国际通用管理标准全景传播
International General Management
Standard Panoramic Broadcast

房地产国际通用管理标准

—— ISO9001:2000质量管理体系

Real Estate International General Management Standard

项目审核 英国标准协会(BSI)
鹏程国际认证中心

总 策 划 谷志杰　主 编 南兆旭

中国标准出版社

子图文互动
CD 一张DVD光碟
需要全本请访问 www.ertongbook.com

房地产

第五卷

房地产国际通用管理标准

主　编：南兆旭
副主编：刘国普　滕宝红

中国标准出版社

责任编辑：于茁路

图书在版编目（CIP）数据

房地产业国际通用管理标准/南兆旭主编．—北京：中国标准出版社，2002．8

ISBN 7-5066-2783-3

Ⅰ．房… Ⅱ．南… Ⅲ．房地产业—经济管理—国际标准—汇编
Ⅳ．F293.33-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2002）第 062833 号

房地产国际通用管理标准

主编：南兆旭

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：（010）68527043

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

网址：WWW．bzobs．com

印刷：北京市顺义后沙峪印刷厂

开本：787×980 1/16 印张：190 字数：3500 千字

2002 年 8 月第一版 2002 年 8 月第一次印刷

印数 1-3000

ISBN7-5066-2783-3/TU·043

全套定价：980．00 元

全五册 精装

目　录

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
	第一篇　质量与环境管理标准范例	
	第一章　房地产管理手册范例	
	第一节　质量管理手册	
FCFL001	《质量管理手册》封面	5
FCFL002	0.1 批准页	6
FCFL003	0.2 管理者代表任命书	7
FCFL004	0.3 质量管理手册目录	8
FCFL005	0.4 质量管理手册修改记录	10
FCFL006	1.前言	11
	1.1 公司简介	11
	●公司创建经过	11
	●公司经营范围	11
	●公司人员情况	11
	●公司环境及设备	11
	●公司规模	11
	1.2 质量手册的说明	12

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
	1.3 引用标准的说明	12
FCFL007	2.公司组织机构与职责	13
	2.1 公司组织机构	13
	2.2 主要职责与权限	13
	●总经理职责	13
	●管理者代表(总经理助理)职责	14
	●经营副总经理职责	14
	●生产副总经理职责	16
	●技术副总经理职责	16
	●总工程师职责	17
	●总工室职责	17
	●法律室职责	18
	●ISO 办职责	18
	●工程部职责	18
FCFL008	3.定义和术语	25
FCFL009	4.质量管理体系	26
	4.1 总则	26
	4.2 文件要求	26
FCFL010	5.管理职责	29
	5.1 管理承诺	29
	5.2 以客户为中心	29
	5.3 质量方针	30
	5.4 策划	31
	5.5 职责、权限和沟通	32
	5.6 管理评审	33
FCFL011	6.资源管理	35
FCFL012	7.产品实现	39
FCFL013	8.测量、分析和改进	55
	第二节　环境管理手册	
FCFL014	《环境管理手册》封面	63

需要全本请访问 www.ertongbook.com

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL015	0.1 发布令	64
FCFL016	0.2 任命书	65
FCFL017	0.3 环境方针	66
FCFL018	0.4 公司简介	67
	●公司创建经过	67
	●公司规模	67
	●公司经营范围	67
	●公司环境及设备	67
	●公司人员情况	67
FCFL019	0.5 环境管理手册修改记录	68
FCFL020	0.6 环境管理手册目录	69
FCFL021	1.总　则	71
FCFL022	2.引用标准	72
FCFL023	3.术语和定义	73
FCFL024	4.环境管理体系要求	74
	第二章　房地产程序文件范例	
	第一节　程序文件(质量管理)	
FCFL025	《程序文件》(质量管理)封面	97
FCFL026	程序文件(质量管理)清单	98
FCFL027	程序文件控制程序	100
FCFL028	工作文件控制程序	106
FCFL029	外来文件控制程序	112
FCFL030	质量记录控制程序	116
FCFL031	管理评审程序	120
FCFL032	设计监理控制程序	124
FCFL033	设计变更控制程序	145
FCFL034	设计分承包方选择控制程序	150
FCFL035	施工分承包方选择控制程序	157
FCFL036	销售分承包方选择控制程序	164
FCFL037	质量计划编制程序	168

