

伍勇军 编著

房地产实施 ISO9001:2000版 标准操作实务

FANGDICHAN SHISHI
ISO9001:2000 BAN
BIAOZHUNCAOZUO
SHIWU

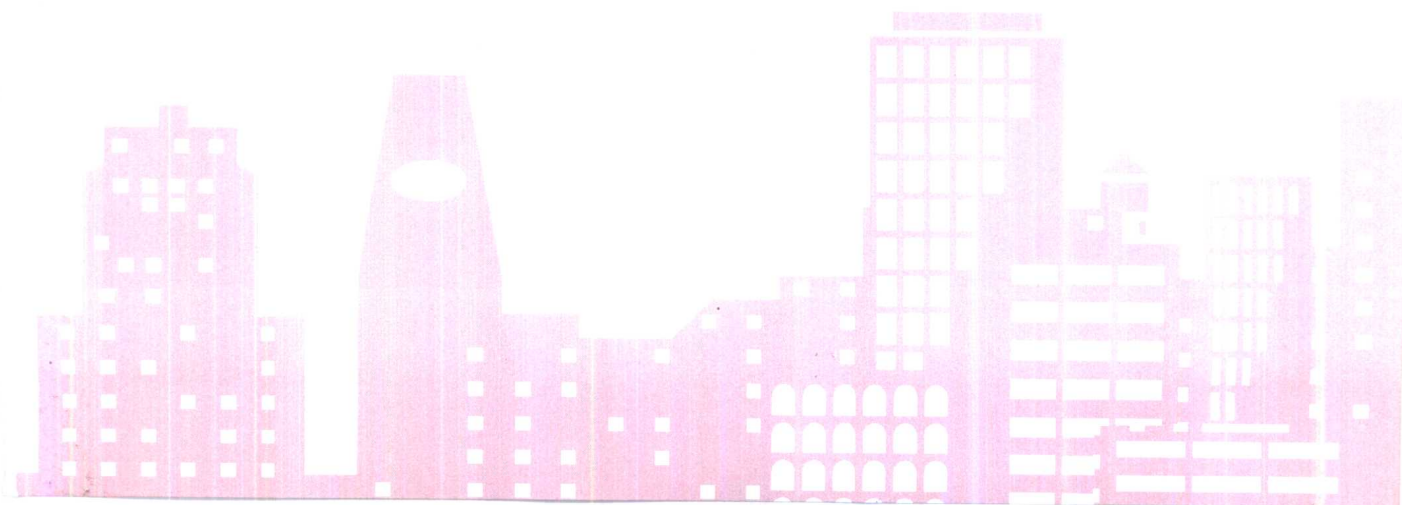
广东经济出版社

伍勇军 编著

房地产实施 ISO9001:2000版 标准操作实务

**FANGDICHAN SHISHI
ISO9001:2000 BAN
BIAOZHUNCAOZUO
SHIWU**

广东经济出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

房地产实施 ISO9001: 2000 版标准操作实务/伍勇军编
著. —广州: 广东经济出版社, 2002.10

ISBN 7-80677-311-8

I. 房… II. 伍… III. 房地产业-企业管理-质量管理体系-国际标准, ISO9001: 2000 版 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 074093 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	32.25 3 插页
字数	613 000 字
版次	2002 年 10 月第 1 版
印次	2002 年 10 月第 1 次
印数	1~2 000 册
书号	ISBN 7-80677-311-8 / F·752
定价	360.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

前 言

随着我国经济的发展和人民生活水平的提高，以及社会福利分房的取消，带动房地产业迅速发展，形成今天“百花齐放”的房地产开发热潮。伴随着房地产开发升温的同时，房地产开发企业也暴露出许多问题，如内部管理落后，开发和服务质量下降，顾客投诉的增加等，这些因素正日益制约着房地产开发行业正常化和规模化的发展。

建立现代企业管理体系、制度，规范内部管理，降低成本，提高管理水平，提升经营和服务质量，增强顾客满意度，这是当今房地产开发企业，也是各行各业所关注的首要事情。

ISO 9000 质量管理体系标准在各行各业已得到了广泛的应用，相对于其他行业，房地产开发企业（物业管理公司除外）的 ISO 9000 贯标认证还没有得到全面的开展，还没有真正认识到应用 ISO 9000 标准的巨大作用。

基于这一点，本书提供在房地产开发企业建立和实施 ISO 9001:2000 版质量管理体系标准的示范案例，作为推行 ISO 9000 的指导学习教材，希望能对房地产开发企业建立规范化的质量管理体系作出一点贡献。

