

ISO9001:2000 质量管理体系文件范例丛书

# 房地产和物业管理行业 质量管理体系文件

北京中企联企业管理顾问有限责任公司 编著



中国标准出版社

ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书

---

# 房地产和物业管理行业 质量管理体系文件

北京中企联企业管理顾问有限责任公司 编著

中国标准出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

房地产和物业管理行业质量管理体系文件/北京中联企业管理顾问有限责任公司编. —北京:中国标准出版社, 2002

(ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书)

ISBN 7-5066-3016-8

I. 房… II. 北… III. ①房地产业-质量管理体系-国际标准, ISO 9001:2000-文件-范文 ②物业管理-质量管理体系-国际标准, ISO 9001:2000-文件-范文 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 092600 号

中国标准出版社出版  
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

\*

开本 787×1092 1/16 印张 17½ 字数 306 千字

2003 年 5 月第一版 2003 年 5 月第一次印刷

\*

印数 1—3 000 定价 36.00 元

网址 [www.bzcbbs.com](http://www.bzcbbs.com)

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

# 序

2000 版 ISO 9000 族质量管理体系标准,在总结世界各国多年来标准化、质量管理和质量认证理论研究成果和实践经验的基础上,吸收了世界各国质量管理专家们的意见,提出了八项质量管理原则,构造了一个统一的以“过程方法”为基础的质量管理体系模式。2000 版 ISO 9000 族标准结构、内容和指导思想上发生的变化,进一步增强了标准的科学性、通用性和适用性。

ISO 9000 标准规定的所有要求都是通用的。应用该标准应当是组织的一项战略性决策。标准鼓励组织在建立和实施质量管理体系以及改进其有效性时采用“过程方法”,通过满足顾客要求,旨在增强顾客满意。

ISO 9000 标准对文件要求的变化,为组织进一步关注质量管理体系过程及结果,关注体系实施和运行的有效性创造了条件。统一质量管理体系结构和文件不是标准的目的。标准要求建立一个形成文件的质量管理体系,目的在于确保体系过程得到有效运作和保持。文件只有在体系运行中得到应用,才能产生增值作用。标准既强调了文件的重要性,又给予文件要求更大的灵活性。组织应根据实际情况确定那些确保过程有效策划、运行和控制所需的文件。

中企联公司在多年从事认证咨询的基础上,组织咨询专家认真总结了各自在咨询过程中的经验和体会,并针对组织在建立形成文件的质量管理体系过程中通常所遇到的困难和问题,编制了这套《ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书》,这是一件很有意义的事情。《丛书》按组织类型和产品特点分册(包括标准在硬件、流程材料和服务行业的具体应用),各分册都给出了对标准的理解与实施要点,并对如何建立形成文件的质量管理体系进行了

点评,可供使用者参考。

21 世纪是质量世纪。中国已加入世界贸易组织(WTO),全球经济一体化的进程在加速,国际市场竞争更加激烈,各类组织和广大质量工作者已面临新的机遇和挑战。我们应认真学习、全面理解和贯彻质量管理体系标准,并及时总结和相互交流学习和工作中的经验和体会,为开创我国认证认可工作的新局面,实现“十六大”提出的全面建设小康社会的宏伟目标而努力奋斗。

李仁良

# 出版说明

我们在总结了换版和应用新版标准贯标的咨询经验的基础上,认真分析和研究了贯标组织在应用新版标准中存在的困难和问题。咨询信息反馈表明,在质量管理体系建设的初期,如何编制一套既符合标准要求又符合组织实际的质量体系文件,仍然是组织最关注的问题。为此,我们组织具有丰富经验的咨询专家编写了这套《ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书》,希望以成功的咨询经验来满足贯标组织对文件编制案例分析的需求,这正是编写本套丛书的动因和基本出发点。

