

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	01 目 录	页码	第 1 页 共 34 页
		生效日期	2009.05.26

01 目 录		
条款号	标 题	页码
	批准页（封面）	0
01	目录	1
02	颁布令和任命书	2
03	手册说明	3
04	定义、术语	4
05	企业介绍（简介）	5
06	质量方针	6
07	质量目标	7
08	组织机构与职责权限	8
1.0	范围	9
2.0	引用文件	9
3.0	术语和定义	10
4.0	质量管理体系	10~11
5.0	管理职责	12~15
6.0	资源管理	15~16
7.0	物业服务实现	16~21
8.0	测量、分析和改进	27~31
9.0	手册要素和质量控制程序与 ISO9001：2008 要素对照表	31

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	QM
		版本	A/0
	02 颁布令	页码	第 2 页 共 34 页
		生效日期	2009

## 颁 布 令

本《质量手册》按照国际标准 ISO9001:2008《质量管理体系—要求》，结合本公司的实际情况编制，参考相关行业标准及其它支持性文件合成本文件化质量管理体系，致力于实现本公司质量方针和目标，成为公司质量管理体系的一套严谨的逻辑步骤和运作程序。

本手册经审核、批准颁布后，即成为本公司的质量管理大纲，公司全体员工在实施质量活动中必须严格遵循。

本手册对外是证实本公司具有稳定地提供满足顾客和适用法规要求的物业服务能力的文件，亦可作为公司内审及顾客或第三方对本公司质量审核和认证的依据。

公司授权管理者代表对本手册的条款进行解释。

## 任命书

为了贯彻执行 GB/T19001-2008 ISO9001:2008《质量管理体系——要求》，加强对质量管理体系运作的领导，特任命\_\_\_\_\_先生为本公司的管理者代表。

其主要职责是：

- 1． 确保本公司质量管理体系的过程得到建立和保持；
- 2． 向最高管理者报告本公司质量管理体系的绩效，包括改进的需求；
- 3． 在整个本公司内部促进顾客要求意识的形成；
- 4． 就本公司质量管理体系的有关事宜对外联络。

总经理：\_\_\_\_\_

日 期：2009 年 月 日

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	03 手册说明	页码	第 3 页 共 34 页
		生效日期	2009.

## 03 手册说明

- 1、本手册阐述了合肥百协置业有限公司的质量方针和目标，并描述了公司按 ISO9001：2008(GB/T19001-2008)的标准要求和公司的具体情况所建立的质量体系。根据物业管理服务的特点，本公司提供的物业管理服务活动不涉及设计和开发活动，因此，本手册对标准 7.3 予以删减。
- 2、本手册是本公司质量体系的纲领性文件，详细地规定了本公司质量体系的构成内容及实施要求，该手册对内用于实施质量管理，对外用于证实本公司的质量保证能力。
- 3、本手册分受控版本和非受控版本两种发放控制形式，受控版本发放到本公司内部各部门负责人及以上职务的人员，以及有关认证机构等。非受控版本发送给有一定业务需要的单位或个人供宣传介绍之用。当质量手册正本发生修改时，各受控版本均应得到相应修改。
- 4、本手册经总经理批准后生效，各部门必须严格遵守和执行。
- 5、本手册之全部内容乃本公司之财产，公司拥有该文件之所有版权。如未经许可而以任何形式翻印、复制或使用，均属违法，公司保留法律上之追究权力。
- 6、本手册通过公司内外质量审核、管理评审等活动进行复核，以便对质量手册的适用性进行评定。
- 7、本手册出现下列情况时应更换版本：
  - a) 手册的修改已超过六次；
  - b) 公司的组织机构、业务、质量方针、质量目标发生重大改动时。
- 8、手册的更改由物业管理部负责组织编制，管理者代表审核，总经理批准。
- 9、本手册的主要解释权为公司最高管理者，亦可授权管理者代表对手册中的条款进行解释。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	04 定义、术语	页码	第 4 页 共 34 页
		生效日期	2009.05.26

## 04 定义、术语

1、本手册所引用术语和定义来自于 GB/T19000-2008 idt ISO9000: 2008 质量管理体系—基础和术语，对于公司采用的习惯用语或行业用语必要时将在手册相关章节或程序文件中予以定义。

### 2、其他术语

受控文件：影响公司物业服务质量及各部门运作，在发放、标识、更改、作废等阶段均应控制的文件。如质量手册、程序文件、工作文件及技术标准等。

非受控文件：文件只起参考作用，不作为公司指导各项工作的依据，由各部门自行处理，在发放、更改等各阶段不受控制的文件。

### 3、引用文件

GB/T19000-2008 idt ISO9000:2008 质量管理体系—基础和术语

GB/T19001-2008 idt ISO9001:2008 质量管理体系—要求

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	05 企业介绍（简介）	页码	第 5 页 共 34页
		生效日期	2009.05.26

## 05 企业介绍（简介）

物业管理有限公司创始于年月。公司成立伊始，



广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	06 质量方针	页码	第 6 页 共 34 页
		生效日期	2009.05.26

## 06 质量方针

1.0 本公司的质量方针是：

团结、务实、合作、进取。

1.1、保证措施：

1.1.1 按照 ISO9001：2008 标准建立质量管理体系；

1.1.2 将公司的质量管理活动建立在“预防为主”的基础之上，任何一项管理与服务工作都与文件规定的程序、标准相一致。这些标准、程序在物业接管和入伙时即开始运作，它基于：

