

★ ★ ★ ★ ★
Star Hotels

星级饭店

餐饮客房

ISO/14001 环境国际标准化化管理

蔡维溪 编著



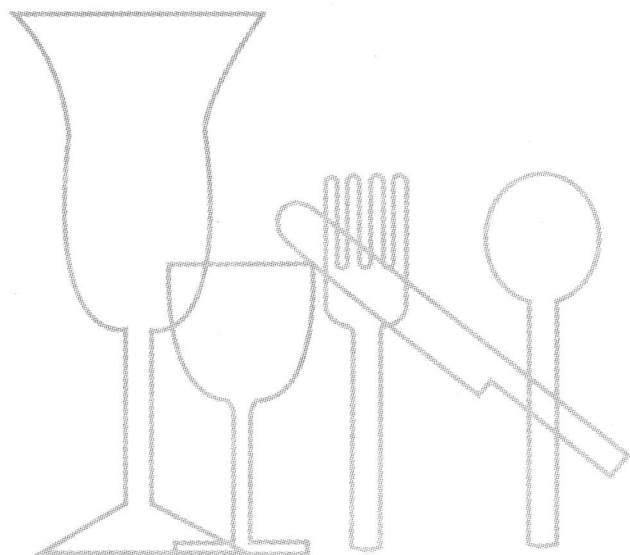
中国旅游出版社

★ ★ ★
Star Hotels

星级饭店餐饮客房

ISO/14001 环境国际标准化化管理

蔡维溪 编著



中国旅游出版社

责任编辑：杨志敏

封面设计：赵 芳

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

星级饭店餐饮客房 ISO/14001 环境国际标准化管理/ 蔡
维溪编著. —北京：中国旅游出版社，2007.6
ISBN 978-7-5032-3195-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 082616 号

书 名：星级饭店餐饮客房 ISO/14001 环境国际标准化管理

编 著：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)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cna.gov.cn

发行部电话：010-85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京市朝阳区小红门印刷厂

版 次：2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米×970 毫米 1/16

印 张：12

印 数：1-5000 册

字 数：220 千

定 价：25.00 元

I S B N 978-7-5032-3195-7

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换



蔡维溪，男，1955年7月生于北京，汉族。中共党员，毕业于北京第二外国语学院旅游管理系饭店管理专业、经济学学士、经济师职称。首都经济贸易大学工商管理系，研究生学历。ISO/9000质量管理体系国家注册高级审核员、ISO14000环境管理体系、OHSAS18000职业健康与安全管理体系国家注册审核员。

从1983年起，历任北京饭店客房部及培训部经理、北京开元美食娱乐城总经理、广东烧鹅仔集团酒楼总经理、广东顺峰餐饮集团酒楼总经理、北京鲍鱼公主餐饮管理集团公司人力资源总监、北京月亮河度假村（四星）总经理、青岛城阳宾馆（四星）总经理、海南国际金融大酒店（四星）总经理、唐山碧水庄园度假村总经理、北京元开伟业酒店管理公司总经理等职务。

为配合旅游行业工人技术等级培训考核的需要，曾为国家旅游局编写过《旅游行业工人技术等级培训考核系列教材》中的《旅游服务基础知识》、《客房服务》两本书。2004年至2006年又出版了《星级饭店客房服务ISO/9000质量国际标准化管理》、《星级饭店餐厅厨房ISO/9001质量国际标准化管理》两本书。目前为众多家旅游宾馆和相关企业采用。

