

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	43-1
<div>环境因素识别与评价控制程序</div> <div><div>1.0 目的</div><p>对本酒店在服务中能够控制和可能施加影响的环境因素进行识别、量化评价，判别重要环境因素，为制定环境目标、指标和管理方案提供依据。</p><div>2.0 适用范围</div><p>本程序适用于本酒店服务中环境因素的识别、评价和更新以及重要环境因素的确定。</p><div>3.0 职责</div><ul style="list-style-type: none">● 环境管理者代表负责批准《环境因素统计表》和《重要环境因素清单》。● 办公室负责制定本程序并贯彻实施，负责对各部门环境因素调查表中的环境因素进行分类、汇总、核定，负责重要环境因素评价工作。● 各部门负责本部门环境因素的识别及确认。</div>			

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式(中国工商银行，比较方便快捷)收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例		
电子文件编码	HJAL002	页 码	43-2
<p>4.0 工作程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 环境因素的识别和要求 <p>在识别环境因素时，各部门应结合自身的服务活动进行全过程考虑，选择的过程和场所包括：</p> <p>(1) 采购→ 贮存→ 烹饪→ 服务及处理过程；</p> <p>(2) 办公区域各项管理活动。</p> ● 环境因素识别的依据 <p>以生命周期的思想为指导，覆盖过去、现在、将来三种时态和正常、异常、紧急三种状态以及间接影响。同时考虑：</p> <p>(1) 水、声等污染物的排放与处置，包括向大气的排放、向水体的排放、废弃物管理 、土地污染；</p> <p>(2) 能源、资源及原材料的消耗；</p> <p>(3) 相关方关注的环境问题及要求。</p> ● 环境因素的汇总 <p>办公室将各部门填写的《环境因素调查表》中的环境因素，按水、声、固废、能源资源和间接环境影响分类汇总，填写《环境因素统计表》，报环境管理者代表批准，作为环境因素评价的依据。</p> ● 环境因素的评价和重要环境因素的确定 <p>办公室依据《环境因素统计表》，将分类汇总后的环境因素逐一登入《环境因素评价表》中，考虑下列情况，采用评分方法对环境因素进行评价。</p> <p>(1) 需考虑的因素有：法规符合性、污染物排放量、发生频率、影响范围、影响程度、社区关注度、可节约程度。（其中前 6 项是对水、气、声等环境因素的评价依据，后 1 项是对能源、资源环境因素的评价依据）</p> 			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例		
电子文件编码	HJAL002	页 码	43-3	
<p>(2) 重要环境因素评价标准</p> <div><div>①法规符合性</div><div><div>严重超标</div><div>a=5</div></div><div><div>轻微超标</div><div>a=3</div></div><div><div>达标</div><div>a=1</div></div></div> <div><div>②排放量</div><div><div>大</div><div>b=5</div></div><div><div>中</div><div>b=3</div></div><div><div>小</div><div>b=1</div></div></div> <div><div>③发生频率</div><div><div>持续发生</div><div>c=5</div></div><div><div>间歇发生</div><div>c=3</div></div><div><div>偶尔发生</div><div>c=1</div></div></div> <div><div>④影响范围</div><div><div>周围社区</div><div>d=5</div></div><div><div>场界内</div><div>d=3</div></div><div><div>车间</div><div>d=1</div></div></div> <div><div>⑤影响范围</div><div><div>严重</div><div>e=5</div></div><div><div>一般</div><div>e=3</div></div><div><div>轻微</div><div>e=1</div></div></div> <div><div>⑥社区关注度</div><div><div>强</div><div>f=5</div></div><div><div>一般</div><div>f=3</div></div><div><div>弱</div><div>f=1</div></div></div>				

⑦可节约程度	{	加强管理后可明显见效	g=5
		改进后可明显见效	g=3
		较难节约	g=1

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例		
电子文件编码	HJAL002	页 码	43-4

(3) 确认重要环境因素

将上述前六项之和大于 14 的环境因素 (即综合分 $a+b+c+d+e+f > 14$) 和后 1 项大于 3 的环境因素确定为重要环境因素, 经审核后填入《重要环境因素清单》, 报环境管理者代表。

- 重要环境因素的批准和传达

《重要环境因素清单》经环境管理者代表批准后, 由办公室下发至各部门。各部门应明确本部门所涉及的环境因素和重要环境因素。

- 环境因素的更新和重新评价

环境因素的识别和评价原则上每年在管理评审前进行一次, 但当下列情况发生时, 由办公室组织各相关部门按本程序步骤对相关的环境因素进行重新识别、评价和更新。

(1) 法律法规更新与修改;

