



# 服务操作手册（工程）

GreenTree Inns Hotel Management Group, Inc.

格林豪泰酒店管理集团

## “格林豪泰”品牌的含义。

以人为本，让我们员工的才能在格林豪泰这个平台上得到培养和发挥，做一个超健康，高品格，超价值的成功人士。用我们的专业知识精心打造一个格林豪泰酒店环境，为我们的客人提“超健康，超舒适，超价值，超期望”的产品和服务。使我们服务和产品的性价比越来越高，让我们的客人和我们的合作伙伴都能够获得超值的回报。

## 创建本手册的目的：

格林豪泰酒店连锁的目标是为宾客提供“四超”的服务。统一的、标准的品牌运营标准是格林豪泰发展的基础。为了保证产品和服务的良好性和一致性，为每一家酒店的长久发展打下坚实的基础，提高公司的竞争力，格林豪泰酒店连锁公司制订了一系列标准的手册，指导和规范格林豪泰酒店连锁所有酒店的运作行为，本手册是其中一本。

### 特别提醒！

本手册内容属格林豪泰酒店管理集团内部资料，  
任何人未经许可不得翻印和外传。

# 目录

1、工程岗位职责 .....	4
2、工程服务操作手册 .....	5—17
1) 维修工每日工作流程 .....	5
2) 日常维修流程 .....	6
3) 客房计划维修保养流程 .....	7
4) 工程物品采购流程 .....	8
5) 电梯困人解困程序 .....	9
6) 系统设备故障处理流程 .....	10
7) 酒店硬件设备设施维修保养计划表 .....	11
8) 酒店设施维修保养质量标准 .....	13
3、工程管理制度 .....	18—36
1) 工程安全管理制度 .....	18
2) 工程值班和交接班管理制度 .....	19
3) 工程物料管理制度 .....	20
4) 设备设施报修验收管理制度 .....	21
5) 设备三级保养管理制度 .....	22
6) 照明设备维护保养制度 .....	23
7) 安全生产管理制度 .....	24
8) 设备安全管理制度 .....	25
9) 设备设施日常巡检管理制度 .....	26
10) 工程岗位管理制度 .....	27
11) 配电室安全管理制度 .....	28
12) 临时用电管理制度 .....	29
13) 配电室倒闸操作管理制度 .....	30
14) 电梯维修、保养安全操作管理制度 .....	31
15) 工具管理制度 .....	32
16) 工程材料库管理制度 .....	33
17) 工程设备机房卫生管理制度 .....	34
18) 工程机房出入管理制度 .....	35
19) 工程安全防火管理制度 .....	36
4、工程应急预案 .....	37—40
1) 停水应急预案 .....	37
2) 停电应急预案 .....	38
3) 重大设备故障处理预案 .....	39
4) 电梯使用安全常识 .....	40

## 工程岗位职责

**直属上级：值班经理**

**[维修工岗位职责]：**全面负责酒店设施设备的保养、维修工作，定时检查给排水、供电、供气、电话、电梯、消防治安系统及其辅助设备，严格按照安全操作规程，确保系统及设备运转状况良好，为宾客提供安全、舒适的居住环境。

**[工作内容]：**

1. 每天对设施设备报修项目进行维修，并在工程维修本上做好记录，对暂不可行的项目要做好记录。
2. 对酒店外包的工程项目进行技术验收。
3. 配合一线岗位，做好各项营销活动和接待任务的工程设备保障工作。
4. 每天巡回检查各系统设备的运行情况，并做好有关的记录，及时向店长提供系统运行状态方面的准确信息。
5. 熟悉了解酒店各系统及设施设备的性能及注意事项。
6. 每天在工作交接本上记录暂未修复的项目、在岗时发生的情况及特殊事项。
7. 发现系统设备有异常情况，及时进行处理，并向店长反映。
8. 负责抄写水、电、煤气表，按时向店长和财务提供相关数据。
9. 根据日常记录，制定维护保养方案，并按按时完成维护保养项目。
10. 做好工程各系统机房钥匙保管工作。
11. 定期对集水箱进行清洗消毒，并做好各类高空照明的清洁工作。
12. 定期联系电梯维修方对电梯进行保养维修，如遇空调、电话交换机、锅炉、监控设备等出现故障，应及时联系维修方给予解决。
13. 负责各系统机房的清洁卫生工作，保证各机房符合标准。
14. 负责工程材料、配件的采购，做到“勤进少储”的原则，防止物料用品积压浪费，并配合财务做好每月的统计盘点工作。
15. 写好每天的工作报告并做好每天的交接工作。
16. 熟悉并了解停水、停电、电梯困人等事件的处理预案，发生情况立即按方案执行。
17. 设备的老化程度和更新工作，要及时向店长反映，征得店长同意后方可进行更新工作。
18. 每天对酒店公共区域进行巡视检查，发现问题及时解决，保证设施设备的完好。
19. 完成上级交办的其他任务。

## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2
<b>1、维修工每日工作流程</b>				
No	程序	标准	要点提示	
1	巡检各系统机房	<ul style="list-style-type: none"> <li>检查设备是否正常。</li> <li>保持设备整洁，机房干净、无杂物。</li> <li>在《巡检记录本》上记录。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发现问题及时解决或上报处理。</li> <li>定期维护机房的系统设备。</li> <li>如实的记录巡检情况。</li> </ul>	
2	解决当天报修项目	<ul style="list-style-type: none"> <li>维修要及时。</li> <li>维修后的项目需达到规定的标准。</li> <li>在《工程维修日报表》上记录。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如遇属计划维修而暂不能解决的项目需做好记录，统一进行维修保养。</li> <li>维修时尽量坚持“补旧不更新”的原则，减少成本费用。</li> <li>如更换过配件，须在工程交接本上记录，以便月底核实。</li> </ul>	
3	维保客房设施设备	<ul style="list-style-type: none"> <li>必须得到值班经理的认可方能进行。</li> <li>全面地对客房进行维护保养。</li> <li>将维护保养情况《记录在工程日报表》上。</li> <li>在《客房维修保养实施表》上记录。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每季度对酒店所有客房进行一次设施设备的维护。</li> <li>工程人员要经常与客房主管沟通，以便及时了解客房设施设备的使用状况。</li> <li>掌握每次保养维修的主要项目，提前申购材料。</li> </ul>	
4	检查维保PA设备设施	<ul style="list-style-type: none"> <li>检查照明灯具。</li> <li>设施上是否有安全隐患。</li> <li>有无计划维修保养的项目。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发现黑灯及时更换。。</li> <li>发现安全隐患及时排除。</li> <li>须计划维修保养的项目记录在工作交接本上，以便制定实施计划。</li> </ul>	
5	协助客房高空清洁	<ul style="list-style-type: none"> <li>清洁高空的照明灯具及设施。</li> <li>配合客房做好外窗的清洁工作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高空清洁必须 2 人在场，并采取必要的安全措施。</li> <li>照明灯具的清洁必须在断电的情况下进行。</li> </ul>	
6	检查各种仪表	<ul style="list-style-type: none"> <li>查看设备运行的数据是否正常。</li> <li>将有关的数据抄写下来。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握各仪表的正常运作数据，发现偏差查明原因。</li> <li>记录下来的数据要准确，以便店长及时了解当月营业成本或方便财务核对帐单。</li> </ul>	
7	填写《工程交接本》	<ul style="list-style-type: none"> <li>记录当日的特殊事项及未完成的工程项目。</li> <li>记录需要计划维修保养的项目及房号。</li> <li>根据《工程维修日报表》，将当日维修使用的配件名称、数量记录下来。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如遇当日不能修复的客房，及时上报并说明原因，经店长同意，方可将此房改为“维修房”。</li> <li>交接本书写要整洁，事项交代要简明扼要。</li> </ul>	
8	做好交接班	<ul style="list-style-type: none"> <li>交接维修工具。</li> <li>交代特殊事项及未完成的工作。</li> <li>将《工程维修日报表》上交客房主管或分管工程的值班经理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有维修工具须放在指定地点，方便使用和交接。</li> <li>重要的事项须书面交接后，还须口头交接。</li> <li>《工程维修日报表》应每天上交，便于上级及时了解工程工作情况。</li> </ul>	

## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2
<b>2、日常维修流程</b>			
No	程序	标准	要点提示
1	<b>收到报修信息</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 仔细聆听报修内容。</li> <li>• 复述报修内容。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 将报修内容记录在《工程维修日报表》上。</li> <li>– 了解报修内容的轻重缓急。</li> </ul>
2	<b>到达报修地点</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 根据报修内容携带好所需工具和配件。</li> <li>• 及时到达报修地点。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 工具需装在专用工具包内。</li> <li>– 住客房的维修或紧急维修应在 10 分钟内赶到维修地点。</li> </ul>
3	<b>实施维修</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 检查出设备损坏或故障的原因，根据专业知识和工作经验给予修复或排除。</li> <li>• 不能及时解决的须采取必要措施，影响客人居住应向值班经理汇报，给予换房。</li> <li>• 维修时，区域影响面要控制得当，不得无故扩张。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 如住客房必须由客房服务员陪同进行维修，维修人员不得挪动客人的物品或与维修无关的任何物品；若遇客人在房间，须致问候语，并对因维修而引起客人的不便表示致歉。</li> <li>– 如现场维修有困难，可带回操作间维修。</li> <li>– 其他营业场所进行维修时，不得随意动用现场与维修无关的物品。</li> </ul>
4	<b>报修岗位验收</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 填写完整《工程维修日报表》。</li> <li>• 请报修岗位试用验收，并在《工程维修日报表》上签名确认。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 如住客房须征询客人是否对维修结果满意，并向客人道别。</li> <li>– 维修人员应对现场稍加清理，再交报修岗位清洁。</li> </ul>
5	<b>离开现场</b>	(1) 检查维修工具有无遗留在现场。	

## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 3、客房计划维保程序

No	程序	标准	要点提示
1	准备工作.	<ul style="list-style-type: none"> <li>购买所需的材料。</li> <li>估算每间客房维护所用的时间。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据《工程工作交接本》的日常记录、巡检结果、店长指示来确定维护的主要项目。</li> <li>维护工作尽量控制在一天之内完成，以免影响酒店客房的出租，超过一天的维修必须得到店长的同意方可实施。</li> </ul>
2	确定 维修的房间	<ul style="list-style-type: none"> <li>征询值班经理意见。</li> <li>由值班经理确定两间维修的房间。</li> <li>通知客房主管。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工程人员将全部需维修的房间号提供给值班经理，并向值班经理说明维修所用的时间，便于值班经理安排。</li> <li>告知客房主管此次维修的主要项目，便于客房做维修前的工作。</li> </ul>
3	实施 维修（保养）	<ul style="list-style-type: none"> <li>带好所需工具和材料。</li> <li>有针对地进行维修（保养）。</li> <li>主要项目维修后，要全面检查整个客房的设施设备。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>墙面油漆时，需将油漆装进小的盛器内，方便使用。</li> <li>保养时从“补修不更新”的原则出发，降低成本费用。</li> <li>发现其他设备问题也及时给予解决，确保维修房的质量。</li> </ul>
4	维保结束	<ul style="list-style-type: none"> <li>清理现场的大垃圾。</li> <li>填写《工程维修日报表》。</li> <li>通知客房主管验收维修房，并签名确认。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如地脚线上有油漆、墙面上有硅胶等工程垃圾也应清除调。</li> <li>如验收中有不合格的项目，应及时补修，直到完全验收合格。</li> <li>必要时也可请店长至现场查看维修结果。</li> </ul>
5	离开客房	<ul style="list-style-type: none"> <li>带走所有工具、材料。</li> <li>将维修结束信息上报给值班经理。</li> <li>在《客房维修保养实施表》上做好记录。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 仔细检查有无遗留。</li> </ul>

## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2
<b>4、工程物品采购程序</b>				
No	程序	标准	要点提示	
1	预定采购的物品	<ul style="list-style-type: none"> <li>了解采购物品的价格。</li> <li>确定所购物品的数量。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据配件的实际更换情况来确定常用配件的配备数量，一般常用配件按客房数的 10% 来配备。</li> <li>对于不常用的配件尽量少备或不备。</li> </ul>	
2	填写申购单	<ul style="list-style-type: none"> <li>至财务处填写申购单。</li> <li>请店长审批。</li> <li>将申购单交财务保管。</li> <li>预支采购费用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如遇紧急维修，可不填写申购单，直接向店长说明情况，得到店长同意即可。</li> </ul>	
3	采购物品	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据申购项目采购。</li> <li>控制好采购价格。</li> <li>索取所购物品的正规发票。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如发现采购价格和申购价格偏差较大，暂不进该配件，等回酒店后再次征询店长意见。</li> </ul>	
4	物品入库	<ul style="list-style-type: none"> <li>将所购物品放到规定地方。</li> <li>在《工程交接本》上做好交接。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物品进出都必须有记录。</li> </ul>	
5	填写报销单	<ul style="list-style-type: none"> <li>至财务处出示发票，并填写报销单。</li> <li>财务审核确认，结清预支费用。</li> <li>请店长审核签字，报销单交财务保管。</li> </ul>	1. 根据实际采购价格和数量填写。	



## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 5、电梯困人解困程序

No	程序	标准	要点提示
1	收到电梯异常信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>第一时间赶到机房。</li> <li>关掉电梯电源闸刀。</li> <li>了解电梯内部情况。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>无论电梯是否停止运行，都必须拉掉电源闸刀。</li> <li>看监控或打电话，检查是否有人被困在内，若有人，要安慰客人保持冷静，切勿扳门、乱动，很快就会将其解救出来。</li> </ul>
2	解救客人	<ul style="list-style-type: none"> <li>打开抱闸慢慢溜车，就近平层。</li> <li>用专用扳匙强制打开梯门。</li> <li>在确定安全的基础上，请客人走出。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解救时尽可能的让电梯内的客人了解目前的解救情况。</li> <li>如电梯运行时，切不可强制打开电梯门。</li> <li>必须安抚好客人的情绪，切不可向客人陈述理由，以免引起客人的不满。</li> </ul>
3	联系维修	<ul style="list-style-type: none"> <li>将电梯门呈关闭状态。</li> <li>及时向店长汇报情况。</li> <li>致电维修单位。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如无法关闭的话，门口必须放“正在维修”的告示牌，防止他人误入。</li> <li>没有经过专业技术的培训，工程人员不得自行维修，以免发生意外。</li> <li>必须要求维修单位及时派人来解决故障。</li> </ul>
4	验收维修结果	<ul style="list-style-type: none"> <li>电梯故障排除后，工程人员须验收。</li> <li>合格后，在维修人员的客户联系表上签名。</li> <li>通知客房、前台。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工程人员必须进电梯试乘验收。</li> <li>及时告知客房、前台“电梯已修复”。</li> </ul> <p><b>2. 撤掉“正在维修”告示牌。</b></p>

- 注：如果维修工未进行专业培训，电梯发生故障时，应立即汇报给店长，并与专业维修单位联系，由专业技术人员进行处理，其他人不得擅自处理

## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2
<b>6、系统设备故障处理流程</b>				
No	程序	标准	要点提示	
1	<b>发现设备异常</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握设备技术状况。</li> <li>分析故障原因，采取缓解措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如非一人能力所为的，应联系另一工程人员共同解决。</li> <li>对故障原因不是很了解的情况下，不可鲁莽行事。</li> </ul>	
2	<b>停止系统设备的运行</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时向店长汇报。</li> <li>影响客人的居住生活，应将情况向值班经理反映。</li> <li>通知客房主管。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如不需要停止运行就能维修的系统设备，应在确保工程人员自身安全的情况下进行维修，尽量避免给客人带来不便。</li> <li>如影响客房服务员的清洁工作，应向客房说明大致修复的时间，以便客房安排好工作。</li> </ul>	
3	<b>进行抢修</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>查出故障症结。</li> <li>按照系统设备操作规范维修。</li> <li>尽快完成维修。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如故障无法排除，则联系相应的专业技术人员进行抢修。</li> <li>施工时要注意消防安全和人身安全。</li> </ul>	
4	<b>故障排除</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开启系统设备。</li> <li>观察设备运行的状况。</li> <li>向店长汇报修复情况。</li> <li>通知值班经理、客房。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>确保无异常，工程人员方可离开。</li> <li>如是系统设备更新前的预兆，应向店长说明。</li> </ul>	
5	<b>加强巡视</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加该系统机房的巡视次数。</li> <li>做好每次的巡视记录。</li> </ul>	3. 在工程交接本上记录增加巡视的要求，便于其他工程人员执行	

## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 7、酒店硬件设施维护保养计划表

月份	维护保养内容
一月份	1、检修全店电气设备：清扫、紧固螺丝，查电流电压表、指示灯指示正常、防护板配置齐全； 2、检修全店供水系统运行情况，无跑、冒、滴、漏，水温正常；软化系统、消毒设备可靠有效； 3、检查电梯、有线电视、锅炉、监控、消防报警运行情况，安排维保单位重点检查一次；
二月份	1、检查燃气系统供气情况，全面检查厨房设备使用情况和电器设备安全性； 2、检查全店普通照明、应急照明系统和疏散指示灯，保证完好率达到 100%； 3、检查酒店各部位门窗开闭状况，保证开闭自如、紧闭；
三月份	1、对酒店全部设备间进行卫生清扫； 2、清洗酒店空调机进、出风口过滤网； 3、粉刷、修补员工餐厅、倒班宿舍；
四月份	1、检查遥测酒店避雷系统、接地系统，合格值：避雷系统不超过 10 欧姆，接地系统不超过 4 欧姆； 2、对酒店动力设备电动机进行清扫、除锈、加油、紧固，检查轴承、扇叶，声响异常及时更换； 3、粉刷员工公共区域墙面、修补地面；
五月份	1、检查酒店排污、雨水管路系统是否畅通，清扫楼顶污物，保证排水顺畅； 2、检修酒店外部金属大门、自行车棚、垃圾房等设施，脱漆部位重新油饰； 3、粉刷油饰、修补客房通道墙面、吊顶、管道井门，检修通道地毯、地砖
六月份	1、检修公共区域地毯、地砖、窗台面板等部位； 2、检修公共卫生间洁具、五金件、给排水、电器、墙地面、隔断板、门窗是否完好； 3、粉刷油饰大堂、餐厅墙面，检查修理木制家具，
七月份	1、检查、保养酒店通风换气系统，厨房排烟系统、煤气表房强排系统； 2、清掏酒店内外隔油池、排污池、化粪池、雨水管网； 3、每半月对所有空调的过滤网进行清洗
八月份	1、检查全店普通照明、应急照明系统和疏散指示灯，保证完好率达到 100%； 2、清扫、检修酒店高、低压配电设备； 3、检查消防设施情况是否正常，保证设施在指定位置、完好状况
九月份	1、油饰、修补室外金属消防梯脱漆、开焊部位； 2、重新油饰停车场车道线、庭院灯、铁艺装饰； 3、修补、粉刷主门区域墙面、阶梯、装饰等部位；
十月份	1、清洗酒店空调机进、出风口过滤网； 2、检查清除酒店热水系统锅炉、热水器、出水过滤网结垢和杂质； 3、全面检修酒店供暖系统；
十一月份	1、粉刷油饰室内消防步行梯墙面、顶面、阶梯、窗户、防火门等部位； 2、粉刷油饰、修补客房通道墙面、吊顶、管道井门，检修通道地毯、地砖 3、对酒店客房墙面进行全面修补、粉刷、油饰；
十二月份	1、粉刷油饰大堂、餐厅墙面，检查修理木制家具， 2、检查修理公共区域门窗是否完好； 3、对酒店客房墙面进行全面修补、粉刷、油饰；

