

# 工程管理部工作手册

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第一章 岗位设置及组织架构 ..... | 3  |
| 组织架构 .....          | 3  |
| 岗位阐明 .....          | 4  |
| 第二章 工作流程 .....      | 6  |
| 维修流程 .....          | 6  |
| 保养程序 .....          | 6  |
| 报修程序 .....          | 7  |
| 设备检修程序 .....        | 8  |
| 设备故障/事故事故处理程序 ..... | 9  |
| 增改项目程序 .....        | 10 |
| 配电巡检程序 .....        | 11 |
| 发电机检修程序 .....       | 12 |
| 给排水巡检程序 .....       | 13 |
| 电梯平常巡检程序 .....      | 14 |
| 电梯事故处理程序 .....      | 15 |
| 空调运行检查程序 .....      | 16 |
| 安全监控系统保养 .....      | 18 |
| 档案资料管理程序 .....      | 19 |
| 设备购置程序 .....        | 20 |
| 设备报废程序 .....        | 21 |

第三章 管理制度 ..... 22

    维修管理规范 ..... 22

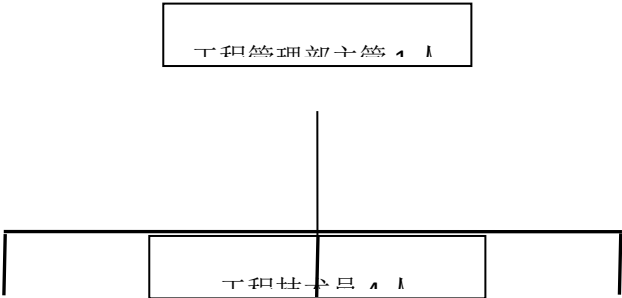
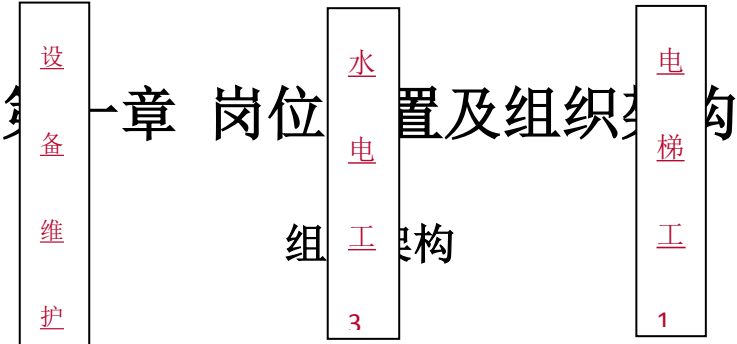
    工程部基础管理制度 ..... 23

    工程部设备运行管理制度 ..... 24

    工程部交接班制度 ..... 26

    工程部维修服务规范 ..... 26

    工程部奖惩条例 ..... 27



(编制人员：65 人)

## 岗位阐明

### 一、工程管理部主管

- 1、保证企业所有设备设施的完好性，对所属设备系统和人员全面负责；
- 2、按照设备维修保养制度的规定，提出对所属设备系统维修保养的计划，每月定期上报酒店与物业管理部总部服务中心总经理审定，并负责组织实施；
- 3、对运行故障及时组织人力进行抢修，并制定有效的防止措施；
- 4、贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，保证设备及人员不发生安全事故；

- 5、做好下属员工的技术培训、考核及督导检查工作；
- 6、做好技术档案的建立、管理和设备维修、检查、保养记录工作，善于总结经验教训，逐渐用新技术、新工艺对设备进行改造，使设备系统愈加完善；
- 7、做好所需材料和零配件的采购计划，保证常用材料和零配件的备用量；
- 8、执行酒店与物业管理部总部服务中心总经理下达的其他工作指令；
9. 负责制定节能措施，减少企业能源消耗，提高经济效益；
10. 负责业务范围内发生的问题和客人企业顾客对工程维修工作的投诉的处理；
11. 协调客房部、餐饮部、环境部、楼宇管理部以及企业等各部门的平常维修及各项设备维修周期计划的制定；
12. 负责对员工维修质量，设备运行状况进行巡查和考核；
13. 负责检查所属班组的多种备件和工具使用，保管状况.

