



商务书库 6 宾馆系列



HOTEL SERVICE MANAGEMENT

宾馆酒店 总务管理

行业深度服务与经营者的自我超越

梭伦 主编

总务管理的好坏影响宾馆酒店自身的经营和发展，因此，总务工作在宾馆酒店业中发挥着举足轻重的作用，极大程度上影响着宾馆酒店业的竞争力。

口碑热销
2版3刷
你看了吗？

 中国纺织出版社



商务书库 6 宾馆系列



宾馆酒店 总务管理

HOTEL SERVICE
MANAGEMENT

梭伦 主编

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

宾馆酒店总务管理/梭伦主编.

—北京:中国纺织出版社,2001.8

ISBN 978-7-5064-2065-5

I. 宾… II. 梭… III. ①宾馆-总务工作

②饭店-总务工作 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043182 号

责任编辑:王学军

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2009年3月第2版第3次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:18.5

字数:270千字 定价:35.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

P R E F A C E

序

总务管理，酒店工作的舞台

战略之于战争，犹如情节之于戏剧，战术比之为演员扮演的角色；后勤则相当于舞台管理，置办道具及提供演出的种种维护工作。

——赛勒斯·索普

对一般人而言，总务及总务部门乃日常接触之事，但对于究竟什么是总务管理，总务的意义，很多人却认识模糊。

什么是总务管理

一个企业需要管理的事务有很多，人们会把它进行分类管理，如政务、财务、总务等。

总务管理，狭义地讲，就是对后勤业务的一系列解决方案的统称。

习惯上，人们把与后勤相关的工作和事务统称为总务。如清洁卫生、办公用品采购、食堂工作、水电维修、房屋道路的维修等。

虽然名称同为总务，每个企业的分类会不一样，甚至大相径庭，比如有的企业把保安工作，车辆保养和调遣等归类为总务。

酒店总务的意义

有一位酒店经理人说过：“做酒店，就是把自己交给了琐碎”，也就是说，酒店有做不完的“小事”。

在酒店业内还流行着这样一句话：“酒店无小事。”

酒店的事看似小，却为大，甚至大到关乎酒店的兴衰存亡。

在一般人的印象中，总务就是那些“小事”。

相对于其他业务的管理，比如人力资源、市场营销等，总务管理的文献少之

又少,足见学者们对总务管理的忽视。

其实,总务管理中存在着许许多多看似很小、但深入其中却可能有无限大的“小事”。许多不起眼的环节,无不折射出酒店的服务、经营、管理各个方面的水准。

总务,虽然不能直接为酒店获得利润,却间接地为酒店经营带来了利润。

在酒店管理中,总务以及总务部门,不仅是不可剔除的部分,而且是酒店经营中最不可或缺的基本工作。试想,一家酒店如果总务管理混乱,如何向客人特供优质的服务?

☞ 总管管理是一门科学

为什么说总管管理是一门科学呢?

因为在实现总务管理目标的过程中,必须采取有意图、有组织、不断进行协调活动的科学手段和方法,并通过领导决策、目标管理、计划组织、指挥执行、协调控制等方法,才能解决好人与人之间、部门与部门之间、上级与下级之间、内部与外部之间的关系。

惟其如此,才能调动员工的积极性,才能使宾馆酒店业的发展有一个稳固而坚实的基础。

☞ 关于本书

本书以实用的管理理论为指导,吸取国内外宾馆酒店管理的先进经验,结合我国的国情,系统地探讨了现代宾馆酒店总务管理的各项内容,其中包括:宾馆酒店总务部管理、办公用品管理、水资源管理、电暖系统的经济运行、电梯设备管理、电脑管理及通讯设备、洗衣部的生产管理、客房设备用品管理、工程管理维修、安全管理、会议管理等等。

本书注重知识的系统性、创新性和实用性,内容丰富、涉及面广,并且结构严谨,使读者能够系统、全面地掌握现代宾馆酒店总务管理知识;在内容上既阐明了其基本的理论知识,又在此基础上有所创新和突破,既注重理论方法,又强调管理实务与技能,具有很强的操作性和实用性。希望本书的再版,能对我国的酒店业同仁有所助益。

