

基于ISO9000国际质量标准的

酒店质量管理体系设计

奚晏平 编著

中国旅游出版社

A System based on ISO9000 Standards
— Hotel Quality Management

A System based on ISO9000 Standards
— Hotel Quality Management

A System based on ISO9000 Standards
— Hotel Quality Management

基于 ISO9000 国际质量标准的

—— 酒店质量管理体系设计 

奚晏平 编著

A System based on ISO9000 Standards
— Hotel Quality Management



A System based on ISO9000 Standards
— Hotel Quality Management

责任编辑:王建华 吴玉龙

装帧设计:杨培栋

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

基于 ISO9000 国际质量标准的——酒店质量管理体系设计/奚晏平编著. —北京:中国旅游出版社,2004.1

ISBN 7-5032-2254-9

I. 基... II. 奚... III. 饭店—商业服务—质量管理体系—国际标准, ISO9000 IV. F 719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 110190 号

书 名: 基于 ISO9000 国际质量标准的——酒店质量管理体系设计

编 著: 奚晏平

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail:cttp@cnta.gov.cn

印 刷: 北京一二零一印刷厂

版 次: 2004 年 1 月第 1 版

2004 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 26

印 数: 4000 册

字 数: 413 千字

定 价: 38.00 元

版权所有 翻印必究

海天酒店管理公司简介



海天酒店管理公司成立于1998年,系国家旅游局批准的国家级专业酒店管理公司。

海天酒店管理公司管理的旗舰酒店青岛海天大酒店成立之初曾接受日本酒店管理集团的管理,其后十余年间,通过经营实践形成了既融合世界先进酒店管理技术又与中国国情相适应的海天管理模式;通过参加、举办培训班和派往日本、德国、新加坡、泰国、马来西亚、港澳等7个国家和地区培训的方式,培养造就了一批高度职业化的酒店管理人员。海天酒店管理公司植根于此,具备扎实的管理基础和相当充实的管理实力。

海天酒店管理公司总部设在海天大酒店,设有行政、市场推广、人事训导、质量管理、财务等职能部室。在重庆市设管理公司西南区域办事处、在济南设华东区域办事处,分别设有首席代表。

一直以来,管理公司以委托全面管理、协助管理、开业筹备管理、顾问咨询、特许经营、专业培训等多种方式,向境内外具备三星级以上硬件水准的饭店、度假村以及封闭式私人会所提供酒店管理的相关服务。海天酒店管理公司成立以来,充分发挥母公司在资信、名牌、人才、技术、网络上的优势,依照海天管理模式对外输出现代饭店管理技术和服务,成功与40余家酒店先后合作,派出管理人员共计200余人次,对外承接同业人员培训900多人。海天酒店管理公司管理或合作过的许多酒店已被评为星级酒店,并取得良好的社会效益和经济效益;经培训的学员已成为各酒店骨干力量,相当一部分已走上中、高级领导和管理岗位。管理公司取得了可观的经营业绩并赢得业主方和同业界的普遍认可,它用实践验证了海天管理模式是适合中国国情、适应现代酒店管理需要的成功酒店管理模式。

海天酒店管理公司

青岛市香港西路48号, 266071

Tel: 86-532-3871888

Fax: 86-532-3878119

Http://www.hai-tian-hotel.com

Email: glco@hai-tian-hotel.com



序 言

许多酒店管理者和学者时下热衷于谈论和实践个性化管理与个性化服务。在一个消费需求日趋个性化的时代，这种价值取向无疑是正确的。但在实施个性化的过程中，我们往往忽略了一个基本原理：标准化是个性化的前提。如果美国 NBA 篮球巨星迈克尔·乔丹没有对篮球运动规则的深刻理解和按照篮球所具有的内在规律去刻苦修炼，我们很难想像他能把篮球玩得如此出神入化。酒店业所出售的服务产品很难像工业产品那样标准化，甚至在管理方面也很难像科学管理大师泰勒为工业管理所设计的管理程序那样标准化，但标准化对服务业质量的制度性保证却可以通过像肯德基和麦当劳的成功加以佐证。我们是否可以得出这样一个结论：管理制度的标准化是为了使我们提供的服务更加个性化。

