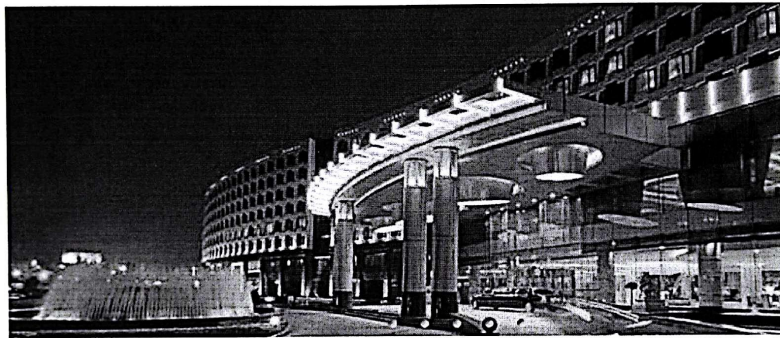


# 企业质量信用报告



青岛鑫江置业集团有限公司鑫江花园酒店



二〇一六年十二月

## 目 录

第一部分 报告前言.....	3
一、编制规范.....	3
二、企业高层致辞.....	3
三、企业简介.....	4
第二部分 报告正文.....	6
一、企业质量诚信文化.....	6
1、公司企业文化.....	6
2、质量诚信目标.....	6
3、企业质量诚信承诺.....	6
4、企业质量诚信精神.....	7
5、企业质量诚信学习典型.....	7
6、企业诚信典型案例.....	7
二、企业质量诚信管理基础建设.....	7
1、质量诚信管理机构.....	8
2、质量管理基础建设.....	8
三、质量诚信管理.....	9
1、服务规范设计中过程中的质量诚信管理.....	9
2、企业质量社会责任的履行.....	10
四、企业质量诚信管理基础建设.....	13
1、企业质量诚信建设绩效.....	13
2、企业主要产品质量荣誉.....	13
3、主要产品社会信誉度（顾客满意度）.....	13
4、主要产品市场占有率（市场占有率）.....	14
第三部分 报告结语.....	16

## 第一部分 报告前言

### 一、编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：青岛鑫江置业集团有限公司鑫江花园酒店

报告时间范围：2016年1月—2016年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

### 二、企业高层致辞

青岛鑫江置业集团有限公司鑫江花园酒店衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

鑫江花园酒店是省内唯一一家连带高尔夫球场的五星级酒店，从2007年成立至今，鑫江花园酒店已走过了十多年的奋斗历程，酒店320间宽敞舒适的客房包含24间经典豪华的客房。时尚的餐厅，宽敞的会议空间及极致享受的娱乐中心，为您打造集观景、休闲、商务为一体的国际品牌酒店。

近年来，公司在加快发展与市场扩展的同时，实施品牌战略，推进品牌建设，提升了企业对外形象和市场竞争力。坚持诚信经营赢得了信誉，建立了长期、稳定的供用户网络。公司非常注重服务的质量保证能力和管理信息化的建设。早在公司创立之初鑫江花园酒店就全



面推行质量管理，提出“优质服务，品质优先”的企业质量方针，落实了企业法人主体服务质量责任，建立了质量诚信机制，健全了质量规章制度，推行了精益六西格玛等先进的质量管理方法，近年来公司正在逐步引进实施 ERP 系统，实现了质量管理的信息化，为服务质量的稳定提供了有力保障，推动了企业管理工作不断向科学化、现代化发展，经济效益大幅增长，为打造鑫江品牌奠定了基础。

面对新的市场机遇和挑战，我们一如既往地怀着打造高标准服务的信心，树立开创品质服务的信誉，肩负广大客户的信任，来赢得广大客户的支持，来凝聚广大员工的共同创业。我们将坚持“忠诚、责任、信念、理想”的企业价值观，以先进的管理系统和技术条件支持，努力为客户提供优质高效、安全环保的服务，不断提升和创造企业品牌与价值。