说明	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 机电设备维护保养，应严格按照技术监督部门相关规范操作；</li><li>2. 重大设备维护保养，必须由具有专业资质人员作业，或者由外部有资质维修单位进行维护；</li><li>3. 涂料、油漆的选择，应耐擦洗（不少于 300 次），具有环保检测合格的品种；</li><li>4. 同一区域进行维护保养，应一次到位无二次返工，检验合格率应达到 100%；</li><li>5. 做涂料、油漆等粉刷、油饰操作时，应对地面、门窗、家具等采取保护措施；</li><li>6. 设备设施维护保养所需更换的零部件，经性价比较后，选择优质产品；</li><li>7. 维护保养工作完毕后，维修人员应将现场打扫干净，同时用擦布将设备及家具擦干净；</li></ol>
----	--

工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期： 2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2
8、维修保养质量标准				
No	程序	标准	要点提示	
	客房	客房门	有无变形、开裂、脱漆、污渍	
		门 牌	有无破损、脱漆、松动	
		门 锁	机械灵活、开闭自如、锁库牢固	
		门 镜	清晰、牢固、配件齐全	
		门 套	无变形、开裂、污渍、脱漆	
		门 吸	安装牢固、位置适合、无损坏	
		门 碰	安装牢固、位置适合、无损坏	
		闭门器	开闭自如、适度、牢固	
		防盗链	安装牢固、无损坏	
		门合页	安装牢固、螺丝齐全、无异声	
		浴室门	无变形、开裂、污渍、脱漆、合页牢固	
		挂衣钩	安装牢固、位置适合	
		座便器	无开裂、漏水、配件齐全、抽水正常、底边打胶无脱落	
		洗面盆	无开裂、漏水、污渍、配件齐全	
		洗面镜	无破损、受潮、安装牢固、配件齐全	
		恭纸盒	安装牢固、配件齐全、无开焊	
		口杯架	安装牢固、无破损、配件齐全	
		毛巾浴巾架	安装牢固、无开焊、损坏	
		换气扇	声响正常、安装牢固	
		挡水台	安装牢固、无漏水、破损	
		花洒喷头	水流畅通、位置适合、安装牢固、软管无破损	
		洗发液	安装牢固、位置适合	
		浴帘杆	安装牢固、高度适合、无开焊	
		浴 帘	无破损、配件齐全	
		龙 头	开闭、调节灵活、水流畅通、无滴漏	
		截 门	开关紧闭、无漏水	
		门 锁	开闭、机械灵活、配件齐全、安装牢固	
		插 座	接线规范、安装牢固、无破损、插拔自如	
		墙 砖	无破损、颜色一致	
		吊 顶	顶板平整、齐全	
		地 漏	排水顺畅、配件齐全	
		热水器	安装牢固、供水正常、开关温控、漏电工作正	

			常
	客房	浴室地砖	无破损、颜色一致
		浴室吊顶	无开裂、污渍、检查口平整
		衣 架	牢固、无开焊
		踢角线	无开裂、脱漆、污渍
		窗帘盒	无开裂、脱漆、污渍、安装牢固
		窗帘杆	安装牢固、滑动自如
		窗 帘	无破损、脱钩
		窗 户	开闭自如、配件齐全、玻璃无破损
		灯 具	无损坏、漏电、安装牢固、配件齐全、无异声
		灯具功率	门灯-9 瓦、床灯-40 瓦、吊灯-40 瓦、筒灯-9 瓦
		墙 砖	无破损、颜色一致
		吊 顶	顶板平整、齐全
		地 漏	排水顺畅、配件齐全
		热水器	安装牢固、供水正常、开关温控、漏电工作正常
		浴室地砖	无破损、颜色一致
		浴室吊顶	无开裂、污渍、检查口平整
		衣 架	牢固、无开焊
		踢角线	无开裂、脱漆、污渍
		窗帘盒	无开裂、脱漆、污渍、安装牢固
		窗帘杆	安装牢固、滑动自如
		窗 帘	无破损、脱钩
		窗 户	开闭自如、配件齐全、玻璃无破损
		灯 具	无损坏、漏电、安装牢固、配件齐全、无异声
		灯具功率	门灯-9 瓦、床灯-40 瓦、吊灯-40 瓦、筒灯-9 瓦
		灯具色温	卫生间-日光 6700K、房间-2700K
		开 关	无破损、打火、划痕、安装牢固
		节电插牌	动作准确、面板无损、安装牢固
		电热水杯	绝缘完好、温控准确、配件齐全
		电视机	安装牢固、颜色、清晰度正常、遥控板完好
		空调机	制冷、制热、出风正常、声响正常、遥控完好
		电热膜	热辐射正常、温控器设温准确、面板无损
		暖气片	发热正常、无漏水
		暖气罩	无损坏、安装牢固
		暖气台面	无开裂、脱漆、污渍
		石膏角线	无开裂、脱漆、污渍、坠落
		墙 面	无开裂、污渍、脱漆
		地 毯	无起毛、烫痕、污渍
		床头板	无变形、脱漆、开裂、安装牢固
		床头柜	安装牢固、无脱漆、开裂
		床箱床垫	无异声、断裂、缺腿、开线、破损

