

房地产公司推行ISO9000认证的重点

产品名称	房地产公司推行ISO9000认证的重点
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

产品详情

（一）把顾客放在首位：作为服务业，最重要的是顾客的满意程度，有了他们，企业才有生存和发展的可能。因此我们在推行ISO9001时，一切活动的目的都要围绕顾客满意而进行。

- 1、制定方针时，要考虑客户满意；
- 2、制定目标时，要有客户满意的具体数值；
- 3、以任何企业自己认为合适的方式向员工宣传：顾客满意的重要性，员工自己的工作对顾客满意有多大的作用；
- 4、定期测评顾客对本企业的满意程度，如未达标，应制定相应的措施整改；
- 5、重视顾客反馈，包括意见或抱怨，作业企业改进的依据。
- 6、与顾客有关的合同签订前，要进行充分的评审，以确保企业有能力满足顾客要求。

为此，我们可建立相应的文件，如：质量方针、质量目标、客户满意度测量程序、客户沟通管理程序、合同评审程序等等。

（二）识别房产开发业关键点

- 1、规划和策划：做好开发规划，定出欲开发地块的目标后，再进行策划。策划可请专业的策划公司进行，考察开发地块周围的情况，包括交通状况、人群结构、消费能力、开发潜值等。通过评审后，制定开发计划，确定开发进度、开发项目人员的职责、应遵循的法规、所需的资源等。以上规划一旦被批准，一旦被批准则作为整个房地产开发的基础。

该环节是所有开发活动的基础，因此在决策上要把好关。对它的控制可建立相关合理可操作性的文件，进行人员资格认可，把好评审观等等。

2、对供方的管理：对策划公司、勘探机构、设计院、监理、施工单位、销售公司、物业公司等，由于他们专业的公司，房产开发公司对他们的控制主要通过如下途径进行：通过招标或其他方式选择最佳的供方进行合作，合作过程中进行充分的沟通，提供详细的资料，进行严格的审查和检验，订立合同等。

按照标准的要求，可制定相关文件：如招标管理、监视和测量管理、开发过程控制、合同等，对与相关供方的沟通应留下记录。对管理供方的人员要规定资格要求。

3、工程质量监控：房地产开业发虽没有直接建筑的权力，外包给建筑公司进行施工，但不能免除企业提供合格产品给顾客的责任。所以房地产开发企业应在其施工过程的适当阶段进行质量监控，包括派监理公司进行日常监理，派公司质量部人员在基础部分、每层结构完成、主体封顶、竣工各阶段进行检验或验收。监控主要包括对其检验报告的审核，对施工进度的审核，要非常严格，不能马虎。

按照标准的要求，应建立一系列相关文件，以规定对质量监控的相关要求。并对负责质量监控的人员的资格进行认定。监控的记录要保留等等。

质量监控管理得好，是提供顾客好产品的关键，否则就会降低信誉，造成不可估量的损失。

例：上海某房产开发公司开发的一幢小高层，顾客住进去没多久就出现墙体下陷现象，后来媒体曝光，房产公司也赔了不少钱，上海很多人也知道了这件事。。。究其原因，可能在勘探上出现对承载力量的误探外，还有可能是设计上出现问题，但最大可能是在质量监控上出现问题----比如可能有不合格材料进场，现在建筑业大多存在一个问题：水泥安定性的检测报告一般要10天才能出来，但施工单位为赶工期，往往不等报告出来，就提前使用了，造成房屋质量问题，这就需要开发公司在审核上严把关。开发公司应该在所有基础-主体-竣工的每一环节上做好质量监控工作。

所以说在以上的关键控制点上，企业千万不能马虎，要建立合理而又完善的文件体系，要确定人员的职责与权限，还要指派合格的人员上岗，适当阶段要进行严格的检验和评审，使用的相关设备/监测器具要确保是适宜的。

（三）注意要符合法律法规等相关规定

符合法律法规和其他相关要求的规定，是企业永续经营的基础。因此，任何时候，无论何企业，都不能违反法律法规要求。对于这点，企业应广泛宣传给员工，让其明白在其工作中时刻牢记遵守法律法规的重要性。

房地产开发业共分一级、二级、三级、四级、临时资质，并有各自的法定开发范围。企业应根据自己的实际情况申请认证范围。

对于国家和地方法规的了解，要随时掌握和更新，比如：要求房产开发公司必须和物业管理脱钩的不要自行进行物业管理，要求招标要公开公平公正的就不要私下议标。在与计委、土地局、人防办、消防部门、自来水、供电局、开发办等相关部门的沟通方面，要严格按程序办事。

（四）文件：

房地产开发业属服务业，在推行ISO9001时较之制造业有许多的灵活性，要根据企业具体情况具体分析，不要死搬标准。房地产开发业可除标准中要求的六个程序文件必须建立以外（文件控制、质量记录控制、内审管理、不合格控制、纠正措施、预防措施），其余的可以用流程图、表格或其他任何形式来表述。若要建立程序文件，则可建立如下：房产开发策划、教育培训、设施设备管理、房地产规划管理、招标管理、供方控制、房产租售管理、房产开发过程管理、顾客沟通和满意度测量、监视和测量设备管理、数据分析等。

此外，还可以建立一些可操作性的指导性文件或规范等来补充程序文件的不足。如：所有委托供方进行操作的过程，均可以合同或指导性文件来加以控制。

房产开发公司，对新楼盘的开发，一般体现在开发策划上。具体设计一般由施工总承包商外包给设计院执行，对于7.3的条款，开发公司适用7.3.1，可形成房产开发策划程序，其余均外包，用相应的规范约束外包单位就可以了，不一定形成设计和开发的程序文件。除非一些高级别的开发公司，自己有设计资质自行设计的，则适合形成设计和开发程序文件。

开发公司一般没有顾客财产，可以删减7.5.4的要求。

总之，房产开发业，在推行ISO9001时，要注意建立合理的、适合自己具体情况的文件体系，然后再按文件要求严格执行，再注意留下相应的记录，作为找出问题后改进的依据。还要注意在任何情况下，都不能有欺瞒顾客的行为，也不能违反法律法规。做到以上，不仅能顺利通过ISO9001认证，而且还能真正提升自己的管理水平。