本书第一篇、第二篇的内容主要为 2000 版 ISO 9000 族标准介绍及理解实施要点，并提供通用性程序文件流程图范例，实用性较强，也适用于各行各业参考。第三篇、第四篇、第五篇提供了一套房地产开发企业质量管理体系文件的范本：质量手册、程序文件、作业文件。限于篇幅，记录和表格以及房地产开发适用的法律法规等文件和资料没有列入。

本书语言精练，通俗易懂，涵盖面宽，内容丰富，可操作性强，对房地产开发企业建立和实施 2000 版 ISO 9000 质量管理体系具有较高的实用价值，对其他行业也同样具有参考作用。

本书是作者亲自主持组织大型房地产开发企业推行 ISO 9000 质量管理体系的过程和结果的高度总结和提炼，在编写过程中，得到众多房地产方面专家、顾问的指导和帮助，不一一列举，在此一并表示衷心感谢！

编 者
2002 年 8 月

作者简介



伍勇军 本科 1970 年 2 月出生

远想管理顾问公司高级顾问、华南区执行总经理。

历任大型外资及民营企业技术开发工程师、质量主管，ISO 9000 办公室主任，企管部经理、品管部经理、ISO 9000 质量管理经理、管理者代表等职务。

数次参加内部审核员培训、国际 IRCA/国家 CRBA 注册审核员培训，并获得证书。

对 ISO 9000/ISO 14000、5S、6SIGMA 等有丰富的应用和咨询经验，主持辅导近 20 家企业建立规范和有效的管理体系，并取得相应的国内外认证证书。

对目标绩效管理、品质管理、物料管理、生产管理、企业流程再造、产品开发管理、市场营销管理、人力资源管理等有系统规划和运作的经验。

希望能为广大企业提供企业管理顾问和培训服务。

TEL: 13823967198

E-mail: yongjun.wu@163.com



目 录

第 一 篇

房地产 2000 版 ISO 9000 族标准的认识与理解

第一章 2000 版 ISO 9000 族标准简介	(3)
一、ISO 有关知识	(5)
二、2000 版 ISO 9000 族标准构成	(6)
第二章 新旧版 ISO 9000 族标准对比	(9)
一、新旧版 ISO 9000 标准的对比	(11)
二、1994 版 ISO 9000 族标准存在的问题与不足	(13)
三、2000 版 ISO 9000 族标准的特点	(15)
四、2000 版 ISO 9000 族标准的总概括	(16)
五、ISO 9001: 2000 与 ISO 9001: 1994 标准之间的对照	(17)
六、ISO 9001: 2000 标准内容目录一览表	(22)
第三章 ISO 9000: 2000 标准的理解	(27)
一、ISO 9000: 2000 标准组成	(29)
二、八项质量管理原则的理解与实施	(30)
三、质量管理体系基础的理解	(34)
第四章 ISO 9001: 2000 标准条文理解	(37)
一、以过程为基础的质量管理体系模式	(39)
二、ISO 9001: 2000 与 ISO 9004: 2000 之共同点与区别点	(40)

目

录

1



三、ISO 9001:2000 标准所要求建立的程序文件和质量记录	(42)
四、2000 版 ISO 9001 标准条文理解要点	(43)
第五章 房地产开发企业 ISO 9001 认证要点说明	(107)
一、房地产开发企业特点	(109)
二、房地产开发企业实施 ISO 9001:2000 标准的理解	(109)
第六章 新标准认证转换的策划与实施	(115)
一、2000 版 ISO 9000 标准转换的有关文件要求(《转换策划指南》)	(117)
二、有关标准转换应关注的一些问题	(117)
三、2000 版标准认证转换的实施	(118)
第七章 建立 ISO 9000 质量管理体系的步骤	(123)
一、建立质量管理体系的工作阶段	(125)
二、推行 ISO 9000 工作流程	(127)
三、建立 ISO 9000 质量管理体系的指导思想	(127)
第八章 质量管理体系文件及编制	(129)
一、质量管理体系文件的构成、作用及特性	(131)
二、质量管理体系文件的编制	(134)

第 二 篇

通用性程序文件流程图 (ISO 9001:2000 版)

ISO 9001:2000 质量管理体系程序文件清单	(141)
一、文件控制程序	(146)
二、记录控制程序	(147)
三、质量方针目标管理程序	(148)
四、质量策划控制程序	(149)
五、质量计划控制程序	(150)
六、内部信息沟通程序	(151)



