

物业管理丛书

物业管理国际标准 与质量认证

周 云 编著



A0938596

东南大学出版社

内 容 提 要

本书有 11 章,可分为三个部分,即 ISO 基础和知识(1~3 章)、ISO9002 标准应用与操作(4~10 章)、国际标准的推广与应用的发展趋势(11 章)。系统介绍和分析了物业管理的国际标准,及其物业管理企业申请 ISO9002 标准认证的程序和方法。可供物业管理企业参照,以提高自身管理水平,提高企业的竞争与生存能力,提高企业的经济效益以及员工的素质,也可供业主及房地产公司参考选择物业管理公司。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理国际标准与质量认证/周云编著. —南京:
东南大学出版社, 2000. 6

(物业管理丛书/盛承懋主编)

ISBN 7-81050-640-4

I. 物... II. 周... III. 物业管理:质量管理-教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 25694 号

东南大学出版社出版发行
(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人:宋增民

江苏省新华书店经销 南京化工大学印刷厂印刷

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:8.25 字数:206 千字

2000 年 7 月第 1 版 2000 年 7 月第 1 次印刷

印数:1~4000 册 定价:13.00 元

总 前 言

随着城镇住房制度改革和房地产管理体制改革的逐步深入,物业管理日益成为社会各界人士和老百姓关注的焦点之一。物业管理是房地产业在消费领域的延续,各地住房分配货币化方案陆续出台和实施以及公房出售的加快,意味着物业管理覆盖面进一步加大,会有更多家庭和个人的生活与物业管理密不可分。推进体制改革和机制转换,培育和健全物业管理市场,完善物业管理各项制度,规范物业管理运作,鼓励物业管理正当竞争,提高物业管理服务水平,使之适应新形势的需要,已成为业内人士的共识和国家对物业管理行业强化管理的工作重点。

物业管理在我国尚属新兴行业,存在的问题和矛盾很多。有些房管所转制的物业管理公司由于没有做到真正的政企分开,缺乏完全的企业经营自主权,难以发挥其潜力和积极性;物业管理公司缺少业务规模效益和品牌效应,物业管理专业人才匮乏,现有员工业务培训不够;物业管理法规不完备,缺乏适应所有物业类型的管理法规,通过招投标方式承接的物业只占整个行业的很少部分,物业管理市场还有待培育;有些物业管理小区的业主委员会迟迟未能成立,已成立的业主委员会中也有许多没能真正发挥自治管理的作用,不少业主不了解物业管理,不明白自己在物业管理中的权利和义务,遇到物业管理纠纷问题时也不懂得怎样保护自己。加强物业管理立法和建章立制工作,扩大物业管理科学知识的宣

传和普及物业管理法制教育,化解现存的物业管理问题和矛盾,已成为现实的迫切需要。

物业管理关系到千家万户的安居乐业。目前我国的物业管理尚处于起步阶段,随着房地产业的不断发展和物业管理市场的日渐成熟,物业管理将成为房地产经营的主要内容之一。物业管理已成为消费者选购物业时与物业性能、质量、价格、环境等并行考虑的主要因素之一,人们要求物业管理具有多种功能和丰富的文化内涵。在目前房地产行业进入买方市场、物业管理公司激烈竞争的形势下,发挥物业管理在房地产开发经营中的作用,就显得更为重要。为此,我们编写了这套《物业管理丛书》。

《物业管理丛书》共分十册,即:《物业管理公司实务》、《物业管理法规》、《物业管理会计》、《物业管理国际标准与质量认证》、《物业管理公司理财》、《物业维修管理》、《物业管理信息系统》、《物业管理案例》、《物业管理实习手册》、《海外物业管理》。该套丛书以国内外物业管理最新动态为背景,系统阐述了物业管理的基本理论、基础知识、基本方法、国内外物业管理的现状与制度、物业管理从业人员所应具备的相关知识、物业管理的实务与维护维修,并附录了我国物业管理的相关法律、法规、规范性文件及部分合同文本。丛书可供物业管理从业人员和物业的消费者阅读、参考,并可作为物业管理人员上岗资质培训教材,以及大专院校物业管理专业专用教材。

