

质量管理手册

(受控状态章)

(受控状态章)

重庆同方

批准发布： _____

0.0 目录

章节号	名称	版次号	页码
0.0	目录	B/0	1
0.1	合用范畴	B/0	2
0.2	发放范畴	B/0	3
0.3	公司简介	B/0	4
1.0	质量方针和目的	B/0	5
2.0	质量管理原则	B/0	6
3.0	组织构造和有关职能	B/	9
4.0	质量管理体系	B/0	11
5.0	管理职责	B/0	14
6.0	资源管理	B/0	21
7.0	产品实现	B/0	24
8.0	测量、分析和改进	B/0	31
9.0	附录		
9.1	职能分派表	B/0	37
9.2	质量体系文献关联表	B/0	38
9.3	物业公司组织架构图	B/0	另附
9.4	各部门职能目的	B/0	另附
9.5	物业公司核心流程	B/0	另附

0.1 合用范畴

0.1.1 本手册目：

为我司提供管理根据，保证提供让顾客满意服务。

0.1.2 本手册合用范畴：

- a) 建立质量管理体系已覆盖原则规定。
- b) 本手册已对原则中某些不合用条款进行了删减，其删减细节和合理性将在有关条款中予以阐明。
- c) 我司涉及部门（见 3.0 章：组织构造图）。
- d) 我司提供服务
 - 物业管理服务。
 - 以及与物业管理有关如征询、顾问等服务。

0.1.3 本手册是根据 ISO 9001:《质量管理体系——规定》原则在过往管理基本上，依照我司当前实际状况及发展需要编制而成，核心内容有：

- a) 我司质量方针、质量目的。
- b) 管理政策和原则。
- c) 质量管理规定以及应用。
- d) 各管理过程互相作用。

0.1.4 引用原则、术语和定义

a) 引用原则：

ISO 9000 :《质量管理体系——基本和术语》

b) 术语和定义：

本手册采用 ISO9000:原则给出术语和定义，以及和物业管理服务有关行业通用术语和定义。

0.2 发放范畴

0.2.1 公司内部

原版：由行政部经理保存电子版本

发放版：在公司办公 OA 上挂出，可阅读者为公司总经理、各部门经理、各管理处主任

0.2.2 公司外部

质量管理体系认证机构可持有一份，不向其他外部机构或者部门提供。

0.3 公司简介

1.0 质量方针和目的

公司宗旨

为客户提供优质、高效服务。

质量方针

公司质量方针是：

1、“……”是对高品质生活方式概括：

公司所管理楼盘（项目）以先进规划思想作指引，合理户型设计充分体现人性化思想。优美环境、过硬建设质量、丰富科技含量、完善配套设施、健全物业管理，使生活在繁忙喧嚣都市人们工作之余，享有生活悠闲、舒服，着力提高生活品质。

2、“善待你毕生”是咱们对顾客良好祝愿：

祝愿她们居住在咱们所管理楼盘（项目）可以充分体验高品质生活乐趣，时时感受物业管理公司提供周到体贴、细致入微服务。

3、“善待你毕生”是对咱们服务质量规定，也是咱们予以服务对象承诺：

以长远眼光，体察顾客规定，从提供力所能及服务到为顾客提供全方位、全过程优质高效服务，不断超越，营造并保持高品质生活环境，以此“善待”咱们顾客。

质量目的

总体质量目的：

以优质服务充分发挥物业使用价值，为业主营造安全、舒服、文明和谐居住环境，同步使物业保值增值。

- 1、物业管理成本完毕公司年度指标。
- 2、做好各项准备工作，实现龙湖水晶郦城项目和蓝湖郡项当前期介入和顺利接管。
- 3、全年业主对物业管理公司总体满意率达到 96%以上（含 96%）。

