

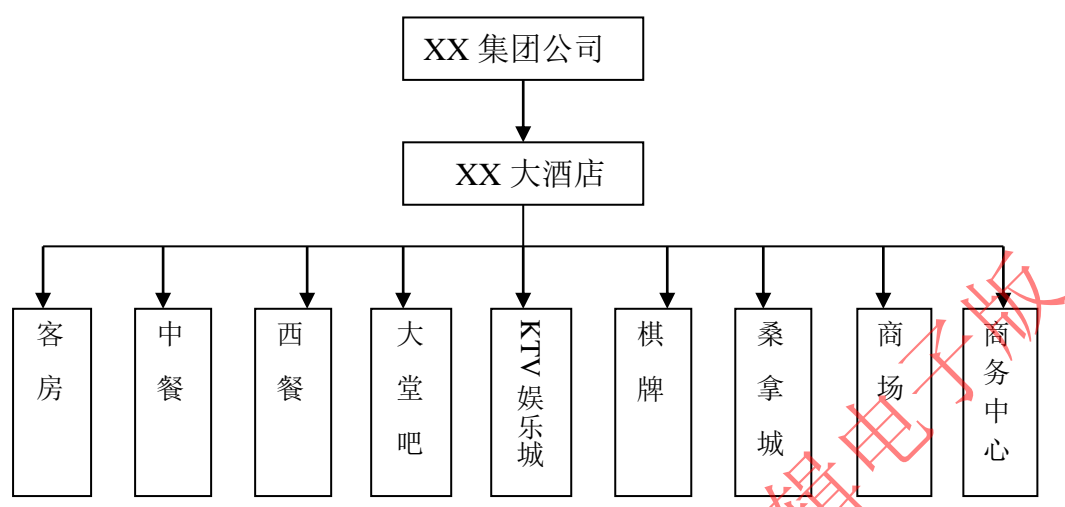
酒店管理制度汇编

点击下载获取无水印可编辑电子版

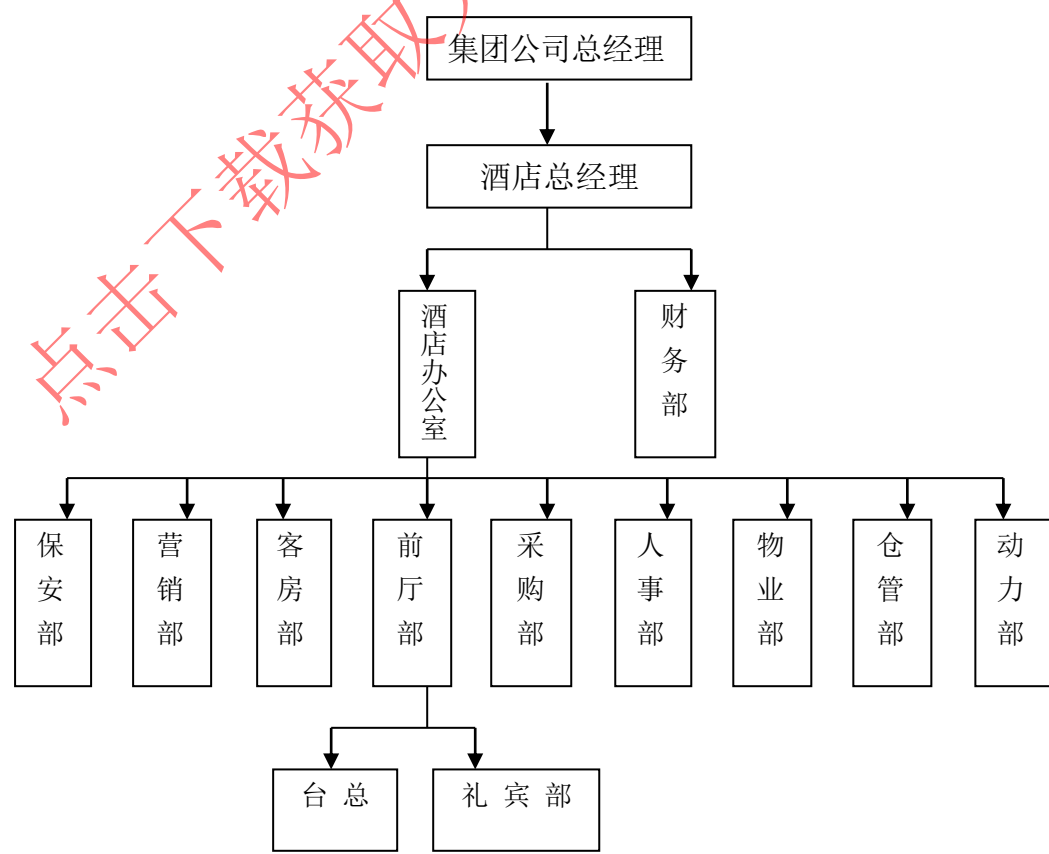
修订日期：xx 年 3 月 12 日

生效日期：xx 年 3 月 15 日

第一章：管理机构设置



第二章：管理机构职能方框图



第三章 管理制度

一、 员工个人部分规章制度

员工上、下班和考勤制度

1. 员工必须按部门规定的工作班次与时间准时上、下班。
2. 未经主管批准，员工不得私自调班或擅离岗位。
3. 员工不准无故迟到、早退和旷工。
4. 员工上、下班必须按规定亲自签到，不得代他人或委托他人签到。
5. 员工上、下班必须走员工通道或乘员工电梯。
6. 员工上班不准穿便装、背包或提袋上楼层。
7. 员工上班必须提前 15 分钟，化好妆、穿好工衣到各相应部门签到。
8. 员工上下班要与上班或下班员工搞好交接手续，双方签名。

员工请假制度

1. 员工病事假均须事先办妥请假手续，不准电话或口信请假。三天之内由部门经理签字批准，三天以上必须由总经理批准。
2. 请假时限到期，必须回批假人那里销假。
3. 请假人需要延期，必须经部门经理或总经理批准。
4. 请病假，必须有市级医院检查病历和药费收据，除卧床不起外，一律由本人来酒店办理病假手续。
5. 请病假延期，必须由病员到市级医院开出证明方可继续治疗或病休。

员工仪容仪表制度

1. 必须经常保持服装整齐清洁，酒店所发的工作制服、鞋、袜等物品要自觉爱护，做到制服整洁、工鞋干净、光亮。
2. 员工到岗位工作，必须按指定位置佩戴工号牌或员工证。
3. 员工不得梳怪异发型，应勤修剪头发。男员工头发以发脚不盖过双耳及后衣

领为适度，做到发型自然大方，干净整齐，不准留小胡子，面部必须保持干净。女员工不得披头散发，头发不宜过长，以不盖过肩部为适度，做到发型自然大方，流露部分不可遮眼，不可以使用鲜艳颜色及引人注目的头饰。

4. 指甲必须经常修剪并保持清洁，不可藏有任何污秽，不可留长指甲及涂彩色指甲油。
5. 员工宜保持淡雅清妆，不得浓妆艳抹，并避免使用味浓的化妆用品。
6. 员工饰物仅限于佩戴结婚戒指，不准在制服上佩戴非酒店发给的其它饰物。