### 三、企业简介

青岛鑫江花园酒店是青岛北部城区唯一的欧陆花园式酒店，是鑫江集团和美国温德姆集团联手打造，2010 年被国家旅游局评选为五星级饭店。酒店共有客房 326 间、别墅 4 套，会议室总面积两千多平米，其中拥有 1100 和 850 平米的两个无柱式大宴会厅，均配备岛城唯一演唱会专用音响，中餐、西餐、韩餐、健身房、游泳池、棋牌室、桑拿、高尔夫模拟练习室等，各种设施一应俱全。占地超过 5 万平方米的欧式花园、配喷泉、别墅和水池景观，打造出美墅香风、流水潺潺的独特美景，成为青岛北部城区一道靓丽的风景线。经过多年的经营，酒店形成了自己的一套服务理念与服务体系。



酒店自建立以来屡获殊荣，顾客认可度和好评率逐年提升。2013年被山东省旅游饭店协会评选为“最佳商务酒店”，2014年被国家旅游局和中国饭店协会评选为绿色饭店金叶级，2015年被山东省旅游饭店协会“优质服务先进单位”，2016年被《赫》杂志评选为“中国区高档酒店金榜最佳商务酒店”；2016年被《大酒店》杂志评选为“最佳商务休闲酒店”；2016年被山东省旅游饭店协会评选为“最佳主题婚宴酒店”；2014、2015、2016年连续三年获得 Trip Advisor 猫途鹰“卓越奖”，2015、2016年连续两年获得山东省旅游饭店协会“金星奖”。2017年被携程网评选为“2016年度最佳商务酒店”，同时被美团点评网评选为“最佳度假酒店”。酒店在携程网上的网评逐年提升，在地理位置受限的现实条件下，综合网评得分依然达到4.6分，其中服务和卫生项均达到4.7分。顾客口碑特别是好评率逐年提升，2016年共获得顾客表扬信200多封，2017年仅一季度就接近100封。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量诚信文化

#### 1、公司企业文化

公司领导着眼于企业长远可持续发展，深入挖掘企业艰苦创业凝结的文化底蕴，在推进企业物质文化、理念文化、制度文化、行为文化的建设中，将讲党建文化作为新型重点，以党建带群建，逐步形成了具有鑫江特色的企业文化体系。

酒店的服务品牌是“温情满园”。寓意是将酒店打造成为一个独具特色、充满温情和亲情，温暖如家的花园式酒店，温情、亲情包括对顾客和对员工两方面。

把客人当成亲人、家人，从情感上贴近顾客，向顾客提供个性化、细微化、亲情化服务：既要满足顾客的一般需求，更要满足顾客的个性需求；既要满足顾客的物质需求，也要满足顾客的心理需求，让他们离家在外，却能感受到家庭般的温暖，把酒店当作家外之家，把酒店打造成一个温馨如家的花园。

对员工，我们主张酒店员工上下同心，亲如一家，大家在工作中互帮互助，互相补位、共同进步，在生活中相互照应，彼此关照，

#### 2、质量诚信目标

服务合格率 100%，服务质量优等品率 95%以上，顾客满意率 90%以上。

#### 3、企业质量诚信承诺

公司做出郑重承诺：严格遵守法律、法规要求，坚持不懈地加强酒店业务人员技术创新和服务质量改进，不断提高服务质量水平。自

觉接受客户、政府和社会监督，将履行质量承诺、追求质量诚信作为企业发展不懈追求的目标。

#### 4、企业质量诚信精神

公司的质量理念是“质量第一，诚信为本”。质量是公司生存的保证、发展的基础，质量管理工作要放在经营和其它工作之首，要提高工作质量，加强工艺控制，完善检测手段，主导服务质量在省内同行业中要保持先进水平，达到或超过国家标准，并稳定提高；诚信为公司立足之本，公司严格执行国家（企业）服务标准，加强过程控制，严格劳动纪律和技工制度，严把质量关，确物业服务质量满足用户需求。加强新技术、新设备、新方法应用，不断改进和提高服务质量，有效提高客户满意率和合同履约率。

#### 5、企业质量诚信学习典型

为推动公司诚信体系建设，公司树立诚信学习典型，公司每年对先进集体、先进个人及专项工作进行表彰。在每年年度工作会议上，对标兵、劳模等先进个人、先进集体及专项工作进行奖励。