(2) 新项目开发或新设备购入。

5.0 支持性文件

- 《环境文件控制程序》
- 《环境记录控制程序》

6.0 相关记录

- 《环境因素调查表》

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例
-------	--------------

电子文件编码	HJAL002	页 码	43-5
<div><ul style="list-style-type: none">• 《环境因素统计表》• 《环境因素评价表》• 《重要环境因素清单》</div>			
文 件 名	酒店环境管理程序文件范例		

电子文件编码	HJAL002	页 码	43-6
<div>法律、法规识别控制程序</div> <div><div>1.0 目的</div><p>对本酒店服务相关的环境法律、法规及其他要求获得途径及适用性的确认进行确定，确保对环境法律、法规及相关制度的遵守。</p></div> <div><div>2.0 适用范围</div><p>本程序适用于本酒店环境法律、法规标准及其他要求的获取、识别和更新。</p></div> <div><div>3.0 职责</div><p>环境管理者代表负责批准《环境法律、法规及其他要求清单》，办公室负责获取、识别和传达相关的环境法律、法规及其他要求，并结合内审对各部门情况实施检查。</p></div> <div><div>4.0 工作程序</div><div><div>● 法律、法规及其他要求的内容</div><div><div>(1) 国家环保法律、法规、标准、指南；</div><div>(2) 本市环境管理条例、规定和其他要求；</div><div>(3) 行业环保及卫生规范、条例；</div><div>(4) 其他相关方所提出的要求。</div></div><div><div>● 法律、法规及其他要求的获取途径</div><div><div>(1) 当地环保部门；</div></div></div></div></div>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	43-7
<p>(2) 咨询辅导机构；</p> <p>(3) 各相关网络、报刊、杂志；</p> <p>(4) 专业出版社、书店等。</p> <p>● 法律、法规的收集、适用性确认及管理更新</p> <p>(1) 办公室每半年到环保局收集一次，其他为不定期收集。</p> <p>(2) 办公室将收集到的法律、法规等根据本行业特点、酒店实际生产经营情况及所确定的重要环境因素，对其适用性加以确认，并及时登记在《环境法律、法规及其他要求登记表》上，形成《环境法律、法规及其他要求清单》然后将其连同相关法律、法规的复印件发放到各相关部门，组织相关人员培训，以确保各部门对法律法规的遵守。每次传达和培训都应当留下相应记录。</p> <p>(3) 办公室负责跟踪环保法律、法规的变化，对获得的法律法规及其他要求的新版本，按《环境文件控制程序》进行控制。</p> <p>● 对遵守法律、法规及其他要求的监督检查。</p> <p>办公室结合每年内审对各部门环境目标、指标及环境表现与法律、法规的符合性进监督检查。</p> <p>5.0 支持性文件</p> <p>● 《环境文件控制程序》</p>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-8
<div><ul style="list-style-type: none">• 适用的环保法律、法规、标准及其他要求的有效版本。</div> <div>6.0 相关记录</div> <div><ul style="list-style-type: none">• 《环境法律、法规及其他要求清单》</div>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-9
<p>环境目标、指标和环境管理方案控制程序</p> <p>1.0 目的</p> <p>合理制定并实施环境目标、指标及管理方案，确保对污染的预防 and 治理以及对环境管理体系的持续改进。</p> <p>2.0 适用范围</p> <p>本程序适用于本酒店环境目标、指标和管理方案的制定、更改和实施。</p> <p>3.0 职责</p> <ul style="list-style-type: none">• 总经理批准环境目标、指标和管理方案。• 环境管理者代表负责审核、确认环境目标、指标和管理方案。• 办公室负责提出和修订酒店环境目标、指标和环境管理方案，并对各部门完成情况进行检查。• 各部门负责本单位环境目标、指标和具体措施的落实。 <p>4.0 工作程序</p> <ul style="list-style-type: none">• 制定目标、指标和管理方案的依据 <p>(1) 环境方针明确要求的内容；</p> <p>(2) 国家有关的环保法律、法规要求；</p>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-10
<p>(3) 评价出的重要环境因素；</p> <p>(4) 能源、资源的消耗及再利用；</p> <p>(5) 相关方的要求和期望。</p> <p>● 制定目标、指标和管理方案的要求</p> <p>(1) 技术上可行；</p> <p>(2) 经济上允许；</p> <p>(3) 目标要具体，指标应尽可能量化，管理方案应明确完成时间。</p> <p>● 环境目标、指标和管理方案的制定、实施和评审</p> <p>(1) 办公室根据以上要求编制《环境目标、指标和管理方案》，经环境管理者代表审核后报总经理批准。</p> <p>(2) 各部门依据批准的酒店环境目标、指标和管理方案，制定并实施本部门相应的环境目标、指标和具体措施。</p> <p>(3) 环境目标、指标和管理方案一般每年评审一次，以下情况需要时可随时进行修订。</p> <p>① 环境管理评审时；</p> <p>② 环境因素发生重大变化时；</p> <p>③ 环保法律、法规变更时；</p> <p>④ 定期检查发现不合理时。</p> <p>评审修订后的新目标、指标和管理方案应重新经过审核、批准后，向各部门下发。</p>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-11
<ul style="list-style-type: none">环境目标、指标和管理方案的监控检查办公室按照《监测和测量控制程序》对各部门环境目标、指标和管理方案的执行情况进 行检查，检查结果在每年年末填写《环境目标、指标和管理方案实施情况汇总表》。 <p>5.0 支持性文件</p> <ul style="list-style-type: none">《监测和测量控制程序》 <p>6.0 相关记录</p> <ul style="list-style-type: none">《环境目标、指标和管理方案》《环境目标、指标和管理方案实施情况汇总表》			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-12
<div>环境培训控制程序</div> <div>1.0 目的</div> <p>提高员工环境意识和能力，明确自身环境职责，从而确保环境管理体系的有效运</p> <div>2.0 适用范围</div> <p>本程序适用于本酒店全体员工的环境管理体系培训。</p> <div>3.0 职责</div> <ul style="list-style-type: none">● 环境管理者代表批准酒店年度环境培训计划。● 办公室负责制定调整酒店培训计划，掌握各部门实施 培训工作的有关信息，并结合每年内审负责培训工作的监督及综合管理。 <div>4.0 工作程序</div> <ul style="list-style-type: none">● 培训计划的制定 <p>办公室针对不同层次的人员以及可能对环境产生重大影响的人员，确定其相应的培训需求和 内容，并据此在</p>			

