

酒店管理
金钥匙书库



酒店规范化管理、提高工作效率
必备的实用工具书

HOTEL SERVICE MANAGEMENT

新编酒店 总务管理

实用性·权威性·系统性·全面性

详细介绍酒店总务管理和后勤管理的各项工作,并提供了
大量的管理常用制度和表格

可供酒店经营管理者、部门经理及有志于从事酒店经营管理的人员阅读

梭伦 主编 肖云山 编著



江苏美术出版社



酒店规范化管理、提高工作效率
必备的实用工具书

HOTEL SERVICE MANAGEMENT

新编酒店 总务管理

实用性·权威性·系统性·全面性

梭伦 主编 肖云山 编著



江苏美术出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编酒店总务管理/梭伦主编;肖云山编著. —南京:
江苏美术出版社,2013.3

ISBN 978 - 7 - 5344 - 5826 - 2

I. ①新… II. ①梭… ②肖… III. ①饭店—总务
工作—商业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 064595 号

出 品 人 周海歌

责任编辑 曹昌虹

朱一希

封面设计 李顺辉

责任监印 朱晓燕

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司

江苏美术出版社(南京市中央路 165 号 邮编:210009)

北京凤凰千高原文化传播有限公司

出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市华丰印刷厂

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 16

版 次 2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978 - 7 - 5344 - 5826 - 2

定 价 32.00 元

营销部电话 010 - 64215835 64216532

江苏美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换 电话:010 - 64216532



前言

近几年来,随着我国社会经济的迅速发展,酒店业在市场、行业和政府部门的共同推动下获得了快速的成长。根据行业调查的数据来看,2011年全国酒店客房数量的增长率为14.4%,其中一线城市的增长率保持稳定,而二三线城市由于其城市规划起步较晚的原因,新增供给将保持持续增长的态势。

2010年底,我国四星、五星级酒店的比重由10年前的7.7%升至18.7%。1999年到2007年,中国酒店业每年的投资额从78.46亿元上涨到925.07亿元,年均增长36%。2000年到2008年,五星级酒店年投资额增长高达361%。2011年中国酒店客房总数为200万间套,预计2016年可达到500万间套,截至当前中国还有1700家星级酒店正在建设之中。

多方面的统计数据和分析证实,我国的酒店行业依然维持高速发展,规模扩张仍是重中之重。然而,可惜的是,作为酒店投资大国的中国却是酒店管理的小国。与国外酒店先进的管理水平相比,我国酒店的管理水平还存在着很大的差距。

虽然国内已经出现了一些企业规模较大、市场认可度高的酒店品牌,但这些实力品牌的出现还仅仅是特殊市场背景下的个别企业行为,尚没有形成对整个行业的整合和规范。由于专业管理人员的缺乏,很多酒店尚存在管理不专业、不规范,服务过于单一,设施不够完善等基础性问题。

面对国内酒店行业发展的机遇和挑战,酒店企业加强自身管理,提高服务技术迫在眉睫。酒店应尽快建立起规范化的管理体系,提高服务质量以满足顾客不断提高的消费需求。

基于以上原因,我们组织多位酒店管理专业人士对目前国内的酒店行业状况进行了深入了解和研究,通过大量的案例分析和实践经验收集、整理编撰了本系列丛书。

本系列丛书共分为六册:《新编酒店经营管理》、《新编酒店客房管理》、《新编酒店总务管理》、《新编酒店营销与公关管理》、《新编酒店人力资源管理》、《新编酒店员工培训教程》。从酒店工作的实际情况出发,从标准化、规范化层面,深入浅出地阐述了酒店管理各个环节的重点和难点,为酒店管理人员提供了一套行之有效的工作标准与操作规范,并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。

该系列图书内容详尽务实,可操作性强,是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本,为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

编 者

2013年3月



第1章

总务部工作管理

- 1 / 总务部门工作概念
 - 1 / ◆工作概念
 - 1 / ◆指导思想
- 2 / ◆工作方针
- 2 / 总务部门工作职能
 - 2 / ◆设备设施管理职能
 - 2 / ◆环境管理职能
 - 3 / ◆能源管理职能
- 3 / 总务部门管理队伍建设
 - 3 / ◆具有高度的敬业精神和责任感
 - 3 / ◆具有良好的品德修养
 - 4 / ◆具有较高的管理才能
 - 4 / ◆具有敏捷的思维能力
 - 4 / ◆具有实事求是的态度
- 4 / 总务部门组织结构
 - 4 / ◆总务部门组织结构
 - 5 / ◆总务部门组织结构图
- 5 / 总务部工作人员任职条件
 - 5 / ◆总务部主任(助理)
 - 6 / ◆洗衣房管理员

