

星级饭店客房服务

ISO/9000 质量国际标准化管理

蔡维溪 编著



9.2
5
402

中国旅游出版社

星级饭店客房服务

ISO/9000 质量国际标准化化管理

蔡维溪 编著

中国旅游出版社

责任编辑：杨 茵 武冀平

责任印制：赵鸿生

封面设计：e龙旅行网

图书在版编目 (CIP) 数据

星级饭店客房服务 ISO/9000 质量国际标准化管理/蔡维溪编著. - 北京：中国旅游出版社，2004.3

ISBN 7-5032-2304-9

I. 星... II. ①蔡... III. 饭店-商业服务-质量管理体系-国际标准, ISO9000 IV. F719.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 0175 号

书 名： 星级饭店客房服务
ISO/9000 质量国际标准化管理

编 著 者：蔡维溪

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)

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：北京世艺印刷有限公司

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/18

版 次：2004 年 3 月第 1 版

2004 年 3 月第 1 次印刷

印 张：14

字 数：220 千

印 数：1-4000 册

定 价：22.00 元

版权所有 翻印必究



伙伴>精诚合作;

伙伴>同心拓展;

每个酒店都是e龙尊重与携
伙伴!

<http://www.eLong.com>

酒店 ◆ 机票 ◆ 会议 ◆ 旅游 ◆ 租车 ◆ 集团差旅 ◆ 商户打折

目前, e龙全国酒店预订网络已经建立, 覆盖国内200多个城市的2100多家星级酒店, 为多达1000万的会员提供专业的旅行服务, 我们的会员不仅可以通过800电话或移动电话来享受e龙的订房与机票服务, 而且还享受高品质的会议、旅游、租车、集团差旅、商户打折等服务。

目 录

第一章 ISO/9000: 2000 国际质量标准	(1)
第一节 ISO/9000 族的产生	(1)
一、什么是 ISO/9000 族标准	(1)
二、ISO/9000 标准的产生和发展	(1)
第二节 ISO/9000 标准在饭店客房管理中的基本指导思想	(2)
一、ISO/9000 标准的方法是系统控制所有的服务过程	(2)
二、系统控制过程的目的是预防客房服务中产生不合格	(2)
三、ISO/9000 的特点是建立一个形成文件的科学管理体系	(3)
四、ISO/9000 目标是客房服务质量的持续改进	(4)
五、定期评价质量体系	(4)
第二章 客房部 ISO/9000 国际标准化管理	(6)
第一节 建立国际质量管理体系及认证的策划	(6)
一、形成文件的管理体系策划	(6)
二、质量管理手册的框架和格式	(8)
第二节 饭店和客房部质量管理手册的具体内容	(13)
第三节 饭店和客房部 ISO/9001 程序文件	(31)
一、文件控制程序	(32)
二、质量记录控制程序	(36)

三、内部审核控制程序	(39)
四、不合格控制程序	(44)
五、纠正措施控制程序	(46)
六、预防措施控制程序	(48)
第四节 客房部 ISO/9001 标准相关条款要求的管理程序	(49)
一、客房部质量目标管理程序	(50)
二、客房部人力资源培训程序	(51)
三、客房部基础设施和工作环境控制程序	(54)
四、客房部服务策划程序	(58)
五、客房部合同评审程序	(60)
六、客房部与宾客有关过程的控制程序	(62)
七、客房部服务提供的控制程序	(64)
八、客房部宾客财产管理程序	(68)
九、客房部宾客满意度的调查程序	(70)
十、客房部服务过程的测量和检查程序	(72)
十一、客房部数据统计分析管理程序	(74)
十二、管理评审控制程序	(76)
 第三章 客房部概述	 (80)
第一节 客房部概述和组织机构	(80)
一、客房部概述	(80)
二、组织机构	(80)
三、客房部质量目标	(80)
第二节 客房部员工的礼节礼貌	(81)
一、礼节的含义	(81)
二、礼貌的含义	(81)
三、仪表的含义	(81)

