

高等学校物业管理专业教材

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

主 编 赵绍鸿

副主编 谭善勇

3

中国林业出版社

F293.33

3

:1

高等学校物业管理专业教材

物业管理实务

主 编 赵绍鸿
副主编 谭善勇

中国林业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务/赵绍鸿主编. —北京: 中国林业出版社, 2000.9
高等学校物业管理专业教材
ISBN 7-5038-2644-4

I. 物… II. 赵… III. 物业管理-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 42853 号

物业管理实务

出版 中国林业出版社 (100009 北京西城区刘海胡同 7 号)
E-mail cfphz@public. bta. net. cn 电话: 6618. 4477
发行 新华书店北京发行所
印刷 三河市富华印刷包装有限公司
版次 2000 年 9 月第 1 版
印次 2000 年 9 月第 1 次
开本 787mm×960mm 1/16
印张 11.5
字数 214 千字
印数 1~3000 册

定价 17.50 元

前 言

物业管理是随着我国房地产业的发展，特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。行业的迅速发展迫切需要一大批具有较高科学文化素养的专业人才。为了满足专业教学的需要，我们编辑出版了高等教育物业管理专业主干课的一系列教材。

《物业管理实务》是与《物业管理概论》相配套的教材。在《物业管理概论》中，我们主要是说明物业管理是“管什么的”以及“由谁来管”，《物业管理实务》这本教材是在此基础上继续回答物业管理“怎么管”的问题。具体内容是按照物业管理企业的实际运作过程来安排的。首先说明物业管理必须实行企业化的管理，然后说明物业管理的招标、投标，前期介入，接管验收，用户入伙，装修管理，房屋管理，设备管理，环境管理，治安管理，多种经营和社区建设等。

本教材主编赵绍鸿、副主编谭善勇，顾问北京房地产管理局总工程师杨燕敏、上海房地产科学研究院副院长王青兰。参加编写的人员和分工如下：赵绍鸿（第一章）、付洁茹（第二、三章）、班道明（第四章）、谭善勇（第五至十章）。

本教材是高等院校物业管理专业用书，也适用于高等职业教育用书。

本教材在编写过程中，我们进行了大量的调查研究，得到了许多物业管理公司的帮助，同时参考了近年来许多专家、学者的论著，吸取了他们许多重要论断和材料；在出版过程中，得到了中国林业出版社的大力支持和帮助，在这里向他们表示衷心地感谢。但是，因为我们的水平有限，可能存在许多不足之处，希望批评指正。

编 者

2000年6月

目 录

前 言

第一章 物业管理企业化	(1)
第一节 物业管理必须实现现代企业化管理	(1)
第二节 物业管理企业的质量管理	(10)
第三节 物业管理企业的形象	(19)
第二章 物业管理的招标与投标	(25)
第一节 物业管理招标	(25)
第二节 物业管理投标	(33)
第三章 物业管理的前期介入和接管验收	(40)
第一节 物业管理的前期介入	(40)
第二节 物业的竣工验收	(46)
第三节 物业的接管验收	(51)
第四章 用户入伙、装修管理与物业产权产籍管理	(58)
第一节 用户入伙	(58)
第二节 装修管理	(66)
第三节 物业产权产籍管理	(69)
第五章 房屋维修管理	(75)
第一节 房屋维修管理概述	(75)
第二节 房屋维修工程	(81)
第三节 房屋维修日常养护	(85)
第六章 房屋设备管理	(90)
第一节 房屋设备管理概述	(90)
第二节 给、排水系统管理	(94)
第三节 供电系统管理	(99)
第四节 供暖系统管理	(103)
第五节 电梯设备管理	(109)
第七章 物业的环境管理	(115)

第一节	物业环境管理概述	(115)
第二节	绿化管理	(120)
第三节	清洁管理	(126)
第四节	车辆道路管理	(131)
第八章	物业的安全管理	(136)
第一节	物业安全管理概述	(136)
第二节	治安管理	(140)
第三节	消防管理	(146)
第九章	物业综合经营服务与管理	(151)
第一节	物业综合经营服务概述	(151)
第二节	物业综合经营服务的条件与类别	(155)
第三节	物业综合经营服务的运作与管理	(158)
第十章	物业管理与社区建设	(162)
第一节	社区与社区建设	(162)
第二节	社区管理与物业管理	(168)
第三节	物业管理公共关系的协调	(173)
参考文献		(177)