为实现以上目的，**我司承诺：**以满足顾客规定为己任，持续改进服务质量，向顾客提供优质可靠和周全高效服务，成为值得业主信赖合作伙伴。

2.0 质量管理原则

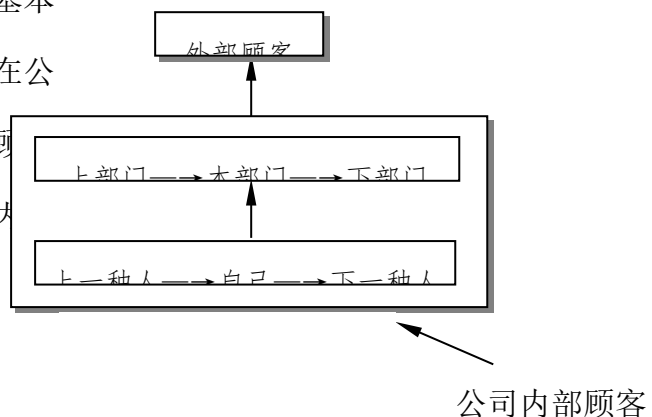
2.0 质量管理原则

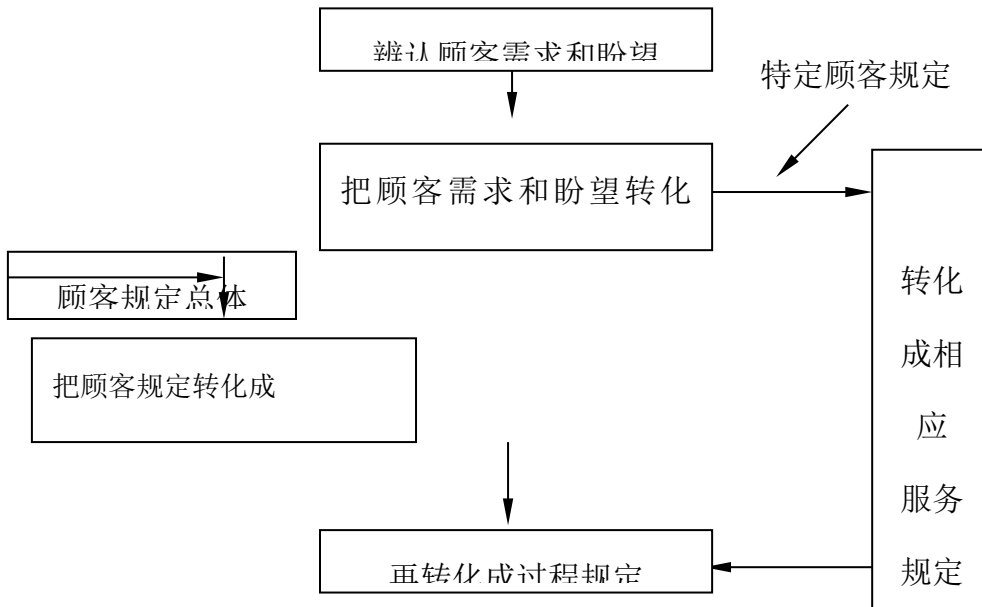
在质量管理工作中，公司将如下管理原则作为实行和持续改进业绩指引原则。

2.1 以顾客为关注焦点

公司管理应把重点放在理解顾客需求上，特别是将来需求上，只有这样公司服务才干适应市场需求。

满足顾客规定是“以顾客为关注焦点”基本规定。顾客涉及公司内部顾客和外部顾客。在公司内部各部门之间应建立顾客链，明确内部顾客规定，始终延伸到外部顾客，最后实现满足内部顾客规定（如右图和下图所示）。





2.2 领导作用

公司总经理确立我司统一质量宗旨、方向和目的，并以目的管理为主线，创造一种让员工能充分参加质量管理内部环境。

各部门负责人必要熟悉公司内部环境，并与公司目的统一起来，创造条件把目的变成详细管理内容。

内部环境重要是指：

- a) 公司背景；
- b) 公司文化；
- c) 人员构造和特性；
- d) 技术基本；
- e) 管理基本；
- f) 工作环境；
- g) 各种制度、程序和规范；
- h) 执行惯例；
- i) 关于法律法规；
- j) 员工所关怀利益。

2.3 全员参加

公司以人为本，充分发挥全员积极性，在全体员工充分参加下使公司获益。

公司努力创造一种环境使员工可以：

- a) 解决规范不完善或管理真空也许产生问题；
- b) 不依赖任何规章制度，在没有文献规定状况下也能完毕任务；
- c) 自我管理；
- d) 自发产生责任感；
- e) 端正工作态度；
- f) 积极改进。

2.4 过程办法

公司强调咱们做任何事情都是通过过程完毕，咱们把活动和有关资源放进过程并进行有效管理，明确过程所需成果（涉及目、规定）、输入和办法，并通过解决过程输出解决好所有管理接口。

2.5 管理系统办法

管理人员应运用系统办法解决寻常浮现问题，辨认、理解互有关联过程，以便提高公司实现其目的效率。

咱们将系统办法视为宏观控制办法，过程办法视为微观控制，这两方面结合才是咱们管理基本，并以此指引体系建立和改进。

2.6 持续改进

持续改进总体业绩是公司一种永恒目的，由于：

- a) 任何管理体系都是一定条件下产物，都不会是完美，都会有漏洞；
- b) 环境不断变化，顾客规定也会发生变化，体系会有不适合地方；
- c) 人对管理结识加深需要反映在系统上；
- d) 管理体系没有达到预期有效性和效率；
- e) 新目的制定后需要体系去适应；
- f) 当发生问题时需要改进；
- g) 当预知问题将会发生时需要改进。