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例		
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-13
<p>每年的 12 月份制定出下一年度环境培训计划 ,填写《年度环境管理培训计划 》。</p> <p>培训原则如下：</p> <p>(1) 经理级应明确组织建立环境管理体系的目的、意义，了解有关环保职责及相关法律、法规，理解实现环境目标、指标及管理方案的重要性和进行管理评审的重要意义，以取得组织对环境方针的有效承诺。</p> <p>(2) 领班级要明确酒店的环境方针、目标和指标，以及酒店的重要环境因素，了解酒店《环境管理手册》、《环境管理体系程序文件》及支持性文件中可能给环境带来的影响，培养自己在改进过程中的责任感。</p> <p>(3) 全体员工要不断提高自身的环境意识，理解环境方针、目标、指标和重要环境因素，认识到本身工作可能给环境带来的影响，培养自己在体系实施和保持过程中的责任感。</p> <p>(4) 对于可能对环境产生重大影响的岗位人员应进行岗位培训，使其熟悉岗位操作规程，了解违反操作规程将对环境造成的影响，具备一定的工作技能和岗位应急准备与响应能力、经验，确保其能够胜任所担负的工作。</p> <p>(5) 新员工和转岗员工，根据以上不同需求及时进行培训。</p> <p>(6) 内审员培训包括环境意识教育，使之了解相关适用的环保法律法规和其他要求，明确酒店环境方针、目标、指标和重要环境因素，熟悉酒店《环境管理手册》和《环境管理体系程序文件》的内容，并掌握环境管理体系审核的有关知识。</p> <p>(7) 对于本酒店的相关方，通过印发宣传材料或座谈会等</p>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-14
<p>方式，对其进行环境意识方面的宣传教育，使其了解本酒店方针的有关承诺，明确工作范围内的环境要求。培训计划中应明确培训的目的、对象、内容、要求、方式、课程设置及实施进度等。</p> <p>(8) 每年至少安排一次消防及其他应急事故处理演习。</p> <p>● 培训计划的实施</p> <p>(1) 培训计划经环境管理者代表批准后发至各部门。</p> <p>(2) 各相关部门根据培训计划提前做好准备工作，办公室进行组织实施，并记录培训过程及结果。</p> <p>(3) 新员工和转岗员工由所属部门及时进行培训，并可根据需要参加办公室统一组织的培训。</p> <p>(4) 办公室根据培训计划，对培训实施情况进行督促检查，并及时收集各部门实施培训的有关信息和记录。</p> <p>(5) 培训结束后，依据培训计划由办公室组织进行相应考核，考核原则上采取答卷形式，也可采取抽查问答形式。办公室负责将考核结果填入《培训记录表》中。</p> <p>(6) 办公室根据培训情况及考核结果建立员工培训档案。</p> <p>● 委外培训</p> <p>根据需要，如有就环境方面知识外出培训，由办公室协调确定后，填写《委外培训申请表》，经环境管理者代表批准后，办公室办理外出培训的相关手续，培训证书或学习心得交办公室保管。</p> <p>5.0 支持性文件</p> <p>无</p>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-15
<div>6.0 相关记录</div> <div><ul style="list-style-type: none">• 《年度环境管理培训计划表》• 《培训签到表》• 《培训记录表》</div>			