国际标准化组织在 20 世纪 80 年代完成的 ISO9000—ISO9004 国际质量标准对于世界工业企业的标准化建设起到了制度性保证。我国许多知名企业集团都通过建立 ISO9000 国际质量管理体系来提高自身的管理水平。随着全球服务业在二次世界大战以后的迅速崛起，国际质量标准化建设也在与时俱进，特别是适用于服务业的国际质量标准建设既是一种客观需求，也是服务

业的一场革命。2000年国际标准化组织正式发布了2000版ISO9000国际质量标准，这使我国酒店业在质量管理体系上与国际接轨有了一种更加具有实用价值的系统设计标准。

海天酒店管理公司在各级旅游主管部门、质量认证公司及旅游界、质量认证界的专家学者的鼓励和支持下编辑出版的这本书，旨在为中国酒店业同行按照国际质量标准建立自身管理体系提供一种可以操作的范式（paradigm）和捷径。

全书共分八章：第一章主要介绍质量管理对酒店生存和发展的意义。第二章主要介绍ISO9000国际质量标准的产生、构成和ISO9000：1994版向ISO9000：2000版标准的转换及差异。第三章主要介绍ISO9000国际质量标准在酒店行业实施的必要性及对酒店管理系统的意义。第四章主要介绍了酒店行业对2000版ISO9000国际质量标准的理解。同时，阐述了ISO9000国际质量标准管理体系与酒店其他管理体系之间互为补充、相辅相成的关系。第五章主要介绍酒店行业ISO9001国际质量标准管理体系建立的四个阶段；确定酒店各部门在实施ISO9001国际质量标准的工作中，如何编制质量管理体系文件。同时介绍酒店按照ISO管理体系文件，以质量手册、程序文件、作业指导书的分类方式，编纂了全套ISO9001管理体系文件，将酒店服务与经营管理的各个方面、各个环节，以文件的形式进行规范，为酒店进行经营管理与服务培训提供一种规范性。第六章主要介绍2000版质量管理体系在酒店管理体系中的实施。第七章主要介绍酒店实施ISO9000国际质量标准管理体系认证的相关术语和认证全过程的步骤、方法及工作技巧；并对中国认证机构国家认可委员会（CNAB）认可的认证机构作了介绍。第八章主要介绍酒店质量手册和程序文件的范本，供同行业借鉴参考。

在此书的编写过程中，海天酒店管理公司编写组本着认真负责的态度，对国际质量标准在酒店中的使用从理论和实践两个方面做了大量的调研工作，特别是青岛海天大酒店对 ISO9000 国际质量标准的实践为本书的写作提供了事实依据。在此向所有为此书编写做出贡献的人们致谢！特别感谢中国旅游出版社为此书的出版所做的一切，同并感谢上海恩可埃有限公司北京办事处（原新世纪质量体系认证中心）所给予的帮助。由于编者水平所限，难免存有瑕疵，据此求正于方家。

海天酒店管理公司总经理 奚晏平

2003年6月1日于海天大酒店



序言	(1)
第一章 质量管理——酒店生存和发展的基础	(3)
第一节 服务是酒店业质量管理的核心	(3)
第二节 为顾客创造价值	(5)
第三节 酒店业质量体系的关键	(7)
第四节 运用质量体系提高酒店质量管理	(8)
第二章 ISO9000 国际质量标准	(13)
第一节 ISO9000 国际质量标准的产生	(13)
一、ISO9000 国际质量标准产生的历史背景	(13)
二、ISO9000 国际质量标准的产生	(14)
三、ISO9000 国际质量标准的发展	(19)
四、ISO9000 国际质量标准在国外的应用情况	(22)
五、ISO9000 国际质量标准在国内的应用情况	(23)
第二节 ISO9000 国际质量标准的构成	(24)
一、1987 版 ISO9000 国际质量标准的构成	(24)
二、1994 版 ISO9000 国际质量标准的构成	(25)
三、2000 版 ISO9000 国际质量标准的构成	(26)
第三节 ISO9000 国际质量标准 1994 版向 2000 版的转换	(28)
一、转换的基本原则	(28)
二、转换的基本要求	(29)
三、实施质量管理体系认证标准换版工作程序	(30)