持续改进是公司为实现更高规定所做努力一种自觉行为。无论咱们做得怎么好，总有进一步改进也许性，可以制定新目的，再实行质量改进项目或活动。在改进过程中，PDCA（筹划—实行—检查—改进）循环是基本思路和办法。

2.7 基于事实决策办法

公司应尊重客观事实，依照记录分析数据和实际状况，实事求是地进行决策。

2.8 与供方互利关系

公司应与供方建立战略合伙关系，把供方当作是公司管理一种构成某些，积极运用上游资源达到公司目，并协助供方增强创造价值能力。详细做法涉及但不限于：

- a) 开发供方质量管理体系；
- b) 把供方问题当作是公司问题；
- c) 协助供方解决质量和技术上问题；
- d) 协助供方提高生产或服务效率；
- e) 协助供方减少成本；
- f) 建立信息交流渠道；
- g) 将对顾客需求和盼望理解传达到供方并达到一致；
- h) 对供方需求和盼望共同达到清晰一致理解；
- i) 确立持续稳定合伙机会目的。

3.0 组织架构和有关职能

3.1 组织构造

公司组织构造图为各部门互相协调奠定了基本，各管理处结合实际状况建立公司从属组织构造，作为公司组织构造图展开。当组织构造发生更改时应及时修订并发放至所有执行部门。这些文献应得到公司总经理批准，包括生效日期。详见本手册之附录 9.3 “物业公司组织架构图”。

3.2 部门职能

依照公司组织架构，拟定各部门（管理处）职能并随公司总体目的调节有所变化，部门职能拟定应得到公司总经理批准，包括生效日期。详见本手册之附录 9.4 “各部门职能目的”。

3.3 各级人员职责

3.3.1 公司总经理职责

- a) 组织审定公司中长期发展规划、年度工作筹划、年末工作总结；物业管理方案和重大质量筹划（如：人事、培训、财务、经营、融资等）。

- b) 主持公司全面工作。
- c) 执行董事会决策，对董事会负责。
- d) 保证有足够人力、财力能实现管理目的，负责重要岗位人员招聘、选用、调配和辞退工作。
- e) 对服务水平和管理质量普遍下降现象，或浮现重大服务质量问题负责。
- f) 协调影响公司发展和服务质量活动对内、对外重大公众关系，为各职能部门工作创造有利条件。
- g) 开展增收节支、经营创收工作，控制资金合理支出，对导致经营不善状况负责。
- h) 负责物业管理评审；对招标书、重大合同、合同组织进行合同评审；订立或授权关于人员签定公司合同、合同（以公司名义订立）；签发以公司名义发放文献。

3.3.2 管理者代表职责

- a) 保证按照 ISO9001 原则建立质量管理体系。
- b) 保证质量管理体系有效运作，满足公司发展规定。
- c) 向最高管理者报告关于 ISO9001 运作状况，涉及改进和完善建议。
- d) 组织培训公司全体员工，培养全员为顾客服务工作意识和态度。
- e) 负责建立和维护质量管理体系对内、对外协调和联系有关事宜。

3.3.3 公司各部门经理（管理处主任）都应履行如下职责：

- a) 贯彻公司质量方针。
- b) 依照公司质量目的在本部门内实行质量目的。
- c) 保证明行和保持公司质量管理体系。
- e) 建立本部门有效管理文献以实现质量目的。
- f) 保证有效运用所提供资源。
- g) 将达到成果与规定质量目的进行比较，并向最高管理层报告。
- h) 执行公司决定关于质量方针和质量目的办法。
- i) 决定关于改进活动并与最高管理层沟通。

3.4 各岗位员工职责反映在：

- a) 《岗位职务阐明书》
- b) 关于操作文献

4.0 质量管理体系

4.1 总规定

4.1.1 我司按照 ISO 9001:规定建立体系文献、实行、维持并且不断改进质量管理体系。为了实行质量管理体系，我司将：

- a) 辨认质量管理体系及在我司中应用所需要过程。
- b) 拟定这些过程顺序和互相作用。
- c) 拟定所规定原则和办法，以保证有效运作和对过程控制。
- d) 保证获得必要信息和资源，以支持这些过程有效运作和对这些过程监视。
- e) 测量、监视和分析这些过程，并实行必要办法以获得筹划成果并持续改进。

