

物业管理丛书

物业管理质量

W Y G L Z L

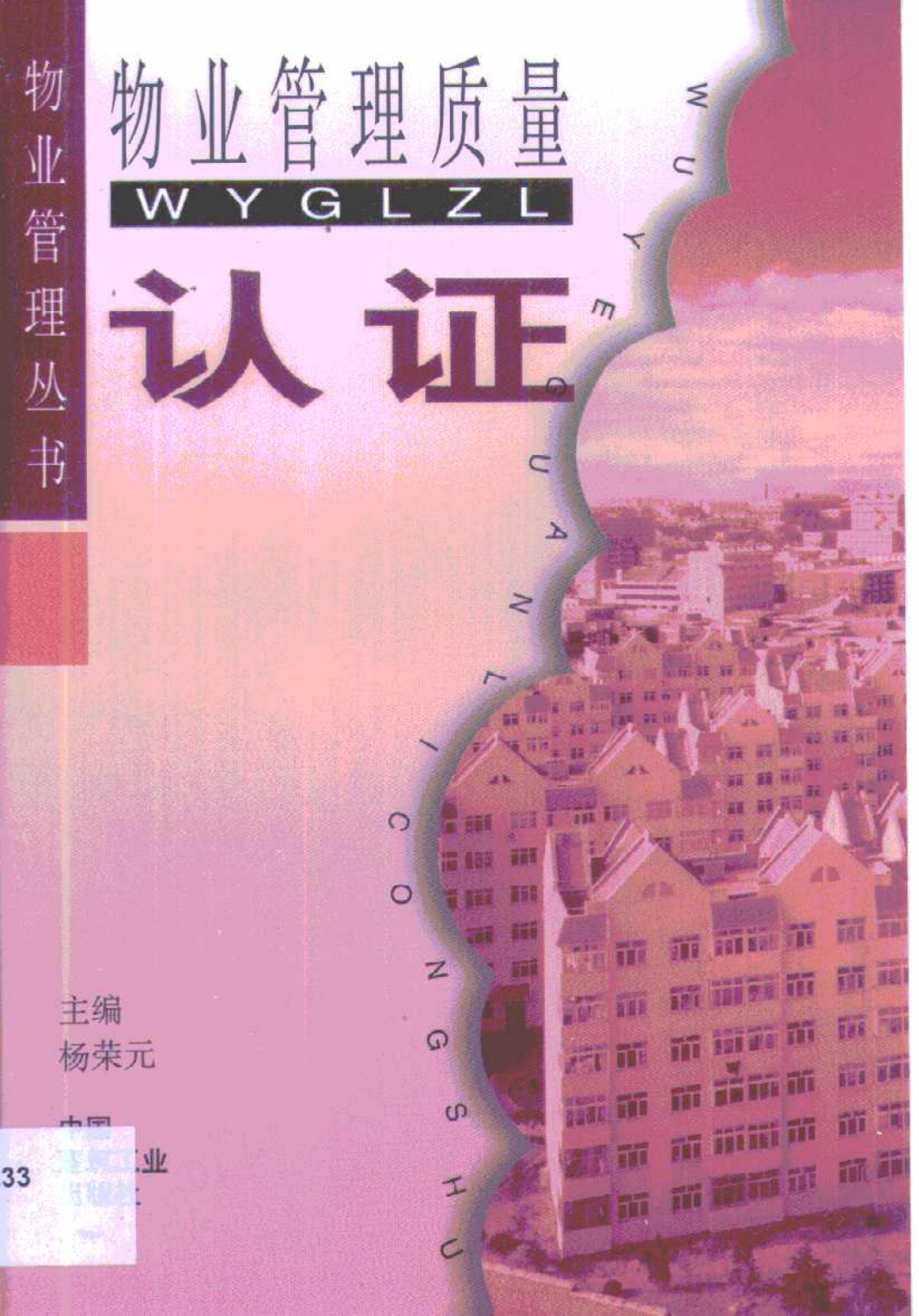
认证

主编
杨荣元

33

业

W
Y
G
L
Z
L
C
O
N
S
T
R
U
C
T
I
O
N



物业管理丛书

物业管理质量认证

杨荣元 主编



A0930461

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理质量认证/杨荣元主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2000

