

浅谈酒店设备安全管理品质提升

九华山 许腊信

众所周知，酒店设备设施种类多、类别杂、技术面广，维修、维护杂事多。设备设施的完好性、技术性、节能性直接关系到酒店对客的服务质量和酒店的经济效益。当前公司品质提升工作开展得如火如荼，做好品质提升，简单理解就是关注细节、培养习惯，细节决定成败、习惯彰显素质。在公司开展酒店品质提升七大工程中，设备设施安全管理工作提升是其重要组成部分，我们要高度重视，积极落实、开拓创新，努力创造设备设施安全管理工作的新局面。以下是对酒店设备管理的特殊性及提升设备管理质量的思考与认识。

一、酒店设备管理有如下特点：

1、设备寿命周期长，寿命周期费用低。

通常星级酒店的设备都在室内或地下室，运行环境较好，设备使用裕度设计的都比较大，根据现场的实际情况可适当延长设备的检修周期，这样不但提高了设备的利用效率，减少了设备解体时的损害，还大大降低了维修成本。

2、设备分散，全员参与，综合管理。

酒店设备只有部分直属设备管理部门工程部操作使用，还有很多分散在餐饮、客房、前厅、安保等部门使用。以工程部作为龙头，从设备技术、设备维护方面对各个部门的员

工进行培训，本着“谁使用，谁保养”的原则，再加上维修人员的每日巡检和对设备的定期保养实现了对设备进行三级维护的措施，以达到降低设备的使用成本。

3、设备技术日新月异，更新改造大有可为。

酒店设备的运行设计总有不合理的部分，存在着效率低、维修难度大等缺陷，需要在使用中不断改造。例如：空调系统、热水系统及部分生活水系统在其分支系统出现故障时不能对故障点有效隔断，往往一个小故障点就可造成整个系统被迫停止运行；发电机安装位置不合理，散热不良，不能正常发电运行；山上空气能热水机组在冬季冰冻时期故障易发，不能正常供应热水等等。因此，根据设备运行状况及维修工作中遇到的问题，对设备进行更新改造是一项非常必要也非常有意义的工作。近年来，宾馆开展了一些改进活动。如：锅炉烟囱分离改造，锅炉冷凝水回收利用改造，大餐厅和电梯轿厢照明灯 LED 节能改造，每一项改造项目的成功，带来的是设备运行效率及安全系数的提升、设备能耗及维修成本的减少、人员劳动强度的降低，它投入少见效快，使设备运行状况不断改善，维护质量不断提升，设备管理水平也随之提高，而且还能大大刺激员工小改小革、创新改造的积极性。特别是在当前旅游形势的“寒冬”里，围绕提升设备管理水平、节能降耗开展的小改小革活动，无疑也是克艰渡难的手段之一。

4、实行设备全过程管理，提高设备各环节的机能。

设备管理的目标之一就是要保持设备良好的技术状态，以确保设备发挥正常的功能。设备的技术状态是指设备所具有的工作能力，包括性能、精度、效率、运行参数、安全、环保、能源消耗等所处的状态及变化情况。酒店的设备是为了满足各部门经营和客人使用需要而配置的。设备技术状态是否良好，直接关系到酒店的服务质量和经济效益。

二、酒店设备管理的特殊性

1、面客设备设施的美观性、方便性与适用性

与工厂设备的管理要求不同，酒店客人使用及视觉所及的设备设施不但内在质量、功能要保持完好，还要方便使用，外观整洁漂亮，第一时间要给人一种“高档次”感觉。如：灯具的安装要横平竖直、不锈钢器具不得有水渍污渍、壁纸平整无皱等，为体现方便性，客房内的床头柜应选择尽可能简单的形式，冷热水要有标识等。

2、设备计划检修及处理临修时的不可扰客性

工厂的设备检修按计划执行即可了，但酒店执行设备检修计划时还必须将客人的因素考虑在内。“一切围绕客人转”是酒店运营管理的最高准则，设备的检修操作亦不例外，最好在客人的不知不觉中进行。经常因设备故障不得不临修而影响客人的作法是不可取的，因此应大力减少对客人有影响的临修数量。

3、设备计划检修、临修任务完成的时效性

工厂的设备计划检修一般按网络图进行，完成计划节点。酒店的设备计划检修除了按此进行外，还要遵循“不能影响客人”的原则。例如：若热水系统出现故障，最晚也得在大多数客人习惯用热水的时间以前完成故障处理，计划检修也是如此。万一不能做到这点则应有补救措施，而这又会对酒店的收益产生影响，因此应尽可能避免这种情况发生。由此也可看出这里所说的“时效性”实际也就是对客服务的基本要求。

4、设备设施使用者的特殊性

酒店的许多设备设施的使用者是来店的客人（尤其指客房），因此这部分设备设施的故障损坏率较高，这也是造成临修多的因素之一。根据调查，这主要是因为某些客人对他所使用的设备设施不了解不会用所致。如：有的客人误将房间内中央空调开关当照明开关使用，拍打感应灯头，不会使用混水龙头等。

基于酒店设备管理上的这些特殊性，对于如何做好酒店的设备管理，提升服务品质，就应该有一个适合酒店实际情况的思路和认识。

三、提高酒店设备管理品质的几点认识

1、设备管理者的综合管理能力要提高。

酒店设备的现代化，使得设备投资额增大，维持费用增

加，设备管理的好坏，与酒店经济效益的关系越来越密切，这就要求设备管理者的管理能力要逐步增强。而目前设备的现代化管理已不仅局限于维修保养的纯技术方面。还要涉及到经济分析和大量的组织工作和协调能力。譬如，购置设备前所进行的可行性论证，计划的编制，劳动力的组织与安排，与各部门的协调，设备管理的考核、检查、评比以及有关对外联络等等。因此，酒店设备的现代化管理，可以说是整个企业管理的缩影，要求设备管理者必须有较强的综合管理能力，这样才能适应酒店不断发展的需要。特别是酒店部分设备都已运行了十几年，目前处于老化期，如何使设备既能保证正常运行又能减少运行成本，给我们提出了更高的要求。