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL038	材料供应商控制程序	174
FCFL039	材料标识程序	180
FCFL040	房屋及配套设施标识程序	184
FCFL041	材料(设备)检验及检验状态控制程序	190
FCFL042	材料贮存搬运控制程序	197
FCFL043	检验、测量和试验设备控制程序	203
FCFL044	安全生产文明施工监理程序	208
FCFL045	销售控制程序	213
FCFL046	租赁控制工作程序	229
FCFL047	售楼合同评审程序	236
FCFL048	客户投诉处理程序	243
FCFL049	内部质量体系审核控制程序	250
FCFL050	不合格控制程序	257
FCFL051	数据分析控制程序	263
FCFL052	纠正和预防措施控制程序	266
	第二节　程序文件(环境管理)	
FCFL053	《程序文件》(环境管理)封面	275
FCFL054	程序文件(环境管理)清单	276
FCFL055	法律、法规识别控制程序	277
FCFL056	环境目标、指标和环境管理方案控制程序	281
FCFL057	环境培训控制程序	285
FCFL058	环境信息交流控制程序	290
FCFL059	环境文件控制程序	294
FCFL060	扬尘、固体废弃物控制程序	299
FCFL061	污水控制工作程序	303
FCFL062	噪声控制工作程序	308
FCFL063	大气污染控制程序	312
FCFL064	车辆运输和施工设备控制程序	316
FCFL065	相关方环境行为影响控制程序	322
FCFL066	应急准备和响应控制程序	326

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL067	监控与测量控制程序	330
FCFL068	不符合纠正和预防措施控制程序	334
FCFL069	环境记录控制程序	338
FCFL070	环境管理体系内审控制程序	341
FCFL071	环境管理评审控制程序	346
第三章　房地产工作文件范例		
第一节　岗位职责		
FCFL072	总经理岗位职责	354
FCFL073	管理者代表(总经理助理)岗位职责	355
FCFL074	经营副总经理岗位职责	356
FCFL075	生产副总经理岗位职责	357
FCFL076	技术副总经理岗位职责	358
FCFL077	总工程师岗位职责	359
FCFL078	现场办公室负责人岗位职责	360
FCFL079	建材供应部经理岗位职责	361
FCFL080	材料采购主管岗位职责	362
FCFL081	采购员岗位职责	363
FCFL082	工程部经理岗位职责	364
FCFL083	设计监理副经理岗位职责	365
FCFL084	项目设计监理岗位职责	367
FCFL085	建筑专业监理主管岗位职责	368
FCFL086	结构专业监理主管岗位职责	369
FCFL087	设备专业监理主管岗位职责	370
FCFL088	建筑专业监理技术员岗位职责	371
FCFL089	结构专业监理技术员岗位职责	372
FCFL090	给排水专业监理技术员岗位职责	373
FCFL091	暖通专业监理技术员岗位职责	374
FCFL092	电气专业监理岗位职责	375
FCFL093	工程部施工监理副经理岗位职责	376
FCFL094	项目施工监理负责人岗位职责	377

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL095	土建专业监理主管岗位职责	380
FCFL096	各专业监理主管岗位职责	382
FCFL097	各专业监理技术员岗位职责	383
FCFL098	驻现场监理岗位职责	384
FCFL099	工程技术主管岗位职责	385
FCFL100	建筑工程师岗位职责	387
FCFL101	结构工程师岗位职责	388
FCFL102	水电暖通工程师岗位职责	389
FCFL103	预决算室主管岗位职责	390
FCFL104	土建工程预决算工程师岗位职责	391
FCFL105	安装工程预决算工程师岗位职责	392
FCFL106	工程部文员岗位职责	393
FCFL107	资料员岗位职责	395
FCFL108	计算机管理员岗位职责	396
FCFL109	工程部内务管理员岗位职责	397
FCFL110	合同管理人员岗位职责	398
FCFL111	文化传播部经理岗位职责	400
FCFL112	文化传播主管岗位职责	402
FCFL113	平面设计师岗位职责	404
FCFL114	文案策划师岗位职责	406
FCFL115	ISO 办公室主任岗位职责	408
FCFL116	质量管理人员岗位职责	409
FCFL117	销售部经理岗位职责	410
FCFL118	销售控制人员岗位职责	413
FCFL119	销售主管岗位职责	416
FCFL120	销售人员岗位职责	419
FCFL121	租赁主管岗位职责	421
FCFL122	租赁业务人员岗位职责	423
FCFL123	租赁监控人员岗位职责	425
FCFL124	行政主管岗位职责	427