## 二、工程技术人员

- 1、保证企业的电力系统正常运行，做到安全供电。对所属变、配电系统全面负责；
- 2、按照巡查制度的规定认真检查设备的运转状况，填写好运行表。负责电梯设施的枪修、保养工作，定期做设备的清洁保养，服从调配协助其他部门工作；
- 3、负责企业变、配电设备的运行管理，保证企业正常供电。对所属设备系统和人员全面负责；
4. 当供电设备出现故障时，要及时进行抢修，以最短的时间恢复正常供电；
5. 当供电线路停电检修时，要及时安全地安排倒闸操作，按任务单规定切换到备用电源供电按对的操作规程倒闸，规定按工作操作票；
6. 负责执行企业的节日喜庆灯饰的安装，另时及临时电源的提供；
- 7、负责企业的给、排水系统的管理运行，企业上、下水设备的维修保养

~~，煤气设施的应急修理。消防水泵的维护检修；~~

~~。~~

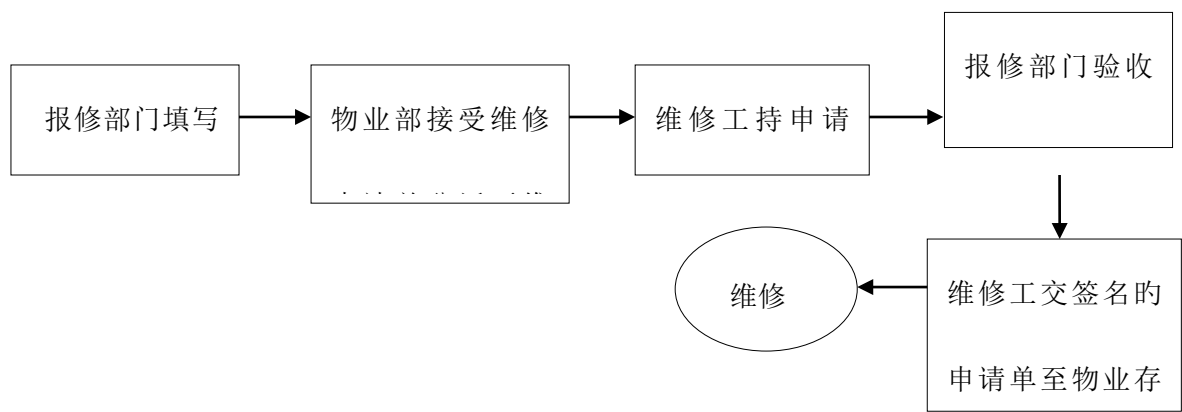
8. 按照巡查制度的规定认真检查设备的运转状况，填写好运行表。并按计划做好防止性检修；

9. ~~负责企业多种管道的清理，疏通及水箱的清洗工作，~~配合有关部门做好例行消防检查、演习；服从调配协助其他部门工作；

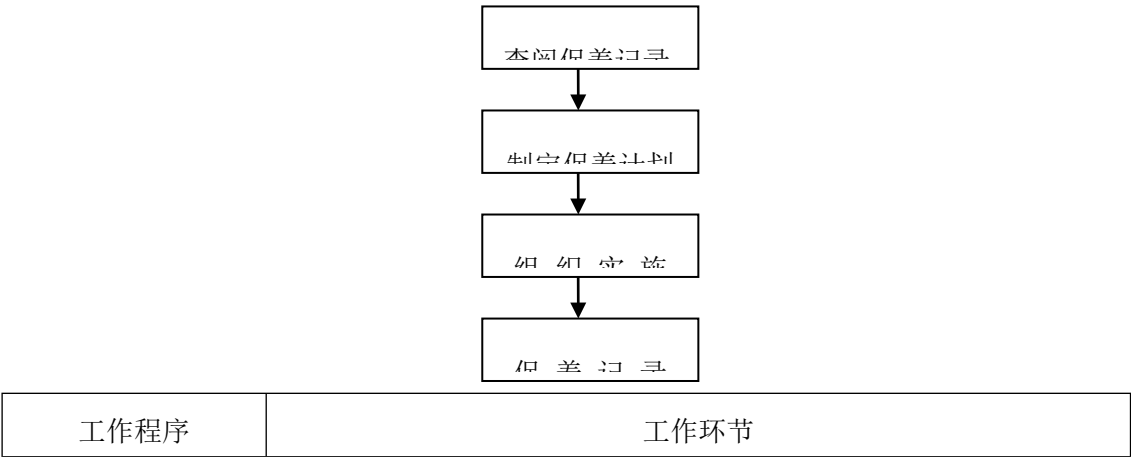
10. 执行工程部下发的其他工作指令，协助其他工种工作。~~水电部分是重要工作，~~  
~~但同步也要对归属本部门之内的其他工种工作不折不扣执行.没份内份外之分.~~