- ◆ 依法管理、热情服务、以人为本、业主至上的工作宗旨；
- ◆ 团结、务实、精诚、奉献的工作精神；
- ◆ 每一位员工先培训后上岗，确保其对公司的质量方针、服务标准，以及对用户的需求有足够的了解，明确自己的工作质量将对公司整体产生的影响，确保公司的信誉；
- ◆ 合理的收费；
- ◆ 符合国家、市政府颁布的法规、条例和标准。

1.1.3 持续改进质量管理体系，满足并超越业主、住户的期望。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 7 页 共 34 页
	08 组织架构与职责	生效日期	2009.05.26

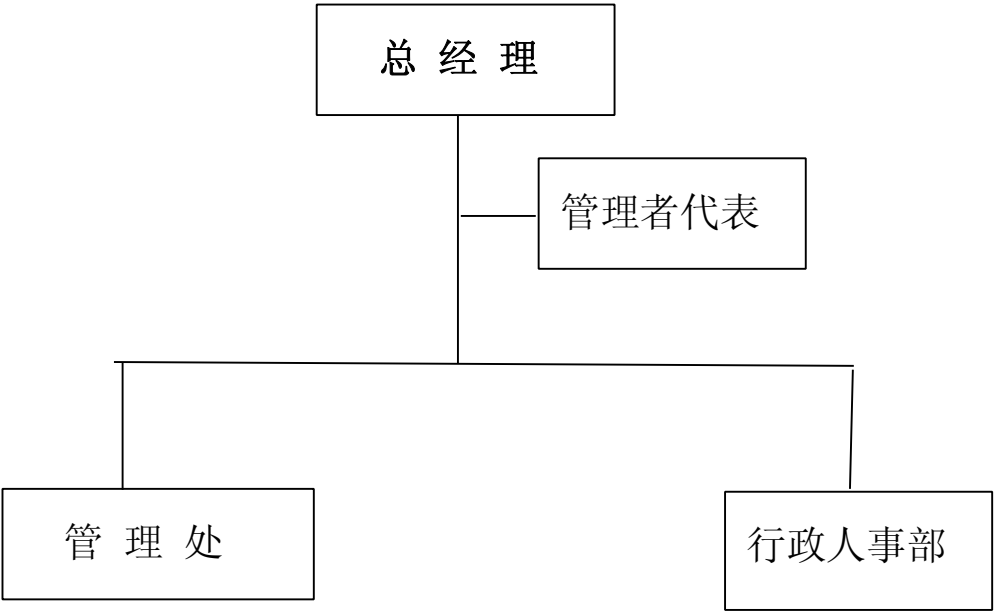
## 07 质量目标

根据公司不断发展状况，公司建立了长期、短期及相关职能的质量目标和指标，作为公司对质量管理体系和内部管理评价的依据，具体见《质量目标制定与评价控制程序》，具体目标可以根据公司在不同阶段的情况制定下达，但相关的目标和指标必须由总经理批准后方可颁布实施。

- （1）本公司的物业管理服务按 GB/ISO9000-2008 质量管理体系标准通过认证，并持续有效不断改进完善地运行。
- （2）物业服务收费收缴率达，三年提高达
- （3）业主报修处理及时率达三年提高达到
- （4）业主满意率达以上，三年提高达到
- （5）质量合格率达以上，三年提高达到以上。

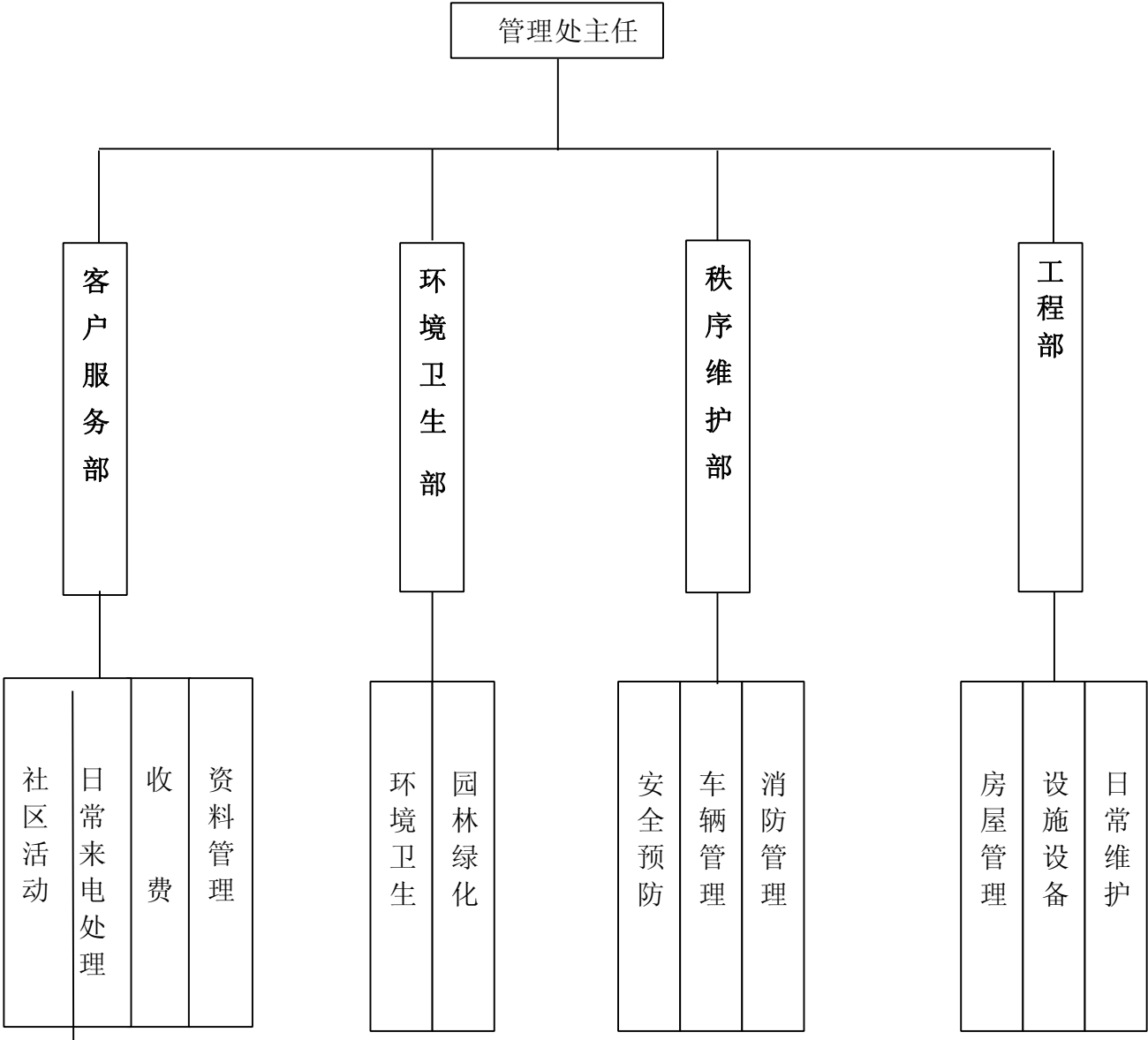
广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM	
		版本	A/0	
	质量管理体系		页码	第 8 页 共 34页
	08 组织架构与职责		生效日期	2009.05.26