(物业管理丛书)

ISBN 7-112-04239-9

I. 物... I. 杨... III. 物业管理: 质量管理

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 14801 号

物业管理丛书

物业管理质量认证

杨荣元 主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京建筑工业印刷厂印刷

*

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 印张: 8½ 字数: 225 千字

2000 年 5 月第一版 2000 年 5 月第一次印刷

印数: 1—5,000 册 定价: 15.00 元

ISBN 7-112-04239-9

F·292(9538)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

前 言

自从国际标准组织 1987 年颁布 ISO 9000 族标准之后，一个学习、推行 ISO 9000 族标准并获得质量体系认证的国际化大趋势已经形成。在这一推行 ISO 9000 族标准的热潮中，加工制造业迫于市场压力先行一步，服务业出于竞争和管理的需要紧随其后。物业管理行业为提高管理水平和适应市场竞争的需要，在推行 ISO 9000 族标准的过程中走在许多服务业的前列。

一个新的物业价值观正在普及。新的物业价值观的核心是物业的价值不仅仅在于物业初始的建造质量水准，还应包括后续的物业服务质量水准。这一价值观的形成导致了物业管理的市场化。物业管理逐步改变过去那种分派或谁开发谁管理的旧格局，使业主或业主管委会有了选择物业管理组织的机会。这种变革，把物业管理组织推向了市场，使其开始认真对待自己的服务和管理。于是，已被国内外实践证明科学而有效的 ISO 9000 族标准就成为物业管理组织明智的选择。

深圳物业管理走在全国前列，推行实施 ISO 9000 族标准亦然。目前，深圳市有中海、万科等 80 余家物业管理企业通过了 ISO 9002 质量认证。物业管理行业掀起实施 ISO 9002 的热潮正从深圳涌向全国。为适应物业管理实施 ISO 9002 的工作需要，并受中国建筑工业出版社的委托，由深圳市物业管理协会牵头组织部分极具这方面实践经验的名牌企业，包括中海物业管理（深圳）有限公司、深圳发展中心物业管理有限公司、深圳市福田物业发展有限公司、深圳市金地物业管理有限公司等物业管理公司的专业人士编撰了《物业管理质量认证》一书。该书具有内容全面、专业性强、案例丰富、操作性强等特点，该书能为即将导入实施 ISO

9002 的物业管理企业提供帮助。

参加本书编写的人员有：肖明森、郭永丰、孙萌萌（女）、尤琴（女）、李征、余仲平、卓秀娟（女）、陈有铭等。

编者希望本书能为物业管理行业实施 ISO 9002 提供帮助，并希望得到读者的指正。

第一章 物业管理质量体系概述

第一节 物业管理行业推行 ISO 9002 状况简述

自从国际标准化组织 (ISO) 于 1987 年正式发布 ISO 9000 族国际标准以来,在不到 10 年的时间里,在世界范围内形成了“ISO 9000”热的奇观,有 80 个国家等同或等效采用了 ISO 9000,包括欧共体、欧洲自由贸易联盟、美国、日本、中国等。

为了提高质量、发展经济和参与国际贸易,实现与国际市场接轨,我国及时从等效到等同采用了该系列标准,于 1992 年颁布了 GB/T19000 系列标准。这套标准的推出得到社会的广泛支持和采用,ISO 9000 全面促进质量,也得到了社会各界的共识,制造性企业自不用说,服务性行业、政界、行政管理乃至教育部门,都在大力提倡质量和顾客满意的策略。

ISO 9000 国际质量标准在我国服务行业乃至物业管理行业的兴起,首先出自深圳。1995 年 11 月,在深圳市物业管理协会举办的首届物业管理理论研讨会上,深圳市福田物业发展有限公司选送的《加快推行标准运作模式、建立服务质量保证体系》一文首先倡导和论证了物业管理企业应引进国际质量管理模式,推行 ISO 9000 国际质量标准。1996 年 3 月,中海物业管理(深圳)有限公司率先通过深圳市质量认证中心的认证审核,获得了质量体系认证证书;深圳市质量认证中心亦同时获得物业管理行业质量体系的认证资格。随后,深圳市的万科、国贸、中航、金地、莲花、福田等物业公司亦相继导入 ISO 9000 标准并获得认证,成为第一批成功引入国际质量保证模式,导入 ISO 9002 标准的物业公

