

## 运营管理记录表

### 一、各功能区运营概况

#### ### 1. 酒店

指标	数值
总客房数	\*\*128 间\*\*
当日入住间数	\*\*97 间\*\*
入住率	\*\*75.8%\*\*
退房间数	\*\*82 间\*\*
续住间数	\*\*15 间\*\*
平均房价	\*\*458 元/间/晚\*\*
当日客房收入	\*\*44,426 元\*\*
客诉次数	\*\*2 次\*\* (空调噪音 1 次, 热水延迟 1 次, 已处理)

#### ### 2. 餐饮

指标	数值
总餐位数	\*\*280 位\*\* (中餐 180 位, 西餐 100 位)
午餐上座率	\*\*62%\*\* (约 174 人)
晚餐上座率	\*\*78%\*\* (约 218 人)
早餐用餐人数	\*\*86 人\*\* (含住店客)
当日总用餐人次	\*\*478 人次\*\*
人均消费	\*\*89 元\*\*
当日餐饮收入	\*\*42,542 元\*\*
食材成本	\*\*14,890 元\*\* (成本率 35%)
当日厨余量	\*\*58kg\*\* (较前日下降 3kg)

#### ### 3. 展览

指标	数值
展览名称	[填写展览主题]
展览面积	\*\*650 m<sup>2</sup>\*\*
当日参观人次	\*\*342 人\*\*
峰值时段	14:00-15:00 (78 人)
团体接待	\*\*3 批次\*\* (共 65 人)
门票收入	\*\*8,550 元\*\* (含团体票)
衍生品销售	\*\*2,340 元\*\*
展品维护记录	正常, 无损坏

#### ### 4. 休息区

| 指标 | 数值 |

|-----|-----|  
 | 休息区面积 | \*\*220 m<sup>2</sup>\*\* |  
 | 座位数量 | \*\*86 个\*\* (含沙发、躺椅) |  
 | 当日使用人次 | \*\*约 520 人次\*\* |  
 | 平均停留时间 | \*\*18 分钟\*\* |  
 | 峰值时段 | 15:30-16:30 (同时段最高 62 人) |  
 | 清洁频次 | \*\*6 次/天\*\* (每 2 小时 1 次) |  
 | 客户反馈 | 空调温度偏低 (已调至 26℃) |

## 二、运营资源消耗

项目	当日用量	单位成本	总成本
水电费	1,280 kWh + 32 吨水	0.85 元/kWh + 5 元/吨	1,088 + 160 = **1,248 元**
燃气费	58 m <sup>3</sup>	3.5 元/m <sup>3</sup>	**203 元**
洗涤布草	156 套	8 元/套	**1,248 元**
客房耗品	97 间	12 元/间	**1,164 元**
餐饮原料	见上	—	**14,890 元**
保洁耗材	—	—	**280 元**
<b>合计</b>	—	—	<b>19,033 元</b>

## 三、人员值班情况

岗位	当班人数	出勤率	备注
前厅	6 人	100%	—
客房服务	8 人	100%	打扫 97 间, 平均 12 间/人
餐饮服务	12 人	92%	1 人请假
厨房	9 人	100%	—
展览导览	4 人	100%	含讲解员 2 人
休息区管理	2 人	100%	—
安保	4 人 (三班)	100%	—
工程维修	2 人	100%	处理空调故障 1 起
<b>合计</b>	<b>47 人</b>	—	—

## 四、设备运行状态

设备	运行状态	参数记录	异常处理
中央空调主机	正常	出水温度 7.2℃, 回水 12.5℃	休息区调温已处理
热水锅炉	正常	供水温度 55℃	—
电梯	正常	运行 236 次/天	—
展览照明系统	正常	照度 180 lux	—
厨房排烟系统	正常	风量 12,000 m <sup>3</sup> /h	—

| 消防系统 | 正常 | 自检无报警 | 一 |

## 五、客户反馈与投诉

| 时间 | 来源 | 内容 | 处理结果 |

|-----|-----|-----|-----|

| 09:30 | 酒店 8102 房 | 空调噪音大, 影响休息 | 工程部检修, 更换风机轴承, 已解决 |

| 12:15 | 餐饮 | 上菜速度慢 (等待 25 分钟) | 后厨加派人手, 赠送果盘致歉 |

| 15:40 | 休息区 | 空调温度过低 | 调至 26°C, 满意度回访良好 |

| 19:20 | 酒店 8205 房 | 洗澡水温度不稳 | 检查热水循环泵, 排气后恢复正常 |

**\*\*当日客诉率: \*\* 酒店 1.6% (97 间中 2 间投诉), 餐饮 0.6% (478 人次中 3 人次反馈)**

## 六、安全与卫生检查

| 检查项 | 状态 | 记录 |

|-----|-----|-----|

| 消防通道 | 畅通 | 无堵塞 |

| 灭火器检查 | 合格 | 全部在有效期 |

| 厨房油烟机清洗 | 已做 | 本月第 3 次清洗 |

| 后厨冷藏温度 | 正常 | 冷藏 4°C, 冷冻 -18°C |

| 食品留样 | 已做 | 早中晚各留样 48 小时 |

| 消毒记录 | 齐全 | 餐具消毒 85°C, 持续 10 分钟 |

| 公区消杀 | 已做 | 每日 2 次 (早 8 点, 晚 8 点) |

## 七、次日运营准备

| 事项 | 责任人 | 完成时间 |

|-----|-----|-----|

| 次日早餐备货 | 后厨 | 已备 |

| 退房清扫安排 | 客房主管 | 已排班 |

| 展览新展品入场 | 展览部 | 21:00 后进场 |

| 会议室预订确认 | 前厅 | 已确认 2 间 |

| 周末促销物料摆放 | 市场部 | 已完成 |

## 八、运营数据汇总

| 类别 | 当日收入 | 当日成本 | 当日毛利 | 毛利率 |

|-----|-----|-----|-----|-----|

| 酒店 | 44,426 元 | 9,426 元\* | 35,000 元 | 78.8% |

| 餐饮 | 42,542 元 | 14,890 元 | 27,652 元 | 65.0% |

| 展览 | 10,890 元 | 1,800 元\*\* | 9,090 元 | 83.5% |

| 休息区 | 0 元 | 280 元 | -280 元 | 一 |

| **\*\*合计\*\*** | **\*\*97,858 元\*\*** | **\*\*26,396 元\*\*** | **\*\*71,462 元\*\*** | **\*\*73.0%\*\*** |

- > \*酒店成本含洗涤 1,248 元、客房耗品 1,164 元、水电分摊约 3,500 元、人工约 3,514 元
- > \*\*展览成本主要为保洁、导览人工分摊