第一章

物业管理企业化

物业管理是社会经济高度发展，特别是市场经济高度发展的产物。在我国，物业管理是建立、健全社会主义市场经济体制的结果。随着经济体制改革的深入，特别是房地产业的发展 and 住房制度的改革，物业管理作为现代房屋管理的一种模式应运而生。物业管理作为适应社会主义市场经济体制要求的现代房屋管理的一种模式，就要真正建立起现代企业管理制度，建立起适应市场经济体制要求的发展战略和机制。同时要与国际接轨，引入现代企业质量标准体系和企业形象理论，从而为具体实施物业管理打下基础。

第一节 物业管理必须实现现代企业化管理

一、企业和现代企业管理

（一）企业的含义和一般特征

企业就是从事生产、流通等经济活动，为满足社会需要并获取利润，进行自主经营，实行独立经济核算，具有法人资格的基本经济单位。

企业主要有以下几个基本特征：

1. 企业是一个完全的经济组织

这就是说构成企业的各种因素，包括人、财、物等因素完全是按照经济的原则组织起来的，完全是按照市场等价值交换的原则来运作的，并且在经济活动中实现资源的再配置。这样，企业就和行政性的机构、学术性的团体具有完全不同的性质，同行政性或政策性的经济组织、人际化的经济组织也是完全不同的。行政性的经济组织通行的不是市场交易中等价交换的原则，而是权力之间的上下级约束；人际化的经济组织往往是同特权联系在一起，是特权控制下的交易；企业则完全是一个经济的组织，完全靠一支看不见的手

——市场经济的原则发挥作用。

2. 企业是一个具有自我组织、自我调节、自我约束和自我发展的经济组织

自我组织、自我调节，就是企业可以根据市场的变化，不断调整自己的组织机构、产品结构以适应市场的要求；自我约束，就是企业根据市场的要求，能够约束自己的行为以利于自身的发展；自我扩张，就是企业在市场激烈竞争中，能够不断寻求最佳发展时机、发展自己。这就是说企业完全是根据市场的要求，自我组织、自我调节、自我约束、自我发展，是根据市场的要求建立起来的具有自我造血机能和机制的经济组织。

3. 企业是以盈利为目的的独立经济实体

企业首先具有独立的产权以及与其相适应的经济收益权，这是企业从事经济活动的基础；其次是以盈利为根本的目的，并且实行独立核算、自负盈亏，如果不以盈利为目的，那么这个企业不但不能发展，而且入不敷出，资不抵债，就会倒闭破产；再次企业拥有独立经营、自我决策的权力，因为企业经营的好坏，这是其他任何人无法负责的，这只有企业自己根据不断变化的实际，自己决定自己的命运；最后企业具有独立的法人资格，这就是说企业具有独立的人格，在法律规定的范围内，具有独立行使民事的权利和承担一定的民事责任。

(二) 物业管理企业的性质和一般特征

物业管理企业是房地产经济开发活动的一个重要组成部分，是房地产经过开发、建设，进入到销售和售租后活动的产物，是指经营一切有关房地产的开发、租赁、销售和售租后服务的经济实体，或者从狭义的角度讲是指房地产及辅助设备售租后服务的经济实体。

物业管理企业作为一个经济实体具有企业的一般性质和特征：

1. 经济性

物业管理企业同样是一个经济组织，以经济活动为主战场的组织，而不是什么行政组织，更不是学术组织或一般的群众组织。

2. 商品性

物业管理企业也要提供商品，应该说它所提供的既有有形的商品，也有无形的商品。有形的商品是出租物业，商厦、写字楼、高档的住宅小区等；无形的商品是优质的服务。当然，优质服务是其最主要的任务，或者从狭义来说主要是服务。但这并不能排除其商品的性质。

3. 竞争性

物业管理企业也要在激烈的市场经济的大潮中进行竞争。目前，不少物

业管理企业还带有计划经济的色彩，或者是从过去的房管机构转变而来，或者是开发商的下属机构。但是，随着市场经济的发展，所有的物业管理企业都要直接面对市场，在市场竞争中求生存、求发展。

