**专业培训记录**

**■QMS** **■EMS** **■OHSMS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方** | **四川莱高物业管理有限公司** | **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****O：35.15.00** | **培训地点** | **会议室** |
| **受培训人员** | **姓名** | **杨庆** |  |  |  |  |  |
| **专业代码** | **无** |  |  |  |  |  |
| **生产工艺/****服务过程** | **物业管理服务流程：****项目投标策划和获得管理合同——项目物业的接收管理——项目日常管理——跟踪改进。****巡逻岗操作流程：****巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次——仔细发现和消除各种隐患——填写巡楼记录。****保洁服务流程图：****清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→清扫办公室→垃圾清运→整理工具、药水→检查→整改→复检。** |
| **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** | **火灾、固体废弃物，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** | **火灾、触电、车辆伤害，采取制定管理方案控制，潜在火灾采取应急预案并演练方式进行控制。** |
| **相关法律法规的要求及产品标准** | **中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全生产法、《清洁条例》《物权法》、污水排入城镇下水道水质标准（GB/T 31962-2015）、大气污染物综合排放标准（GB 16297-1996）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** | **无** |

****

**填表人(专业人员)： 日期：2021.5.18 审核组长： 日期：2021.5.18**

**注：如有其他培训内容或空格不够可另加附页**