## 08 组织架构与职责



广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM	
		版本	A/0	
	质量管理体系		页码	第 9 页 共 34页
	08 管理处组织结构图		生效日期	2009.05.26

管理处组织结构图



广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 10页 共 34页
	08 职责和权限	生效日期	2009.05.26

## 职责和权限

### 1.0 总经理

- 1.1 传递、贯彻、执行国家有关法律法规要求；
- 1.2 制定公司质量方针和质量目标；
- 1.3 确定组织结构（机构、岗位以及职责、权限和相互关系）；
- 1.4 任命管理者代表；
- 1.5 负责质量管理体系评审，保持质量管理体系的有效性并持续改进，确保满足顾客要求的目标达成；
- 1.6 决策公司重大质量、经营活动，组织处理公司重大事故；
- 1.7 决定质量管理体系有效运行和持续改进所需的资源投入和配备；
- 1.8 保障公司内部和外部的有效沟通；
- 1.9 负责组织相关部门对客户要求进行识别和评审工作；
- 1.10 负责组织公司对外物业项目投标工作。

### 2.0 管理者代表

- 2.1 负责正确贯彻国家法律和法规；
- 2.2 负责向公司员工传达满足客户要求的重要性，建立质量意识；
- 2.3 负责质量管理体系的建立、运行和持续改进的落实；
- 2.4 负责督促质量方针、目标的贯彻、实施和部门分解质量目标的实施；
- 2.5 负责向总经理报告质量管理体系的运行状况和提出改进需求；
- 2.6 负责质量管理体系有关事宜与外部的联络；
- 2.7 向总经理负责。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 11 页 共 34 页
	08 职责和权限	生效日期	2009.05.26

### 3.0 行政人事部

3.1 负责质量管理体系文件及质量记录的管理工作；负责协助管代进行质量体系内部审核；

3.2 负责公司基础设施（办公区域）和工作环境的管理；

3.3 负责物业管理处的统筹工作，提出工作的改进意见和建议，开展市场调研，探索建立适合公司持续发展的经营道路，为总经理决策提供依据；

3.4 负责公司信息资料的搜集、管理和内部传达；

3.5 负责公司行政事务和对外接待、联络工作

3.6 负责公司人员招聘和组织对人员能力的持续评定，负责识别公司各个岗位能力要求；

3.7 负责对管理处的业务进行监督和检查，对各管理处提供的质量数据进行分析；组织实施服务质量改进工作；

3.8 负责公司形象策划，配合管理处开展各种社区文化活动；

3.9 负责公司员工培训计划的编制、培训组织实施和培训结果考核；

3.10 根据公司发展规划，进行合理的人才储备，负责公司人员档案的建立和管理；

3.11 负责公司物资采购工作；

3.12 完成总经理交办的其他临时性工作。

### 5.0 管理处

5.1 按照小区物业管理合同，对小区提供优质的物业管理服务；

5.2 负责小区的管理、经营及房屋和公共配套设施设备的维修、保养；

5.3 维护顾客财产，包括房屋及配套设施的完好，定期安排养护及中、小修工程；

5.4 安排安全管理员对管辖区进行日常巡视，维护小区公共秩序；

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 12页 共 34页
	08 职责和权限	生效日期	2009.05.26