客房	储物柜	无开裂、脱漆、污渍
	圆 桌	无开裂、脱漆、污渍、桌布、玻璃完好
	圈 椅	无开裂、脱漆、污渍、开线
	靠背椅	无开裂、脱漆、污渍、开线
	装饰画	镜框完好、安装牢固、悬挂整齐
	穿衣镜	镜面完好、安装牢固
	电源插座	插接紧密、面板无损、接线正确
	电话线路	无噪音、压线牢固、号码正确、面板无损
	有线电视	信号清晰、接收准确
	门窗限位	安装牢固、行程一致
大堂	门窗	开闭自如、配件齐全、无脱漆
	地面	无破损
	墙面	干净整洁、颜色一致、无开裂
	照明	保证完好率、功率、色温一致
	木器	无破损、脱漆、开裂
	装饰	画框安装牢固、端正，花木整齐、无折损
	沙发	无异响、破损
	IC 电话	通话正常、安装牢固
	空调	工作正常、无异响
	电源	符合电气安装规范
	擦鞋机	接线规范、无异响
	供暖	室温符合国家规定
公共卫生间	门窗	开闭自如、配件齐全、无脱漆
	地面	无破损
	墙面	瓷砖无破损、空鼓
	照明	保证完好率、功率、色温一致
	隔断	安装牢固、配件齐全
	装饰	镜、画框安装牢固、端正
	洁具	无开裂、漏水、配件齐全、感应器及抽水正常
	烘手器	安装牢固、配件齐全、反应灵敏
	换气扇	换气顺畅、无噪音、安装牢固
	电源	面板无损、牢固、工作正常
	冷热水	水流顺畅、开闭自如、开向符合标准
餐厅	地面	地毯无破损、压条安装牢固
	墙面	干净、颜色一致、无开裂、空鼓
	电视	收视正常、画面清晰、安装牢固
	照明	保证完好率、功率、色温一致
	窗户	开闭自如、配件齐全、无脱漆
	装饰	画框安装牢固、端正，花木整齐、无折损
	空调	工作正常、无异响
	电源	面板无损、牢固、工作正常、布线整齐
	餐桌椅	牢固、无异响、无破损

		设备	配件齐全、无漏电、安装符合规范
	厨 房	电源	面板无损、牢固、工作正常、布线整齐、无过载
		照明	保证完好率，功率、色温一致
		热水器	安装、使用符合要求，无漏电、漏水
		燃气	截门开闭完好、无漏气
		上水	水流顺畅、开闭自如、无滴漏
		下水	排水顺畅、管道连接紧密不漏水
		排风	通风正常、声响正常
		墙面	干净、颜色一致，无开裂、空鼓
		地面	无破损、地漏排水顺畅
		电器	安装、使用符合要求，无漏电、漏水
		设备	无开焊、部件齐全
		门窗	开闭自如、配件齐全、无脱漆
		消毒	功能设置完好、配件齐全
		灶具	设备部件齐全、使用正常
		冰箱	完好无损，制冷、除霜正常
	燃气系统	截门	开闭自如、无漏气
		通风	运转正常、通风顺畅无堵塞
		计量	准确、完好
		管路	无锈蚀、无漏气
	配电系统 (高压)	电压	仪表、信号指示电压正常
		电流	额定电流允许范围内
		信号	显示正常
		工具	保存完好、保证使用
		记录	准确、整齐、保存完好
		卫生	干净整洁
		模拟板	无损坏、安装整齐、显示准确
	配电系统 (低压)	电压	额定电压指示正常
		电流	额定电流允许范围内
		信号	显示正常
		开关	无过热、过载、拉和可靠、动作准确
		接地	接地可靠
		电缆	无破损、过热
		压线	压线紧密、电阻合格
		防护板	安装牢固、齐全
		室温	符合要求：30℃以下
	配电间、盘	大堂	安装牢固、防护配件齐全、温升正常
		咖啡厅	安装牢固、防护配件齐全、温升正常
		厨房	安装牢固、防护配件齐全、温升正常
		各楼层	安装牢固、防护配件齐全、温升正常
		地下室	安装牢固、防护配件齐全、温升正常



		楼顶	安装牢固、防护配件齐全、温升正常
	锅炉房	水电气	供应正常
		温控	设置合理
		卫生	干净整洁
		照明	保证检修照度
	热水泵房	供电	电压、电流指示正常，配电、线路无过热
		供水	水压、水位指示正常，循环系统正常
		电机	声响、温升正常，配件齐全
		管路	无锈班、抖晃
		软化	软化药剂充足
	冷水泵房	供电	电压、电流指示正常，配电、线路无过热
		供水	水压、水位指示正常
		电机	声响、温升正常，配件正常
		管路	无锈斑、抖晃
		消毒	消毒设备工作正常
	电梯机房	供电	电压、电流指示正常，配电、线路无过热
		层标	指示准确
		室温	符合要求：30℃以下
		曳引机	声响、温升正常，配件齐全
		卫生	干净整洁
		照明	满足维修要求
	通风系统	开启时间	按照规定时间开启通风机
		设备运行	运转正常、通风顺畅无堵塞
	员工区域	设备设施	电器设备安装规范
		家具	完好无损

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 1、工程安全管理制度

- (1) 保证酒店设施设备安全、正常地运行是工程部的首要任务，工程部对酒店设施设备的安全运行负有责任，工程部有权力制止一切可能危及设施设备安全运转的违规行为。
- (2) 工程部对各部门的设施设备的正确使用负有安全操作培训的义务，指导各部门正确使用器械设备，保证设备安全运行。
- (3) 工程部制定各机房和酒店重要区域的烟火、危险品管制和其他安全制度，保证安全保护装置、设备齐全，运转正常。
- (4) 对各项设备，根据不同的技术性能要求，制定保养、检修和维护计划，按计划操作，发现隐患，及时整改、报告，避免紧急抢修。
- (5) 制定设施设备安全事故处理预案，以保证发生事故时能够做到妥善处理，协调有序，减少损失。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 2、工程值班制度

- (1) 工程部必须 24 小时有人在岗值班。
- (2) 值班人员请事假需提前 48 小时，由部门负责人批准，安排替岗人员。
- (3) 值班人员需离开值班室必须由其他工程人员暂时替岗。
- (4) 值班人员一般仅行使接受报修派工和突发事故情况下的联络和调度指挥权。
- (5) 严格实行交接制度，没有交接清楚或未交接完毕，不得离岗下班。

### 工程交接班制度

- (1) 接班人员须提前十分钟到岗，上班前严禁酗酒。
- (2) 当出现事故或正在维修之中，禁止交接班，待事故处理完毕后方可交接班。
- (3) 工程人员下班前应将设备运转情况，工作进度以及重要事项，做好记录交与接班同事。
- (4) 检查仪表、工具，并在交班记录表上签名，查看设备运行情况。
- (5) 交接后检查出的问题，由交班者负责。
- (6) 应严格实行交接制度，没有交接清楚或未交接完毕，不得离岗下班。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 3、工程物料管理制度