4.1.2 公司对委外任何影响到服务符合性过程，都要保证对其实行控制。对此类过程控制将在本手册 7.4 “采购” 中加以明确。

4.1.3 质量管理体系所需过程及其顺序与互相作用见本手册之附录 9.5 “物业公司核心流程”。

4.2 文献规定

4.2.1 总则

- a) 我司质量管理体系文献涉及：
 - 公司质量方针和质量目的。
 - 公司质量手册。
 - ISO 9001:原则所规定文献化程序。
 - 我司所规定文献以保证有效运作和对过程控制。
 - ISO 9001:原则规定质量记录。
- b) 我司质量管理体系文献限度应视如下状况而定：
 - 公司规模和活动类型。
 - 过程复杂限度和互相作用。
 - 人员能力。
- c) 质量管理体系是一种动态文献体系，随时应状况变化而做出调节和完善，以满足实际状况和发展规定。

e) 我司所规定文献化程序也已在本手册有关章节中做出了规定或引用。详细参见本手册之附录 9.2 “质量体系文献关联表”。

4.2.2 质量手册

a) 管理者代表负责组织编制并保持质量手册，手册涉及但不限于：

- 质量管理体系范畴，涉及任何删减细节与合理性。
- 为质量管理体系而建立形成文献程序或对其引用。
- 对质量管理体系所涉及过程互相作用表述。

b) 管理者代表至少每年一次组织关于人员对质量手册进行评审。

4.2.3 文献控制

a) 质量管理体系运作所规定文献涉及质量手册、程序文献、作业指引书和记录、合用外来文献以及其他为有效控制所需文献。对合用于质量体系内所有文献进行控制，按《文献和资料控制程序》执行，保证文献有效性和适应性。如下文献（但不限于）为控制文献：

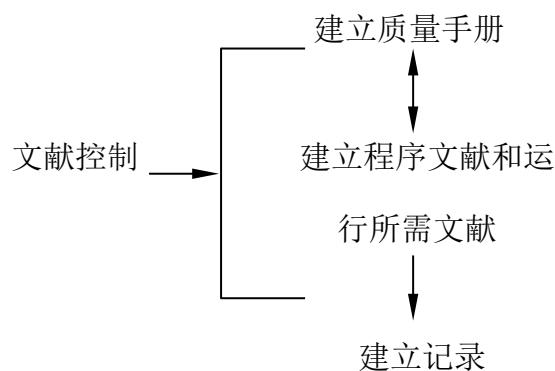
- 质量管理手册
- 程序文献
- 法律法规及其他规定
- 作业指引书

b) 文献发放和保持以版本进行辨认，记录版本变更状况，保持最新版本。

c) 所有管理文献在发布前都应得到批准，保证文献充分性和适当性。

d) 对需要而留存作废文献，要进行恰当标记。

e) 与文献控制有关过程：



4.2.4 记录控制

- a) 为证明符合规定规定和质量管理体系有效运作，对合用于质量管理体系记录进行控制。
- b) 在《质量记录控制程序》文献和作业指引书中对质量记录控制作出规定。
- c) 各部门规定记录保存期限，并监督各部门记录保存执行状况。
- d) 各部门保证记录以便查阅，对记录进行标记、保存与处置。
- e) 记录应保存在恰本地方，以免损坏、丢失和变质。

4.3 有关文献

《文献和资料控制程序》

《质量记录控制程序》

5.0 管理职责

5.1 管理承诺

5.1.1 为使外部和内部获得信心，公司通过各种方式反映管理承诺，如下为重要承诺：

- a) 在公司内传达满足顾客规定重要性。
- b) 遵守国家法规并强调其重要性。
- c) 制定质量方针和质量目的。
- d) 定期进行管理评审。
- e) 对质量管理体系不断进行改进。
- f) 保证可以获得必要资源。

5.1.2 为证明以上承诺得以兑现，管理层保持并可以随时提供以上活动证据。

5.1.3 与上述承诺关联某些过程有：

- a) 管理者代表保证在整个公司内，提高满足顾客规定意识（见 5.2.2 管理者代表职责）。
- b) 培训（见 6.2.2 能力、意识和培训）。
- c) 与服务关于法律、法规规定，合用法律、法规规定（见由行政部保管《物业管理有关政策法规》）。
- d) 质量方针和质量目的（见 1.0 章），服务质量目的（见 7.0 章），持续改进目的（见 8.0 章）。
- e) 管理评审（见 5.6 管理评审）。
- f) 资源提供（见 6.1 资源提供）。