#### 6、质量诚信典型案例

加强信用管理，坚守诚信双赢。诚信经营是做好市场营销的支撑。在营销过程中，鑫江花园酒店把诚信作为经营之道，发展之本，和客户建立了互相支持、互相信赖的诚信体系，形成了风险共担、互利双赢的利益共同体，有效规避了经营风险，使公司和上下游企业得到了共同发展。近期，鑫江花园酒大胆尝试新营销模式，运用互联网终端联合线下业务，开辟了全新的销售通道，踏上了进一步提升企业品牌



优势和社会信誉的新里程。

## 二、企业质量诚信管理基础建设

### 1、质量诚信管理机构

公司有健全的质量诚信管理组织机构，成立了由总经理任组长，主管副总经理任副组长，公司班子成员、处室处长、分厂厂长为成员的质量管理体系领导小组，负责建立、实施和保持质量管理体系。公司下设了专门的质量管理部门，负责从原辅料入厂、生产过程监控、成品检验等全过程的质量监控和检验活动，同时负责建立、监控和完善公司质量管理体系，全面推行质量管理工作，不断提高公司质量管理水平。

公司建立了完善的质量管理制度，2013 年公司组织对质量管理制度进行了修订完善，编制完成了《规章制度汇编（质量篇）》，包括质量管理责任制、质量管理制度、工作流程、检查考核四部分内容，明确了各岗位及各级人员的职责和权限，规范了员工行为和工作标准。根据 ISO9000 标准要求，公司建立了系统的质量管理体系文件，包括质量方针、质量目标、管理手册、程序文件及作业性文件等，保证了质量管理体系的持续有效运行。

### 2、质量管理基础建设

2015 年 12 月获得中国五星级饭店证书；

山东诚信旅游示范单位；2016 年最佳商务酒店奖；山东绿色饭店

标准体系建设

公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

### 三、质量诚信管理

#### 1、服务流程与规范设计过程中的质量诚信管理

##### (1) 对员工的诚信教育

每年度针对公司实际和市场形势，制定培训方案，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理体系等培训内容，对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行质量诚信和质量意识方面教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。年终对教育培训工作进行了总结讲评，并进行表彰奖励。

##### (2) 服务过程诚信管理

公司结合酒店行业生产服务特点，修订完善了全过程质量管理等规章制度，把质量管理贯穿于生产经营的全过程，严格按标准进行控制，实施精细化管理，严格工艺指标控制，强化工序管理，建立并严格实施质量预警机制；及时调整应急预案，提供客户需要的住宿、餐饮服务；持续改进，着力解决影响产品质量的问题，提高了质量管理体系的运行效果，保证了服务质量。

员工技能的先进程度决定服务的科技含量和内在质量。近年来，公司积极引进专业的酒店管理人才，保证了服务质量。

##### (3) 风险监测和应急管理

为应对质量风险，正确、有效、快速地处理突发性质量事故，控制可能出现的各类质量问题，公司建立了应对质量风险的应急运行机制，组织开展了应急演练，将质量损失降低到最低程度，最大限度的避免和减少给公司和用户造成不良影响和损失。

公司建立服务质量预警机制，及时对质量指标超标现象进行预警，对服务生产过程中的各项指标制定了预警限度，质量检验部门严密检测分析，当某项指标接近预警范围时，迅速启动预警程序，发放预警报告单，立即分析原因，制定整改措施，质量检验部门对整改措施进行再验证，督促落实，确保合格，有效地杜绝了服务不合格，确保了服务质量。

#### （4）产品售后质量诚信管理

公司设立企管部，成员由公司总经理、分公司经理、项目负责人、安环质量处、市场营销处、物资管理处、办公室等单位负责人组成，具体负责产品售后服务的日常管理和组织协调等工作。

完善了产品售后服务管理制度，制定了《售后服务管理办法》，对用户信息反馈、投诉管理、质量事故调查处理、定期走访等做出了明确规定，企管部负责建立售后服务档案，收集和完善信息资源，为用户提供便捷服务。电话用户，对顾客满意度进行跟踪调查，及时收集存在问题，24小时予以答复，3个工作日予以解决。良好的服务，使用户满意度达到了90%以上。市场占有率明显提高。

