	<input type="checkbox"/> 485 <input type="checkbox"/> 载波 <input type="checkbox"/> 通讯 <input type="checkbox"/> 事件 <input type="checkbox"/> 任务 <input type="checkbox"/> 控制 <input type="checkbox"/> 显示 <input type="checkbox"/> 数据 <input type="checkbox"/> 其他		
	序号	数据内容	获取结果	
	1			
	2			
	3			
问题现象描述	4			
	问题现象描述			
问题初步判断（判断方法及依据）				
反馈结果	<input type="checkbox"/> 有效反馈 <input type="checkbox"/> 无效反馈			

3.3 用户质量问题 8D 报告：

现场技术服务制度

版 次： A 2

南京能瑞纠正预防措施 8D 报告				
主题				产品型号
客户名称		客户联系人		反馈日期
报告部门		报告批次		报告日期
D1. 小组成员信息				
小组成员：	职务	联系电话	备注信息	
D2. 问题描述				
发现环节	进料检验□；装配环节□；测试环节□；市场退回□；其他□：_____			
客户投诉内容				
不良批号及生产时间		运行数量		不良品数量
故障图片				
D3. 临时解决方案				
项目	措施内容		责任人	实施时间
D4. 根本原因调查				
D5. 长期改善措施				
措施内容			责任人	实施时间
D6. 长期改善措施有效性确认				
D7. 预防再发生措施				
措施内容	具体修订内容		责任人	完成时间
D8. 改善小组取得的成绩				
拟制	审核	会签		批准

现场技术服务制度

版 次： A 2

第七章 培训管理

1. 目的

- 1.1 为打造最优秀的服务团队，建立学习型企业，增强公司核心竞争力，适应公司对各类人才的需求，提高全员整体素质与工作能力，改善工作方法，提高工作效率、
- 1.2 提升客户技能水平，让客户参与到维护工作中来，提高问题处理的及时率，节约服务成本。

2. 培训原则

- (1) 全员性：培训的目的在于提高部门全体员工的综合素质与能力，所有人员都应充分认识培训工作的重要性，从管理层到员工层都要积极参加培训、不断学习进步。
- (2) 针对性：培训要有目的，针对实际培训需求进行。
- (3) 计划性：培训工作要根据培训需求制定培训计划，并按计划严格执行。
- (4) 全程性：培训工作要贯穿岗前、在岗、转岗、晋职的全过程。
- (5) 全面性：培训内容上把基础培训、素质培训、技能培训结合起来，培训方式上把讲授、讨论、参观、观摩、委培等多种方式综合运用。
- (6) 跟踪性：培训结束后要对培训内容进行考核，考核要有结果与奖惩，要定期、及时检验、评估培训效果。
- (7) 安全性：培训内容中应该包含安全知识培训，培训结束后要对培训内容进行考核，考核通过后方可上岗。

3. 培训实施

- 3.1 内部培训：每个季度进行一次面对面的培训，在培训前需制定详细的培训计划，发布培训的内容，培训结束后进行培训考核，成绩合格的方能到现场工作，培训不合格的，继续培训，直至考核通过。
- 3.2 外部培训：现场区域负责人和客户沟通，了解客户的培训需求，将客户的培训需求传递至公司，由部门提供培训材料，客户可以灵活的选择培训地点。

4. 相关记录

- 4.1 用户培训记录表

现场技术服务制度

版 次： A 2

用户单位		用户编号	
人员名单：			
单位地址：			
联系人及电话：		邮编：	
培训时间：		培训教员：	
培训内容：			
培训情况			

现场技术服务制度

版 次： A 2

4.2 培训签到记录

培训主题		组织部门					
培训时间		培训地点					
培训讲师		培训课时					
培训内容：							
参加培训人员签到							
序号	所属单位	姓名	签名	序号	所属单位	姓名	签名
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
应到_____人，实到_____人，请假_____人，旷课_____人							

现场技术服务制度