司，为行业的正规化建设做出了贡献。1998年3月由深圳市福田区物业管理发展有限公司主编的由广东省经济出版社出版的《物业管理ISO 9002 质量体系与管理实务》正式发行。同时，由深圳市物业管理协会主编的由中国标准出版社出版的《物业管理如何实施ISO 9002》一书正式发行，以上两书的出版对物业管理向注重质量、理性发展和在行业内推广ISO 9000 国际质量标准起到了重要作用。也标志着物业管理进入了以质量求生存的发展新阶段。

目前，深圳市物业管理企业实施ISO 9000 标准已经形成了一种热潮，截至1999年3月止，经深圳质量认证中心认证并通过的物业管理公司已有80多家，除此之外还有很多公司正在开展这项工作。与此同时，从南方到北方，沿海到内地，很多城市的物业管理公司纷纷效仿，导入并推行ISO 9000 标准，并通过了认证。相信，随着物业管理在全国的普及和发展，正规化、标准化的物业管理企业将会得到更大的发展。

第二节 物业管理质量体系概述

一、物业管理质量体系的基本概念

解释物业管理质量体系，首先须明确物业管理和质量体系的含义。

1. 物业管理是指由专业机构或公司，按照合同或契约，接受业主的委托，按照市场经营的方式，运用现代管理方法和技术，为使物业充分发挥其使用价值和经济效益而对物业本身及业主进行管理并提供服务。具体的讲，这种管理和服务包括对房屋建筑及配套设施、设施及场地以经营方式进行管理。对房屋周围的环境、清洁卫生、安全保卫、绿化、公用设施等统一实施专业化管理，并向住用人提供多方面综合服务。

2. 质量体系在ISO 8402:1994 中的定义是：为实施质量管理所需的组织结构、程序、过程和资源，实施质量管理是质量体系

的核心,质量体系应当是组织结构、程序过程和资源的集合体,四者缺一不可。质量体系是实施质量管理的基本保证。其要点理解如下:

(1) 供方应建立和保持以文件为表征形式的质量体系。

(2) 质量体系文件对各项质量活动的职责和方法加以规定,使之有章可循,有法可依,编制质量体系文件是确保产品符合规定要求的一种手段。

(3) 完善和实施质量体系文件的过程是企业建立、健全质量体系的过程。

(4) 质量体系文件通常包括质量手册、质量体系程序、作业指导书、表格与记录。

物业管理质量体系在本书的含义主要是指依据 ISO 9000 标准建立文件化的质量体系,使物业管理的技术标准和质量规范管理纳入了国际轨道。对物业管理操作经营中每一个岗位、每一个人员、每一个系统、每一个环节都有严格科学的管理规范和检验标准,为实施质量管理提供基本保障。

二、质量体系文件的结构

物业管理企业依据 ISO 9000 建立文件化质量体系,其结构层次是:质量手册、程序文件、作业指导书和质量记录等,见图 5-1。

1. 质量手册

(1) 是证实或描述形成文件的质量体系的主要文件,是质量保证活动的依据。

(2) 编制质量手册的目的,是规定质量体系的基本结构,是实施和保持质量体系应长期遵循的文件。

(3) 质量手册反映出企业质量体系的总貌,其内容应覆盖质量保证模式标准的要求。

(4) 质量手册应包括或引用质量体系的程序文件,并概述质量体系的文件结构。

(5) ISO 10013 提供了质量手册编制指南。

2. 质量体系程序

(1) 质量体系程序是质量手册的支持文件,是质量手册的细化,是质量保证活动的指导性文件,它是各职能部门开展各项质量活动时具体途径(包括目的、职责、方法等)的明确规定。

(2) 所编制的质量体系程序文件应符合质量保证模式标准的要求,并与本组织的质量方针相一致。

(3) 文件化的质量体系程序,在描述所实施的质量活动的过程时,应具有明显的可操作性,符合 5W1H 的要求,(What、When、Where、Why、Who、How)。