4. 盈利性

物业管理企业既然从事的是经济活动，当然也要按照市场等价交换的原则来办事，要讲效益、讲盈利，实行独立核算、自负盈亏，不讲效益，不讲盈利，物业管理企业就失去了造血的功能，也根本无法生存和发展。当然，这并不排除在我国特殊的国情条件下，物业管理企业也要承担一部分行政性的职责。

5. 自主性

物业管理企业作为一个经济组织具有独立的法人地位，依法从事经济活动并承担着一一定的法律责任和经济责任。

（三）物业的现代化企业管理

物业管理企业既然是现代化的企业，就必须引入现代化的企业管理科学。“公司”本身就是商品经济、市场经济的产物，与其相伴而生的就是企业化的管理，而且先后经历了几个不同的发展阶段：

1. 传统的管理阶段

也叫做古典管理阶段、科学管理阶段。19世纪末到20世纪初，主要代表是泰罗的科学管理理论。科学管理理论的核心是借助于各种科学的程序与标准、经济计量的方法，把生产管理完全程序化、标准化。此外，还提出了工时的科学利用，差别计件工资制等。

2. 行为科学管理阶段

20世纪20年代到第二次世界大战结束，主要代表是梅奥的“霍桑试验”和马斯洛的“需要层次论”。行为科学管理理论的核心是在企业管理中如何处理人际关系和人的行为的问题。行为科学管理理论的提出，主要是针对泰罗管理理论而来的。因为泰罗制的实施，加强了对工人的剥削，激起工人的反抗，一些学者就感到单纯地运用泰罗制不能有效地控制工人，认为企业的生产不仅受物理的、生理的因素影响，而且受社会的、心理的因素影响。因此，有必要研究社会条件、人的因素与生产效率之间的关系。

3. 现代企业管理阶段

20世纪40年代至今，管理科学已经进入到现代企业管理阶段。现代企业管理阶段，是在科学管理不断发展的基础上，以电子计算机为手段，应用运筹学和系统理论的方法，结合行为科学的应用，把企业看成是由人和物所组成的完整系统而进行综合管理。其基本内容主要是指管理观念、管理机构、管

理方式和手段、管理人员素质的现代化。

物业管理是伴随着市场经济体制的发展和完善而逐步走向成熟的行业。物业管理引进现代化的企业管理科学,就是要引进最现代化的管理科学,做到高起点、高标准和高水平。具体来说:

(1) 管理观念的现代化 这里首先或者主要体现在物业管理企业经营者的观念上,应该接受、把握,并且吸取当代市场经济中管理的新观念、新思想;应当与国际惯例接轨,引进世界上最先进的管理经验和原则。在具体实施过程中,还要结合自己企业的实际,提出有创意的经营战略、经营思想,并且要具体化为整个企业的管理制度、方式、方法,成为每个员工行动的准则和信条。

(2) 管理机构的现代化 管理机构现代化一个重要标志就是建立现代企业制度。它的基本内容一是完善企业的法人制度;二是有一个科学的管理机构;三是建立权责相应的责任制度。其特征是“产权清晰、权责明确、政企分开,管理科学。”

(3) 管理方式和手段的现代化 管理方式现代化就是指管理要符合当代经济发展的客观规律,运用社会科学和自然科学语言的最新理论进行经济管理。管理手段现代化就是要引进最先进的科学技术,实现对物业的管理,实现高层楼宇、住宅小区智能化,并向数字化管理发展。

(4) 管理人员素质的现代化 不但要求物业管理人员要有较高的思想道德素质,树立全心全意为人民服务的精神,善于按照党的方针、政策、法规办事,而且要有较高的科学文化素质、业务素质,要用最现代化的科学技术武装职工队伍,使他们真正能够达到专业化、知识化、现代化。

二、物业管理企业经营战略的制定和实施

(一) 物业管理企业的经营战略

任何一个企业,当然也包括物业管理企业在激烈的市场竞争中要想获得生存和发展,就必须认真谋划自己的经营战略,争取企业经营的主动权,使企业能够立于不败之地并永远保持旺盛的生命力。

企业经营战略就是根据企业内部条件和外部环境的分析,为求得企业的生存和长期稳定的发展,对企业的发展目标以及达到目标的途径和手段的总体谋划。这就是说,作为一个企业,特别是企业的领导者和经营者,要善于制定本企业的经营目标和发展方向,而且要善于协调和组织内部的力量,善于利用外部的环境和条件,为实现这个经营目标和发展方向而努力。