苏州城建环保学院城市管理系 1985 年在全国首批设置了房地产经营管理专业,并面向全国招生,至今已形成了以房地产经营管理为特色的教学与科研,并在工程项目管理、房地产估价、工程概预算、投资项目分析、应用软件设计、房地产法等方面形成了自己的研究方向和服务领域。历年来自编专业教材 18 种,出版专著 19 部,发表专业论文 100 余篇,参与地方有关房地产项目多种(项),在全国尤其是在苏南地区房地产业界具有一定的影响。

本书在编写的过程中得到了东南大学出版社、江苏省建设委员会房地产处、苏州市房产管理局、上海万科物业管理公司的大力支持。同时,苏州城建环保学院领导以及城市管理系魏伟、黄琤、李晓岚、朱椒萍、丁宇清等同志在编写、打印等方面也做了许多的工作,在此一并感谢。

盛承懋

2000 年 4 月

前 言

为了适应国际贸易往来与经济合作的需要,国际标准化组织(International Standardization Organization,简称 ISO)于1987年起陆续颁布了 ISO9000 族标准——质量管理和质量保证标准,该标准一经颁布就得到了世界各国、各地区、各行业的广泛响应。

目前,在物业管理中推行 ISO9000 族标准已成为物业管理企业的共识,也是提高物业管理企业管理水平和竞争能力的必由之路,一个新的物业价值观正在形成,即:物业的价值不仅在于物业的建造水平,还要包括其后期的物业服务质量,这也是在一定的时期内影响物业保值增值的重要因素之一。

全书系统介绍和分析了物业管理的国际标准,及其物业管理企业申请 ISO9002 标准认证的程序和方法,一方面为物业管理企业建立符合现代科学标准而且有效的质量体系,促进企业提高管理水平和服务质量,帮助物业管理企业提高竞争与生存的能力,提高企业的经济效益以及员工的素质提供了科学的依据;另一方面也为业主、业主委员会、房地产开发商选择合格的物业管理企业提供了科学的、具有可比性和可测性的标准。

周 云

2000 年 5 月

1 国际标准化概况

1.1 标准化基本知识

标准化的产生与发展同人类社会的进步、工业化生产、科学技术和经济管理的发展是密切相关的,特别是国际贸易量的急剧增加,给标准化活动提供了广阔的空间。20世纪50~60年代以来,标准化的应用领域越来越宽,行业—国家—国际等一系列的标准化组织逐步形成,标准化活动广泛展开,标准化知识已成为一个独立的知识体系。

1.1.1 标准化的产生与发展

从考古学的角度来看,欧洲、亚洲、非洲等各地出土的石器在总体上有着惊人的相似之处。印度在5 000~6 000年前就被证实——标准化的原始思想被应用到了城市规划、供水、排水、房屋及计量等方面。事实上,随着生产力的不断提高,尤其是商品交易的日益繁忙,权威性的与原始生产方式相适应的计量制度的诞生成为了必不可少的需要。我国历史上的秦始皇“书同文、车同轨、行同轮”、划一制币器具、统一度量衡,以及宋代毕升创造的“胶泥活字印刷术”等,均被国际上誉为“标准化发展的里程碑”。

近代的标准化活动是从企业内部开始的,随着生产规模的不断扩大、生产社会化程度的提高,又产生了行业标准化。20世纪20年代后期,一些工业发达国家相继成立了国家标准化团体,开始制订国家标准。国际标准化组织(ISO)成立于1947年,ISO成立

时世界各成员国已有近 15 万个国家标准,因此 ISO 当时的主要任务是协调各成员国之间的标准。20 世纪 60 年代以后,由于国际贸易的大量增加和国际交往的迅速扩大,加上第三世界国家标准化的兴起,都使国际标准的诞生成为了迫切需要。同时,关贸总协定为防止贸易技术壁垒而在制订标准和质量认证方面的工作,也是加速国际标准化发展的强大推动力。ISO 于 1972 年 1 月、IEC 于 1975 年 1 月开始正式颁布国际标准。