## 2、企业质量社会责任的履行

青岛鑫江花园酒店早已深谙企业与环境、民众、社会和谐发展的



道理，坚持不懈地履行着朴实无华的社会责任。如今，青岛鑫江花园酒店将社会责任融入企业的决策和经营活动中，秉承“奉献爱心，扮靓世界”的企业使命和社会责任观，围绕社会责任基本内涵和标准严细管理，持续改进，倾心打造极负责任的非公企业形象，同时用内心的虔诚和自身的行动，努力成为“清洁生产，绿色发展”的践行者。

#### (1) 安全生产管理

在企业社会责任中，最核心的一项责任就是生产安全。作为一家大型酒店企业，青岛鑫江花园始终把安全生产作为履行社会责任的首要内容，强化安全管理，落实“三个主体责任”，保证了员工人身安全，促进了经营和企业发展。

**【安全生产标准化】**多年来，青岛鑫江花园对照相关行业标准，全面推进安全标准化管理，建立了安全管理目标责任、监督检查、责任追究、考核奖罚和应急管理五种机制，强化安全管理全过程执行、全过程控制、全过程追究，杜绝了重大事故发生，通过了国家安全标准化企业达标验收。目前，正在创建国家一级安全标准化企业。

**【安全教育常态化】**该公司把安全理念制作成固定标语悬挂在物业服务区域醒目位置，利用板报、电子屏幕、安全漫画等形式，宣传普及安全法律法规、操作规程、自我防护等安全知识，在工作场所设置了警示栏、告知牌等温馨提示，不断增强职工的安全意识。开展“每周一题或一案”和“安全文化月刊”安全宣传教育，在厂区醒目位置设置了安全文化专刊和安全文化长廊，广泛宣传身边的事故案例、安全管理知识等内容，提高了员工安全意识。，引导员工养成良好的作

业习惯。

## （2）环境保护管理

惟有自主创新，绿色环保，才能履行好企业的社会责任。青岛鑫江花园在裂变发展，做大做强的同时，一手抓管理、一手抓治理，不遗余力地抓好环境保护，努力帮助客户单位做好给环境美化工作，探索出了一条节能高效、资源综合利用的新路子。

【环保管理，一票否决】为切实抓好环保工作，该酒店建立了《环境污染防治管理制度》、《环境行为信息公开化管理规定》、《环保“三同时”管理制度》等 20 余项管理制度，形成了全方位、多层次的环保管理机制。同时，对每台环保设施逐台建档建帐，纳入固定资产管理体系，实行同时运行、同时保养、同时检修“三同时”管理，定期监测考核环保设施处置能力，确保有效运行。此外，实施环保黑名单考核办法，对环保违规行为严格追究，予以公示，与工资奖金挂钩，实行污染事故一票否决，增强了全员的环保意识，使干部职工思想上设了防线，心里头有了底线，行为中避免红线，为规范环境保护工作奠定了扎实的基础。

## （3）服务质量保证承诺

为保障用户的利益，青岛鑫江花园酒店本着“诚实守信、用户至上；技术服务，满足需求；定期走访，跟踪指导；信息反馈，持续改进”原则，使用户得到更好更优质的服务，我公司郑重承诺：

①保证服务均按有关国家标准以及地方标准执行和检验，绝不出现不合规行为。

②保证严格履行、兑现服务后后，严格执行国家产品售后服务有关规定，对客户进行全方位跟踪服务，若发现本公司物业管理服务有质量问题，本公司负责致歉并立即整改。

③对公司服务提出质量异议，公司保证在用户提出异议后 24 小时内作出处理意见。如需现场调查处理，由企管部办公室会同相关部门人员，在规定时间内到达用户现场，保证呵护的需求和处理时效，处理结果要及时汇报和备案。

#### (4) 劳动保护管理

公司始终坚持以人为本理念，导入了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，建立了员工职业健康监护档案和职业卫生管理等制度，职工每年进行一次常规体检，重要岗位职工每年到省、市职业病防治所体检；对所有生产工序进行了全面的评价，对有可能产生问题的作业岗位，配备了应急防护用品。制定了劳动防护用品发放标准，并严格按照标准发放。如电工配备绝缘手套、防紫外线防护眼镜等；易燃易爆有毒有害气体岗位配备防护衣及空气呼吸器等，避免员工收到意外伤害。公司注重员工职业健康，逐步增多劳动防护用品品种，提高防护用品质量，确保员工身体健康，生命安全。

