

星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

中国酒店行业经理人培训首选图书

星级酒店 工程经理 工作指导手册

全面阐述酒店服务工作细节，扎实提升规范化管理水平



中国酒店规范化管理研究组◎编著



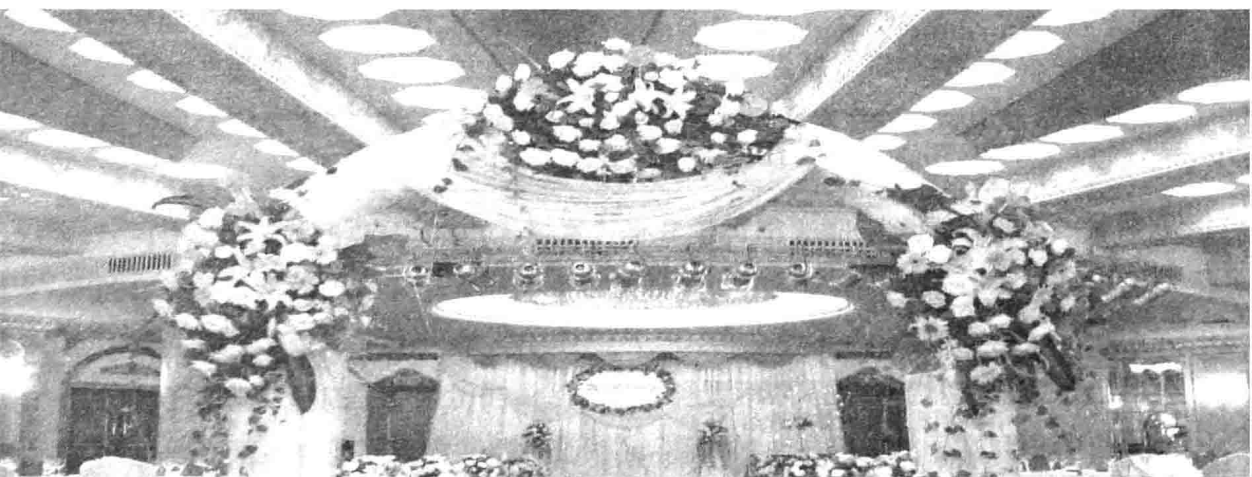
中国纺织出版社

星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

星级酒店工程经理 工作指导手册



中国酒店规范化管理研究组◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书是星级酒店工程经理的工作指导用书,是星级酒店经理人工作指导手册系列丛书之一,内容包括工程部工作人员岗位职责、工作规范、设备设施质量标准、管理制度模板及实用表格等。本书具有可操作性、工作指导性强等特点,是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本。全书实行表格化编写方式,并在每项工作规范处均设有备注表格,使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时,增强本书与实际工作的契合度。本书适合酒店管理人员和酒店行业培训人员参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店工程经理工作指导手册 / 中国酒店规范化管理研究组编著. —北京:中国纺织出版社, 2015. 7

(星级酒店经理人工作指导手册系列丛书)

ISBN 978-7-5180-1273-2

I. ①星… II. ①中… III. ①饭店—企业管理—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第289149号

策划编辑:宋秋云 责任编辑:刘丹 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:14.75

字数:139千字 定价:35.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

星级酒店经理人工作指导手册系列丛书从酒店工作的实际情况出发，立足中国国情，对酒店工作的标准化、规范化、专业化等进行了有益的探索。

本系列图书对酒店前厅部、客房部、康乐部、财务部、工程部、公关营销部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部等部门的工作规范化作了系统阐述，主要内容包括岗位职责、管理制度模板、工作细节规范及实用表格等，具有可操作性、指导性强等特点，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本，为绩效管理提供依据。

全套书采用表格化的编写方式，并在每项工作规范处均设有备注表格，使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时，增强本书与实际工作的契合度。表格化的表述方式简洁明了，可以最大限度地提高读者的阅读兴趣。