(4) 由质量体系程序文件所描述的质量活动,其范围和详略程度取决于工作的复杂程度,所用的方法以及开展这项活动涉及的人员所需的技能和培训。

(5) 供方应有效地实施本组织所编制的质量体系程序文件。

(6) 质量体系程序一般不涉及纯技术性的细节。

(7) 凡是标准中提到要求编制“形成文件的程序”的条款,都应编制相应的质量体系程序文件。

3. 作业指导书和质量记录表格

(1) 作业指导书(工作规程)是表述质量体系程序中每一步更详尽的操作方法。具体指导工作人员执行具体的工作任务,作业指导书和程序文件的区别在于,一个作业指导书只涉及到一项独立的具体任务,而一个程序文件涉及到质量体系中某个过程的整个活动。

(2) 质量记录表格:为了使质量体系有效运行,就要设计一些实用的表格,这些表格在使用之后连同给出活动结果的报告,就形成了质量记录,作为质量体系运行的证据,也是进行质量改进的一种有效支持手段。

三、物业管理企业推行 ISO9000 建立质量体系的益处

1. ISO 9000 系列标准之特点和益处

(1) ISO 9000 标准是一系统性的标准,涉及的范围、内容广泛,且强调对各部门的职责权限进行明确划分、计划和协调,而

使企业能有效地、有秩序地开展各项活动，保证工作顺利地进行。

(2) 强调管理层的介入，明确制订质量方针及目标，并通过定期的管理评审达到了解公司的内部体系运作情况，及时采取措施，确保体系处于良好的运作状态的目的。

(3) 强调纠正及预防措施，消除不合格或产生不合格的潜在原因，防止不合格的再发生，从而降低成本。

(4) 强调不断的审核及监督，达到对企业的管理及运作不断地修正及改良的目的。

(5) 强调全体员工的参与及培训，确保员工的素质满足工作的要求，并使每一个员工均具有较强的质量意识。

(6) 强调文件化管理，以保证管理体系运行的正规性、连续性。

2. 物业管理企业实施 ISO 9000 的益处

(1) 物业管理企业引进实施 ISO 9000 质量体系，可以提高服务质量和管理水平，改善企业内部管理，使企业全部管理活动做到有章可行，有章必行，使服务质量有更可靠的保证，以确保企业方针目标的实现和经营成效的提高。

(2) 物业管理企业通过 ISO 9002 质量认证后，可提高员工素质，提高企业声誉，增强竞争能力。

物业管理企业导入实施 ISO 9000 质量体系，其作用是显而易见的，但是，时下存在的一种误解必须加以澄清。即：物业行业目前已有建设部的评优标准，现在又要求推行 ISO 9000 标准，岂不是重复，显然这是误解。建设部评优标准，是行业服务质量标准，而 ISO 9000 标准是国际通用的科学管理方法标准。两者不重复，不能代替，后者是确保前者标准实现的方法和保证。这一误解不澄清，势必将这一本应倡导推广的标准打入冷宫，从而失掉促进行业管理水平提高的有效手段。

第三节 物业管理质量体系与认证

一、如何选择认证机构

目前有不少种类的质量认证。除 ISO 9002 系列外,还有适用于国际海运的 ISM、汽车零配件的 QS9000、水产品的 HACCP、药品销售的 GSP、高级监视器的 TCO 以及环境保护的 ISO 14000 等。仅就 ISO 9000 认证来说,又有许多不同的认证机构,如英国的 IRCA、德国的 TUV、挪威的 DNV、中国的 SQCC 等。那么,物业管理企业应该怎样选择认证机构,尤其是在国外的认证机构与国内认证机构之间如何进行选择?