第三章 酒店行业实施 ISO9000 国际质量标准的重要性	(33)
第一节 酒店行业实施 ISO9000 质量管理体系标准的重要性	(33)
第二节 2000 版 ISO9000 国际质量标准对酒店管理系统的指导意义	(35)
第四章 酒店行业 ISO9000 国际质量标准的理解	(39)
第一节 质量管理八项原则的理解	(39)
一、以顾客为关注焦点	(39)
二、领导作用	(40)
三、全员参与	(40)
四、过程方法	(41)
五、管理的系统方法	(42)
六、持续改进	(44)
七、基于事实的决策方法	(44)
八、与供方互利的关系	(45)
第二节 质量管理体系基础的理解	(46)
一、质量管理体系的理论说明	(46)
二、质量管理体系要求与产品要求	(47)
三、质量管理体系方法	(48)
四、过程方法	(48)
五、质量方针和质量目标	(50)
六、最高管理者在质量管理体系中的作用	(50)
七、文件	(51)
八、质量管理体系评价	(52)
九、持续改进	(53)
十、统计技术的作用	(54)
十一、质量管理体系与其他管理体系的关注点	(54)
十二、质量管理体系与优秀模式之间的关系	(55)

第三节 质量管理体系要求的理解	(55)
一、范围	(56)
二、引用标准	(57)
三、术语和定义	(58)
四、质量管理体系	(58)
五、管理职责	(67)
六、资源管理	(75)
七、产品实现	(78)
八、测量、分析和改进	(93)
第五章 酒店行业 ISO9001 质量体系的建立	(107)
第一节 质量体系建立的组织策划阶段	(107)
一、学习 ISO9000 国际质量标准以统一思想	(107)
二、组织领导的决断决策	(108)
三、制定工作计划，建立工作机制	(108)
四、质量管理体系工作内容的分解与贯彻	(109)
第二节 质量体系的总体设计阶段	(111)
一、质量体系总体设计的要求和内容	(111)
二、质量体系总体设计工作的展开	(112)
第三节 质量体系的建立阶段	(113)
一、建立、完善组织机构	(113)
二、规定质量责任和权限	(113)
三、配备质量体系的资源	(128)
第四节 质量体系文件的编制阶段	(129)
一、对质量体系文件进行统筹规划	(129)
二、制定质量体系有关文件明细表	(129)
三、质量手册	(129)
四、程序文件	(130)
五、质量计划	(132)

六、质量记录	(132)
第六章 酒店行业 ISO9001 质量管理体系的实施	(137)
第一节 质量管理体系的培训	(137)
一、策划和建立阶段的培训	(137)
二、运行和改进阶段的培训	(138)
第二节 质量管理体系的试运行	(138)
一、酒店质量管理体系试运行的一般步骤	(139)
二、试运行问题点的识别和改进	(140)
第三节 质量管理体系的自我评价与改进	(140)
一、内部质量管理体系审核（内审）	(141)
二、管理评审	(142)
三、自我评价与改进	(143)
第四节 质量管理体系的正式运行	(144)
一、注重质量策划	(145)
二、强调预防为主	(145)
三、全力满足顾客对产品的要求	(145)
四、强调系统化	(145)
五、利用数据分析	(145)
六、真正做到持续改进	(146)
第七章 酒店行业质量体系认证	(149)
第一节 认识质量管理体系认证	(149)
一、质量管理体系认证的含义	(149)
二、进行质量管理体系认证的意义	(149)
三、与质量体系认证相关的术语及其基本概念	(150)
第二节 确立质量体系认证机构	(151)
一、质量管理体系认证	(151)
二、确立质量管理体系认证机构的主要事项	(152)
第三节 质量体系认证的程序	(152)