对于一位新入职酒店的员工而言，本套书将是你工作的良师益友，是你入职的自我培训教材。全套书较为详细地阐述了具有可操作性的工作规范和岗位标准，能使你很快进入工作状态。

对于一位有酒店工作经历的员工而言，通过不断地总结经验，你可能已经有了一套做好酒店岗位工作的娴熟“套路”。即便如此，通过学习本套书你也会更好地理顺自己的工作思路，从而达到应有的专业化和理论化水平，从而进一步促进工作业绩的提升。

对于酒店管理者而言，本套书可以有助于你对本部门工作进行规范化管理，有助于你对下属的工作进行有效指导，也可为你对下属进行绩效考核提供依据与标准。

在本套书的撰写过程中，我们曾数次采访相关专家和学者，并邀请很多同行朋友一起研讨，就是希望本套书避免一家之言，能够精益求精，能够为读者提供一个更客观、更翔实、更贴近实际的方案。

本套书的编写能够得到专家和同行的大力支持，是我们最大的荣幸。在此对李中凯、郭汉尧、范敦海、胡浩、罗礼华、施中狱、朱刚、季福林、杨微、熊威、马兴欢、吕文俊、姚秋华、舒朝普、陈鹏、罗志刚、张伟、庞海波、王美玉、连海安、彭鑫、谢进、郭海平、徐宝良、刘树毅和于国强等，一并表示感谢。

中国酒店规范化管理研究组

2015年2月

第 1 章 工程部概述	1
1.1 工程部地位及作用	2
1.2 工程部工作内容	3
第 2 章 工程部岗位职责	5
2.1 工程部经理	7
2.2 设备运行维修部经理	9
2.3 土建装修部经理	10
2.4 电力运行维修部经理	12
2.5 调度兼保管	13
2.6 综合管理员	14
2.7 电力维修主管	16
2.8 机修组主管	18
2.9 空调、冷冻机房领班	19
2.10 锅炉房领班	20
2.11 修缮组领班	22
2.12 全能技工组领班	23
2.13 空调、冷冻机房操作工	24
2.14 锅炉工	25
2.15 机修工	26
2.16 维修工	27
2.17 全能技工	28
2.18 强电维修工	29

2.19 弱电维修工	30
2.20 电梯维修工	31

第3章 工程部工作规范 33

3.1 投运前的检查与启动运行的操作工作规范	34
3.2 正常停运与紧急停炉的操作工作规范	35
3.3 锅炉水质化验操作规范	36
3.4 锅炉设备维修保养工作规范	37
3.5 启动前检查与启动运行的操作规范	39
3.6 停机操作工作规范	40
3.7 冷冻机维修保养工作规范	41
3.8 水处理工作规范	42
3.9 长期停机的维护与启动前的检查工作规范	43
3.10 空压机操作工作规范	44
3.11 蒸气夹套锅操作工作规范	45
3.12 热交换器操作工作规范	46
3.13 低压操作工作规范	46
3.14 维修操作工作规范	47
3.15 倒闸操作工作规范	48
3.16 带电操作工作规范	49
3.17 电梯操作规范	50
3.18 电梯维修工作规范	52
3.19 机修工工作规范	55
3.20 电焊工工作规范	56
3.21 气焊、气割工工作规范	57
3.22 车床工工作规范	58
3.23 全能技工操作工作规范	59
3.24 泥工工作规范	60