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-16
<div>环境信息交流控制程序</div> <div><div>1.0 目的</div><p>建立高效的信息交流渠道，通过酒店内部和外部环境信息交流，确保环境管理体系的有效运行。</p><div>2.0 适用范围</div><p>本程序适用于本酒店内、外部环境信息交流和处置。</p><div>3.0 职责</div><p>办公室负责与环保部门的联络和内外部环境信息传递处理过程中的协调工作。 各部门负责本部门相应职责范围内的信息交流。</p><div>4.0 工作程序</div><div><div>● 环境信息的内容</div><p>按信息源不同，将环境信息分为两类：</p><div><div>(1) 内部信息：指在体系运行过程中产生的信息，如环境方针、相关法律、法规的遵循情况、环境因素、重要环境因素的传达、环境目标、指标及方案的制定与完成情况、内审及管理评审的进行情况、环境表现的监测结果、异常及紧急状态信息、环境培训情况、各部门和工作岗位间日常联络、常规报表和其他信息通报等。</div><div>(2) 外部信息：政府部门法律法规条例的发布与变更、客户的要求、供方的信息、相关方及临界居民的抱怨等。</div></div><div>● 信息交流的方式</div><p>信息以书面交流、电话或口头交流的方式进行，信息内容应准确、真实可靠。</p><div>● 信息交流的实施</div><div><div>(1) 相关信息按相应的程序要求进行交流，由发出部门传达到接收部门，并填写</div></div></div></div>			

《环境信息传达记录》。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-17

(2) 外部信息：政府部门法律法规条例的发布与变更、客户的要求、供方的信息、相关方及临界居民的抱怨等。

- 信息交流的方式

信息以书面交流、电话或口头交流的方式进行，信息内容应准确、真实可靠。

- 信息交流的实施

(1) 相关信息按相应的程序要求进行交流，由发出部门传达到接收部门，并填写《环境信息传达记录》。

(2) 其他需要处置的信息按如下方式进行交流。

① 内部信息由发出部门填写《环境信息交流处置报告书》并提交办公室，办公室确认后转相关部门进行对策研究及实施。办公室进行对策跟踪，并及时将处置结果反馈给信息发出部门。

② 外部信息由办公室填写《环境信息交流处置报告书》并发至相关部门。

③ 办公室在每次管理评审前收集酒店各部门信息交流情况及《环境信息报告书》，汇总小结后提交管理评审。

5.0 支持性文件

无

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-18

6.0 相关记录

- 《环境信息传达记录》
- 《环境信息交流处置报告书》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-19

环境文件控制程序

1.0 目的

为保证本酒店环境管理体系持续、有效地运行，规范环境管理体系文件的编制、使用和管理，使体系运行中有关的岗位都能得到有关文件的现行版本，特制定本程序。

2.0 适用范围

本程序适用本酒店环境管理体系文件的编制和管理。

3.0 职责

- 总经理负责批准环境管理手册和程序文件。
- 办公室负责环境管理手册、环境管理体系程序文件及工作文件(以下简称文件)的统一管理和监督检查。
- 各部门负责相关文件的实施，文件制(修)订意见的提出，以及本部门所接收文件日常管理。

4.0 工作程序

- 文件的编制与批准

(1)环境管理手册、程序文件由管理者代表委派办公室组织各相关部门编制，环

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例		
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-20

境管理者代表审核，总经理批准后发布。

(2) 环境管理体系工作文件，由办公室负责组织相关部门编制，管理者代表确认，总经理批准后发布。

(3) 办公室负责文件间的衔接和协调。

(4) 各层次均应按统一规定的格式编制。

- 文件的发放

(1) 文件根据使用场所或用途不同，以“受控”和“非受控”区分。受控文件是指文件的批准、发放、使用、更改、报废、回收等均应纳入程序，按规定管理文件。

(2) 对环境管理体系有效运行有关的部门和岗位使用受控文件，且其受控文件为现行版本。作为参考文件发放时使用非受控文件，文件发放时要在文件封面加盖惟一标识的“非 受控”红色印章。