员工个人卫生制度

1. 每天淋浴，勤换衣裤，保持身体清洁。
2. 早晚刷牙，保持口腔清洁卫生，不食带刺激气味的食品，保持口气清新。
3. 勤剪指甲，经常保持双手清洁。
4. 饭前便后必须洗手。
5. 打喷嚏或咳嗽时应用手或手巾遮口。
6. 不可在公共场合搔痒及梳头。
7. 不准随地吐痰，乱丢杂物。
8. 自觉养成注重公共卫生的良好习惯。

员工通道制度

1. 员工上下班须乘员工电梯或走消防通道。
2. 员工上班进入员工通道必须主动向保安执勤人员出示证件或工号牌。
3. 员工下班通过员工通道必须主动接受保安执勤人员对包袋、包裹的检查。
4. 员工上班不准穿便装、提手袋、包裹上楼层。
5. 非当班员工不准上楼层，更不准与上班员工聊天。
6. 当班员工不准中途或借吃中、晚餐的时间上员工宿舍，无论上下班期间不准穿工作制服离开酒店。
7. 禁止员工携带易燃、易爆等危险物品及其它违禁物品进入酒店。
8. 员工携带酒店财物出门，必须持有部门经理签字的有效出门证。

员工班前会制度

1. 楼层员工到房务中心签到后，由各楼层领班或主管召开 15 分钟的班前会。
2. 当班员工必须准时参加班前会，不得无故缺席。
3. 领班组织员工例队，并要求规范站立，检查员工仪容仪表及个人卫生，检查是否佩带工号牌。
4. 领班必须每班组织召开，明确布置当日工作及要求。
5. 应当场考勤，并具体落实工作任务的分工。
6. 应特别强调上一天发生在服务方面急需改进的事项。
7. 当班员工必须认真参加班前会，服从上级的安排。

二、部门通用部分规章制度

部门会议制度

1. 部门坚持周一、五早班例会制度。
2. 参加人员部门正副经理、大堂副理及部主管人员。
3. 例会时间：8：30—9：00AM，时间 30 分钟。
4. 各分部汇报当天工作情况，反映部门协调、解决的问题。
5. 部门副经理主持，经理对各分部进行当天工作讲评，布置安排当天、近段工作。
6. 与会人员不准迟到、早退或缺席，并作好记录。
7. 坚决执行会议精神，雷厉风行，积极落实。
8. 每月召开一次部门领班级以上骨干会，进行当月工作讲评，布置下月工作重点。

部门值班制度

1. 值班工作十分重要，关系到客房部与各层、前厅、PA 等运作与管理环节的联系渠道够保持畅通。值班人员必须高度重视做好此项工作。
2. 值班人员必须坚持原则，实事求是，准确的打好楼层骨干上中班的签到、签

退，上晚班人员的签到考勤。

3. 值班人员必须根据值班安排表准时上岗。值班期间不得迟到、早退、中途不得无故离岗，需兑班须经部门经理批准。
4. 值班人员要做好楼层与前厅、PA 之间的协调工作，协助大副处理客人投诉工作。
5. 必须认真做好来访来电的接待工作，做好接待记录，并根据情况分门别类进行处理。对于重要问题，必须及时打电话报告部门经理。
6. 值班人员必须认真写好值班日记。
7. 值班期间精力必须集中，不得做与值班无关的事。

值班工作发生差错，必须追究当事人的责任，情节严重者，按照《酒店员工手册》奖惩规定进行处罚。

涉外纪律规定

1. 维护国家利益，保守国家机密。
2. 不谋私利，不得收受或向外宾索取礼品或小费。
3. 未经批准，不得与住店外国宾客私自交往。
4. 不许利用职权和工作关系营私牟利。
5. 要尊重外宾的风俗习惯和宗教信仰。

三、前厅部分规章制度

前厅规章制度

- 一、前厅部经理对客房部经理负责，全面负责前厅部的各项工作。
- 二、贯彻分工负责制的原则，一级对一级负责，一级考核一级。前厅部严格按照大厦规章制度和本部制定的各类制度对各工作区域实行督查、测评和考核。
- 三、前厅部各级管理干部必须以身作则，认真履行督导、检查的工作职责，抓好员工的思想工作、职业道德和业务技能的教育与培训。

- 四、 部门根据大厦的服务宗旨与要求以及星级饭店标准，制定适合于本分部各工种、各岗位的服务工作规范、操作程序、质量标准。
- 五、 合理按月分摊酒店下达的年度经济指标，与公关销售部、房务部一起齐心协力，积极做好促销工作。密切注意客源市场变化，及时调整季节价格，不断增加客房收入，努力完成和超额完成全年经济指标。
- 六、 加强本分部员工的考核评比，各管区、各班组都要有交接本。做到考核有记录，奖惩有依据，根据每一员工的工作实绩考核评比、发放工资奖金，充分体现奖优罚劣，进一步调动员工积极性。
- 七、 开展思想政治工作，要了解下情，掌握员工的思想动态，发现问题及时解决，尽量把不利因素消灭在萌芽状态中。
- 八、 强化门僮、车僮、应接、行本一条龙服务，保证各种岗位有人服务。
- 九、 贯彻“四服务”（开口服务、主动服务、礼貌服务、规范服务）与“四个一样”（陌生与熟悉人一个样、本地人与外地人一个样、内宾与外宾一个样、老幼病残与一般人一个样）的服务宗旨，做好服务工作，真正做到检查与不检查一个样。
- 十、 对重要客人的迎送，前厅分部经理亲自参加，并统一指挥，统一布置，统一协调。
- 十一、 保证卫生质量，严格执行卫生检查制度。
- 十二、 做好设备的维修保养工作，发现损坏及时报修，使各项设施、设备完好率在 95% 以上。
- 十三、 对违反大厦规定、不遵守服务规程、完忽职守、损害酒店声誉的员工，部门将视情节给予处罚。

总台规章制度

- 一、 保持良好的仪容仪表，站立姿势端正，对客热情、礼貌，操作规范、熟练。
- 二、 自觉遵守《员工守则》，按是直岗，当班时不看无关书刊、不吃零食、不打私人电话，不让无关人员在总台打电话。
- 三、 认真执行“十项”交接制度，做到班班有交接，每班有记录。

- 四、认真贯彻“三清三核对”的住宿登记制度，并配合接待员做好访客登记。
- 五、外宾登记单的录入、传送，按上机操作有关规定做到持证上岗，正确录入，按时传送。
- 六、加强对设备的维护保养，保持环境整洁（每天早班 7:30 前做好卫生工作）。
- 七、严格遵守涉外纪律，不私自与客人外出，或擅自进房与客人亲聊。
- 八、严守客人秘密，不泄露有关客人资料，若有关部门要求查找，按手续通知保安部门查核。
- 九、不利用工作之便，与客人拉关系，为他人提供客房或收取好处。
- 十、认真执行安全责任制，做到客房钥匙和保险箱钥匙不敞露在外，若有遗失及时配制、备案。

注：“十项交接制度”即：1) 客房钥匙交接；2) 预订入房交接；3) 预订退房交接；4) 重点客房情况交接；5) 宾客委托事宜交接；6) 境外宾客登记本交接；7) 通缉协助情况交接；8) 上司下达命令或布置任务交换；9) 因时间关系未完成事宜交接；10) 客房房态状况交接。

“三清三核对”的“三清”即：1) 登记字迹清；2) 填写项目清；3) 出示证件清。“三核对”即：1) 证件照片与人核对；2) 证件有效期核对；3) 证件印章核对。

