

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

星 · 级 · 酒 · 店 ·  
**工程部**  
经 · 理 · 案 · 头 · 手 · 册

中国酒店员工素质研究组◎编著

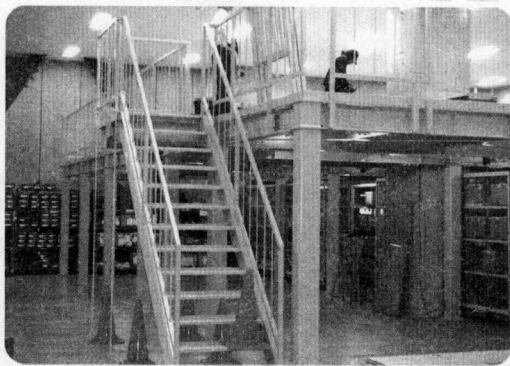


中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

# · 星 · 级 · 酒 · 店 · 工 程 部 经 理 案 头 手 册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店工程部经理案头手册/中国酒店员工素质研究组编著.

-北京: 中国经济出版社, 2008. 4

(中国酒店岗位培训系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5017 - 8495 - 0

I. 星… II. 中… III. 饭店—企业管理—手册 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027632 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: [www.economyph.com](http://www.economyph.com)

策划编辑: 叶亲忠 (电话: 010 - 88380089 E-mail: [yeqz@sina.com](mailto:yeqz@sina.com))

责任编辑: 叶亲忠

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞装帧设计工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京金华印刷有限公司

开 本: 787mm × 980mm 1/16

印张: 14.75 字数: 195 千字

版 次: 2008 年 5 月第 1 版

印次: 2008 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 8495 - 0/F · 7487

定价: 34.00 元

---

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

# 中国酒店岗位培训系列丛书

## 编委会

主 编： 陈明星

编委会名单(以姓氏笔画顺序排列)：

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 于国强 | 马兴欢 | 王美玉 | 王国付 | 叶红婷 |
| 张 伟 | 张绮霞 | 刘 铭 | 刘树毅 | 吕文俊 |
| 连海安 | 许岑岑 | 陈明国 | 陈三月 | 陈明阳 |
| 陈 鹏 | 陈明丽 | 周 迎 | 季福林 | 杨 微 |
| 庞海波 | 罗志刚 | 金 凤 | 赵风全 | 姚秋华 |
| 郭明武 | 郭海平 | 徐宝良 | 舒朝普 | 彭 敏 |
| 彭 鑫 | 谢 进 | 程 功 | 熊 威 | 戴 玄 |

## 序 言

《中国酒店岗位培训系列丛书》即将出版发行之际，受邀为本系列丛书作序，思索之余，浅谈本人观点，权当抛砖引玉！

近年来，中国酒店业正以惊人速度发展，中国酒店业门户网站：最佳东方（VeryEast.Cn）信息中心的数据显示，截至2006年底，全国星级酒店总数达到13378家，同比增长11.26%，国际联号饭店在中国的扩张速度超过了20%，经济型酒店更以每年200%~300%的速度发展。2007年，全国住宿与餐饮业零售额累计突破1.2万亿元，同比增长19.4%。

但是相对于酒店业的快速发展，酒店教育在中国的发展却相对滞后。最佳东方对国内星级酒店所做的调查发现：90%以上的酒店认为，当前旅游类院校偏重课堂理论教学，对实践环节重视不够，传授内容与实践脱节。人才的缺失，已成为制约中国酒店业发展壮大的瓶颈因素。

作为培养酒店管理人才的大专、本科院校，他们更加注重理论知识的传授，而这些知识恰恰与实践运作脱节，再加上授课老师多数本身并不懂酒店，缺乏实际酒店管理经验。可以想象，一个搞不清楚状况的老师，教出的学生是什么样子。当毕业生进入酒店，酒店还要花大量人力物力从最基础的内容从头教起。酒店企业哀叹无才可用，甚至排斥录用应届生也是在情理之中。

国外的“洛桑模式”之所以备受推崇，是因为它将理论知识



和实践运作的结合渗透到教学的每一个环节，教学过程实际就是在酒店企业工作的过程。学校就是酒店，学生以酒店员工的身份负责其他人的饮食和住宿，他们从日常生活中学习和了解酒店业务，体会酒店人应有的职业精神。通过这样的潜移默化，学生毕业后进入酒店自然就知道该怎么工作，该具备怎样的职业态度。