- 5.5 对各种车辆进入小区实行管理，定点按位停放，并按规定收取费用；
- 5.6 负责管辖区内业主（住、用户）的上门维修工作，并按时回访，积极开展有偿服务，增收节支；
- 5.7 负责辖区内绿化场地的维护和管理，保持区内环境卫生的清洁；
- 5.8 维护小区公共场所的照明及消防设备，保持其功能良好；
- 5.9 负责业主投诉问题的接受、处理、跟踪和反馈，对管理处服务质量事故和重大有效投诉应及时调查、取证、处理，并向公司领导汇报。
- 5.10 按期向房屋业主、使用人收取管理费、本体基金、代收水电费用等一切应交费用，按实收取公共水电分摊费用，对逾期不交纳者，按规定追收滞纳金，对拒交或无理取闹者，管理处在口头或书面通知、警告后，将依法诉讼；
- 5.11 根据质量体系要求定期组织开展各管理处满意度调查、统计、分析，并将结果提交公司领导；
- 5.12 定期开展社区文化活动，加强社区精神文明建设；
- 5.13 实行依法、文明、民主、高效的管理，定期征求住户意见，热情接待住户或当事人来访，及时处理各类投诉，并认真回访；
- 5.14 与业主委员会、发展商、居委会、街道等部门保持良好的协作关系，定期沟通；
- 5.15 审批管理处各业主、租户、商业用户房装修方案，负责物业的装修管理，杜绝违章；
- 5.16 上报日常工作所需各类用品的采购计划，经行政人事部审核，总经理批准后购入，对急需小额物品可自行向供应商购买，其他由行政人事部购买的物品要登记入库，按程序申领；
- 5.17 对库房内的物业服务进行防护，协助行政人事部对不合格品/服务进行控制；

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 13页 共 34页
	08 职责和权限	生效日期	2009.05.26

5.18 完成总经理交办的其他临时性工作。

5.19 负责质量认证体系的监督实施、劳动纪律的检查、每月定期组织月检工作，提出考核意见；

5.20 完成总经理交办的其他临时性工作。



广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 14 页 共 34 页
	1.0~2.0	生效日期	2009.05.26

# 质量管理体系

## 1.0 手册内容

本质量手册是按 ISO9001：2008 标准要求，结合公司实际，规定了公司质量管理体系的具体要求，本公司质量管理体系的纲领性文件，是本公司各项质量工作的准则和指南，全体员工必须严格按质量手册的规定从事各项质量活动。

本手册阐述本公司质量管理体系的范围，描述为实现本公司的质量方针和质量目标的相互关联、相互作用的过程，表述本公司质量管理体系各主要过程及过程之间的相互作用。本质量手册适用于本公司生产经营、质量管理体系的全过程，是本公司对用户的质量承诺，质量管理体系中各相关文件不得与其相矛盾。

### 1.1 应用范围

本手册适用于物业服务提供过程的质量控制。

### 1.2 引用标准的删减说明

手册阐述了合肥百协置业有限公司的质量方针和目标，并描述了公司按 ISO9001：2008(GB/T19001-2008)的标准要求和公司的具体情况所建立的质量体系。根据物业管理服务的特点，本公司提供的物业管理服务活动不涉及设计和开发活动，因此，本手册对标准 7.3 予以删减。

## 2.0 引用文件

GB/T19000-2008 idt ISO9000：2008 质量管理体系—基础和术语

GB/T19001-2008 idt ISO9000：2008 质量管理体系—要求

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 15页 共 34页
	3.0~4.2	生效日期	2009.05.26

### 3.0 术语和定义

本手册所引用术语和定义来自于 GB/T19000-2008 idt ISO9000: 2008 质量管理体系—基础和术语。

## 4.0 质量管理体系要求

### 4.1 总要求

本公司按照 GB/T19001-2008 Idt ISO9001: 2008 标准建立管理体系、形成体系文件，并加以实施和保持，并持续改进其有效性。

- a) 确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用；
- b) 确定物业管理服务提供过程中各过程的顺序和相互作用；
- c) 确定物业管理服务提供过程中各过程有效运作和控制所需的准则和方法；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息来支持这些过程的运行和对这些过程的监视；
- e) 监视、测量和分析物业管理服务提供过程中各过程；
- f) 实施必要的措施来实现各过程策划的结果和对各过程的持续改进。

本公司按照 GB/T19001-2008 Idt ISO9001: 2008 标准的要求来物业管理服务提供过程中各过程。

本公司存在电梯维保过程、垃圾清运过程、绿化过程为外协过程，将按照本手册第 7.4 条款进行控制。

### 4.2 文件要求:

4.2.1 根据本公司的特点及 ISO9001: 2008 标准的要求本公司建立健全了文件化的质量体系，并保证其持续有效地运行。质量体系文件主要包括质量手册、程序文件和作业文件（详细的工作文件、作业指导书）质量记录表单四个层次。

#### 4.2.2 文件内容

(1) 质量手册是阐述我公司质量方针和描述质量体系范围的主体文件，是必须长期遵循的法规，手册内容包括：

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 16页 共 34页
	4.2	生效日期	2009.05.26

- A. 质量体系的范围，包括任何删减的细节与合理性；
- B. 为质量管理体系编制形成文件的程序或对其引用；
- C. 对质量管理体系所包括的过程的相互作用的表述；

(2) 程序文件描述了实施质量体系要求的各项质量活动，主要支持性程序文件列于本手册各章之后。

(3) 质量文件是现场或具体岗位使用的详细工作文件（作业规范、质量记录、操作指导书、各工作手册等）。

(4) ISO9001: 2008 标准所要求的质量记录和证实管理体系运行的记录融入程序文件和质量文件之中，便于各岗位使用人员的操作。

4.2.3 文件控制：本公司编制书面的文件资料控制性程序，确保质量管理体系要求的文件均能得到控制，从而确保使用文件的有效性，避免作废文件误用，以确保

- (a) 文件发布前得到批准，以确保文件的充分性和适宜性；
- (b) 必要时对文件进行评审，更新文件并再次进行批准；
- (c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别；
- (d) 确保在使用处可获得有关版本的适用文件；
- (e) 确保文件保持清晰、易于识别；