行李房规章制度

- 一、坚守工作岗位，保持良好的仪容仪表，站立端正，送单及时，服务主动。
- 二、认真负责做好旅客行李存取工作，严格遵守行李寄存手续，做到寄存时“四问清”，领取时“两签三核对”。
- 三、团体行李交接要做到“五清”，行李集中堆放，必须有网罩、绳索等防护措施，并有专人看管。
- 四、非当班行李员和无关人员不准非进入行李房，若有特殊情况进入的，必须有当值人陪同，并做好记录。
- 五、严格执行安全责任制，非住店客人不得寄存行李物品，严禁贵重物品、易燃、易爆剧毒、放射性、危险物品进行寄存。

- 六、行李寄存不得超过3个月，超过期限交保安部，交做好记录备查。
- 七、行李员不行在行李房休息或做与工作无关的一切事宜。
- 八、对客人寄存的行李物品不准翻动或挪用。
- 九、认真做好交接班制度，做到两位当值人同时交接记录。

注：“四问清”即：1) 问清有无现金、贵重物品或枪支弹药和其他危险品；2) 问清旅客姓名；3) 问清旅客房号；4) 问清行李的件数。“两签三核对”即：1) 存限行李时客人与行李员二人都签字；2) 核对证件（姓名、房号）、核对寄存牌号码；3) 核对行李物品特征与件数。“五清”即：团名清、破损数清、签名清、敞口清。

总机房规章制度

- 一、本机房工作人员进出必须做到随手关门、锁门，其他无关人员不得擅自入内。
- 二、保持机台整洁，茶杯等不可放在机台上，每天早班清洁机房。
- 三、加强对设备的维护和操作使用管理，发现机械有问题要及时处理，使用机器要轻按轻放。
- 四、严禁窃听电话，违者必究。
- 五、当值期间，不得看阅与业务无关的书刊，不得大声喧哗。
- 六、自觉遵守劳动纪律，不得私自换班，若有特殊原因，必须提前一天申请，经领班批准方可。
- 七、外来参观人员要通过正常批准手续，方可入内，并作登记。
- 八、不准利用工作之便与客人闲谈、拉关系。
- 九、当值班不得打私人电话，有事情请领导转告。
- 十、严禁火种入内，遇紧急情况立即报告总经理办公室、总值班员、保安部及本部门领导，并根据领导批示处理有关事宜。

商务中心规章制度

- 一、客到起立相迎，礼貌问好，态度热情。
- 二、按规定着装上岗，保持良好的仪容仪表。
- 三、自觉遵守《员工守则》，上班不迟到、不早退、不脱岗、不私自换班。
- 四、上班不打私人电话、不看小说，不私自会客和利用工作之便与客人拉关系。
- 五、认真执行安全责任制，对可疑的传真、复印、打印及时报告保安部，并做好记录。
- 六、严守商务机密，不随便翻阅、传看客人文件。
- 七、传真室的门做到随时关闭，非工作人员一律不得进入工作间。
- 八、加强对设备的维护的操作使用管理，保持工作环境的整洁和舒适。
- 九、不准私自处理收费单据，报废单据须经主管签字才有效。
- 十、认真执行交班制度，严守交换，交换不清，后果由当值人员自负。

前厅部服务质量检查制度

- 一、着装：上岗前，按各工种规定换好工作服，服装必须保持挺括整洁，按规定佩戴好工号牌，皮鞋保持光亮。
- 二、发型：头发必须梳理整齐，男发长不过衣领，不留鬓须，女发长不能披肩。
- 三、仪容：当班一律不能佩戴各种金银首饰，女性不得化浓妆（应淡妆），不留开指甲，不涂指甲油。
- 四、姿态：前厅各岗位（除电话总机外）均须站立服务，要求精神饱满，站姿端正，不倚不靠，符合规范，做到有岗有人有服务。
- 五、语言：主动招呼，问候请安；微笑服务，语言规范，仔细周到；礼貌服务，百答不烦。

前厅卫生检查制度

- 一、根据卫生工作贯彻“谁主管，谁负责”的方针，成立由前厅部经理负责的卫生检查小组，定期分析本分部门卫生状况，制定计划，并督促检查落实情况。
- 二、所有员工上岗前必须进行卫生知识培训，提高员工对卫生工作重要性的认识，持证上岗率达到 100%
- 三、以管区（或班组）为单位，分块包干，各管区（或班组）指定专人负责，定期检查，把卫生达标工作、优质服务考核检查和奖惩制度紧密挂钩。
- 四、包干区域要求清洁整齐、无烟头、纸屑、瓜果皮壳、痰迹、杂物，无废物堆放，无“六害”。
- 五、走廊、过道要求整洁畅通，天花四壁清洁无污迹和蜘蛛网，走廊门窗要求明亮光洁、无积灰，墙角无垃圾。
- 六、员工应严格执行个人卫生制度，养成良好卫生习惯，做到“五勤”（勤洗手、勤洗澡、勤理发、勤剃胡须、勤换衣、勤剪指甲）、“二要”（工作前后与便后要洗手、早晚要漱口）、“五不”（不掏鼻、不挖耳、不剔牙、不抓头发、不打哈欠）。
- 七、员工当班工作服要挺括，衣冠要整洁，皮鞋要光亮。
- 八、严禁在工作场所吸烟，禁止随地吐痰，禁止乱扔果皮纸屑。
- 九、办公室、总台、问讯、接待、预订、商务中心、大堂副理等有台面的地方必须保持干净、东西堆放整齐。
- 十、定期自我接受体检，做好防病、治病工作，预防疾病传染。凡不符合岗位要求的传染病者，立即调离。
- 十一、必须坚持班组每周检查一次、管区半月检查一次，部门每月检查一次的制度，所有检查部门都应做好记录。

四、客房部规章制度

客房规章制度

- 一、 准时上、下班，提前 15 分钟到客房中心签到，召开班前会，由楼层主观布置当日工作任务及注意事项。
- 二、 上班时保持微笑，不可因私人情绪而影响工作。
- 三、 仪容仪表要符合《员工手册》的要求，女员工不留披肩发，男员工不留胡须。
- 四、 员工不得在工作区域用膳、吸烟、吃零食。
- 五、 员工不准乘客梯。
- 六、 上班时不得打私人电话。
- 七、 客房钥匙必须随身携带，不得随意放置。
- 八、 在工作区遇到客人应礼貌问候。
- 九、 保持工作区域的整洁和安静，与客人说话声音以对方听清为限，同事间交谈不得大声喧哗，严禁在走廊内大声叫喊。
- 十、 听从上级在工作上的安排，上班时间严禁会客，或与同事闲聊。
- 十一、 与同事相处，应友好合作，不发生金钱或物品上的借贷关系。
- 十二、 员工不得利用工作之便私自套取现金。
- 十三、 员工不得私收小费，礼物或侵吞客人遗留物品。
- 十四、 员工不得在酒店内赌博、酗酒。
- 十五、 员工不得收藏、传阅、复制反动、淫秽画刊、书籍和录象。退房内的报刊、杂志一律交作废品处理。
- 十六、 员工不得偷盗酒店公私财物。
- 十七、 员工要遵守外事纪律，不得与客人私人通信和客人交往在一起时不得表示过分亲热，未经同意，不可抱玩客人小孩，更不准随便给小孩食物。
- 十八、 交接班时应将未处理完的工作或特殊事项交代清楚，交班人未到达，不得擅自离开其岗位或先行下班。
- 十九、 清扫房间时不得任意移动房内物品，严禁翻动客人物品，如确要移动客人

