

<<房地产行业推行ISO9000和ISO>>

图书基本信息

书名：<<房地产行业推行ISO9000和ISO14000标准实务>>

13位ISBN编号：9787806548417

10位ISBN编号：7806548416

出版时间：2003-1

出版时间：海天出版社

作者：杨永华

页数：245

字数：330000

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>

<<房地产行业推行ISO9000和ISO>>

内容概要

房地产业属于第三产业，它不仅涉及土地与建筑产品的经营，而且还从事部分土地的开发和房屋建设，甚至包括住宅、厂房、库房以及商业、旅游、服务、文化、教育、卫生、体育、办公等各种房屋的建造、改建、装饰、维修、经营等活动。

所以，房地产业具有生产、经营、服务三重属性，主要执行流通和服务的职能。房地产业在我国已成为一个独立的行业，可将房地产业列为第三产业的第二层次，其产值是国民生产总值的重要组成部分。

房地产业具有以下明显的特点：

房产、地产的交易是不可分割的。

不同地域的房地产价格差异很大。

房地产业风险小，获利大，但经营房地产的投资大建设周期长。

作者简介

杨永华，高级工程师，国际IRCA注册高级审核员。

作者具有较丰富的理论和实践经验，除了国营企业的工作经验外，还曾任职于美资、日资、英资以及港台企业，其中包括著名企业管理公司及国际一流的认证公司等。

作者长期从事企业管理的实际工作，主持及参与过电

<<房地产行业推行ISO9000和ISO>>

书籍目录

前言第一章 服务与服务质量 一、服务的重要性 二、服务的特性与分类 三、服务质量的要素与细分第二章 ISO9000质量体系认证的内容及发展状况 一、ISO9000：2000版标准的内容、结构及特点 二、国际质量认证的发展趋势 三、我国质量认证工作的现状第三章 房地产开发过程中的广义质量管理 一、房地产开发的基本概念 二、房地产开发过程的质量管理重点第四章 ISO9001：2000版标准的理解 一、质量管理与ISO9000标准综述 二、质量体系文件的介绍 三、ISO9000：2000版的理解要点第五章 质量手册的编写及案例 一、质量手册的编写要点 二、质量手册的案例第六章 房地产行业程序及作业规程的编写要点 一、房地产行业程序文件的编写指南 二、房地产行业作业规程的编写指南 三、程序文件的实用案例 案例1 监理规划编制控制程序 案例2 施工过程监理程序 案例3 监理工作检查程序 案例4 客户满意度管理程序 案例5 检验、测量和试验设备控制程序 案例6 设备保养维修程序 案例7 装饰部件最后检查及测试 案例8 物业管理的质
量手册案例第七章 ISO14001环境管理体系的产生与应用 一、ISO14000环境管理标准的产生及发展 二、ISO14000环境标准的主要内容 三、ISO14000环境管理手册案例第八章 ISO14001环境体系的理解要点及实施重点 一、ISO14000标准的基本术语 二、ISO14001标准要求与理解要点 三、怎样开展初始环境评审 四、怎样识别与评估环境因素第九章 推行ISO14001环境标准实用案例 案例1 环境监测和监控程序 案例2 固体废弃物管理办法 案例3 污水废气排放及噪声控制管理程序 案例4 紧急应变处理程序 案例5 化学危险物品管理程序 案例6 资源能源节约控制程序 案例7 相关方环境管理程序 案例8 水体污染防治程序附录 有关房地产开发的管理法规 案例1 中华人民共和国城市房地产管理法 案例2 建设工程质量管理条例 案例3 建筑工程施工许可管理办法 案例4 建筑工程施工图设计文件审查暂行办法 案例5 房屋建筑工程和市政基础设计工程竣工验收备案管理暂行办法参考书目

<<房地产行业推行ISO9000和ISO>>

章节摘录

书摘 要达到质量目标，供方应建立一个预防系统，而非测量系统，并监察是否正确地完成有关工作，这是每位员工的责任，但某些员工可能较其他员工有较大责任，承担最大责任的是管理层；单靠高层管理人员的承诺是不足够的。