(f) 公司建立的质量体系文件所依据和参考的任何外来文件得到识别，并控制其分发；

(g) 防止作废文件的非预期使用，如果出于某种目的而保留作废文件，对这些文件进行适当的标识。具体见《质量体系文件控制程序》的规定。

4.2.4 质量记录控制：本公司编制书面的质量记录控制性程序，以确保质量管理体系符合要求和有效运行的证据而建立的记录得到有效控制。对于进行控制记录应规定具体各个记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置所需要的控制。质量记录应到达清晰、易于识别和检索。

具体见《质量记录控制程序》的规定。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 17 页 共 34页
	5.1~5.3	生效日期	2009.05.26

## 5.0 管理职责

### 5.1 管理承诺

本公司最高管理者通过以下活动对质量管理体系的建立、实施和有效性持续改进的承诺提供证据：

（1）为满足顾客的要求，同时遵守相关法律、法规，企业应按标准要求建立、实施质量管理体系，以不断提高物业服务质量和水平，持续改进质量管理体系。本公司最高管理者将向本组织内的各个阶层传达满足顾客、法律和法规要求的重要性。

（2）建立质量方针和质量目标：确定质量管理宗旨和方向，在质量方针的框架下，建立公司阶段化、可量化的质量目标，同时适当分解到相关职能岗位，并持续评审和改进。

（3）按适宜的时间间隔实施管理评审，确保物业服务质量和过程受控、质量管理体系运行有效、顾客满意，以持续改进管理体系。

（4）资源：根据顾客和法律要求，识别和策划所需的过程，并确保实施和改进。识别过程所需的资源，并不断改进流程和技术，提高顾客的满意度。

### 5.2 以顾客为关注焦点

本公司最高管理者应以实现顾客满意为目标，确保顾客的要求得到确定并予以满足。

### 5.3 质量方针

本公司质量方针见本手册第 07 章节描述，本公司最高管理者应确保做到：

（1）质量方针与本公司的宗旨相适应。

（2）质量方针包含满足顾客及相关法律、法规的要求和持续改进质量体系有效性的承诺。

（3）在本公司组织内部提供建立和评审质量目标的框架。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 18 页 共 34页
	5.3~5.5	生效日期	2009.05.26

(4) 为确保各级人员都能理解质量方针，公司广泛开展质量方针的宣传教育，使全体员工理解、明确和自觉地执行。

(5) 定期对质量方针进行评审，以保持其持续的适宜性。

## 5.4 策划

### 5.4.1 质量目标的策划

- A. 管理者代表组织相关部门讨论质量目标并制定形成文件；
- B. 质量目标应与质量方针相一致，并包括与物业服务所要求的内容相容，由总经理批准后执行；
- C. 质量目标必须量化，各相关部门和层面都应建立质量目标；
- D. 质量目标应定期评审其适应性、必要时进行调整和修改，并受到控制。

### 5.4.2 质量管理体系的策划

为能符质量管理体系的要求和达到组织设定的质量目标，最高管理者应对质量体系进行策划，确保满足：

- A.符合 ISO9001：2008 idt GB/T19001—2008 质量管理体系要求和达到组织设定的质量目标；
- B. 在对质量管理体系的更改时的控制办法，确保体系在更改策划和实施时保持质量体系的完整性。

具体见本手册对物业服务提供过程的质量管理体系描述。

## 5.5 职责、权限和沟通

5.5.1 本公司最高管理者应制定各部门职责、权限并沟通相互关系，建立本公司组织结构图，具体见《组织管理责任》。

### 5.5.2 职责和权限

组织应对组织的职责和权限进行文件化的规定，描述质量管理的组织关系和相应的职责和权限（工作内容），具体见《组织管理责任》。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 19 页 共 34 页
	5.5~5.6	生效日期	2009.05.26

### 5.5.3 管理者代表

总则：公司最高领导者在管理层任命管理者代表（具体见任命书），其职责为：

- A. 确保本公司按照 ISO9001 标准的要求，建立、实施和保持质量体系；
- B. 向最高管理层报告质量体系的运行情况，以供评审和作为质量体系持续改进的基础。
- C. 负责质量体系有关事宜与外部各方面的联络工作；
- D. 负责向公司全体员工宣传以顾客为中心的意识，把顾客的要求真正落实到每位员工。

### 5.5.4 内部沟通

为确保与质量管理有关的信息能及时地反馈和传递，达到有效性管理，最高管理者应确保在组织内建立适当的沟通过程和方法，以保证对质量管理体系的有效性进行沟通。

- A. 明确规定质量管理体系各部门和各层面的职责和权限；
- B. 建立定期或问题产生时不定期的会议沟通；
- C. 规定沟通的方式和线路，以便及时反馈，应积极主动地了解运作状况，对发现的问题及时采取相应措施。

有关的质量信息、顾客要求、市场信息的反馈、法规、标准的变化、内审及管理评审的结果等都能借以传达、宣传，包括内部各种记录和报告、内部联络单、公司内部会议等，具体见《管理例会控制程序》。

## 5.6 管理评审

5.6.1 总则：总经理按计划组织管理层进行周期性管理评审质量管理体系，以确保质量管理体系的适宜性、充分性、有效性，评审应包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要，包括质量方针和质量目标变更的需求。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 20 页 共 34 页
	5.6~6.1	生效日期	2009.05.26

### 5.6.2 管理评审的输入

管理评审前各部门准备有关的统计数据和相关信息作为管理评审输入资料，确保评审按计划进行，评审的内容包括

- (1) 内、外部的审核结果；
- (2) 顾客的反馈的信息、顾客的满意程度、投诉情况；
- (3) 过程的绩效和物业服务的符合性；
- (4) 预防措施和纠正措施的状况；
- (6) 以往管理评审的实施和跟踪情况；
- (7) 外界环境和自身的变化引起质量管理体系的各种变化；
- (8) 质量体系改进的建议。