需要说明的是,本丛书的文件规模是一个经验状态。文件的详略程度应取决于组织的规模和活动类型、过程及其相互作用的复杂程度和人员的能力等情况。编制质量体系文件的内容、要求、格式、评审、批准和修订等详细要求,读者可按 ISO/TR 10013《质量管理体系文件指南》和 GB/T 1.1—2000《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写规则》的有关规定执行。

其次,为了解决理论如何联系实际这个难题,本丛书在质量手册和程序文件的相关章节安排了适宜的点评,点评的重点是指明标准条款的修订状态、理解要点和应用时应注意的事项。这些点评是编者个人观点,仅供使用者参考。

再次,本丛书提供的文件范例,其组织名称及质量职能、结构均是经过整合的“虚拟”实体,不代表某个实际存在的具体组织。ISO 9001:2000 标准指出“统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的”。因此,不同组织切不可把范例丛书当做标准模式进行模仿,更不能生搬硬套,即便是同行业组织也是如此。

丛书的编者长期从事质量管理和质量管理体系认证审核或认证咨询服务,具有丰富的理论和实践经验。可以说,这套丛书系统地总结了贯标组织编制质量管理体系文件的成功经验,也是对我

公司注册咨询师实施认证咨询成果的一次检阅。

这套范例丛书《ISO 9001:2000 质量管理体系文件范例丛书》  
由以下部分组成：

服装行业质量管理体系文件

机械制造行业质量管理体系文件

建设行业质量管理体系文件

酒店行业质量管理体系文件

房地产和物业管理行业质量管理体系文件

本套范例丛书由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会  
副秘书长、2000 版 ISO 9000 族标准跟踪与转换工作组组长、中国  
标准化研究中心质量与环境管理标准化研究室主任李仁良先生作  
序，在此深表感谢。

鉴于时间和编者水平有限，书中疏漏和不当之处在所难免，恳  
请读者提出批评指正。

北京中企联企业管理顾问有限责任公司

2002 年 9 月

# 前言

ISO 9000 族标准具有广泛的通用性,原则上适用于不同类型、不同规模和不同性质的组织,迄今,全世界 100 多个国家的 40 多万个组织取得了 ISO 9000 族标准质量管理体系认证证书,而且还有更多的组织正在学习、贯彻 ISO 9000 族标准,并努力建立、维持和改进质量管理体系,力求提高体系的适宜性、有效性和效率。然而,如何将 ISO 9000 族标准具体应用于特定的组织,特别是如何编写质量管理体系文件,仍然需要进行仔细研究的,这也是许多组织贯标时的难点之一。考虑到房地产业是我国的新兴产业,众多的房地产公司为了提高市场竞争力,纷纷申请质量管理体系认证的需求,我们编写了《房地产和物业管理行业质量管理体系文件》一书,以便对他们提供指导和参考。

为了逼真和便于参照,我们虚拟了一家名为“广厦”的房地产公司和另一家名为“好管家”的物业管理公司,编制出了两套质量管理体系文件,在确保符合 ISO 9001:2000 要求的前提下,力求反映出该行业质量管理体系的特点。在此特郑重声明,书中的公司名称纯属虚构,如与现实中的公司重名,那只是一种巧合。

需要强调指出,本书提供的质量管理体系文件仅供参考,即便同为房地产公司或物业管理公司,情况也千差万别。不同组织的质量管理体系文件的多少与详略程度取决于:组织的规模和活动的类型;过程及其相互作用的复杂程度;人员的能力。为此,各公司在参考本书编制质量管理体系文件时,可采取采用、改编、补充的不同方式。