最值得一提的是，瑞士洛桑管理学院还要求从教者必须具有实践经验，每隔三五年要回到企业里去，不断丰富新的经营信息，调研酒店企业经营中出现的新问题，从而不断更新教学内容，提高教学质量。如此周而复始，使得教学始终与行业紧密结合。这些都是值得我们国内教育培训机构思考和借鉴的。

21 世纪，中国酒店业的发展需要大量高素质的专业人才。这支人才队伍的形成不仅需要国内酒店企业和大中专院校、教育机构的共同努力，更需要广大酒店人自发自动地主动学习和积极实践，希望这套丛书能给广大的同行和读者带来一些启发和思考。

最佳东方——中国酒店业门户网站 CEO 乔毅

2008 年 3 月

## 前 言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。中国酒店业正逐渐成为全球酒店市场的一个重要组成部分。环球大视野下的中国酒店，如何在竞争中立于强者之位，倡导特色、个性化服务无疑是每个酒店不约而同采用的办店理念，但特色、个性化服务的根基则是酒店每个员工对客户服务的专业化、规范化水平。可以说，员工素质直接影响到酒店发展的成败，影响到酒店特色与个性化服务理念的执行效果。酒店专业化、规范化服务是特色、个性化服务的重要基础和保证。提升酒店员工专业化、规范化服务水平已迫在眉睫！

“中国酒店员工素质研究组”经过多年的深入研究，在诸位业界专家和最佳东方——中国酒店业门户网站的大力支持下，立足中国国情，推出了“中国酒店岗位培训系列丛书”。本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，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，为酒店每个工作岗位、



工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

本系列丛书具有以下几个特点：

1. 内容详尽，涵盖面广

本系列丛书汇集了国际酒店培训管理的先进管理经验和方法，内容全面详尽、系统，工作标准与工作规范涵盖了酒店各职能部门工作的方方面面，能全面系统地指导酒店各岗位职能的培训工作。其中的表格与制度，各酒店根据具体情况进行适当修改即可使用，能极大地提高员工的工作效率和企业的运营效率。

2. 内容实用，可操作性强

本系列丛书没有过多的理论阐述，内容通俗易懂。工作规范与标准，条理清晰、可操作性强；管理制度，能紧密结合酒店的实际情况，完备而规范；常用表格，简洁规范、方便实用，稍作修改即可使用。无论是工作标准，还是岗位职责的界定与描述，实用性和可操作性都很强。

3. 内容专业，针对性强

本系列丛书由“中国酒店员工素质研究组”所有专家和资深酒店培训讲师经过多年的深入研究而编写，并得到了北京、上海、深圳等地的星级酒店的全力支持，内容专业而不脱离实际，针对性强。

本系列丛书既适合酒店各职能部门广大员工参考阅读，也可作为酒店管理人员进行岗位培训的专用教材。

中国酒店员工素质研究组

2008年2月



# 目 录

## CONTENTS

### 第 1 章 工程部概述

- 1.1 工程部的地位及作用 ..... 1
- 1.2 工程部的工作内容 ..... 2

### 第 2 章 工程部工作人员岗位职责

- 2.1 工程部经理 ..... 5
- 2.2 设备运行维修部经理 ..... 7
- 2.3 土建装修部经理 ..... 8
- 2.4 电力运行维修部经理 ..... 10
- 2.5 调度兼保管 ..... 11
- 2.6 综合管理员 ..... 12
- 2.7 电力维修主管 ..... 14
- 2.8 机修组主管 ..... 16
- 2.9 空调、冷冻机房领班 ..... 17
- 2.10 锅炉房领班 ..... 18
- 2.11 修缮组领班 ..... 20
- 2.12 全能技工组领班 ..... 21
- 2.13 空调、冷冻机房操作工 ..... 22
- 2.14 锅炉工 ..... 23
- 2.15 机修工 ..... 24
- 2.16 维修工 ..... 25

|      |             |    |
|------|-------------|----|
| 2.17 | 全能技工 .....  | 26 |
| 2.18 | 强电维修工 ..... | 27 |
| 2.19 | 弱电维修工 ..... | 28 |
| 2.20 | 电梯维修工 ..... | 29 |

