



快捷酒店 工程管理



史鸿滨 / 编著



快捷酒店 工程管理



史鸿滨 / 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

快捷酒店工程管理 / 史鸿滨编著. —北京: 企业管理出版社, 2016.6

ISBN 978-7-5164-1203-9

I. ①快… II. ①史… III. ①饭店—工程管理

IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第121327号

书 名: 快捷酒店工程管理

作 者: 史鸿滨

责任编辑: 张 羿

书 号: ISBN 978-7-5164-1203-9

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路17号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68701292

电子信箱: 80147@sina.cn zhs@emph.cn

印 刷: 北京宝昌彩色印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170毫米×240毫米 16开本 16.5印张 250千字

版 次: 2016年6月第1版 2016年6月第1次印刷

定 价: 46.00元

版权所有 翻印必究·印装错误 负责调换

PERFACE

前言

随着现代社会的高速发展，生活节奏的不断加快，人们在出行中对酒店的要求不仅仅是满足衣食住行等基本问题，更对酒店有着方便、简洁、快捷的要求，快捷型酒店正是这样一个既可以满足人们基本需要，又满足人们更高层次要求的现代化场所。而一个快捷型酒店的好坏，主要就看这个酒店的设施设备是否完善，一旦设施设备出了故障，服务等其他环节就势必会受到影响，而且这些设施给客户带来的服务几乎无法由人来代替。因此，越来越多的酒店管理者们认识到，酒店工程管理是酒店管理中的重要环节，做好酒店工程管理也是酒店经营取得成功的关键之一。

在酒店中，工程部是保障各种设施设备更好地服务于客户的职能部门，它对保证酒店服务质量，为顾客提供舒适环境，提高酒店的经济效益，保持酒店硬件档次和维护企业形象起着重要的作用。它的主要任务是对酒店的设施设备进行综合管理，在做好设备设施的择优选购、合理装配以及正确使用的时候，更要指导其他部门正确使用、精心维护、定期科学检修并适时更新，保持设备完整，不断挖掘酒店的技术装备潜力，充分发挥设备效能。因此，酒店管理者必须认识到，工程管理的好坏不仅关系到酒店服务质量和客户的安全，更与酒店的销售价格和利润有着直接的联系。

一个尽职尽责的酒店管理者，必须要给予酒店工程管理足够的重视。具体来说，酒店管理者不仅要在酒店中组织一支精良的管理队伍，保证酒店各种设施设备的良好运行，还要控制好工程成本，保证酒店的最大利润。

因此，为了提高酒店管理者在工程管理上的工作效率，保证酒店的正常运

行，我们在了解快捷酒店工程管理基本情况的基础上，对社会中一些快捷酒店进行了深入调查与研究，专门为广大酒店管理者编写了《快捷酒店工程管理》一书，详细解析了酒店工程部的组织结构和岗位编制，拿来即用，方便快捷；其次，本书还专门对工程部设施设备的管理、成本控制、维修更新及其信息管理等方面进行了详细的阐述。