物品，在清扫完毕后，要马上移回原处。

二十、不得随意丢弃房类的纸张，印刷品（排除放在垃圾筒内）

二十一、进入客房要严格按照进房程序进行。

二十二、每班完成自己的工作任务，养成随时检查自己职责内尚有何事没做，何事待办的习惯，所有电话必须作好电话记录落实。

二十三、客人不在房内，不得让访客进入。

二十四、客人询问，要热情回答，不可说“NO”

二十五、对客房内的可疑情况，要及时汇报。

来访客人登记制度

一、如有客人来访到本楼层，白班服务员应主动上前问好。

二、礼貌用语：请问先生或小姐是住房还是访客，询问探访何人、房号、待对方回答以后，要查看住房单，核对一下来访者所讲的被访人姓名、房号是否符合。

三、如符合条件也须征得被访客人同意后，礼貌地要求访客人填写来访登记表，服务员认真核对查看有效证件后，方可带客人进房。

四、认真填写来访人数、性别、进、会室时间,以备公安机关检查。

五、公共区域卫生制度

公共卫生制度

一、大堂卫生制度：

1、大堂地面要求每隔 20 分钟用大地拖全面清扫一次，大堂内的其他部分要求经济清洁，保持光亮、明净。

2、员工要经常清扫、保持地面无烟、杂物、纸屑等，客梯及门前地毯每 20 分钟清理一次，每晚清洗一次。

二、公共场所的卫生制度：

1、每天对花池、花盆等进行清理、必须每三天清理一次。

2、酒店广场地面每天清扫四次。

3、 大厅每天清扫三次。

三、 公共卫生间的卫生制度：

1、 卫生间由专人负责按规定在厕所内喷洒香水，每夜十二时全面清洗、消毒一遍。

2、 卫生间清洁有人负责，要求每天打扫一次。

四、 公共区域的地毯、玻璃、墙面每天清洗一次。

五、 办公室的卫生制度：

所有办公室每天打扫一次，并定期扫药水或放置灭虫药物。

茶具消毒制度

- 1、 茶具要做到一冲二洗三消毒四保洁。
- 2、 茶具采用远红外线电子消毒柜消毒（125℃、15 分钟）做到一具一口一消毒。
- 3、 消毒后的茶具要放到保洁柜内。
- 4、 若在停电情况下，使用 84 或 94 消毒液，按 1：200 配制消毒处理。

五、电气设备维护保养制度

电气维修操作规程

1. 熟悉酒店的各类设备性能及情况。
2. 大操作 1000V 以上电器设备时，必须两人一起进行，一人操作，一人监护。严禁单人操作，操作时应使用安全绝缘用具。
3. 检修低压电器设备，应将设备停电后进行，并对可能送电和倒送电的开关断开，熔断器取下，并挂在“有人工作，禁止合闸”的警示牌。
4. 在地下室、厨房等潮湿场地或下下夹层工作时都要先切断电源，不能停电时，至少有两人在场一起工作。
5. 停电检修时应先通知有关部门及时悬挂标志牌，以免发生危险。
6. 架梯工作时，应放稳靠妥，高空作业时应系好安全带。
7. 清扫配电箱时，刷子的金属部份必须用胶布包裹。

8. 打墙孔时，必须带好防护眼镜。
9. 拆除线路时，应包扎好线头。
10. 使用摇表测量绝缘电阻时，必须停电后方准进行。
11. 不准带电作业，线路停电后，必须逐个验电，确认无电压后方可进行维修工作。
12. 注意感生高压，不能绝对信赖绝缘体，不可完全相信装置，各种接地引下线在雷击时不可靠近。
13. 检修中，拆卸或组装零、部件时，要保护好易损件和绝缘层。详细检查零，部件紧固情况和导线的绝缘有无挤压现象。
14. 保持操作现场卫生，不得乱扔包装物、废线头、废零件。在有地毯的地方操作时应铺垫布，以防弄脏。
15. 到有客人的营业场所维修时，必须在服务员的带领下，经客人允许后，方可开始进行。操作完毕后，必须向客人道歉后方可离开。

电气设备维修保养制度

一、高压开关柜

- 1、 每日必须定时巡视，查看柜内连接螺栓是否松动。
- 2、 每年清理一次柜内外积尘污物，紧固导体连接螺栓，对断路器和储能操动机构加注润滑油。
- 3、 每年有雨花区供电局做一次高压预防性试验。

二、低压配电柜、中央信号屏、直流屏

1. 每年检查、校验各电流表、电压表的是否准确可靠。
2. 每月检查各绝缘件有无破损、受潮。保护接地的连接是否可靠。
3. 每月检查辅助电路元件，包括仪表、继电器、控制开关按钮、保护熔断器等是否正常。
4. 每月检查辅助电路端子及接插件是否牢固可靠。
5. 每月检查是否处于正常工作状态，信号指示是否准确。检查直流屏蓄电池是否正常，必要时检查液位、测量比重。

6. 每年清理一次柜内外积尘和污物，紧固导线连接螺栓，检查各引出线的老化情况。

三、电动机及起动控制柜、动力配电箱

（一）每周检查：

1. 电机运转是否正常，有无异常。
2. 电机外壳温度是否正常。
3. 起动控制柜上仪表和指示灯是否正常。
4. 起动备用电机，试运转 5 分钟左右，并检查有无异常。

（二）每月检查：

1. 检查起动控制柜内交流接触器、时间继电器、热继电器、中间继电器动作是否可靠，及其触头磨损状况，必要时给予更换。
2. 检查开关触头是否牢固、有无烧伤、分闸及合闸动作是否可靠。
3. 测量电动机的绝缘状况，以及接线盒内接线端子是否松动。
4. 检查主回路接线端子、导线连接螺栓有无松动。
5. 检查控制回路接线端子、各接插件是否可靠。
6. 检查磁放大器线圈绝缘。
7. 检查柜内各绝缘件是否有破损和受潮现象。

（三）每年维护保养：

1. 对所有起动柜内作一次除尘去污。
2. 检查所有导线接头、接线端子表面氧化状况，去除氧化层。
3. 检查所有导线老化状况，必要时更换导线。
4. 更换已经老化、磨损严重的元器件。
5. 检查电机轴承间隙，加注润滑油；对磨损严重，间隙过大的轴承，必须予以更换。
6. 检查电机绝缘状况，有绝缘下降的，必须对定子绕组做浸漆处理。

（四）母排：

1. 每月检查各楼层母排插接箱接线端子是否松动，紧固是否牢固。
2. 每半年紧固母排接头连接螺栓。

3. 每年清扫母排外壳积尘和污物，特别是水平布置的母排。

(五) 照明配电箱：

1. 每月检查箱内各开关、保险是否正常可靠。
2. 每年检查各进出线是否有老化现象，清除导线接头及接线端子表面污物和氧化层。
3. 更换失效或有缺陷的电气元件。

六、空调设备维护保养制度

一、 运行检查制度

值班人员每天必须按规定时间对所属设备进行检查，并按运行记录做好记录。

1. 空调主机

- (1) 每小时按操作规程中运行检查所列项目对空调主机进行检查；
- (2) 每班检查一次集水总管压差装置的工作状况，并记录压力表读数；
- (3) 每周清理一次机组外表及机组环境；
- (4) 按厂家要求进行维护保养。