星级饭店客房服务ISO/9000质量国际标准化管理

星级饭店餐厅厨房ISO/9001质量国际标准化管理

星级饭店餐饮客房ISO/14001环境国际标准化管理

责任编辑◇ 杨志敏

封面设计◇ 赵 芳

目 录

第一章 ISO/14001 环境管理体系标准	1
第一节 ISO/14001 环境管理体系的产生	1
一、什么是 ISO/14001 环境管理体系标准	1
二、ISO/14001 标准的产生和发展	1
三、世界发达国家对 ISO/14001 系列标准的态度	2
四、ISO/14001:2004 环境管理体系标准中的相关术语	3
五、餐饮、客房服务中的相关术语《GB/T16766—1997—— 旅游服务基础术语》	5
第二节 餐饮、客房实施 ISO/14001 标准的意义	7
一、餐饮、客房实施 ISO/14001 标准的意义	7
二、餐饮、客房服务的性质、特点及服务流程	9
三、餐饮、客房产品与环境的关系	10
第二章 餐饮、客房环境国际标准化管理 (ISO/14001 管理)	15
第一节 餐饮、客房建立环境管理体系策划	15
一、领导决策与准备	15
二、贯彻标准培训	16
三、初始环境评审和状态调查	16
四、体系策划与设计	16
五、环境管理体系文件编写培训	16
六、体系试运行	16

七、内部审核	17
八、管理评审	17
第二节 初始环境评审	17
一、餐饮、客房应遵守的环境法律法规及其他要求	17
二、餐饮、客房应遵守的环境管理制度	19
三、餐饮、客房环境状况调查	19
第三节 餐饮、客房环境因素识别控制流程	20
一、餐饮、客房环境因素识别的内容	20
二、餐饮、客房环境因素识别的范围	22
三、餐饮、客房环境因素识别的步骤	23
四、餐饮、客房环境因素识别注意事项	25
第四节 餐饮、客房常见环境因素及环境影响	26
一、餐饮、客房水污染类环境因素及影响	26
二、餐饮、客房空气污染类环境因素及影响	27
三、餐饮、客房噪声污染类环境因素及影响	28
四、餐饮、客房固体废弃物污染类环境因素及影响	28
五、餐饮、客房化学品、油类污染类环境因素及影响	29
六、餐饮、客房热辐射污染类环境因素及影响	29
七、餐饮、客房能源损耗类环境因素及影响	30
八、餐饮、客房紧急情况和事故类环境因素及影响	30
九、餐饮、客房食品污染类环境因素及影响	30
十、需要控制的关键指标和国家、行业相关标准要求	31
第五节 餐饮、客房重要环境因素评价及环境管理方案	32
一、环境因素和环境影响的分析	32
二、评价重要环境因素	33
三、环境目标、指标及管理方案	34
第六节 餐饮、客房环境管理应实现的绩效	34
一、餐饮环境管理应实现的绩效	34
二、客房环境管理应实现的绩效	35

第三章 餐饮、客房环境管理体系文件编写	37
第一节 餐饮、客房环境管理手册	37
一、手册概述	37
二、环境管理手册具体内容（供参考）	38
第二节 餐饮、客房环境管理程序文件	56
一、餐饮、客房环境因素识别、评价和更新控制程序	56
二、餐饮、客房法律法规及其他要求获取程序	59
三、餐饮、客房目标、指标及管理方案实施程序	61
四、餐饮、客房环境培训管理程序	62
五、餐饮、客房信息交流控制程序	65
六、餐饮、客房环境管理体系文件控制程序	67
七、餐饮、客房固体废弃物管理程序	70
八、餐饮、客房节能降耗管理程序	72
九、餐饮、客房绿化管理程序	74
十、餐饮、客房污水管理程序	75
十一、餐饮、客房清洁卫生管理程序	76
十二、餐饮、客房空气污染管理程序	77
十三、餐饮、客房化学品使用管理程序	78
十四、餐饮、客房相关方管理程序	80
十五、餐饮、客房应急准备控制程序	81
十六、餐饮、客房环境监测和测量管理程序	83
十七、环境管理体系合规性评价管理程序	85
十八、餐饮、客房环境不符合、纠正和预防措施控制程序	86
十九、餐饮、客房环境记录控制程序	88
二十、内部审核控制程序	90
二十一、环境管理评审控制程序	93
第四章 餐饮、客房环境管理体系作业指导书	95
第一节 餐饮各岗位 ISO/14001 环保职责	95
第二节 客房各岗位 ISO/14001 环保职责	114
第三节 餐饮环境管理运行控制措施	127

