

<<物业管理业实践2000版ISO 9001>>

图书基本信息

书名：<<物业管理业实践2000版ISO 9001标准>>

13位ISBN编号：9787502617691

10位ISBN编号：7502617698

出版时间：2003-1

出版时间：中国计量出版社

作者：王中秋编

页数：274

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

内容概要

本书为管理体系系列标准实战丛书之一，简明介绍了我国物业管理行业质量管理概况、特点、ISO 9000族标准在物业管理行业中的应用等；针对物业管理行业的实际情况，对2000版ISO 9000族标准做了介绍；总结了已经通过认证的物业管理企业贯彻标准的经验，列出物业管理行业质量手册、程序文件、工作手册及常用记录的范例，对物业管理行业的贯标认证有很大的实际指导作用。

本书可供广大物业管理行业管理人员、技术人员及从事质量管理体系的认证、咨询和培训人员使用，也可供相关专业的广大师生参考。

书籍目录

第一章 物业管理简介 第一节 物业与物业管理的概念及特点 一、物业 二、物业管理 第二节 物业管理的主要服务内容 一、维护物业管理区域内的规划不受破坏 二、房屋装修监督管理 三、房屋的维护与修缮 四、设备、设施的管理及维修养护 五、安全保卫与消防 六、保洁管理 七、环境保护 八、绿化管理 九、车辆管理 十、综合经营服务 第三节 物业管理的基本原则 一、产权、经营权分离原则 二、业主至上原则 三、统一管理原则 四、专业高效原则 五、权、责分明原则 六、经济合理原则 七、公平竞争原则 八、依法行事原则

第二章 2000版ISO 9000族标准介绍 第一节 概述 一、质量的概念 二、质量管理体系的由来和发展 第二节 2000版ISO 9000族标准的结构和特点 一、2000版ISO 9000族标准的结构 二、2000版ISO 9000族核心标准介绍 三、2000版ISO 9000族标准的特点 第三节 ISO 9000：2000《质量管理体系 基础和术语》标准介绍 一、八项质量管理原则 二、质量管理体系基础知识 三、基本术语介绍 四、概念图的简要说明 第四节 ISO 9001：2000《质量管理体系 要求》标准理解要点

第三章 ISO 9000族标准在物业管理行业中的应用 第一节 ISO 9000族标准在物业管理行业中实施的必要性 第二节 物业管理行业实施ISO 9000族标准的方式和步骤 一、建立和实施质量管理体系的两种方式 二、物业管理行业质量管理体系的目标 三、物业管理行业质量管理体系的功效 四、物业管理行业质量管理体系的实施要点 五、物业管理行业实施质量管理体系认证的步骤 六、质量管理的适应性 第三节 物业管理行业中的质量管理体系介绍 一、物业管理行业中的质量管理体系的内容与结构 二、物业管理行业中的质量管理体系的核心 三、物业管理公司的资源管理 四、物业管理公司的产品实现 五、物业管理公司的质量管理体系改进

第四章 物业管理行业质量管理体系文件示例 第一节 质量手册 第二节 质量管理体系工作程序文件 第三节 物业管理行业工作手册 一、管理部工作手册 二、工程部工作手册 三、保安部工作手册 四、消防工作手册 第四节 物业管理行业记录表格示例

章节摘录

物业管理公司应该充分考虑相关方（包括开发商及其他业主、客户、员工、供方、当地社区和全社会）的需求和期望，根据物业管理行业的特点，来制定物业管理公司的质量方针。质量方针是公司相当一段时期质量工作的指导原则，是公司经营方针的一部分，公司全体员工必须认真执行。

公司的管理、执行验证和具体操作的各层次人员都应认真学习质量方针，加深理解，并在工作中贯彻执行。

由于质量方针体现了一种管理思想和管理风格，决定着物业管理公司相当一段时期质量工作的走向和成效，因此对质量方针的执行情况每年必须至少进行一次评审，对质量方针的修订由公司领导提出，并形成文件予以发布实施。

（三）制定质量目标公司的质量方针是公司质量工作的指导原则，并不是具体的目标。为了有效地贯彻执行“以客户为关注焦点”的管理思想和经营方针，必须对质量方针进行细化，即制定公司的质量目标，把质量方针的要求转化为各项工作的目标，使各项工作均能体现质量方针的思想，即以客户为关注焦点的思想。

1质量目标的要求 （1）符合质量方针的要求：质量目标要依据质量方针提出，是质量方针的细化，因而必须保持两者的符合性。

（2）具有一定的挑战性：过高的质量目标实现不了等同于空洞的“大跃进式”的口号，过低的质量目标对工作质量的提高没有帮助，以此基础建立的质量管理体系也毫无意义。

（3）对公司的各层次均可测量的质量目标：即公司的每个部门、每个工作环节甚至每位员工工作都与质量目标有关，并且其工作的目标必须是可测量的，以便对实现质量目标的状况进行评价。

（4）操作层的质量目标要量化。

2质量目标的内容 质量目标依据质量方针提出，具体制定时应结合物业管理行业的性质和特点，对物业管理服务过程中的重要过程或环节以及薄弱环节确定目标，以重要过程和薄弱环节的质量得到保障，来确保整个管理服务过程质量方针的实现和达到客户满意。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>