- (1) 酒店设备的备品备件及日常维修所用的物料的管理由财务部委托工程部仓库进行管理，工程部仓库将备品备件和物料统一编号，独立设账，设专职或兼职库房管理员（维修工），对采购、验收入库、领用、封存和调拨进行管理。
- (2) 工程仓库根据各类物品的使用量等因素，确定各物品的最低库存量、最高库存量及保险库存量，工程部负责人编制申购计划，报送店长审批，审批后，由采购部进行购买（专业性强的物品可由工程部自行采购，由采购部走账），验收合格无误后，将物品登记入库。
- (3) 备品入库后，库管员需加强管理，遵循“先进先出”领取方便的原则，对库房定期整理整齐。防止物品损坏、锈蚀和遗失。
- (4) 每月财务人员对工程仓库进行盘点并核查账目，做到账物相符，发现盘盈或盘亏，查清原因，写出报告，由店长和财务人员处理。
- (5) 维修人员维修完毕后，对所剩余的物料及时退还工程仓库。对领用物料实行预算控制制度，对超预算使用物料，而又无合理解释的应予以处罚。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 4、设备设施报修验收制度

- (1) 使用部门发现设施设备损坏或异常，应停止使用，立即报告，由使用部门填写《工程报修单》，如果情况紧急，电话通知工程人员。
- (2) 维修工持《工程报修单》到现场维修，维修完毕后，由报修部门验收，验收通过后在《工程报修单》上签字确认，维修不满意，可以拒绝签字或在《工程报修单》上签署保留意见。
- (3) 《工程报修单》分为紧急和一般两种，工程人员接到《工程报修单》（紧急）或紧急报修电话后，维修技工应在 10 分钟内赶到维修地点，进行紧急维修；再补填《工程报修单》（紧急），维修后签字确认并送交工程部值班室。
- (4) 工程技工维修完毕后，维修单汇总交由值班室统计汇总。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 5、设备三级保养制度

#### 1、一级保养（日常维护）：

- （1）设备使用前进行清洁、润滑、紧固、空运转试车；
- （2）工作中严格按操作规程使用设备，发现问题及时处理；
- （3）下（交）班前对设备进行擦拭，清理工具，清扫工作地；
- （4）每周进行 1—2 小时保养，彻底擦拭设备，清理死角。

#### 2、二级保养（即月保或季保）：

- （1）清洗、疏通润滑系统各部件，清洗（更换）油毡，油线；
- （2）调整滑动部位间隙，检查紧固部位紧固状况；
- （3）重点运转部位进行拆检，发现异常要整修；
- （4）设备内外进行彻底清洁，消除卫生死角；
- （5）电气部分要清除灰尘，除油垢，进行运行性能检查。

#### 3、三级保养（即年保）：

- （6）更换或修复损坏零件，检查、调整有关部件；
- （7）修复主要零件的磨损部位，修复基准面的磕碰伤等状况；
- （8）进行定期（周期）清洗、换油；
- （9）清扫、检查、调整电气元件，检查保养电机；
- （10）检查测定设备主要精度、性能；调整传动部位；
- （11）排除隐性故障，治理四漏（漏水、漏电、漏气、漏油）现象；
- （12）清洗设备各部位的油迹、污垢。
- （13）对于具备自检功能的设备，根据故障显示进行保养、维修。

## 工程服务操作手册

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 6、照明设备维护保养制度

- (1) 爱护系统设备，及时维护保养，保证系统随时处于正常状态。
- (2) 定期对照明设备进行检查和清扫，对处于多尘环境下的照明设备，每月应清扫 1—2 次，以保证它的正常照明亮度。
- (3) 对应急照明系统应每年检查其完好程度，每次检查应进行通电试验和测量绝缘电阻。
- (4) 特殊场所的防爆、防水型灯具应定期对其密封进行检查，发现有锈蚀损坏和密封失效等现象应及时修复或更换。
- (5) 各种灯具的聚光反光设备不得用纸片和铁片等物来代替，不许用金属丝将纸片和铁片绑在灯口上。
- (6) 每月检查安装在振动和摆动较大场所的灯具防震措施是否牢固，灯泡和灯管有无松动和脱落。
- (7) 更换灯泡和灯管时应切断电源，禁止用湿布擦拭灯头和开关等部件，严禁非专业人员进行操作。
- (8) 照明设备的回路中不得有任何缺陷，以免引起对其他设备的损坏。
- (9) 坚持巡检，发现问题及时汇报。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 7、安全生产条例

- (1) 认真贯彻执行政府相关职能部门制定的有关规定，杜绝重生产，轻安全的思想，提高安全工作的意识；
- (2) 落实安全责任制，谁主管谁负责，谁操作谁负责；
- (3) 定期对设备设施进行安全大检查，发现隐患及时排除；
- (4) 专业技术人员加强业务技术学习，不断总结安全工作经验；
- (5) 维修技术人员需持证上岗，严禁违章操作；
- (6) 加强自我保护和对他人的安全意识，不断提高安全管理水平。
- (7) 严格执行劳动安全制度，不违章操作，不人为造成事故隐患。
- (8) 电梯运行中不得擅自开门，非经专业训练的员工不得手动操作电梯。
- (9) 大功率电器需要使用接电插座，并注意电线负荷。
- (10) 不得使用破损接线板，不得私拉私接电线。
- (11) 重要设备旁须备有灭火器。
- (12) 变配电间须备绝缘鞋、绝缘手套、应急灯与灭火器。
- (13) 在维修保养中，高空、高温带电工作一定要及时采取安全监护工作。
- (14) 各机房内严禁烟火，不得存放易燃易爆物品。
- (15) 无关人员，一律严禁入机房；机房无人值守时，必须锁门。



工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

8、设备安全管理制度

- (1) 每天检查电梯机房、锅炉房、水泵房、燃气表房、配电室等设备运行情况，
- (2) 并做好设备巡检记录和设备运行记录；
- (3) 非专业维修技术人员严禁进入设备机房，房门应悬挂警告牌；
- (4) 重要设备出现故障必须由专业人员进行维修；
- (5) 易燃、易爆物品必须存放在危险品库房妥善保管，
- (6) 发现设备运行异常，加强监视，措施及时，有处理有汇报；
- (7) 严格执行操作规程，安全操作，保障设备及人身安全；
- (8) 主管人员定期对设备进行自检、互检，杜绝人身、设备事故的发生；
- (9) 按照国家有关规定，对相应的设备进行年度检测及安全检查。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 9、设备设施日常巡检制度