2. 空调水泵

每二小时做如下检查：

- (1) 水泵、电机轴承温度，运转是否有异响或震动；
- (2) 压力表读数是否正常；
- (3) 联轴器是否有异响、跳动及是否有漏油；
- (4) 阀门开关位置是否正常；
- (5) 排除不正常漏水现象；
- (6) 每周清理一次泵组外表及机房环境。

3. 冷却水塔

- (1) 每二小时检查一次运行电流及电压；
- (2) 每二小时到实地检查一次运转情况；
 - 1) 运转是否有异响或震动；

2) 水流是否正常，塔内水位是否正常。

4. 冷库制冷机组

每天做如下检查：

- (1) 各仪表读数是否正常；
- (2) 压缩机温度、响声和震动情况；
- (3) 冷凝器、蒸发器风扇的运转情况；
- (4) 电流、电压是否正常；
- (5) 库内堆货是否合适。

二、 月度保养

1. 空调主机

- (1) 认真检查各仪表是否可靠，更换不正常仪表；
- (2) 检查分析一个月的运行情况，判断继续运行的可靠性；

2. 空调水泵

- (1) 清轴承加油；
- (2) 检查主要部件连接螺丝的坚固情况；
- (3) 清洗疏水滤网及冷却塔内外表面。

3. 风机盘管

- (1) 检查室内空调效果；
- (2) 检查各风机盘管运转是否有异响及振动，必要时拆检、加油或修理；
- (3) 检查冷凝水管及冷冻管是否有堵塞。

4. 冷库制冷机组

- (1) 清理机组外表面及机房环境；
- (2) 清洁冷凝器散热片；
- (3) 检查冷冻剂系统和机组的密封情况。

5. 冷藏柜、制冰机

- (1) 清洁冷凝器散热片及有水过滤器；
- (2) 检查制冷机组的温度，响声和振动情况；
- (3) 检查冷藏箱温或制冰能力；

- (4) 检查温度器是否失效；
- (5) 检查内外表面清洁情况，督促使用单位做好维护保养工作。

三、 季度保养

1. 空调水泵

- (1) 电机轴承加油；
- (2) 联轴节清洁加油；
- (3) 检查、清洁泵前水过滤网；

2. 水系统

- (1) 检查水系统，必要时换水；
- (2) 阀门丝杆清理加油；
- (3) 检查集水总管压差装置的工作性能，必要时进行调整。

3. 空调主机

检查清洁过滤器

四、 年度保养

1. 空调主机

- (1) 作一次全面的技术性能检查，再作针对性的拆检修理；
- (2) 检查各仪表的准确、可靠性；
- (3) 保养前后全面检查冷冻剂系统、润滑系统、水系统的密封性能；
- (4) 换季停机后，拆盖清洗冷凝器和蒸发器，检查管子是否有腐蚀现象；
- (5) 测试电路动作的可靠性；
- (6) 电机作年度检查保养。

2. 空调水泵（每运转 4000 小时）

- (1) 检查所有运动部件的磨损情况，更换轴承油；
- (2) 检查密封件密封情况，测量记录密封的间隙；
- (3) 检查泵时，根据泵壳的腐蚀情况，清洁泵叶，泵壳内外表面及机架，做除锈油漆保养；
- (4) 检查各仪表的准确可靠性；
- (5) 检查保养所有附属阀件；

(6) 校对轴线作好记录，检查键和键槽的磨损情况，检查键轨及键与轴配合是否有松动现象；

(7) 电机作年度检修保养；

(8) 测试电路动作的可靠性。

3. 冷却水塔

(1) 检查所有运动部件的磨损情况，更换轴承油；

(2) 检查保养所有附属阀件；

(3) 检查非不锈钢件防锈保护层是否完好，必要时做油漆保养；

(4) 对电机作年度检修保养，并检查电路动作的可靠性。

4. 风机盘管 新风机

(1) 全面检查各风机盘管运转是否有异常响声及电机过热现象，必要时，拆修电机，对轴承加油或更换轴承；

(2) 检查电机的绝缘性能是否完好；

(3) 检查所有附属阀件的磨损情况；

(4) 检查管系是否漏水漏汽及盘管是否堵塞；

(5) 清洁风机及散热翅片。

5. 风柜

(1) 检查轴承的磨损情况，更换轴承油；

(2) 清洁叶轮及壳体，检查腐蚀情况，做好防锈保护工作；

(3) 检查管道系统的密封性；

(4) 对电机作年度检修保养。

6. 水系统

(1) 检查保温层；

(2) 检查所有管道，阀门防锈保护层是否完好，必要时做油漆大保养；

(3) 更换已腐烂的或老化的密封件及检查确定不能再继续使用的管子；

(4) 检查集水器的密封情况，并检查压力表的

7. 风管

(1) 检修保温层，调整各分支管分风量；

- (2) 检查防火阀热熔片的完好状态;
- (3) 更换经检查确定不能再使用的风管。
- 8. 冷库制冷机组 冷藏柜 制冰机 电冰 分体式空调机
 - (1) 作一次全面的技术性能检查, 再作针对性的拆检修理;
 - (2) 检验各仪表的准确可靠性;
 - (3) 检查保养所有附属阀件;
- 9. 对电机及电气部分年度检修保养。

电梯维修保养操作规程

1. 机房设备维护保养, 一般必须切断本机电源方可进行, 特殊情况下不能切断电源时, 应作好安全措施并小心谨慎地工作, 以免造成人身和设备事故。
2. 客梯因检修或保养而停机时, 确认轿厢内无乘客后, 方可停机。
3. 在维修保养中, 必须注意工作的协调和配合, 有人协同工作时, 行车、停车前都必须在双方联系应答后方可操作。
4. 在轿厢顶做检修、保养时, 必须打开轿顶灯, 按下安全开关, 配带安全帽。
5. 井底作业时首先开亮底灯, 按下井底安全开关, 若上方有人工作时, 必须配带安全帽。
6. 下井底作业时, 禁止关闭厅门(厅站留有人监视除外), 厅门口必须摆设告示牌, 防止无关人员靠近。
7. 进入井道、井底作业时间, 估计超过一小时者, 必须严格执行井道、井底作业安全规定。
8. 进出厅门或维修厅门时, 只许用工具垫门脚。
9. 维修保养工作完工时, 必须认真清理场地, 清点工具和物品, 切忌遗留。
10. 机房、井道因工作需要动火明, 必须遵守酒店动火规定, 办好动火证, 指定专人操作和监视, 事后清理火种。
11. 每次检修都必须作好记录, 包括故障现象, 维修过程、更换的零部件。

电梯维护保养制度

为了确保电梯的安全运行，防止发生事故，充分发挥其性能延长使用年限，必须加强电梯的维护保养工作：

一、日检：

1. 制动器系统。

- 1) 报闸进，闸瓦与制动轮接触是否平稳，有无激烈跳动和颤动；
- 2) 松闸时，闸瓦与制动轮间隙是否符合规定要求值；
- 3) 闸瓦有无断裂，磨损是否超限；
- 4) 线圈有无过热。