2、工程人员的技术水平要提高。

由于酒店在追求现代化的设施和不断使用高技术的先进设备来增加酒店的竞争力，所以设备的结构越来越复杂，对设备操作人员和维修人员的技术要求越来越高。这就要求设备管理者要不断的更新观念，掌握新技术，对员工加强培训，才能保证设备有效运行。目前公司六家酒店都存在工程人员偏少，技术水平不高，技术能力不强，疲于被动应付检修报修等现象。

3、设备设施管理效率要提高。

酒店内客人对设备的使用，很容易造成设备的故障，而酒店的服务有不允许设备的故障引起客人的投诉，所以一旦

发现故障就要立即对设备进行修复。各酒店对设备设施的维修工作都有具体的时间限制。所以设备管理工作，特别是维修工作必须高效率、高质量，以达到客人的满意。

4、工程维修人员素质要提高。

由于工程部维修人员的工作不定点，不定时，在发生维修要及时地进行修复，所以一般性的应急维修工作量很难确定一个工作时间。要求维修人员责任心要强，素质要好，职业规范要严，维修能力要强。又因一般酒店在人员编制上有一定限制，要求维修人员要能一专多能。工程人员素质提高一条重要途径是建立学习型组织，要常态化开展学习、参观、培训、考核活动，增加对工程部人员待遇的同时，增加能力提升的强制性要求，变压力为动力，改变目前人员素质参差不齐的状况。

5、预防检修计划性要提高。

目前“不坏不修，坏了再修”可能是酒店业设备管理普遍存在的弊端，所以，预防性检修是酒店设备管理工作的重中之重，不可动摇。制订并落实好油、水、电、汽、酒店管理信息网络等重要设备的年度月度检修计划，检修兑现完成率必须达到百分之百。设备的巡检定检等日常保养要抓好抓实，不可敷衍了事。每年二次换季检修工作要保质保量完成好，必须在二个月内消除供冷供暖主机及其附属设备所存在的缺陷，空调系统一旦运行不得中断。将计划检修与临修有

机结合，努力减少临修数量，落实好计划检修可大大减少临修数量（尤其是主要设备），但无论哪个酒店，临修都是不可避免的，关键是看能否将临修数量维持控制在一个较低的水平。据统计，临修主要出现在住客房（如前所述，这与客人不当使用房间的设备设施有关），为降低其临修数量，可采用定修与报修（临修）全检相结合的方法。定修是指按计划对客房逐间、逐层按拟订的项目进行检修消缺，周而复始循环进行；报修全检则是指虽然只报修了一个项目，维修人员处理完该问题后还要对其他拟订的所有项目进行检查消缺，举一反三。这样不但可有效地减少报修（临修）数量，还可使面客的设备设施随时处于完好状态。当然，前厅、客房服务人员主动向客人介绍设备设施使用方法也都可减少客房设备设施故障率。

6、设备设施全员管理水平要提高。

设备的正确使用和维护，在很大程度上决定了设备的完好程度，并能延长使用寿命。目前，使用部门对设备只使用不保养造成其设备故障率上升，是很多酒店的通病：一方面，酒店各部门对设备管理不力，员工不按照正确的方法使用和维护设备，造成设备故障频发，为了能保证酒店的正常经营，工程部门不得不投入许多人力和时间到一线抢修设备，使本部所管辖的重要设备得不到有效的维护和保养，造成设备设施的故障率提高，而这些设备设施的故障往往影响到酒店的

经营和成本的控制，从而形成一个恶性循环。改变这种状况的关键是要加强责任划分和管理，按照“三好四会”的原则，使每一个员工都正确使用和精心维护所使用的设备，减少设备的故障，减少设备的应急维修量，工程部则着重做好重要设备的计划维修，使酒店的设备管理实现科学化，保证设备正确使用和精心维护。主要措施是制定并严格执行有关的制度，强化员工的设备管理意识，对员工进行设备操作和使用的培训，加强对设备使用和维护的检查。使酒店树立全员管理的概念，坚持“谁使用，谁保养”的设备管理维护原则，建立相应的规章制度保证原则的落实。一旦达到了设备管理的全员化，就达到了设备管理的最高境界。

7、公司酒店板块资源共享利用率要提高。

公司几家酒店，无论从地域、规模、型式、人员都有许多相近和共通之处，具备相互利用、相互补充、发挥整体产能的最有利条件，是周边其他酒店所没有的独特资源，也是公司的竞争实力所在。我们要搭建各酒店人力资源、工具资源、备件资源、技术资源的四大网络和共享平台，抛弃单体酒店经营思想，实现互联互通，取长补短，相得益彰。

8、设备设施安全标准化管理水平要提高。

安全是旅游的生命线，设备设施安全运行是确保酒店服务品质提升的前提和保障，目前各家酒店在这方面发展不平衡，软件不软、硬件不硬仍然存在，设备技术基础资料缺失

或者不完整，档案不健全，记录不完整，故障分析不到位，制度和预案未能及时更新。我们要积极开展安全标准化管理和申报达标工作，按照评审条件认真整改和完善，从而提高设备设施安全管理水平。