**专业培训记录**

**■QMS** **□50430****■EMS** **■OHSMS** **□EnMS** **□FSMS** **□HACCP**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **北京保汇物业管理有限公司** | **专业小类/****项目代码** | **Q：35.15.00****E：35.15.00****O：35.15.00** |
| **教师姓名** | **马贵兰** | **专业** | **Q：35.15.00****E：35.15.00****O：35.15.00** | **培训地点** | **远程培训** |
| **受培训人员** | **姓名** | **张鹏** | **李雅静** | **夏爱俭** | **杨春光** |  |  |
| **生产工艺/****服务过程** | **物业管理服务：客户的需求→确认服务面积→确定人员→签订合同→履行合同→提供服务→对服务的检查** |
| **生产过程/服务过程****的风险及控制措施****特殊过程的控制/** | **风险和机遇的识别 风险和机遇的评估 风险和机遇应对的措施****类别 "外部因素及****相关方描述" 风险和机遇 发生可能性\*严重性 等级** **法规要求 法律法规内容的变化 风险：公司是否充分及时收集评估，并转化成公司制度执行，符合新法规要求 1\*4=4 低 主要职能部门按照要求定期收集法律法规** **机遇：公司产品结构调整，给公司带来潜在的客户 供销部门加大市场开拓** **行业标准的变化 风险：公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求 1\*3=3 低 主要职能部门按照要求定期收集法律法规** **机遇：行业环境变化，给公司带来潜在客户 供销部门加大市场开拓****相关方要求 客户需求 "风险：客户对服务质量标准提高，材料要求环保，对服务的期望值提升，给公司材料采购、服务管理提出新的要求。****机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升会给公司带来潜在的发展机遇" 4\*4=16 高 "1、加强与客户进行质量标准制定的的沟通，同意双方的标准和检查方法。****2、供销部加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见****"** **供应商的要求 "风险：人员市场不稳定，希望签订3年合同，****机遇：招聘到能力好的员工" 2\*3=6 一般 对公司影响较大的大宗原材料做好年度采购计划** **第三方的需求 "风险：公司运行中可能会对第三方产生不利的影响，或是第三方的要求目前无法满足，由此造成冲突****机遇：第三方要求会完善公司的管理水平" 2\*3=6 一般 各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层，进行资源配置，降低第三方的抱怨****竞争 "市场占有率、****市场领先趋势、顾客增长趋势" "风险：公司目前主要产品市场占有份额一般，产品更新换代速度快，影响公司技术积累。****机遇：市场竞争加剧，发展压力增大" 3\*2=6 一般 及时关注公司产品市场情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。** **市场稳定性 "风险：公司主要业务市场更新换代，服务水平无法满足。****机遇：产品的更新，也会带来新的发展机遇。" 3\*4=12 一般 公司成立供销部，对开拓新市场，及时为公司提供新的合同。****市场 "市场容量****竞争力****价格风险" "风险：公司目前主要服务管理服务类，但是市场容量毕竟有限，同时加上竞争对手的策略，对公司产品的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大。****机遇：通过梳理公司产品，需找好的新的项目，同时促进公司内部的管理水平，保持质量领先，提高公司的竞争优势。" 3\*4=12 一般 "1.完善公司内部管理制度，加强部门的考核，提高公司管理水平，提高公司产品质量，保持竞争优势。****2.积极开拓新产品市场，储备新的产品，提高市场容量。"****原材料供应 原材料供应渠道 "风险：目前公司原材俩供应商稳定不足，品质不稳定，小批量供应配合度不好，给公司的采购带俩一定的风险。****机遇：原材料供应变动给公司带来不稳定因素较大。" 4\*4=16 高 "1.物资采购要提前制定采购计划，拓展原材料采购渠道，保证优质原材料供应。****2.公司提供财务支持，对主要供应商的优质原料保持价格优势，促进原材料有序采购。****3.物资储运做好到货原料能及时入库。"****文化 主要服务区域的消费习惯 "风险：公司目前主要服务区域为国内，文化差异较小，风险性较小，但是不同区域对产品和服的要求有所区别。****机遇：公司目前主要产品客户满意度较高，具有一定的竞争趋势。" 3\*2=6 一般 及时关注公司服务市场情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。****社会 "本埠失业率****安全感****教育水平****公共假日****工作时间" "风险：公司所在地社会形势比较稳定，失业率较低，人员安全感较高，同时教育水平和人员素质较好，公共假日和工作时间设置比较合理，相对风险较小。****机遇：公司目前所在区域社会形势稳定对公司的稳定发展提供比较好的环境。" 2\*2=4 低 做好人员积极储备工作，及时关注社会信息，为公司创造稳定的环境。****公司运营 管理流程 "风险：目前公司管理流程为新建立，流程合理性不确定，会对公司运行带来一定风险****机遇：完善流程，提高可执行性，可以提高公司管理水平。" 2\*4=8 一般 "1、各部门必须严格按照流程开展日常工作，对出现不符合及时调整，保持流程的可操作性。****1、公司定期组织进行流程评审"** **服务 "风险：服务不好，会造成顾客埋怨投诉较多，会给公司发展带来较多风险。****机遇：服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。" 2\*4=8 一般 供销部和物业部员工按服务流程管理规定，做好客户服务工作，提高顾客满意度****财务状况 "费用支出****资金回收" "风险：目前公司服务客户为国内大客户，整体招标流程长及回款时间长，给公司带来比较大的财务压力，应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。****机遇：财务状况处理得当，会提高公司整体竞争力。" 3\*3=9 一般 "1.财务部门加快资金的回笼，减小公司资金压力，降低坏账出现的风险。****2.财务部门根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险。"****人力资源 人力资源 "风险：人员流动损失，绩效考核不能有效楼市，对工作完成质量造成不好的影响。****机遇：目前现有人员比较稳定，绩效考核能数量开展，提供了较好的基础" 3\*3=9 一般 "1、各部门及时关注员工心理变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工归属感；****2、行政部做好人员储备，防治人员流失后给公司带来风险"****资源 "基础设施管理****公司运行环境" "风险：如果公司现有的运行环境以及设施、设备管理不善，造成的生产停滞，环境污染，会给公司造成很大的生产风险。****机遇：基础设备维护练好，为公司发展创造良好的环境。" 3\*3=9 一般 行政部严格按照公司年度计划做好设备维护和按照计划更新工作，提高公司设备、设施稳定性。** |
| **重要环境及控制措施** | **重要环境因素 环境影响 时态/状态 管理方式****潜在火灾事故发生 污染大气 将来/异常 管理方案****固体废弃物处理 污染土地 现在/正常 执行管理规定、程序文件规定** |
| **不可接受风险的危险源及控制措施** | **危 险 源 活动地点 可能导致的事故 时态 状态 管 理 方 式****触电 办公区/服务现场 人员伤亡 将来 异常 运行控制****潜在火灾 办公区/服务现场 事故/人员伤亡 将来 异常 应急预案，制定管理方案****人身伤害 服务现场 人员伤亡 将来 异常 管理方案****应急预案** |
| **重要的食品安全危害/关键控制点及控制措施** | **/** |
| 主要能源使用和主要能源参数等； | **/** |
| **相关法律法规的要求及产品标准** | **中华人民共和国劳动法****中华人民共和国职业病防治法****中华人民共和国妇女权益保障法****中华人民共和国工会法****劳动保障监察条例****国务院关于职工工作时间的规定****工作场所职业卫生管理规定****企业职工伤亡事故分类标准****职业病分类和目录****职业健康检查管理办法****工作场所职业卫生监督管理规定****劳动防护用品监督管理规定****工伤保险条例****中华人民共和国社会保险法****中华人民共和国劳动合同法实施条例****突发公共卫生事件应急条例****女职工劳动保护特别规定****中华人民共和国未成年人保护法****禁止使用童工规定****中华人民共和国劳动合同法****北京市用人单位重大劳动保障违法行为社会公布暂行规定****北京市基本医疗保险参保人员就医管理暂行办法****北京市劳动就业服务企业管理实施办法****北京市人民政府关于进一步明确责任加强新型冠状病毒感染的肺炎预防控制工作的通知****关于印发新型冠状病毒肺炎诊疗方案（试行第六版）的通知及解读****国家卫健委通报新型冠状病毒感染肺炎患者出院标准** |
| **检验和试验项目及要求(如有型式试验要求,要进行说明)** | **/** |
| **其它相关知识** | **/** |
| **填表人****(专业人员)** | **马贵兰** | **日 期** | **2021.11.17** |
| **审核组长** | **张鹏** | **日 期** | **2021.11.17** |

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**