一、提出审核	(152)
二、审核的准备	(153)
三、实施审核阶段	(153)
四、审核报告	(153)
五、跟踪检查	(153)
第四节 认证机构介绍	(154)
一、中国质量认证中心	(154)
二、方圆标志认证中心	(154)
三、北京新世纪认证有限公司	(155)
四、深圳市环通认证服务有限责任公司	(155)
五、北京九千标准质量体系认证中心	(155)
六、北京中质协质量保证中心	(156)
七、杭州万泰认证有限公司	(156)
八、上海质量体系审核中心	(156)
九、中国船级社质量认证公司	(157)
十、广东质量体系认证中心	(157)
第八章 酒店行业质量体系文件范本	(161)
质量手册	(162)
• 前言	(164)
• 质量方针	(165)
• 质量手册版序控制	(166)
• 行政组织机构图	(167)
• 质量体系结构图	(168)
• 范围	(171)
• 引用标准	(172)
• 术语和定义	(173)
• 质量管理体系	(174)
• 管理职责	(179)

• 资源管理	(194)
• 产品实现	(200)
• 测量、分析和改进	(209)
• 质量手册的管理	(218)
• 附录	(220)
程序文件	(223)
• 文件和资料控制程序	(225)
• 质量记录控制程序	(230)
• 顾客需求识别控制程序	(233)
• 管理职责和权限控制程序	(236)
• 信息交流控制程序	(246)
• 管理评审控制程序	(250)
• 人力资源管理控制程序	(253)
• 培训控制程序	(257)
• 设备设施管理控制程序	(262)
• 资产管理控制程序	(266)
• 物资管理控制程序	(269)
• 工作环境管理控制程序	(271)
• 清洁管理控制程序	(274)
• 服务实现策划程序	(279)
• 宾客要求的评审程序	(282)
• 采购控制程序	(285)
• 收银管理控制程序	(288)
• 前台服务过程控制程序	(292)
• 客房服务过程控制程序	(306)
• 餐厅服务过程控制程序	(316)
• 会议娱乐服务控制程序	(323)
• 厨房运行控制程序	(327)

• 安全管理与保安服务控制程序	(331)
• 紧急情况处理控制程序	(336)
• 车辆管理控制程序	(346)
• 外包区域服务质量控制程序	(348)
• 标识管理控制程序	(352)
• 顾客财产管理控制程序	(356)
• 行政管理控制程序	(358)
• 洗衣服务控制程序	(359)
• 综合服务控制程序	(364)
• 值班服务控制程序	(366)
• 顾客维修服务控制程序	(368)
• 顾客用车服务控制程序	(373)
• 监控和测量装置的控制程序	(374)
• 监控和测量控制程序	(378)
• 不合格控制程序	(386)
• 数据分析管理控制程序	(389)
• 纠正措施的控制程序	(391)
• 预防措施的控制程序	(394)
参考文献	(397)
后记	(398)

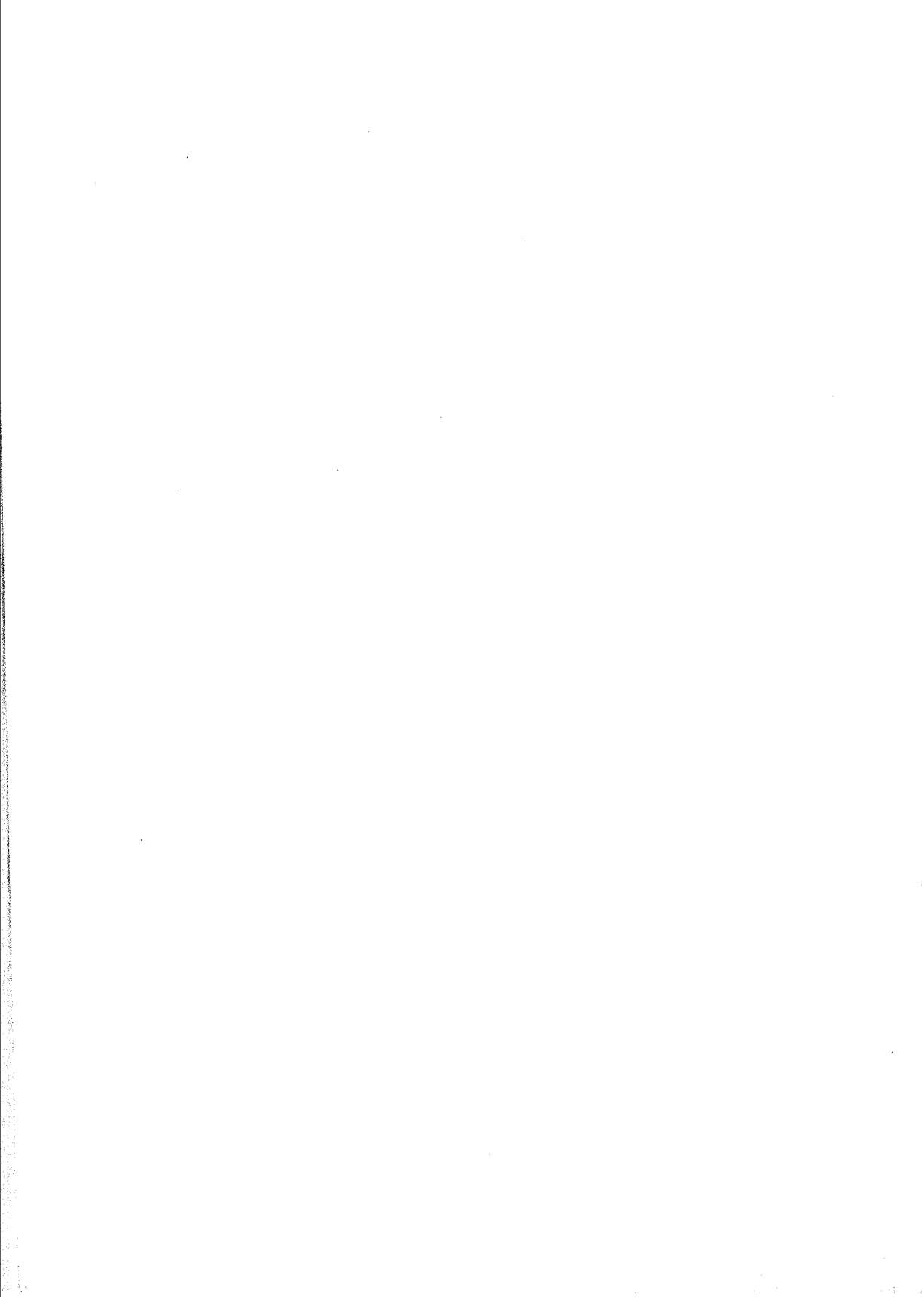
基于ISO9000国际质量标准的
——酒店质量管理体系设计



第一章

[质量管理 —— 酒店生存和发展的基础]

A System based on ISO9000 Standards
Hotel Quality Management



第一章 质量管理——酒店生存和发展的基础

酒店同其他企业一样，追求的目标就是创造利润，利润的获得是建立在高质量、高效率、低成本基础上的。其中，质量的好坏直接影响着效率和成本。因此，酒店出售的产品质量不仅关系到顾客今后是否继续来酒店消费，更关系到酒店的生存与发展。

当前，酒店业得到了迅速、空前的发展，规模、档次日新月异，经营方式也日趋多样化。然而我们发现，不论酒店设计的程度如何豪华，经营方式如何多样，“服务质量”都始终贯穿于酒店成败的全过程。由此我们不难认识到——要在激烈的市场竞争中立于不败之地，酒店业面临着共同的课题：如何加强管理？如何提高服务质量？如何在竞争中取得顾客的信任以争取更多的利润空间？

实施 ISO9000 国际质量标准并获取认证是解决上述课题的有效途径。ISO9000 国际质量标准不仅适用于制造业的各类产品，也适用于酒店业的服务类产品。随着 ISO9000 系列国际质量标准的推行，酒店业正在慢慢了解、接受 ISO9000 概念：ISO9004 标准为酒店内建立和实施质量体系提供了指导，ISO9001 标准可作为酒店业用于认证质量体系的标准，这两者的有力结合可帮助酒店建立有效的质量体系，更好地实施 ISO9000 国际质量标准。

第一节 服务是酒店业质量管理的核心

酒店业出售的产品主要是服务，因此酒店业具有明显的行业特点，其质量管理和质量保证活动不同于其他行业，只有清楚地认识了酒店业质量管理