- g) 针对服务拟定资源需求（见 5.4.2 产品实现过程策划）。
- h) 职责和权限（在职责和权限规定中已考虑了保证履行承诺）。

5.2 以顾客为关注焦点

5.2.1 在所有过程中体现以顾客为中心规定，管理人员应随时辨认顾客需求，并通过如下活动保证

顾客需求和盼望得到拟定：

- a) 对收集顾客资料进行记录和评审。
- b) 顾客总体需求作为管理评审内容。
- c) 顾客满意度评审。
- d) 直接听取顾客意见。

5.2.2 与之有关过程有：

- a) 质量方针制定（见本章 5.3）。
- b) 管理者代表保证在公司内提高满足客户规定意识（见 5.2.2 管理代表者职责）。
- c) 顾客反馈评审（见 5.6 管理评审）。
- d) 与顾客关于过程改进（见 5.6 管理评审）。
- e) 通过满足顾客规定，增强顾客满意（见 6.1 资源提供）。
- f) 与顾客关于过程（见 7.2 明确顾客规定和评审这些规定）。
- g) 顾客财产管理（见 7.5.4 顾客财产）。
- h) 顾客满意测量（见 8.2.1 顾客满意控制过程）。
- i) 让步使用、放行或接受不合格品,也许涉及到顾客批准（见 8.3 不合格品控制过程）。
- j) 辨认顾客投诉（见 8.5.2 纠正办法控制过程）。

5.3 质量方针（见 1.0 章）

5.3.1 公司质量方针由总经理组织制定，形成文献，并由总经理批准后正式发布。总经理应保证质

量方针输出是：

- a) 与公司经营宗旨相适应。
- b) 涉及对满足规定和持续改进承诺。
- c) 提供制定和评审质量目的框架。
- d) 在公司各恰当层次上达到沟通和理解。

e) 在持续适当性方面得到评审。

5.3.2 依照公司对质量方针统一解释，应对所有在职工工就质量方针进行培训。

5.3.3 质量方针如进行修改应重新批准发布。质量方针实现以建立公司整个质量管理体系为基本，并通过质量目的分解与有关过程发生联系，最后通过管理评审拟定其适当性。

5.3.4 与之有关过程有：

a) 质量目的制定（见本章 5.4.1）。

b) 培训（见 6.2.2）。

c) 管理评审（见 5.6 管理评审）。

5.4 策划

5.4.1 质量目的

a) 管理者代表组织有关部门负责人，依照质量方针制定公司质量目的，形成文献，经经理批准发布后执行。

b) 各部门依照有关职能与公司质量目的关联状况制定本部门质量目的，有关目的须通过部门负责人批准后执行。

c) 制定质量目的原则：

- 质量目的应能测量，以便监控和评审。
- 制定或修改时应在记录基本上进行，以反映实际满足能力。
- 应考虑管理评审输出。
- 现时服务成果。

此外，在如下状况下还应考虑制定质量目的：

- 新或一次性管理项目。
- 满足特定顾客规定期。

d) 质量目的应定期进行评审，对已实现或不恰当应重新制定或做出修改。

e) 与之有关过程有：

- 质量方针制定（见本章 5.3）。

- 质量策划过程（见本章 5.4.2）。
- 保证员工质量意识过程（见 6.2.2）。
- 服务质量目的策划（见本章 5.4.2）。
- 改进目的策划（见本章 5.4.2 和 8.5.1）。
- 管理评审（见本章 5.6）。

5.4.2 质量策划

a) 质量管理体系策划

最高管理者为实现质量目的对所需资源加以辨认和策划。管理者代表负责组织策划详细实行。策划输出应形成文献。

质量策划应涉及：

- 环绕服务所需质量管理体系过程。
- 所需资源，如人员、资金、设施、技术和办法。
- 质量管理体系持续改进。

b) 服务实现过程策划

当需要满足新服务、项目、特定合同规定期，在既有体系文献不能满足规定期，由有关部门人员进行过程策划。对此已在有关管理人员职责中做出了规定。在策划时规定服务所需一组过程。实现过程策划应与质量管理体系其他规定相一致，并应以适合于公司运作方式形成文献。

在策划服务实现过程中，拟定如下方面内容：

- 服务项目或满足合同规定质量目的。
- 针对相应服务所需建立过程和文献，以及所需提供资源和设施。
- 验证和确认活动，以及验收准则。
- 对过程及其服务符合性提供信任所必要记录。

