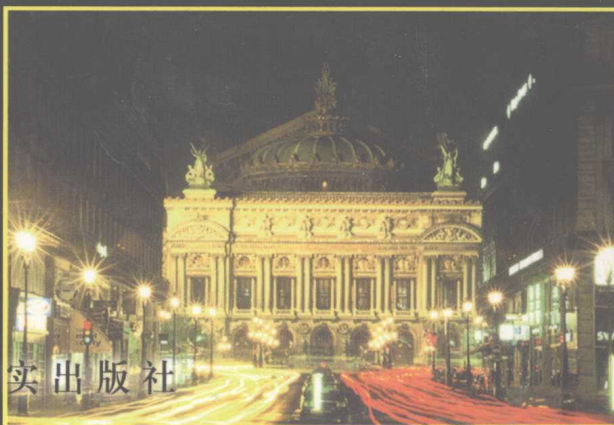
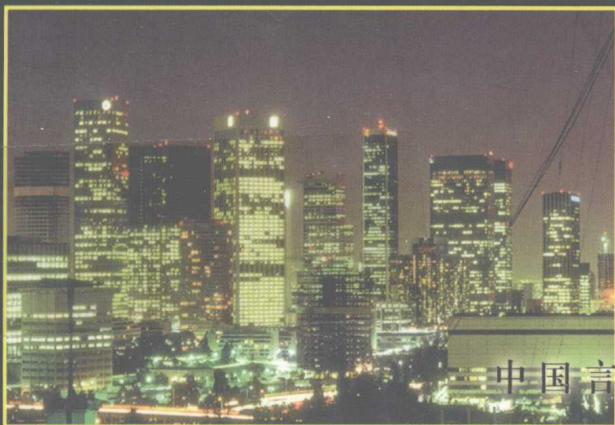
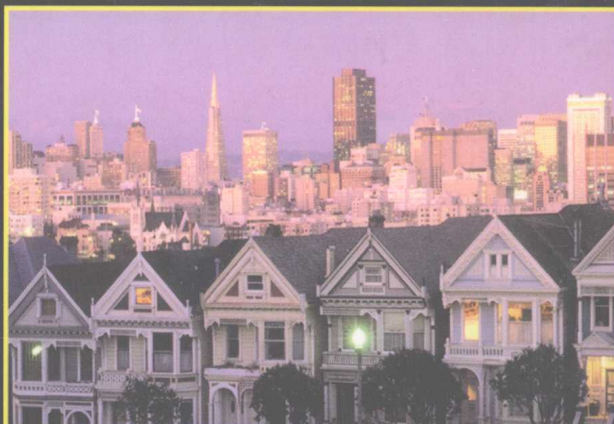
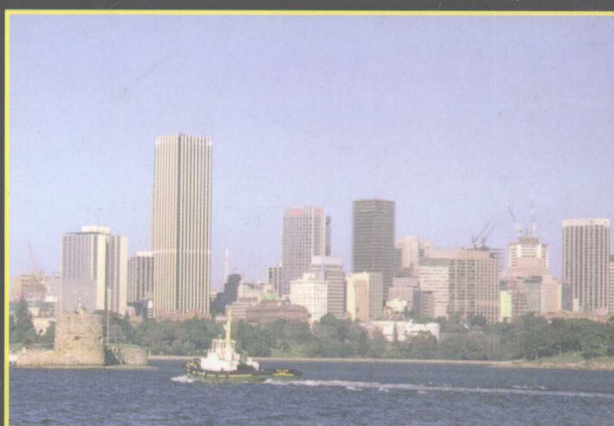


现代物业管理制度全集

物业管理 ISO9002 标准体系

现代物业管理制度编委会 编

(卷四)



中国言实出版社

现代物业管理制度全集

——物业管理制度 ISO9002 标准系列

现代物业管理制度全集编委会 编

卷 四

中国言实出版社出版

北 京

第二十四章

作业程序制度

运作程序文件控制规程

制 度		运 作 程 序 文 件 控 制 规 程		
执行单位		文件编号		文件页码 1
内 容	1.目的 对运作程序文件的制定、审批、发放及修改进行控制。 2.范围 本程序适用于公司质量体系运作程序文件的控制。 3.相关标准要素 GB/T19002—ISO9002 4.5 4.相关文件 质量手册 4.5 5.职责 5.1 程序文件由 ISO9000 工作组指定专人制定。 5.2 总工程师负责审核程序文件。 5.3 总经理负责批准程序文件。 5.4 经理部负责程序文件的控制。 6 程序 6.1 文件的格式。 6.1.1 文件的封面应包含下述内容:(见附录 1) a.公司名称; b.文件名称; c.文件编号、版号、生效日期; d.文件各页的修改状态; e.拟制人、审核人、批准人签名; f.受控章及发放编号。 6.1.2 文件的内容页见(附录 2)			
抄报部门				
签发人及 签发日期			签收人及 签收日期	