编 者

2009年1月

Contents 目录



1 /	第一章 总务部管理
1 /	总务部门组织结构与任职条件
1 /	◆总务部的组织结构
2 /	◆各类人员的任职条件
3 /	总务部各岗位工作职责
3 /	◆总务部主任(助理)岗位职责
4 /	◆洗衣房人员岗位职责
5 /	◆绿化卫生人员岗位职责
6 /	◆员工食堂人员岗位职责
7 /	◆医务室人员岗位职责
9 /	总务部服务工作质量标准
9 /	◆洗熨服务标准
11 /	◆布件服务标准
11 /	◆公共场所清洁服务标准
12 /	◆绿化服务标准
12 /	◆员工食堂服务标准
13 /	总务部各部门工作流程图
13 /	◆湿洗工作流程图
14 /	◆干洗工作流程图
15 /	◆布件收发室工作流程图
16 /	◆熨烫工作流程图



- 17 / ◆门诊治疗工作流程图
- 18 / ◆药品管理工作流程图
- 18 / ◆消毒供应工作流程图
- 19 / ◆体检工作流程图
- 19 / 总务管理制度
- 19 / ◆布件服装洗涤管理的规定
- 20 / ◆洗涤熨烫物品赔偿制度
- 20 / ◆洗衣房特快服务收费制度
- 21 / ◆洗熨衣物结账制度
- 21 / ◆洗衣房清洁卫生制度
- 21 / ◆员工制服登记换洗制度
- 22 / ◆布件房清洁卫生制度
- 22 / ◆员工食堂厨房卫生制度
- 23 / 第二章 办公用品管理
- 23 / 办公器械管理
- 24 / 文具用品管理
- 24 / ◆文具用品管理方法
- 26 / ◆文具用品管理规定
- 27 / 公共物品使用管理
- 28 / 如何节省办公费用
- 37 / 第三章 水资源管理
- 37 / 宾馆酒店用水管理
- 37 / ◆用水系统
- 38 / ◆节约用水
- 40 / ◆中水的利用
- 42 / ◆饮用水管理
- 45 / 宾馆酒店水质管理



45 /	◆锅炉用水管理
49 /	◆空调系统水质管理
52 /	◆游泳池的水质管理
57 /	第四章 电暖系统的经济运行
57 /	宾馆酒店对供电的基本要求
57 /	◆安全
57 /	◆可靠
58 /	◆优质
58 /	◆经济
58 /	电压的选择和调整
59 /	◆供电电压的选择
59 /	◆供电电压的调整
59 /	◆电力负荷的级别
60 /	宾馆酒店供电系统
60 /	◆供电的方式
61 /	◆室外进线系统
61 /	◆配电装置
62 /	◆室内输电线路
64 /	电能的合理使用
64 /	◆耗电情况分析
65 /	◆照明的标准和要求
67 /	◆电动机、水泵、风机及其他用电设备的运行和管理
72 /	◆节约用电的管理
75 /	供暖设备的使用管理
75 /	◆暖气系统的类型与选择
76 /	◆采暖设备的维护和调节
76 /	◆制定采暖系统的运行制度

77 /	供暖设备的安全运行管理
77 /	◆供暖系统装置
79 /	◆锅炉的购置、安装与登记
80 /	◆锅炉事故及其处理
81 /	供暖系统的经济管理
81 /	◆提高蒸汽系统效率的措施
83 /	◆冷凝水的回收
83 /	◆尽量减少采暖系统的热损失
85 /	第五章 电梯设备管理
85 /	电梯的类型
85 /	◆按照用途分类
86 /	◆按照控制方式分类
87 /	电梯的结构与运行
87 /	◆电梯的基本结构
89 /	◆电梯的运行
89 /	电梯的数量与速度
90 /	◆电梯的数量
90 /	◆电梯的速度
91 /	电梯的安全与被困人的解救
91 /	◆电梯安全设施
92 /	◆电梯困人解救
93 /	电梯的维护与保养
95 /	第六章 洗衣部的生产管理
95 /	洗衣部的生产过程管理
95 /	◆洗衣部的生产过程
96 /	◆建立良好的组织工作
97 /	编制洗衣部生产计划



97 /	◆洗衣部生产计划的工作内容
97 /	◆洗衣部生产计划的原则
100 /	洗衣部整体的生产控制
100 /	◆洗衣部生产控制的概念
100 /	◆洗衣部生产控制的内容
103 /	第七章 电脑及通讯设备管理
103 /	宾馆酒店电脑管理
103 /	◆电脑前台管理系统
105 /	◆电脑后台管理系统
105 /	◆电脑管理的优越性
106 /	◆微机网络系统的硬件配置
109 /	宾馆酒店通讯设备
109 /	◆电话通信
111 /	◆传真通信
112 /	◆用户电报
113 /	第八章 客房设备用品管理
113 /	客房设备用品管理的内容
113 /	◆客房设备用品管理的特点
115 /	◆客房设备用品管理的任务
116 /	客房设备用品的管理方法
116 /	◆核定客房设备用品的需要量
117 /	◆做好客房设备用品审查、领用和登记
117 /	◆分级归类管理
118 /	◆日常保管和使用
119 /	◆妥善处理设备事故
119 /	◆做好客房设备用品的补充和更新
119 /	客房设备用品库房管理