为了便于读者阅读本书,编者在多处进行了点评,一是为房地



产业的读者提供更深入更广泛的信息；二是为房地产业内外的读者全面深入学习和理解该标准要求提供帮助。

本书的编写过程中,得到许多同志的帮助,特别是杨晓明经理提供了许多有价值的资料和意见,在此表示感谢。

由于编者才疏学浅,加之编写时间有限,书中定有不少错误和不足,欢迎读者批评指正。

编 者

2002年7月

# 目录

## 序

## 出版说明

## 前言

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>第一部分 房地产开发与销售质量手册 .....</b> | <b>1</b>  |
| <b>第二部分 房地产开发与销售程序文件 .....</b> | <b>43</b> |
| 文件控制程序 .....                   | 45        |
| 记录控制程序 .....                   | 48        |
| 法律法规要求的实施管理程序 .....            | 50        |
| 质量目标管理程序 .....                 | 52        |
| 管理评审程序 .....                   | 54        |
| 人力资源管理程序 .....                 | 58        |
| 房地产项目开发策划控制程序 .....            | 60        |
| 房地产项目土地开发和设计过程控制程序 .....       | 62        |
| 房地产建设过程控制程序 .....              | 64        |
| 房地产销售过程控制程序 .....              | 68        |
| 房地产出租管理程序 .....                | 71        |
| 物业管理过程控制程序 .....               | 73        |
| 供方选择与控制程序 .....                | 76        |
| 内部审核程序 .....                   | 78        |
| 不合格品控制程序 .....                 | 81        |
| 纠正措施控制程序 .....                 | 83        |
| 预防措施控制程序 .....                 | 85        |
| <b>第三部分 房地产业作业指导书 .....</b>    | <b>87</b> |
| 销售部工作守则 .....                  | 89        |
| 销售业务佣金管理办法 .....               | 92        |
| 商品房买卖合同及说明 .....               | 93        |
| 商品房付款方式协议 .....                | 102       |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| <b>第四部分 房地产开发与销售记录表</b> | 103 |
| 文件更改申请单                 | 105 |
| 文件归档登记表                 | 106 |
| 记录清单                    | 107 |
| 管理评审报告                  | 108 |
| 管理评审签到表                 | 109 |
| 服务报告                    | 110 |
| 质量方针和目标实施情况报告           | 111 |
| 管理评审汇报报告                | 112 |
| ____年度员工培训计划            | 113 |
| 员工培训申请表                 | 114 |
| 员工培训记录                  | 115 |
| 员工培训签到表                 | 116 |
| 员工技能考核表                 | 117 |
| 合同评审表                   | 118 |
| 合同修订记录                  | 119 |
| 电话合同记录                  | 120 |
| 客户访谈记录                  | 121 |
| 客户来电登记表                 | 122 |
| 采购产品申请表                 | 123 |
| 采购计划                    | 124 |
| 合格供方名单                  | 125 |
| 供方评定调查表                 | 126 |
| 进货检验合格证                 | 127 |
| 发料合格证                   | 127 |
| 工序流程卡                   | 128 |
| 顾客提供产品质量情况报告单           | 129 |
| 生产计划                    | 130 |
| 领料计划表                   | 131 |
| 关键工序操作记录                | 132 |
| 设备检修验收记录                | 133 |
| 购置检测设备申请单               | 134 |
| 检测设备验收单                 | 135 |
| 售后服务登记表                 | 136 |
| 顾客满意度调查表                | 137 |
| ____年度内部质量审核计划          | 138 |
| 内部质量审核通知单               | 139 |
| 内部质量审核检查表               | 140 |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 内部质量审核不合格项报告单·····               | 141        |
| 内部质量审核报告·····                    | 142        |
| 内部质量审核首(末)次会议签到表·····            | 143        |
| 内部质量管理体系审核不合格项分布表·····           | 144        |
| 检验报告·····                        | 146        |
| 半成品检验卡·····                      | 147        |
| 产品合格证·····                       | 148        |
| 不合格品评审通知单·····                   | 148        |
| 进货拒收通知单·····                     | 149        |
| 返工/返修通知单·····                    | 150        |
| 报废通知单·····                       | 151        |
| 质量信息反馈处理单·····                   | 152        |
| 质量分析报告·····                      | 153        |
| 纠正/预防措施记录表·····                  | 154        |
| <b>第五部分 物业管理质量手册(含程序文件)·····</b> | <b>155</b> |
| <b>第六部分 物业管理作业指导书·····</b>       | <b>255</b> |
| 物业管理工程部服务质量点检表·····              | 257        |
| 楼宇事务服务标准与提供规范·····               | 262        |
| 客户满意率及考评方法·····                  | 262        |
| 物业管理工程部考核评分标准·····               | 263        |