## 第二章 工作流程

### 维修流程

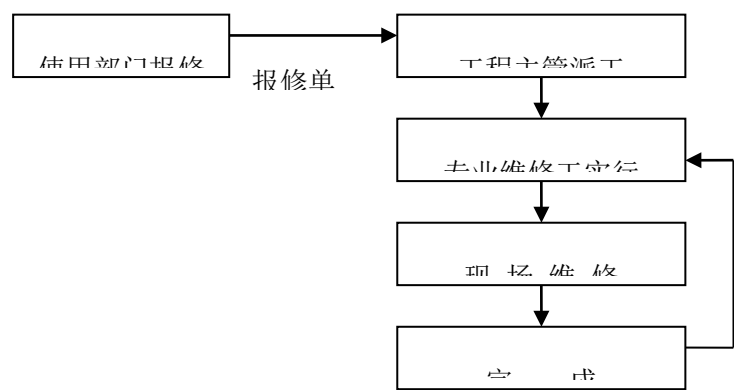


### 保养程序



|           |                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 查阅保养记录 | (1) 掌握设备保养周期；<br>(2) 掌握设备技术状况。                                                                                            |
| 2. 制定保养计划 | (1) 根据保养记录制定保养计划，规定，内容详尽、合理；<br>(2) 确定工作质量检查原则。                                                                           |
| 3. 组织实行   | (1) 根据人员状况，指派分管人员按计划进行设备保养工作；<br>(2) 如在保养过程中出现技术问题，使工作量加大，主管领导及时协调处理，根据实际状况增派人手或修改保养计划；<br>(3) 工作完毕后，主管领导按质量检查原则检查工作完毕状况。 |
| 4. 保养记录   | (1) 详细记录保养时时，工作状况和设备技术状况。                                                                                                 |

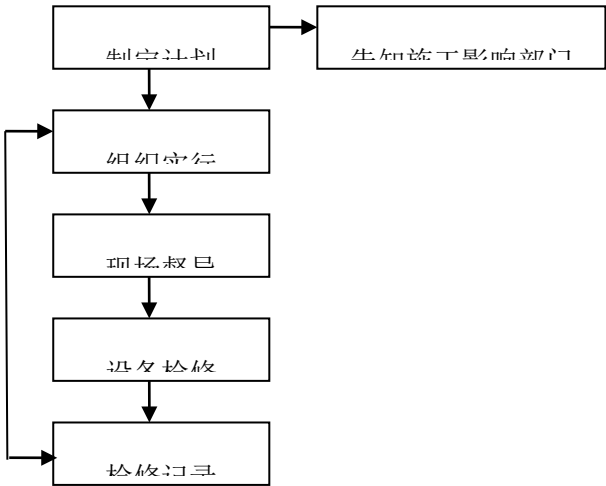
报修程序



| 工作程序    | 工作环节                                                                                                                                                       |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 报修   | (1) 正常状况下使用报修单报修；<br>(2) 紧急状况下可使用 报修，事后补填报修单；<br>(3) 报修部门应阐明维修项目和精确地点。                                                                                     |
| 2. 派工   | (1) 接到报修后， <b>值班</b> 主管根据报修项目的轻重缓急和对应工种分派任务；<br>(2) 如报修项目影响范围较大， <b>须应</b> 及时告知酒店与物业管理部经理及有关部门，向客人做好解释，并做好准备工作；待维修任务完毕后，将维修成果告知 <b>大堂经理及有关部门总部服务中心经理</b> 。 |
| 3. 组织实行 | (1) 项目主管根据维修项目工种分派任务，重要项目需亲自抵达现场；<br>(2) 随时理解维修员工作完毕状况和所处位置<br>(3) 对于紧急报修，规定在接到报修后 15 分钟内抵达维修现场。                                                           |
| 4. 维修   | (1) 维修人员接到维修任务后，带维修单及时赶到维修地点排除故障；                                                                                                                          |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>(2)维修人员进入客房维修，楼层服务员须在现场、维修人员不得挪动客人的或与维修无关的任何物品，若遇客人在房间，须致问候语，并对因维修而引起的客人不便致以歉意；</p> <p>(3)在其他营业场所进行维修时，需报修部门人员在场配合，不得随意动用现场与维修无关的物品，保持维修现场整洁，维修结束后清理现场，做到无施工痕迹；</p> <p>(4)如现场维修有困难，可带回操作间维修。</p>                                                                                                                                                                                      |
| 5. 完毕 | <p>(1) 维修任务完毕后，请报修单位签名验收，维修人员须在维修单上注明完毕时间及维修人姓名；</p> <p>(2) 对维修单进行审核之后，将已完毕的维修单整顿归档，未完毕的分状况进行如下处理：</p> <p>①对因缺配件无法完毕的维修任务，工程部写反馈单给报修单位，待所需配件到货时，立即分派维修员完毕该项任务。</p> <p>②对不合格或客人不满意的维修项目，项目主管需将此维修单交给原承担维修项目的维修员，同步指出不合格之处，阐明对的的处理措施，立即派该员工重新到现场处理。</p> <p>③客房显示“请勿打扰”时，暂缓进房维修，并由楼层服务员确认，在报修单上签名并注明时间；待服务中心与客人联络后再将维修时间告知工程部，维修员保证在约定期间抵达现场进行维修；</p> <p><del>④记录维修费用，建立工程维修费用台帐。</del></p> |