目

录

3

七、管理评审控制程序	(152)
八、资源配置控制程序	(153)
九、人力资源管理控制程序	(154)
十、人员培训控制程序	(155)
十一、基础设施控制程序	(156)
十二、工作环境控制程序	(157)
十三、产品要求（合同）评审控制程序	(158)
十四、服务控制程序	(159)
十五、外部/内部投诉控制程序	(160)
十六、设计和开发控制程序	(161)
十七、设计更改控制程序	(162)
十八、新产品开发控制程序	(163)
十九、供方选择和评价控制程序（一）（有形产品）	(164)
二十、供方选择和评价控制程序（二）（无形产品）	(165)
二十一、供方选择和评价控制程序（三）（招标/投标）	(166)
二十二、采购与验证控制程序	(167)
二十三、生产和服务过程控制程序	(168)
二十四、特殊过程确认和控制程序	(169)
二十五、标识和可追溯性控制程序	(170)
二十六、顾客提供财产的控制程序	(171)
二十七、产品搬运、包装、贮存和保护控制程序	(172)
二十八、测量设备控制程序	(173)
二十九、内部审核控制程序	(174)
三十、顾客满意度测量控制程序	(175)
三十一、统计技术选择和使用控制程序	(176)
三十二、进货检验控制程序	(177)
三十三、过程检验控制程序	(178)
三十四、最终检验控制程序	(179)
三十五、数据分析和改进控制程序	(180)
三十六、不合格品控制程序（一）（无形产品）	(181)
三十七、不合格品控制程序（二）（有形产品）	(182)
三十八、持续改进控制程序	(183)
三十九、纠正措施控制程序	(184)
四十、预防措施控制程序	(185)

第 三 篇

房地产《质量手册》案例
(ISO 9001:2000 版)

章节号 标题

	封面	(189)
00	目录	(190)
01	更改记录	(191)
1	批准页	(192)
2	适用范围和术语	(193)
3	公司简介和组织机构	(194)
4	质量管理体系	(196)
5	管理职责	(203)
6	资源管理	(225)
7	产品实现	(229)
8	测量、分析和改进	(240)

第 四 篇

房地产《程序文件》案例

序号	编号	文件名称	
1	ZH/QP-01	质量管理体系文件控制程序	(255)
2	ZH/QP-02	技术文件控制程序	(261)
3	ZH/QP-03	行政文件控制程序	(264)
4	ZH/QP-04	质量记录控制程序	(267)
5	ZH/QP-05	开发立项策划控制程序	(270)
6	ZH/QP-06	开发项目筹资策划控制程序	(274)





目

录

5

7	ZH/QP-07	开发项目施工前期准备工作策划控制程序	(277)
8	ZH/QP-08	内部沟通控制程序	(280)
9	ZH/QP-09	营销策划和服务控制程序	(284)
10	ZH/QP-10	管理评审控制程序	(288)
11	ZH/QP-11	资源配置控制程序	(291)
12	ZH/QP-12	人力资源管理控制程序	(294)
13	ZH/QP-13	培训控制程序	(297)
14	ZH/QP-14	基础设施控制程序	(301)
15	ZH/QP-15	工作环境控制程序	(304)
16	ZH/QP-16	产品要求(合同)评审控制程序	(308)
17	ZH/QP-17	外部/内部投诉控制程序	(312)
18	ZH/QP-18	物资采购控制程序	(315)
19	ZH/QP-19	服务采购控制程序	(318)
20	ZH/QP-20	招标组织和实施控制程序	(323)
21	ZH/QP-21	房地产项目开发过程控制程序	(327)
22	ZH/QP-22	开发项目设计控制程序	(330)
23	ZH/QP-23	开发项目施工过程控制程序	(334)
24	ZH/QP-24	工程预算编制审核控制程序	(338)
25	ZH/QP-25	工程结算审查控制程序	(340)
26	ZH/QP-26	设计更改控制程序	(343)
27	ZH/QP-27	工程施工监理控制程序	(345)
28	ZH/QP-28	标识和可追溯性控制程序	(349)
29	ZH/QP-29	顾客财产控制程序	(355)
30	ZH/QP-30	产品防护控制程序	(357)
31	ZH/QP-31	测量设备控制程序	(359)
32	ZH/QP-32	顾客满意度测量控制程序	(362)
33	ZH/QP-33	内部审核控制程序	(365)
34	ZH/QP-34	统计技术应用控制程序	(368)
35	ZH/QP-35	施工过程质量控制程序	(370)
36	ZH/QP-36	内部工作质量检查控制程序	(374)
37	ZH/QP-37	采购物资质量检验控制程序	(378)
38	ZH/QP-38	工程竣工验收控制程序	(382)
39	ZH/QP-39	土建/装饰工程施工现场用物资质量控制程序	(388)
40	ZH/QP-40	不合格控制程序	(391)
41	ZH/QP-41	数据分析和改进控制程序	(397)
42	ZH/QP-42	持续改进控制程序	(399)