### 第3章 工程部工作规范

|      |                             |    |
|------|-----------------------------|----|
| 3.1  | 锅炉投运前的检查与启动运行的操作工作规范 .....  | 30 |
| 3.2  | 锅炉正常停运与紧急停炉的操作工作规范 .....    | 31 |
| 3.3  | 锅炉水质化验工作规范 .....            | 32 |
| 3.4  | 锅炉设备维修保养工作规范 .....          | 33 |
| 3.5  | 冷冻机起动前检查与起动运行的工作规范 .....    | 36 |
| 3.6  | 冷冻机停机操作工作规范 .....           | 37 |
| 3.7  | 冷冻机维修保养工作规范 .....           | 38 |
| 3.8  | 空压机水处理工作规范 .....            | 39 |
| 3.9  | 空压机长期停机的维护与起动前的检查工作规范 ..... | 40 |
| 3.10 | 空压机操作工作规范 .....             | 41 |
| 3.11 | 蒸气夹套锅操作工作规范 .....           | 42 |
| 3.12 | 热交换器操作工作规范 .....            | 43 |
| 3.13 | 低压操作工作规范 .....              | 43 |
| 3.14 | 维修操作工作规范 .....              | 44 |
| 3.15 | 倒闸操作工作规范 .....              | 45 |
| 3.16 | 带电操作工作规范 .....              | 46 |
| 3.17 | 电梯操作工作规范 .....              | 47 |
| 3.18 | 电梯维修工作规范 .....              | 49 |
| 3.19 | 机修工工作规范 .....               | 52 |
| 3.20 | 电焊工工作规范 .....               | 54 |
| 3.21 | 气焊、气割工作规范 .....             | 55 |
| 3.22 | 车床工工作规范 .....               | 56 |
| 3.23 | 全能技工操作工作规范 .....            | 57 |
| 3.24 | 泥工工作规范 .....                | 58 |

|      |                       |    |
|------|-----------------------|----|
| 3.25 | 木工工作规范 .....          | 59 |
| 3.26 | 漆工工作规范 .....          | 60 |
| 3.27 | 管道工工作规范 .....         | 61 |
| 3.28 | 铜、白铁工工作规范 .....       | 62 |
| 3.29 | 沙发修理工工作规范 .....       | 63 |
| 3.30 | 地毯工工作规范 .....         | 64 |
| 3.31 | 程控电话系统工作规范 .....      | 64 |
| 3.32 | 音像系统工作规范 .....        | 67 |
| 3.33 | 台钻工工作规范 .....         | 68 |
| 3.34 | 砂轮机工工作规范 .....        | 69 |
| 3.35 | 安装砂轮工作规范 .....        | 70 |
| 3.36 | 砂轮切割机工作规范 .....       | 71 |
| 3.37 | 圆锯机工工作规范 .....        | 71 |
| 3.38 | 电焊机工工作规范 .....        | 72 |
| 3.39 | 氧气、乙炔气瓶操作工作规范 .....   | 73 |
| 3.40 | 氮气瓶、氟里昂气瓶操作工作规范 ..... | 74 |
| 3.41 | 液化石油气瓶操作工作规范 .....    | 75 |
| 3.42 | 液化气炉灶操作工作规范 .....     | 76 |
| 3.43 | 燃油炉灶操作工作规范 .....      | 76 |
| 3.44 | 饺子机操作工作规范 .....       | 77 |
| 3.45 | 绞肉机操作工作规范 .....       | 78 |
| 3.46 | 搅拌机操作工作规范 .....       | 79 |
| 3.47 | 和面机操作工作规范 .....       | 79 |
| 3.48 | 摇面机操作工作规范 .....       | 80 |
| 3.49 | 蒸饭箱操作工作规范 .....       | 80 |
| 3.50 | 烘炉、面包炉操作工作规范 .....    | 81 |
| 3.51 | 电炉操作工作规范 .....        | 81 |
| 3.52 | 切片机操作工作规范 .....       | 82 |
| 3.53 | 微波炉操作工作规范 .....       | 83 |
| 3.54 | 设备设施报修、急修工作规范 .....   | 84 |



|      |                        |    |
|------|------------------------|----|
| 3.55 | 设备物品、配件管理与领用工作规范 ..... | 85 |
| 3.56 | 设备事故处理工作规范 .....       | 86 |