（二）物业管理企业经营战略的制定

1. 企业外部环境的分析

物业管理企业的存在和发展，首先要受到外部环境的影响。因此，把握外部环境的现状和未来发展趋势，就可以正确确定企业经营方向和目标，为确定经营战略打下良好的基础。考虑外部环境的影响，一般有3个层面：

（1）宏观环境 主要是指整个国家的政治、经济环境。如果整个国家政局稳定、指导思想正确、法制健全，特别是国家在宏观调控上，对某个企业的发展给予优惠政策和财力的支持；在国家与企业的关系上，继续坚持深化改革的方针，提倡自主经营、自负盈亏、自我发展，实行承包经营责任制、服务制，优化经济结构，发展企业集团，支持第三产业的发展，改变政府职能，企业拥有更多的自主权和平等竞争的环境等，都可以为物业的健康发展提供良好的经济环境。物业管理企业在制定经营战略时，就可以考虑向哪一个方向发展，确定企业集团的发展方向。

（2）中观环境 这里主要是指对行业环境和所处地理位置等因素的分析。行业环境，主要是指行业发展的现状，行业间竞争的态势，特别是自己这个企业在行业竞争中所处的地位和作用，这是制定战略时必须考虑的问题。从企业发展的角度看，任何一个物业管理企业都要经历不同的发展阶段，即幼稚期、成长期和成熟期、衰败期等，不同的发展阶段，采取的经营战略应该是不同的。同时，还要考虑一个具体物业所处的地理位置，这也是制定物业管理企业经营战略时不能不考虑的一个重要因素。

（3）微观环境 这里主要是指物业管理企业，在具体管理某项物业活动的过程中，与具体的行为人关系的分析，这里包括企业与业主的关系，企业与发展商、所在地街道办事处、政府主管部门和相关部门的关系等。其中，最重要的就是企业与业主的关系。物业管理企业具体所面对的服务对象——业主，究竟是一个什么样阶层的人群、从事的职业、职业的习惯、经济的收入等。在制定企业经营战略时，也要把这些因素充分地考虑进去。

2. 企业内部实力的分析

企业内部实力的分析，一般是指企业在经营过程中已经具备的可以获得资源，具体来说就是已有人员的素质和能力、组织机构的设立、经济实力和企业的规模等。这是确立一个企业经营战略的基础。当然，这里要注意的问题是对企业内部实力的分析一定要实事求是，恰如其分，估计过高不好，估计过低也不利于企业的发展。

3. 企业经营战略的谋划

（1）确立企业的经营目标 这是企业经营管理活动的发展方向和奋斗目标

标，它是按照企业的经营思想，在分析外部环境和内部实力的基础上提出来的。一般是以数量、质量、销售收入，投资利润率或市场占有率等指标来表示的。同时要十分简单明了，使企业的每一位职工都十分明确在一定时期内，企业要完成的目标是什么？企业将对国家、对社会做出怎样的贡献？职工个人将有怎样的发展？从而激励每一位职工都为之而努力。

(2) 确立企业经营战略 这是企业为实现经营目标，按照企业的经营方针，在分析外部环境和内部实力的基础上而制定的企业在一段较长时间内带有全局的战略决策。一般来说，分为3种基本类型：①是紧缩战略，就是对原来经营的方向或某种产品，采取逐步收缩，甚至退出经营领域，收回资金，另找出路的一种战略；②是稳定战略，就是对目前仍然具有一定优势，外部环境和内部环境也没有发生重大变化的条件下，对某种经营方向或某种产品采取巩固成果，维持现状的一种战略；③是发展战略，就是根据对形势的分析，对企业已经取得优势的经营方向或某种产品，采用积极扩大规模或进一步扩大范围的一种战略。以上3种战略，可以采用其中一种，也可以同时采用2种或3种战略的综合。目的就是为了实现企业的奋斗目标。

(3) 确立企业经营策略 这是为了实现企业经营战略而采取的手段。经营策略一般具有较大的灵活性，在经营战略原则许可的范围内，随着外部环境的变化和内部结构的发展而相应地变化。经营策略一般要求企业内部的每一个重要部门都要根据自己业务范围所涉及到的外部环境和内部条件采取相应的具体手段。