四、服饰的内涵	(81)
五、仪容的含义	(82)
六、仪态的含义	(82)
七、客房服务常见礼节	(84)
第三节 客房部日常工作规章制度	(86)
一、客房部员工守则	(86)
二、客房部会议制度	(88)
三、客房部培训制度	(90)
四、客房部设备保养制度	(91)
五、客房部文件管理制度	(94)
六、客房部物品报损、报废制度	(95)
七、客房部交接班制度	(95)
八、客房部库房物品摆放和保管规定	(96)
九、楼层布草管理制度	(97)
十、楼层公共区域卫生标准	(98)
十一、楼层工作间物品摆放标准	(98)
十二、楼层清洁剂使用规定	(99)
十三、低值易耗品和清洁工具管理规定	(100)
第四章 客房楼层 ISO/9000 作业指导书	(101)
第一节 客房楼层岗位职责	(101)
第二节 客房楼层作业指导书	(107)
一、钥匙管理程序与标准	(107)
二、楼层工作车使用程序与标准	(108)
三、工作车物品摆放标准	(109)
四、进房间敲门程序与标准	(109)
五、DND 房处理程序	(110)

六、清扫房间和卫生间程序和标准	(111)
七、客房抹尘程序和标准	(114)
八、客房做床程序与标准	(115)
九、客房开夜床程序与标准	(116)
十、清扫空房程序与标准	(118)
十一、走客房间清扫程序与标准	(118)
十二、客房报修程序与标准	(119)
十三、管理人员查房程序与标准	(120)
十四、客房物品摆放规范与标准	(123)
十五、客房物品配备规范与标准	(125)
十六、房态更改程序与标准	(128)
十七、客房计划卫生安排程序与标准	(129)
十八、客房杯具消毒程序与标准	(131)
十九、VIP 接待程序与标准	(132)
二十、客房送茶服务程序与标准	(134)
二十一、住客房间小整理程序与标准	(135)
二十二、楼层客衣收发程序与标准	(136)
二十三、客房酒水饮料服务程序与标准	(138)
二十四、客房擦鞋服务程序与标准	(139)
二十五、客房异常和突发事件处理程序与标准	(139)
二十六、客人借(租)用物品程序与标准	(142)
二十七、客房托婴服务程序与标准	(142)
二十八、客房加床服务程序与标准	(143)
二十九、客房退房查房程序与标准	(144)
三十、客房遗留物品处理程序与标准	(144)
三十一、客房楼层安全管理程序与标准	(146)
三十二、会见服务程序与标准	(148)

第五章 客房部公共区域部 (PA) ISO/9000 作业指导书	(151)
第一节 公共区域 (PA) 岗位职责	(151)
第二节 公共区域 (PA) 工作区域作业指导书	(154)
一、公共区域 (PA) 划分规范与标准	(154)
二、公共区域 (PA) 软包墙面和沙发清洗程序与标准	(156)
三、公共区域 (PA) 卫生清洁工作安排程序与标准	(156)
四、公共区域 (PA) 清洁卫生标准	(159)
五、公共区域 (PA) 玻璃清洁卫生程序与标准	(160)
六、公共区域 (PA) 大理石地面抛光程序与标准	(161)
七、公共区域 (PA) 大理石地面周期保养程序与标准	(162)
八、公共区域 (PA) 地毯清洁程序与标准	(163)
九、公共区域 (PA) 电梯清洁程序与标准	(164)
十、公共区域 (PA) 金属器件清洁程序与标准	(165)
十一、公共区域 (PA) 停车场、垃圾屋外地面清洁程序与标准	(165)
十二、公共区域 (PA) 洗车服务程序与标准	(166)
十三、公共区域 (PA) 公用洗手间清洁程序与标准	(167)
十四、公共区域 (PA) 内部行政区办公室清洁程序与标准 ...	(168)
十五、公共区域 (PA) 公共烟筒 (缸) 的清洁程序与标准 ...	(168)
十六、公共区域 (PA) 云石、大理石日常清洁保养程序与标准	(169)
第六章 客房部洗衣房 ISO/9000 作业指导书	(171)
第一节 洗衣房岗位职责	(171)
第二节 洗衣房作业指导书	(174)
一、洗衣房管理制度与规范	(174)
二、工服房管理制度与规范	(176)