## 第4章 工程部设备设施质量标准

|     |                      |     |
|-----|----------------------|-----|
| 4.1 | 锅炉系统工作质量标准 .....     | 88  |
| 4.2 | 空调、冷冻机系统工作质量标准 ..... | 90  |
| 4.3 | 压力容器设备的质量标准 .....    | 92  |
| 4.4 | 电气系统工作质量标准 .....     | 93  |
| 4.5 | 电梯设备设施及运行质量标准 .....  | 95  |
| 4.6 | 各项维修工种工作质量标准 .....   | 97  |
| 4.7 | 修复设备质量标准 .....       | 101 |

## 第5章 工程部管理制度模板

|      |                              |     |
|------|------------------------------|-----|
| 5.1  | 设备、设施管理制度模板 .....            | 102 |
| 5.2  | 锅炉房管理制度模板 .....              | 112 |
| 5.3  | 压力容器管理制度模板 .....             | 117 |
| 5.4  | 空调、冷冻系统管理制度模板 .....          | 118 |
| 5.5  | 电气管理制度模板 .....               | 121 |
| 5.6  | 电梯管理制度模板 .....               | 127 |
| 5.7  | 电脑、电话、音像设备设施故障处理管理制度模板 ..... | 132 |
| 5.8  | 设备、设施维修保养制度模板 .....          | 132 |
| 5.9  | 安全生产管理制度模板 .....             | 137 |
| 5.10 | 能源管理制度模板 .....               | 145 |
| 5.11 | 工程项目管理制度模板 .....             | 147 |
| 5.12 | 预算管理与成本费用管理制度模板 .....        | 154 |
| 5.13 | 人事管理制度模板 .....               | 155 |

## 第6章 工程部工作实用表格举例

|     |             |     |
|-----|-------------|-----|
| 6.1 | 设备卡 .....   | 157 |
| 6.2 | 设备登记卡 ..... | 159 |

|      |                                |     |
|------|--------------------------------|-----|
| 6.3  | 机电设备汇总表 .....                  | 160 |
| 6.4  | 电视机设备汇总表 .....                 | 161 |
| 6.5  | 风机管设备汇总表 .....                 | 162 |
| 6.6  | 年度设备更新项目计划表 .....              | 163 |
| 6.7  | 年度设备更新改造项目年底统计表 .....          | 164 |
| 6.8  | 酒店年度新建、改建、扩建和装修改造项目计划预报表 ..... | 165 |
| 6.9  | 酒店年度新建、改建、扩建和装修改造项目年底统计表 ..... | 166 |
| 6.10 | 设备、设施急修、报修单 .....              | 167 |
| 6.11 | 特种设备维修保养申请表 .....              | 168 |
| 6.12 | 蒸汽锅炉运行日报表（燃油） .....            | 170 |
| 6.13 | 锅炉及设备运行交接班记录表 .....            | 172 |
| 6.14 | 锅炉房班组经济核算总分析表 .....            | 173 |
| 6.15 | 锅炉故障处理记录表 .....                | 174 |
| 6.16 | 水处理设备运行及水质化验记录表（一台用） .....     | 175 |
| 6.17 | 水处理设备运行及水质化验记录表（多台用） .....     | 177 |
| 6.18 | 空调系统、冷冻机房设备定期维修保养记录表 .....     | 179 |
| 6.19 | 空调系统、冷冻机房设备故障处理记录表 .....       | 179 |
| 6.20 | 空调系统、冷冻机房设备仪器、仪表定期校验记录表 .....  | 180 |
| 6.21 | 变配电室运行日记表 .....                | 181 |
| 6.22 | 变配电室电器设备缺陷及故障记录表 .....         | 181 |
| 6.23 | 变配电设备维修保养记录表 .....             | 182 |
| 6.24 | 停送电倒闸操作票 .....                 | 183 |
| 6.25 | 变配电间检修工作票 .....                | 184 |
| 6.26 | 带电工作票 .....                    | 185 |
| 6.27 | 移动电具使用登记表 .....                | 186 |
| 6.28 | 电梯巡查记录表 .....                  | 187 |
| 6.29 | 电梯安全附件定期校验记录表 .....            | 188 |
| 6.30 | 电梯定期维修保养及改造记录表 .....           | 189 |
| 6.31 | 电梯故障处理记录表 .....                | 189 |
| 6.32 | 电话、音像系统设备、设施事故处理记录表 .....      | 190 |