一、餐饮、客房节能降耗控制措施	127
二、餐饮、客房固体废弃物处理控制措施	129
三、餐饮、客房食品卫生控制措施	130
四、厨房常见紧急事件的预防和处理规程	131
五、餐厅常见紧急情况的预防和处理规程	133
六、餐饮有关设备操作及保养规定	137
七、餐饮污水的控制管理细则	140
八、餐饮目标、指标分解控制措施	141
第四节 客房部环境管理运行控制措施	143
一、客房部绿色客房管理制度	143
二、客房绿化管理实施细则	144
三、客房污水控制管理实施细则	146
四、客房固体废弃物管理实施细则	147
五、客房紧急事件的预防和处理程序	149
六、客房化学品的使用、贮存管理规定	151
七、客房环境培训的管理实施细则	153
八、客房低值易耗品及清洁用具的管理规定	155
九、客房清洁卫生标准	156
十、客房公共区域清洁卫生标准	158
十一、客房设备、设施的使用和保养规定	159
十二、客房垃圾清运相关方管理规定	162
十三、客房垃圾房管理规定	162
十四、客房目标、指标分解实施细则	163
第五节 餐饮、客房相关记录	165
附录 1 餐饮、客房适用的环境法律法规及其他要求清单	175
附录 2 饭店及餐饮、客房进行 ISO/14001:2004 体系认证时 应提供的材料	178
附录 3 ISO/14001:2004 标准《环境管理体系——要求及使用指南》	179

第一章 ISO/14001 环境管理体系标准

第一节 ISO/14001 环境管理体系的产生

一、什么是 ISO/14001 环境管理体系标准

ISO/14001 系列标准是国际标准化组织（ISO）提出的概念，是指由“ISO/TC207（国际标准化组织环境管理标准化技术委员会）制定的所有国际标准。”ISO/TC207 的宗旨是：通过制定和实施一整套环境管理的国际标准，规范企业和社会团体等所有组织的环境表现，使之与社会经济发展相适应，改善生态环境质量，减少人类各项活动所造成的环境污染，节约资源，促进经济的可持续发展，其职责是研究、制定和实施环境管理方面的国际标准。标准可帮助企（事）业单位实施并有效运行环境管理体系，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/14001 标准的产生和发展

环境管理体系标准的产生

据科学家预计，到公元 2050 年，世界人口可能突破 100 亿，从目前发达国家的情况看，能源的生产和消耗每 5~10 年就翻一番。21 世纪的人类生存将面临八大挑战。

1. 森林面积锐减。
2. 土地严重沙漠化。

3. 自然灾害频发。
4. 淡水资源日益枯竭。
5. 温室效应造成全球气候严重失常。
6. 臭氧层遭到破坏。
7. 酸雨频繁危害。
8. 化学废物排放量剧增。

人类社会已面临两种选择：一是继续无限制地以消耗自然资源、破坏环境为代价发展经济。二是在保护环境、合理科学使用资源的条件下实现人类和自然协调与可持续发展。人类只能选择后者，别无出路。为了解决日趋严重的环境问题，世界各国采取了很多措施，制定了一系列有关环境保护的法规、标准。这些法规、标准对于各国的环境保护事业都有不同程度的贡献。然而自成体系的法律法规、标准及产品的标志符号，或多或少地形成了一些不必要的非关税贸易壁垒，或称为“绿色贸易壁垒”。

在此形势下，国际标准化组织积极响应联合国环境与发展大会提出的“可持续发展”的目标，协调、统一世界各国环境管理标准，加强国际合作与交流，减少世界贸易中的“非关税贸易壁垒”，ISO 于 1993 年 10 月成立了 ISO/TC207 “环境管理标准化技术委员会”，正式开发环境管理领域的标准化工作，并于 1996 年 9 月 1 日正式颁布了“ISO/14001:1996 环境管理体系、规范及使用指南”等一系列环境标准，在此基础上，又于 2004 年发布 ISO/14001:2004 版标准。

