**专业培训记录**

**■QMS** **■EMS** **□OHSMS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方** | **北京市五里坨高井劳务服务中心** | **专业小类/****项目代码** | **Q：35.15.00;35.17.00****E：35.15.00;35.17.00** |
| **教师姓名** | 马贵兰 | **专业** | **35.15.00;35.17.00** | **培训地点** | **远程** |
| **受培训人员** | **姓名** | **朱晓丽** |  |  |  |  |
| **专业代码** | **35.15.00;35.17.00** |  |  |  |  |
| **生产工艺/****服务过程** | 物业服务流程:客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---物业管理（保洁、物业设施维修等）-----服务检查---客户满意调查---回访园林绿化：客户洽谈→合同签订→材料采购→进场报验→项目施工→过程检验→竣工验收→后期服务其中特殊过程为：园林绿化过程\清洁服务过程、物业管理过程 |
| **生产过程/服务过程****的风险及控制措施****特殊过程的控制/** | 查见《风险和机遇应对措施表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：客户对工作效率提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：管理部。如风险：风险：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；等级：一般；应对措施：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、管理部做好人员储备，防治人员流失后给公司带来风险。如风险：如果公司现有的运行环境以及设施、设备管理不善，造成的服务停滞，环境污染，会给公司造成很大的风险。机遇：基础设备维护好，为公司发展创造良好的环境。等级：一般；应对措施：管理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** | 固废100％分类处置环境污染事故发生率为0；火灾事故发生率为01、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：董学丰，责任部门：管理部，执行日期：2020年3月-2020年12月3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：董学丰 执行日期：2020年3月-2020年12月。 |
| **不可接受风险的危险源及控制措施** | **不适用** |
| **相关法律法规的要求及产品标准** | 《中华人民共和国森林法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议 1998.4.29《中华人民共和国环境保护法（试行）》 第五届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1979.9.13《中华人民共和国城乡规划法》 第十届全国人民代表大会常务委员会第三十次会 2008.1.1中华人民共和国劳动合同法 全国人大 2013/7/1《中华人民共和国招标投标法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1999.8.30园林绿化养护管理标准及评比办法 2016.9城市园林苗圃育苗技术规程 CJT23-1999 城市绿化工程施工及验收规范 建标【1999】46号 1999.2.24关于加强城市绿地和绿化种植保护的规定 建城【1994】716号 2003.8.9国务院关于加强城市绿化建设的通知 国发【2001】20号 2001.5.21中华人民共和国森林法实施条例 2016年1月13日国务院第119次常务会议 2000年1月29日清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4清洁行业经营服务规范SB/T 10595-2011物业管理条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院清洁行业经营服务规范SB/T 10595-2011建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理 GB/T 20299.3-2006社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006 |
| **检验和试验项目及要求(如有型式试验要求,要进行说明)** | **无** |
| **其它相关知识** | **无** |



**填表人(专业人员)： 日期：2020年9月3日 审核组长： 日期：2020年9月3日**