### 四、企业质量诚信建设绩效

#### 1、主要产品品牌社会影响力

质量提升、追求卓越，实现服务差异化、行业标杆化、形象名牌化是鑫江花园酒店管理有限公司的品牌培育战略。公司确定品牌定位，在保持企事业单位后勤保障物业管理优势品牌的基础上，向满足



高端用户需求发展，成为国内品种最多、质量最好的品牌之一，塑造物业管理一线品牌。在具体工作中，完善机制，完善管理体系，制定品牌实施规划，开展品牌自评，消除品牌体系建设短板，对品牌进行管理、策划、实施、维护和提升。青岛鑫江花园酒店正通过质量管理和品牌建设，不断提高企业的核心竞争力，为化工生产、安全、环境和生态平衡维护发挥着积极作用。

## 2、企业主要产品质量荣誉

酒店自建立以来屡获殊荣，顾客认可度和好评率逐年提升。2013年被山东省旅游饭店协会评选为“最佳商务酒店”，2014年被国家旅游局和中国饭店协会评选为绿色饭店金叶级，2015年被山东省旅游饭店协会“优质服务先进单位”，2016年被《赫》杂志评选为“中国区高档酒店金榜最佳商务酒店”；2016年被《大酒店》杂志评选为“最佳商务休闲酒店”；2016年被山东省旅游饭店协会评选为“最佳主题婚宴酒店”；2014、2015、2016年连续三年获得 Trip Advisor 猫途鹰“卓越奖”，2015、2016年连续两年获得山东省旅游饭店协会“金星奖”。2017年被携程网评选为“2016年度最佳商务酒店”，同时被美团点评网评选为“最佳度假酒店”。酒店在携程网上的网评逐年提升，在地理位置受限的现实条件下，综合网评得分依然达到4.6分，其中服务和卫生项均达到4.7分。

## 3、主要产品社会信誉度（顾客满意度）

在市场经济条件下，市场是维系企业生存与发展的生命线。面对复杂变化的市场状况，鑫江花园酒店提出了加强酒店管理差异化销



售、提高销售利润的营销思路，并针对部分用户规模小等特点，实行了全方位跟踪服务，由被动解决问题向主动提供服务转变，由单纯售后服务型向“质量+技术+服务”型转变，坚持定期走访用户，收集意见，解决问题，完善产品型号和技术指标。对用户的投诉，做到8小时内有应答，48小时内出现场，以用户需求为标准提供服务。

市场竞争关键是产品质量的竞争。我们把用户满意作为产品质量的最高目标，根据用户意见持续改进，产品质量稳步提高，满足了用户的需求。在征求用户使用意见和用户企业标准基础上，坚持定期收集用户意见，每月通过电话、信函、传真等方式与用户联系，每季度至少进行一次用户走访，发放《顾客满意程度调查表》，对产品质量跟踪调查，收集、汇总用户意见，掌握了第一手资料。对意见比较集中、满意度较低的内容和项目分类筛选，认真分析原因或派专人实地考察了解情况，有针对性的制定改进措施，迅速解决问题，赢得了用户的满意。优质的产品和良好的服务，使用户满意度达到了90%以上。

#### 4、主要产品市场占有率（市场占有率）

多年来，该公司秉承“诚信经营，用户至上”的理念，不断拓展市场份额，创新经营模式，以坚实的品牌形象履行社会责任。为扩大酒店管理覆盖范围，提升市场占有率，公司积极参与组建清洁协会，并投身全国个私协会的建设与发展，依托这两大平台结合互联网立体化推进公司业务。



### 第三部分 报告结语

“我为人人，人人为我”，在近 10 年成长与奋进的道路上，鑫江花园酒店深感道义在心，责任在肩。在今后的发展中，我们将坚持企业公民责任和环境友好的理念，对员工负责、对企业负责、对社会负责，夯实质量诚信基础，走质量效益之路，朝着发展循环经济、做“绿色城市美容”的倡导者和践行者，打造中国一流的酒店目标荣光前行。