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL125	项目开发部经理岗位职责	430
FCFL126	项目发展工程师岗位职责	431
FCFL127	项目报建员岗位职责	432
FCFL128	项目策划工程师岗位职责	434
FCFL129	市场调研员岗位职责	435
FCFL130	总师室主任岗位职责	437
FCFL131	工程计划调度室主管岗位职责	439
FCFL132	计划主管岗位职责	441
FCFL133	财务部经理岗位职责	443
FCFL134	总经济师岗位职责	444
FCFL135	总会计师岗位职责	445
FCFL136	结算员岗位职责	447
FCFL137	预算员岗位职责	448
FCFL138	会计主管岗位职责	449
FCFL139	记账员岗位职责	451
FCFL140	出纳员岗位职责	452
FCFL141	人事部经理岗位职责	454
FCFL142	工资管理员岗位职责	455
FCFL143	人事管理员岗位职责	457
FCFL144	办公室主任岗位职责	458
FCFL145	秘书岗位职责	459
FCFL146	打字员岗位职责	460
FCFL147	档案员岗位职责	461
FCFL148	总务部经理岗位职责	462
FCFL149	安全保卫员岗位职责	463
FCFL150	车管员岗位职责	464
FCFL151	司机岗位职责	465
FCFL152	清洁员岗位职责	466
第二节　全程策划规程		
FCFL153	房地产组织设计规程	468

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL154	房地产品牌策划规程	477
FCFL155	房地产开发规程	486
FCFL156	市场调研工作规程	490
FCFL157	市场调查实施规程	493
FCFL158	可行性研究规程	501
FCFL159	市场定位规程	513
FCFL160	房地产区位决策规程	521
FCFL161	房地产市场进入规程	539
FCFL162	房地产投资决策操作规程	542
FCFL163	房地产信贷运作规程	554
FCFL164	风险管理操作规程	563
FCFL165	项目评估工作规程	570
FCFL166	项目策划工作规程	573
FCFL167	项目投资控制规程	579
FCFL168	项目总体计划控制规程	590
FCFL169	项目立项及报批工作规程	595
FCFL170	零星工程项目立项与设计规程	604
FCFL171	房地产项目管理策略设计规程	610
FCFL172	房地产广告策略规程	616
FCFL173	房地产广告具体运作规程	625
FCFL174	房地产设计管理规程	631
FCFL175	设计质量控制规程	636
FCFL176	公关活动设计规程	640
FCFL177	楼盘包装整体策划规程	645
FCFL178	楼盘主题设计规程	654
FCFL179	招标通知书设计规程	663
FCFL180	工程设计招标文件编写规程	668
FCFL181	设计任务书编写规程	670
FCFL182	限额设计控制规程	674
FCFL183	设计验证规程	684

需要全本请访问 www.ertongbook.com

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL184	设计专业和项目设计主管工作规程	687
FCFL185	整体设计工作规程	691
FCFL186	住宅建筑设计规程	692
FCFL187	景观价值设计操作规程	699
FCFL188	居住区规划设计规程	706
FCFL189	住宅规划设计基本规程	723
FCFL190	房屋户型设计规程	737
FCFL191	室内设计规程	750
FCFL192	现代厨卫设计的基本规程	764
FCFL193	建筑风格表达规程	772
FCFL194	住宅小区细部处理规程	774
FCFL195	小区配套功能最优化组合设计规程	779
FCFL196	会所设计规程	781
FCFL197	营销中心销售功能设计规程	784
FCFL198	样板房整体设计规程	787
FCFL199	图纸资料控制规程	790
FCFL200	项目移交及防护工作规程	793
FCFL201	项目现场管理规程	797
FCFL202	勘察分承包方选择控制规程	809
FCFL203	勘察设计合同签定工作规程	814
FCFL204	工程投资控制结果统计规程	816
FCFL205	进度目标的衡量与控制规程	818
FCFL206	增加工程量签证工作规程	822
FCFL207	衡量设计进度方法工作规程	826
FCFL208	成本控制运作规程	827
FCFL209	房地产开发时间成本控制规程	834
FCFL210	房地产项目质量控制规程	836
FCFL211	土建施工监理策划规程	846
FCFL212	装修施工监理策划规程	854
FCFL213	开发商选择物业代理设计规程	857

