



XXXX 宾馆管理标准

管 理 手 册



第一层次 管理手册

第一章	总则.....	(2)
第一节	前言.....	(2)
第二节	宾馆简介.....	(3)
第三节	手册使用.....	(4)
第二章	质量/环境方针	(6)
第三章	体系策划.....	(8)
第一节	管理职责.....	(8)
第二节	管理体系	(13)
第三节	环境因素	(16)
第四节	法律与其它要求	(17)
第五节	目标、指标和管理方案.....	(18)
第四章	过程管理	(19)
第一节	顾客要求的评审	(19)
第二节	能力、意识、培训控制	(20)
第三节	交流	(21)
第四节	文件控制	(22)
第五节	采购	(23)
第六节	服务过程控制	(24)
第七节	环境管理运行控制	(26)
第八节	监视和测量装置控制.....	(27)
第五章	监测、分析和改进	(28)
第一节	监视和测量	(28)
第二节	不合格控制	(30)
第三节	内部审核	(31)
第四节	记录和资料分析	(32)
第五节	纠正和预防措施	(34)
第六节	管理评审	(35)
第七节	持续改进	(36)
附录一	: 程序文件目录.....	(37)
附录二	: 管理手册编审人员名单.....	(38)
附录三	: 手册更改登记表.....	(39)

第一章 总 则

第一节 前 言

XXXX 宾馆筹建于一九八四年十月，八五年六月二十日破土动工，一九八七年一月二十一日投入试营业，同年五月一日正式营业。一九九二年，XXXX 宾馆被国家旅游局评定为四星级涉外旅游饭店，成为了广西首家中外合资的四星级宾馆。

宾馆设有行政办公室、前厅部、客房部、餐饮部、保安部、工程部、财务部、人事培训部、采购部、销售公关部和质量环境监督小组。现有职工 400 多人，绝大多数职工具有大专以上文化水平，技术岗位均持证上岗。

自开业以来，宾馆聘请世界假日酒店管理集团管理了十二年。二〇〇一年一月，XXXX 新思达酒店管理公司接替假日集团管理 XXXX 宾馆，在假日集团标准化、规范化管理的基础上，融入了适合当地特点的管理理念和个性化的服务特色，使管理水平和服务水平有了进一步的提高；多年来，宾馆以其良好的管理和优质的服务在国内外市场上赢得了众多顾客的信赖，取得了良好的经济效益和社会效益。

宾馆非常重视人才的培养，有着一套完整的培训管理制度和人才激励机制；员工除了在宾馆享有很多学习、晋升的机会之外，宾馆每年还有计划地安排员工到国内外著名的旅游管理院校参加培训；高素质的业务管理人才的培养和运用，使 XXXX 宾馆的服务质量一直维持在较高水平，同时也为实现企业可持续性发展储备了宝贵的财富。

二〇〇一年二月，为了进一步完善企业的管理制度，持续改进服务质量，提高市场竞争力，扩大企业的知名度，宾馆从市场战略的眼光出发，导入 ISO9000 和 ISO14000 质量环境管理体系。这是宾馆管理层在探索科学管理过程中的一次重大决策，它首先实现环境目标和经济目标的统一，把宾馆自身的发展跟人类的共同发展联系在一起。到本手册编制之前，经过多次宣传、发动和培训和全体编写人员的共同努力，第一版的程序文件已于二〇〇一年四月初步形成。该文件全面涉及宾馆管理体系的具体要求和规范，体现了以顾客为中心的原则，经过反复地补充、修改后，已于二〇〇一年四月十五日下发投入试运行。我们相信该程序文件的有效运行能充分发挥各部门的组织和职能作用，使宾馆的管理更科学、更严谨、更有效，同时通过合理的资源配置，使产品或服务质量的各个要素的形成过程都处于受控状态，预防、减少和消除质量缺陷，减少环境污染、达到节能降耗的目的，从而保证质量环境方针、目标、指标的实现，促进企业和环境的共同、协调发展。

XXXX 宾馆全体职工在 ISO9000 和 ISO14000 质量环境管理体系的指导下，遵照法律法规，以人为本，发扬奉献、拼搏、开拓、实干的企业精神，加强培训力度，扩大销售，抓好企业文化和人才队伍思想素质建设，增强企业的凝聚力，持续改善服务质量，倡导环保和资源的合理利用，不断提高环保绩效，努力营造温馨舒适的环境空间，保证顾客的需求，从而为宾馆获得更高的经济效益和社会效益作出不懈的努力。

第二节 宾馆简介

饱览 xxxx 美景，尽享家的温馨。xxxx 宾馆是由 xxxx 市旅游局和日本熊本市微笑堂株式会社合资兴建的一家集商务、旅游为一体的四星级宾馆。宾馆座落 xxxx 市市中心，地理位置优越，交通便利。距 xxxx 两江国际机场约 30 公里，距市内风景如画的景点区仅 1 至三公里。宾馆位于美丽的榕湖之畔，环境优雅怡人，美景尽收眼底。宾馆拥有设备齐全的标准客房、豪华房、各式套房共 268 间，训练有素的员工能令您在这“家一样的感觉”的氛围中倍受卓越可亲的服务。

宾馆设有“沁园咖啡厅”、“风味厅”、“好地方”、“居酒屋富是士餐厅”四个风格迥异的餐厅将满足大家对中、日、欧、亚各类美食的需求。装潢豪华的金桂宴会厅和四个小型多功能厅是您安排各类展览会、大小型会议、宴会和鸡尾酒会的理想地点。现代办公设备齐全的商务中心，则是上商务客人理想的办公场所。

情调幽雅的阳光酒吧、充满动感的夜总会是宾客休闲娱乐的好去处。如果客人有兴趣，还可以在宾馆的健身房和游泳池运动、轻松一下，亦或到健身中心享受桑拿、浴足和按摩服务。

地址：

邮编：

电话：

传真：

E-MAIL：

网址：

第三节 手册使用

1. 手册基本内容和作用：

管理的科学化程度直接影响到企业形象、服务质量、市场占有率等。作为四星级旅游涉外饭店，必须依据科学的标准化管理体系作为保证。ISO9000/ISO14000 体系的实施，标志着我们的管理已经进入了标准化、法制化和国际化阶段。

管理手册对 ISO9001 标准的要素和 ISO14001 标准的要素进行了概述，规定了宾馆的质量方针、环境方针、目标、指标、措施、职责等的管理内容，以及相关程序文件的查询、手册的评审、修改、控制规定等内容。手册适用于宾馆各部门的管理活动，是宾馆管理体系建立、健全、完善和实施的纲领性文件。本手册描述了体系的构成，对各要素的内容及其相互之间的联系和接口作了系统明确的规定。管理手册可作为宾馆管理活动统一的标准和共同的行动准则，也可作为宾客、社会公众、政府机关对本宾馆服务质量、环境保证能力予以信赖的重要证实文件。

本手册对外是宾馆质量的承诺、环境管理的承诺，也可作为第二方或第三方认证时，证实本宾馆质量、环境管理保证能够满足相关规定要求。对内是进行管理活动的纲领性文件，是落实管理体系运行的内部法规，是全体员工行为规范的准则。

2. 目的：

指导管理体系的正常运行。

3. 适用范围：

管理手册适用于宾馆各部门所有服务过程的质量控制和环境管理。

4. 引用标准：

ISO9000-2000：《质量管理基础和术语》

ISO9001-2000：《质量管理体系要求》

ISO10011-2000：《质量环境体系审核指南》

ISO14001：《环境管理体系—规范及使用指南》

ISO14004-1996：《环境管理体系—原则、体系和支持技术通用指南》

GB/T14308-1997：《星级评定标准》

5. 手册管理：

5.1 手册发放

5.1.1 手册为宾馆机密性的重要文件，持有者应注意保管，不得丢失、不得擅自外传。

5.1.2 手册由行政办负责编号发放，发放对象为宾馆董事会、宾馆中层以上职能部门管理人员和质检、环境管理人员，持有者须办理领取签字登记手续。

5.1.3 由手册派生的其它文件发至相关职能部门和专职人员。

5.1.4 手册持有者岗位调动或离开宾馆，应到行政办办理移交手续，登记注销。

5.2 管理要素的选择和手册评审

5.2.1 本手册选择 ISO9001 标准要素 26 个，ISO14001 标准要素 17 个。对于 ISO9001 的 7.3 设计，因为行业特点将不适用，故此要素不采用。

5.2.2 内审和管理评审时，对管理手册进行评审。

5.2.3 在体系运行中或内部审核中，发现实际工作与程序、手册有较大不符时，可及时对手册进行评审。

5.3 手册修改

5.3.1 管理手册的修改、变更和换版权属于行政办，手册的修改、变更、换版后由行政办报请总经理批准后即行实施。

5.3.2 导致手册修改、变更、换版的主要因素为：

- a) 宾馆组织结构、服务（生产）活动发生重大变更时；
- b) 宾馆管理职能部门机构有较大变动时；
- c) 手册中规定的各项控制活动内容有所变动时；
- d) 经实施后，发现手册中规定内容有重大错误或不足之处时；
- e) 手册中所引用的标准或法规有变动或改变时；
- f) 内外部审核对管理体系结构设计提出必要的改进要求时；
- g) 宾馆经营管理有所变化时。