运作程序文件控制规程(续)

制 度	运 作 程 序 文 件 控 制 规 程			
执行单位		文件编号		文件页码 2
内 容	6.2 文件的编制、审核和批准。 6.2.1 在编写时,编写人员应主动和其他有关部门协调,征求各部门意见,如果意见无法统一,则提交总经理办公会,直至总经理裁决。最后定稿的文件由总工程师审核,总经理批准。 6.3 文件的发放 6.3.1 批准后的文件正式下达执行时,经理部将批准的文件登记在“运作程序文件目录表”中,并填写“受控文件发放记录”,文件持有人应在“受控文件发放记录”中签名并注明日期,所有文件原稿不得有“受控”印章标记,原稿由经理部保存。 6.3.2 所有发放的运作程序文件均为“受控”文件,每份“受控”文件的封面盖有红色“受控”印。 6.4 文件的修改 6.4.1 公司任何员工均可以对文件提出修改建议,由提出人填写“文件修改申请单”说明修改条款,经所在部门经理签名后交总工程师审核,总经理批准,经理部负责将批准的内容打印到文件中并发放。 6.4.2 文件更改页的发放按“总经理负责批准程序文件”执行,经理部发放更改文件时,负责将旧版文件收回并销毁。 6.4.3 为保持文件的可追溯性,经理部应保留一份加盖“作废”章的作废文件原件。 6.4.4 当文件更改超过5次或更改内容条款较多时,应换版发行并修改版本号,版号用二位阿拉伯数字依次排序。 7 记录 7.1 “运作程序文件目录表”。 7.2 “受控文件发放记录”随文件保存。			
抄报部门				
签发人及 签发日期		签收人及 签收日期		

附录 1:

文件封面内容

×××物业管理公司 运 作 程 序 文 件		编号: 版号: 生效日期:		
(文件名)				
受控章: 发放编号:				
修改状态				
修改状态	修改记录	审核	批准	日期
批准:	日期:			
审核:	日期:			
拟制:	日期:			

附录 2:

运作程序文件

文件名

CPM - OP - XXX

文件内容

版号:

修改状态:

共 页第 页

附录 3:

文件修改申请单

文件名				文件编号		
修改部门		修改人		部门经理		
修 改 内 容						
审核				批准		

附录 4:

物业管理有限公司运作程序文件格式

× × × 物业管理有限公司			编 号:		
运 作 程 序 文 件			版 号:		
			首版生效日期:		
			本版生效日期:		
NPM ~ OP ~ 01 文件名称					
发放编号:			(受控文件印章)		
本 版 修 改 记 录					
修改状态	日 期	修改原因及内容	修改人	审核人	批准人
拟 制: 审 核: 批 准:					
日 期: 日 期: 日 期:					

附录 5:

物业管理有限公司程序文件编号清单

文件编号	相应的运作文件名称
NPM ~ OP ~ 01	物业管理合同的签订
NPM ~ OP ~ 02	物业管理方案的制订
NPM ~ OP ~ 03	物业的验收
NPM ~ OP ~ 04	物业入伙管理
NPM ~ OP ~ 05	公共区域设施和卫生管理
NPM ~ OP ~ 06	物业绿化管理
NPM ~ OP ~ 07	治安管理
NPM ~ OP ~ 08	消防管理
NPM ~ OP ~ 09	停车场管理
NPM ~ OP ~ 10	设备管理
NPM ~ OP ~ 11	电梯管理
NPM ~ OP ~ 12	二次装修管理
NPM ~ OP ~ 13	建筑物本体维护
NPM ~ OP ~ 14	住户服务
NPM ~ OP ~ 15	灾害防范
NPM ~ OP ~ 16	信件收发管理
NPM ~ OP ~ 17	物业管理费用的收取
NPM ~ OP ~ 18	物业租赁管理
NPM ~ OP ~ 19	住户管理
NPM ~ OP ~ 20	物品的采购和验收控制
NPM ~ OP ~ 21	物品供应商的控制
NPM ~ OP ~ 22	物业管理分包的控制
NPM ~ OP ~ 23	采购物品的库房管理
NPM ~ OP ~ 24	运作程序文件的控制
NPM ~ OP ~ 25	作业指导书的控制
NPM ~ OP ~ 26	外来文件的控制