# **第一部分**

## **房地产开发与销售质量手册**

---



广厦房地产公司

GXF/QM 9001—2002

版本号:A/0

受控状态:

发放编号:

# 房地产开发与销售 质量手册

Quality Manual  
(依据 ISO 9001:2000 标准)

编制:

日期:

审核:

日期:

批准:

日期:

2002-06-05 发布

2002-06-10 实施

---

广厦房地产公司 发布

|             |     |        |     |
|-------------|-----|--------|-----|
| 广厦房地产公司质量手册 |     | 版次/修改码 | A/0 |
| 标题          | 颁布令 | 页 码    | 1/1 |

## 颁 布 令

质量是企业的生命和希望。公司员工必须牢记“用我们智慧的头脑描绘多彩的世界,用我们灵巧的双手雕塑时代的精品,用我们真挚的爱心赢得业主的信赖”的质量方针,并以此为已任,在质量管理体系活动中贡献力量。

本手册是依照 GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000 标准的要求编制而成的,定名为“质量手册”(2002 版)。手册确定了公司的质量管理体系,阐明了质量方针和目标、组织结构、人员职责和管理要求。是公司全面质量管理体系的法规性文件,也是向顾客和认证机构提供信任的依据。现予批准发布,自 2002 年 6 月 10 日起生效实施。全体员工必须理解、贯彻并效力。

为保持质量管理体系持续改进,特任命经营副总经理×××为管理者代表,行使规定的质量职责和权限,并负责内外的沟通和联络事宜。

总经理(签字)

日期:2002.6.5



|             |    |        |     |
|-------------|----|--------|-----|
| 广厦房地产公司质量手册 |    | 版次/修改码 | A/0 |
| 标题          | 前言 | 页 码    | 1/1 |

## 前 言

广厦房地产公司是具有独立法人的大型公司,主要从事房地产开发和经营。

广厦房地产公司始建于 80 年代中期,除管理开发经营房地产业务以外,已开始向与房地产开发相关、配套的工程建设、工程装饰、物业管理及房地产咨询服务等方面发展。公司现有房地产开发项目 40 多个,其中海外房地产项目主要分布在美国、澳大利亚、泰国、毛里求斯;国内主要分布在北京、上海、广州、海南等。

公司下设办公室、质检办、开发部、工程部、经营部、物业部、财务部,还有负责专项管理的项目部(或项目公司)。为贯彻中央关于机构精减和体制改革的有关决定,公司正在进一步深化改革。

多年工作实践使公司认识到,房地产开发是一项直接关系到国计民生的事业,随着深化改革逐步深入,房地产发展步伐加快,国家、社会和顾客对房地产业的要求也越来越高。本公司为了规范管理,提高市场竞争力,决定贯彻 ISO 9000 系列标准和认证,按国际标准的模式运作,建立自我完善、持续改进的机制,不断满足顾客和社会需求,提供优质产品和高品质服务。

本质量手册依据 GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000 标准,结合本公司实际,遵循“可行、实效、系统、简明”的原则编写,术语及定义均依照 GB/T 19000—2000 标准。本手册是我公司质量管理体系的纲领性文件,必将对提高产品及服务质量,对开拓市场、弘扬公司信誉起到积极的促进作用。

本手册由贯标小组编制,管理者代表×××审核,总经理×××批准。

企业名称:广厦房地产公司

通信地址:(略)

联系电话:(略)

传真电话:(略)

邮政编码:(略)