- 119 / ◆库房管理的四个阶段
- 121 / ◆库房储备定额管理
- 122 / ◆A、B、C 分析法客房库房管理中的运用
- 125 / **第九章 车辆交通管理**
- 125 / 交通部管理人员职责
- 125 / ◆汽车部经理
- 126 / ◆调度经理
- 127 / ◆调度员
- 127 / ◆安全经理
- 128 / 交通部员工的管理
- 128 / ◆物资供应人员职责
- 129 / ◆司机的职责
- 130 / ◆司机管理规定
- 132 / ◆交通安全管理规定
- 133 / **车辆的使用及事故处理**
- 133 / ◆对讲机的使用规则
- 134 / ◆计程收费表的使用规则
- 134 / ◆车辆计费方法
- 135 / ◆过失处理
- 136 / ◆交通事故处罚
- 136 / **车辆的管理制度**
- 136 / ◆车辆管理规定
- 142 / ◆公务车使用及管理规定
- 147 / **第十章 会议管理制度**
- 147 / 宾馆酒店会议管理内容
- 147 / ◆会议管理要领
- 149 / ◆会议计划表

150 /	◆会议审核表
151 /	◆会议工作细节审核表
156 /	宾馆酒店会议管理制度
156 /	◆会议管理制度
158 /	◆会议室使用管理制度
160 /	◆会议报告制度规定
162 /	◆心得发表会实施规定
163 /	宾馆酒店会议服务管理
163 /	◆会议前的准备
167 /	◆会议期间服务
168 /	◆各种会议服务规程
173 /	第十一章 工程管理与维修
173 /	工程管理
173 /	◆制冷
176 /	◆制热
179 /	◆热的回收
180 /	◆输送系统的保养
184 /	◆采暖、通风和空调系统的控制
186 /	◆空气过滤
188 /	◆太阳能系统
189 /	维修系统
189 /	◆维修的功能
192 /	◆维修部门结构
193 /	◆维修的控制系统
195 /	◆维修预算
196 /	◆维修计划表
197 /	◆维修自动化



- 199 / 工程与维修业务表格
- 199 / ◆工程报修单
- 200 / ◆工程维修反馈单
- 200 / ◆万能技工工作登记表
- 201 / ◆设备维修统计表
- 201 / ◆设备改造审批单
- 202 / ◆设备改造验收单
- 203 / ◆设备报废单
- 204 / ◆设备事故报告单
- 205 / ◆设备变动统计季报表
- 205 / ◆闲置设备统计季报表
- 206 / ◆设备改造统计季报表
- 207 / ◆设备技术指标统计季报表
- 208 / ◆设备封存与启封登记表
- 208 / ◆设备台账表
- 209 / ◆设备购置和调入登记表
- 209 / ◆设备调出和报废登记表
- 210 / ◆工程档案审核鉴定表
- 211 / **第十二章 安全管理**
- 211 / 前厅和客房的安全管理
- 211 / ◆人口控制
- 212 / ◆电梯控制
- 212 / ◆客人入住安全管理
- 214 / ◆客人行李安全管理
- 214 / ◆接待访客安全管理
- 215 / ◆客房走廊安全管理
- 215 / ◆客房安全管理



217 /	餐饮安全管理
217 /	◆餐饮服务安全管理
217 /	◆厨房生产安全管理
218 /	◆食品储存卫生管理
219 /	◆食品销售卫生管理
219 /	其他部门的安全管理
219 /	◆财务安全管理
220 /	◆工程部安全管理
220 /	◆人事培训部安全管理
221 /	◆要害部门和部位安全管理
221 /	贵宾接待安全管理
221 /	◆贵宾抵达前的准备工作
222 /	◆贵宾在宾馆酒店期间的安全保卫工作
223 /	安全管理制度
223 /	◆保安工作制度
225 /	◆安全检查制度
226 /	◆各级安全责任管理
227 /	◆安全管理的有关制度
227 /	保安设备管理
227 /	◆锁与钥匙系统
234 /	◆闭路电视监控系统
235 /	◆贵重物品保险箱
240 /	◆报警系统
240 /	紧急事故的安全管理
240 /	◆客人伤病处理
241 /	◆客人死亡处理
241 /	◆客人违法处理