- 6 / ◆洗涤工
- 6 / ◆熨烫工
- 6 / ◆缝纫工
- 6 / ◆布件收发员
- 6 / ◆绿化卫生管理员
- 7 / ◆园艺工
- 7 / ◆清洁工
- 7 / ◆食堂管理员
- 7 / ◆厨师长
- 7 / ◆医务室主任
- 7 / ◆医生
- 8 / ◆食品监管员
- 8 / 总务部各岗位工作职责
- 8 / ◆总务部主任(助理)岗位职责
- 8 / ◆洗衣房管理员岗位职责
- 9 / ◆洗涤工岗位职责
- 9 / ◆熨烫工岗位职责
- 10 / ◆布件收发员岗位职责
- 10 / ◆缝纫工岗位职责
- 11 / ◆绿化卫生管理员岗位职责
- 11 / ◆园艺工工作职责
- 12 / ◆清洁工工作职责
- 12 / ◆员工食堂管理员工作职责



- 13 / ◆员工食堂厨师长工作职责
- 13 / ◆医务室主任工作职责
- 14 / ◆医务室医生工作职责
- 14 / ◆食品监督员工作职责
- 15 / 总务部门工作服务标准
- 15 / ◆布件制服洗涤烘干服务标准
- 15 / ◆客衣洗涤服务标准
- 16 / ◆布件熨烫服务标准
- 16 / ◆客衣和制服熨烫服务标准
- 16 / ◆各类布件折叠包装服务标准
- 17 / ◆各类布件的报损标准
- 17 / ◆洗涤用品保管的服务标准
- 17 / ◆布件收发服务标准
- 18 / ◆客房、餐厅布件服务标准
- 18 / ◆布件修补服务标准
- 19 / ◆公共场所清洁服务标准
- 19 / ◆绿化服务标准
- 20 / ◆员工食堂服务标准



第2章 办公用品管理

- 21 / 办公用品管理规范
- 21 / ◆办公用品的分类

- 22 / ◆办公用品的管理原则
- 22 / ◆办公用品的申报审批
- 22 / ◆办公用品的采购供应
- 23 / ◆办公用品的验收入库
- 23 / ◆办公用品的日常管理
- 25 / ◆仓库管理
- 26 / ◆报表管理
- 27 / 办公用品使用节省方法



第3章

客房设备用品管理

- 33 / 客房设备用品管理的内容
- 33 / ◆客房设备用品包括的内容
- 34 / ◆客房设备用品的分类
- 35 / ◆客房设备用品管理的特点
- 35 / ◆加强客房设备用品管理的必要性
- 37 / ◆客房设备用品管理的主要任务
- 37 / 客房设备用品的管理方法
- 38 / ◆核定客房设备用品的需要量
- 39 / ◆做好客房设备用品审查、领用和登记
- 39 / ◆分级归类管理
- 40 / ◆日常保管和使用
- 40 / ◆妥善处理设备事故



41 / ◆做好客房设备用品的补充和更新

41 / 客房设备用品库房管理

41 / ◆库房管理的四个阶段

43 / ◆库房储备定额管理



第4章

电暖系统的经济运行

45 / 酒店对供电的基本要求

45 / ◆安全

45 / ◆可靠

46 / ◆优质

47 / ◆经济

47 / 电压的选择和调整

47 / ◆供电电压的选择

48 / ◆供电电压的调整

48 / ◆电力负荷的级别

49 / 酒店供电系统

49 / ◆供电的方式

50 / ◆室外进线系统

51 / ◆配电装置

51 / ◆室内输电线路的安全要求

52 / ◆室内输电线路的设计

54 / 酒店耗电情况分析

- 54 / ◆照明用电
- 54 / ◆空调用电
- 54 / ◆动力用电
- 55 / ◆生产用电
- 55 / 照明设备的合理用电
- 55 / ◆合理选择电光源和灯具
- 56 / ◆合理选择照明方式
- 56 / ◆尽量选择绿色照明
- 57 / ◆照明设备的运行管理
- 58 / 动力设备的合理用电
- 58 / ◆电动机的运行和管理
- 59 / ◆水泵的运行和管理
- 60 / ◆风机的运行和管理
- 61 / ◆其他动力设备的运行和管理
- 64 / 节约用电管理
- 64 / ◆机电设备的经济运行
- 65 / ◆完善计量措施
- 66 / ◆开展电平衡测试工作
- 66 / ◆用电考核分析
- 67 / ◆全员节电
- 67 / 供暖设备的使用管理
- 67 / ◆暖气系统的类型与选择
- 68 / ◆采暖设备的维护和调节