5.3.3 手册一经修改、变更或换版后，由行政办对手册持有者履行更换手续。

5.4 手册的宣贯

编写手册，应全面发动有关人员参与起草、讨论等活动，起到事先宣贯作用，并通过协调使管理手册和其它管理文件保持一致。

5.4.1 按 ISO9001/ISO14001 标准要求。

5.4.2 对以往的经验予以吸收提高。

5.4.3 对现时管理方式予以总结深化。

各级领导要积极参与宣贯活动，行政办、文件编写人员，应积极参加讲解、督促、指导，通过宣贯进一步落实各级各类人员的管理职能，促使宾馆全体员工、各职能部门能严格按职能认真开展各项管理活动。

5.5 手册的装订

为了便于更改手册采取活页装订。

5.6 非受控的文本

一些发给顾客等相关方的手册，以后修改不需再对其进行控制、如修改、更换，这样的手册作为非受控文本。

6. 相关文件：

GBB00D06《文件控制程序》

第二章 质量/环境方针

1. 目的：

追求全面管理，使宾馆的目标及客户的期望和要求相一致，让客户对提供的产品和服务建立信心。并增强全员环保、节能意识，全面实施环境管理，倡导绿色消费，提高经济效益，树立宾馆新形象。

2. 适用范围：

适用于宾馆服务质量及环境的全面管理。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/5.3 质量方针 5.4.1 质量目标

3.2 ISO14001/4.2 环境方针

4. 职责：

4.1 总经理负责质量/环境方针制定。

4.2 行政办负责实施监督。

4.3 人事培训部负责对全体员工有关质量/环境方针内容的宣传和培训。

4.4 各职能部门制订相应的制度，保证服务质量和环境绩效的标准。

5. 要素控制：

5.1 质量/环境方针

- 1) 以 ISO9001 和 ISO14001 为依据，建立、实施并保持质量环境管理体系。
- 2) 以提供“家一样的感觉”的环境和服务为基本导向，开拓创新，持续提高。
- 3) 遵守法律、法规要求，致力于污染预防、节能降耗。
- 4) 强化培训，逐步提高全员服务、环保意识。

5.2 目标

宾馆根据质量环境方针制定质量目标环境目标，并分解至各部门，定期进行评审。

5.2.1 质量目标

- 1) 宾客满意率 99%。
- 2) 宾客建议、意见反馈率 98%
- 3) 开拓、创新顺利通过四星级涉外饭店年检，加强全面质量和服务管理，达到 ISO9001 标准要求，持续不断改进。
- 4) 完成年度其它工作质量的目标、指标。

5.2.2 环境目标、指标(可比数)

- 1) 纸张每半年比上年同期减少 2%；
- 2) 用油每季度比上年同期减少 1.5%；
- 3) 厨房用气每季度比上年同期减少 2%；
- 4) 减少一次性塑料制品,到 2001 年底完全停止使用客房塑料拖鞋和塑料洗衣袋；
- 5) 用水每季度比上年同期减少 0.5%；
- 6) 用电每季度比上年同期减少 2%；
- 7) 减少噪声污染,噪声控制在昼间 60dB,夜间 50Db,控制机房噪声；

5.3 服务理念：以家一样的感觉赢得顾客。

- 1) 用心服务 (即: 诚心、精心、尽心) 使宾客在桂宾有家一样的感觉;
- 2) 用个性化服务 (即: 针对服务、灵活服务、心理服务、超常服务) 满足宾客不同要求;
- 3) 用心创造安全、舒适的环境, 给宾客以不受约束, 毫无担忧的“家外之家”;
- 4) 强化培训, 建立一支训练有素、专业知识强、素质高的员工队伍, 为宾客提供高效率的服务。

5.4 环境理念: 以自然温馨的环境回报社会。

我们充分认识到保护环境的重要性, 全员积极参与, 全心全意营造宾客温馨家园。

- 1、遵守法律法规。
- 2、加强污染预防。
- 3、开展 5R 活动。
- 4、持续不断改进。

5R: 节约资源, 减少污染 (Reduce)

绿色消费, 环保选购 (Reevaluate)

重复使用, 多次利用 (Reuse)

分类回收, 循环再生 (Recycle)

保护自然, 万物共存 (Rescue)

5.5 员工环保行为规范

保护环境 人人有责
节约能源 从严把关
节电节水 养成习惯
废水废气 切勿污染
物品替代 节省资源
大力倡导 绿色消费

5.6 方针宣贯

5.6.1 对员工的宣贯

各职能部门必须有加强对员工质量/环境方针内容的培训, 使管理人员与全体员工在服务意识上达到共识。教育各级各类人员用奉献、拼搏、开拓、实干精神保证宾馆服务质量的稳定性, 自觉用国际标准检查一切管理行为和服务行为, 并将优质服务扩大影响到社会, 确保宾馆信誉度。

5.6.2 对外宣传

宾馆可通过新闻媒介、宾馆宣传手册、标语等方式宣传, 也可以通过在服务过程中与顾客进行交流达到宣传的目的。

5.7 方针的评审与修改

宾馆每年管理评审时应对质量/环境方针的适宜性以及符合性作出评价与修改, 以适应体系持续改进的需求。

第三章 体系策划

第一节 管理职责

1. 目的：

规定管理层的相关职责，完善本宾馆的组织结构，资源等。

2. 适用范围：

本节适用于全宾馆各服务质量、环境有关的管理实施、验证部门和人员。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/5.管理职责

3.2 ISO14001/4.4.1 结构与职责。

4. 职责：

总经理负责本要素的实施。

5. 要素控制：

5.1 建立并保持各类各级人员管理职责书面控制程序。

5.2 组织

5.2.1 建立和保持符合 ISO9001 和 ISO14001 标准并适合于宾馆实际的组织体系。组织体系应高效、精干、反应快捷、和谐。总经理负责组织体系的设置，必要时报董事会。

5.2.2 总经理根据管理体系的要求任命管理代表一名，以保证按 ISO9001 和 ISO14001 标准要求建立、维护和改进管理体系。

5.2.2 行政组织结构图见附图 1。

5.2.3 主要人员管理职责：各级各类人员管理职责见《各级管理人员岗位职责汇编》。

5.2.5 各部门主要管理职能活动分配见附表 2。

5.3 资源

5.3.1 本宾馆配备具有满足中外宾客住、吃、娱乐等消费活动的四星级硬件设施、设备和服务水准。

5.3.2 具有与服务配套的操作规范和完善的检查、督导制度。

5.3.3 本宾馆所需主要能源消耗：宾馆在水、电、油各方面依靠相关的政府部门，有力保证了宾馆的正常运行。

5.3.4 本宾馆拥有经培训上岗的服务员、操作工，管理人员具有专业管理知识，特殊工种员工经培训考核合格后持证上岗，并将通过不断培训提高素质。

5.3.5 经委托培训合格并授权，本宾馆有内审员近 10 人。

5.3.6 本宾馆的主要产品是提供客房、餐饮、娱乐、商品零售等服务项目，经营额趋势稳中有升，经济效益稳定。能为实现质量环境方针和目标提供所需资金。

5.4 基础设施

本公司以四星级的标准配备相关的设施，并按《设施管理程序》进行维护保养。完全可满足顾客的要求。



5.5 工作环境

本公司以四星级标准设置各环境，并按相关操作规程对各处工作环境进行保持，为各项工作打下基础。

5.6 管理承诺

总经理应通过沟通宣传法律、法规及以顾客为中心的理念，制定质量环境方针和目标、指标，配备必要的资源，建立、实施质量/环境体系，并通过管理评审来使体系得以持续改进。

6. 记录：

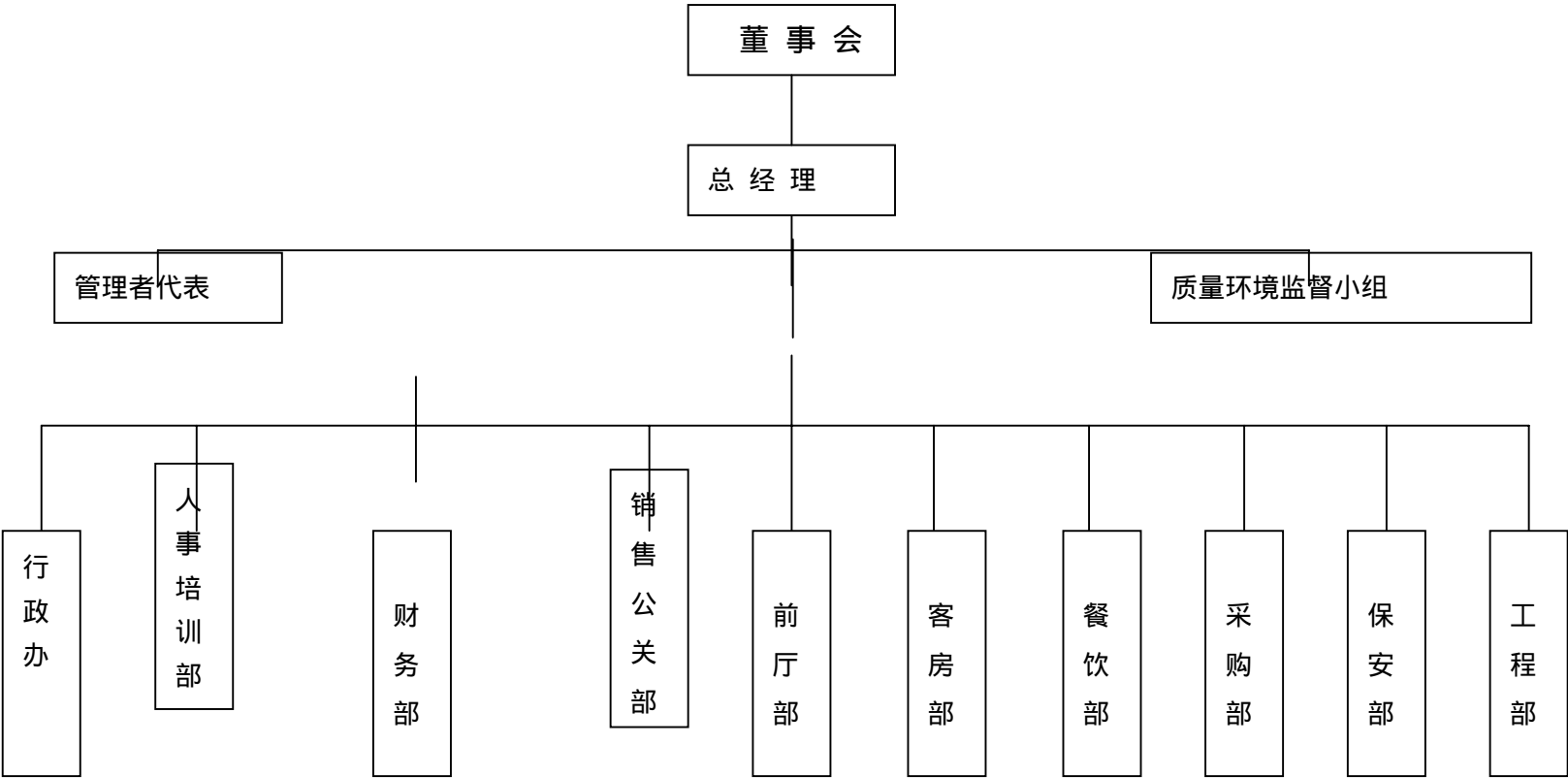
本要素记录由行政办负责管理。

7. 相关文件：

GBB00D01《各级管理人员岗位职责》

(附图一)

xxxx 宾馆组织机构图



[illegible]

配合部门

管 理 职 能 分 配 表

职能部门		总 经 理	管 代	行 政 办	质 量 监 督 小 组	销 售 公 关 部	人 事 培 训 部	前 厅 部	客 房 部	餐 饮 部	财 务 部	采 购 部	工 程 部	保 安 部	手 册 章 节
要素活动															
环境管理运行控制															第四章 第七节
监测和测量装置															第四章 第八节
检 验 和 检 查	菜等食品验收														第五章 第一节
	其他物品														
	服务控制														
	环境控制														
不 合 格 控 制	服务不合格控制														第五章 第二节
	环境不合格控制														
	物品不合格控制														
内部审核															第五章 第四节
记录和数据分析															第五章 第五节
纠正和预防措施															第五章 第六节
管理评审															第五章 第七节

注： 主要责任者 配合部门

第二节 管理体系

1. 目的：

健全和保持文件化的管理体系，确保服务质量和环境符合规定要求，实现管理方针、目标，并不断改进完善管理体系。

2. 适用范围：

本节适用于全宾馆与管理体系运行相关的职能部门和区域。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/4 质量管理体系

3.2 ISO14001/4.4.4 环境管理体系

4. 职责：

4.1 管理者代表负责组织、协调管理体系的建立、运行和完善。

4.2 行政办负责管理体系日常管理。

4.3 各部门负责贯彻、实施管理体系文件和各项管理活动。

5. 要素控制：

5.1 顾客要求收集、反馈进行质量/环境管理体系的策划

本宾馆的管理围绕为顾客服务这一中心展开，以顾客满意为目的，从各方面广泛收集顾客、相关方要求和法规要求，作为本宾馆实施管理的起点，并在管理过程中不断收集和反馈这些意见，作为服务和环境改善的依据。

5.2 服务特性和服务提供特性

宾馆主要有以下服务特性和服务提供特性：

1) 安全性：宾馆在消防、治安方面硬件配置齐全，运行良好，保安人员经过良好培训，完全能保障住客的人身财产安全。

2) 卫生：环境卫生由专人负责根据标准要求进行清洁，餐厅、客房用具、用品都经过防疫部门合格检验，以保证客人健康需要。

3) 舒适：宾馆提供给客人下榻的客房，环境优雅，空气清新，所有硬件、软件符合国家四星评定标准。

4) 礼貌：服务人员都经过良好的礼貌、礼节、思想修养的培训，其规范、符合风俗习惯的言行能随时给客人带来愉快的感受。

5) 方便：宾馆各种设施配备合理、齐全，客人不但可以及时使用到合格、安全的设施，同时还能全面享受到快捷、高效的服务。

6) 及时性：对于客人的各项服务要求，宾馆能在第一时间内提供，最大程度减少客人的等待时间。

7) 文化性：宾馆的服务项目、服务理念、服务规范和宾馆提供的环境、设施设备及装饰体现本宾馆的文化特性。

5.3 环境特点：宾馆环境特点主要是能资源消耗和三废排放，尤其是能源消耗方面

1) 能源消耗：水约 15,000 吨/月

电约 240,000 度/月

柴油约 27,000 公斤/月

汽约 5,500 公斤/月

纸张、塑制品使用

2) 废气排放：2 台（6T/H）锅炉燃油造成的废气，含 SO₂ 及 NO_x 等有害气体。

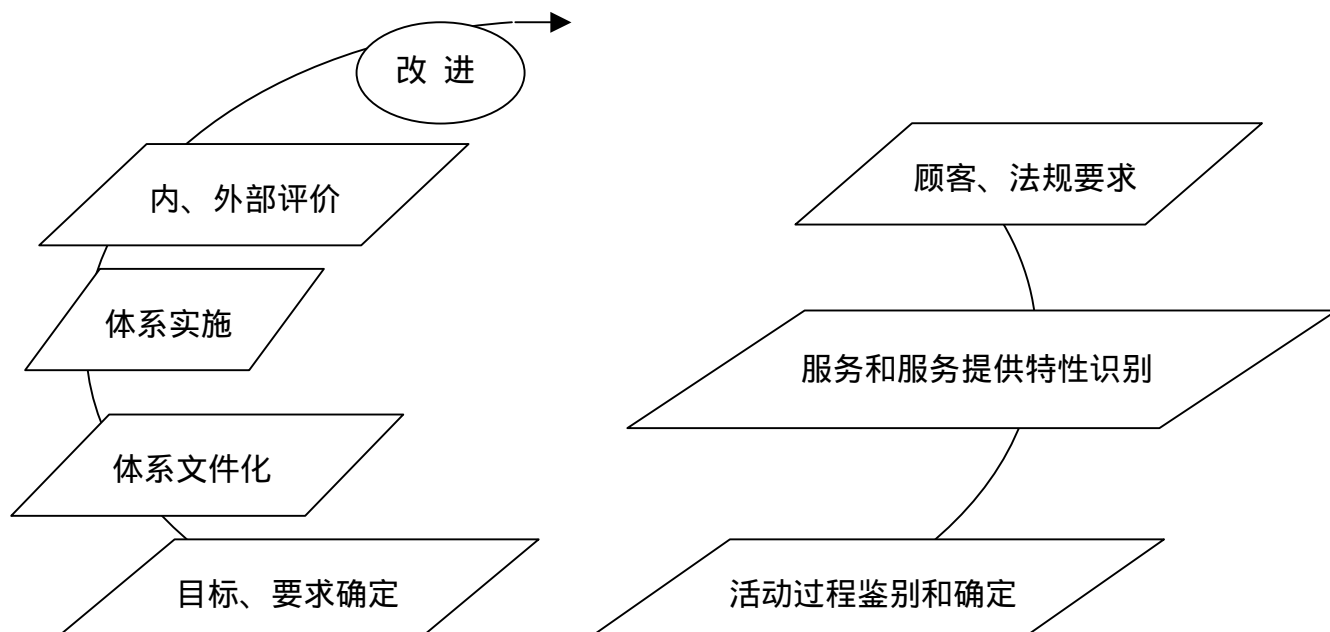
3) 废水排放：宾馆每天约有 500 吨左右的废水经处理后排入城市废水总管网。

4) 火灾：宾馆为高层建筑，一旦发生火灾，危害性较大。

5.4 本宾馆管理体系根据行业服务特性和环境特点以及 ISO9001-2000 标准 26 个要素和 ISO14001 标准 17 个要素，鉴别服务过程的控制要点，提高目标、要求和措施，

从而编制本《管理手册》和相关管理程序文件，并加以不断完善。

5.5 体系建立按如下途径实现：



5.6 管理体系文件包括管理手册、程序性文件、操作规范和记录。管理手册是第一层次文件，程序性文件是第二层次文件，操作规范是第三层次文件，记录是第四层次。

5.7 体系文件说明

5.7.1 本宾馆体系文件覆盖 ISO9001-2000 和 ISO14001-96 标准各要素的相关要求，ISO9001/7.3 删除，其它要素根据本宾馆实际，不同程度地采用。

5.7.2 管理手册是规定质量方针、环境方针，按 ISO9001 标准及 ISO14001 标准对宾馆管理组织结构、程序、过程和资源所作的概述，是管理体系运行的纲领性文件。

5.7.3 程序文件是管理体系的主体文件，是管理手册的支持性文件，它详细描述管理体系中的各项活动。服务规范主要的服务提供规范和质量控制要求都在其中清楚地表述，并且包括各部门间的接口关系。

5.7.4 操作规范是管理活动的详细作业文件，是程序文件的支持性文件，主要描述详细的服务提供规范。

5.7.5 记录包括管理活动全过程各环节的记录，是管理体系有效运行和管理活动达到规定要求的客观证据。

5.8 管理体系实施

5.8.1 本宾馆管理体系按“计划 实施 验证 改进”，即 PDCA 循环这一模式运行，通过运行不断完善管理体系。

5.8.2 通过教育培训，使所有与管理体系相关的人员理解管理体系的意图和运行方式，以保证管理体系持续有效地运行。

5.8.3 各职能部门采取有效措施，确保体系有效运行。

- 1) 编制实现管理目标的活动细则；
- 2) 配置合适设施，保持良好的服务环境；
- 3) 提供相应的检验依据，并实行有效控制；
- 4) 配备能胜任岗位要求的人员；
- 5) 对活动结果进行标识和记录，并予以保存；
- 6) 不断进行改进。

5.9 管理策划

5.9.1 建立并保持策划程序。

5.9.2 在管理活动开展前应进行必要的策划，以保证管理活动的有效实施。下列管理活动应进行策划：

- 1) 改造、新建、扩建、技措等工程，由工程部负责配合实施；
- 2) 宾馆店庆等重大活动，由行政办负责；
- 3) 重要人物、会议团体接待，由各相关部门负责；

5.9.3 策划活动应形成文件，文件应满足管理要求，并与管理体系的其它要求相一致。

5.9.4 策划活动应包括以下内容：

- 1) 针对该项策划活动的特殊要求编制管理计划，并对管理策划及其实现的全过程进行控制。
- 2) 确保和配置策划实现所需的各项资源，达到所要求的质量与环境。
- 3) 确保计划与管理体系文件的相容性。
- 4) 必要时，提高和更新体系控制、监视和测量技术及其设备。
- 5) 确定质量形成阶段中适宜的验证手段。

6. 记录：

管理策划活动按体系文件和计划要求作好记录，记录由计划实施部门保存。

7. 相关文件：

GBB00P03《质量策划程序》

GBB00D19《工程项目策划程序》

第三节 环境因素

1. 目的：

识别、确定本宾馆各种活动、产品与服务对环境造成影响的环境因素，并判定环境因素的重要性，确保在制定环境方针、环境目标指标时考虑其重大环境影响。

2. 适用范围：

适用于本宾馆从事的活动、产品和服务所相关环境因素的鉴定。

3. 引用标准：

ISO14001/4.3.1 环境因素

4. 职责：

4.1 各相关部门负责环境因素的收集。

4.2 工程部负责环境因素核准、判定。

4.3 管理者代表负责环境因素判定表、优先行动等级鉴定表的核准。

5. 要素控制：

5.1 环境因素的收集与确定

各部门负责收集本部门活动、产品和服务对环境造成或可能造成影响(有利或有害)的环境因素。充分考虑过去时态、现在时态、将来时态的环境因素；正常状态、异常状态、紧急状态的环境因素以及直接的、间接的环境因素，并予以确定。

5.2 环境因素的登录

各部门收集、确定完本部门的环境因素后，按规定的表格形式予以登录，然后交工程部汇总。

5.3 环境因素的评价

管理者代表负责组织工程部根据各部门的环境因素登录表汇总本宾馆的环境因素，并结合每一环境因素，尽可能多地确定其环境影响，然后评价每一环境因素的重要程度及优先行动等级。对重大环境因素，工程部可联系当地环保部门对污染排放进行监测。

5.4 环境因素的核准

评价鉴定的重大环境因素应报管理者代表核准、确认。

5.5 环境因素的修订

随着本宾馆环境管理的成效以及活动、产品或服务的改变，或者国家环保法律、法规的更新，环境因素都会相应有新改变，所以工程部应组织环境因素的相关部门重新评价、修订环境因素。

6. 相关文件：

GBB00P04《环境因素识别、鉴定程序》

第四节 法律与其它要求

1. 目的：

确定获取和理解直接适用于本宾馆活动、产品或服务法律法规、环境法律法规与其它要求。

2. 适用范围：

适用于本宾馆识别、确定、并更新相关法律、法规及其他要求。

3. 引用标准：

ISO14001/4.3.2 法律与其它要求

4. 职责：

4.1 行政办负责法律、法规及其他要求的收集、鉴定与保管。

4.2 各部门配合相关法规及其它要求的收集。

4.3 管理者代表负责法律、法规及其他要求的审核。

5. 要素控制

5.1 法律、法规与其它要求的获取

行政办应定期与省、地、市各级环保局等有关部门联系，订阅环保和宾馆经营管理书籍及报刊，获取管理体系有关法律、法规，并鉴定与宾馆活动、产品、服务中环境因素相关的环保法律、法规及标准要求。

5.2 法律、法规与其他要求的执行

法律、法规与其他要求通过宣贯后，根据法律与其他要求上规定的时间由行政办通知各部门执行，并进行跟踪调查。

宾馆必须遵守国家的法律、法规及其他要求。

宾馆对缺乏国家法律、法规依据的服务和环境行为，可制定宾馆内部准则。

5.3 行政办应及时了解并获取国家有关环保法律、法规及其他要求的变更、增加，并组织培训学习。

6. 相关文件：

GBB00P05《法律、法规收集和鉴别程序。》

第五节 环境目标、指标和管理方案

1. 目的：

在本宾馆范围内每一有关职能和层次都应建立并保持文件化的环境目标和指标，制定环境管理方案，使之达到环境方针的要求和承诺。

2. 适用范围：

适用于本宾馆环境目标、指标的管理及环境管理方案的制定、修订和核准等内容。

3. 引用标准：

ISO14001/4.3.3、4.3.4 目标、指标和管理方案

4. 职责：

4.1 工程部负责环境目标和指标、方案的拟定。

4.2 行政办负责审核。

4.3 管代负责目标、指标和方案的批准。

5. 要素控制：

5.1 目标和指标的建立与确定。

5.1.1 工程部依据环境方针、初始环境评审结果、重大环境因素与环境影响，对本宾馆每一有关职能和层次建立并保持文件化的环境目标和指标，目标均应具体，指标均应量化。

5.1.2 工程部在建立与评审环境目标和指标时，应考虑法律与其它要求，它自身的重要环境因素，可选技术方案、财务、运行和经营要求，以及相关各方的观点。

5.1.3 目标指标须经行政办审核，管理者代表批准。

5.2 目标和指标的定期评审和修订

经过一定时期的环境管理，目标与指标的实现及环境方针、环境因素的修订，工程部应定期对目标和指标予以评审和修订，以保证宾馆环境管理的持续改进。

5.3 环境管理方案的制订

工程部组织本宾馆各相关部门负责人依据目标和指标研究制订环境管理方案，方案中应包括规定实施进度每一有关职能和层次实现环境目标和指标的职责，落实资源，时间安排和优先顺序。各部门目标和指标的环境管理方案制定好以后，由行政办收集、汇总、审核。环境管理方案由管理者代表核准后，交付各责任方实施。

5.4 环境管理方案的监测

在环境管理方案的执行过程中，工程部应有计划的对各个方案的执行情况进行检查，检查方案是否被严格遵照执行，通报执行进度情况。

5.5 环境管理方案的定期评审与修订

随着环境管理方案的执行，目标与指标的实现，或者方案所涉及的活动、产品或服务有新的开发或修改等，工程部都应进行定期评审与修订，以确保管理方案的适应性与有效性。

6. 相关文件：

GBB00P06《环境目标、指标和管理方案程序。》

第四章 过程管理

第一节 顾客要求的评审

1. 目的：

使供需双方对顾客要求规定的内容理解一致，使顾客要求符合国家法律、法规，确保宾馆有能力满足顾客的要求。

2. 适用范围：

本节适用于本宾馆与顾客签订的所有销售预订、散客登记、和餐饮服务。

3. 职责：

3.1 销售公关部负责销售预订顾客要求的评审。

3.2 前厅部负责散客登记顾客要求的评审。

3.3 餐饮部负责餐饮服务顾客要求的评审。

3.4 客房部负责康乐服务顾客要求的评审。

3.5 有关部门配合评审工作。

4. 引用标准：ISO9001/7.2 与顾客有关的过程

5. 要素控制：

5.1 建立并保持顾客要求的评审书面控制程序。

5.2 评审要求

- 5.2.1 所有顾客要求必须在接受前应明确并进行评审,包括顾客的隐含要求和法规要求.
- 5.2.2 除即时清结的顾客要求外一律采用书面形式评审。
- 5.2.3 按顾客要求的特点分级分类实施评审。
- 5.2.4 顾客要求的评审应有明确结论，以确保顾客要求的履行。
- 5.2.5 评审方式：现场评审、部门评审、传递评审、会议评审。
- 5.2.6 顾客要求规定的内容要合理、合法、明确，并经双方充分协商，一致认可。
- 5.3 顾客的沟通
 - 5.3.1 如需要变更顾客要求内容，必须按原顾客要求的评审程序进行变更顾客要求的评审，征得双方同意后方可生效。
 - 5.3.2 顾客要求修改信息必须要有文字依据，如联系单、函件、电传、电报等。
 - 5.3.3 顾客要求修改信息必须准确、及时地传递到各相关部门和人员。
 - 5.3.4 顾客的反馈、抱怨应进行记录，按“纠正预防措施程序执行”。
- 5.4 协调评审
 - 5.4.1 内部评审意见不一致时，由总经理负责协调评审。
 - 5.4.2 内、外意见不一致时，相关部门负责与顾客协调解决。
- 5.5 协议签订后的后续工作
 - 5.5.1 协议签订后，应与顾客建立畅通的信息渠道，以便及时了解和满足顾客要求，以确保顾客要求的实施。
 - 5.5.2 对于协议的履行情况进行跟踪、记录。
- 6. 记录：顾客要求的评审、协调、更改的有关过程均应有书面记录,指定专人妥善保管。
- 7. 相关文件：
 - GBB00D12《销售控制程序》
 - GBB00D14《前厅接待服务控制程序》
 - GBB00D15《客房服务控制程序》
 - GBB00D16《餐饮部前台服务控制程序》
 - GBB00D18《康乐服务控制程序》

第二节 能力、意识、培 训

- 1. 目的：

提高员工服务知识水平和专业技术技能，增强环境保护意识，满足产品质量、服务质量以及环境保护的规定要求。
- 2. 适用范围：

本节适用于本宾馆各岗位员工的培训。
- 3. 职责：
 - 3.1 人事培训部负责培训的组织、管理和评价。
 - 3.2 人事培训部组织落实宾馆内各种共性的知识和技能的培训工作。
 - 3.3 各部门负责组织和开展本部门的专业培训工作。
- 4. 引用标准：
 - 4.1 ISO9001/6.2 培训
 - 4.2 ISO14001/4.4.2 培训、观念和能力
- 5. 要素控制：
 - 5.1 建立并保持培训书面控制程序。
 - 5.2 编制《岗位基本素质要求一览表》，并报经总经理批准。
 - 5.3 人事培训部根据人员基本素质要求一览、宾馆实际需要和各部门培训计划，制订全

宾馆整体的年度培训计划。

5.4 新员工入店要按“先培训，后上岗”的原则，经培训考试达到资格要求后方可上岗试用。

5.5 以宾馆、部门、班组三级培训的形式，实施分级、分段、分类培训。

5.6 对特殊工种人员，按要求进行专业培训，取得合格证书才能上岗。

5.7 内审员必须经过业务培训，取得合格证书才能上岗。

5.8 人事培训部负责对各部门培训计划的实施进行监督控制，并对培训工作进行评价。

5.9 根据宾馆不断发展对员工素质越来越高的要求，应不断充实培训内容和提高培训标准，适时修订《岗位基本素质要求一览表》。

5.10 宾馆通过各种宣传、教育形式提高员工的服务环境意识。

6. 记录：

6.1 人事培训部要建立和保存完整的员工培训记录，并建立员工培训档案。

6.2 各部门对本部门的员工培训做好记录。

7. 相关文件：

GBB00D04《能力、意识和培训程序》

第三节 交 流

1. 目的：

沟通内外部服务和环境管理信息，保证体系持续有效运行。

2. 适用范围：

适用于宾馆服务质量和环境管理体系活动所需的所有内外部交流。

3. 职责：

3.1 行政办负责对宾馆服务质量和宾馆内外环境管理等相关信息的收集、登记、分析、传递、汇总。

3.2 各部门负责本部门内、外质量与环境管理信息交流及管理。

4. 引用标准：

4.1 ISO14001/4.4.3 交流

4.2 ISO9001/5.5.3 内部沟通

5. 要素控制：

5.1 建立并保持信息交流控制书面程序。

5.2 内部交流包括宾馆各部门、各层次间的交流。外部交流应充分考虑相关各方的要求、意见。

5.3 内外部的交流必要时形成文件化形式，由行政办或各部门汇总、整理，并根据交流内容的性质给予分类处理和改善。

5.4 内外部信息交流形式可以是口头、书面、会议、报道、广播等多种方式。

5.5 对信息交流的记录应由专人妥善保管。

6. 记录：

宾馆及各部门内外信息交流应作记录，记录由行政办及各部门管理。

7. 相关文件：

GBB00D05《信息交流程序》

第四节 文件控制

1. 目的：

保证体系运行的场合都使用有效版本的文件和资料。

2. 适用范围：

本节适用于质量 and 环境管理体系运行过程中使用的文件的控制。

3. 职责：

3.1 行政办负责宾馆行政、管理文件的编制及宾馆行政和管理文件的发放、控制及外来文件的管理。

3.2 管理者代表负责管理手册和程序文件的编制、修订和更改。

3.3 各部门负责职责范围内文件的编制、发放、修订、控制和管理。

4. 引用标准：

4.1 ISO9001/4.2.3 文件控制

4.2 ISO14001/4.4.5 文件控制

5. 要素控制：

5.1 建立并保持文件控制书面程序。

5.2 文件的批准与发布

5.2.1 管理手册、程序文件由总经理批准。

5.2.2 行政文件由总经理或经授权的副总经理批准，必要时经董事长签发。

5.2.3 其它体系文件由编制该文件的部门领导批准。

5.3 文件的更改

5.3.1 由原编制部门实施更改。

5.3.2 更改须经原审批程序审批。

5.3.3 文件经更改后，应重新印发。

5.4 内审和管理评审时，对文件的符合性、适用性进行评审。

5.5 文件的管理

5.5.1 建立有效文件一览表。

5.5.2 建立文件收发、更改记录。

5.5.3 受控文件与非受控文件应有明显标识区分。

5.5.4 体系运行的场合均使用有效版本，及时收回失效文件。失效文件需保留时，应加以标识。

5.5.5 对外提供文件需经授权人批准。

5.5.6 文件的保管应符合档案管理要求。

6. 记录：

文件的收发管理应由专人负责，并记录。

7. 相关文件：

GBB00D07《文件控制程序》

GBB00C05《记录控制程序》

第五节 采 购

1. 目的：

确保从合格的供应商采购符合规定要求的物资。

2. 适用范围：

本节适用于对供应商的评定，及原辅料的采购。

3. 引用标准：ISO9001/7.4 采购

4. 职责：

4.1 采购部负责供应商的评定、监控。相关部门经理负责采购计划的审批、财务总监负责采购计划的汇总、审核以及采购合同的评审。

4.2 采购标准由各部门编制，经经理审批后生效，必要时报总经理审批。

4.3 采购会同财务部及其它相关部门对采购合同进行评审。

4.4 财务部收货负责物品的验收。

4.5 各使用部门或总仓负责编制采购计划。

4.6 总经理负责审批资产重组计划，并报董事会。

5. 要素控制：

5.1 制订并保持书面控制程序，对采购各环节进行控制。

5.2 供应商的评定和选择

5.2.1 由采购部门推荐供应商评定申请，并提供资料，并根据要求组织相关部门和有相应资格的人员进行初评后选三家报财务总监，财务总监评定后必要时报总经理。

5.2.2 对供应商进行产品质量水平、质量管理能力、技术水平、产品和服务对环境的影响、交货信誉等综合调查，确定合格供应商。

5.2.3 列出合格供应商清单，进行分级分类管理，建立并保存合格供应商档案。

5.2.4 对合格供应商进行日常监督，并定期复评，保持各供应商的质量管理能力。

5.3 采购标准

5.3.1 采购标准应清楚、准确地规定采购物资的要求，它包括：

- 1) 类型、规格、等级或其它能准确表示的方法。
- 2) 规范、图样、技术要求、检验要求、贮存、搬运要求等。

5.4 采购实施

5.4.1 根据经营计划编制采购计划。

5.4.2 根据采购计划、采购标准和合同要求到合格供应商处采购。

5.4.3 大宗材料或有特殊要求的物资要签订采购合同。

5.5 采购材料的验证

5.5.1 根据供应商质量管理能力，采用不同的验证方式。

5.5.2 到合格供应商处对采购产品进行验证，必须在合同中对验证的内容、验证安排及产品放行方式作出明确规定。

5.5.3 顾客到供应商处对采购产品进行验证，不能免除宾馆提供合格产品的责任，也不能排除其后顾客的拒收。

6. 记录：

6.1 供应商的评定要有记录。

6.2 合格供应商清单、评定记录和档案由采购保管。

7. 相关文件：

GBB00D08《供应商评定程序》

GBB00D09《物品采购程序》

第六节 服务过程控制

1. 目的：

使服务过程的各环节都处于受控状态，确保各环节服务质量。

2. 适用范围：

本节适用于整个服务过程。

3. 引用标准：

ISO9001/7.5.4 顾客财产 7.5.3 标识和可追溯性 7.5.1 生产和服务提供的控制 7.5.5 产品
保存程序。

4. 职责：

4.1 前厅部、客房部、餐饮部负责服务过程的控制制定及实施。

4.2 行政办负责对各部门服务过程控制情况及服务质量的检查考核。

5. 要素控制：

5.1 识别服务和服务提供特性，建立并保持服务过程控制书面程序。

5.2 服务过程控制程序文件应明确有效，其变更应按程序进行。

5.3 服务提供应符合有关法律、法规、国家旅游局服务质量标准和相关程序的要求。

5.4 各服务提供部门负责对服务特性和服务提供特性进行监控、记录、并反馈，以便控制和改进服务质量。

5.5 服务提供人员应在服务过程中进行自检。

5.6 对服务是否符合要求，各部门应组织抽样监督检查和采取控制方法，对服务过程的服务标准和服务特性进行跟踪、监控。质量环境监督小组部定期或不定期地对各部门进行监督检查。

5.7 选择和使用合适的服务设施、设备，安排合适的服务环境。服务设施、设备应按规定维护、保养和管理。

5.8 需要时，对服务和设备设施、设备进行认可。

5.9 服务人员需经培训上岗，特殊工种须具有相应资格的上岗证。

5.10 识别服务的特殊过程及服务过程变化因素，规定人员要求、设备要求、连续监视方式，并具备必要的应急能力。

5.11 对顾客提供产品予以交接、贮存、维护并记录，如有丢失、损坏或其它情况，相关部门与顾客协商解决，分清宾馆与顾客的责任。

5.12 在服务提供的全过程中，应按规定做好标识工作。由各部门确定服务和物品标识的方式、方法、实施标识并做好记录。各部门根据可追溯性需要制定和实施能实现可追溯性的方案。

5.13 提供防止物品损坏或变质的搬运、贮存、包装和防护方法，并有效实施。

5.14 物品搬运、贮存、包装和防护过程中，最重要是卫生、安全，其次考虑美观。低消耗，废弃物的可回收性和最小化，重要的环节应监控，并记录。

6. 记录：

服务提供过程的关键活动及其特性应有书面记录。

7. 相关文件：

GBB00D02《人事管理程序》

GBB00D03《劳资管理程序》

GBB00D10《物品搬运、贮存和防护控制程序》

GBB00D13《重要宾客（VIP）接待工作程序》

GBB00D14《前厅接待服务控制程序》

GBB00D15《客房服务控制程序》

GBB00D16《餐饮部前台服务控制程序》

GBB00D17《厨房服务控制程序》

GBB00D18《康乐服务控制程序》

GBB00C02《服务质量检查程序》

GBB00D21《安全保卫控制程序》

GBB00D25《会议管理控制程序》

GBB00D26《应急服务控制程序》

第七节 环境管理运行控制

1. 目的：

根据确定与所识别的重要环境因素有关的运行与活动，建立并保持运行控制程序，从而确保本宾馆的环境方针、目标和指标得以实现。

2. 适用范围：

适用于宾馆所有对环境产生或可能产生一定影响的活动、产品或服务。

3. 引用标准：

ISO14001/4.4.6 运行控制 4.4.7 应急准备和响应

4. 职责：

4.1 工程部负责对环境管理运行控制和监督管理。

4.2 各相关部门负责环境管理运行控制的制定实施。

4.3 采购部负责对供应商、工程部负责对外包方环境的调查，并对其存在的环境因素施加影响。

4.4 各部门识别并确定潜在的事故或紧急情况，制订应急计划。

5. 要素控制：

5.1 环境管理运行控制需要的确定

工程部依据宾馆初始环境评审报告、环境因素清单以及环境方针、目标来确定运行控制需要，对宾馆的产品、活动或服务中具有重大环境影响的环境因素进行控制。

5.2 建立并保持环境管理运行控制书面程序

5.2.1 对重大环境因素有关的运行场所，应制定文件化的控制程序或作业指导书，明确规定运行标准和要求，并将有关的程序与要求通报给相关方。

5.2.2 对间接的重大环境因素，应对供应商、外包方提出书面改善建议，督促他们改善环境影响。进入宾馆作业的供应商或承包方，必须严格执行宾馆环境管理要求。

5.2.3 程序应确定潜在的事故或紧急情况。针对各类情况，应采取必要的事先预防措施或制订应急计划，作出响应，并预防或减少可能伴随的环境影响。

5.2.4 一旦发生事故和紧急情况，应根据程序作出响应，事后应分析原因，对应急程序评审，必要时进行修订。

5.2.5 可行时，对应急准备和响应设施及程序进行试验，以判断现有设施及程序的有效性，以预防和控制紧急情况。

5.3 环境管理运行控制的检查与考核

5.3.1 文件化程序在执行过程中，执行者应做好相关记录，以证明程序被保持执行。

5.3.2 通过检查和内部环境审核来确定环境管理运行控制是否被保持，是否有效。

6. 记录：

环境管理运行的过程应有记录，记录由工程部管理。

7. 相关文件：

GBB00P04《环境因素识别、鉴定程序》

GBB00P06《环境目标、指标、方案管理程序》

GBB00D22《环境管理运行控制程序》

GBB00D23《固体废弃物管理程序》

GBB00D24《废气、废水、污水、噪声管理程序》

GBB00C03《环境监视与测量程序》

第八节 监视和测量装置控制

1. 目的：

明确监视和测量装置的管理环节，确保监视和测量装置处于受控状态，保证所有设备的测量不确定度和测量能力满足要求。

2. 适用范围：

本节适用于宾馆所有的服务过程和环境管理过程涉及的监视和测量装置。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/7.6 监视和测量装置的控制

3.2 ISO14001/4.5.1 监视和测量

4. 职责：

4.1 工程部负责编制监视和测量装置管理目录，负责周期检定管理，维护保养和外送校准，确保监视和测量装置处于受控状态。

4.2 使用部门负责监视和测量装置的正确使用，日常维护保养，并按时送检。

5. 要素控制：

5.1 建立并保持监视和测量装置书面控制程序。

5.2 按配备计划采购适宜的、能够满足经营需要的达到准确度要求的监视和测量装置。

5.3 与检验、安全、服务控制、货物结算有关的监视和测量装置必须纳入管理目录，规定校准周期，按规定周期进行校准。

5.4 校准

5.4.1 纳入管理目录的监视和测量装置按要求实施校准，无标准时，把校准所用依据写在文件上。

5.4.2 试验软件用于某些适当形式的检验时，在安装和服务阶段将其投入，使用前必须进行检验，定期复查，规定检查的范围和周期，并记录。

5.4.3 各项环境监测设备，应及时校准和定期维护，并保存此过程的记录。

5.5 所有监视和测量装置应有表明其检定状态的标识。

5.6 监视和测量装置的状态控制

5.6.1 监视和测量装置在使用前应检查标识状态，状态不明、不合格或超期的检测设备不准投入使用，并及时隔离和作有效处理。

5.6.2 确保监视和测量装置正常使用所需的合适环境，应保证检验、测量和试验设备在搬运、保养和贮存期间，准确度和适用性保持完好。

5.6.3 按要求正确使用、维护、保养监视和测量装置，并经常检查使用情况，防止检验、测量和试验设备（包括试验硬件和软件）因调整不当而使其标准定位失效。

5.6.4 当发现监视和测量装置失准，应停止使用，重新检定校准，并对以前检测结果的有效性进行评定，形成记录。

5.6.5 当顾客或其代表要求时，应能提供资料，以证实监视和测量装置的功能适应性。

5.6.6 监视和测量装置的报废，除一次性检定的低值易损品外应报工程部审核，分管副总批准，报废后应作标识，并隔离。

5.6.7 当顾客提出要求时，应提供相关材料或标准予以证实。

6. 记录：

监视和测量装置的校准和管理应作记录，由工程部保管。

7. 相关文件：

GBB00D06《设施管理程序》

第五章 监测、分析和改进

第一节 监视和测量

1.目的：

通过监视和测量，对监视和测量状态作出适当的标识，保证经监视和测量合格的原材料才能使用，并使服务和环境管理运行处于受控状态。

2. 适用范围：

本节适用于从原辅材料购进直至产品交付以及服务提供和环境管理的全过程。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/8.2 监视和测量 7.5.3 标识和可追溯性

3.2 ISO14001/4.5.1 监视和测量

4. 职责：

4.1 质量环境监督小组部负责服务质量环境监督小组检查。

4.2 工程部负责对环境管理的监督检查。

4.3 各部门负责本部门服务的检查。

4.4 财务部收货负责对采购物品的检验、检查及验收。

4.5 财务部仓库负责仓库内物品监视和测量状态标识的管理。

5. 要素控制：

5.1 建立并保持监视和测量的书面控制程序。

5.2 监视人员必须经过培训，具有相应的资格和能力，内审员、质量环境监督小组员持证上岗。

5.3 所有各环节的监视和测量均应按监视程序和监视特性的要求进行。

5.4 所有监视和测量状态标识应清晰、可辨、不易脱落。在服务和环境管理的全过程应保护好状态标识。

5.5 物品验收

5.5.1 物品的验收由专业人士进行，验收人员必须经过培训并具备相应的资格和能力。

5.5.2 仓库或收货部负责按程序和《验收标准》对采购物品进行验收，餐饮部厨师长会同仓库或收货部对餐饮部所购原料进行验收，不合格物品不得入库或向顾客提供。

5.5.3 验收时必须见物验收，验收内容包括物品的发货单位、品名、规格、等级、数量、质量、金额等。

5.5.4 应对物品的监视和测量状态作出必要的标识并记录。

5.6 服务质量监视和测量

5.6.1 在服务流程中设置必要的监视点，验证服务过程的符合性，对全服务流程进行有效监控。

5.6.2 制订服务流程监视点的质量标准和检查方法。

5.6.3 各部门负责服务流程自检，质量环境监督小组部负责监督检查。

5.6.4 行政办收集宾客意见，进行评定并处理。

5.7 环境管理运行的管理和监测

5.7.1 工程部负责对宾馆环境因素的控制和运行情况进行定期监测、检查，并加以记录，保持它们始终处于受控状态。

5.7.2 工程部可委托具有监测资格的外单位对宾馆环境管理的相关环境因素进行有计划的监测。

5.7.3 工程部应定期评价环境管理方案的实施进度，目标、指标的完成情况。

5.7.4 工程部对可能具有重大环境影响的运行与活动进行例行监视和测量。

5.8 顾客满意度的检查：本宾馆通过宾客意见卡及对宾客的拜访等方法收集顾客对本宾馆服务情况的满意程度。

5.9 分析、鉴别

行政办、工程部和相关部门对服务和环境管理检查中发现的不合格项，分析原因、制定补救和预防措施，以杜绝同类现象的再次发生。

6. 记录：

6.1 检验记录应清楚地表明服务按规定的检验程序通过最终验证，并具有可追溯性。

6.2 各部门负责保管本部门产生的记录。

7. 相关文件：

GBB00C01 《物品验收程序》

GBB00C03 《环境监视和测量管理程序》

GBB00C02 《服务质量检查程序》

GBB00C04 《纠正和预防措施控制程序》

第二节 不合格控制

1. 目的：

对宾馆服务质量、环境质量及采购物品的不合格进行记录、标识及处置，以防止使用不合格物品，对客提供不合格服务和造成不良的环境影响。

2. 适用范围：

本要素适用于产品（服务）、原材料、环境管理的不合格控制。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/8.3 不合格品的控制

3.2 ISO14001/4.5.2 不符合项以及纠正和预防措施

4. 职责：

4.1 质量环境监督小组部和各部门负责不合格服务的判定、评审、记录和监督处理。

4.2 工程部负责对环境管理的不合格项判定、评审、记录和监督处理。

4.3 财务部收货负责对不合格采购物品的处理。

4.4 各部门负责不合格项标识、处置。

5. 要素控制：

5.1 制订并保持不合格控制书面程序。

5.2 凡经检查判定的不合格项应即时做好记录、标识。

5.2.1 财务部收货对采购物品的验收及贮存物品的检验中发现的不合格品，应予标识、隔离、记录并退货。

5.2.2 质量环境监督小组部负责记录其在质量检查中发现的不合格服务，并督促责任部门采取纠正措施，防止对客提供不合格服务。

5.2.3 各部门负责记录、标识、隔离其在本部门质量检查中发现的不合格项。

5.3 工程部对环境管理体系运行中产生的不符合项，调查不符合项产生的原因并采取纠正和预防措施，并记录。

5.4 对不合格项要做好记录，由责任部门即时采取相应补救措施。

5.5 由相关部门评价不合格项的性质和严重程度，提出处置意见，由部门经理批准后执行。

5.6 责任部门负责对不合格项采取纠正、补救措施。

5.7 对采取纠正、补救措施后的不合格项要重新检查。

5.8 应识别引起不符合项的原因。

5.9 采取必要的纠正和预防措施，尽可能减少不合格项。

6. 记录：

6.1 所有检验发现的不合格品，都必须有清晰、准确的记录。

6.2 不合格评审处置记录由相关部门负责保管。

7. 相关文件：

GBB00D09《物品采购的程序》

GBB00D14《前厅接待服务控制程序》
GBB00D15《客房服务控制程序》
GBB00D16《餐饮部前台服务控制程序》
GBB00D17《厨房服务控制程序》
GBB00D18《康乐服务控制程序》
GBB00C01《物品验收程序》
GBB00C02《服务质量检查程序》
GBB00C03《环境监视和测量管理程序》

第三节 内部审核

1. 目的：

验证管理活动及结果的符合性，并确定质量和环境管理体系的有效性。

2. 适用范围：

本节适用于内部质量和环境体系审核及其后续跟踪。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/8.2.2 内部质量审核

3.2 ISO14001/4.5.4 环境管理体系审核

4. 职责：

4.1 管理者代表负责内审的组织、策划和协调工作。

4.2 行政办负责内审日常管理工作。

4.3 各有关部门配合实施内部质量和环境体系审核。

5. 要素控制：

5.1 建立并保持内部质量和环境审核书面控制程序。

5.2 质量和环境体系审核以国家法律、法规、ISO9001 标准、ISO14001 标准、管理手册、程序文件为依据。

5.3 通过质量和环境体系审核，验证服务质量和环境管理，弥补和改进体系的缺陷。

5.4 内审员必须经培训合格，由总经理授权且与被审部门无直接责任关系的人员担任。

5.5 质量和环境管理体系审核每年至少一次，要覆盖所有的部门和要素。

5.6 每次审核应做好计划安排，提前通知被审核部门。

5.7 每次审核应成立审核组，并可分成若干小组。

5.8 审核组应根据国家和行业的服务质量标准、环境管理要求编制审核文件。

5.9 审核过程应客观公正，充分验证体系运行的符合性和有效性，达到纠正和改进的目的。

5.10 每次审核结束应编制审核报告（包括不合格项报告），通知被审核部门。

5.11 对发现的不合格项，相关部门应采取纠正措施。

5.12 审核组负责跟踪审核，验证纠正措施的实施情况及其有效性。

5.13 内审报告应提交管理评审。

6. 记录：

审核组应作好审核记录，审核记录由行政办管理。

7. 相关文件：

GBB00C06《内部审核程序》

第四节 记录和资料分析

1. 目的：

有效管理利用质量和环境管理记录，证实质量和环境管理体系运行符合规定要求，并通过数据分析，进行体系改进。

2. 适用范围：

本节适用于服务全过程和质量及环境管理体系运行的记录，控制和数据分析。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/4.2.4 质量记录的控制 8.4 数据分析