|      |                              |     |
|------|------------------------------|-----|
| 6.33 | 全能技工检修项目表 .....              | 191 |
| 6.34 | 全能技工工作检查记录表 .....            | 195 |
| 6.35 | 全能技工工作周报 .....               | 196 |
| 6.36 | 全能技工工作月报表 .....              | 197 |
| 6.37 | 内部物料用品领用单 .....              | 198 |
| 6.38 | 酒店能源计量检测情况统计表 .....          | 199 |
| 6.39 | 能源消费情况月(季、年)报表 .....         | 200 |
| 6.40 | 基建项目节能效益评价表 .....            | 204 |
| 6.41 | 技改项目节能效益评估表 .....            | 205 |
| 6.42 | 年度劳动保护技术措施计划表 .....          | 206 |
| 6.43 | 工程项目立项审批表 .....              | 207 |
| 6.44 | 工程项目开工报告表 .....              | 208 |
| 6.45 | 工程项目整改验收通知单 .....            | 209 |
| 6.46 | 工程项目预(决)算审批表 .....           | 210 |
| 6.47 | 工程材料、设备、施工工艺变更通知单 .....      | 211 |
| 6.48 | 工程竣工项目验收表 .....              | 212 |
| 6.49 | 项目相关资料目录 .....               | 213 |
| 6.50 | 工程部管理人员考核表(分部经理、主管、领班) ..... | 215 |
| 6.51 | 工程部维修工考核表 .....              | 218 |
| 6.52 | 工程部运行工考核表 .....              | 221 |

## 第 1 章 工程部概述

### 1.1 工程部的地位及作用

在酒店经营管理中,工程部是全酒店设备、设施、能源等综合管理的一个职能部门。酒店的设备、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。

现代酒店设备、设施种类繁多,主要有房屋及各种建筑物、家具、交通工具、设备等。酒店设备可分为三类:一是动能设备,主要有锅炉、制冷空调设备、变配电设备,以及风机、水泵等;二是机电设备,主要有电梯、起重设备、洗衣设备、清洁设备、各种维修机械设备、厨房机械设备、食品加工及储藏设备等;三是电子设备,主要有通讯设备、影视设备、音响设备、闭路电视及接收系统等。上述设备、设施除部分划归酒店相关部门在工程部指导下进行管理、使用、维护保养外,大多数设备、设施都规定由工程部负责实施监控、运转、维修、保养和使用。

因此,工程部在酒店中的作用主要表现在:

#### 1. 提高服务质量

工程部直接运行和管理现代化的酒店设备,通过设施、设备为宾客提供服务,是保证宾客舒适、安全、方便,直接给客人留下服务形象的部门。工程部的工作,对提高酒店服务质量有至关重要的意义。

## 2. 影响销售价格

完美的设备和功能加上完美的服务，才能够推出高品质产品，以高的价格出售而获得效益。

## 3. 保证酒店的安全

酒店的安全设备如保安电视、消防设施、防盗系统的正常运转，能使宾客获得满意的安全感。

## 4. 提高酒店的利润

完美的设备和功能可以提高销售价格，提高利润率，而工程设备运行、维护费用和能源消耗费用的节约，则直接使成本降低，利润增加。

## 5. 提高工作效率

良好的设备管理可以提高工作效率和管理效率。

## 6. 影响酒店的声誉

如果设备运转不正常，将严重影响宾客的情绪，从而有损于酒店的声誉和形象。

# 1.2 工程部的工作内容

工程部工作要坚持“以市场为导向，以成本为中心，以质量为生命”的经营管理方针和“让客人完全满意”的服务宗旨，着重做好以下几个方面的工作：

(1) 在总经理的指导下，切实执行总经理的工作指令和国家有关方针政策和规定，通过采用先进的技术和措施，为酒店提供优质



而又经济的装备。

(2) 对各种设备、设施进行科学管理,确保安全运行和经济运行。

(3) 坚持日常性维修和预防性计划维修,定期作必要的装修、改造和更新。

(4) 通过督促和指导各部门对设备、设施的正确使用和精心养护,保证设备运作功能,延长使用寿命,节约维修费用。

(5) 加强预算管理和成本核算,严格控制能源消耗,降低成本费用,使酒店各项经营活动建立在最佳的物质、技术基础上,并获得最好的经济效益和社会效益。