目前,ISO 已先后制订国际标准约 9 000 多个,IEC 有国际标准约 3 000 多个,另外其他一些国际组织发布的国际标准也有约 4 000 多个。可以说,标准化已成为了一种国际化的普遍趋势。

我国标准化活动起步较晚,但发展很快。自 1988、1989 年颁布并执行第一部标准化根本大法——《中华人民共和国标准化法》以来,标准化活动已得到了广泛的推进,并依据国际标准化组织的规定,在许多方面都制订了与国际标准相对应的国家标准,这一切都大大提高了我国标准化的水平,增强了企业在国际上的竞争能力。

1.1.2 标准(standard)

国际标准化组织(ISO)在《标准化和有关领域的通用术语及其定义》中规定:“标准为在一定范围内获得最佳秩序,对活动和其结果规定共同的和重复使用的规则、指导原则或特定文件。该文件经协商一致制订并经一个公认机构的批准。”

我国在国家标准 GB3935.1—83 中对“标准”的规定是:“对重复性事物或概念所作的统一规定。它以科学、技术和实践经验的综合成果为基础,经有关方面协商一致,由主管机构批准,以特定形式发布,作为共同遵守的准则和依据。”

综上所述,标准最基本的含义应该是“规定”。其中,ISO 定义中的“规定”是动词,而我国定义中的“规定”为名词——是指“统一

规定”。“统一”是相对于空间和时间而言的,标准就是在特定的地域和年限里对其对象所作出的“一致性”的规定。即:产品标准是在特定的范围内对产品的质量特性和参数及其他要求所作出的规定;术语标准是在特定范围内对名词概念含义所作出的规定;管理(工作)标准就是对管理(工作)职权、任务、时间和质量上的要求等所作出的规定。简而言之,标准就是规定,是对规则、原则和文件的一种规定。

然而,并不是所有的规定都是标准。在人类生活和生产中,除了标准这样的规定,还有许多其他各种各样的规定。那么,什么样的规定才是标准呢?以下是作为标准的规定的特殊性:

- (1) 标准的制订和贯彻以科学、技术和实践经验的综合成果为基础;
- (2) 标准是“协商一致”的结果;
- (3) 标准由特定的过程和形式颁发。

1.1.3 标准化(standardization)

国际标准化组织(ISO)在《标准化和有关领域的通用术语及其定义》中规定,标准化是“在一定范围内获得最佳秩序,对实际的或潜在的问题制订共同的和重复使用的规则的活动”。

我国在国家标准 GB3935.1—83 中对“标准化”一词的规定是:“在经济、技术、科学、管理等社会实践中,对重复性事物和概念通过制订、发布和实施标准,达到统一,以获得最佳的秩序和社会效益。”

概括起来讲,标准化的含义包括:

- 1) 标准化是标准的运动形态

标准化是围绕着标准的制订、发布、实施等一系列环节组成的周而复始的循环活动过程(见图 1.1)。

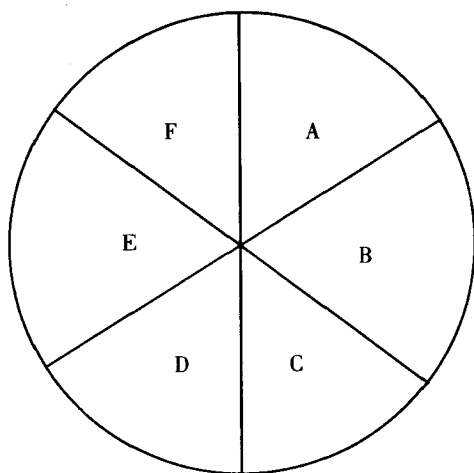


图 1.1 标准化活动环

- | | |
|------------|-------------|
| A—标准化规划、计划 | B—标准草案的编制 |
| C—标准的审批、发布 | D—标准贯彻的准备工作 |
| E—标准的实施和监督 | F—标准的评价和复审 |