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL214	物业验收及移交规程	860
FCFL215	物业管理标准化规程	866
FCFL216	会所管理评审规程	871
FCFL217	预结算工作规程	874
FCFL218	经济合同索赔纠纷处理规程	878
FCFL219	房地产项目后评价规程	882
	第三节　工作程序与流程图	
FCFL220	征用土地工作程序	886
FCFL221	预征土地工作程序	888
FCFL222	强制征地工作程序	890
FCFL223	房屋拆迁工作程序	892
FCFL224	用地单位实施房屋拆迁工作程序	894
FCFL225	协议出让土地使用权办文程序	895
FCFL226	公开招标出让土地使用权程序	900
FCFL227	拍卖出让土地使用权程序	905
FCFL228	历史用地、行政划拨土地处理程序	910
FCFL229	临时用地办文程序	913
FCFL230	合作建房办文程序	915
FCFL231	地价测算规定和办文程序	919
FCFL232	设计方案审批程序	923
FCFL233	初步设计审批程序	925
FCFL234	施工图报建程序	927
FCFL235	临时建筑报建程序	930
FCFL236	扩建、加建工程项目审批程序	932
FCFL237	住宅区设施配套完善工作程序	935
FCFL238	土地使用权初始登记办事程序	936
FCFL239	房地产权初始登记办事程序	939
FCFL240	房地产转移登记办事程序	942
FCFL241	房地产抵押登记办事程序	945
FCFL242	房地产变更登记办事程序	948

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL243	申请补发《房地产证》的办事程序	950
FCFL244	产权交接程序	952
FCFL245	产权登记程序	954
FCFL246	房产买卖程序	964
FCFL247	抵押登记程序	965
FCFL248	抵押房产的占有、保管程序	966
FCFL249	抵押房产的处分程序	967
FCFL250	房产入股程序	968
FCFL251	房地产估价程序	969
FCFL252	房地产经纪业务内容与工作程序	981
FCFL253	建设项目规划选址流程图	983
FCFL254	城市设计审批流程图	984
FCFL255	《租赁许可证》发放流程图	985
FCFL256	合作建房办文流程图	986
FCFL257	规划国土局办文总流程图	987
FCFL258	市政工程规划流程图	988
FCFL259	单体建筑市政报建审批流程图	989
FCFL260	单体建筑市政工程规划验收流程图	990
FCFL261	改变用地性质审批流程图	991
FCFL262	用地单位申办实施房屋拆迁流程图	992
FCFL263	规划范围拆迁房屋办文流程图	993
FCFL264	协议出让土地使用权办文流程图	994
FCFL265	行政划拨用地补办用地工作流程图	995
FCFL266	申请临时用地办事流程图	996
FCFL267	农村集体土地建设用地办文流程图	997
FCFL268	历史用地、行政划拨用地办文流程图	998
FCFL269	新建工程报建办文流程图	999
FCFL270	改建、扩建工程项目报建流程图	1000
FCFL271	装饰装修报建流程图	1001
FCFL272	临时建筑报建流程图	1002

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL273	建筑工程规划验收流程图	1003
FCFL274	基础工程提前开工报建流程图	1005
FCFL275	补办和修改《建筑工程规划许可证》流程图	1006
FCFL276	测绘地籍管理办文流程图	1007
FCFL277	租赁登记流程图	1008
FCFL278	土地使用费的初始登记流程图	1009
FCFL279	土地使用费的缴费流程图	1010
FCFL280	土地使用费登记流程图(含土地使用权变更及土地用途变更)	1010
FCFL281	土地用途变更流程图	1012
FCFL282	土地使用减免优惠审定流程图	1013
FCFL283	征地拆迁中的地籍测量流程图	1014
FCFL284	土地招标出让土地使用权工作流程图	1015
FCFL285	公开拍卖出让土地使用权工作流程图	1016
FCFL286	市政工程和市政设施报建流程图	1017
FCFL287	调整容积率审批流程图	1018
FCFL288	土地招标工作流程图	1019
FCFL289	工程监理招标投标工作流程图	1020
FCFL290	房地产企业项目投资程序设计流程图	1021
FCFL291	房地产项目投资的目的与方法分析流程图	1022
FCFL292	房地产全程定价流程图	1023
FCFL293	竣工验收测量流程图	1024
FCFL294	房屋预售和房改中的面积查丈工作流程图	1025
FCFL295	建筑工程验线工作流程图	1026
FCFL296	交屋作业流程图	1027
FCFL297	结算作业流程图	1029
FCFL298	移交管理基金及协助成立住户大会工作流程图	1030
FCFL299	成屋、半成屋收取订金工作流程图	1031
FCFL300	成屋、半成屋委托代销作业流程图	1033
FCFL301	成屋、半成屋交屋作业流程图	1034
FCFL302	成屋、半成屋结算作业流程图	1036