三、世界发达国家对 ISO/14001 系列标准的态度

环境管理体系标准自 1996 年正式颁布以来，得到了国际社会的广泛关注，特别是美国、日本和欧洲的英国、德国等发达国家。

1. 美国

在国际标准化组织于 1987 年颁布 ISO/9000 标准后，美国和日本等国一开始认为自己国家的质量标准高于 ISO/9000 标准，故没有等同转化，在以后的国际贸易中吃了大亏，自此以后，对 ISO/14001 系列标准采取了积极的态度，在国内成立了相应的机构，专门研究 ISO/14001 系列标准。美国能源部在 1996 年要求其合约商必须全部通过 ISO/14001 认证，大的企业集团：如福特、克莱斯勒、通用汽车等都要求其在全球的生产厂商通过 ISO/14001 认证。仅两年后，美国已有 111 家大中型企业通过 ISO/14001 认证。

2. 日本

日本成立了一个“环境标准审议委员会”，专门负责研究本国对策和与 ISO/TC207 交换意见。国内许多世界知名企业如松下电器、索尼、佳能、夏普、东芝都积极实施环境管理体系认证。

3. 欧洲的英国、德国等

1992 年英国制定了本国的环境标准，即著名的 BS7750，1993 年欧盟开始实施“生态管理与审核计划”，ISO/14001 就是在这两个标准的基础上建立起来的。如德国的西门子、芬兰的诺基亚、瑞士的嘉巴集团等都要求其供货商通过 ISO/14001 认证。

四、ISO/14001:2004 环境管理体系标准中的相关术语

1. 审核员 auditor

有能力实施审核的人员

2. 持续改进 continual improvement

不断对环境管理体系进行强化的过程，目的是根据组织的环境方针，实现对整体环境绩效的改进。

注：该过程不必同时发生于活动的所有方面。

3. 纠正措施 corrective action

为消除已发现的不符合的原因所采取的措施。

4. 文件 document

信息及其承载媒介。

注 1：媒介可以是纸张，计算机磁盘、光盘或其他电子媒介，照片或标准样品，或它们的组合。

注 2：根据 GB/T 19000—2000 中 3.7.2 条改写。

5. 环境 environment

组织运行活动的外部存在，包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人以及它们之间的相互关系。

注：从这一意义上，外部存在从组织内延伸到全球系统。

6. 环境因素 environmental aspect

一个组织的活动、产品或服务中能与环境发生相互作用的要素。

注：重要环境因素是指具有或能够产生重大环境影响的环境因素。

7. 环境影响 environmental impact

全部或部分地由组织的环境因素给环境造成的任何有害或有益的变化。

8. 环境管理体系 environmental management system (EMS)

组织是管理体系的一部分，用来制定和实施其环境方针并管理其环境因素。

注1：管理体系是用来建立方针和目标，并进而实现这些目标的一系列相互关联的要素的集合。

注2：管理体系包括组织结构、策划活动、职责、惯例、程序过程和资源。

9. 环境目标 environmental objective

与组织所要实现的环境方针相一致的总体环境目的。

10. 环境绩效 environmental performance

组织对其环境因素进行管理所取得的可测量结果。

注：在环境管理体系条件下，可对照组织的环境方针、环境目标、环境指标及其他环境绩效要求对结果进行测量。

11. 环境方针 environmental policy

由最高管理者就组织的环境绩效所正式表述的总体意图和方向。

注：环境方针为采取措施，以及建立环境目标和环境指标提供了一个框架。

12. 环境指标 environmental target

直接由环境目标产生，或为实现环境目标所须规定并满足的具体的绩效要求，它们可适用于整个组织或其局部。

13. 相关方 interested party

关注组织的环境绩效或受其环境绩效影响的个人或团体。

14. 内部审核 internal audit

客观地获取审核证据并予以评价，以判定组织对其设定的环境管理体系审核准则满足程度的系统的、独立的形成文件的过程。

注：在许多情况下，尤其是对于小型组织，独立性可通过与所审核活动无责任关系来体现。

15. 不符合 non-conformity

未满足要求。

(GB/T 19000—2000, 3.6.2)