三、布草房管理制度与规范	(177)
四、洗衣房布草收发程序与标准	(179)
五、洗衣房洗涤布草程序与标准	(180)
六、洗衣房床单类布草熨平折叠程序与标准	(181)
七、工服房工服收发程序与标准	(182)
八、洗衣房烘干、折叠毛巾类布草程序与标准	(183)
九、洗衣房客衣检查、打号程序与标准	(184)
十、洗衣房客衣收发程序与标准	(185)
十一、洗衣房衣物、布草去污程序与标准	(186)
十二、洗衣房衣物干洗程序与标准	(187)
十三、洗衣房衣物烘干程序与标准	(189)
十四、洗衣房衣物水洗程序与标准	(189)
十五、洗衣房熨烫 T 恤衫程序与标准	(190)
十六、洗衣房熨烫衬衫程序与标准	(191)
十七、洗衣房熨烫女装程序与标准	(193)
十八、洗衣房熨烫西裤程序与标准	(193)
十九、洗衣房熨烫西装上衣程序与标准	(194)
二十、客房部设备设施台帐	(195)
 附录 1 ISO/9001idtGB/T19001 标准 (质量管理体系一要求)	(196)
 附录 2 ISO/9000 族有关质量的术语和定义	(209)

第一章 ISO/9000: 2000 国际质量标准

第一节 ISO/9000 族的产生

一、什么是 ISO/9000 族标准

ISO/9000 族标准是国际标准化组织 (ISO) 在 1994 年提出的概念, 是指由 “ISO/TC176 (国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会) 制定的所有国际标准。” 该标准族可帮助企 (事) 业实施并有效运行质量管理体系, 是质量管理体系通用的要求或指南。它不受具体的行业或经济部门的限制, 可广泛适用于各种类型和规模的企 (事) 业单位, 在国内和国际贸易中促进相互理解和信任。

二、ISO/9000 标准的产生和发展

1. 质量管理体系标准的产生

2000 年 12 月 15 日, 国际标准化组织正式发布了新版本的 ISO/9000 族标准, 统称为 2000 版 ISO/9000 族标准。该标准的修订充分考虑了 1987 版和 1994 版标准以及现有其他管理体系标准的使用经验, 因此, 它使质量管理体系更加适合各类企 (事) 业的需要。

2000 版标准更加强调了顾客满意及监视和测量的重要性, 促进了质量管理原则在各类企 (事) 业中的应用, 满足了使用者对标准应更通俗易懂的要求, 强调了质量管理体系要求标准和指南标准的一致性。2000 版标准反映了当今世界科学技术和经济贸易的发展状况, 以及 “变革” 和 “创新” 这一 21 世纪企业经营的主题。

第二节 ISO/9000 标准在饭店客房管理中的基本指导思想

饭店客房管理首先关心的是服务质量。影响服务质量的因素很多,单纯依靠日常检查和考核只不过是服务中挑出不合格的服务,不可能以最佳成本持续稳定地生产和创造顾客满意的合格品和服务。

饭店客房部所建立和实施的质量管理体系应能满足本部门规定的质量目标,确保影响服务质量的技术、管理和人的因素处于受控状态,无论是硬件、软件、还是服务,所有的控制应针对减少、消除不合格,尤其是预防不合格。这是 ISO9000 族的基本指导思想、具体地体现在以下方面。

一、ISO/9000 标准的方法是系统控制所有的服务过程

客房部的质量管理就是通过对本部门内各种过程进行管理来实现的,这是 ISO9000 族关于质量管理的理论基础。质量体系是由若干过程组成的,客房部为了实施质量体系而进行质量体系策划时,首要的是结合本部门的具体情况确定应有哪些过程,例如:客房清扫员清扫房间的工作,至少由以下过程来完成。