(3) 受控文件由办公室统一发放、登记，接收者签名。填写《环境管理体系文件发放管理表》。

(4) 受控文件应及时更换与修改，不得复印。非受控文件一次性发放。

- 文件的管理

(1) 原版文件由办公室保管。由于修改、废除等不需要的原版文件，要在封面加“作废”印章后，由办公室保管，保存至文件下一版修改。

(2) 由于文件修改等原因换发新文件时，旧文件由办公室统一收回、销毁。

(3) 各部门所接收的文件由相关责任者妥善保管，并应便于查阅。

(4) 由于组织机构调整，文件管理责任者变动时，新的责任者要承担文件管理的责任。由于组织机构的调整不需要的文件，要及时交其退还办公室。

(5) 出于法律或作为信息而保存的废除文件，除了“作废”标识之外，还要在每页上加盖“保留”印章。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-21

- 文件的编号

××(酒店名称英文缩写) / EMS(环境管理体系英文缩写) / ×× (文件类别代号 : EM : 环境管理手册 ; EP : 环境管理体系程序 ; EW : 作业指导书) / ××(程序文件序号 : 从 01 开始 〈手册不标注〉) —×(版本号)

文件正文页眉修改状态栏的第一位数字为文件版本号初始版本为 A , 随换版从 A 开始排序 , A、B、C.....。

- 文件的评审和修改

(1) 根据环境管理体系文件内部审核和外部审核的结果进行相关文件的修改。

(2) 环境管理评审前 , 由环境管理者代表组织对环境管理体系文件的适用性、充分性和有效性进行评审 , 并将结果提交管理评审会议。

(3) 环境管理体系在运行中 , 其内容发生变化时 , 要对相应文件及时进行修改。

(4) 以不影响环境管理体系运行的 (如错字等) 变更内容 , 由办公室直接实施修改 , 对涉及体系运行变化的变更内容 , 由提出部门填写《环境管理体系文件修改申请表》 , 经环境管理者代表审批后由办公室实施修改和更换。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-22

5.0 支持性文件

无

6.0 相关记录

- 《环境管理体系文件发放管理表》
- 《环境管理体系文件修改申请表》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-23

废弃物处置控制程序

1. 0 目的

为减少对环境造成的污染，加强废弃物的管理，使废弃的处置措施规范化、制度化。

2. 0 适用范围

本程序适用于本酒店在服务提供和日常生活中所产生废弃物的管理。

3. 0 职责

管家部负责废弃物的管理。

4. 0 工作程序

- 废弃物分类：

酒店服务中废弃物包括：污水(厨部污水、洗手间污水等)、固体废弃物(厨部、餐厅垃圾及各部门的办公室垃圾等)、废气(餐厅油烟)。

- 废弃物的处置

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-24

(1) 管家部负责废弃物的外部委托，与饲养厂、废旧物质回收酒店等签定《环境协议书》，要求委托方遵守有关法律法规要求，防止废弃物造成二次污染。

(2) 污水处理

厨部污水须通过隔油池排入市政污水管道，厨部的下水道要安放铁砂，防止菜叶等堵塞下水道；洗手间污水直接排入市政污水管道。

(3) 固体废弃物处理

厨部、餐厅的剩饭菜，由管家部集中，每天由饲养厂派车运往饲养厂；其他固体垃圾由管家部分类，可回收的由管家部定期销售给废旧物资回收酒店，不可回收的每天由环卫部门派车运往垃圾场。

(4) 油烟处理

厨部安装油烟净化设施，排气筒的高度、位置满足省环保部门的规定，确保排出的油烟满足《饮食业油烟排放标准》及《恶臭污染物排放标准》。

(5) 管家部对于清运出厂的废弃物每月做好统计，记入《月垃圾清运记录表》。

5. 0 支持性文件

- 《饮食业油烟排放标准》
- 《恶臭污染物排放标准》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-25

6. 0 相关记录

- 《环保协议书》
- 《月垃圾清运记录表》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-26

应急准备与响应控制程序

1.0 目的

预防环境事故的发生，确保环境紧急情况得到及时处理，减少对环境的影响。

2.0 适用范围

本程序适用于本酒店环境紧急情况的预防与处理。

3.0 职责

- 办公室负责组织各部门制定预防措施和发生紧急情况时的对策，并结合每年内审实施监督检查。
- 各部门负责本部门潜在事故的预防和发生紧急情况时的对策实施。

4.0 工作程序

- 紧急状态发生的范围
 - (1) 食物中毒。
 - (2) 火灾。
 - (3) 其他原因导致环境方面的突发事件。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-27