注：此术语在 GB/T 19000—2000 中为“不合格（不符合）”。

16. 组织 organization

具有自身职能和行政管理的公司、集团公司、商行、企事业单位、政府机构或社团，或是上述单位的部分或结合体，无论其是否有法人资格，国营或私营企业。

注：对于拥有一个以上运行单位的组织，可以把一个运行单位视为一个组织。

17. 预防措施 preventive action

为消除潜在不符合原因所采取的措施。

18. 污染预防 prevention of pollution

为了降低有害的环境影响而采用（或综合采用）过程、惯例、技术、材料、产品、服务或能源以避免、减少或控制任何类型的污染物或废物的产生、排放或废弃。

注：污染预防可包括对资源的削减或消除，过程、产品或服务的更改，资源的有效利用，材料或能源替代，再利用、回收、再循环、再生和处理。

19. 程序 procedure

为进行某项活动或过程所规定的途径。

注1：程序可以形成文件，也可以不形成文件。

注2：根据 GB/T 19000—2000 中 3.4.5 条改写。

20. 记录 record

阐明已取得的结果或提供已从事活动的证据的文件。

注：根据 GB/T 19000—2000 中 3.7.6 条改写。

五、餐饮、客房服务中的相关术语《GB/T16766—1997——旅游服务基础术语》

1. 旅游服务需方：顾客

旅游产品或服务的接受者，他们可以是最终消费者、购买者，第二方或其他受益者。

2. 旅游者

为满足物质和精神文化需求进行旅游消费活动的主体，是旅游服务活动的需求者和服务对象。

3. 旅游散客

自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游消费者。

4. 旅游团队

通过旅行社或旅游服务中介机构，采取支付综合包价或部分包价的方式，有组织地按预定行程计划进行旅游消费活动的旅游者群体。

5. 旅游服务供方

向需方提供旅游服务或产品的组织。

6. 旅游服务组织

无论联营或独营、国营或私营的，具有自身旅游服务职能和旅游服务管理机构的公司、社团、商所、企业或组合体，或它们的一部分。

7. 旅游服务企业

以资金、场地、设备、技术和劳务为生产要素，为旅游消费者提供产品和服务的经营实体。

8. 旅游服务特性

显示旅游服务质量的征象和标志，它包括：

- (1) 可以观察到的和必须经需方评价的特性。
- (2) 顾客不能经常观察到的但又直接影响服务质量的特性。

注1：两类特性都必须是被旅游服务组织对照所规定的验收标准作出评价的。

注2：旅游服务特性可以是定量的（可测量），或是定性的（可比较），这取决于如何评价及由服务组织或顾客进行的评价。

9. 旅游服务提供

提供某项旅游服务所必须的供方活动。

10. 旅游服务产品

由实物和服务综合构成的，向旅游者销售的旅游项目。其特征是服务成为产品构成的主体，其具体展示主要有线路、活动和食宿。旅游者可以购买整体产品（如综合包价旅游），也可以购买某一单项旅游产品（如航班座位、饭店客房等）。