### 5.6.3 管理评审的输出

通过评审会议应产生以下有关结果。

- (1) 通过对评审内容和绩效现状分析，提出改进的要求和措施；
- (2) 与顾客要求有关的物业服务提供的改进；
- (3) 改进或环境变化引起资源需要和设置。

5.6.4 管理评审所制定的措施必须由指定责任部门负责跟踪实施和验证。

5.6.5 管理评审的结果应记录并保存。

具体见《管理评审控制程序》的规定。

## 6.0 资源管理

### 6.1 资源的提供

公司应识别、确定和提供所需的资源，以保证

- (a) 实施、保持质量管理体系，并持续改进其有效性；
- (b) 通过满足顾客要求来增加顾客的满意。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系		第 21 页 共 34 页
	6.2~6.4		生效日期 2009.05.26

## 6.2 人力资源

### 6.2.1 总则

公司通过适当的教育、培训、技能和经验的识别和评定，确保从事影响物业服务要求符合性的工作的人员能够胜任。

### 6.2.2 能力、意识和培训

本公司通过以下活动确保人员达到：

- (1) 识别和确定从事影响物业服务质量工作的人员所必要的能力；
- (2) 提供培训或采取其他措施以满足这些要求；
- (3) 评价所采取措施的有效性；
- (4) 确保员工认识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标做贡献；
- (5) 由行政财务部保持员工教育、培训、技能和经验的适当记录。

具体见《员工聘用与考核程序》和《员工培训管理程序》的规定。

## 6.3 基础设施

公司总经理确保提供为实现物业服务符合性所需要的设施，各部门有责任对所辖区内的设施进行维护。设施包括：

- a) 工作场地（包括办公和生产场所）和相应的设施（包括必要的设备系统）；
- b) 过程设备（硬件和软件）；
- c) 支持性服务(如运输、通讯或信息系统)。

具体见《设备管理程序》。

## 6.4 工作环境

本公司确定和管理为了实现物业管理的符合性所需要的工作环境，并识别其中影响物业服务质量的环境因素。

具体见《公共设施管理程序》。



广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 22 页 共 34 页
	7.1~7.2	生效日期	2009.05.26

## 7.0 物业服务的实现

### 7.1 实现过程的策划

本公司应策划物业服务实现所需的过程，与质量体系的其他过程的要求相一致，具体见所制定的过程框图。本公司对特定物业服务、项目或合同进行策划时，应确定：

- 物业服务的质量目标和要求；
- 针对物业服务确定过程、文件和资源的需求；
- 物业服务所要求的验证、确认、监视、测量、检验和试验活动，物业服务接收准则；
- 为实现过程及其物业服务满足要求提供证据所需的记录。

策划的输出形式应适应于本公司的运作方式，对此做出规定的文件形成书面形式，并经过相应规定责任权限的审批。具体见《管理处筹建程序》和《物业管理方案编制与管理程序》。

### 7.2 与顾客有关的过程

#### 7.2.1 与物业服务有关的要求的确定

本公司在接受顾客要求之前应从以下几个方面确定顾客的要求：

- 确定顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- 确定顾客没有明示但规定的用途或已知的预期用途所必须的要求；
- 确定与物业服务有关法律法规、行业标准的要求；
- 本公司认为有必要的任何附加要求。

#### 7.2.2 与物业服务有关的要求的评审

7.2.2.1 本公司在确定顾客的要求之后，在向顾客做出提供物业服务的承诺之前（如：提交标书、接受合同或订单及接受合同或订单的更改）组织相关部门人员评审与物业服务有关的要求，以确保：

- 物业服务的要求得到规定；
- 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予以解决；

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 23 页 共 34页
	7.2~7.4	生效日期	2009.05.26

- c) 公司有能满足规定的要求。
- d) 保持评审的结果和评审引起的措施的记录。

若顾客提出的要求没有形成文件，本公司在接收顾客要求前应对顾客要求进行确认。

7.2.3 在物业服务要求发生变更时，本公司应修改相关文件并通知相关人员变更内容，并确保相关人员已知道变更的要求。在某些对每一个订单进行正式的评审可能不实际时（如网络销售等），本公司可对有关的物业服务信息进行评审。

#### 7.2.3 顾客沟通

本公司对以下有关方面确定并实施与顾客沟通的有效安排：

- a) 物业服务信息；
- b) 问询、合同或订单的处理，包括对其的修改；
- c) 顾客的反馈、包括顾客抱怨。

具体见《物业管理服务需求接收与评审控制程序》。

## 7.3 设计和开发

由于物业管理的特殊性，对设计和开发活动的控制不适合本公司的相关管理活动，对本条款予以删减，在此列出是为与标准保持一致。

## 7.4 采购

#### 7.4.1 采购过程

本公司确保采购（外协）的物业服务符合规定的采购要求。

本公司根据供方按规定要求提供物业服务的能力来评价和选择供方。制定选择、评价和重新评价的准则，并保持评价经过及评价所引起的任何必要措施的记录。

#### 7.4.2 采购信息

制定采购信息，确保采购要求是充分与适宜的。适当时包括：

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 24页 共 34页
	7.4~7.5	生效日期	2009.05.26