- （1）每天巡视检查电梯机房、锅炉房、配电室、煤气表房、水泵房等设备运行情况，每天早 8 点、晚 8 点两次，同时在各巡检部位记录本上签字；
- （2）建立巡检设备设施运行情况记录本，分别记录：电压、电流、频率、计量、压力、水位、温度、声响是否异常、运转电机编号、设备温度、室温、环境卫生等；
- （3）每天在户外广告灯箱开启、关闭时巡检灯箱照明情况，同时检查户外其它照明设备有无损坏；
- （4）检查消防设备、保安监控系统运转是否正常；
- （5）发现设备设施出现故障及时修理，解决不了的问题应及时汇报；

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 10、岗位管理制度

- (1) 需持有电工上岗证。
- (2) 工作人员必须坚守岗位，做到在值班时间内不做与本岗位无关的事。
- (3) 绝对服从上级的调度和工作指令。
- (4) 发现设备故障，当班员工无法处理时，要立即上报，组织力量及时抢修。
- (5) 工程人员接到维修报告后，应在规定时间内赶到现场，不得延误。
- (6) 当日不能修复的客房，由当班工程人员向店长说明原因，经店长同意后方可定为“维修房”。
- (7) 工程人员需跟踪酒店电梯、锅炉、电配等设施设备的保养维护工作。
- (8) 需每日进行客房计划性维护并记录。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 11、配电室安全管理制度

- 1) 认真贯彻执行供电局、技术监督局的有关电工管理，电气安装，设备运行的有关规定，持证上岗；
- 2) 上班穿绝缘鞋，使用绝缘等级合格的工具，并经常检查验电工具是否可靠有效；
- 3) 攀登作业时要采取防滑、防犯措施，与带电体保持安全距离；不断加强业务技术学习，不断总结安全工作经验，并付诸实施；
- 4) 操作前应检查电源开关是否可靠断开，严禁带电作业，特殊情况必须带电作业时，应采防护保护措施，并检查措施确实可靠、有效，同时有人监护的条件下进行；
- 5) 严格执行电气规程规定，停电、验电、放电、接地线、悬挂标志牌、设遮拦；

•

### 配电室安全用具要求

- 1) 必须使用电压等级相符的安全用具，并验明用具可靠有效；
- 2) 定期检查用具有无破损、漏洞、毛刺、断裂；
- 3) 高压绝缘手套、绝缘鞋严禁挪为它用，如当雨鞋用等；
- 4) 安全用具应存放在干燥的柜中，并定期进行清点、清扫并到有关部门进行检测，保证正常使用。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 12、临时用电管理规定

- 1) 临时照明灯、临时电源线需要安装时，必须有酒店店长签字同意；
- 2) 户外临时照明灯以及地点潮湿、狭窄的部位，应采用低压照明灯和防水灯口（36 伏以下）；
- 3) 临时照明、电源所用导线，必须选用双护套铜芯多股软导线，当天工作当天安装，工作完毕应立即拆除，不允许过夜后拆除；
- 4) 发现客人及员工私自拉接电源线、使用电热设备，应立即向酒店主管负责人汇报。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 13、配电室倒闸操作规程

- 1) 倒闸操作应由二人进行，一人监护，一人操作；
- 2) 倒闸操作前，应根据操作的顺序在模拟板上进行核对性操作，操作时，应先核对设备名称、编号、并检查隔离开关的原本拉、合位置是否与工作任务相符，操作中，应严格执行监护制、复诵制，每操作完一步即在模拟板上相应位置拉、合校对；
- 3) 操作中发生疑问，必须立即向主管领导汇报，弄清楚后在进行操作，不准擅自更改操作程序；
- 4) 操作人员与带电体应保持安全距离，穿长袖衣及长裤；
- 5) 拉、合开关及隔离开关时，应戴绝缘手套、穿绝缘靴；
- 6) 设备停电，必须把各方面的电源断开，且各方面至少有一个明显断开点；
- 7) 停电操作时，必须先停负荷侧、后停电源侧，最后拉开隔离开关，送电程序则相反，断开的隔离开关操作手柄必须锁住；
- 8) 检修的电气设备停电后，再悬挂接地线之前，必须用验电器检验有无电压，验电时，必须使用电压等级相符、试验合格、试验周期有效的验电器，验电前，应先将验电器在带电的设备上检验其是否合格准确，验电工作应在施工或检修设备进出线的互相进行；
- 9) 表示设备断开的常设信号或标志，只能作为参考，不能作为设备无电的依据，高压验电必须戴绝缘手套，线路验电应逐相进行，当验明设备确无电压后，应立即将检修设备接地、并三相短路；
- 10) 对可能送电至停电设备的各方面，都要装设接地线，接地线应装设在工作地点可以看见的地方，接地线与带电部分的距离，应符合安全距离的规定；
- 11) 装设接地线必须先接接地端，后接导体端，拆地线的顺序与之相反；
- 12) 装设接地线应戴绝缘手套，并做好记录，拆除时对照记录如数拆除。

工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2
<div>14、电梯维修、保养安全操作规程</div> <div><div>1) 每天巡视检查电梯机房设备运行情况；</div><div>2) 检查仪表、指示灯、控制柜指示是否运行正常；</div><div>3) 检查轿厢照明、风扇、按钮、平层是否正常；</div><div>4) 检查轿厢对讲设备与前台控制通讯是否畅通；</div><div>5) 检查机房电机是否声响异常及温度过高；</div><div>6) 检查钢丝绳是否有断股、松懈现象；</div><div>7) 检查机房室温是否正常，并按规定时间开启空调设备；</div><div>8) 保持机房的卫生状况整洁干净；</div><div>9) 电梯出现故障立即汇报并及时与维修保养单位联系，在规定的时间内修复完毕；</div><div>10) 做好每次维修、保养、故障记录，并上交主管负责人存档。</div></div>			

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 15、工具管理制度

- 1) 维修工的常用工具，可由个人保管使用，建立个人持有工具登记卡；
- 2) 机房设备检修工具，应放在固定的工具箱内或指定位置，统一保管，使用时办理借用手续；
- 3) 各种电动工具应由库房统一保管，使用时办理借用手续；
- 4) 凡属人为的工具损坏，应酌情进行经济赔偿。



## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 16、材料库管理制度

- 1) 维修工负责材料库常用材料、工具和用品的保管分发工作；
- 2) 负责本酒店常用材料的采购申报、验货、登记、发放工作；
- 3) 重要设备的零配件以及水、电、气等常用材料，应到专营店采购，
- 4) 常用材料、零部件、备品产地、价格、等级应登记造册；
- 5) 备品分类码放、登记造册，确保不丢失、不损坏，控制费用，提高效率；
- 6) 保证库房安全、卫生、防盗、防腐；
- 7) 控制库存量（以一个月维修所需为准）。

