

Hotel International General Management Standard

宾馆酒店国际通用管理标准

—— WTO 环境下的标准化管理



责任编辑：车 强

封面设计：梁显文

ISBN 7-80606-513-X



9 787806 065136 >

ISBN 7-80606-513-X/Z · 57

全三卷 定价：798.00 元(随书赠送可检索光盘)



宾馆酒店国际通用管理标准

——WTO 环境下的标准化管理

主编：赵雯霞

（中 卷）

吉林摄影出版社

目 录

第一篇 宾馆酒店国际通用管理标准范例

第一章 宾馆酒店质量管理与环境管理文件范例.....	(3)
第一节 宾馆酒店质量管理程序文件范例	(3)
一、文件控制程序.....	(3)
二、记录控制程序.....	(5)
三、内部审核程序.....	(7)
四、不合格品控制程序	(21)
五、纠正措施控制程序	(22)
六、预防措施控制程序	(28)
第二节 宾馆酒店质量管理工作文件范例	(29)
一、总经理办公室各岗位职责	(29)
二、人力资源部各岗位职责	(30)
三、财务部各岗位职责	(34)
四、前厅部各岗位职责	(41)
五、客房部各岗位职责	(50)
六、餐饮部各岗位职责	(56)
七、保安部各岗位职责	(70)
八、工程部各岗位职责	(75)
九、康乐部各岗位职责	(84)
第三节 宾馆酒店质量管理制度文件范例	(94)
一、总经理室管理制度文件范例	(94)
二、行政办公室管理制文件范例	(98)



三、营销部管理制度文件范例·····	(102)
四、中餐厅管理制度文件范例·····	(107)
五、西餐厅管理制度文件范例·····	(112)
六、宴会部管理制度文件范例·····	(119)
七、工程部管理制度文件范例·····	(124)
八、安全管理制度文件范例·····	(143)
第四节 宾馆酒店服务标准文件范例·····	(159)
一、宾馆酒店前厅服务标准文件范例·····	(159)
二、宾馆酒店客房服务标准文件范例·····	(172)
三、宾馆酒店洗衣房服务标准文件范例·····	(184)
四、宾馆酒店饮食服务标准文件范例·····	(188)
五、宾馆酒店商品部服务标准文件范例·····	(212)
六、宾馆酒店康乐娱乐设施服务标准文件范例·····	(220)
七、宾馆酒店员工管理标准文件范例·····	(232)
第五节 总经理月度报告文件范例·····	(242)
一、总经理月度报告文件目录·····	(242)
二、总经理月度报告文件正文·····	(243)
第六节 宾馆酒店环境管理文件编制的参考格式和内容要点·····	(266)
一、文件的参考格式·····	(266)
二、手册和程序文件的内容要点·····	(267)
第七节 宾馆酒店环境管理程序文件范例·····	(283)
一、管理评审程序·····	(283)
二、环境管理方案控制程序·····	(286)
三、环境管理体系审核控制程序·····	(287)
四、环境管理系统程序·····	(290)
五、文件控制程序·····	(299)
六、环境目标、指标及环境管理规程·····	(302)
七、消防应急管理程序·····	(304)
八、程序文件封面示例·····	(307)
第八节 记录表格范例·····	(308)
一、业务表格·····	(308)
二、宾馆酒店的顾客调查表·····	(348)