总之，这是一本酒店管理者最实用的案头手册，一定会为酒店管理者的工程管理工作带来惊喜！

CONTENTS

目录

第1章

酒店工程管理与组织

第一节 酒店工程管理概述 / 002

酒店工程管理的含义 / 002

酒店工程管理学研究的基本范围 / 002

酒店工程管理的重要性 / 003

酒店工程部的管理目标 / 005

酒店工程部的主要职责 / 006

第二节 酒店工程部组织结构 / 008

酒店工程部人员结构和说明 / 008

工程部岗位编制 / 009

酒店工程部与其他部门之间的工作协调 / 010



第三节 酒店工程部的岗位职责 / 013

工程部主管的岗位职责 / 013

维修人员的岗位职责 / 014

酒店工程部的日常工作流程 / 015

第四节 工程部各岗位工作标准流程 / 017

设备管理流程 / 017

设备日常维修流程 / 018

常见设备事故处理流程 / 019

能源管理流程 / 025

锅炉操作流程标准 / 025

空调操作流程标准 / 026

配电室操作流程标准 / 027

安全运营管理流程 / 027

资料管理流程 / 028

第2章

酒店工程管理制度

第一节 工程部人员管理制度 / 032

工程部值班制度 / 032

工程部交接班制度 / 033

设备设施日常巡回检查制度 / 033

工程部员工奖惩制度 / 034

外包人员管理制度 / 035



第二节 工程部材料申领制度 / 037

维修材料及工具领用制度 / 037

机房钥匙管理制度 / 038

工程部档案借阅制度 / 038

检修工具管理制度 / 039

第三节 工程部设备管理制度 / 041

设备使用制度 / 041

空调操作管理制度 / 041

锅炉操作管理制度 / 042

电梯监控制度 / 043

设备维修管理制度 / 044

维修计划的编制 / 046

设备设施保养制度 / 048

第四节 工程部能源管理制度 / 050

水泵房管理制度 / 050

配电室操作管理制度 / 051

水质化验制度 / 052

热水锅炉房安全管理制度 / 053

第五节 工程部安全管理制度 / 055

电梯安全管理制度 / 055

防火安全“三级”检查制度 / 056

消防设备检修与保养制度 / 057



第3章

工程部设备设施管理

第一节 酒店设备基本概念和发展 / 062

酒店设备的定义及其分类 / 062

酒店设备管理及其发展趋势 / 064

第二节 酒店设施设备的基础管理 / 065

酒店设备系统 / 065

酒店设备的资产管理 / 068

酒店设备的投资决策 / 070

第三节 酒店设备管理的实施 / 073

酒店设备管理的目标 / 073

酒店设备管理可能存在的问题 / 074

第四节 酒店设备的全员管理 / 076

设备全员管理概述 / 076

树立全员管理的观念 / 077

第4章

酒店设备使用和操作规范

第一节 酒店设备的使用及维修管理 / 080

设备的使用 / 080

设备磨损与故障规律 / 081



设备大修 / 083

第二节 客房设备种类及其操作规范 / 085

客房设备的种类 / 085

清扫设备操作规范 / 089

洗衣设备操作规范 / 091

第三节 酒店设备的维护和保养 / 094

客房设备维护保养规范 / 094

洗衣设备维护保养规范 / 097

弱电设备维护保养规范 / 099

网络设备维护保养规范 / 101

电梯维护保养规范 / 105

电气设备保养操作规范 / 109

电气设备维修操作规范 / 111

空调设备维护保养规范 / 115

锅炉设备保养操作规范 / 120

锅炉设备维修操作规范 / 121

给排水设备维护保养规范 / 122

设备的润滑 / 125

第5章

酒店设备更新和改造

第一节 酒店设备更新和改造基本含义 / 130

设备更新和改造 / 130

设备更新改造的条件 / 132



- 设备更新改造的作用 / 133
- 设备更新和改造的种类 / 134
- 酒店设备更新改造的目的 / 135

第二节 酒店设备更新改造的实施 / 137

- 设备更新改造项目决策 / 137
- 设备更新改造计划的编制 / 138
- 设备更新改造的具体实施 / 143
- 设备更新改造的实施要点 / 143

第三节 设备更新改造的具体程序 / 145

- 设备更新改造的六个阶段 / 145
- 工程现场管理的手段 / 147
- 设备改造的评价 / 148

第6章

酒店工程成本控制

第一节 酒店工程成本控制总则 / 152

- 酒店工程成本认识的四大误区 / 152
- 工程成本控制的要点 / 153
- 酒店工程成本控制措施 / 156
- 酒店装修工程成本管理控制 / 158
- 酒店装修工程成本管理常见问题 / 159
- 酒店装修工程成本管理常见问题对策分析 / 161



