



抚顺友谊宾馆 管理全书

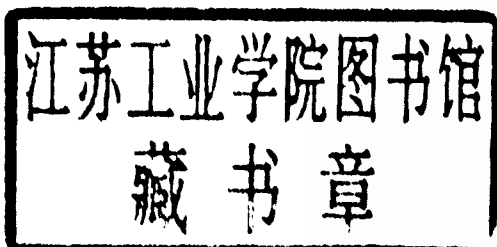
*Managerial Handbook of
Fushun Friendship Hotel*

沈阳出版社

抚顺友谊宾馆 管理全书

姜志斌 主编

沈阳出版社



目 录

第 一 编 手 册

第一章 员工手册

总经理致辞·····	3
宾馆简介·····	3
第一节 总则·····	4
第二节 权利与义务·····	5
第三节 录用与辞退·····	6
第四节 薪酬与福利·····	7
第五节 规范与要求·····	7
第六节 奖励与惩处·····	12
第七节 附则·····	14
附件:抚顺友谊宾馆奖惩细则···	14
一、总则·····	14
二、奖励·····	15
三、惩处·····	17
四、关联·····	26
五、管理人员奖惩·····	26

第二章 质量/环境管理手册

总则·····	30
目的和范围·····	32
引用标准·····	32
术语和定义·····	33
第一节 质量/环境管理体系·····	33
一、体系的总要求·····	33
二、文件的要求·····	37
(一)总则·····	37
(二)质量/环境管理手册·····	38
(三)文件控制程序·····	39
(四)记录控制程序·····	42
第二节 管理职责·····	44
一、管理承诺·····	44
二、以宾客为关注的焦点·····	45
三、质量方针和环境方针·····	45

四、管理体系的策划.....	46	(一)服务提供.....	74
(一)管理体系的策划.....	46	(二)环境行为控制程序.....	77
(二)环境因素的识别与评价 程序.....	49	(三)应急准备和响应控制程序...	79
(三)法律法规与其他要求控制 程序.....	52	六、测量和监控装置的控制.....	83
五、职责、权限和沟通.....	53	第五节 测量、分析和改进.....	85
(一)职责、权限和沟通.....	53	一、总则.....	85
(二)信息交流控制程序.....	56	二、测量和监控.....	85
六、管理评审.....	58	(一)测量和监控.....	85
第三节 资源管理.....	60	(二)内部审核控制程序.....	90
一、资源提供.....	60	三、不合格品控制.....	93
二、人力资源管理控制程序...	61	(一)不合格品控制.....	93
三、基础设施和工作环境 控制程序.....	63	(二)不合格控制程序.....	94
第四节 服务实现.....	65	四、数据分析.....	96
一、服务实现的策划.....	65	五、改进.....	98
二、与宾客有关的过程.....	67	(一)持续改进.....	98
三、设计和开发.....	69	(二)纠正措施控制程序.....	99
四、采购.....	69	(三)预防措施控制程序.....	101
(一)采购.....	69	附录A 标准条款与职能部门 门关系表.....	102
(二)采购控制程序.....	70	附录B 作业指导书目录.....	103
五、服务提供.....	74	附录C 抚顺友谊宾馆活动 区域图(略).....	104