3.25	木工工作规范	61
3.26	漆工工作规范	62
3.27	管道工工作规范	63
3.28	铜、白铁工工作规范	64
3.29	沙发修理工工作规范	65
3.30	地毯工工作规范	65
3.31	程控电话系统工作规范	66
3.32	音像系统工作规范	68
3.33	台钻工工作规范	69
3.34	砂轮机工工作规范	70
3.35	安装砂轮工作规范	71
3.36	砂轮切割机工作规范	72
3.37	圆锯机工工作规范	73
3.38	电焊机工工作规范	74
3.39	氧气、乙炔气瓶工作规范	74
3.40	氮气瓶、氟利昂气瓶操作工作规范	76
3.41	液化石油气瓶操作工作规范	77
3.42	液化气炉灶操作工作规范	78
3.43	燃油炉灶操作工作规范	78
3.44	饺子机操作工作规范	79
3.45	绞肉机操作工作规范	80
3.46	搅拌机操作工作规范	81
3.47	和面机操作工作规范	81
3.48	揉面机操作工作规范	82
3.49	蒸饭箱操作工作规范	83
3.50	烘炉、面包炉操作工作规范	83
3.51	电炉操作工作规范	84
3.52	切片机操作工作规范	85

3.53	微波炉操作工作规范	86
3.54	设备设施报修、急修工作规范	87
3.55	设备物品、配件管理与领用工作规范	88
3.56	设备事故处理工作规范	89

第4章 工程部设备设施质量标准 91

4.1	锅炉系统工作质量标准	92
4.2	空调、冷冻机系统工作质量标准	94
4.3	压力容器设备的质量标准	95
4.4	电气系统工作质量标准	96
4.5	电梯设备设施及运行质量标准	98
4.6	各项维修工种工作质量标准	99
4.7	修复设备质量标准	103

第5章 工程部管理制度模板 105

5.1	设备、设施管理制度模板	106
5.2	锅炉房管理制度模板	115
5.3	压力容器管理制度模板	120
5.4	空调、冷冻系统管理制度模板	121
5.5	电气管理制度模板	124
5.6	电梯管理制度模板	130
5.7	电脑、电话、音像设备设施故障处理管理制度模板	134
5.8	设备、设施维修保养制度模板	135
5.9	安全生产管理制度模板	139
5.10	能源管理制度模板	147
5.11	工程项目管理制度模板	150
5.12	预算管理与成本费用管理制度模板	157
5.13	人事管理制度模板	158

第 6 章 工程部工作实用报表举例	161
6.1 设备卡	162
6.2 设备登记卡	163
6.3 机电设备汇总表	165
6.4 电视机设备汇总表	166
6.5 风机管设备汇总表	167
6.6 企业年度设备更新项目计划表	168
6.7 年度设备更新改造项目统计表	169
6.8 酒店年度新、改、扩建和装修改造项目计划预报表	170
6.9 酒店新、改、扩建和装修改造项目年度统计表	171
6.10 设备、设施急修、报修单	172
6.11 特种设备维修保养申请表	173
6.12 蒸汽锅炉运行日报表（燃油）	175
6.13 锅炉及设备运行交接班记录表	177
6.14 锅炉房班组经济核算总分析表	178
6.15 锅炉故障处理记录表	179
6.16 水处理设备运行及水质化验记录表（一台用）	180
6.17 水处理设备运行及水质化验记录表（多台用）	181
6.18 空调系统、冷冻机房设备定期维修保养记录表	182
6.19 空调系统、冷冻机房设备仪器、仪表定期校验记录表	183
6.20 空调系统、冷冻机房设备故障处理记录表	184
6.21 变配电室运行日记表	185
6.22 变配电室电器设备缺陷及故障记录表	186
6.23 变配电设备维修保养记录表	187
6.24 停送电倒闸操作票	188
6.25 变配电间检修工作票	189
6.26 带电工作票	190