- a. 准备工作车————→备车程序与标准
- b. 进房敲门或按门铃————→敲门程序与标准
- c. 清扫房间————→清扫程序与标准
- d. 清扫卫生间————→清扫程序与标准
- e. 吸尘————→吸尘程序与标准
- f. 检查无漏项————→检查程序与标准
- g. 填写清扫登记表————→填表相关规定
- h. 锁门————→

根据这些过程,分析每一个过程需要开展的质量活动,确定应采取的有效的工作标准、规范和程序。

二、系统控制过程的目的是预防客房服务中产生不合格

在产品或服务寿命周期的所有阶段,从最初的识别市场需求到最终满足

要求的所有过程的控制都体现了预防为主的思想。例如:

——控制客房市场调研和服务质量,在准确地确定市场需求的基础上开发新的服务项目,防止因盲目开发造成不适合市场需要而滞销,浪费人力、物力。

——控制某一过程的服务质量,首先应对此过程进行设计或开发,通过开展方案策划、输入、输出、评审、验证、确认等活动,确保工作方案的输出满足输入,确保活动方案符合顾客或消费者的需要和/或要求;防止因方案质量问题造成服务质量先天性的不合格和缺陷,或者给以后的过程造成损失。

——控制采购的质量,选择合格的供货单位并控制其供货质量,确保客房服务所需的各种服务用品符合规定的质量要求,防止使用不合格外购品而影响服务质量。

——控制日常服务过程的质量,确定并执行适宜的服务程序和标准,使用适宜的设备,保持设备正常工作能力和所需的工作环境,控制影响服务质量的参数和员工技能,确保质量符合规定规范和标准,预防不合格产品和不合格服务的产生。

——控制日常工作检查与抽查,按质量计划或形成文件的程序定期或不定期进行工作检查,确保客房服务质量符合规定要求,防止将不合格的外购产品或不合格客房投入正常工作,防止将不合格的工序转入下道工序,防止将不合格的房间或服务交付给宾客。

——对顾客行李或托管物品、本部门的物品,控制搬运、贮存、包装、防护和交付,在所有这些环节采取有效措施保护产品或服务,防止损坏和变质。

——控制客房室温、冰箱、空气质量、水温等测量和试验设备的质量,确保使用合格的检测手段进行检验和试验,确保检验和试验结果的有效性,防止因检测手段不合格造成对服务质量不正确的判定。

——控制文件和资料,确保所有场所使用的文件和资料都是现时有效的;防止因使用过时或作废的文件造成产品或服务或质量体系的不合格。

——纠正和预防措施。当发生不合格(包括服务的和质量体系的)或顾客投诉时,即应查明原因,针对原因采取纠正措施,以防止问题的再发生,还应通过各种质量信息的分析,主动地发现潜在的质量问题,以改进产品或服务质量。

——全员培训，对所有从事对质量有影响的工作的人员都进行培训，确保他们能胜任本岗位的工作；防止因知识和技能的不足造成服务或质量体系的不合格。

三、ISO/9000 的特点是建立一个形成文件的科学管理体系

质量管理在整个质量体系中运作，为了实施质量管理必须建立质量体系。ISO/9000 族认为，质量体系是有形的系统，具有很强的操作性和检查性。要求一个组织所建立的质量体系应形成文件，并加以保持。至于文件的数量及其内容的详略程度则应取决于工作的复杂程度、所用的方法，以及从事活动的人员所需的技能和培训情况，绝不是文件越多越好，内容越细越好。

典型的质量体系文件结构分为三个层次，即质量手册、质量体系程序和其他质量文件。

质量手册是按组织规定的质量方针和适用的 ISO/9000 族标准描述质量体系的文件。质量手册可以包括质量体系程序，也可以指出质量体系程序在何处进行规定。质量体系程序是为了控制每个过程的质量对如何进行各项质量活动规定有效的措施和方法，是有关职能部门使用的文件。其他质量文件包括作业指导书、报告、记录等，是工作者使用的更加详细的作业文件。对质量体系文件内容的基本要求是：该做的要写到，写到的要做到，做的结果要有记录。