第二编 规范

第一章 总经理室

第一节 总经理室的职责范围

和组织机构.....	107
一、职责范围.....	107

二、组织机构与岗位设置.....	107
------------------	-----

第二节 总经理室各岗位人员

职业素质要求.....	108
一、总经理职业素质要求.....	108
二、副总经理职业素质要求...	108

三、总监(总经理助理)职业素质要求·····	109	一、总经理办公室主任岗位职责·····	121
第三节 总经理室各岗位职责·····	109	二、秘书(档案管理员)岗位职责·····	122
一、总经理岗位职责·····	109	第四节 总经理办公室工作程序及标准·····	122
二、副总经理岗位职责·····	110	一、总经理办公室日常工作程序·····	122
三、总监岗位职责·····	111	二、公文收文处理程序及标准·····	123
第四节 总经理室工作程序及标准·····	111	三、公文制作程序·····	124
一、总经理室日常工作程序·····	111	四、内部行文程序·····	125
二、总经理办公会议程序·····	112	五、文书立卷归档程序及标准·····	125
三、制定年度工作计划、年度工作总结工作程序·····	113	六、档案借阅程序·····	128
四、总值班工作程序·····	113	七、宾客拜访总经理程序·····	128
第五节 总经理室管理制度·····	114	八、来信来访接待程序·····	128
一、宾馆行政例会制度·····	114	九、电话接听程序·····	129
二、会议保密制度·····	116	十、同行接待工作程序·····	129
三、总值班制度·····	117	十一、工作协调程序·····	130
四、紧急事件处理制度·····	117	十二、会议操作程序及标准·····	131
第二章 总经理办公室		十三、综合质量检查程序及标准·····	133
第一节 总经理办公室的职责范围和组织机构·····	119	十四、总经理办公室主任质量检查标准·····	134
一、职责范围·····	119	第五节 总经理办公室管理制度·····	136
二、组织机构与岗位设置·····	119	一、总经理办公室工作概括十句话·····	136
第二节 总经理办公室岗位人员职业素质要求·····	120	二、总经理办公室办公秩序管理规定十句话·····	137
一、总经理办公室主任职业素质要求·····	120	三、介绍信和印章使用管理制度·····	137
二、总经理办公室秘书职业素质要求·····	120		
第三节 总经理办公室各岗位职责·····	121		

四、收发文管理制度·····	137
五、呈文操作规定·····	138
六、文件、档案密级划分和存 放管理制度·····	139
七、档案管理制度·····	139
八、档案文件借阅规定·····	140
九、档案保密制度·····	141
十、内部招待规定·····	141
十一、办公用纸管理规定·····	142
十二、办公室安全防火制度··	143

第三章 营销部

第一节 营销部的职责范围和组

织机构·····	144
----------	-----

一、职责范围·····	144
二、组织机构与岗位设置·····	144

第二节 营销部各岗位人员职业

素质要求·····	145
-----------	-----

一、营销部经理职业素质要 求·····	145
二、商务(团队/会议)销售 代表职业素质要求·····	145
三、广告策划主办职业素质要 求·····	146
四、预订员职业素质要求·····	146

第三节 营销部各岗位职责·····

一、营销部经理岗位职责·····	147
二、商务销售代表岗位职责··	148
三、团队/会议销售代表岗位 职责·····	149
四、广告策划主办岗位职责··	149
五、预订员岗位职责·····	150

第四节 营销部工作程序及标

准·····	150
--------	-----

一、营销部日常工作程序·····

二、营销计划的制订与实施

程序及标准·····	152
------------	-----

(一)制定市场营销计划

程序及标准·····	152
------------	-----

(二)市场营销计划报批

程序·····	154
---------	-----

(三)市场营销计划实施

与控制程序·····	154
------------	-----

三、工作程序及标准·····

(一)销售访问程序及标

准·····	154
--------	-----

(二)电话销售程序及标

准·····	155
--------	-----

(三)开发新客户程序·····

(四)现场介绍宾馆·····

四、预订服务程序及标准·····

五、VIP 团队宾客的接待程序

及标准·····	159
----------	-----

六、长租房客户接待程序及

标准·····	161
---------	-----

七、签订合同(协议)程序及

标准·····	162
---------	-----

八、公关与广告策划程序及

标准·····	162
---------	-----

(一)公关活动策划程序·····

(二)大型促销活动策划

程序及标准·····	165
------------	-----

(三)设计组织典礼活动

程序及标准·····	165
------------	-----

(四)设计组织节日活动

程序及标准·····	165
(五)新闻传媒宣传程序 及标准·····	166
(六)配合新闻传媒采访 程序·····	167
(七)广告策划、制作程序 及标准·····	167
(八)美工设计制作程序及标准··	168
(九)重大活动拍照、摄像 程序及标准·····	168
(十)宣传印刷品制作程序 及标准·····	169
九、营销档案管理程序及 标准·····	169
十、营销部经理质量检查 标准·····	170
第五节 营销部管理制度 ·····	173
一、营销部营销工作概括十 句话·····	173
二、营销部办公秩序管理 规定十句话·····	173
三、计划、预算管理 & 经济 活动分析制度·····	174
四、销售价格管理制度·····	174
五、营销部例会制度·····	175
六、营销部工作报告制度·····	176
七、拜访客户规定·····	176
八、销售合同管理制度·····	177
九、制作广告、宣传品的审批 制度·····	177
十、档案资料管理制度·····	178
十一、营销部办公室安全防火 制度·····	178