- a) 物业服务、程序、过程 and 设备的批准要求；
- b) 人员资格的要求；
- c) 质量体系的要求。

#### 7.4.3 采购物业服务的验证

采购的物业服务通过检验或其他必要的活动来确保采购的物业服务满足规定的采购（外协）要求。

当本公司拟在供方的现场实施验证时，在采购的信息中规定拟验证的安排和物业服务放行的方法。

具体见《供方控制程序》、《物资采购控制程序》、《采购物资验收程序》。

## 7.5 生产和服务提供

### 7.5.1 生产和服务提供的控制

7.5.1.1 本公司对生产和服务提供过程进行预先的策划，对人员、设备、材料、运作、监视和测试方法、环境等影响生产和服务提供过程质量的所有因素加以控制，使其始终处于受控条件下。

7.5.1.2 本公司根据物业服务和服务的类型及服务提供过程的特点设定如下受控条件：

(a)提供职能部门各项服务提供特性的信息，如工作流程图、服务规范、工作标准等，以指导员工按规范进行服务提供。

(b) 必要时，编制指导服务提供的作业指导书。作业指导书的形式可以是操作规范、考核制度等形式。操作人员在需要时易于得到颁布的作业指导书，以确保相关作业的方法得以指导。

(c) 本公司使用适合于服务提供所需要的适当设备，并有计划地维护这些设备，以保持所需的即持续稳定提供合格服务的能力。

(d) 配置并使用合适的监视和测量设备，以便在物业服务和服务提供过程中进行物业服务特性及过程特性的测量和监视，使这些特性控制在规定或允许的范围内。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 25页 共 34页
	7.5	生效日期	2009.05.26

(e)本公司规定对服务放行、服务交付、回访服务活动的控制。

### 7.5.2 生产和服务的提供过程的确认

当在物业服务提供过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证时，公司应对任何这样的过程实施确认。这包括仅在物业服务使用或服务已交付之后缺陷才显现的过程。

在物业管理活动中，对于火灾、电梯困人、天然气管道泄露、安全、消防监控为特殊过程，确认证实这些过程实现所策划的结果的能力，对这些特殊过程应规定确认这些管理过程的安排，这包括：

- (1) 为过程的评审和批准所规定的准则；
- (2) 设备的认可和人员资格的鉴定；
- (3) 使用特定的方法和程序；
- (4) 记录的要求；
- (5) 再确认；
- (6) 放行、交付和交付后活动的实施。

具体见：《物业日常管理手册》

### 7.5.3 标识和可追溯性

公司相关部门在生产和服务的各阶段应予以标识, 以便追溯, 并针对监视和测量要求对其检测状态进行标识 。

在有可追溯性要求的场合，本公司应控制并记录物业服务的唯一性标识。具体见《物业管理服务的标识和可追溯性控制程序》。

### 7.5.4 顾客财产

客户提供的商品、设备及其它客户财产或个人信息。公司应对其进行识别和验证, 并进行妥善保护和维护，当发生丢失、损坏或不适用时应报告顾客并予以记录。具体见《顾客财产控制程序》。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 26页 共 34页
	7.5~7.6	生效日期	2009.05.26

#### 7.5.5 物业服务防护

本公司对物业服务在内部实现过程中的各阶段及责任义务履行完毕前, 应进行适当的防护措施, 这种防护包括标识、搬运、包装和保护, 以确保物业服务的符合性。具体见《物业服务防护控制程序》。

### 7.6 监视和测量设备的控制

本公司应确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量设备, 为物业服务符合确定的要求提供证据。

本公司应建立过程, 以确保监视和测量活动可行并以与监视和测量的要求相一致的方式实施。

为确保结果有效, 必要时, 测量设备应:

7.6.1 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准, 按照规定的时间间隔或在使用前进行校准或检定。当不存在上述标准时, 应记录校准或检定的依据;

7.6.2 进行调整或必要时再调整;

7.6.3 得到识别, 以确定其校准状态;

7.6.4 防止可能使测量结果失效的调整;

7.6.5 在搬运、维护和贮存期间防止损失或失效;

此外, 当发现设备不符合要求时, 公司应对以往测量结果的有效性进行评价和记录, 对该设备和任何受影响的物业服务采取适当的措施。校准和验证结果的记录应予以保持。

当计算机软件用于规定要求的监视和测量时, 应确认其满足预期用途的能力。确认应在初次使用前进行, 必要时再确认。

具体见《检验、测量和试验设备管理程序》。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系		第 27页 共 34页
	8.1~8.2		生效日期 2009.05.26

## 8.0 测量、分析和改进

### 8.1 总则

本公司将策划并实施为实现以下目的所需进行的监视、测量、分析和持续改进的过程，用以：

- (a) 证实物业服务的符合性；
- (b) 确保质量管理体系的符合性；
- (c) 实现质量管理体系有效性的改进。

这包括对适用方法的应用及应用程序的确定，包括使用适当的统计技术进行数据分析，找出改进机会的措施，确保持续改进。

### 8.2 监视和测量

#### 8.2.1 顾客满意的测量

作为对质量管理体系绩效的一种测量，公司应监视顾客关于公司是否能够满足其要求的感受的相关信息，并确定获取和利用这种方法。这种方法由物管部门根据各个管理处应所提供服务具体特点，在获取之前提出要求实施。在要求中对收集的信息来源各个方面，包括（但不限于）集中的满意调查分析、顾客投诉分析、同行业比较分析、同期指标数据分析、主管部门考评分析等。具体见《顾客满意测量控制程序》。

#### 8.2.2 内部审核

公司应制定内部审核的管理程序，策划并按策划的时间间隔进行内部审核，以确定质量管理体系是否达到

- (a) 符合策划的安排、ISO9001：2008 idt GB/T19001—2008 质量管理体系的要求以及组织所确定的质量管理体系的要求；

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 28页 共 34页
	8.2~8.3	生效日期	2009.05.26