NPM ~ OP ~ 27	公开文件的控制
NPM ~ OP ~ 28	工程资料的控制
NPM ~ OP ~ 29	质量记录的管理
NPM ~ OP ~ 30	物业管理标识和可追溯性
NPM ~ OP ~ 31	检测设备管理
NPM ~ OP ~ 32	员工培训
NPM ~ OP ~ 33	员工考核
NPM ~ OP ~ 34	统计技术的运用
NPM ~ OP ~ 35	内部质量审核
NPM ~ OP ~ 36	住户投诉的处理
NPM ~ OP ~ 37	住户回访
NPM ~ OP ~ 38	管理评审
NPM ~ OP ~ 39	纠正和预防措施

附录 6:

管理处部门代码清单

综合部	—行政	XZ	
	—人事培训	RP	
	—采购供应	CG	
	—财务	CW	
	—档案	DA	
	—经营	JY	
监控中心	质量管理	ZG	
	监控总值班	ZB	
	电梯维修中心	DT	
治安消防部	—消防	XF	
	—治安	ZA	
	—信件管理	XJ	
	—二次装修	RZ	
	—停车场	TC	
管理站	—设施、清洁	SQ	
	—楼管	LG	
	—绿化	LH	
工程维修部 (CC)	—空调维修班	KX	
	—消防、水、无线班	—消防维修	XX
		—水维修	SX
		—无线电维修	WX
	—运行班	—空调运行	KY
		—水运行	SY
		—电运行	DY
	—电气机修班	电维修	DX
		机修	JX
	大修改造	DG	
其他	QT		

作业指导书控制规程

制 度	作 业 指 导 书 控 制 规 程			
执行单位		文件编号		文件页码 1
内 容	1.目的 本程序用于控制与 Company 管理质量有关的作业指导书的编写、发放、修改后的处理。 2.范围 本程序适用于作业指导书。 3.相关标准要素 GB/T19002—ISO9002 4.5 4.相关文件 4.1 运作程序文件的控制 5.职责 5.1 各部门负责作业指导书的编写、登记,并发放给相关管理处主任、各班班长监督执行。 5.2 各部门经理负责审核、批准作业指导书。 6.程序 6.1 作业指导书拟订、审批 6.1.1 作业指导书由各部门拟订,部门经理审核批准后生效。 6.2 作业指导书格式 6.2.1 作业指导书汇编封面格式见附录 1 6.2.2 企业指导书内容页格式见附录 2 6.2.3 作业指导书修改状态页见附录 3 6.3 作业指导书编号: 6.3.1 编号方法(略)			
抄报部门				
签发人及 签发日期		签收人及 签收日期		

作业指导书控制规程(续)

制 度	作 业 指 导 书 控 制 规 程			
执行单位		文件编号		文件页码 2
内 容	6.3.2 各部门代号: 经理部—JL 财务部—CW 经营部—JY 物业管理部—WY 机电工程部—JD 消防治安部—XF 电梯维修中心—DT 6.4 各部门将批准的作业指导书汇编成册并建立作业指导书目录及修改状态页。 6.5 作业指导书的副本需加盖“受控”印章,并填写明确的发放记录,发放记录需写明编号、签收人及日期。 6.6 发放 6.6.1 批准后的作业指导书由各部门控制发放到相关部门或管理处/班组,并送经理部存档一份,发放时要做记录。 6.7 修改、换版 6.7.1 当作业指导书需修改时,经相关部门经理批准,由编写人员或被指定人员填写“文件修改申请单”进行修改。若作业指导书修改超过6次,则更换版号。 6.7.2 作业指导书更改、换版后,负责发放的部门人员通知使用部门,将作废文件收回发放部门,加盖“作废”章销毁。 6.7.3 更改、换版后的作业指导书按6.6.1发放。 7.记录 7.1 作业指导书发放记录 7.2 文件修改申请单 7.3 作业指导书			
抄报部门				
签发人及 签发日期		签收人及 签收日期		

附录 1:

作业指导书汇编封面

× × × 物业管理公司

作业指导书汇编

(部门)

版号:

(日期)

附录 2:

作业指导书内容页

作业指导书	版号:
(文 件 名)	修改状态:
XX-XX-XXX	共 页第 页

批准:	拟制:	生效日期:
-----	-----	-------