第二章 宾馆酒店质量管理体系的建立、审核与认证	(355)
第一节 2000 版 ISO9001 的建立审核与认证	(355)
一、质量管理体系的建立	(355)
二、质量管理体系认证流程	(362)
三、质量管理体系的审核	(362)
四、宾馆酒店如何通过质量体系认证	(374)
五、宾馆酒店贯标认证经验实例	(384)
第二节 质量管理体系认证制度	(388)
一、主要术语	(388)
二、质量体系认证的由来和发展	(390)
三、我国的质量体系认证制度	(397)
四、质量认证的意义和作用	(403)
第三章 宾馆酒店质量管理体系文件编制	(407)
第一节 质量管理体系文件概论	(407)
一、概述	(407)
二、质量管理体系文件编制原则	(410)
三、质量管理体系文件的编制	(416)
四、文件编制的注意事项	(418)
第二节 质量手册的编制	(420)
一、质量手册的构成	(420)
二、质量手册的编号及格式	(420)
三、质量手册的内容	(421)
第三节 程序文件的编制	(426)
一、程序文件的编号及格式	(426)
二、程序文件的内容	(427)
第四节 质量计划的编制	(428)
一、质量计划编制的基本要求	(428)
二、质量计划编制时应考虑的内容	(429)
三、质量计划与组织现有质量管理体系文件的关系	(429)
第五节 作业性文件的编制	(429)
一、作业性文件的类别	(429)
二、作业性文件的格式、编号和内容	(430)



第六节 记录的编制	(430)
一、记录的种类	(430)
二、记录的格式和编号	(431)
三、记录的内容	(432)
第七节 质量管理体系文件的管理	(432)
一、常规文件的管理	(432)
二、电子媒体的管理	(433)
三、外来文件的管理	(433)
四、失效文件的管理	(434)
第四章 宾馆酒店环境管理体系的建立、审核与认证	(435)
第一节 环境管理体系的建立	(436)
一、策划	(436)
二、文化件	(445)
第二节 环境管理体系的实施	(448)
一、体系试运行	(448)
二、培 训	(449)
三、检测和测量	(451)
四、管理评审	(451)
五、不符合项的纠正和预防措施	(452)
六、持续改进	(454)
第三节 环境管理体系的审核	(455)
一、审核程序	(455)
二、审核准备	(456)
三、审核实施	(461)
四、审核报告	(474)
第四节 纠正与预防措施和跟踪审核	(475)
一、制定并实施纠正与预防措施	(475)
二、跟踪审核	(477)
第五节 审核技巧	(477)
一、审核途径	(477)
二、提问和面谈技巧	(478)
三、审核记录	(479)

四、核查表·····	(480)
五、时间管理·····	(484)
第六节 如何有效开展环境管理体系审核·····	(484)
一、确保环境管理体系内部审核员满足如下要求·····	(484)
二、组织应准确地应用相关法律法规·····	(485)
三、组织应确保环境管理体系审核的主要内容·····	(486)
四、加强对重点要素的审核·····	(487)
五、环境管理体系审核的意义·····	(487)
第七节 环境管理体系认证制度·····	(488)
一、企业通过环境管理体系认证流程·····	(488)
二、环境管理体系认证制度的基本知识·····	(494)
三、中国进出口质量认证中心简介·····	(497)
第五章 宾馆酒店环境管理体系文件编制·····	(501)
第一节 环境管理体系文件结构·····	(502)
一、建立环境管理体系文件的依据·····	(502)
二、环境管理体系文件结构·····	(503)
第二节 环境管理体系一级文件·····	(505)
一、一级文件的三大部分·····	(505)
二、第一部分编写格式·····	(507)
三、第二部分编写格式·····	(508)
四、第二部分内容编写择要·····	(511)
五、第三部分内容编写择要·····	(514)
第三节 环境管理体系二级文件·····	(515)
一、核心程序文件·····	(515)
二、特色程序文件·····	(520)
三、通用程序文件·····	(525)
四、程序文件编写应注意的问题·····	(528)
五、程序性文件的要求·····	(528)
六、程序·····	(531)
第四节 环境管理体系三级文件·····	(532)
一、三级文件构成·····	(532)
二、三级文件编制格式·····	(535)