(b) 得到有效实施与保持。

应考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性以及以往审核的结果，对审核方案进行策划。

在程序中应规定审核的准则、范围、频次、方法和相应保存的记录。审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性。审核员不应审核自己的工作。在在审核过程中，负责受审区域的管理者应确保及时采取措施，以消除所发现的不合格及其原因。跟踪活动应包括对所采取措施的验证和验证结果的报告也应保存。

本公司建立《内部质量审核程序》对内部审核做出了明确的要求。

### 8.2.3 过程的监视和测量

公司应采用适宜的方法对质量管理体系过程进行监视，并在适用时进行测量。这些方法应用来证实过程实现所策划的结果的能力。当未能达到所策划的结果时，应采取适当的纠正和纠正措施，以确保物业服务的符合性。

### 8.2.4 产品的监视和测量

公司对物业服务的特性依据策划的安排进行监视和测量，以验证物业服务要求已得到满足。保持符合接受准则的证据，并且指明有权放行的人员。除了在得到有关授权放行人员的批准或适用时得到顾客的批准外，所有物业服务均不得在策划的安排还未圆满完成前放行。具体见《服务质量评价控制程序》。

## 8.3 不合格品控制

公司建立《不合格品/服务的控制程序》，在程序中对不合格品或服务控制以及处置的有关职责和权限作出规定，对出现的不合格品或服务进行控制。以确保不符合规定要求的物业服务或服务得到识别和控制，以防止其非预期的使用或交付。通过下列一种或几种途径，处置不合格品，以消除不合格品的影响，手段包括

- (a) 采取措施，消除已发现的不合格；
- (b) 经有关授权人员批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收不合格品；
- (c) 采取措施，防止其原预期的使用或应用；

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 29页 共 34页
	8.3~8.5	生效日期	2009.05.26

(d) 在不合格品得到纠正之后应对其再次进行验证，以证实符合要求。

对在交付或开始使用后发现物业服务不合格时，公司应根据不合格的影响或潜在影响的程度采取与之相一致的措施。对不合格的性质以及随后所采取的任何措施的记录，包括所批准的让步的记录也应予以保留。具体见《不合格品/服务的控制程序》的规定。

## 8.4 数据分析

公司应识别、确定、收集适当的质量信息，这包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据，并加以适当的分析所收集信息，用以证实质量管理体系的适宜性和有效性，寻找、评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。数据分析应能提供以下有关方面的信息：

- (a) 顾客满意；
- (b) 与物业服务要求的符合性；
- (c) 过程和物业服务的特性及趋势，包括采取预防措施的机会；
- (d) 供方。

具体见《质量信息统计与分析程序》的规定。

## 8.5 改进

### 8.5.1 总则

公司应通过质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审等措施，持续改进质量管理体系的有效性。

### 8.5.2 纠正措施

公司应识别采取纠正措施的机会，纠正措施应与所遇到不合格的影响程度相适应，同时制定采取措施管理控制程序，以消除不合格的原因，防止不合格的再次发生。在程序中应规定以下方面的要求：

- (a) 评审不合格（包括顾客抱怨）；



广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	质量管理体系	页码	第 30页 共 34页
	8.5	生效日期	2009.05.26

- (b) 确定不合格的原因；
- (c) 评价确保不合格不再发生的措施的需求；
- (d) 确定和实施所需的措施；
- (f) 记录所采取措施的结果；

### 8.5.3 预防措施

公司应识别采取预防措施的机会，预防措施应与所遇到应与潜在问题的影响程度相适应，同时制定采取措施管理控制程序，以消除潜在不合格的原因，防止不合格的发生。在程序中应规定以下方面的要求：

- (a) 确定潜在不合格及其原因；
- (b) 评价防止不合格发生的措施的需求；
- (c) 确定并实施所需的措施；
- (a) 记录所采取措施的结果；

具体见《纠正和预防措施控制程序》的规定。

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	10.0 要素与部门职能对照表	页码	第 31页 共 34页
		生效日期	2009.05.26

## 10.0 要素与部门职能对照表

要素	总经理/管理者代表	行政人事部	管理处
4.1 总要求	●	○	○
4.2 文件要求	○	●	○
5.1 管理承诺	●	○	○
5.2 以顾客为关注焦点	●	○	○
5.3 质量方针	●	○	○
5.4 策划	●	○	○
5.5 职责、权限与沟通	●	○	○
5.6 管理评审	●	○	○
6.1 资源提供	●	○	○
6.2 人力资源	○	●	○
6.3 基础设施	○	●	○
6.4 工作环境	○	●	○
7.1 产品实现	●	○	○
7.2 与顾客有关的过程	○	●	○
7.4 采购	○	●	●
7.5 生产和服务提供的控制	○	○	●
7.6 监视和测量设备的控制	○	○	●
8.1 总则	●	○	○
8.2 监视和测量	○	○	●
8.3 不合格品控制	○	○	●
8.4 数据分析	○	○	●
8.5 改进	○	○	●

广东科学技术职业学院葆利物业管理公司	质 量 手 册	文件编号	BXQM
		版本	A/0
	10.0 要素与部门职能对照表	页码	第 32页 共 34页
		生效日期	2009.05.26

说明：“●”表示主要职责，“○”代表次要涉及职责。

		物业管理有限公司		文件编号：QM  页    数：    32	
<div>质    量    手    册</div>					
A/0					2009
版次	修订说明	编制人	审核人	批准人	生效日期
分发号					