2. 曳引起各发热部位的温度是否超过规定值。

3. 轮转动有无异响和震动。

4. 减速器传动有无异响，油位指示器的油量是否正常。

5. 电气设备：

- 1) 电动机滑环，发电机整流子的接触状况，有无火花，转动有无异响和震动；
- 2) 控制柜接触器的触点接触是否良好；
- 3) 各继电器动作是否正常。

6. 各连接件，紧固件的螺栓、铆钉有无松动。

7. 检查厅门和轿厢门的联锁装置。

8. 检查曳钢丝绳的有无断丝现象。

9. 检查绳头装置是否有滑动现象。

10. 检查限速器，安全钳杆的连接和润滑情况。

11. 检查电梯井底是否积水。

12. 检查电梯井内照明是否正常。

13. 检查轿厢内通话是否正常。

二、周检

1. 检查制动器的主弹簧的制动臂有无裂纹，调整闸瓦间隙，紧固连接螺栓。
2. 检查各种保护装置，如门的联锁装置、限位开关、缓速开关、限速器、

安全钳、缓冲器的动作及连接情况。

3. 检查限速器钢丝绳、钢带的连接情况。
4. 检查曳引绳在曳引槽内的卧入情况。
5. 检查并调整补偿装置。
6. 检查轿厢内各项设施的完好性和可靠性。
7. 检查并调整电梯平层的准确性。

三、月检

1. 打开减速器观察孔盖，详细检查蜗轮的齿合的磨损情况，检查轮筒是否产生裂纹。
2. 详细检查制动器和安全保护装置，调好闸瓦与制动轮间隙。
3. 检查导向轮滑动轴承间隙。
4. 检查井道设施，如导轨、导靴、对重等，并对导轨加涂润滑油。
5. 检查自动门机构。

四、季检

1. 重新拧紧全部紧固螺栓。
2. 检查蜗轮减速器的密封是否失效，对减速器补加润滑油。
3. 检查曳引钢丝绳，对于干燥的钢丝绳适量的润滑油，调整受力不均匀的绳股。
4. 调整导靴间隙。
5. 检查超载限制装置的重锤和行程无关有无移位。
6. 检查联轴器弹性圈的磨损和变形情况，更换已损坏的弹性圈。
7. 检查电动机轴与蜗杆轴同轴度。
8. 检查接触器、断路器、行程开关的触头和线圈，清扫元件上面的灰尘、油污。

五、年检

1. 拆洗减速、限速器、更换润滑油。
2. 对于过量伸长的曳引钢丝绳应于截短或更换。
3. 详细检查电梯的机械、电器、安全设备的情况，主要零部件的磨损程度以及修配更换磨损量超过允许值的损坏零件。

七、配电间安全管理制度

1. 严格遵守酒店的规章制度，精通本职业务，熟悉掌握配电间供电系统及继电保护回路。
2. 严格遵守操作规程，定期对变压、开关柜进行维护清扫、防止因尘污造成短路。
3. 坚持昼夜值班制度，值班期间认真负责，一丝不苟认真监护电压、负荷变化情况，填写运行记录，严禁值班期间脱岗、擅离职守。
4. 非本室工作人员，未经同意不得入内。
5. 机房电话保证畅通，不得外借和私人占用。
6. 停电清扫检修电气、线路设备时，必须按操作规程操作，并严格执行电器设备防火安全制度，不准违章操作。
7. 发现电气故障应立即排除，并逐级汇报；严禁误操作导致故障和停电面积扩大。
8. 严格执行交接班制度，对本班次的设备隐患必须身接班人交代清楚后方可离开。
9. 对室内的仪表和设备，要经常检查，并按规定定期检查。
10. 停电清扫检修时，严禁用汽油、煤油等易燃液体擦洗。
11. 严禁在室内存放食物，避免引诱小动物造成电器设备短路引起火灾。
12. 对消防器材要定点存放，爱护、保养、维修消防器材，保持良好状态，并会使用。对违反上述造成事故者，视情节轻重，给予经济处罚，行政处分，直至追究刑事责任。

八、管道设备检修保养制度

一、运行检查制度

1. 上班人员每二小时按照巡回线路检查所属设备一次，并按表作好记录。
2. 值班人员必须每小时到水泵房对生活水泵、消防泵，排污泵进行检查，了

解其工作状况。

- 1) 压力表读数是否正常；
- 2) 轴承温度是否正常；
- 3) 机体内有无振动及异常响声；
- 4) 联轴节松紧情况，泵体密封状况；
- 5) 阀门开关位置是否正常；
- 6) 润滑油是否足够，油封是否完好。

二、 月度保养

1. 备用系统应急实验

- 1) 水泵房各系统备用水泵试运转。
- 2) 全面检查消防管道主要阀门是否在正常位置，转动平时不动的阀门；
3. 轴承部位加油润滑油。
4. 检查部件连接螺栓、地脚螺栓的紧固情况。

三、 季度保养

1. 阀门丝杆清洁加油。
2. 检查分析管系的工作情况，排除运行隐患。

四、 年度保养

1. 供水泵 消防水泵 排污泵

- 1) 检查密封环磨损情况，测量、记录运动间隙，必要时更换或修理；
- 2) 更换密封填料；
- 3) 检查所有轴承的腐蚀情况，更换轴承油；
- 4) 校对轴线，做好记录；
- 5) 检查联轴节的磨损情况；
- 6) 检查泵叶、泵壳的腐蚀情况，泵壳及机座除锈做油漆；
- 7) 检查各压力表是否正常；
- 8) 对电机作年度检修保养；
- 9) 检查所有水泵的工作性能。

2. 管系

- 1) 对整个管系作一次全面检查，判断管系继续运行的可靠性；
- 2) 检查所有管道、阀门的防锈保护层是否完好，必要时油漆大保养；
- 3) 更换已腐蚀或老化的密封件和不能继续使用的管子。

3. 机具

- 1) 检查各运动部件的磨损情况；
- 2) 检查防锈保护层是否完好，必要时做油漆处理；
- 3) 检查整机工作性能，必要时拆检修理。

九、设备运行分析和巡视检查制度

运行分析制度

- 一. 每季度定期召开运行工作分析会议，即每季末的最后一个星期天上午九时准时开始；
- 二. 发生故障或事故及时召开分析会；
- 三. 运行分析会议由动力部领导或电气负责人主持召开；
- 四. 运行分析应做好详细记录备查；
- 五. 整改措施限期逐项落实完成；
- 六. 运行分析的内容包括：
 1. 电气设备所产生的事故或故障原因分析，提出预防事故发生的具体措施。
 2. 设备缺陷原因分析及防范措施。
 3. 运行方式的安全性、可靠性、灵敏性、经济性。
 4. 计划用点实行情况。
 5. 工作票、操作票实行情况。
 6. 运行管理工作总评价。

巡视检查制度

- 一、 配电房的值班人员，每班巡视检查两次，即：
 白班：10：00—15：00 晚班：20：00—22：00

早班：02：00—05：00

- 二、电气负责人每日白天巡视一次，夜间巡视一次。全面了解设备运行情况和设备缺陷，做到心中有数，确保各种设备的安全运行。
- 三、当发生大风、雷雨、冰雪、高温时，值班人员应进行特殊巡视。
- 四、在巡视检查中发现设备的缺陷和潜在问题，应及时向领导汇报，并记入缺陷记录簿上。
- 五、巡视高压设备时，不得进行其他工作，不得打开阀门，不准单独移开或越过遮栏，进出配电室随手将门锁好。
- 六、允许单独巡视高压设备的值班人员和非值班人员名单必须由主管领导批准并书面公布。