2) 标准化的目的

标准是标准化活动的核心,也是标准化活动的结果,但决不是标准化活动的目的。标准化活动的目的是追求一定范围内事物的最佳秩序和概念的最佳表述,以期达到社会和经济的最佳效益,即“最大的社会效益”。标准化的经济效益是其社会效益的重要部分和显性部分,但不是全部,它还应包括长期的、隐性的、不可计算的部分,甚至局部的经济效益会是负数,但社会效益很大,其标准化的活动是有效的。

有序化和最佳社会效益是标准化的出发点,也是衡量标准化活动的根本依据。

3) 标准化的活动领域

从紧固件、零部件互换—计量制度—企业管理—流水线生产—国内外贸易—基础学科—最终涉及到人们的生活,影响生产和消费,并且随着科学技术的发展,标准化范围和领域越来越大。

1.1.4 标准的种类

一般来说,特定的属性是标准分类的重要依据。在实践工作中,标准是多种多样的,主要分类见表 1.1。

表 1.1 标准的分类

序号	分 类 准 则	类 别					
1	按标准特征分类	基础标准、产品标准、方法标准 安全卫生、环境保护标准					
2	按文献专业属性分类	综合、农业、建材、工程建设等 23 个(我国)					
3	按标准化对象分类	<table><tr><td rowspan="2">{ 基础标准 技术标准 管理标准</td><td rowspan="2">{ 管理业务标准 工作标准</td><td rowspan="2">}</td><td rowspan="2">或</td><td rowspan="2">{ 技术标准 基础标准 管理标准 工作标准</td></tr><tr></tr></table>	{ 基础标准 技术标准 管理标准	{ 管理业务标准 工作标准	}	或	{ 技术标准 基础标准 管理标准 工作标准
{ 基础标准 技术标准 管理标准	{ 管理业务标准 工作标准	}					
4	按标准级别分类	国际标准、区域标准、国家标准、 行业标准、地方标准、企业标准					
5	按标准行业分类	民用航空、轻工、化工等 31 个大类(我国)					
6	按标准地方分类	北京、上海等(我国)					
7	按标准贯彻方法分类	强制性标准、推荐性标准					
8	按标准在企业中的 层次分类	公司标准、车间标准(分科室标准)等					
9	按标准表现形态分类	文字、图表(标准文本) 实物形式(标样)					

注:随着社会经济的不断发展,行业的划分已越来越细。因此,国家行业标准应进一步调整。

1.2 国际标准的级别与采用

1.2.1 标准的级别

1) 国际标准(international standard)

ISO 定义:“由国际标准化团体同意采用的标准。”

其中:

国际标准化团体:“世界上所有国家均可成为其成员的标准化团体。”

国际标准组织:“世界上所有国家均可参加的政府或非政府的团体,它的主要任务是根据其章程制订和/或发布标准,和/或协调各成员国的标准。”

我国对国际标准的定义是:“由国际标准化团体通过的标准。”

国际标准由三部分组成,即:国际标准化组织(ISO)和国际电工委员会(IEC)所制订的标准,以及由 ISO 确认并公布的其他国际组织制订的标准。其中,ISO 标准和 IEC 标准是国际标准的主要组成部分。

2) 区域标准(regional standard)

ISO 定义:“由区域标准化团体同意采用的标准。”

其中:

区域标准化团体:“只有部分国家有关团体可成为其成员的标准化团体。”

区域标准化组织:“成员资格通常限于世界某一区域国家的政府或非政府性的团体,它的主要任务是根据其章程制订和/或发布标准,和/或协调其成员国的标准。”

我国对区域标准的定义是:“世界某一区域标准化团体通过的标准。”该“区域”系指世界上按地理位置、经济或政治等因素划分

的区域。(GB3935.1—83)