第四章 前厅部

第一节 前厅部的职责范围和

组织机构····· 180

一、职责范围····· 180

二、组织机构与岗位设置····· 181

第二节 前厅部各岗位人员职

业素质要求····· 181

一、前厅部经理职业素质要

求····· 181

二、大堂副理职业素质要求·· 182

三、前厅领班职业素质要求·· 182

四、总服务台接待(问询)员 职业素质要求····· 183

五、门童(行李员)职业素质 要求····· 183

六、商务中心服务员职业素质 要求····· 184

七、商场营业员职业素质要 求····· 184

第三节 前厅部各岗位职责····· 185

一、前厅部经理岗位职责····· 185

二、大堂副理岗位职责····· 186

三、前厅领班岗位职责····· 186

四、总服务台接待(问询)员 岗位职责····· 187

五、门童(行李员)岗位职责·· 188

六、商务中心服务员岗位职 责····· 188

七、商场营业员岗位职责····· 189

第四节 前厅部服务程序及

标准····· 189

一、前厅部人员日常工作程序.....	189	(三)提取服务.....	207
二、总服务台接受预订程序及标准.....	195	九、宾客委托代办服务程序.....	208
(一)电话预订.....	195	十、前厅部VIP宾客的接待程序及标准.....	209
(二)书面预订.....	196	(一)VIP宾客抵离接应服务程序.....	209
(三)更改预订.....	196	(二)大堂副理接待VIP宾客程序及标准.....	210
(四)取消预订.....	197	十一、大堂副理处理宾客投诉程序及标准.....	211
(五)担保预订.....	197	十二、大堂副理处理特殊事件程序及标准.....	212
(六)VIP预订.....	198	(一)宾客物品丢失处理.....	212
(七)团队预订协调.....	198	(二)宾客损坏宾馆财物赔偿的处理.....	213
(八)预订确认.....	199	(三)医疗服务.....	213
(九)预订核对.....	199	(四)账项争议.....	214
(十)会议室预订.....	199	(五)刑事案件(以偷盗为例).....	214
三、总服务台接待程序及标准.....	200	(六)火警.....	215
(一)预订散客入住接待.....	200	(七)宾客生日.....	215
(二)未预订散客入住接待.....	201	十三、门童接待服务程序及标准.....	216
(三)团队接待.....	202	十四、行李服务程序及标准.....	216
(四)住房卡发放.....	203	(一)散客的行李服务.....	216
(五)宾客续住.....	203	(二)团队的行李服务.....	217
(六)宾客换房.....	204	(三)宾客换房行李服务.....	217
四、总服务台查询服务程序及标准.....	204	十五、报纸信件分送服务程序及标准.....	218
五、宾客留言处理程序及标准.....	205	十六、商务中心服务程序及标准.....	218
六、物品托转服务程序及标准.....	206	(一)打字服务.....	218
七、宾客信函、邮件处理程序及标准.....	206		
八、寄存服务程序及标准.....	207		
(一)寄存服务.....	207		
(二)保管服务.....	207		

(二)复印服务·····	219	三、客房领班职业素质要求···	233
(三)传真服务·····	219	四、房务中心服务员职业	
(四)票务服务·····	220	素质要求·····	233
十七、商场商品验收程序·····	220	五、客房部布草员职业素	
十八、商场服务程序及标准···	221	质要求·····	234
十九、商品盘点工作程序及		六、客房服务员职业素质	
标准·····	221	要求·····	234
二十、前厅部管理人员质量		七、房间清扫员职业素质	
检查标准·····	222	要求·····	235
第五节 前厅部管理制度·····	227	第三节 客房部各岗位职责·····	235
一、前厅部工作概括十句话···	227	一、客房部经理岗位职责·····	235
二、前厅部服务秩序管理规		二、客房部主管岗位职责·····	236
定十句话·····	227	三、房务中心领班岗位职责···	237
三、办理入住登记验证管理		四、房务中心服务员岗位	
制度·····	228	职责·····	238
四、房态控制规定·····	228	五、客房部布草员岗位职责···	238
五、VIP 宾客活动通报规定···	229	六、服务一至三班领班岗位	
六、寄存室管理制度·····	229	职责·····	238
七、前厅部安全防火制度·····	229	七、客房服务员岗位职责·····	239
八、前厅部环境管理制度·····	230	八、房间清扫员岗位职责·····	239
第五章 客房部		第四节 客房服务程序及标准···	240
第一节 客房部的职责范围		一、客房部人员日常工作	
和组织机构·····	231	程序·····	240
一、职责范围·····	231	二、客房清洁工作程序及	
二、组织机构与岗位设置·····	231	标准·····	244
第二节 客房部各岗位人员职		(一)客房清扫准备工作·····	244
业素质要求·····	232	(二)清扫住客房程序及	
一、客房部经理职业素质要		标准·····	245
求·····	232	(三)清扫走客房程序及标准···	249
二、客房部主管职业素质要		(四)清扫空房·····	251
求·····	232	(五)清扫维修房·····	252
		(六)清扫“请勿打扰”房·····	252
		(七)处理前台要求“即	

扫”房间·····	253
(八)报房·····	253
(九)房间整理·····	253
(十)做夜床·····	253
(十一)杯具清洁消毒·····	254
(十二)地毯吸尘·····	254
(十三)客房“计划卫生”·····	255
三、客房服务程序及标准·····	258
(一)宾客到达前的准备 服务·····	258
(二)宾客到达时的迎宾 服务·····	258
(三)宾客住宿服务程序 及标准·····	259
(四)宾客离馆时送客 服务·····	267
(五)宾客退房检查·····	267
四、会务服务程序及标准·····	268
(一)会议服务·····	268
(二)会见服务·····	269
(三)签字仪式服务·····	269
五、万能钥匙保管、收发程 序及标准·····	270
六、房务中心接听电话服务 程序及标准·····	270
七、交接班程序及标准·····	271
八、客房布草操作程序及标 准·····	271
九、客房部宾客投诉处理程 序及标准·····	272
十、客房设备卫生质量标准·····	272
十一、房间物品摆放质量 标准·····	274

十二、客房部管理人员质量 检查标准·····	275
第五节 客房部管理制度·····	280
一、客房部工作概括十句话·····	280
二、客房部服务秩序管理规 定十句话·····	280
三、客房部工作纪律规定十 不准·····	281
四、客房服务十项注意·····	281
五、客房部清洁工作“十无” 规定·····	282
六、客房部例会制度·····	282
七、房务中心交接班管理制 度·····	283
八、客房用品消毒规定·····	284
九、客房部库房管理制度·····	284
十、客房部设施报修规定·····	285
十一、客房部质量检查规定·····	285
十二、客房部质量检查通报 制度·····	286
十三、成本费用管理制度·····	286
十四、客房安全、防火管理 制度·····	286
十五、客房部环境管理制度·····	288

第六章 餐厅部

第一节 餐厅部的职责范围和 组织机构·····	290
一、职责范围·····	290
二、组织机构与岗位设置·····	290
第二节 餐厅部各岗位人员职 业素质要求·····	290

一、餐厅部经理职业素质要求.....	290	五、传菜班领班岗位职责.....	301
二、餐厅部主管职业素质要求.....	292	六、餐厅(宴会一班、二班、中餐厅)服务员岗位职责.....	301
三、餐厅部文员职业素质要求.....	292	七、传菜员岗位职责.....	302
四、餐厅(宴会一班、二班、中餐厅、传菜班)领班的职业素质要求.....	293	八、餐厅(宴会一班、二班、中餐厅)酒水员岗位职责.....	302
五、餐厅(宴会一班、二班、中餐厅)服务员职业素质要求.....	293	九、迎宾员岗位职责.....	303
六、传菜员职业素质要求.....	294	十、大堂吧领班岗位职责.....	303
七、餐厅(宴会一班、二班、中餐厅)酒水员职业素质要求.....	294	十一、大堂吧吧台服务员岗位职责.....	304
八、迎宾员职业素质要求.....	295	十二、大堂吧服务员岗位职责.....	304
九、大堂吧领班职业素质要求.....	295	十三、茶园领班岗位职责.....	305
十、大堂吧吧台服务员职业素质要求.....	296	十四、茶园服务员岗位职责.....	305
十一、大堂吧服务员职业素质要求.....	296		
十二、茶园领班职业素质要求.....	297	第四节 餐厅部服务工作程序及标准	306
十三、茶园服务员职业素质要求.....	297	一、餐厅部人员日常工作程序.....	306
第三节 餐厅部各岗位职责	298	二、餐饮服务基本技能操作程序及标准.....	313
一、餐厅部经理岗位职责.....	298	三、中餐零点服务程序及标准.....	320
二、餐厅部主管岗位职责.....	299	四、中餐宴会服务程序及标准.....	323
三、餐厅部文员岗位职责.....	300	五、西餐零点服务程序及标准.....	327
四、餐厅(宴会一班、二班、中餐厅)领班岗位职责.....	300	六、西餐宴会服务程序及标准.....	329
		七、冷餐会服务程序及标准.....	332
		八、自助早餐服务程序及	

标准.....	333
九、自助宴会服务程序及 标准.....	334
十、客房送餐服务程序及 标准.....	335
十一、鸡尾酒会服务程序及 标准.....	336
十二、酒水服务程序及 标准.....	338
十三、综合服务程序及 标准.....	343
十四、餐厅特殊服务及 标准.....	348
十五、大堂吧服务程序及 标准.....	350
十六、茶园服务程序及 标准.....	352
十七、餐厅部处理紧急事件 工作程序.....	353
十八、餐前检查标准.....	354
十九、餐后检查标准.....	355
二十、餐厅“计划卫生”清洁 标准.....	355
二十一、餐厅用品配备质量 标准.....	355
二十二、餐厅部管理人员 检查标准.....	356
第五节 餐厅部管理制度	358
一、餐厅部工作概括十句话...	358
二、餐厅部服务秩序管理规 定十句话.....	359
三、餐厅部工作纪律规定十 不准.....	359

四、餐厅服务十项注意.....	360
五、餐厅部清洁工作“十 无”规定.....	361
六、餐前例会制度.....	361
七、餐饮服务管理制度.....	362
八、自助餐服务管理制度.....	362
九、餐厅清洁卫生管理制度...	363
十、餐具保管、发放管理制度...	364
十一、餐厅布草管理制度.....	364
十二、酒水领用规定.....	364
十三、餐厅酒水保管规定.....	365
十四、酒水报损规定.....	365
十五、餐厅设施设备使用 保养规定.....	365
十六、餐厅部设备报修管 理制度.....	366
十七、餐厅部安全管理制度...	366
十八、夜间值班管理制度.....	367
十九、餐厅部环境管理制度...	367

第七章 膳食部

第一节 膳食部的职责范围和

组织机构..... 368

一、职责范围..... 368

二、组织机构与岗位设置..... 368

第二节 膳食部各岗位人员

职业素质要求..... 368

一、行政总厨职业素质要求... 368

二、厨师长职业素质要求..... 370

三、膳食部文员职业素质
要求..... 370

四、炒镬班领班职业素质

要求.....	371	二十一、洗碗工职业素质	
五、切配班领班职业素质		要求.....	379
要求.....	371	二十二、清扫员职业素质	
六、打荷班领班职业素质		要求.....	379
要求.....	372	二十三、洗菜工职业素质	
七、西餐厨师领班职业素质		要求.....	380
要求.....	372	第三节 膳食部各岗位职责	380
八、主食班领班职业素质		一、行政总厨岗位职责.....	380
要求.....	373	二、厨师长岗位职责.....	381
九、凉菜班厨师职业素质		三、膳食部文员岗位职责.....	382
要求.....	373	四、炒镬班领班岗位职责.....	382
十、管事班领班职业素质		五、切配班领班岗位职责.....	383
要求.....	374	六、打荷班领班岗位职责.....	383
十一、一至五镬厨师职业		七、主食班领班岗位职责.....	384
素质要求.....	374	八、凉菜班领班岗位职责.....	384
十二、炖菜厨师职业素质		九、西餐班领班岗位职责.....	385
要求.....	375	十、管事班领班岗位职责.....	385
十三、蒸柜厨师职业素质		十一、一至五镬厨师岗位	
要求.....	375	职责.....	386
十四、一至五砧砧板厨师		十二、炖菜厨师岗位职责.....	386
职业素质要求.....	376	十三、蒸柜厨师岗位职责.....	386
十五、打荷厨师职业素质		十四、一至五砧砧板厨师	
要求.....	376	岗位职责.....	387
十六、凉菜厨师职业素质		十五、打荷厨师岗位职责.....	387
要求.....	377	十六、雕刻厨师岗位职责.....	387
十七、雕刻厨师职业素质		十七、凉菜厨师岗位职责.....	388
要求.....	377	十八、西餐、自助餐厨师	
十八、西餐、自助餐厨师职业		岗位职责.....	388
素质要求.....	377	十九、点心厨师岗位职责.....	389
十九、主食点心厨师职业		二十、面食厨师岗位职责.....	389
素质要求.....	378	二十一、洗碗工岗位职责.....	389
二十、面食厨师职业素质		二十二、清洁员岗位职责.....	390
要求.....	378	二十三、洗菜工岗位职责.....	390