● 紧急事故的处置

- (1) 若发生食物中毒，现场人员采取紧急人员救护措施，立即拨打“120”。
- (2) 若发生火灾，现场人员应立即采取有效的灭火方式，隔离易燃物品，并通知相关部门，在火势难于控制时，拨打“119”，通知消防单位采取灭火措施。并组织人员有序撤离，保护生命安全。
- (3) 其他原因导致环境方面的突发事件，由责任人或发现人进行紧急处理，或通知办公室与相关部门或外部协助处理。
- (4) 紧急情况处置完毕后责任部门要将紧急情况发生的经过及所采取的措施填入《紧急情况处理报告书》，明确防止再发生的措施，办公室经环境管理者代表确认后，转交总经理审阅。

● 紧急事故的预防

- (1) 严禁采购和使用过期、变化的食品、酒水，采购部、厨部、餐厅负责把关。

- (2) 配备灭火设施

管家部负责安全消防工作，灭火器要按场所的需要配置，放置处要有明确标识，并按规定时间进行检修、更换，餐厅及各个场所设置消防通道，任何时间确保消防通道畅通无阻。

- (3) 定期对人员教育培训

对可能发生紧急情况的人员进行培训，由所在部门主管负责，管家部负责酒店消防方面的培训工作，普

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-28

及防火、灭火知识，并组织全体员工每年进行一次消防演习情况记录。

(4) 监督检查

管家部组织有关人员每月定期对酒店各部门、楼层的安全防火情况进行检查，对查出的危险事故隐患，应向责任部门开具不符合报告，限期整改并跟踪检查纠正措施效果，检查工作要留下相应记录。

5.0 支持性文件

- 《不符合纠正和预防措施控制程序》

6.0 相关记录

- 《紧急情况处理报告书》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-29

监控与测量控制程序

1. 0 目的

对酒店环境管理体系运行过程中有关环境表现进行监控和测量，以了解体系运行状况并据此评价酒店环境表现。

2. 0 适用范围

本程序适用本酒店环境管理体系运行过程中的监控和测量，以及对环境目标、指标和管理方案的监控。

3. 0 职责

办公室负责监测与测量的实施、监测数据的整理和保管，并评价酒店的环境行为与法律、法规的符合情况。

4. 0 工作程序

- 酒店油烟排放等项目由办公室委托国家承认有监测资格的市环保局环境监测站进行监测。监测时间为每年 2 月和 9 月份。
- 酒店用水用电情况统计由管家部负责具体实施，按《节约能源资源实施程序》进行。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-30

- 对体系的运行情况办公室应组织各部门进行不定期检查 ,并将检查情况填入《环境管理体系运行检查记录表》中 ,对检查出的问题依性质不同分别按《环境信息交流控制程序》和《不符合纠正和预防措施控制程序》予以改善。
- 办公室每年对重要环境因素的控制情况 ,目标管理方案的完成情况及体系的运行情况进行汇总评价后 ,报环境管理者代表。

5.0 支持性文件

- 《不符合纠正和预防措施控制程序》
- 《环境信息交流控制程序》

6.0 相关记录

- 《环境管理体系运行检查记录表》

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例		
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-31

不符合纠正和预防措施控制程序

1.0 目的

在酒店环境管理体系运行中为纠正和预防发生的不符合情况，防止不符合的再次发生，以避免或减少由此产生的环境影响。

2.0 适用范围

本程序适用于本酒店环境管理体系运行过程中不符合的纠正和预防。

3.0 职责

- 责任部门对发生的不符合情况及时纠正，并做出相应的纠正措施。
- 办公室负责相应范围内不符合纠正的跟踪检查。

4.0 工作程序

- 不符合的内容

在日常的检查监测、定期检查内部审核、管理评审、

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-32

外部审核及其他工作过程中发生的不符合内容主要包括：

- (1) 运行过程中与法律法规或本酒店环境管理体系的基准不符合。
- (2) 本酒店环境管理体系文件的规定与 ISO14001 标准的不符合。
- (3) 不符合相关方的合理要求。

● 不符合的类型

(1) 严重不符合

- ① 某一要素重复出现失效现象，即多次重复发生不符合现象，而又未能采取有效措施加以消除，使体系运行出现系统性失效。
- ② 体系要素在某一部门的全面失效。
- ③ 造成严重的环境危害。

