**专业培训记录**

**■QMS** **■EMS □OHSMS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方** | | 重庆瑞锦物业管理有限公司 | | | | **专业小类/**  **项目代码** | **Q：35.15.00**  **E：35.15.00** |
| **教师姓名** | | **杨珍全** | | **专业** | **Q：35.15.00**  **E：35.15.00** | **培训地点** |  |
| **受培训人员** | **姓名** | **冉景洲** | **余家龙** |  |  |  |  |
| **专业代码** | **无** | **无** |  |  |  |  |
| **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。 | | | | | |
| **生产过程/服务过程**  **的风险及控制措施**  **特殊过程的控制/** | | 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。 | | | | | |
| **重要环境及控制措施** | | 潜在火灾、固废排放，采取分类收集、管理方案和预案措施管理。 | | | | | |
| **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** | | 《重庆市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》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)： 日期： 2020.9.4 审核组长： 日期：2020.9.4**

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**