概括起来讲,区域标准也就是地区标准,是为了满足有关国际集团特殊的经济、贸易、安全、科学文化交流、军事保障等目的而制订的。

3) 国家标准(national standard)

ISO 定义:“由国家标准团体同意采用的标准。”

其中:

国家标准团体:“一个国家公认的国家级团体,它的主要任务是根据其章程或国家法律制订和/或发布国家标准,和/或批准由其他团体制订的标准。该团体有资格代表国家作为国际和区域标准组织的成员。”

我国对国家标准的定义是:“由国家标准化主管机构批准、发布,在全国范围内同意的标准。”(GB3935.1—83)

1990年,我国技术监督局颁发的《国家标准管理办法》中规定:“国家标准内的编号由国家标准代号、国家标准发布的顺序号、国家标准发布的年号构成。”

其中,几种特殊的国家标准代号是:

GBJ——国家工程建设标准

GBW——国家卫生标准

GJB——国家军用标准

GSB——国家实物标准

GBN——国家内部标准

4) 行业标准

5) 地方标准

6) 企业标准

1.2.2 采标的方法

1) 采标的程度和表示方法

我国采用国际标准及国外先进标准的程度分为等同采用、等效采用和非等效采用三个层次(见表 1.2)。

等同采用:指内容相同,没有或仅有编辑性修改,编写方法完全相对应。

等效采用:指主要技术内容相同,技术上只有很小的差异,编写方法上不完全相对应。

非等效采用:指技术内容上有重大差异。

表 1.2 采标程度的表示方法

采标程度	符 合	缩写字母
等同	≡	idt 或 IDT
等效	=	eqv 或 EQV
非等效	≠	neq 或 NEQ

2) 采标的步骤

采标工作,在不同的行业、不同的企业有不同的工作程序和方法,行业的特点、市场开拓的程度、地域范围、生产力水平、企业的整体素质和人员素质、标准化的基础等多方面的因素,多会影响到企业采标的程序和方法。

一般的步骤是:① 收集标准;② 编制标准;③ 贯彻标准;④ 复审和修订标准。

3) 采标的做法

采标工作是一项系统工程,因此,涉及到的工作很广泛。到目前为止,较为行之有效的做法是:① 采取各种方法,宣传标准和标准化知识以及采标的重要性;② 加强领导,提高管理水平,在企业中形成有高层决策层、管理层参与领导的,拥有统一步骤的采标工作;③ 产品标准、技术标准、管理标准同时进行;④ 在引进技术和引进设备的同时引进同步标准。

1.3 国际标准化组织(ISO)

国际标准化组织(International Organization for Standard, ISO)成立于 1947 年,是非政府性的国际组织,也是规模最大的标准化团体,还是联合国的甲级咨询机构。它的前身是国际标准化协会(ISA)。国际标准化组织(ISO)的会址设在日内瓦,使用语言为英语、法语和俄语。

1.3.1 国际标准化组织(ISO)的产生和发展

1946 年 10 月, UNSCC 18 个国家和奥地利、意大利、瑞典、瑞士、巴勒斯坦(现以色列)、南斯拉夫等共 24 个国家的代表在伦敦开会,提议成立一个新的国际性组织,旨在“促进国际间工业标准的协调和统一”,以接替 ISA 和 UNSCC 的工作。并于 10 天后召开了新组织的第一次临时大会,通过了新组织的章程。在章程获得 UNSCC 的承认后,新组织即国际标准化组织(ISO)在 1947 年宣告成立。

现在 ISO 的目的是为了使国际间的商品和服务的交换更加方便,进而促进和完善世界范围内标准化和相应活动,发展科学、技术、经济方面的合作。

ISO 刚成立时的主要精力是协调各国的标准,由于各国的重点是国内的经济建设和建立国家的标准化机构,因而,ISO 真正展开工作是在 20 世纪 50 年代,到 1957 年——ISO 成立 10 周年时,只认可了 37 个国际推荐标准,117 个推荐标准草案。