十、安全防火制度

- 一、治安防范意识，执行酒店制定的治安管理制度，协同保安部门认真做好酒店动力系统的治安保卫工作。
- 二、岗位人员必须严守岗位，工作现场发生事故或发现可疑民政部应迅速自理上报并负责保持好现场。
- 三、未经动力部领导批准，外来人员（包括参观学习、探亲访友、施工等）禁止进入配电房、电梯机房、空调机房、水泵房、油库，经批准的人员必须办好登记手续。
- 四、禁止无关人员进入上述机房重地。
- 五、各岗位值班人员除负责设备安全运行外，必须对所属机房范围进行安全检查，各级管理人员必须定期对所属范围进行安全检查，如发现有安全检查隐患，应及时进行整改。
- 六、各机房钥匙不得随意配置，各机房、班组工作场地无人时，门窗必须锁好。各水池盖由主管锁好，无关人员不得借用钥匙。要开水池时，必须经主管领导批准。

- 七. 各班组工具，材料要有专人管理，携带工具，材料出酒店必须经部门领导同意批准后，按规定办理手续。
- 八. 在指定地点吸烟，烟灰、烟蒂要丢入烟灰缸。
- 九. 维修需要使用易燃材料时，应特别小心，班组不得存放易燃油料 1kg 以上。
- 十. 需动火作业时，需办妥动火证后方可施工，施工前要排除易燃物品，施工后认真检查，确无火种后方可离开。
- 十一. 不行随意挪动消防设施，发现消防设施损坏或泄漏应及时告知消防中心。
- 十二. 发现火警及时报告，尽力和消防队员一道灭火、一旦发生火灾，动力部首要任务是保证供水、供电、保证消防泵、压风、排风机能正常运行。

十一、动力部值班和交接班制度

动力部值班制度

- 1、 值班人员必须坚守岗位，不得擅自离岗，按规定定期巡视设备运行情况，如外出巡查，抄表应通知其他同值人员。
- 2、 密切注意设备运行状态，做到腿勤、眼尖、耳灵、手快、脑活，及时发现问题和处理隐患。
- 3、 值班人员接到维修报告时，应及时通知有关人员前往修理。
- 4、 发现设备故障，当班人员无法处理时，应报告上级组织处理。
- 5、 早、午、晚餐及夜餐时间是值班的薄弱环节，所有运行机房都应妥善安排，不能发生无人值班现象。
- 6、 值班人员因特殊情况需要调班时，必须事前报请主管同意批准后，才能调班。

动力部交接班制度

1. 接班人员提前到达岗位，做好准备工作。包括：
 - (1) 查看上一班的记录，听取上班值班人员的运行介绍；
 - (2) 检查仪表、工具并在交接班记录上签名；
 - (3) 检查设备运行状况；

2. 下列任何情况下均不得进行交接班：
 - (1) 上一班运行情况未交代清楚；
 - (2) 接班人员有醉酒现象或其他神态不清而未找到顶班人；
 - (3) 设备故障影响运行或营业时；
3. 交班人在下列情况下不得离开岗位：
 - (1) 接班人未按时到岗；
 - (2) 交班时发生事故、紧急情况；
 - (3) 交班前因自己的原因未能完成应该完成的任务；
 - (4) 交班前发生个人无法独立完成、须要别人配合的工作；
 - (5) 交班前未打扫卫生。

十二、机管、综合维修操作规程

机管、综合维修操作规程

- 1、到达现场后，应向现场人员仔细了解情况，根据现象迅速判断故障原因和部位。
 - a) 动不见，操作前应将动力、电源切断，挂好警示牌，待部件停止运动后方可进行。
 - b) 需要拆除电线或需要电工配合时，要与电工同时进行。
 - c) 电焊或其它动火作业时，须先申请动火证，操作前要清除场地周围、上下的易燃物品。
 - d) 更换零部件，事先应准备好相同型号、规格的配件，才能进行。
 - e) 进入水池、水箱、化粪池、下水管中施工时，入口处必须有人留守，事先必须采取有效的通风措施。
 - f) 高空作业必须系好安全带。
 - g) 到有客人的场所维修，必须在服务员的带领下，经客人同意后方可进行。
 - h) 必须保持施工场地的卫生，无法避免时，应当清扫后再告诉服务员通知清洁工。

十三、工作和操作票制度

工作票制度

- 一、一切运行的电气设备上的工作，均应按《电业安全工作规章》的规定使用工作票，或按接头、电话命令执行，除事故检修外，严禁不使用工作票在运行的电气设备工作。
- 二、工作票必须使用统一格式，用钢笔或圆珠笔填写一式两份，正确清楚，不得任意涂改，如有个别错字、漏字须要改写，应字迹清楚。
- 三、工作票签发人和工作许可人不得兼任工作负责人，工作负责人可以填写工作票，工作许可人不得签发工作票。
- 四、一个工作负责人不得同时接受两张工作票，只有完成了一张工作票的任务之后，并办理了工作终结手续，方可接受另一份工作票。
- 五、工作票一份由工作许可人收执，另一份由工作负责人收执，已执行的工作票，一份存配电房备查，另一份由工作负责人带会。线路工作票，一份存在工作票签发人处备查，另一份由工作负责人收执，已收执的工作票，有工作负责人交班组保存备查。
- 六、配电房一张工作票所列工作地点，以一个电气连接部分为限，但安全措施一次做完后的下列情况允许几个电气连接部分共用一张工作票。
 1. 连接于同一母线上的几个电器连接部分，同时停送者（但须在备注栏内办理转移手续）
 2. 一台主变压器停电检修时，其各侧开关也配合检修且同时停送电者。
 3. 一个配点装置全部停电时，所有不用地点不同类型的工作。

操作票制度

- 一、倒闸操作必须根据值班调度员、电气负责人或值班负责人命令执行。
- 二、电气倒闸操作须由熟悉现场运行方式和有关规章制度并经考试合格的人员担任，有权担任电气倒闸操作和有权监护的人员名单，须经单位领导批准并书面在现场公布。

三、 倒闸操作必须由两人执行，其中一人担任操作，有监护权的人员担任监护，在进行操作的全过程不准做与操作无关的事。

四、 倒闸操作必须填写倒闸操作票，操作票必须票面整洁、任务明确、书写工整。

五、 在进行倒闸操作时，严格按照基本步骤操作，电气倒闸操作的基本步骤为：

- 1.受令 审令；
- 2 填票 审票；
- 3.操作准备
- 4.模拟演示
- 5.执行操作规程
- 6.复查
- 7.汇报记录

六、 每张操作票只能填写一个操作任务，其具体含义如下：

- 1、 将一种电气运行方式改变为另一种运行方式。
- 2、 将一台电气设备由一种状态（运行、备用、检修）改变到另一种运行状态。
- 3、 同一母线上的电气设备，一次倒换到另一母线。
- 4、 属于同一主设备的所有辅助设备与主设备同时停、送电的操作。如：一台主变和所供电的全部出线间隔设备，由一种状态改变为另一状态。