他们必须参与系统的发展及执行工作。

质量问题往往是不能控制某些活动的结果，要解决质量问题，公司必须建立一套质量管理的方法；一个优良的质量管理系统应是一个适合机构本身的系统，而发展及执行此系统则需要时间及努力。

除了系统及程序外，质量管理亦受工作地点的文化态度所影响。

机构内所有员工必须明白达到质量的重要性，切不可因为生产或服务成本的考虑而降低质量。

其实，公司的文化态度取决于高层管理。

若他们认真地看待质量，并让其他人知道这点，则每一位员工都会认真地看待质量。

若高层管理着重减少生产成本及提高生产效率，多于着重产品质量和满足顾客需求，则每一位员工都不会认真地看待质量。

一个优良的质量管理系统，可使机构有信心展示其效率，故可允许顾客审核质量管理体系，并让第三方独立机构审核及认可其质量管理体系。

2. 服务业质量管理及实施ISO9000标准的指导思想 (1) “满足顾客的需要”是服务业的目的

服务业的目的 —— 满足社会的需要； —— 满足顾客的需要； —— 获得自身的发展和应有的效益。

满足顾客需要是服务业目的的核心 —— 没有顾客的需要就没有社会的需要； —— 满足不了顾客的需要，也就不能满足社会的需要； —— 不能满足顾客的需要，服务组织将无法生存和发展。

顾客的需要与服务 —— 顾客的需要策划服务的输入； —— 准确把握顾客的需要才能策划出顾客欢迎的服务； —— 不断了解顾客的需要，用于改进服务，才能使服务具有生命力。

顾客需要的产生 —— 对组织而言，服务的需要可能产生于实现组织目标所需的生产支援或补充； —— 对个人而言，服务的需要可能产生于生活、娱乐、健康、交往、学习等方面需要的支援或补充； —— 服务的需要是客观存在的； —— 一些服务往往需要开发。

顾客的需要 —— 不同的服务项目用于满足顾客不同的需要； —— 不同的顾客对同一服务可能有不同的需要； —— 同一顾客在不同的时间或空间对同一服务可能有不同的需要； —— 顾客的需要不断的变化和发展中，随时间、环境及顾客自身的变化而变化； —— 顾客的需要受到社会需要的限制(如环保要求，法律、法规要求等)； —— 顾客的需要不是一个模糊的不可界定的概念； —— 实际的、现实的顾客需要是可以明确的，也可以用适当的方法对是否满足了顾客的需要进行评价。

典型服务业的顾客需要 —— 批发业 商品质量需保证，价格合理，按期交货，守信誉，服务热情、周到，联络方便，成交后问题的解决合乎情理等。

—— 零售业 商品质量可靠，购物环境便于选购，购物快捷，价格合理，品种齐全，明码标价，商品介绍真实、准确，服务热情、周到，售后服务完善、守信等。

—— 饭店 客房舒适、卫生，价格合理，接待和服务热情、周到、规范，服务设施完善、安全，顾客得到应有的尊重等。

—— 洗衣店 保证洗衣质量，按时交付所洗衣物，价格合理，服务热情、周到等。

—— 银行 存取款快捷、方便、准确无误，守信誉、有保障，尊重顾客，安全等。

—— 物业管理 公用设施维护良好，私用设施能及时得到维护，职业道德好，服务周到，守时、收费合理等。

—— 餐饮业 保证餐饮质量，环境舒适，服务热情，卫生，收费合理等。

—— 家电维修 故障判断准确，修理质量保证，收费合理，交付准时，后续服务完善，遵守维修职业道德等。

—— 律师事务所 法律支援及时，法律判断和指导正确、遵守职业道德、收费合理等。

<<房地产行业推行ISO9000和ISO>>

对顾客需要的表现形态的归纳 ——上列典型服务业的顾客需要可归纳为有形的需要和无形的需要。

——有形的需要诸如： 商品质量保证(批发业、零售业)； 客房舒适、卫生(饭店)；
服务设施完善(饭店)；……

<<房地产行业推行ISO9000和ISO>>

媒体关注与评论

前言 房地产业属于第三产业，它不仅涉及土地与建筑产品的经营，而且还从事部分土地的开发和房屋建设，甚至包括住宅、厂房、库房以及商业、旅游、服务、文化、教育、卫生、体育、办公等各种房屋的建造、改建、装饰、维修、经营等活动。