为满足特定质量目的应考虑编制质量筹划。质量筹划除上述规定外还应反映：

- 执行筹划负责人以及她们权限；
- 所需技能和知识；
- 控制办法。

c) 测量、分析和改进策划

对于特定服务项目或满足合同规定，应策划并实行所需监视、测量过程；对于现行服务项目或满足合同规定，则应通过对过程所获得数据分析，策划改进过程，以便：

- 证明服务符合性。
- 保证质量管理体系符合性。
- 持续改进质量管理体系有效性。

应涉及记录技术在内合用办法及应用限度拟定。

d) 质量策划时机是在当质量目的制定或修订后。其策划应以质量管理体系规定“4.1 总规定”为原则。所有质量策划文献都应在控制状态下。

e) 与之有关过程有：

- 质量目的制定（见本章 5.4.1）。
- 服务质量目的制定（见本章 5.4.2）。
- 改进目的制定（见 8.5）。

5.5 职责、权限和沟通

5.5.1 职责和权限（见 3.0 章）

依照运作需要规定公司组织构造，并阐明各部门或职能互有关系，组织构造分解到部门如下最小管理单元。

物业公司组织架构图（见附录 9.3）为人员配备提供根据，也为有效沟通奠定基本。根据组织架构图上部门职能规定所需职责和权限。

5.5.2 管理者代表

为保证质量管理体系得到实行与维护，最高管理者指定郝红兵为管理者代表，其职责见 3.0 章。

5.5.3 内部沟通

为保证在不同层次和职能之间，就质量管理体系职能及其有效性进行沟通。如下规定了常规状况下内部沟通方式：

- a) 管理层或部门例会。
- b) 有针对性会议（如讨论会议、协调会议）。
- c) 文献传达。

- d) 关于信息在网络上共享。
- e) 发生问题后关于部门和人员随时接触。
- f) 寻常记录、报告或告知传递。
- g) 随时部门之间或部门内部书面或口头形式信息（如工作批示、工作报告）。沟通贯穿于所有活动，沟通时机由管理人员辨认，当发生问题后如果没有得到及时解决都被以为沟通发生了问题，有关人员都负有责任。
- h) 关于公司政策贯彻由总经理负责沟通；关于质量管理体系问题重要由管理者代表负责沟通。

5.6 管理评审

5.6.1 最高管理层每年至少进行一次管理评审。评审任务是：

- a) 保证质量管理体系持续适当性、充分性和有效性。
- b) 评价质量方针和质量目的实现状况。
- c) 谋求改进机会是评审目。

5.6.2 管理评审由管理者代表组织，总经理主持，各部门负责人以及指定人员参加，在半年或年终总结会上进行。会议前至少一星期由管理者代表负责组织编制《半年/年终总结会安排》，总经理批准后，告知参加评审者应就评审内容准备关于资料。

5.6.3 如下是管理评审输入：

- a) 审核成果。
- b) 顾客反馈。
- c) 过程业绩和服务符合性。
- d) 防止和纠正办法状况。
- e) 以往管理评审跟踪办法。
- f) 也许影响质量管理体系变化。

5.6.4 应保存管理评审会议记录，评审输出涉及与如下方面关于办法：

- a) 质量管理体系及其过程改进；与顾客规定关于服务改进。
- b) 资源需求。

5.6.5 管理者代表负责组织编制《管理评审报告》由总经理批准发至各部门。

5.6.6 各

有关人员按规定做好相应改进办法，涉及纠正和防止办法时，按《纠正和防止办法控制程序》执行。

5.6.7 在如下状况下应随时考虑进行管理评审：

- a) 组织构造发生重大变化。
- b) 持续顾客投诉。
- c) 持续浮现服务质量和管理工作。
- d) 质量管理体系发生重大变化。
- e) 顾客规定或服务规定发生明显变化。