物业管理企业应该从实际出发选择认证机构。外向型生产企业,为确保外销产品有效进占国际市场,有必要通过某些国际机构认证,甚至通过几个国际机构认证,如深圳赛格日立就是通过中英美三方机构同时认证的。就物业公司来讲,一般都是对本地的物业施行管理,一般通过国内机构认证即可。除非是所开发的物业属涉外商品房,为了促进销售;或者其物业管理公司准备到国外接管物业,而该国对接管单位通过某一国际机构认证又有明确要求时,才会选择国际的认证机构。

从认证费用来讲,通常国际机构认证费用比国内机构认证费用高出 3 至 4 万元,国际认证费一般在 8 万元以上。而且认证并非一劳永逸,而是要在三年有效期内每年要进行一次复审,且复审费为第一次认证费的一半。按惯例,认证机构人员的差旅食宿费都得由被认证单位支付。一般来讲,应就近选择认证机构,以节省成本费用。

二、认证注册后应做的工作

1. 体系保持和提高

- (1) 检查现场中问题,不断地改进和巩固;
- (2) 进一步完善体系文件,加强协调监督工作;
- (3) 定期开展内部质量审核和管理评审。

2. 做好向认证机构的通报工作

产品（项目）、体系文件、人员、机构发生重大变化时，及时以书面形式向认证机构报告。

3. 接受监督检查

（1）按认证机构规定，接受认证注册后监督性检查；

（2）及时纠正检查中提出的问题。

4. 定期缴纳认证注册管理费用

按认证机构有关规定双方协定缴纳认证注册管理费用。

5. 到期重新申请

在认证有效期终止的某个适当时间之前，以书面形式向认证机构重新申请。

第二章 质量术语与 ISO 9000 族标准简介

第一节 质量术语

一、产品

1. 定义

活动或过程的结果。

注：

① 产品可包括服务、硬件、流程性材料、软件或他们的组合。

② 产品可以有形的（如组件或流程性材料），也可以是无形的（如知识或概念）或是他们的组合。

③ 产品可以是预期的（如提供给顾客）或非预期的（如污染或不愿有的后果）。

2. 要点释义

（1）根据上述产品的定义，产品划分为四种类别，即硬件、流程性材料、软件和服务。

（2）硬件是不连续的具有特定形状的产品，例如制造的零件、元件、组件，由零件、元件、组件装配成的产品（如机械），建造成的建筑物。

（3）流程性材料是通过将原材料转化成某一预定状态所形成的产品。流程材料的状态可能是固体、液体、气体或是它们的组合。其典型的交付方式有桶装、袋装、罐装、瓶装等或通过管道。流程性材料的主要特征是不易靠随后的检验把关，对流程性材料首先关心的是过程控制。

(4)软件是通过支持媒体表达的信息所构成的一种智力创作。软件的形式,例如概念、信息、规则、记录、计算机程序等。

(5)服务在GB/T 6583—ISO 8402 中的定义是:“为满足顾客的需要,供方和顾客之间在接触时的活动以及供方内部活动所产生的结果。”

(6)任何一个组织提供给市场的产品,通常有两种或两种以上的通用产品类的组合。如大多数提供硬件、软件或流程性材料的组织,同时还要提供相应的服务。以分析仪器为例,仪器本身是硬件,仪器内部的计算是软件,随仪器供应的滴定溶液或标准物质属流程性材料,而仪器生产厂家为顾客提供的培训或修理则属服务。

二、质量

1. 定义

SIO8402: 1994 的定义:

反映实体满足明确和隐含需要的能力的特性总和。

注:

①在合同情况下,或是在法规规定情况下,如在安全性领域中,需要是明确规定的;而在其他情况下,隐含的需要则应加以识别并确定。

②在许多情况下,需要会随着时间而变化,这就意味着要对质量要求进行定期评审。

③一般根据特定的准则将需要转化为特性。需要可包括,例如:性能、合用性、可信性(可用性、可靠性、维修性)、安全性、环境、经济性和美学。

④术语“质量”不应作为一个单一的术语来表示在比较意义上的优良程度,也不应用于定量意义上的技术评价。为了表达这些含义,应使用恰当的形容词。例如,可使用下列术语:

a)“相对质量”,表示实体在优良程度和比较意义上按相对的基准排序(不可与等级相混淆)。

b)“质量水平”和“质量度量”(如验收抽样),表示在“定量

意义上进行精确的技术评价”。

⑤取得满意的质量涉及到质量环中的所有阶段。这些不同阶段对质量的作用有时为了强调而加以区别，例如，有关确定需要的质量、产品设计的质量、符合性质量和全寿命周期产品保障的质量。