43	ZH/QP-43	纠正措施控制程序	(401)
44	ZH/QP-44	预防措施控制程序	(404)

第 五 篇

房地产《作业文件》案例 (部分)

序号	文件编号	文件名称	
1	ZH/WI-0101	质量管理体系文件编写导则	(411)
2	ZH/WI-0701	开发项目报建/报批、取证工作规程	(415)
3	ZH/WI-0702	开发用地地面架空、地下障碍物清除组织工作规程	(422)
4	ZH/WI-0705	外部协作条件/市政配套取证工作规范	(424)
5	ZH/WI-1202	员工绩效考评实施办法	(427)
6	ZH/WI-1601	目标管理实施与考核规定	(430)
7	ZH/WI-1801	物资采购供方选择评价实施细则	(436)
8	ZH/WI-1802	物资采购合同管理规范	(439)
9	ZH/WI-1901	勘察设计合同管理规范	(444)
10	ZH/WI-1902	施工合同管理规范	(446)
11	ZH/WI-1903	工程建设监理合同管理规范	(449)
12	ZH/WI-2001	工程投标单位资格预审管理规定	(451)
13	ZH/WI-2002	招标评标管理规定	(453)
14	ZH/WI-2201	开发项目/工程设计合同拟签管理规范	(458)
15	ZH/WI-2202	图纸会审和技术交底管理办法	(461)
16	ZH/WI-2301	施工现场标识设置管理规定	(463)
17	ZH/WI-2302	施工现场管理规范	(466)
18	ZH/WI-2303	临时工程管理办法	(469)
19	ZH/WI-2304	施工组织设计审核工作规范	(471)
20	ZH/WI-2305	工程施工监理工作基本要求	(474)
21	ZH/WI-2306	工程量计算与审查作业规范	(477)
22	ZH/WI-2307	工程施工现场签证工作管理规范	(480)
23	ZH/WI-2308	施工技术管理监理工作规范	(483)





目

录

7

24	ZH/WI-2309	施工进度、质量与工程材料管理的监理工作规范	(485)
25	ZH/WI-2310	施工现场安全管理规定	(489)
26	ZH/WI-2501	工程预（结）算审查作业规程	(491)
27	ZH/WI-2601	开发项目工程施工合同拟签管理规范	(494)
28	ZH/WI-2701	工程施工监理报表管理指南	(497)
29	ZH/WI-3301	内部审核实施细则	(500)
30	ZH/WI-4001	采购工程建设用材料、设备不合格处置管理办法	(504)
附录：中华人民共和国国家标准 GB/T19001-2000			(507)

第 一 篇

房地产 2000 版 ISO 9000 族 标准的认识与理解

第一章

2000 版 ISO 9000 族标准简介



一、ISO 有关知识

(1) 国际标准化组织 (International Organization for Standardization, ISO) 成立于 1947 年, 是非政府性的国际组织, 25 个创始国, 是目前世界最大的国际标准化机构。会址设在瑞士日内瓦, 使用语言为英语、法语、俄语。

(2) ISO 的组织机构由全体成员大会、理事会、各委员会、中央秘书处、技术管理局等组成。ISO 全体成员大会是 ISO 的最高权力机构, 理事会是 ISO 常务领导机构, 中央秘书处是理事会的办事机构, 下设若干技术委员会 (TC), TC 下设若干分技术委员会 (SC), SC 下设若干工作组 (WG); 技术委员会的成员分为正式成员 (P 成员, 有表决、选举、被选举权), 和观察成员 (O 成员, 仅可获得工作情况和一般资料)。

(3) 质量管理和质量保证技术委员会 (TC176) 成立于 1979 年, 秘书国为加拿大。

TC176 下设两个分技术委员会;

SC1: 负责制订术语标准, 秘书国为法国;

SC2: 负责制订质量管理体系标准。

SC2 下设两个工作组 [秘书国分别为美国 (WG2)、英国 (WG3)]。

(4) 国际标准制订的过程分为五个计划阶段:

