



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



21 世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材

物业管理国际质量标准

(第二版)

*International Standard on Quality System
in Property Management Agency*

● 主 编 王佑辉 余 峰 张 泽



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
21 世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材

物业管理国际质量标准

(第二版)

International Standard on Quality System
in Property Management Agency(the second edition)

主 编 王佑辉 余 峰 张 泽
副主编 胡 彦

华中科技大学出版社
中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

物业管理国际质量标准(第二版)/王佑辉 余 峰 张 泽 主编. —武汉: 华中科技大学出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-5609-3149-4

I. 物… II. ①王… ②余… ③张… III. 物业管理-质量管理体系-国际标准, ISO 9000-高等学校-教材 IV. F293.33-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 193214 号

物业管理国际质量标准(第二版)

王佑辉 余 峰 张 泽 主编

策划编辑: 周小方

责任编辑: 章 红

封面设计: 刘 卉

责任校对: 周 娟

责任监印: 周治超

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027)87557437

录 排: 华中科技大学惠友文印中心

印 刷: 湖北新华印务有限公司

开 本: 787mm×960mm 1/16

印 张: 19.5 插页: 1

字 数: 406 千字

版 次: 2011 年 6 月第 2 版第 6 次印刷

定 价: 36.00 元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

内容提要



本教材依据第四版(最新版)ISO 9000 族标准,并结合物业管理企业建立、运行、维护和评审质量管理体系的实际编写而成,对于指导物业管理企业贯彻ISO 9000 族标准,建立质量管理体系具有指导意义。

本教材的主要内容包括:国际质量标准的产生、发展,尤其是该标准在全球范围以及我国的推广应用,该族标准第四版改版的基本情况;物业管理企业贯彻ISO 9000 族标准建立国际质量管理体系的意义,以及导入ISO 9000 标准的具体规程;质量管理体系的基础、八项质量管理原则、术语;物业管理质量手册、程序文件、作业指导书等质量体系文件的内容、编写要求等;持续成功的质量管理方法。ISO 9000 族标准在复杂、要求严格和常变的组织环境中,通过质量管理方法,为支持组织达到持续成功提供指导。组织通过自我评估组织的成熟水平,以识别改进和(或)创新的领域,决定优先采取的替代活动;质量管理体系审核原则,质量管理体系审核方案的管理流程,包括质量管理体系审核方案的授权、制定、实施、监视和评审的全过程;审核人员应该具备的素质、知识和技能,以及对审核人员进行评价的方法。

本教材的主要特点:依据第四版ISO 9000 族标准编写,涵盖了四个核心标准的主要内容;紧密结合物业管理企业建立质量管理体系的实际,教材中采用了部分国内知名物业管理企业质量手册和质量体系文件作为实例。

本教材除了作为物业管理专业本专科教材以外,还可以作为已经建立和准备建立质量管理体系的物业管理企业的工作用书,对物业管理企业应用GB/T 19001—2008 标准和审核员从事认证审核服务有较强的指导作用,适合作为新版标准实施、新旧标准换版的培训教材,是从事审核、咨询、服务等相关工作人员以及建立与实施质量管理体系的有关工作人员必备的书籍。其他行业的企业或者对国际质量标准知识感兴趣的读者,也可以发现本书的阅读价值。

序言



物业管理最早起源于 19 世纪 60 年代的英国,经历了 100 多年的发展,已经成为一个特定的行业。物业管理在我国尚属新兴行业,是随住房制度改革不断深化而逐步培育起来的。在短短的 20 多年时间内,我国已初步形成了一个巨大的物业管理市场,目前,全国有物业管理企业 10 多万家,从业人员 200 多万人。特别是 2003 年《物业管理条例》的实施,是我国物业管理发展史上的重要里程碑,对物业管理的健康发展将起到积极的作用。

物业管理是一种与房地产综合开发现代化生产方式相配套的综合性管理,是与市场经济相适应的社会化、专业化、市场化的管理。其目的是使物业不断保值增值,为物业所有者创造并保持整洁、文明、安全、舒适的生活和环境,提高城市的现代文明程度,它必然要求物业管理向信息化、现代化、集约化的方向发展。因此,一句话,增强物业管理的创业能力和提高物业管理的竞争能力是现实的迫切需要。