这些有针对性管理评审其内容不受 5.6.3 条款限制。

5.7 有关文献

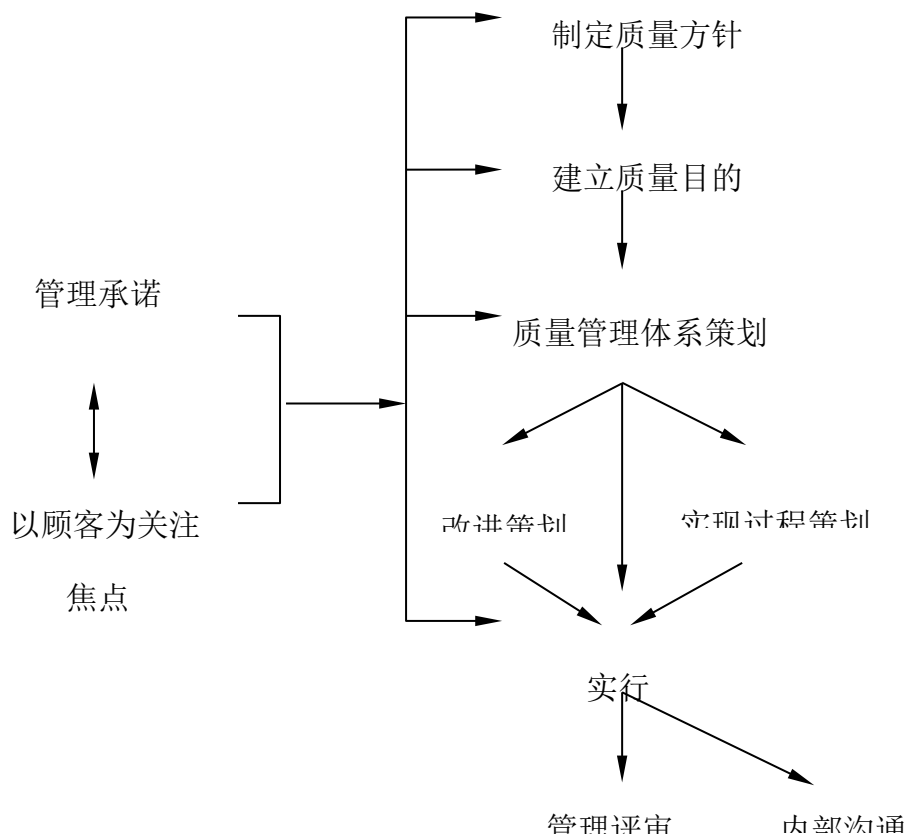
《纠正和防止办法控制程序》

5.8 有关记录

《半年/年终总结会安排》

《管理评审报告》

5.9 管理职责有关过程：



与管理职责关于重要过程及它们互有关系

6.0 资源管理

6.1 资源提供

6.1.1 公司应从如下两方面及时拟定并提供所需资源：

- a) 实行和改进质量管理体系过程。
- b) 达到顾客满意。

6.1.2 所有过程都涉及资源，资源提供机会是在过程产生时候，辨认资源是提供资源核心。

6.1.3 资源提供涉及管理人员权限，为保证资源提供应规定管理人员提供资源权限。这些规定已在既有作业文献中得到反映。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

- a) 对从事与质量有影响工作人员，公司依照明确职责和任职资格，委派与之相称人员承担。
- b) 建立员工培训、资历、工作经验等方面资料档案，人员安排及对能力判断是基于客观资料上。
- c) 人员招聘应根据各岗位任职资格，保证在入职时能满足规定。当人选一时不能满足规定期，在限定期间内公司或部门为她们提供教诲及培训机会，以便提高其工作能力，保证质量管理体系有效运营和达到质量目的。

6.2.2 能力、意识和培训

- a) 为使员工能力和素质能与质量管理体系运作和公司发展相适应，应对新员工和在职工工实行培训，并评价其有效性，详细实行按《培训控制程序》执行。
- b) 所有新入职、未具资格员工都应通过岗位培训。培训至少要掌握重要内容有：
 - 服务规范。
 - 专业基本技能。
- c) 对在职工工培训
在职人员培训规定是：工作能力和综合素质提高。
- d) 对员工培训有效性评价

培训后一段时间内（或若干次持续关联培训后）由派遣人员培训部门对培训效果进行评价。

6.2.3 有关文献

《培训控制程序》

6.3 基本设施

6.3.1 公司依照管理需要和服务规定辨认、提供和维护为实现服务符合性所需要工作条件和有关设施：

- a) 提供服务和工作所需场合。
- b) 提供服务所需设备。
- c) 配套软件和硬件。
- d) 辅助和惯用设施,如通讯或运送设施设备。

6.3.2 以上设施随公司发展和后来实际需要而配备或及时得到更换。除提供服务规定配备设施外，特别需要时由各部门提出申请，由公司进行配备，按《采购控制程序》进行。

6.3.3 对基本设施实行防止性维护，以保证服务能力。

6.3.4 与之有关过程有：

- a) 针对服务拟定资源需求（见 7.1）。
- b) 使用恰当设备（见 7.5.1）。
- c) 获得和使用监视和测量装置（见 7.6）。

6.3.5 有关文献

《采购控制程序》

6.4 工作环境

6.4.1 为使提供服务满足客户规定，公司及管理人员为员工创造有质量意识环境。重要考虑如下几种方面：

- a) 噪声、清洁度等物理因素影响。
- b) 建立和维持有助于员工工作条件。
- c) 改良工作办法。
- d) 灌输对的工作态度。
- e) 改进工作环境。
- f) 勉励让员工刊登意见和参加公司改进工作。