第二节 能源成本控制 / 164

切实做好酒店能源控制 / 164

酒店能源管理策略 / 165

能源消耗指标的调整 / 167

节能技术的应用 / 167

第三节 人力成本控制 / 172

工程部人力成本控制的三个主要问题 / 172

工程部人员的一专多能培训 / 174

外包工程管理 / 175

第7章

酒店工程维修质量全面控制

第一节 工程维修质量全面控制概述 / 178

工程维修质量观念 / 178

影响工程维修质量的主要因素 / 179

酒店全面质量管理目标 / 180

全面质量管理的基准体系 / 181

全面质量管理的检查体系 / 182

第二节 工程维修质量检测 / 184

对施工单位服务质量的要求 / 184

不同项目的维修质量标准 / 184

第三节 工程关键部位的质量控制措施 / 186

厨房、卫生间渗漏的主要预控措施 / 186



管道安装的主要预控措施 / 186

水电安装施工与质量控制 / 187

消防系统施工与质量控制 / 188

第四节 设备保养与维修成本控制 / 189

设备保养与维修成本控制的作用 / 189

设备保养与维修成本控制理论 / 190

设备保养与维修四大控制措施 / 194

严格杜绝酒店工程维修资金虚报 / 198

第五节 酒店工程系统定期巡检 / 200

中央空调定期巡检 / 200

消防设施设备定期巡检 / 203

监控安保设备定期巡检 / 204

给排水系统巡检 / 206

强弱电系统巡检 / 207

供暖系统巡检 / 212

网络宽带检修计划及标准 / 214

第8章

酒店工程信息管理

第一节 工程信息管理的基本概况 / 216

酒店信息管理系统应用现状 / 216

信息管理系统的作用 / 217

信息管理系统的目标 / 218



第二节 工程信息管理系统 / 220

工程信息管理的数据库建设 / 220

酒店内部信息管理系统 / 223

酒店外部信息管理系统 / 225

前台管理子系统 / 227

后台管理子系统的功能模块 / 230

第三节 信息管理系统的应用 / 232

酒店信息管理系统的结构 / 232

酒店信息管理系统的维护 / 233

酒店计算机集成应用 / 234

附录：酒店工程部常用表单 / 240



第1章

酒店工程管理与组织

酒店工程管理是酒店经营管理的重要组成部分，酒店店长必须熟悉并重视工程部门的设置，明确工程部的职责与组织结构。

第一节 酒店工程管理概述

酒店工程管理的含义

酒店工程管理是一门新兴交叉学科，介于管理学和土木工程学之间。它的研究主体是由技术服务人员、酒店工程管理人员和相关组织管理制度构成的工程管理系统；研究客体是由酒店建筑、服务设备以及相关技术运行标准等构成的工程技术系统。在酒店管理实践中，通常会设立一个专门的智能部门，即工程部来综合管理全店设施设备、能源供应等各个方面的事情。

目前，在酒店经营管理中，酒店设备设施的完好程度和良好运行管理状况，已成为酒店经营管理水平、服务质量和星级标准的重要标志之一。但是酒店工程管理还没有形成准确的定义。美国密歇根大学Borsenik教授和希尔顿酒店管理学院Stutts教授从基本管理目的这一特定角度把酒店工程管理定义为：“保持酒店建筑结构、设备、运行系统和产品处于随时可用或特定要求的状态”。通俗地说，酒店工程管理是从酒店规划建设，设备采购与安装，设备运行、保养与维修，一直到酒店改造与设备更新的全部管理过程。

酒店工程管理学研究的基本范围

酒店工程管理作为具有管理学和工程学双重属性的交叉学科，它的基本研



究范围是由其学科属性决定的,主要包括酒店工程管理和酒店工程技术两大系统。其中,酒店工程管理主要包括工程管理目标、管理程序和组织结构等具体研究领域,酒店工程技术则包括建筑与设备规划设计标准、操作程序与规范、保养与维修标准等具体研究领域内容。

酒店工程部的实际工作主要是要解决酒店设施的最佳利用途径的问题,也就是,工程部门要正确组合酒店工程技术人力资源和酒店设施与设备资源,理顺工程部组织管理与设备操作、维修和维护保养之间的关系。依据数学分析方法来设计数据处理系统,开发有助于财务计划和成本控制的管理控制系统,设计生产计划和控制系统,以协调生产活动和产品质量控制,设计或改进工作评估项目和薪资管理系统,这是解决酒店工程组织、运行以及相关问题的最有效的途径。要做到这一点,工程部就要利用人力资源、机器设备和能源等几个方面来解决酒店工程组织、运行及其他方面的问题。

因此,酒店工程管理学主要研究工程规划、设计、安装、运行、维修、保养、更新以及改造等方面操作以及管理的技术原理与一般规律,分析和确定工程设施的技术标准以及相应的设备操作程序与规范,研究高新技术应用的作用与途径,并在实际工作中,不断探索酒店工程系统运行中各种突发问题以及设施设备安全隐患的解决方法。

酒店工程管理的重要性

不管是在酒店筹建期间,还是在酒店经营过程中,工程管理都是不可缺少的一部分。只有工程部不断对酒店内的各种设施设备进行监督管理,才能保证酒店的正常营业,一旦设备出了故障,服务就会受到影响,几乎无法由人来代替。现在越来越多的酒店管理者们开始认识到,做好酒店工程管理,是酒店经营取得成功的关键之一。因此,工程部在酒店管理中的地位越来越突出,它的重要性也越来越凸显。在实际工作中,一旦酒店内的设施设备出现故障,工程部必须第一时间进行处理,确保酒店的正常运营。