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL303	成屋租赁委托代租作业流程图	1037
FCFL304	成屋租赁签订租契约书作业流程图	1038
FCFL305	成屋租赁自行出租作业流程图	1040
FCFL306	成屋租赁签订汽(机)车位租约作业流程图	1041
FCFL307	成屋、半成屋预收产权移转及银行贷款费用作业流程图	1042
FCFL308	成屋、半成屋办理产权移转及银行贷款作业流程图	1044
FCFL309	成屋、半成屋签约作业流程图	1046
FCFL310	成屋、半成屋自行销售作业流程图	1048
FCFL311	成屋、半成屋选材选色作业流程图	1049
FCFL312	小区验收流程图	1051
FCFL313	申请补发《房地产证》工作流程图	1052
FCFL314	商品住宅外销审批流程图	1053
FCFL315	房地产预售审批流程图	1054
FCFL316	房地产变更登记流程图	1055
FCFL317	房地产抵押登记流程图	1056
FCFL318	三级市场房地产转移登记流程图	1057
FCFL319	房地产权初始登记流程图	1058
FCFL320	二级市场房地产转移登记流程图	1059
FCFL321	土地使用权初始登记流程图	1060
FCFL322	销售企划作业流程图	1061
FCFL323	房屋预售作业流程图	1064
FCFL324	收取订金作业流程图	1065
FCFL325	拍卖运作流程图	1067
FCFL326	广告宣传阶段性运作流程图	1068
FCFL327	房地产广告宣传设计流程图	1069
FCFL328	销售现场监控管理流程图	1070
FCFL329	销售基本执行流程图	1071
FCFL330	营销工作执行流程基本要求参考标准	1072
FCFL331	项目的销售宣传整体布置方案	1073
FCFL332	营销计划制定步骤	1074

电子文件编码	文　　件　　名	页　码
FCFL333	签约作业流程图(一)	1075
FCFL334	签约作业流程图(二)	1076
FCFL335	售后服务工作流程图	1078
FCFL336	换名手续作业流程图	1079
FCFL337	换户手续作业流程图	1081
FCFL338	退户手续作业流程图	1083
FCFL339	租户退房手续流程图	1085
FCFL340	用户装修管理流程图	1086
FCFL341	期款收受作业流程图	1087
FCFL342	催收款项作业流程图	1089
FCFL343	预收产权转移及银行贷款费用作业流程图	1092
FCFL344	办理产权转移及银行贷款作业流程图	1094
FCFL345	月度考核流程图	1096
FCFL346	年底干部民主评议流程	1097
	第四节　安全与质量管理规程	
FCFL347	安全生产责任制	1099
FCFL348	安全管理制度	1105
FCFL349	“安全生产、文明施工”违例处罚措施	1115
FCFL350	勘察监理规程	1117
FCFL351	零星工程(土建)施工监理规程	1121
FCFL352	材料供应商控制规程	1125
FCFL353	材料供应商评价细则	1129
FCFL354	材料采购过程控制规程	1131
FCFL355	材料搬运基本要求	1140
FCFL356	施工前准备工作规程	1143
FCFL357	桩基础工程施工监理规程	1150
FCFL358	浅基础、主体及装修工程施工监理规程	1155
FCFL359	给排水工程施工监理规程	1165
FCFL360	电气工程施工监理规程	1173
FCFL361	暖通工程施工监理规程	1181

需要全本请访问 www.ertongbook.com