g) 组织员工有益活动，加强沟通。

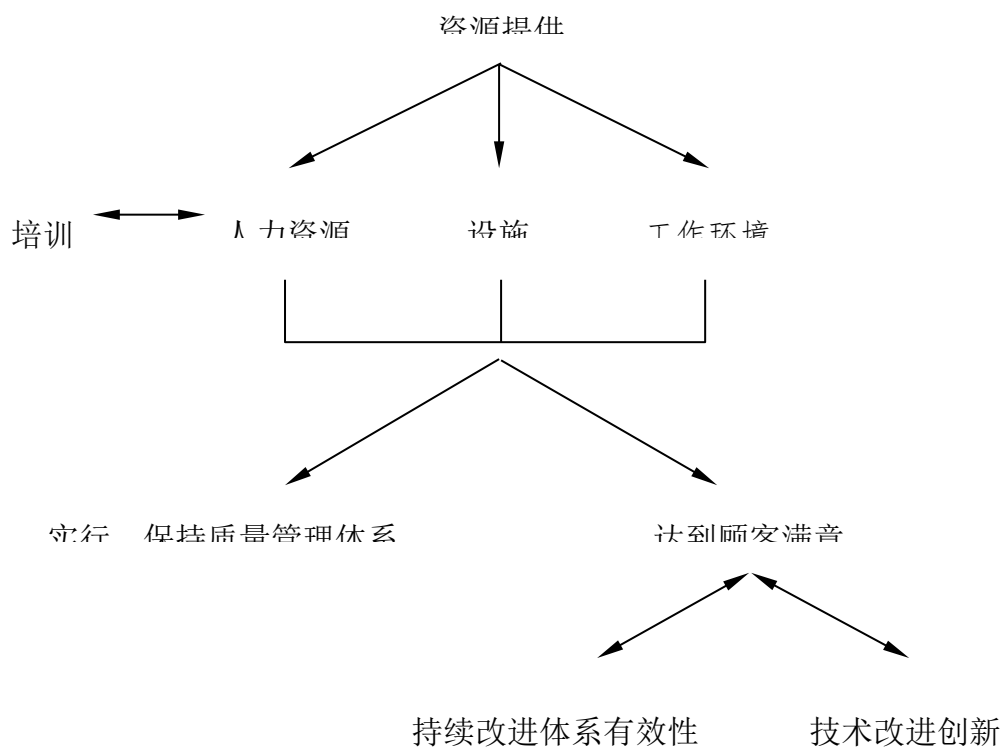
h) 创造良好工作氛围。

i) 勉励

6.4.2 有关文献

《员工手册》

6.5 与资源管理有关过程：



7.0 产品实现

7.0 产品实现

7.1 服务实现策划

服务实现策划（见 5.4.2）。

7.1.1 服务实当前策划下进行，策划涉及服务实现全过程，这些过程之间存在互有关联或互相作用。

7.1.2 与服务实既关于重要过程及它们互有关联，见图 7-1：

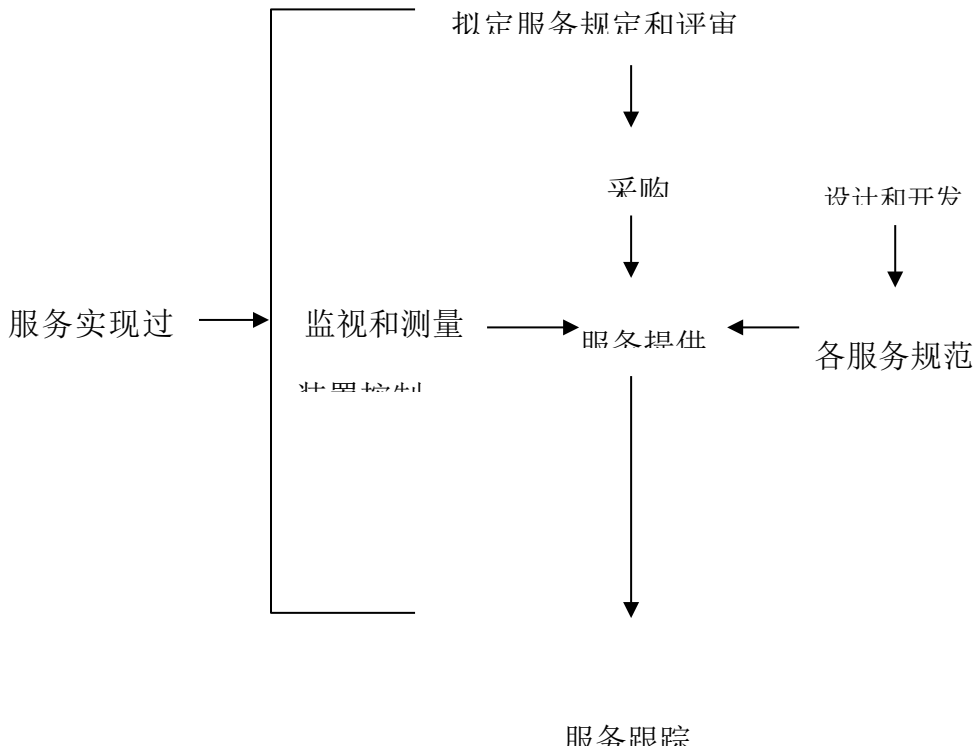


图 7-1

7.2 与顾客关于过程

7.2.1 与顾客关于过程互相作用

a) 《辨认客户需求》和《服务项目策划》互相作用

业主满意度调查流程		物业接管流程	
输入	输出	输入	输出

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/738027077073006050>