11. 旅游饭店和一般旅馆的客房住宿服务

(1) 客房住宿服务：指宾客在客房居住期间，饭店或旅馆向客人提供的各种服务，如酒水饮料服务、客衣洗涤服务、贵重物品保管服务等。

(2) 客房卫生清扫服务：指饭店每天为客人清扫房间，更换各类床上用

品, 房间餐、茶、酒具的消毒, 卫生洁具的消毒等。

12. 餐饮业的餐饮服务

(1) 餐厅服务: 指宾客在餐厅就餐期间, 餐厅向客人提供的各种服务, 如引领服务、拉椅让座服务、茶水服务、斟倒酒水服务等。

(2) 餐厅出品服务: 指餐厅向客人提供的各类菜点和食品及相应的服务。

13. 娱乐业的娱乐服务

指向客人提供的各类室内娱乐、游乐、休闲健身等活动及相应的服务项目, 如桑拿、保龄球、网球、游泳、歌舞等。

14. 餐饮、客房的商品购物服务

指餐饮部、客房部向客人提供购物的便利及相应的服务。

第二节 餐饮、客房实施 ISO/14001 标准的意义

一、餐饮、客房实施 ISO/14001 标准的意义

随着全球环境问题受到各国的普遍重视, 以及 ISO/TC207 的成立和颁布环境管理系列国际标准, 国际上已形成了强化全球环境管理标准化的气候。尤其是进入 21 世纪以来, 对于已加入 WTO 和申办 2008 年奥运会成功的中国来说, 在旅游餐饮行业建立和实施 ISO/14001 标准, 不断提高本饭店餐饮业的运作能力, 增进国际旅游业的交流与合作, 使中国烹饪和菜肴畅销至世界各地, 或能有足够的信任和利益从世界各地赢得大量的宾客, 或采购到满足期望的产品, 已现实地摆在我国所有饭店餐饮行业的面前。据有关资料显示, 尽管目前我国已获得 ISO/14001 认证的企业和组织已近 2000 个, 但在饭店餐饮和客房行业中, 通过 ISO/14001 认证的企业还属少数, 这表明不少饭店、宾馆企业对 ISO/14001 标准的重要性还缺乏足够的认识。当前饭店业食品和原材料的污染严重, 是我国餐饮业与国际一流水准的差距所在, 为了跟上时代的步伐, 与国际标准接轨, 使我国饭店企业的环境管理水平与国外同类企业的水平处于同一起跑线, 从而在激烈的市场竞争中立于不败之地, 在饭店业引进和推广 ISO/14001 系列标准, 将是十分有效的方法之一。谁先采用新的科学技术, 谁就会取得新的竞争优势, 这已是无数事实证明的道理。

实施 ISO/14001 系列标准,对促进市场经营活动、消除与国际接轨中的绿色贸易壁垒及提高餐饮、客房的管理水平起到了良好的作用。概括起来,主要有以下几方面的作用 and 意义。

1. 有利于节约能源资源

ISO/14001 环境管理体系所控制的环境因素,除了废水、废气、固体废弃物等对环境产生污染的环境因素外,还包括自然资源和原材料的合理使用。饭店餐饮、客房在每日的经营过程中,要消耗掉大量的水、电和燃料,建立实施环境管理体系,就要求餐饮和客房对能源消耗和主要食品原材料的消耗进行分析,找出能源或资源消耗中的主要问题,并针对存在的问题制定技术措施或管理措施,提高能源或资源的利用水平。

2. 有利于提高餐饮、客房的环境管理水平

ISO/14001 环境管理体系是一个非常科学的管理体系,它的建立和运行,能使餐饮、客房的环境管理发生质的变化,其中,包括从菜点的设计开发、烹饪制作设计、采购食品原材料、实际烹饪制作、客房卫生清扫和客人住宿消费的全过程控制。它使环境管理贯穿到餐饮、客房经营管理的每个环节,使餐饮、客房的环境得到明显的改善,产生环境绩效。

3. 有利于提高餐饮、客房的形象

餐饮、客房市场的激烈竞争,不仅是菜点质量、房屋价格和服务的竞争,而且还是形象和品牌的竞争。20 世纪 90 年代以来,以环境保护为主题的绿色浪潮声势日高,绿色食品、绿色餐厅、绿色客房等席卷全球,21 世纪的饭店消费,绿色标志将日益受到消费者青睐。因此,饭店企业建立实施 ISO/14001 环境管理体系,能在公众心目中形成良好的形象,使本餐厅的菜点和客房环境为宾客所喜爱,饭店的形象和品牌也会有很大的提升。

4. 有利于增进国际贸易,消除技术壁垒

在国际经济技术合作中,ISO/14001 系列标准被作为相互认可的技术基础,ISO/14001 的环境管理体系认证制度也在国际范围中得到互认,并纳入合格评定的程序之中。世界贸易组织/技术壁垒协定(WTO/TBT)是 WTO 达成的一系列协定之一,它涉及技术法规、标准和合格评定程序。贯彻 ISO/14001 系列标准为国际经济技术合作提供了国际通用的共同语言和准则;取得环境管理体系认证,已成为参与国内和国际贸易,增强竞争能力的有力武器。因此,贯彻 ISO/14001 系列标准对消除技术壁垒,排除绿色贸易障碍起到了十分积极的作用。