第五节 环境管理手册编制	(535)
一、环境管理手册编制步骤	(535)
二、环境管理手册结构	(536)
三、环境管理手册的内容	(536)
四、编制环境管理手册的目的	(537)
第六章 宾馆酒店星级评定标准范例	(539)
第一节 设施设备评定标准	(539)
一、标准使用说明	(539)
二、标准内容	(539)
第二节 星级宾馆酒店评定标准	(558)
一、一星级宾馆酒店评定标准	(558)
二、二星级宾馆酒店评定标准	(559)
三、三星级宾馆酒店评定标准	(561)
四、四星级宾馆酒店评定标准	(563)
五、五星级宾馆酒店评定标准	(567)
第七章 ISO9001: 2000 必备知识	(590)
第一节 2000 版 ISO9000 综述	(590)
第二节 八项质量管理原则	(602)
第三节 质量管理体系	(609)
第四节 质量管理认证	(628)
第五节 主要术语	(631)
第六节 管理职责	(642)
第七节 资源管理	(667)
第八节 产品实现	(678)
第九节 测量、分析与改进	(690)
第十节 ISO9001: 2000 标准理解及实施要点	(696)
第八章 ISO14001: 1996 必备知识	(723)
第一节 ISO14000 环境管理系列标准概述	(723)
一、ISO14000 系列标准的构成	(723)
二、ISO14000 环境管理系列标准的特点	(733)
三、实施 ISO14001 系列标准的意义	(734)

四、ISO14000 系列标准评介	(737)
第二节 ISO14001: 1996 标准概述与运行模式	(744)
一、ISO14001 标准概述	(744)
二、ISO14001 运行模式	(747)
第三节 ISO14001: 1996 主要术语与标准要求及理解要点	(750)
一、主要术语	(750)
二、ISO14001 标准要求和理解要点	(755)
三、ISO14001 标准中各要素间的关系	(770)
四、ISO14001 标准的特点	(771)
五、ISO14001 给企业带来的优势	(772)

第二篇 宾馆酒店在 WTO 环境下的标准化管理

第一章 宾馆酒店 WTO 必备知识	(829)
第一节 服务贸易与入世	(829)
一、服务贸易概述	(829)
二、“入世”对中国服务贸易的影响	(837)
三、我国服务贸易的对策	(842)
第二节 服务业与入世	(848)
一、服务业的重要性	(848)
二、中国服务业现状	(850)
三、“入世”对中国服务业的影响	(857)
第三节 旅游业与入世	(863)
一、中国旅游业的发展与市场开放	(863)
二、服务贸易条款对中国旅游业的影响	(870)
三、旅游业与外资	(876)
第四节 宾馆酒店通行国际惯例	(879)
一、国际通行的宾馆酒店分类与等级确定	(879)
二、国外酒店的人员配备	(894)
三、管理标准和服务规范	(895)



四、国外酒店的内部公关	(897)
第二章 宾馆酒店服务质量标准化管理	(900)
第一节 前厅服务质量标准化管理	(900)
一、礼宾的服务与管理	(900)
二、客房预订处的服务与管理	(909)
三、总台接待服务与管理	(919)
四、委托代办服务与管理	(930)
五、前台收银服务与管理	(937)
六、商务中心的服务与管理	(940)
七、总机服务与管理	(945)
八、大堂副理的服务管理	(948)
第二节 客房服务质量标准化管理	(950)
一、客房服务项目及服务规范	(950)
二、各类客人的服务方法	(956)
三、客房服务质量要求	(961)
四、客房卫生管理	(966)
五、客房设备用品的管理	(976)
六、棉织品及洗衣房的管理	(984)
七、客房部安全管理	(997)
八、客房部与其他部门的沟通与协调	(1007)
九、客房服务与管理中的常见问题与对策	(1011)
第三节 宾馆酒店餐饮服务标准化管理	(1016)
一、餐厅服务质量管理	(1016)
二、立餐服务	(1029)
三、酒吧服务的标准化管理	(1030)
第四节 宾馆酒店综合服务质量标准化管理	(1048)
一、音乐茶座服务标准化管理	(1048)
二、美容服务标准化管理	(1050)
三、游乐服务标准化管理	(1053)
四、健身服务标准化管理	(1056)
第三章 宾馆酒店的营销标准化管理	(1058)
第一节 宾馆酒店的营销方式	(1058)

一、电话销售	(1058)
二、INTERNET 推销	(1084)
三、直接通信推销	(1095)
四、店内推销	(1109)
第二节 宾馆酒店的价格策略	(1117)
一、价格决策中的影响因素	(1117)
二、价格策略的制定	(1120)
第三节 宾馆酒店的客户关系管理	(1144)
一、客户关系管理概述	(1144)
二、大客户管理技巧	(1151)
三、化解客户抱怨技巧	(1154)
四、客户异议处理技巧	(1157)
第四节 宾馆酒店应收款的回款技巧	(1164)
一、树立回款信念	(1165)
二、客户资信调查与经营分析	(1170)
三、应收款回款方法	(1178)
四、应收款回款的管理	(1181)
第五节 宾馆酒店营销创新	(1184)
一、理念创新	(1184)
二、产品创新	(1186)
三、手段创新	(1188)
第四章 宾馆酒店人力资源标准化管理	(1192)
第一节 员工的招聘与录用	(1192)
一、员工的外部招聘	(1192)
二、员工的内部招聘	(1193)
三、招聘录用的形式和程序	(1195)
第二节 员工的培训与考核	(1202)
一、员工的培训	(1202)
二、员工的考核	(1208)
第三节 工资制度	(1215)
一、工资的重要性	(1215)
二、奖金和福利待遇	(1222)

三、酬劳和员工的心理	(1228)
第四节 员工心理分析与管理	(1230)
一、员工激励心理	(1230)
二、员工疲劳心理	(1236)
三、员工需求心理	(1245)
四、员工保健心理	(1251)
第五节 国际宾馆酒店人力资源管理	(1258)
一、国际宾馆酒店及其人力资源特征	(1258)
二、国际宾馆酒店的四种人力资源管理方式	(1262)
三、国际宾馆酒店的人力资源管理职能	(1263)
第六节 宾馆酒店人力资源管理常见的问题与对策	(1267)
一、员工频繁流动的原因与对策	(1267)
二、员工培训的质量控制及培训方式	(1270)
第五章 宾馆酒店设备的标准化管理	(1278)
第一节 宾馆酒店设备管理组织体制	(1278)
一、机构设置	(1278)
二、岗位责任制	(1283)
三、规章制度	(1289)
第二节 宾馆酒店设备的采购与安装	(1295)
一、设备的采购订货	(1295)
二、设备安装调试与信息反馈	(1299)
第三节 宾馆酒店设备的使用、维护和修理	(1301)
一、设备的使用和维护	(1301)
二、设备的修理	(1311)
第四节 宾馆酒店康乐设备标准化管理	(1314)
一、康乐设备的管理	(1315)
二、康乐设备的检查与保养	(1320)
三、康乐设备的修理	(1324)
第六章 宾馆酒店环境的标准化管理	(1327)
第一节 宾馆酒店水资源标准化管理	(1327)
一、节水标准化管理	(1327)

二、饮用水标准化管理	(1332)
三、水质的标准化管理	(1337)
第二节 宾馆酒店大气污染物排放的标准化管理	(1340)
一、宾馆酒店与大气污染	(1340)
二、CFCs 排放的管理	(1344)
三、其他大气污染物排放的管理	(1347)
第三节 宾馆酒店废弃物标准化管理	(1348)
一、废弃物调查	(1348)
二、实现废弃物的再循环	(1349)
三、纸张收集和再生	(1351)
四、无害废弃物的分离	(1353)
五、减少垃圾的措施	(1354)
六、垃圾房的设置和管理	(1355)
第四节 宾馆酒店化学品、燃料的标准化管理	(1355)
一、洗涤剂的标准化管理	(1355)
二、除草剂和杀虫剂的标准化管理	(1360)
三、燃料的标准化管理	(1363)
第五节 宾馆酒店有害物质的标准化管理	(1366)
一、危险材料的标准化管理	(1366)
二、多氯联苯的标准化管理	(1369)
三、石棉的控制	(1371)
四、食品污染	(1375)
五、危险废弃物	(1379)
第七章 宾馆酒店计算机信息标准化管理	(1382)
第一节 INTRANET 基础知识	(1382)
一、企业内部网 INTRANET	(1382)
二、INTRANET 的信息服务特点	(1383)
第二节 INTERNET 网在宾馆酒店中的应用	(1384)
一、宾馆酒店对 INTERNET 的信息需求	(1385)
二、INTERNET 在饭店旅游业应用前景	(1386)
三、HTML 语言	(1387)
第三节 宾馆酒店管理信息系统设计实例	(1387)



一、FOXHIS 饭店管理信息系统简介	(1387)
二、FOXHIS 预订、接待系统	(1392)
附：宾馆酒店标准化管理案例	(1411)
一、金海湾大酒店客房服务“六快”	(1411)
二、厦门饭店业质量认证——ISO 国际通用标准	(1411)
三、碧宫酒店的崭新尝试	(1412)
四、丽华快餐通过 ISO	(1413)
五、联通首体网吧酒吧革命——不可估量的前途	(1414)
六、上海新世界美食城电脑销售磁卡一举多得	(1416)
七、远通预订网快速订房——迅速扩大业务网	(1416)
八、法国地中海俱乐部	(1419)
九、将府大厦大堂设计——空间、品味和材质	(1424)
十、东京银座：洗手间革命	(1425)
十一、广州白天鹅宾馆细致入微——霍氏父子谈管理	(1426)

第五章 宾馆酒店环境管理体系文件编制

随着人类环境保护意识的不断增强,世界各国对环境保护立法,执法的日趋严厉,迫使任何一个组织、企业都要加强其环境管理力度,逐步建立起环境管理体系。经验告诉我们:一个体系在实施控制,管理过程中都从文件化作为逐步完善的方式,同时文件化又是其实施控制和管理的依据,环境管理体系同样也是以文件化作为基本特征和要求。ISO14001 标准指出了环境管理体系的具体规范。按照 ISO14001 标准的要求所建立的体系文件的过程可以使组织具备有效的环境管理的功能,实现 P-D-C-A 模式的运行过程。

文件化是环境管理体系的基本特征,ISO14004 标准中明确规定“应规定运行过程和程序并形成文件,必要时予以更新,对建立并规定有效的运行程序和控制的各种类型文件,组织应有明确的界定”。环境管理体系文件的建立,将组织的环境保护意识、价值观、对环境保护的承诺、环境方针、目标以及组织管理体系要求等以文件的形式作出规定。这样有助于自己内部员工认识和了解自己为实现本组织的环境目标所承担的责任,使其有章可循,实现有效的控制。同时也使组织能够以文件作为依据来评价体系,衡量环境绩效,验证环境管理方针、目标、指标实现的情况。文件化还是一个组织在原有水平上,按照 P-D-C-A 的运行模式,进行持续改进,不断更新完善的基础。按已建成的文件运行才能发现文件的可行性、符合性。通过检查评审进行纠正,更改规范,使其日趋完善,实现第一个螺旋并又开始新一个螺旋的上升。

建立文件化的环境管理体系,就是以有关的国际标准要求为依据,结合自己本组织的情况和特点,编制出各种类型文件。由于所处地域、环境保护意识、环境保护法律法规、产品特性、经济状况等等原因,各个组织有着不同环境特性。因此每个组织都会以特有的资源配置,职责分工,以及规范惯例、程序和过程去实施可行的管理,有序的控制,有效的评价其环境事务。建立起有效可行的环境管理体系,本身就是一个谋求使组织达到某一特定的水平,符合某一规定要求的过程。因此建立起环境管理体系过程的本身就是一个增值活动,环境管理体系文件编制的好与坏,对于组织的运行和管理起着重要的作用。本章重点介绍关于建立文件化的环境管理体系中有关问题,用于帮助组织建立起符合 ISO14001 标准的文件化环境管理体系。