所以，房地产业具有生产、经营、服务三重属性，主要执行流通和服务的职能。

房地产业在我国已成为一个独立的行业，可将房地产业列为第三产业的第二层次，其产值是国民生产总值的重要组成部分。

房地产业具有以下明显的特点： 房产、地产的交易是不可分割的。

不同地域的房地产价格差异很大。

房地产业风险小，获利大，但经营房地产的投资大，建设周期长。

加入WTO后，我国的房地产企业不仅要面临国内企业的竞争，还要接受来自全球企业的直接压力

。面对全球化形势，各国政府和企业都已经注意到，要想提高产品在市场上的占有率和取得领先地位，必须使自己的产品或服务达到并保持先进水平。

实施ISO9000系列标准有利于企业建立一个符合标准的质量体系，有利于规范企业的管理活动。

实施ISO9000系列标准并不能取代全面质量管理，实施ISO9000系列标准不是一次性达标，而是要建立一个持久运行的质量体系，组织的管理者应确保质量体系能得到持续的改进。

国际标准化组织(ISO)发布ISO9000标准十多年来，在全球范围内形成了“ISO9000”现象，推行ISO90(X)国际标准的热潮在全球各行业迅速蔓延，各种媒体在对产品的服务和宣传中不时出现“已通过ISO9000国际质量认证”的字眼，对我们来说，ISO9000并不陌生，工业制造和商业、服务业已经纷纷将贯彻ISO9000标准和取得ISO9000认证证书作为市场竞争的主要手段。

ISO9001：2000规定了质量管理体系要求可供组织内部使用，也可以用于认证或合同的目的；在满足顾客要求方面，ISO9001：2000更关注质量管理体系的有效性。

与ISO9001：2000相比，ISO9004：2000是对质量管理体系更广范围的改进指南，供方希望通过追求业绩持续改进而超越ISO9001：2000的基本要求。

同时，加入WTO后，国际社会对环境保护也越来越严格，我国居民对居住环境的要求也逐步提高，例如石材辐射、甲醛超标等现象引起了人们的注意，ISO14000环境管理标准恰好能够满足这一急迫的要求。

本书针对房地产企业实施ISO9000及ISO14000标准的难点，分析了实施中容易遇到的问题和应该采取的方案，并附有成功获证企业的参考案例，信会对企业实施ISO9000及ISO14000国际标准有很大的帮助。

本书以实用为出发点，内容全面，配有详细的案例，可操作性强，对企业具有较强的参考价值；本书作者长期从事企业质量管理的辅导与咨询工作等，为数百家各种类型的企业提供了优质咨询服务，涉及酒店、商场、机场、物业管理公司、律师事务所、医院、理货公司、供电公司、运输公司等众多服务行业。

读者可以对照作者出版的《企业质量管理丛书》、《现代企业管理体系实战案例丛书》等书籍，收获更大。

同时，本书也可以供类似行业的读者朋友参考使用，也可作为大专院校师生的参考教材。

衷心感谢一直鼓励我成长的李继华老师，是她对我的期望使我时时不敢放松；纵然成不了老师的骄傲，无论如何也不敢令老师太过于失望；衷心感谢杨景明教授，他勤奋工作的镜头时时浮现在我的眼前，使我不敢偷懒。

衷心感谢曾经咨询、辅导过的数百家企业，是他们给了我为国家经济发展尽力的机会，同时也给了我强大的信心，使我面对困难时能够坚持下去。

.....

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>