物业管理属劳动密集型产业,能吸纳大量的劳动力就业。人才是关系物业管理行业未来发展的关键,但是,目前我国物业管理从业人员素质普遍不高,物业管理虽名为“朝阳”行业,实为“夕阳”所为,这严重地制约了物业管理的发展。因此,造就一支懂经营、会管理、通技术、精业务的行业管理者队伍,提高从业人员的素质已刻不容缓。为此,华中师范大学经济学院经全国高等教育自学考试办公室批准,率先在全国开始物业管理专业(独立本科段)的自学考试,希望能为物业管理人才的培养尽微薄之力。为了配合物业管理专业(独立本科段)的开考,我们组织经验丰富的专业教师编写了这套物业管理专业系列教材。

“21 世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材”共分为八册,即《金融理论与实务》、《房地产财务管理》、《房地产金融》、《物业服务与管理》、《物业环境管理》、《物业管理计算机化》、《房地产市场营销》、《物业管理国际质量标准》。本套教材旨在为每一位在校本科生及自学者铺就成才之路,促进学习者创新能力和实践能力的培养。本套教材可作为普通高等院校物业管理、房地产经营与管理、工程管理专业教学用书,也可作为物业管理企业岗位培训教材及物业管理从业人员阅读参考。

华中师范大学经济学院 1985 年开设房地产经营管理专业,是全国首家开设



II

该专业的院系,至今已形成了一定的优势与特色,在华中地区乃至全国房地产业界有一定的影响。本套丛书的编写和出版得到了华中科技大学出版社的全力支持,在此深表谢意。

21 世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材编写组

2006 年 2 月于武昌

再版 序言

物业管理是一种与房地产综合开发现代化生产经营方式相配套的综合性和服务性管理活动,是与市场经济相适应的社会化、专业化、市场化的管理活动。物业管理的目的是使物业不断保值增值,为物业所有者和使用者创造并保持安全、整洁、文明、舒适的工作和生活环境,提高城市的现代化文明程度,这必然要求物业管理向着信息化、现代化、集约化的方向发展。

物业管理属于劳动密集型产业,能吸纳大量的劳动力就业,人才是决定物业管理行业未来发展的关键,但是,目前我国物业管理从业人员的整体素质普遍不高,物业管理名为“朝阳”产业,实为“夕阳”所为,这严重地制约了物业管理行业的发展。因此,造就一支懂经营、会管理、通技术、精技术的行业管理队伍,提高从业人员的素质刻不容缓。为此,华中师范大学经济学院于2004年组织全国高等院校经验丰富的专业教师编写了“21世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材”,该系列教材共分为八册,即《金融理论与实务》、《房地产财务管理》、《房地产金融》、《物业服务与管理》、《物业环境管理》、《物业管理计算机化》、《房地产市场营销》和《物业管理国际质量标准》,其中《房地产市场营销》和《物业管理国际质量标准》两本教材入选普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

本次出版是对2004年出版的“21世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材”的全面修订。此次修订主要体现以下特点。一是教材结构体系更完善,内容更充实。对各册教材的结构和内容进行了调整与充实,以求理论结构的循序渐进性、科学性和内容体系的合理性、完整性。二是跟踪学科前沿,反映了国内外最新资料和研究成果,保证了教材的先进性。三是注重理论与实际的有机融合。在阐述专业理论的基础上,做到理论联系实际,通过案例分析来培养学生分析问题的能力。四是强调应用性和可操作性。针对物业管理应用性强的特点,在注重物业管理理论和观念阐述的基础上,更注重实际操作能力的培养,以求提高学生的实际应用和操作能力。

本教材既可作为高等院校房地产经营管理、工程管理、物业管理及相关专业教学使用,也可供房地产从业人员阅读。

华中师范大学经济学院 1985 年在全国首家开设房地产经营管理专业, 至今已形成了一定的优势与特色, 在华中地区乃至全国房地产业界有一定的影响。本套丛书的编写、出版与再版得到了华中科技大学出版社的全力支持, 在此深表谢意。

21 世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材编写组

2011 年 5 月于武昌

前言



近年来,伴随着房地产业的蓬勃发展,物业管理行业也保持着持续稳健的发展态势,行业发展规模快速扩张,许多物业管理企业将规模化发展作为企业发展壮大的战略,一大批物业管理行业的巨头企业开始在物业管理市场中出现。为了持续保持它们的市场竞争优势,越来越多的物业管理企业开始重视引入国际质量标准,通过贯彻 ISO 9001 国际质量标准,建立和运行质量管理体系,切实提高物业管理服务质量水平。同时通过质量体系认证,获得市场对其服务管理质量的认可,增强物业管理企业的市场竞争能力和市场开拓能力。物业管理行业中的部分企业,已经开始实施质量管理体系、环境管理体系和职业健康与安全管理体系的联合认证。

本教材是根据最新版 ISO 9000 族标准修订而成的。按照国际标准化组织的原定计划,新版 ISO 9000 族标准应该在 2008 年即全面完成修订与推出工作。但是由于多种原因,直至本书定稿时,新版的国际标准中的四个核心标准中,正式推出的只有 ISO 9000:2005 标准和 ISO 9001:2008 标准;ISO 19011:2002 标准未作变更;而几乎做了根本性变革和调整的 ISO 9004 标准,一直未能推出最终的正式文件。本教材中关于 ISO 9004 标准的内容是依据 BS EN ISO 9004:2009 编写。若国际标准化组织最终推出的正式标准与本教材内容有差异,则相应内容应该在再修订时予以校正。

本书结合第一版在使用过程中的反馈意见,在章节上做了一些小的调整。主要的变动体现为将原书十章内容调整为九章,对原第二章与第四章的内容进行了合并。同时,针对新版国际标准的变化,以及近年来物业管理行业的新变化,对其他章节进行了修订。

在本教材的修订过程中,资料收集的工作量比较大。尤其是在新版国际标准尚未完全出台的情况下,原文的文献资料比较多,因而文本的翻译与校订的工作量比较大。陕西地方电力集团公司的张泽先生,在资料收集、文本翻译以及校订过程中,承担了相当繁重的工作。

本教材参阅了许多国内外的专业书刊和资料,在此对有关作者深表谢意。曾经使用本书的许多同行对本书的修订提出了宝贵的意见,在此也一并表示由衷的谢意。感谢华中科技大学出版社、华中师范大学教务处对本教材的修订所

II

给予的支持。

由于资料收集过程中存在一些困难,以及编者认识和水平的局限,本教材在修订过程中,尚有不足之处,恳请同行们不吝赐教。

作者

2011 年 9 月于华中师范大学

目录

第一章 ISO 9000 族标准概况	1
第一节 ISO 9000 族标准的产生与发展	1
一、标准	1
二、标准化	4
三、质量认证	5
第二节 国际标准化组织与国际质量标准	12
一、国际标准化组织	12
二、ISO 9000 族标准	13
第三节 推行 ISO 9000 族标准的状况与趋势	21
一、世界各国采用 ISO 9000 族标准的情况	21
二、我国采用 ISO 9000 族标准的情况	23
复习思考题	24
第二章 物业管理企业质量管理体系的建立与运行	26
第一节 物业管理与物业管理行业的发展状况	26
一、物业管理及其服务范围	26
二、物业管理服务也是产品	30
三、物业管理行业的发展状况	34
第二节 质量管理体系	36
一、质量体系的含义	36
二、建立质量体系的作用	37
三、质量体系中的主要活动	38
第三节 物业管理企业质量体系的建立与运行	39
一、物业管理企业贯彻 ISO 9000 族标准的意义	39
二、物业管理企业贯彻标准的指导思想和途径	41
三、物业管理企业贯彻 ISO 9000 族标准应具备的条件	42
四、物业管理企业导入 ISO 9000 族标准质量体系的规程	43
五、物业管理企业导入 ISO 9000 族标准质量体系的实施要点	51
复习思考题	58

第三章 质量管理体系的基础和术语	61
第一节 质量管理体系的基础	61
一、质量管理体系的理论说明	62
二、质量管理体系要求与产品要求	62
三、质量管理体系的方法	63
四、过程方法	63
五、质量方针和质量目标	65
六、最高管理者在质量管理体系中的作用	66
七、文件	66
八、质量管理体系的评价	68
九、持续改进	69
十、统计技术的作用	70
十一、质量管理体系和其他管理体系的关注点	70
十二、质量管理体系与组织优秀模式之间的关系	71
第二节 质量管理术语	71
一、有关质量的术语(共 6 个)	72
二、有关管理的术语(共 15 个)	73
三、有关组织的术语(共 8 个)	74
四、有关过程和产品的术语(共 5 个)	75
五、有关特性的术语(共 4 个)	77
六、有关合格(符合)的术语(共 13 个)	77
七、有关文件的术语(共 6 个)	79
八、有关检查的术语(共 7 个)	80
九、有关审核的术语(共 14 个)	81
十、有关测量过程质量管理的术语(共 6 个)	82
第三节 八项质量管理原则	83
一、以顾客为关注焦点	84
二、领导作用	87
三、全员参与	89
四、过程方法	91
五、管理的系统方法	93
六、持续改进	94
七、基于事实的决策方法	94
八、与供方互利的关系	95
复习思考题	96



第四章 物业管理质量体系文件的编写	98
一、质量体系文件的含义与特点	98
二、质量体系文件的作用和意义	99
三、质量体系文件	101
四、质量体系文件的结构	107
五、编写质量体系文件的基本要求	108
六、质量体系文件的编写方法及注意事项	109
复习思考题	113
第五章 物业管理质量手册	114
第一节 质量手册	114
一、质量手册的含义及应用	114
二、质量手册编写概述	115
三、质量手册的审查	130
四、质量手册的管理	131
第二节 某物业管理企业质量手册的案例	132
复习思考题	155
第六章 程序文件的编写	157
第一节 程序文件概述	157
一、程序文件的定义	157
二、程序文件格式及基本内容	159
第二节 程序文件的结构及内容	160
一、程序文件的结构设计及编写方法	160
二、常用程序文件的内容要点	161
第三节 程序文件的审查与批准	172
一、程序文件的审查	172
二、程序文件的批准	174
复习思考题	176
第七章 质量计划、作业指导书和其他质量管理体系文件	179
第一节 质量计划的编制	179
一、质量计划的概念	179
二、质量计划与质量体系的关系	180
三、质量计划的编制方法	180
第二节 作业指导书	181
一、概述	181
二、作业指导书的内容	182

三、作业指导书的编写与管理要求	182
四、作业指导书案例	183
第三节 质量记录	188
一、质量记录的概念	188
二、质量记录的特点	189
三、ISO 9001:2008 标准要求的质量记录	190
四、编制质量记录的要求	190
五、质量记录的管理	191
六、质量记录和其他质量文件的案例	192
复习思考题	194
第八章 物业管理企业持续成功的管理——一种质量管理方法	199
第一节 ISO 9004 标准概述	200
一、ISO 9004 标准的基本情况	200
二、ISO 9001:2008 标准和 ISO 9004:2009 标准的关系	200
三、ISO 9004 标准的作用	201
四、ISO 9004:2009 标准的主要章节	202
第二节 ISO 9004 标准的内容	203
一、组织持续成功的管理	203
二、战略和政策	204
三、资源管理	206
四、过程管理	210
五、监视、测量、分析和检查	211
六、改进、创新和学习	215
第三节 自我评估工具	217
一、自我评估工具的概述	217
二、成熟水平自我评估表	218
三、自我评估工具的使用方法	219
四、自我评估结果和改进与创新规划	220
复习思考题	221
第九章 质量管理体系审核	222
第一节 质量管理体系审核的概念	222
一、质量体系审核的定义	222
二、质量审核的分类	223
三、相关术语和定义	224
四、质量管理体系审核原则	225



第二节 质量管理体系审核方案的管理流程	226
一、审核方案的管理流程	226
二、审核方案的对象、目的和内容	227
三、审核方案的职责、资源和程序	228
四、审核方案的实施	229
五、审核方案的记录	229
六、审核方案的监视和评审	230
第三节 质量管理体系审核的活动	230
一、质量管理体系审核的活动内容	230
二、审核的启动	230
三、文件评审的实施	233
四、现场审核的准备	233
五、现场审核的实施	234
六、审核报告的编制、批准和分发	238
七、审核的完成	239
八、审核后续活动的实施	239
第四节 审核员的能力和评价	240
一、概述	240
二、审核员应具备的个人素质	240
三、审核员应掌握的知识和技能	241
四、教育、工作经历、审核员培训和审核经历	243
五、能力的保持和提高	245
六、审核员的评价	245
复习思考题	249
附一 中华人民共和国国家标准 质量管理体系 基础和术语	250
附二 中华人民共和国国家标准 质量管理体系 要求	279
参考文献	297

第一章

ISO 9000 族标准概况

<<< -----



本章学习要点

本章介绍了 ISO 9000 族标准的产生和发展。ISO 9000 族标准诞生以来,正在经历第 4 次更改。即 1987 年第一版,1994 年第二版,2000 年第三版和目前的第四版。国际标准化组织(ISO)是负责除电工、电子领域之外的所有其他领域的标准化活动的组织,ISO 9000 不是指一个标准,而是一族标准的统称,其核心标准有四个:ISO 9000\ISO 9001\ISO 9004\ISO 19011。国际质量标准是为了促进国际贸易而发布的,是买卖双方对质量的一种认可,是建立贸易活动中相互信任的基石。

通过本章的学习,要求掌握标准、标准化、认证的基本含义,了解我国标准的划分,以及标准化的程序,掌握质量管理体系认证的含义,了解环境管理体系和职业安全卫生管理体系等其他管理体系,了解世界各国和我国推广采用 ISO 9000 族标准的情况。

第一节 ISO 9000 族标准的产生与发展

一、标准

1. 标准的含义

标准是对重复性事物和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,由主管机关批准,以特定形式发布,作为

共同遵守的准则和依据。

2. 标准的分类

1) 根据标准的使用范围分类

按照《标准化法》规定,根据标准的使用范围,我国标准分为4级标准:国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。

(1) 国家标准。

国家标准是指对一个国家的经济技术发展有重大意义,需要在全国范围内统一技术要求所制定的标准。国家标准在全国范围内适用,其他各级标准不得与之相抵触。国家标准是标准体系中的主体。

(2) 行业标准。

行业标准是指对没有国家标准,但需要在全国某个行业范围内统一的技术要求所制定的标准。行业标准是对国家标准的补充,是专业性、技术性较强的标准。行业标准不得与国家标准相抵触,国家标准公布实施后,相应的行业标准即行废止。

(3) 地方标准。

地方标准是指对没有国家标准和行业标准,但是需要在省、自治区、直辖市范围内,统一工业产品的安全、卫生要求所制定的标准。地方标准仅在本行政区域范围内适用,并且不得与国家标准和行业标准相抵触。国家标准、行业标准公布实施后,相应的地方标准即行废止。

(4) 企业标准。

企业标准是指企业自己制定的产品标准,以及针对需要在企业内协调、统一的技术要求、管理工作要求所制定的标准。企业标准是企业组织生产、经营活动的依据。已有国家标准或者行业标准的,国家鼓励企业制定严于国家标准或者行业标准的企业标准,在企业内部适用。

2) 根据标准的强制性分类

根据标准是否需要强制执行,标准可分为强制性标准和推荐性标准。

(1) 强制性标准。

强制性标准是国家通过法律的形式,明确要求必须执行的一些标准。

有些标准所规定的技术内容和要求,不允许以任何理由或方式违反与变更。有这样特点的标准就是强制性标准。根据标准的适用范围不同,强制性标准包括强制性的国家标准、行业标准和地方标准。对违反强制性标准的,国家将依法追究当事人的法律责任。不符合强制性标准的产品,禁止生产、销售和进口。

目前我国强制性标准的范围包括8类:

——药品标准,食品卫生标准,兽药标准;

——产品及产品生产、储运和使用中的安全、卫生标准,劳动安全、卫生标