四、ISO/9000 目标是客房服务质量的持续改进

客房的管理者应确保本部门质量体系能推动和促进持续的质量改进。质量改进包括产品或服务质量和质量管理改进。争取使顾客满意和实现持续的质量改进应是管理者追求的永恒目标，没有质量改进的质量体系只能维持质量，质量改进旨在提高质量。质量改进通过改进过程来实现，是一种以追求更高的过程效益和效率为目标的持续活动。持续的质量改进可以提高客房服务的竞争能力并为其员工提供做贡献、求进步和争先进的机会；可以为内部管理者和顾客及其他受益者提供更充分的信任；可以为质量体系要求得到满足提供信任。

五、定期评价质量体系

定期评价质量体系的目的是确保客房部各项质量活动的实施及其结果符

合计划安排，确保质量管理体系持续的适宜性和有效性。质量体系评价归根到底是对过程的评价，对每一个被评价的过程，应提出如下五个基本问题：

- A. 客房部所有过程是否已被识别？
- B. 工作标准、工作程序是否已被规定？
- C. 各岗位职责是否予以分配？
- D. 程序和标准是否被实施和保持？
- E. 在实现所要求的结果方面，过程是否有效？

第二章 客房部 ISO/9000 国际 标准化管理

第一节 建立国际质量管理体系及认证的策划

一、形成文件的管理体系策划

为适应市场竞争需求和加强客房部基础管理,使用 ISO/9001:2000 版标准建立本客房部的质量管理体系,以满足饭店领导的工作要求,进一步树立客房部对外的形象,加强市场竞争力,首先应对客房部建立 2000 版质量管理体系进行策划。

(一) 选择咨询认证公司帮助建立 ISO/9001 质量体系

企业进行咨询的必要性大致有以下几个方面:

1.ISO/9000 族是国际标准化组织统一发布的质量管理体系标准,在全世界通用,其表达形式与我国的传统做法和语言有一定差异,最好借助专家的帮助,才能准确的应用它。

2.ISO/9000 质量管理体系的建立,只有具备精通 ISO/9000 标准相关知识和有丰富企业管理知识的专家,才能胜任这一技术性很强的工作。

3.ISO/9000 认证是独立的第三方认证,有非常科学和严肃的审核准则及程序,在建立质量管理体系过程中,只有请专家来指导,才能顺利通过第三方审核与认证。

(二) 如何选择咨询机构

选择正规的咨询机构进行咨询,是企业顺利通过 TSO/9000 认证的基本保证,在选择咨询机构时应注意以下几点:

1. 是否有工商局发放的工商营业执照和咨询资格。
2. 咨询机构是否有在国家质量技术监督局备案的证书。
3. 是否拥有行业资质上乘和咨询审核经验丰富的咨询师队伍。
4. 咨询师的业务水平和组织能力及敬业精神。

(三) 根据饭店领导的有关要求和本客房部具体情况, 策划应包含下列内容

1. 使用标准

GB/T19001—ISO/9001: 2000《质量体系要求》

2. 选择认证机构

由《中国××××质量认证中心》进行审核注册。

3. 选择咨询机构:

由《××××咨询公司》帮助建立质量管理体系。

4. 费用核算:

(依据双方签订的咨询服务合同, 列出详细清单)

5. 咨询项目进程计划

咨询项目进程计划

序号	时 间	工作内容及目标	咨询人员	预计工作天数
1	年 月	1. 体系评估与建立体系策划(含产品或服务/服务范围、组织机构与职责权限、过程的确立)。2. ISO9000 标准培训。3. 文件编写培训。4. 手册、程序、管理规定的策划。		准备 天
				现场 天
				现场 天
2	年 月 一月	1. 手册和程序评审、审批和定稿的咨询。2. 内审员培训。3. 体系运行指导		准备 天 现场 天
3	年 月 一月	1. 指导进行第一次内审和第一次管理评审。2. 对内审提出的不符合项目提出纠正建议。		现场 天
4	年 月 一月	1. 进行符合性审核并指导整改。2. 迎接外审的指导。		现场 天
5	年 月 一月	1. 配合认证饭店正式审核		现场 天

6. 文件编制的顺序

确立职能分配原则

编制职责、权限并审批