(2) 轻微不符合

- ① 对满足环境管理体系的要素或体系文件的要求而言，是个别的偶然的孤立的性质轻微的问题。
- ② 对保证所审区域体系的有效性而言，是个次要的问题。

● 不符合情况的发生有以下几种情况

- (1) 定期检查发现的不符合。
- (2) 内部环境管理体系审核和环境管理评审发现的不符合。
- (3) 外部环境管理体系审核发现的不符合。

● 实施纠正和预防措施的要求

- (1) 查明不符合发生的原因。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-33

(2)有效实施纠正。

(3)明确预防措施的方法并加以落实。

- 对不符合的处置

(1)定期检查和评审中发现的不符合，由办公室填写不符合报告，交发生不符合部门责任者。

(2)内部环境管理体系审核发现的不符合，由审核组开出不符合报告，交发生不符合部门责任者。

(3)外部环境管理体系审核发现的不符合，由办公室将审核组开出的不符合报告交发生不符合部门责任者。

(4)以上第(1)、(3)项，发生不符合的责任部门制定纠正预防措施，其部门责任者确认后，填写不符合报告交办公室，由责任部门实施纠正预防措施，办公室负责跟踪验证。(5)以上(2)项，发生不符合的责任部门制定纠正和预防措施，其部门责任者确认后，填写不符合报告上报审核组，由责任部门实施纠正预防措施，审核组负责跟踪验证。

(6)以上不符合内容若涉及环境管理体系文件的修改，依据《文件控制程序》实施。

- 不符合的纠正和预防措施由办公室进行统计，提交环境管理评审。

5. 0 支持性文件

- 《环境文件控制程序》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-34

6.0 相关记录

- 《不符合报告》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-35

环境记录控制程序

1.0 目的

本程序规定了本酒店环境记录有关的使用和管理业务事项，以支持环境管理的有效运行，并为实现可追溯性以采取纠正和预防措施提供依据。

2.0 适用范围

本程序适用于与环境管理体系实施和运行有关的环境记录的编目、标识、保存和处理等管理工作。

3.0 职责

- 办公室负责环境记录的统一管理，定期检查各部门环境记录的保存和管理工作。
- 各部门负责自身业务范围内环境管理体系运行记录的填写和保存。

4.0 工作程序

- 办公室制作《环境管理记录一览表》，明确使用单位、保管人及保管期限，由环境管理者代表审批。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-36

● 记录的填写及保管

- (1) 环境记录根据环境管理手册及各有关程序或作业指导书规定的记录表格及内容进行填写，要求书写清晰，无漏项，严禁使用铅笔，记录的改正必须由实施者签章确认。办公室统一各种记录表格复印后下发给相关的表格使用部门。
- (2) 环境记录的保存和保管按各程序文件的相关规定实施，要便于查阅，避免损坏和遗失。
- (3) 环境记录按相关规定的保存期限进行保管，超过保存期限由办公室统一回收，监督销毁。
- (4) 办公室建立《环境管理记录登记台账》，掌握各部门环境记录的保存管理情况，结合内审实施定期检查。

● 记录编号

ER(环境记录代号)——×××(记录流水号如 001，002...)

5.0 支持性文件

无

6. 0 相关记录

- 《环境管理记录一览表》
- 《环境管理记录登记台账》

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例
-------	--------------

电子文件编码	HJAL002	页 码	33-37
<div>环境管理体系内审控制程序</div> <div>1.0 目的</div> <p>对酒店环境管理体系是否符合 GB/T24001-ISO14001 标准和体系文件的要求，以及环境管理体系是否持续有效运行进行验证，以确保环境管理体系得到持续改进，并为管理评审提供依据。</p> <div>2.0 适用范围</div> <p>本程序适用于本酒店环境管理体系的内部审核。</p> <div>3.0 职责</div> <ul style="list-style-type: none">● 环境管理者代表负责《年度环境管理体系工作计划》、《内部环境管理体系审核计划》的确认和批准，任命内审员。● 办公室负责制定《年度环境管理体系工作计划》和《内部环境管理体系审核计划》，审核组长按《内部环境管理体系审核计划》组织进行内审，并负责不符合纠正跟踪结果的确认。● 审核员完成指定的审核工作，并负责对不符合纠正措施实施效果的跟踪验证。			
文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-38