6.27	移动电具使用登记表	191
6.28	电梯巡查记录表	192
6.29	电梯安全附件定期校验记录表	193
6.30	电梯定期维修保养及改造记录表	194
6.31	电梯故障处理记录表	195
6.32	电话、音像系统设备、设施事故处理记录表	196
6.33	全能技工检修项目表	197
6.34	全能技工工作检查记录表	201
6.35	全能技工工作周报	202
6.36	全能技工工作月报表	203
6.37	内部物料用品领用单	204
6.38	酒店能源计量检测情况统计表	205
6.39	能源消费情况月（季、年）报表	206
6.40	基建项目节能效益评价表	208
6.41	技改项目节能效益评估表	209
6.42	年度劳动保护技术措施计划表	210
6.43	工程项目立项审批表	211
6.44	工程项目开工报告表	212
6.45	工程项目整改验收通知单	213
6.46	工程项目预（决）算审批表	214
6.47	工程材料、设备、施工工艺变更通知单	215
6.48	工程竣工项目验收表	216
6.49	项目相关资料目录	217
6.50	工程部管理人员考核表（分部经理、主管、领班）	219
6.51	工程部维修工考核表	222
6.52	工程部运行工考核表	224

第1章 工程部概述



« Chapter 1

1.1 工程部地位及作用

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、交通工具等。酒店设备可分为四类：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，主要有通信设备、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，以高价出售而获得效益。

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管理措施，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，以保证设备运作功能，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。

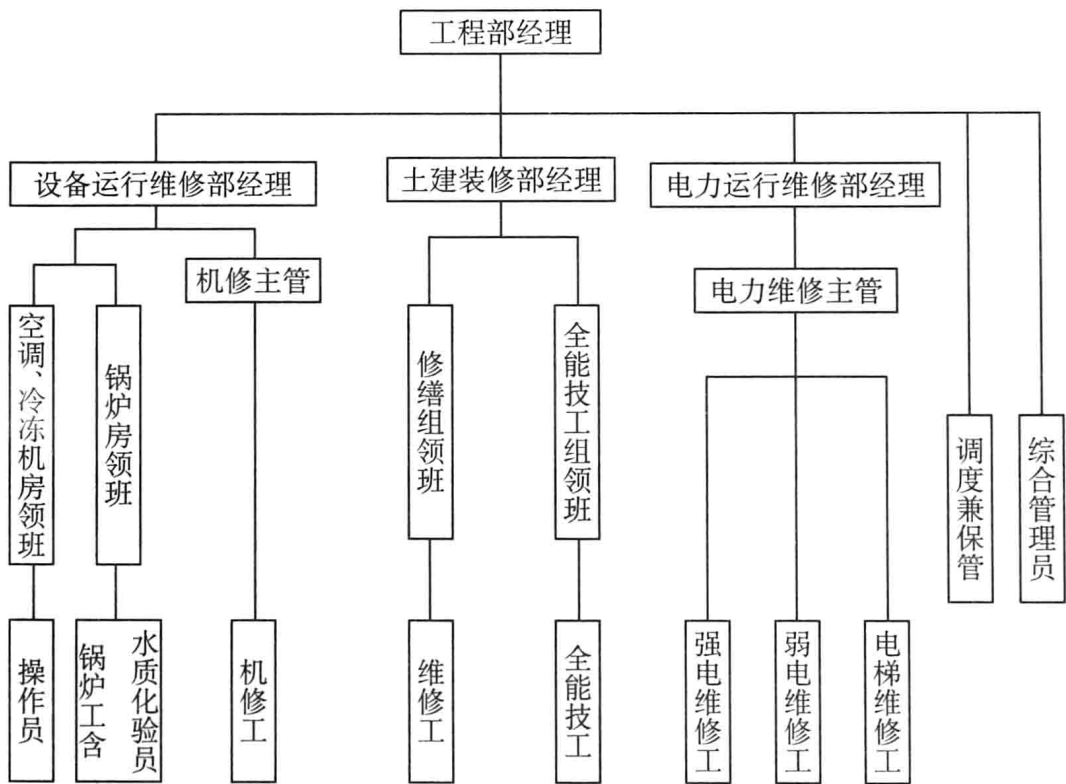
第2章

工程部岗位职责



« Chapter 2

工程部岗位设置，如下图所示。



工程部岗位设置图