**专业培训记录**

**■QMS** **■EMS** **■OHSMS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方** | **重庆年年有余物业管理有限公司** | **专业小类/****项目代码** | **Q：35.15.00****E：35.15.00****O：35.15.00** |
| **教师姓名** | **杨珍全** | **专业** | **Q：35.15.00****E：35.15.00** | **培训地点** | **会议室** |
| **受培训人员** | **姓名** | **冉景洲** |  |  |  |  |  |
| **专业代码** | **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。关键/确认过程：服务过程。 |
| **生产过程/服务过程****的风险及控制措施****特殊过程的控制/** | 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、粉尘排放、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》、《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)： 日期： 2021.01.25 审核组长： 日期：2021.01.25**

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**