- 242 / ◆客人失物的处理
- 242 / ◆停电事故处理
- 243 / 消防管理
- 243 / ◆宾馆酒店消防委员会
- 245 / ◆各部门的消防管理
- 245 / ◆宾馆酒店消防计划
- 249 / ◆消防档案管理
- 250 / ◆消防安全告示
- 264 / 具体防火措施
- 264 / ◆动用明火管理
- 265 / ◆对火险隐患的认定及其处理
- 267 / ◆前厅防火
- 267 / ◆客房防火
- 270 / ◆餐厅防火
- 271 / ◆宾馆酒店厨房防火
- 272 / ◆洗衣房防火
- 272 / ◆库房防火
- 274 / ◆办公室防火
- 274 / ◆锅炉房防火
- 275 / ◆礼堂、剧场防火
- 276 / ◆娱乐场所防火
- 277 / ◆汽车及车库防火
- 278 / ◆电器设备防火
- 280 / ◆使用电、气焊时的防火
- 282 / ◆木工和油漆工工作中的防火



第一章 总务部管理

总务部属于宾馆酒店的后勤保障部门,它既为宾馆一线部门承担布件、洗熨、美化和清洁环境等服务,又负责宾馆员工的福利、身体保健和伙食供应等工作。所以,科学地制定总务部的各项规章制度与工作程序,优化其各方面工作的管理,能对整个宾馆酒店高水平运行产生重要作用。

总务部门组织结构与任职条件

◆总务部的组织结构

设置总务部的组织结构,要符合宾馆二线部门管理和工作的要求,力求达到该部门高效运行的目的,给宾馆一线部门提供良好的服务保证。

总务部组织结构如图 1-1 所示。

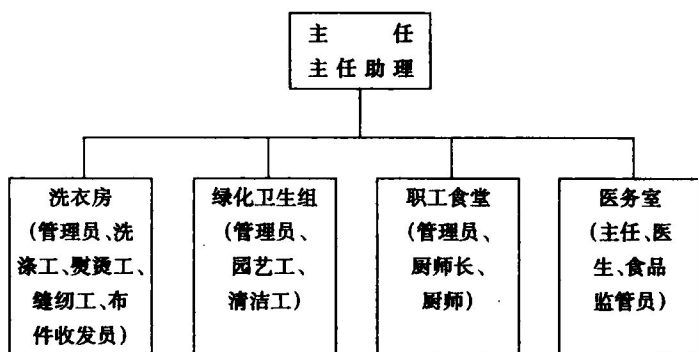


图 1-1 总务部组织结构图

◆各类人员的任职条件

一、总务部主任(助理)

年龄 30 岁以上,大学专科毕业,5 年以上宾馆总务工作经历,2 年以上管理员工作经历。英语四级,具有业务实施能力、管理能力,具有管理学、商品学、旅游、经济等方面知识,能运用电脑。

二、洗衣房管理员

25 岁以上,中专毕业,2 年以上洗衣房工作经历。英语三级,熟悉洗涤、熨烫、缝制技能知识,掌握机械、电器液压等设备知识。

三、洗涤工

20 岁以上,中专毕业,1 年以上洗衣房工作经历,掌握洗涤机一般故障的修理知识。

四、熨烫工

20 岁以上,中专毕业,1 年以上洗衣房工作经历,掌握整熨器的基本知识和一般修理技能。

五、缝纫工

20 岁以上,中专毕业,1 年以上洗衣房工作经历,能排除缝纫机的一般故障。

六、布件收发员

20 岁以上,中专毕业,1 年以上布件房工作经历,英语三级,具有业务实施能力,熟悉旅游营销、统计等基础知识,能熟练运用电脑。

七、绿化卫生管理员

25 岁以上,中专毕业,2 年以上绿化清洁工作经历,英语三级,具有业务实施能力和管理能力,能运用电脑。

八、园艺工

20 岁以上,中专毕业,1 年以上绿化园艺工作经历,具有业务实施能力。

九、清洁工

20 岁以上,具有业务实施能力,了解环卫知识和宾馆服务常识。

十、食堂管理员

25 岁以上,中专毕业,3 年以上餐饮工作经历,具有业务实施能力和管理能