4.0 工作程序

- 审核计划

办公室每年年初编制《年度环境管理体系工作计划》，由环境管理者代表确认批准。内审每年不少于一次。

- 审核准备

(1) 由管理者代表任命审核组长，确定内审员名单。

(2) 办公室编制《内部环境管理体系审核计划》，环境管理者代表确认并批准

(3) 审核组长和审核员根据内部管理体系审核计划做好审核的准备工作，主要包括：

①明确审核目的和范围；

②明确审核依据；

③划分审核小组，与受审核方确定联络人员；

④安排审核日程；

⑤审核任务分工；

⑥准备审核文件，按分工不同分别编制《内部环境管理体系审核检查记录表》。

(4) 办公室在审核前 5 天下发环境管理体系内部审核实施计划，受审核部门在接到计划后，做好准备工作，如有异议可在审核实施 3 天前通知审核组，另行协商安排。

- 审核实施

(1) 由审核组长负责召开由审核组成员、受审核部门负责人及有关人员参加的审核组首次会议，确认审核计划和时间安排等。

文 件 名	酒店环境管理程序文件范例
-------	--------------

电子文件编码	HJAL002	页 码	33-39
<p>(2) 审核员根据内部环境管理体系审核检查记录表，通过询问、查阅记录和检查现场等方式，收集证据，并做好记录。</p> <p>(3) 审核组长及时协调解决审核中遇到的问题，掌握审核进度。</p> <p>(4) 针对发现的不符合事实，审核组开具不符合报告，并由审核组长负责召开由审核组成员、受审核部门负责人及相关人员参加的审核小组末次会议，汇报审核情况、不符合项和审核结论。</p> <p>● 审核报告</p> <p>(1) 审核结束后，审核组长应组织审核员在 3 个工作日内完成《内部环境管理体系审核报告》的编写工作，主要包括：</p> <p>① 受审核部门、审核时间；</p> <p>② 审核的目的、范围、依据；</p> <p>③ 审核组成员及参加内审人员；</p> <p>④ 审核综述及结论；</p> <p>⑤ 内审综述：内审基本情况、不符合基本情况及总体改进意见。</p> <p>(2) 审核报告经环境管理者代表确认、批准后，由办公室发放，发放范围如下：总经理、环境管理者代表、受审核部门、办公室，不符合的责任部门接到不符合报告后，按照纠正不符合实施程序分析原因、制定纠正措施并进行整改，由审核组跟踪验证，经审核组长确认后，在不符合报告上填写验证记录，并将最终结果报环境管理者代表。</p>			
文 件 名	酒店环境管理程序文件范例		
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-40

5.0 支持性文件

- 《不符合纠正和预防措施控制程序》
- 《环境记录控制程序》

7.0 相关记录

- 《年度环境管理体系工作计划》
- 《内部环境管理体系审核计划》
- 《首、末次会议签到表》
- 《内部环境管理体系审核检查记录表》
- 《内部环境管理体系审核报告》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-41

环境管理评审控制程序

1.0 目的

确保环境管理体系的持续适用性、充分性和有效性 ,规范管理评审工作的开展。

2.0 适用范围

本程序适用于本酒店环境管理体系管理评审。

3.0 职责

- 总经理主持环境管理评审会议。
- 环境管理者代表汇报环境管理体系运行情况。
- 办公室负责会议准备，收集、整理评审所需资料，做好评审会议记录，并组织落实监督评审中发现的不符合的纠正和整改。

4.0 工作程序

- 评审内容
 - (1)内部、外部环境审核结果的落实情况；
 - (2)环境方针的适应性及贯彻执行情况；

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-42

- (3) 环境目标、指标及管理方案的执行情况；
- (4) 法律、法规和标准的遵守情况及相关方所关心的事项；
- (5) 环境管理体系运行的适用性、充分性和有效性；
- (6) 体系持续改进的措施和方向。

● 评审实施

- (1) 环境管理评审每年一次，一般在内部环境审核后进行，总经理也可根据需要随时进行环境管理评审。
- (2) 办公室负责编制《环境管理评审计划》，报管理者代表审核，总经理批准后于评审前发放给相关部门。
- (3) 参加管理评审的各相关部门接到管理评审计划后，编制本部门职能范围内的环境管理汇报材料，上报办公室。
- (4) 环境管理评审采用会议方式，由总经理主持，所需资料由办公室收集、汇总提供，并做好《环境管理评审会议记录》。
- (5) 参加评审的人员为各部门经理和总经理认为有必要参加的人员。
- (6) 《环境管理评审报告》由办公室编写，环境管理者代表确认，总经理批准后，由办公室发至参加评审人员和涉及整个整改的部门。
- (7) 环境管理评审发现的不符合依据《不符合纠正和预防措施控制程序》进行整改，办公室协助总经理、管理者代表对纠正和预防措施实施效果进行监督，并作好记录。

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-43

5.0 支持性文件

- 《不符合纠正和预防措施控制程序》

6.0 相关记录

- 《环境管理评审计划》
- 《管理评审会议签到表》
- 《环境管理评审报告》

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-33

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-33

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-33

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-33

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-33

文 件 名		酒店环境管理程序文件范例	
电子文件编码	HJAL002	页 码	33-33