- 69 / ◆制定采暖系统的运行制度
- 70 / 酒店供暖系统装置
- 70 / ◆锅炉
- 70 / ◆给水设备
- 71 / ◆管道
- 71 / ◆辅助设备
- 72 / 供暖设备的安全运行管理
- 72 / ◆锅炉的购置、安装与登记
- 73 / ◆锅炉事故及其处理
- 75 / 供暖系统的经济管理
- 75 / ◆提高蒸汽系统效率的措施
- 76 / ◆冷凝水的回收
- 77 / ◆尽量减少采暖系统的热损失



第5章 电梯设备管理

- 79 / 电梯的类型
- 79 / ◆按照用途分类
- 80 / ◆按照控制方式分类
- 82 / 电梯的结构与运行
- 82 / ◆电梯的基本结构
- 83 / ◆电梯的运行
- 84 / 电梯的数量与速度



- 84 / ◆电梯的数量
- 85 / ◆电梯的速度
- 85 / 电梯的安全设施与被困人员的解救
- 85 / ◆电气安全装置
- 86 / ◆机械安全装置
- 87 / ◆电梯困人解救
- 87 / 电梯的维护与保养



第6章

水资源管理

- 89 / 酒店用水系统
- 89 / ◆生活用水
- 90 / ◆生产用水
- 90 / ◆生饮水
- 90 / 酒店饮用水管理
- 90 / ◆酒店提供饮用水的现状
- 92 / ◆管道纯净水
- 94 / 酒店锅炉用水管理
- 94 / ◆由水引起的锅炉故障
- 96 / ◆锅炉水处理
- 97 / 酒店空调用水管理
- 97 / ◆循环冷却水的水质处理
- 99 / ◆空调冷、热水处理



- 99 / ◆空气处理器凝结水的处理
- 100 / 酒店游泳池用水管理
- 100 / ◆游泳池的水质污染
- 101 / ◆游泳池的水质管理
- 103 / 酒店节约用水的方式
- 103 / ◆提高员工节水意识
- 104 / ◆改造用水设备减少用水量



第7章 车辆交通管理

- 107 / 车辆交通部经理管理职责
- 107 / ◆职权
- 107 / ◆责任
- 108 / ◆业务要求
- 108 / ◆工作内容
- 109 / 车辆调度室管理职责
- 109 / ◆调度经理
- 110 / ◆调度员
- 110 / ◆安全经理
- 111 / 车辆交通部员工的管理
- 111 / ◆材料采购员职责
- 112 / ◆油料员的职责
- 112 / ◆材料仓管员的职责



- 112 / ◆司机的职责
- 114 / 车辆使用管理规定
- 114 / ◆对讲机的使用规则
- 114 / ◆计程收费表的使用规则
- 115 / ◆车辆计费方法
- 115 / ◆过失处理
- 117 / 安全驾驶管理规定
- 117 / ◆司机责任制管理规定
- 118 / ◆汽车司机驾驶规定
- 119 / ◆交通安全责任制管理规定
- 120 / ◆交通事故及违章处理
- 121 / 车辆的管理制度
- 121 / ◆车辆管理规定
- 129 / ◆公务车使用及管理规定



第8章 工程管理与维修

- 135 / 工程管理
- 135 / ◆制冷
- 140 / ◆制热
- 143 / ◆热的回收
- 145 / ◆输送系统的保养
- 150 / ◆采暖、通风和空调系统的控制



152 /	◆ 空气过滤
154 /	◆ 太阳能系统
157 /	维修系统
157 /	◆ 维修的功能
160 /	◆ 维修部门结构
161 /	◆ 维修的控制系统
163 /	◆ 维修预算
165 /	◆ 维修计划表
166 /	◆ 维修自动化
169 /	工程与维修业务表格
169 /	◆ 工程报修单
170 /	◆ 工程维修反馈单
171 /	◆ 万能技工工作登记表
172 /	◆ 设备维修统计表
173 /	◆ 设备改造审批单
174 /	◆ 设备改造验收单
175 /	◆ 设备报废单
176 /	◆ 设备事故报告单
177 /	◆ 设备变动统计季报表
178 /	◆ 闲置设备统计季报表
179 /	◆ 设备改造统计季报表
180 /	◆ 设备技术指标统计季报表
181 /	◆ 设备台账表



182 / ◆设备购置和调入登记表

183 / ◆设备调出和报废登记表

184 / ◆工程档案审核鉴定表



第9章 安全管理

185 / 前厅和客房的安全管理

185 / ◆入口控制

186 / ◆电梯控制

187 / ◆客人入住安全管理

188 / ◆客人行李安全管理

188 / ◆接待访客安全管理

189 / ◆客房走廊安全管理

189 / ◆客房安全管理

191 / 餐饮安全管理

191 / ◆餐饮服务安全管理

191 / ◆厨房生产安全管理

192 / ◆食品储存卫生管理

193 / ◆食品销售卫生管理

194 / 其他部门的安全管理

194 / ◆财务安全管理

195 / ◆工程部安全管理

195 / ◆人事培训部安全管理