第四节 膳食部各岗位工作

程序及标准..... 390

一、膳食部人员日常工作

程序..... 390

二、食品原材料加工程序

及标准..... 393

三、热菜烹调工作程序及

标准..... 394

四、冷菜烹制工作程序及

标准..... 394

五、面点食品制作程序及

标准..... 395

六、餐具管事程序及标准..... 396

七、厨房清洁卫生程序

及标准..... 397

八、菜单设计质量标准..... 410

九、厨房紧急救助程序..... 411

十、膳食部管理人员检查

标准..... 412

第五节 膳食部管理制度..... 413

一、膳食部工作概括十句话... 413

二、膳食部操作秩序管理

规定十句话..... 414

三、膳食部工作纪律规定

十不准..... 414

四、菜品质量管理制度..... 415

五、班前例会制度..... 415

六、厨房卫生管理制度..... 416

七、膳食部刀具保养规定..... 418

八、菜墩、砧板保养规定..... 418

九、铁镬保养规定..... 418

十、食品原材料领用管理

制度..... 418

十一、膳食部餐具管理制度... 419

十二、膳食部清洁用品和清

洁剂管理制度..... 419

十三、膳食部安全防火管理

制度..... 419

十四、夜间值班管理制度.... 420

十五、膳食部环境管理制度... 420

第八章 康乐部

第一节 康乐部的职责范围

和组织机构..... 422

一、职责范围..... 422

二、组织机构与岗位设置..... 422

第二节 康乐部各岗位职业

素质要求..... 423

一、康乐部经理职业素质

要求..... 423

二、康乐部领班职业素质

要求..... 423

三、康乐部服务员职业素质、

要求..... 424

四、康乐部吧台服务员职业

素质要求..... 424

五、游泳馆救生员职业素质

要求..... 425

六、游泳馆水质净化员职业

素质要求..... 425

七、保龄球维修员职业素质

要求..... 426

八、KTV 音响师职业素质

要求..... 426

九、美容美发师职业素质

要求.....	427	程序及标准.....	447
十、按摩师职业素质要求.....	427	五、保龄球维修保养程序	
第三节 康乐部各岗位职责	428	及标准.....	447
一、康乐部经理岗位职责.....	428	六、洗浴中心按摩服务程序	
二、游泳馆领班岗位职责.....	429	及标准.....	448
三、游泳馆服务员岗位职责.....	430	七、康乐部吧台服务程序	
四、游泳馆救生员岗位职责.....	430	及标准.....	449
五、游泳馆水质净化员岗位		八、营业场所意外停电处理	
职责.....	430	程序及标准.....	450
六、保龄官领班岗位职责.....	431	九、康乐部宾客纠纷处理程	
七、保龄官服务员岗位职责.....	431	序及标准.....	450
八、保龄球维修员岗位职责.....	432	十、宾客遗失物品处理程序	
九、台球室服务员岗位职责.....	432	及标准.....	451
十、网球场服务员岗位职责.....	433	十一、游泳馆宾客意外受伤	
十一、KTV领班岗位职责.....	433	处理程序及标准.....	451
十二、KTV服务员岗位职责.....	434	十二、康乐部清洁卫生程序	
十三、KTV音响师岗位职责.....	435	及标准.....	451
十四、洗浴中心领班岗位		十三、康乐部管理人员检	
职责.....	435	查标准.....	454
十五、洗浴中心服务员岗位		第五节 康乐部管理制度	459
职责.....	436	一、康乐部工作概括十句话.....	459
十六、美容、美发师岗位		二、康乐部服务秩序管理	
职责.....	437	规定十句话.....	459
十七、按摩师岗位职责.....	437	三、康乐部工作纪律规定	
第四节 康乐部各岗位服务		十不准.....	460
程序及标准	438	四、康乐部清洁工作“十	
一、康乐部人员日常工作		无”规定.....	460
程序.....	438	五、康乐场所卫生管理制度.....	460
二、游泳池池水净化与游泳池		六、班前例会制度.....	461
卫生打扫程序及标准.....	446	七、康乐部物品领用规定.....	461
三、救生员救生服务程序		八、康乐部设备、设施保养	
及标准.....	446	管理制度.....	461
四、保龄官设备日常养护		九、康乐部设备、设施报修	