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 17、设备机房卫生管理制度

- 1) 各机房内严禁烟火，不得存放易燃易爆物品；
- 2) 要保持机房、电房及工房清洁卫生，工作完后立即做现场清扫工作，做到三净（设备干净、机房干净、工作场地干净），四不漏（不漏电、不漏油、不漏水、不漏气），五良好（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）。
- 3) 每周应对整个机房和设备作一次大清扫，包括设备和环境卫生。不得有漏油、漏水、漏气和积尘等现象。发现问题及时解决。
- 4) 地面不得有积水、油污、杂物；工具、用具、材料等要摆放整齐，不得乱放乱摆。
- 5) 工作服要穿着清洁，佩戴工号牌，仪容整洁。
- 6) 每班班前、班后都应进行卫生清扫，保持清洁卫生，交班时作好卫生的交接工作，并互相监督，作好记录。

工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2
<b>18、机房出入制度</b>			
<p>1) 机房直接担负酒店正常运作重任，为确保机房能安全、优质、高效运作，一律谢绝参观。非当值人员，严禁入内。</p> <p>2) 可以进入机房者为酒店级领导、值班经理、工程部人员及质检人员、保安人员。除此之外的人员一律不得随意进入。</p> <p>3) 随时提高警惕，遵守纪律，严格执行制度，阻止无关人员进入机房</p> <p>4) 全体员工要自觉遵守，并相互监督，如有违者，当值人员有权制止，如不听劝阻者，将根据情节轻重予以严肃处理。</p>			

## 工程管理制度

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 19、工程安全防火制度

- 1) 当值人员应坚守岗位，严格按操作规程和安全规程操作，杜绝一切意外事故发生。
- 2) 严格执行机房出入制度、设备巡检制度，确保机房设备及线路安全运行。
- 3) 执行定期安检制度，定期组织有关部门人员对所辖范围进行安全检查，如发现不安全因素，及时进行整改。
- 4) 各机房的门匙不得随意借出和配制，无人值班时的门窗必须关好、上锁。
- 5) 工作场所禁止吸烟，维修中使用易燃易挥发材料，应特别小心，应尽量在通风透气和无杂物无火苗的地点使用。
- 6) 酒店内需动火作业时，必须做好安全、防卫措施后方能动火施工。
- 7) 易燃易挥发液体应放置在稳妥清凉的地方，存量在 1kg 以下。
- 8) 不得随意挪动、使用消防器材或消防设施，如发现有消防设施损坏或泄漏应及时报告。消防设施应随时保持良好状态。
- 9) 发现火警或事故苗头，第一时间应马上向值班经理报告，并协同专业人员一起扑灭火灾。
- 10) 一旦酒店有火警发生，工程部应保证消防灭火设施正常运行。并组织对重要设备物资的保护和疏散工作。

## 工程应急预案

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 1、停水应急预案

- 1) 首先查明停水原因，确定是外网停水还是酒店供水设备问题；如外网停水应立即通知店长；
- 2) 及时与相关单位取得联系，确定停水时间、供水时间，以便于店长做出相应的对策；
- 3) 维修人员值守水泵机房，密切关注水箱水位及设备运行情况；做好客人的解释工作和临时供水安排；
- 4) 若是设备原因，通知工程人员与设备供应、维保单位取得联系，讲清设备故障原因及部件损坏部位、程度等；
- 5) 提前组织人员及准备材料，接到上级指示，立即采取相应的措施，保障酒店的正常运行。

## 工程应急预案

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版 次：2

### 2、停电应急预案

- 1) 如外网停电，立即与供电部门取得联系，确认停电性质；
- 2) 应立即上报酒店店长；
- 3) 维修人员应及时到达前台，用对讲机与电梯内取得联系，确认电梯内是否关人，如关人按照电梯故障放人工作程序操作；
- 4) 维修人员带好通讯工具、维修工具、应急照明灯，巡视检查锅炉房、水泵房、电梯机房、配电室、大堂等重点部位，并随时通知前台自己所在位置，保证通讯畅通；
- 5) 切断配电柜各支路开关，防止突然来电造成设备及人身伤害；酒店内部配电故障造成停电时，查明故障位置、原因，断开故障设备电源，恢复非故障部位的电源，降低影响面积；
- 6) 保护好现场，处理措施得当，及时汇报并与相关单位联系；
- 7) 故障处理后经验证设备无异常后方可恢复供相电，并加强巡视设备运转情况；
- 8) 严禁违章操作，重要设备必须由专业人员进行处理；
- 9) 做好设备事故记录，便于事故原因的调查及工作程序的改进。

## 工程应急预案

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2

### 3、重大设备故障处理预案

- 1) 酒店重大设备出现事故，如电梯、锅炉、给排水系统、高低压配电装置、燃气等出现事故，首先切断电源，保证设备及人身安全；
- 2) 立即向店长汇报，讲清事故原因、损失情况、影响范围以及采取的措施；
- 3) 做好人员及设备的抢救、抢修工作，在没有接到指示以及救护人员没有在场的情况下，不得停止抢救、抢修的工作；
- 4) 提前准备好相应的抢修零配件、工具、图纸等，组织抢救、抢修人员，接到上级的指示立即投入抢救、抢修工作；
- 5) 做好详细设备事故记录，便于设备事故的调查工作。

工程应急预案

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/12/1
编号：OP/ENGINEERING	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店工程	版    次：2
<div>4、电梯使用安全常识</div> <div><div>1) 电梯是高层建筑中最重要的运载工具，一旦出现乘客被困、坠落，极易造成乘客恐慌及其它危险事故。</div><div>2) 电梯速度不正常，应两腿微微弯曲，上身向前倾斜，以应对可能受到的冲击。</div><div>3) 被困电梯内，应保持镇静，立即用电梯内的警铃，对讲机或电话与管理人员联系，等待外部救援。如果报警无效，可以大声呼叫或间歇性地拍打电梯门。</div><div>4) 电梯停运时，不要轻易扒门爬出，以防电梯突然开动。运行中的电梯进水时，应将电梯开到顶层，并通知维修人员。如果乘梯途中发生火灾，应将电梯在就近楼层停梯，并迅速利用楼梯逃生。</div><div>5) 发生地震、火灾、电梯进水等紧急情况时，严禁使用电梯，应改用消防通道或楼梯。</div></div>			