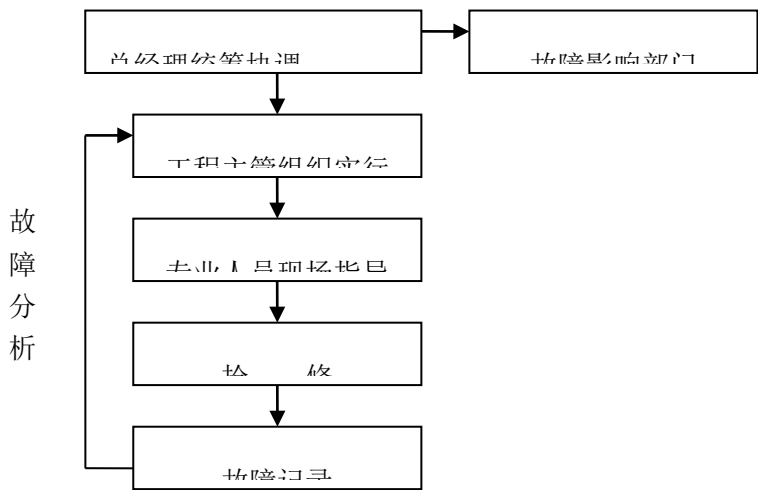
设备检修程序



| 工作程序 | 工作环节 |
|------|------|
|------|------|

|         |                                                                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 制定计划 | (1) 工程总监/经理根据设备检修记录制定检修计划；<br>(2) 检修计划报总经理审批；<br>(3) 如检修设备影响其他部门正常工作，需在检修前告知有关部门，协调处理。          |
| 2. 组织实行 | (1) 按照检修计划，调整设备工作台班；<br>(2) 备品备件及设备技术资料准备齐全；<br>(3) 根据专业安排施工。                                   |
| 3. 现场督导 | (1) 大型设备检修或设备大修，专业主管需在现场督导；<br>(2) 进行技术指导，纠正维修人员的技术错误；<br>(3) 控制劳动成本，防止挥霍。                      |
| 4. 设备检修 | (1) 检修前认真阅读设备技术资料，按照设备操作规范施工；<br>(2) 严格按照各工种技术规范施工；<br>(3) 施工现场设置醒目的警示标志，以免发生意外；<br>(4) 注意消防安全。 |
| 5. 检修记录 | (1) 记录检修时间、零件更换状况；<br>(2) 精确描述设备技术状态；<br>(3) 检修记录整顿归档。                                          |

### 设备故障/事故事故处理程序



| 工作程序    | 工作环节                                                                                 |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 统筹协调 | (1) 工程总监/经理与使用部门领导共同协商采用应急措施，控制影响范围；<br>(2) 如发生人员伤亡，积极组织救济；<br>(3) 分析故障/事故原因，找出防止措施； |



|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>(2) 工程部提供技术性提议；</p> <p>(3) 增改项目经总经理审批后立项。</p>                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. 组织实行 | <p>(1) 企业工程部可以完毕的增改项目，由工程部主管制定施工计划和施工方案，报总经理审批。</p> <p>(2) 需公开招标的项目，严格按照国家有关规定操作，并经总经理授权，工程部主管与施工单位签订协议；</p> <p>(3) 对外承包项目，遵照货比三家的原则，择优选用，并经总经理授权，工程部主管和采供部门与施工单位签订协议；</p> <p>(4) 对于施工<del>千万的导致</del>影响，<del>的</del>工程部<del>与施工影响</del><u>应与有关部门</u>共同协调处理；</p> <p>(5) 随时向总经理汇报施工状况。</p> |
| 3. 技术监督 | <p>(1) 对于工程部内部承接项目，专业主管进行现场技术监督，控制施工进度和施工质量；</p> <p>(2) 外包项目，由专业主管或专业技术人员进行现场技术监督，<del>控制</del><u>监管</u>施工进度和<del>施工</del><u>工程</u>质量；</p> <p>(3) 施工中出现设计变更、洽商，工程监管人员及时上报工程总监/经理并提出处理意见。</p>                                                                                              |
| 4. 施工   | <p>(1) 施工现场完全封闭，防止噪音、异味和施工垃圾对企业正常运作导致影响；</p> <p>(2) 施工现场设置醒目警示标志，以免无关人员误入，发生意外；</p> <p>(3) 注意消防安全。</p>                                                                                                                                                                                    |
| 5. 验收汇报 | <p>(1) 工程竣工验收，规定工质量合格，技术性能满足使用规定；</p> <p>(2) 设备随机资料齐全、竣工图齐全，质检合格、施工期间往来文献齐全；</p> <p>(3) 报工程部主管同意后，立卷存档。</p>                                                                                                                                                                               |

## 配电巡检程序

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要  
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/548140013136006101>