⑥在某些文献中，质量是指：“适用性”、“适合目的性”、“顾客满意”或“符合要求”。按上述定义，这些仅表示了质量的某些方面。

2. 要点释义

(1) 实体：实体是指可以单独描述和考虑的事物（ISO 8402：1994）。实体可以是：某项活动或过程；某个产品（产品包括硬件、软件、流程性材料及服务）；某个组织、体系或人；或是他们的任何组合。

(2) 需要：需要是指对质量等方面的要求，通常要转化成有规定指标的特性。需要在合同或法规环境下应是规定的，而在其他环境中需要则须识别和确定，以避免理解上的差异。需要是动态的，很多情况下随时间而变化，因此应对质量要求进行定期评审。需要一般可转化成有指标的特性，这些特性可能会涉及实用性、可信性、安全性、环境要求、经济性和美学等方面。

(3) 明确的需要：系指在有关文件或合同中明确规定的要求事项。

(4) 隐含的需要：尚未明确规定，但实际已包含的；不言而喻或语言文字难以表达的。

(5) 特性：主要指产品的特性。主要表现在性能、可靠性、维修性、安全性、适应性、经济性、时间性等方面。服务业的服务特性、服务提供特性是服务业质量特性的具体表达。

(6) 企业应追求的是“最适合某些顾客的条件”的质量，而不是绝对意义上最好的质量。

三、质量方针

1. 定义

ISO 8402: 1994 的定义:

由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向。

注: 质量方针是总方针的一个组成部分, 由最高管理者批准。

2. 要点释义

(1) 质量方针体现了组织对质量总的追求, 对顾客的承诺, 是企业质量工作的指导思想和行动指南。

(2) 质量方针必须由最高管理者批准, 并正式颁布执行。

(3) 要保证组织的全体员工对质量方针能正确理解和执行。

(4) 质量目标应紧密联系本单位所提供的产品及人员状况等实际合理制定, 既要追求高水准, 又要能够实现并评价。

(5) 为了便于全体职工掌握, 通常质量方针选用通俗易懂、简明扼要的语言表达。

四、质量计划

1. 定义

针对特定的产品、项目或合同, 规定专门的质量措施、资源和活动顺序的文件。

注:

①质量计划通常参照质量手册中适用于特定情况的有关部分。

②根据质量计划的范围, 可以使用限定词, 如“质量保证计划”、“质量管理计划”。

2. 要点释义

(1) 编制质量计划的对象是特定产品、项目或合同。

(2) 质量计划的内容是专门的质量措施、资源和活动顺序, 具体为: 应达到的质量目标, 该项目各阶段中职责和职权的分配; 应采用的特定程序、方法和作业指导书; 有关阶段的试验、检验和审核大纲; 随项目进展而修改和完善质量计划的方法; 为达到质

量目标必须采取其他措施。

(3) 质量计划是质量手册的补充,是质量文件的特殊形式。因此,可以参照并直接引用质量手册中所适用的部分内容或条款。

五、质量控制

1. 定义

为达到质量要求采取的作业技术和活动。

注:

①质量控制包括作业技术和活动,其目的在于监视过程并排除质量环中所有阶段中导致不满意的原因,以取得经济效益。

②质量控制和质量保证的某些活动是相互关联的。

2. 要点释义

(1) 质量要求:对需要的表达或将需要转化为一组针对实体特性的定量或定性的规定要求,以使其实现并进行考核(ISO 8402:1994 2.3 定义)。

(2) 作业技术和活动:是形成质量控制的基础;一个完整的质量控制过程由若干作业技术和控制活动构成;作业技术包括操作方法、检验方法、判定方法、控制方法等,它贯穿于产品(服务)形成的全过程;活动包括确定标准、检测结果、发现差异、采取调整措施等。

(3) 质量控制的目的:监视过程,保证过程在受控状态下进行;排除质量环中各阶段导致不满意的原因,实现过程改进;取得经济效益。

(4) 质量控制与质量保证的关联性:质量控制活动和某些质量保证活动是相互关联的;例如过程检验和试验、内部质量审核等既是质量控制活动又是质量保证活动。

六、质量管理

定义:确定质量方针、目标和职责并在质量体系中通过诸如质量策划、质量控制、质量保证和质量改进使其实施的全部管理职能的所有活动。