(三) 物业管理企业战略制定的方法

物业管理企业在制定企业经营战略时，可采取以下几种不同的方法：第一，自上而下，实行集权制的企业，一般由公司总经理制定整个战略，而后各部门再根据自己的实际情况及总部的要求充实这一战略，然后汇总再返回各部门实施；第二，自下而上，企业总经理要求各部门先提交战略计划，总经理加以检查平衡后，给予修订确认；第三，上下结合，企业总经理及各部门共同参与企业经营战略的制定，最后向总经理推荐适宜的战略；第四，小组规划，企业总经理与高级管理人员组成规划小组，共同制定企业经营战略。以上几种方法，各有优缺点，但根据我国现有物业管理企业的现状和特点，无论采取哪种方法，企业在制定经营战略的过程中，都应当吸取有关技术与管理专家参谋咨询，同时还要吸收企业职工代表参加，以便集中群众的智慧和得到企业职工的赞同和支持，在具体实施过程中，就会减少阻力，更易获得成功。

三、物业管理机制

(一) 什么是机制和物业管理机制

机制一词来源于希腊文 *mēchanē*, 原意是指机器的构造和动作的原理。这就是说机器都是由一定的零部件构成的, 是按照一定的机械或电器原理联结在一起, 并按照一定的方式来运转的, 这就是机制。后来, 这个概念被引入到生物学、医学中来, 生物学、医学在研究生物有机体的生命现象和病理现象时, 常以此来说明生物体有关组成部分的相互关系及其发生的各种变化过程的内在联结方式和运转方式。现在, 这个概念又被引入到经济体制和管理体制中来, 这就变成经济运行机制和管理机制。

物业管理机制, 就是物业管理组织机构在物业管理活动中的方式和整个活动过程。具体来说, 物业管理机制一方面是指物业管理组织机构的自我调节、自我改造的能力; 另一方面是指整个物业管理组织和机构对外界环境的反应和适应的方式和过程。实际上, 这里所展示的就是一个物业管理企业的管理水平和服务质量的依托和基础。

(二) 物业管理机制的内在结构

物业管理机制的内在结构可以概括为一个中心, 两个循环。

1. 一个中心

就是物业管理活动的中心, 就是物业管理的惟一对象——物业。正是由于物业的存在, 物业管理企业和业主或使用人之间才建立起与权利和义务相一致的有偿服务的关系, 委托和被委托的契约关系。如果没有物业的存在, 物业管理就成了无源之水、无本之木, 物业管理的意义也就子虚乌有。当然, 我们讲的物业是指已纳入物业管理的物业。

2. 两个循环

包括内循环和外循环两个部分。

(1) 内循环 就是指以物业管理企业为主体, 围绕“物业”这个中心, 企业内部管理的循环过程。这一循环, 从纵向上看, 有公司的设立, 资质的验证, 机构的设置、岗位的确定、人员的配备, 制度的制定, 企业的运转等等环环相扣, 依序而行; 从横向上看, 房屋的技术管理、清洁绿化、保安管理、经济财务管理, 质量保证监督管理以及协调公关等等, 一目了然, 互相联系, 相互交叉的管理内容。

内循环的结构对物业管理企业的运作提出了如下几项要求:

①系统性。这就是说内循环结构的每一个环节和内容都必须服从物业的

性质、类别、数量、规模、区域等系统的需要。比如，机构设置，如果是小区管理，规模大，数量多，区域分散，就必须设置比较多的管理部；如果是写字楼管理则需要专门的清洁、绿化、保安、消防、机电设备和房修部门；如果是管理广播、电视等高科技传媒物业，不仅需要专门的武警保卫和保安人员，而且还必须配备专门电脑、通讯网络、工程技术，电器等的维修机构。

②层次性。这就是说企业的运作是有层次的。企业的经营决策，这是企业总经理及其高层管理人员考虑的问题，也是第一层次的问题。经济财务管理，房屋技术管理，劳动人事管理，人才培养管理，协调公关等属于第二层次的问题；小区管理中各个管理部门的管理，绿化管理，消防和保安的管理等属于第三层次的问题。简言之，就是决策层、管理层、实务层，每个层次所要求解决的问题是不一样的，具体运作过程也是不相同的。

③协调性。这就是说要处理好方方面面的关系。一是垂直协调，或者是垂直性调控，主要是决策层根据整个企业的大政方针、经营战略和管理的五大要素，即计划、指挥、组织、协调和监督，让管理层、实务层分解和落实；二是横向性协调，主要是由办公室、质量管理、监督考核部门，对各业务职能机构实行目标管理的协调与监督，各部门既有分工、又有合作，各司其职，互相配合，共同为实现企业的经营目标而努力。

(2) 外循环 就是以业主或使用人为主体，围绕物业这个中心而形成的物业管理企业外部的循环过程。这一过程从纵向上看有物业的前期介入，接管验收，继之是以物业的购置或租赁为内容的用户入伙、装修管理以及小区或写字楼管理。从横向上看，有必须遵守的公共道德规范，如住户手册、公共契约；有必须执行的具有约束力的制度，如住宅管理规定、写字楼管理规定；还有行使权利、进行科学管理和监督，体现民主管理与法制相结合的业主委员会章程等。

明确物业管理的内外循环结构，首先有利于物业管理系统内各个子系统之间的责权分明，并清楚地展示各自的运行轨迹。其次有利于发挥各个子系统各自的作用，形成物业管理的整体效应。最后，有利于从内外循环交叉渗透关系中揭示物业管理前后的连续性和关联性。

(三) 物业管理机制的构成

1. 经营发展机制

物业管理企业必须具有一个企业的经营发展机制，就是一个物业管理企业在解决物业管理发展方向的活动过程和方式。如果一个物业管理企业没有或不具备这样一种具有全局性、长期性、导向性的谋划活动和方式，那么这个物业管理企业是没有前途的；如果这一机制不健全，也有可能导致这一企

业在激烈的物业管理市场竞争中处于不利地位。

2. 竞争激励机制

市场经济是一种竞争性的经济，通过优胜劣汰的竞争规律，实现资源的再配置，并以此来推动经济平衡稳定的发展。物业管理本身就是市场经济的产物，所以具备对内调节、改造能力，对外适应，拓展的机能，并且是其生命活动的本质所在。

3. 核算效益机制

物业管理的经营宗旨是微利，是量出为入，不像其他一些经济单位完全是以赢利为最高奋斗目标的。作为一个成功的物业管理企业，一业为主，多样化经营的目的正是为了找到资金补充的不竭之源。因此，其经费的预决算，经济技术分析方式的运用和活动过程，要比其他企业显得更重要、更必要。

4. 人才培训机制

物业管理是一个新兴的行业，又是一个发展很快的行业，短短几年的时间，就有上百万人参与到这个行业中来。同时，物业管理作为房地产业的一个分支机构，还要不断渗入最现代化的科学技术。因此，重视并大力加强物业管理专门人才培训，已经成为当务之急。任何一个物业管理企业，不管它是老企业、还是新企业，都应有战略眼光，舍得投入，形成一个自我培训、自我开发人才的机制，并把这一人才培训工作融合进企业管理的日常工作之中。

5. 协调分类机制

物业管理与其他管理有一个很大的区别，就是它实行的是开放式的管理，其管理过程始终要与物业及其周围的人处在交流、沟通之中。因此，物业管理在与外界平衡协调过程中，公关的机能不可或缺。

6. 保证监督机制

由于物业管理是与人具有最密切关系的房屋打交道，因此，业主或使用人对管理质量的意见、建议自然形成一面“镜子”，对物业管理企业的管理水平和服务质量起到一种监督制约的作用。业主委员会或物业管理委员会的设立，更强化了这种管理保证、监督机能的组织化。

第二节 物业管理企业的质量管理

一、物业管理企业必须进行质量管理

(一) 质量管理

质量管理，就是为了保证工作质量、服务质量和产品质量，而进行的质量调查、计划、组织、协调、控制、信息反馈等各项工作的总称。

早在远古时代，人们从事生产劳动，就存在着对生产成果的最简单的质量检验活动。中国古代对兵器如弓箭的制造就提出了如下要求，要求弓体轻巧而强度高；开弓容易，回弹力大；多次使用弓力不减弱；天气冷热，弓力保持一致；弓弦坚实，弦声清脆；开弓时，弓体正，不偏扭。可以说中国是世界上最早进行质量管理的国家。但是，把质量管理工作作为一门科学来研究，则是 20 世纪以后的事情。

科学的质量管理大体经历了 3 个阶段：

1. 传统的质量管理阶段

即由专门人员进行的产品质量管理。20 世纪初泰罗首先把质量检验作为一个专门的工序，从加工制造业中分离出来，成为科学管理的一项重要内容。把质量检验作为一个专门的工作建立起来以后，产品的质量就是由专门的人员，即检验员对产品的质量进行专门的检验。这是它的特点，也是它的主要职能。它的产生促进了产品质量的明显提高，同时也促进了生产的发展和效益的提高。但是，这种质量管理也有它的缺陷，这就是说这种管理属于“事后管理”，缺乏对预防和产品生产过程的控制和管理。

2. 统计质量控制阶段

就是运用数理统计原理来控制产品质量的阶段。第二次世界大战之前，美国贝尔电话研究所工程师贝尔就提出这个主张。但是真正执行是第二次世界大战期间，由军政部门组织道奇、戴明、西蒙等人提出来，并据以控制军工生产，验收军用物资，取得显著成效。以后推而广之，广泛运用于各个行业。这个管理阶段的特点，是通过概率论和数理统计的研究，找出产品优劣的原因，防止不合格产品的生产。但是，这种管理过分强调统计工具，忽视组织管理，反而限制了它的普及及广泛运用。

3. 全面质量管理阶段

就是对生产的全过程，从设计、制造、生产准备以及产品使用等所有环

节进行质量管理。本世纪 60 年代美国通用电气公司工程师费根堡姆最早提出这个概念,也是适应生产力的迅速发展,科学技术的日新月异,出现了许多推动质量管理发展的新因素的需要而建立起来的。这个管理阶段的特点是,不仅使质量管理渗透到设计、制造和生产产品使用全过程,而且突出了人的因素,要依靠员工搞好质量管理,要求每一个员工都要具备质量概念,承担质量管理的职责。

在全面质量管理发展的过程中,许多大公司乃至一些国家纷纷建立起质量标准体系。ISO9000 正是在各国质量标准体系的基础上建立起来的,并使质量管理进入到一个新阶段。

(二) 质量标准和 ISO9000

ISO,即国际标准化组织是由各国标准化团体组成的世界性的联合会。制定国际标准工作通常是由 ISO 技术委员会完成,并由其提交草案由各成员团体表决,要求至少有 75% 参加表决的成员团体的同意才能正式通过。ISO 于 1979 年成立了 ISO/TC176 技术委员会,即质量管理和质量保证技术委员会,经过 10 年的工作于 1987 年 3 月 15 日颁发了质量管理和质量保证标准——ISO9000 标准。这套标准发布后,立即在全世界引起强烈反响,受到世界各国前所未有的重视和广泛采纳。ISO9000 之所以产生如此大的影响,是因为质量管理和质量标准的产生适应了国际贸易发展的需要,满足了质量方面对国际标准化的需求,满足了广泛采用第三方质量体系认证的需要。

ISO9000 标准颁布后,ISO/TC176 技术委员会根据许多国家和地区日益增长的对质量体系标准的兴趣和要求,又制订了一系列与之相配套的或派生的标准,形成了称之为“ISO9000 族”的质量管理和质量保证国际标准。各国在采用这套标准时都要转化为本国的标准,如法国转化为 DIN 标准,日本转化为 JIS 标准,欧洲各国既有转化为本国标准的,也有采用统一的欧洲标准,即 EN 标准。我国也于 1989 年 8 月起实施等效采用的 GB/T10300 系列标准,为了与国际接轨,国家技术监督局又于 1992 年 10 月决定等同采用质量管理和质量保证标准,颁布了 GB/T19000~ISO9000 系列标准。

与此同时目前世界上已有 50 多个国家建立了质量体系认证/注册机构。世界上许多著名的大企业,特别是跨国公司都制订了全面实施 ISO9000 的工作计划,并求得这些认证机构的认证,把这个认证作为取得产品认证的首要条件。

目前,ISO9000 标准已不再是工业企业独享的“专利”,它已为各国政府、金融、交通、通讯以及宾馆、旅游、物业管理等第三产业所接受,在国际上出现了“ISO9000 现象”。