七、 操作票由当班执行操作的人员填写，填票人按照调度命令弄清操作目的、运行方式、设备状态后，再填写操作票，填票人和审票人应以操作票的正确性负责。

八、 自设安全措施、拆，要填写操作票。

九、 下列情况可以不用操作票操作：

1. 事故处理；
2. 单一操作，仅拉、合一台开关，拉、合一组刀闸；
3. 为解救触电人员或为了避免即将发生的人员触电事故。

十、 操作票保存一年。

十一、 评价与考核：

1. 每班应对上一班已执行的操作票进行评价，班长和电气负责人每进行一次评价；

2. 操作票有下列情况之一者为不合格：

- 1) 按规定应填写操作票而未填写者（称无票操作）；
- 2) 操作项目遗漏，操作顺序错误，主设备、开关等编号以及拉、合、投、退等重要词句写错者；
- 3) 操作任务不明确，安全措施不具体，人员不符合规程的要求，应经审查签名的手续不完全；
- 4) 执行不认真，不按规定程序进行操作；
- 5) 涂改超过三处，致使票面模糊不清者；
- 6) 已执行的操作票面遗失者。

十二、 操作票合格率计算办法：操作票月合格率=（当月使用票数—不合格票数）÷当月使用数×100%。

十四、工程部卫生制度

- 一、 各班组要保持机房卫生和设备卫生，工作完成立即做现场清扫卫生工作。
- 二、 每周应对整个机房和设备做一次大清扫，包括设备和环境卫生，不得有漏油、漏水、漏油、积水和积尘等现象，发现问题及时解决。
- 三、 地面不得有积水、杂物；不准随地乱丢杂物、烟头、乱倒茶水；工具、用具、茶杯、材料等要摆放整齐，不得乱放乱摆。
- 四、 工作服要穿着整齐，佩戴工号牌，仪容整洁。
- 五、 每班都应进行卫生工作，保持清洁卫生，交班时做好卫生交接工作，并互相监督，做好记录。

第四章：岗位责任制

一、公关营销部经理岗位责任制

1. 直接对总经理负责，负责本部门计划、组织、指挥，完成总经理、副总经理下达的指令及所有前厅、客房事宜。
2. 全面负责对前厅、客房的经营运作与管理工作，贯彻执行总经理办公室下达的营业收入及成本控制指标，加强工作责任感，积极想办法完成各项任务指标。
3. 对前厅、客房主管、领班下达工作任务，对总经理办公室下达的各项任务指标分解到人，实行责任制管理，并做好指导、落实、检查、督促工作。
4. 制定本部门年度工作计划，向总经理办公室作部门季度、年度工作总结汇报。
5. 组织、主持每周前厅、客房的主管、领班例会，听取汇报，布置工作、解决工作难题。
6. 掌握房间预定情况，密切注意客情、控制超额订房。
7. 负责沟通本部与酒店各部门的联系，协调平衡本部各工种之间所出现的工作矛盾。
8. 对客房的清洁卫生、保养、折旧、成本控制、客房用品验收、仓库货物，负管理之责，保持高水平的服务。
9. 每天巡查本部所属区域并做好记录，及时发现问题，不断完善各项操作规程，抓好对骨干的业务培训，考核骨干的工作成绩并作出评价，负责本部人员职务聘用及解聘的建议。
10. 检查 VIP 房，处理客人投诉事宜，探访病客和长住客，做好客人遗留物品的保管处理，负责本部门的安全及消防工作。
11. 鼓励员工民主参与管理，提高员工的士气和工作积极性，注意提拔有潜质的员工，并做好员工的思想政治工作。

二、客房部主管岗位责任制

- 一、客房主管是在总经理的领导下，负责对所辖楼层客房的接待服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行。
- 二、掌握所属员工的思想和工作情况，充分发挥班组长的作用。善于说服动员，作耐心细致的思想工作。
- 三、根据具体的接待任务，组织、调配人力。对 VIP 接待，协助班组掌握布置规格和要求。
- 四、每天巡视客房，检查贵宾房，抽查已清理完毕的客房。使客房布置、清洁卫生、服务质量保持正常、稳定水平。检查各班交接班情况
- 五、汇总核实客房状况，及时向前台提供准确的客房状况报表。
- 六、对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，物资齐全完备。发现损坏或故障及时报修。提出设备更新、布置更新计划。掌握好各班组日常更换的布草及客房用品的消耗情况，防止损失和浪费。
- 七、主动接触客人及陪同人员，了解客人特点和要求。处理客人投诉。
- 八、对班组处理不了的客人要求或疑难问题，主动帮助解决或帮助联络。
- 九、对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。
- 十、负责所属各班组的日常行政管理工作。对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。执行客房部经理交给的任务。
- 十一、定期召开领班级例会，听取汇报，布置工作，解决工作难题，协调各岗位之间出现的工作矛盾。

三、大堂副理岗位责任制

- 一、热情接待住店客人以及前来联系工作的单位。重要紧急的事要及时向有关领导汇报并与有关部门联系，共同做好前厅接待工作。
- 二、掌握宾馆重要接待任务，做好VIP客人的接待迎送工作，向客人介绍宾馆接待服务情况，引客进入房间。积极推销客房商品，按部门要求认真负责检查VIP客人接待准备工作和空房抽查工作。
- 三、宾馆授权大堂副理负责组织和指挥大堂门卫应接服务，电梯应接服务，大堂保安服务，行李服务和大堂清卫服务，督促检查总台接待员，行李员，收银员，清洁员，票务，大堂吧的仪表与职责完成情况。前厅部分不准脱岗、串岗，不得闲谈、看书看报等。保证在规定时间内，规定岗位上有岗，有人，有服务。
- 四、沟通与有关部门的联系，协调做好各项工作，负责大堂所有灯光的开关及维修，门窗和窗帘的关闭，时钟的调整，外文书架、报架的摆放，保持大堂设备的完好无损，保持环境的整洁和秩序井然。
- 五、熟悉市内主要交通，旅游点情况和宾馆各部门情况。热情准确回答客人的查询。
- 六、代表值班经理接受处理好客人书面或口头投诉，及时通知有关部门处理好宾馆的投诉。
- 七、严格把好出入团队行李关，没有及时运走的团队行李用行李网罩住，并做好团队行李登记和确认。发生突发情况事件时积极配合保安维持秩序，及时向有关部门报告情况。
- 八、着装整洁，坚守工作岗位，做好工作记录与交接班工作，态度热情，诚恳，百问不厌，礼貌待客。

四、动力部经理岗位责任制

1. 确保所管辖系统设备的安全运行，对下属人员和本系统设备负有全面的管理责任。
2. 模范执行岗位责任制、操作规程、员工守则和各项规章制度，及时完成上级下达的各项工作任务。
3. 每日必须检查本系统主要设备的运行技术状况，发现问题立即组织处理，发现偏差立即纠正。
4. 检查下属岗位纪律，发现不良现象立即纠正。
5. 实地检查员工维护保养工作质量与工作效率，发现问题及时纠正。
6. 审阅运行报表、掌握所属系统当天能耗情况、发现异常、分析原因、及时纠正浪费现象。
7. 及时组织故障检修、处理隐患，把好技术关，保证本系统设备经常处于优良的技术状态。
8. 设备发生故障或影响正常营业时，迅速到现场组织处理，并及时向总经理报告。
9. 负责实施本系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，制定工作标准，督导下属保证工作质量、提高工作效率。
10. 执行部门经理的指令、贯彻执行岗位责任制、督导下属严格执行操作规程及员工守则、坚持设备维修保养制。
11. 按三干净：设备干净、机房干净、工作场地干净；四不漏：不漏电、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、调整良好的标准严格检查督导下属。
12. 对下属进行职业道德、酒店意识、专业技术知识的培训。
13. 做好技术档案管理工作，督促下属做好设备维修、故障处理、零部件更换记录，每月交文员整理归档。