60 年代,国际贸易大规模发展,跨国公司迅速增多,发展中国家的国家级标准化机构又一次大规模设置。对国际标准的需求和 ISO 活动领域的拓宽,使得国际标准化在更广阔的范围内开始发展。ISO 在 60 年代通过了约 1 400 个推荐标准。

70年代是ISO发展的年代,1971年就有56个国家参加了ISO,70年代颁发的标准达1655个。同时,ISO决定把它的工作成果从原来的推荐标准改为国际标准。1972年有技术委员会(TC)146个。每个工作日有4.5个ISO会议分别在世界各地举行,全年与会代表1.8万人,总计有5万名各个领域的专家从事ISO工作。到1980年,已有国际标准4269个。年递增率在10%左右。形成的ISO国际标准主要有三大类:术语;尺寸规格;试验方法。

1973年3月至1979年12月,关税与贸易总协定(GATT)的“东京回合”的正式签署,通过了《关于贸易技术壁垒协定草案》(简称《标准守则》)(the Standards Codes)。目的是为了保证政府和企业采用技术法规和标准,以减少关税和非关税壁垒,减少贸易技术障碍,用标准来判断产品质量,采用认证制度,同时《标准守则》还规定了签字国具有强制性或自愿性执行标准的义务——如有相关的国际标准或正在制订的国际标准,都应采用这些国际标准及有关部分,作为这些国家标准的基础。

GATT的“东京回合”确立了标准和认证,实际上就确立了国际标准在国际贸易中的地位。1981年GATT的《标准守则》生效,更进一步促进了世界经济和贸易的繁荣,也为开拓国际标准领域及国际标准化在80年代大规模的发展奠定了基础。

80年代,ISO不但在出版标准方面有了飞速的发展,而且在标准内容方面也从原有的术语、尺寸规格、试验方法扩大到安全、质量、最终产品、新兴工业、管理领域和商品服务的国际交流。ISO的工作内容、人次、技术会议、工作文件和工作机构,都迅速增加。

进入90年代,ISO的工作更是得到了进一步的发展。新技术及新的交流方法被广泛地应用到了标准化活动中。如:国家标准信息网(ISONET)成员向56个国家信息中心和各国工貿界提供了50多万种标准、技术法规和类似文件。ISO和IEC及其他国际组织的各种活动及结果已日益深入地影响到世界范围的生产和贸

易,影响到了人类的生活方式。

1.3.2 国际标准化组织(ISO)的宗旨

ISO 原先的宗旨是“促进国际间的相互合作和工业标准的统一”。在 1985 年颁发的《国际标准化组织章程和议事规则》重新表达了 ISO 的宗旨:

“本组织的宗旨是要在世界上促进标准化及其活动的发展,以便于国际商品交换和服务,并发展知识、科学技术和经济活动领域中的合作。作为达到这些目的的措施,本组织可以:① 采取行动以促进标准和有关活动的世界范围内的协调;② 制订和出版国际标准,并采取措施以便在世界范围内实施;③ 安排成员团体和各技术委员会交换工作情报;④ 与对有关感兴趣的其他国际组织进行合作,尤其应他们要求,研究有关标准化的课题。”

1.3.3 国际标准化组织(ISO)标准编号

1) ISO 的正式标准

国际标准化组织颁发的标准编号,由代号、序号、年份三部分组成,即:

ISO **** : ****
(代号) (序号) (年份)

2) ISO 的推荐标准

在 1971 年以前发布的 ISO 推荐标准,现已不颁发了,其编号形式为:

ISO/R **** - ****

3) 技术报告(TR)

ISO 的技术报告(TR)是 ISO 技术委员会(TC)的工作成果。技术报告的草案是某些特定项目技术工作的阶段性进度报告,经由 ISO 技术委员会(TC)多数成员的统一,提交理事会批准,予以出版,编号形式为: