**专业培训记录**

**■QMS** **□50430**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | 重庆年年有余物业管理有限公司 | **专业小类/****项目代码** | 35.15.00 |
| **教师姓名** | **文平** | **专业** | 物业管理服务 | **培训地点** | **会议室** |
| **受培训人员** | **姓名** | **冉景洲** | **张心** |  |  |  |  |
| **生产工艺/****服务过程** | 物业管理服务流程：签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。关键/确认过程：服务过程。 |
| **关键过程及需要确认的过程及主要控制参数** | 物业管理服务控制，包括服务方案制定、人员能力培训、服务过程监控，造成风险：顾客投诉。 |
| **相关质量法律法规的要求及产品标准** | 《重庆市物业管理条例》、《重庆市物业服务收费管理办法》、《重庆市电梯维修使用管理办法》、《重庆市容环境卫生管理条例》和合同协议等 |
| **检验和试验项目及要求(如有型式试验要求,要进行说明)** | 检验项目：服务质量、及时性、投诉处理满意度。 |
| **其它相关知识** |  |
| **填表人****(专业人员)** | **22.jpg** | **日期** | 2022年01月16日 |
| **审核组长** | **22.jpg** | **日期** | 2022年01月16日 |

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**