3.2 ISO14001/4.5.3 记录

4. 职责：

4.1 行政办负责记录及管理。

4.2 各部门负责本部门体系运行形成的记录管理。

4.3 行政办负责召集各部门对选用的数据分析手法进行分析、评定。

4.4 各职能部门负责选择和应用数据分析手法。

5. 要素控制：

5.1 建立并保持质量和环境记录及统计技术的书面控制程序。

5.2 记录的要求

5.2.1 记录的表式应统一设计、保证质量，由行政办确认。

5.2.2 记录应根据宾馆质量和环境管理体系文件实施的要求设置，具有可追溯性，并提供证据。

5.2.3 记录填写应真实、准确、完整、及时、字迹工整、图文清晰，手续完备。

5.3 记录的管理

5.3.1 及时收集

5.3.2 按规定做好标识、编目、存取、归档、保管、查阅和处理，防止遗失、损坏。

5.3.3 记录的提供及利用应经主管领导批准。

5.3.4 记录应明确保存期限。

5.3.5 需处理销毁的记录，应列出清单，经主管领导批准。

5.4 顾客要求要求时提供记录供客户评阅。

5.5 供应商提供的检验报告等记录是整个记录的一部分，有关部门按程序规定保管保存。

5.6 记录应按规定要求记录、收集、统计、分析、传递、归档、维护、查阅和处理。

5.7 资料分析

5.7.1 利用统计资料，分析经营情况，寻求对策，予以改进。

5.7.2 行政办负责确定统计技术的使用场合和应用的技术类型。

5.7.3 质量环境监督小组部应用统计技术分析宾馆服务、环境方面的情况。

5.7.4 财务部应用统计技术对整个宾馆的经营成本进行分析。

5.7.5 餐饮部应用统计技术分析餐饮经营情况，包括营业额、经营成本、消费人次等数

据。

5.7.6 销售公关部应用统计技术分析宾馆客源情况。

5.7.7 工程部应用统计技术分析宾馆能耗及环境管理运行情况。

5.7.8 各部门将收集的客户意见进行分类，及时将信息反馈给相关部门。

5.8 行政办对统计技术应用效果每年进行一次评定。

5.9 各职能部门对不正确使用统计技术的分析及统计分析错误的，应采取改进措施。

5.10 应用统计技术的人员在收集数据时，应做到真实、准确、可靠。

6. 记录：

行政办和各部门负责记录、保管。

7. 相关文件：

GBB00C05 《记录控制程序》

GBB00C07 《数据分析应用程序》

第五节 纠正和预防措施

1. 目的：

查明和消除已产生或潜在不合格原因，防止不合格的再发生。

2. 适用范围：

本节适用于对服务及质量和环境管理体系不合格的纠正、预防。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/8.5.2 纠正措施 8.5.3 预防措施

3.2 ISO14001/4.5.2 不符合项以及纠正和预防措施

4. 职责：

4.1 质量环境监督小组部负责服务、环境和体系不合格的纠正和预防措施的管理。

4.2 各有关部门负责对本部门出现的和潜在的不合格项制订纠正和预防措施，并报告实施情况。

4.3 管理者代表负责协调纠正和预防措施的各环节。

5. 要素控制：

5.1 建立并保持纠正和预防措施书面控制程序。

5.2 责任部门分析调查不合格的原因，按纠正和预防措施控制程序在 PDCA 四个环节上都实施有效控制，以控制或提高服务、环境体系运行的质量。

5.3 纠正措施

5.3.1 在服务和环境管理过程中，一旦发生服务、环境或体系不合格，责任部门应立即采取补救措施。

5.3.2 各部门应定期将不合格信息与分析反馈到行政办。

5.3.3 质量环境监督小组部组织对收到的不合格信息进行分析、评定，决定是否采取纠正措施。为消除不合格原因所采取的任何纠正措施，应与问题的重要性及所承担风险程序相当。

5.3.4 质量和环境审核发现的不合格项、较大服务质量和环境问题、客人投诉和管理评审要求，必须采取纠正措施。

5.3.5 落实责任部门，采取纠正措施，消除现存的不合格原因，以免再发生。

5.3.6 对采取的纠正措施的有效性进行评价验证和跟踪验证。

5.4 预防措施

5.4.1 对管理评审，质量和环境审核结果、记录统计分析、服务质量和环境反馈报告，相关方意见反馈等进行分析，以发现潜在的不合格因素。

5.4.2 对潜在的不合格因素进行分析、评定，确定采取的预防措施。

5.4.3 预防措施控制要求同 5.3.3、5.3.5、5.3.6。

5.5 由纠正和预防措施所引起的有关文件的更改应及时按规定进行控制，并予以记录。

5.6 定期分析纠正和预防措施实施情况，有关信息提交管理评审。

6. 记录：

6.1 不合格信息应作记录，记录由各部门管理。

6.2 纠正和预防措施实施情况应作记录，记录由行政办管理。

7. 相关文件：

GBB00C04《纠正和预防措施控制程序》

第六节 管理评审

1. 目的：

确保宾馆的质量和管理体系的符合性、适宜性、有效性，不断提高服务质量和持续改进环境绩效。

2. 适用范围：

本节适用于宾馆的全部活动、产品和服务的各个环节。

3. 引用标准：

3.1 ISO9001/5.6 管理评审

3.2 ISO14001/4.6 管理评审

4. 职责：

4.1 总经理负责主持管理评审活动。

4.2 各相关部门配合评审工作。

4.3 行政办负责管理评审记录整理。

5. 要素控制：

5.1 建立并保持管理评审书面控制程序。

5.2 由行政办负责整理管理评审所需的资料，提供给总经理予以管理评审。

5.3 宾馆应至少每年一次进行管理评审，评价体系运行情况、目标和指标的实现程度、体系审核结果、纠正和预防措施实施情况，保持质量和管理体系的符合性、适宜性、有效性，从而不断提高服务质量，实现环境方针的承诺。

5.4 临时评审

5.4.1 根据对客服务和体系运行中出现的情况以及宾馆客观环境变化，总经理可决定增加评审频次。

5.4.2 由于宾馆外环境的变化或法律、法规及相关要求的改变，有必要进行临时评审。

5.5 评审结果记录和纠正预防措施。

由行政办将管理评审结果记录在会议记录中，并将有关的纠正和预防要求以及改进要求，传达给相关部门予以实施。

6. 记录：

行政办负责管理评审会议的记录及保管。

7. 相关文件：

GBB00A01《管理评审程序》

第七节 持续改进

1. 目的:
确保宾馆的质量和环境管理体系随经营和市场等的变化能不断地改进、完善。
2. 使用范围:
使用于本宾馆建立的质量环境管理体系.
3. 引用标准:
ISO9001/8.5.1 持续改进
4. 职责:
管理代表负责宾馆的管理体系的改进完善;
5. 要素控制:
 - 5.1 宾馆通过制定质量环境方针、质量目标、环境目标、并进行宣贯,要求各员工努力完成目标,并通过不断调整,使整个体系不断得以改进;
 - 5.2 宾馆通过各种监视和测量,不断发现管理体系中的缺点,对其采取措施进行改正,使整个管理体系的已持续改进,
 - 5.3 宾馆通过数据分析,管理评审等手段,使管理体系不断改进,完善.
6. 相关文件及记录:
无

程 序 文 件 目 录

1.术语	GBB00P01-2001
2.年度工作计划、确定、编制程序	GBB00P02-2001
3.质量策划控制程序	GBB00P03-2001
4.环境因素识别、鉴定程序	GBB00P04-2001
5.法律、法规收集和鉴别程序	GBB00P05-2001
6.环境目标、指标、方案管理程序	GBB00P06-2001
7.各级管理人员岗位职责	GBB00D01-2001
8.人事管理程序	GBB00D02-2001
9.劳资管理程序	GBB00D03-2001
10.能力、意识和培训程序	GBB00D04-2001
11.信息交流程序	GBB00D05-2001
12.设施管理程序	GBB00D06-2001
13.文件控制程序	GBB00D07-2001
14.供应商评定程序	GBB00D08-2001
15.物品采购程序	GBB00D09-2001
16.物品搬运、贮存和防护控制程序	GBB00D10-2001
17.公关活动控制程序	GBB00D11-2001
18.销售控制程序	GBB00D12-2001
19.重要宾客（VIP）接待工作程序	GBB00D13-2001
20.前厅接待服务控制程序	GBB00D14-2001
21.客房服务控制程序	GBB00D15-2001
22.餐饮部前台服务控制程序	GBB00D16-2001
23.厨房服务控制程序	GBB00D17-2001
24.康乐服务控制程序	GBB00D18-2001
25.工程项目策划程序	GBB00D19-2001
26.消防管理程序	GBB00D20-2001
27.安全保卫控制程序	GBB00D21-2001
28.环境管理运行控制程序	GBB00D22-2001
29.固体废弃物管理程序	GBB00D23-2001
30.废气、废水、污水、噪声管理程序	GBB00D24-2001
31.会议管理控制程序	GBB00D25-2001
32.应急服务控制程序	GBB00D26-2001
33.物品验收程序	GBB00C01-2001
34.服务质量检查程序	GBB00C02-2001
35.环境监视和测量管理程序	GBB00C03-2001
36.纠正和预防措施控制程序	GBB00C04-2001
37.记录控制程序	GBB00C05-2001
38.内部审核程序	GBB00C06-2001
39.统计技术应用程序	GBB00C07-2001
40.管理评审程序	GBB00A01-2001

附录二：

管理手册编审人员名单

编 写：(10 人)陈新 陶毅 戴红英 党桂青 邓桂芳 雷瑛 王漓 甄玉 蒋戟 甘东华

会 审：(14 人)陈新 陶毅 戴红英 欧阳茜唏 许玲 党桂青 李清 邓桂芳 严英 雷瑛

王漓 甄玉 蒋戟 甘东华

主 审：崔岐

批 准：梁汝



附录三：

手册更改登记表

日期	标识	章节号	条款号	主要更改内容