管理制度.....	462
十、康乐部安全防火管理制度.....	462
十一、康乐部环境管理制度.....	463

第九章 工程部

第一节 工程部的职责范围和

组织机构.....	464
一、职责范围.....	464
二、组织机构与岗位设置.....	465

第二节 工程部各岗位职业素

质要求.....	465
一、工程部部长职业素质要求.....	465
二、工程师职业素质要求.....	466
三、调度员职业素质要求.....	466
四、工程部文员职业素质要求.....	467
五、维修、强电、弱电、运转班领班职业素质要求.....	467
六、话务领班职业素质要求.....	468
七、各类技术工人职业素质要求.....	468
八、话务员职业素质要求.....	469
第三节 工程部各岗位职责.....	469
一、工程部部长岗位职责.....	469
二、工程师岗位职责.....	470
三、调度员岗位职责.....	471
四、工程部文员岗位职责.....	471
五、维修班领班岗位职责.....	471
六、强电班领班岗位职责.....	472
七、弱电班领班岗位职责.....	473

八、运转班领班岗位职责.....	473
九、话务班领班岗位职责.....	474
十、管道维修工岗位职责.....	474
十一、油木工岗位职责.....	474
十二、机修工岗位职责.....	475
十三、强电维修工岗位职责.....	475
十四、制冷维修工岗位职责.....	476
十五、空调维修工岗位职责.....	476
十六、弱电维修工岗位职责.....	476
十七、电梯维修工岗位职责.....	477
十八、变电所运转工岗位职责.....	477
十九、空调运转工岗位职责.....	478
二十、司炉工岗位职责.....	478
二十一、水处理工岗位职责.....	479
二十二、话务员岗位职责.....	479
第四节 工程部工作程序及标准.....	480
一、工程部人员日常工作程序.....	480
二、设备的新增、使用、移装、报损、报废程序及标准.....	482
三、设备操作保养规程的制定程序及标准.....	485
四、设备的建档程序及标准.....	486
五、设备维修报修程序及标准.....	488
六、设备维修处理程序及标准.....	489
七、强电班维护保养程序及标准.....	493
八、变电所日常工作程序及标准.....	495

九、锅炉操作与维护保养程序及标准.....	496	九、配电室工作管理制度.....	518
十、空调设备操作与维护保养程序及标准.....	498	十、空调室工作管理制度.....	518
十一、供水系统设备维护保养程序及标准.....	502	十一、锅炉房工作管理制度...	519
十二、电梯操作维护保养程序及标准.....	503	十二、视听系统管理制度.....	520
十三、视听系统维护保养程序及标准.....	506	十三、电话总机房工作管理制度.....	520
十四、外协委托修理工作程序.....	506	十四、电话号码管理制度.....	520
十五、技改项目招投标工作程序.....	507	十五、工程部工作报告制度...	521
十六、总机房操作程序及标准.....	507	十六、工程部清洁卫生制度...	521
十七、公共场所环境控制标准.....	510	十七、设备维修管理制度.....	522
十八、维修工作质量标准.....	510	十八、设备事故处理制度.....	523
十九、工程部管理人员检查标准.....	513	十九、值班管理制度.....	523
第五节 工程部管理制度.....	515	二十、交接班制度.....	524
一、工程部工作概括十句话....	515	二十一、全员能源管理制度...	524
二、工程部工作秩序管理规定十句话.....	515	(一) 全员能源管理的组织架构.....	524
三、工程部晨会制度.....	515	(二) 全员能源管理的职责界定.....	524
四、维修材料管理制度.....	516	(三) 能源计划管理制度.....	525
五、工具及物品领用管理制度.....	516	(四) 节能使用规定.....	526
六、强电班维修工作须知.....	516	(五) 检查、奖惩制度.....	541
七、电梯安全使用须知.....	517	二十二、全员设备管理制度...	541
八、电梯机房及井道管理制度.....	517	(一) 全员设备管理的组织架构.....	541
		(二) 全员设备管理的职责界定.....	541
		(三) 设备使用培训上岗制度.....	543
		(四) 设备运行管理制度.....	543
		(五) 设备使用管理制度.....	543
		(六) 设备的三级维护保养制度.....	544
		(七) 工程部设备巡视检查制度.....	544