

HOUSEKEEPING
DEPARTMENT

酒店客房部

精细化管理与标准化服务

李 雯 / 编著

做好互联网+ 用好大数据 酒店业转型升级必读

岗位职责+绩效标准

工作程序+关键问题

执行标准+工作规范

常用文书+工作表单

执行技巧+解决方案



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

酒店客房部

精细化管理与标准化服务

李雯 编著

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

酒店客房部精细化管理与标准化服务 / 李雯编著

— 北京 : 人民邮电出版社, 2016. 3

ISBN 978-7-115-41871-5

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—商业管理②饭店—商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第037253号

内 容 提 要

互联网技术和大数据技术的快速发展, 给酒店行业带来了机遇与挑战。就酒店客房部而言, 大数据带来的挑战和工作方式的变革是酒店管理人员、尤其是酒店客房服务人员不可避免的现实。

为了帮助酒店客房部在新形势下做好转型和精细化管理, 提高竞争能力, 提升内外部用户体验, 本书从“精细化管理”和“标准化服务”两个角度出发, 全面细化了酒店客房部岗位设置与规范制度设计、客房服务中心精细化管理、楼层服务精细化管理、公共区域服务精细化管理、洗衣房精细化管理、布草房精细化管理 6 大工作事项。同时, 为了方便读者直接开展相关工作, 本书还给出了工作执行过程中所需的文书或表单。

本书适用于酒店管理人员, 尤其是客房部管理人员参考使用, 也可以作为酒店客房部一线人员的岗位培训教材和高校酒店管理相关专业的教材教辅用书。

◆编 著 李 雯

责任编辑 张国才

执行编辑 贾璐帆

责任印制 焦志炜

◆人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

◆开本: 787×1092 1/16

印张: 15.5

2016 年 3 月第 1 版

字数: 150 千字

2016 年 3 月北京第 1 次印刷

定 价: 45.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广字第 8052 号

前言

互联网的快速发展，大数据的风起云涌，给传统的酒店业带来了机遇与挑战。有业内人士表示，酒店行业已经从“连锁时代”进入了“互联网时代”，急速扩张的互联网周边应用是酒店业未来发展的大趋势。但是，不管技术手段如何先进，服务手段如何创新，在这个行业，一餐一宿的质量和品质依旧重要，甚至可以说，用户体验和服务正在成为酒店行业竞争新的重心。

紧跟潮流、不断创新是“互联网+”大潮对酒店业提出的新挑战、新要求，酒店业在迎接这个挑战的过程中，除了要引入互联网思维、应用互联网技术，更要回归商业的本质，找到用户真正的痛点、痒点，为用户创造价值。

为了帮助酒店业做好转型、提升服务质量，顺利实现“互联网+”管理，普华经管联合弗布克管理咨询公司，从“精细化管理”和“标准化服务”两个最具价值，也是酒店业在互联网时代转型突围的重要角度入手，开发了《酒店财务部精细化管理与标准化服务》《酒店营销部精细化管理与标准化服务》《酒店餐饮部精细化管理与标准化服务》《酒店前厅部精细化管理与标准化服务》《酒店客房部精细化管理与标准化服务》共五本图书。

以上五本图书分别阐述了酒店财务部、营销部、餐饮部、前厅部、客房部五个部门的具体管理事项和工作标准。同时，为了迎合当下酒店业转型和“互联网+”的趋势，加入了之前酒店管理类图书极少涉及的内容，比如大数据对酒店财务部管理的影响、餐饮部如何应用大数据、大数据在酒店前厅业务中的应用、“互联网+”对酒店营销工作的影响、移动互联网在客房部运营中的应用等。

《酒店客房部精细化管理与标准化服务》一书对大数据时代酒客房部的运作趋势进行了分析，并从新形势出发，对酒店客房部的岗位设置、岗位职责、绩效目标、工作程序、关键问题逐一展开论述。

岗位设置：针对酒店客房部提供的每一项服务，设定了相应的工作岗位，明确了岗

位名称、岗位数量和层级关系。

岗位职责描述：针对客房部每一个具体的工作岗位，对岗位职责进行了详细描述，明确了任职者的具体工作事项和自己在组织中所处的位置。

岗位绩效考核：针对客房部每一个具体的工作岗位，设计了考核内容、考核指标及目标值，以便于酒店管理人员对员工进行绩效考核。

工作程序：针对客房部的每一项工作，进行了工作程序和步骤设计，设定了明确、具体的工作目标，并对关键问题点进行了具体说明。

服务标准：针对酒店客房部每项具体工作须达到的要求，本书给出了详尽的服务规范，让读者清楚每项服务的标准。

文书表单：针对酒店客房部的每一项工作，本书提供了执行、落实过程中所需要的文书或表单，方便读者参照使用。

问题解决：针对酒店客房部在工作中经常会遇到的问题，本书给出了可供读者借鉴的问题解决方案，有助于客房部服务人员参考解决现存的问题，预防可能会发生的问题。

综上所述，本书为酒店客房部的工作人员、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的执行规范和工作方法，是酒店客房部门必备的规范化管理实用书。

在本书编写过程中，彭召霞、孙立宏、刘井学、阎晓霞负责资料的收集和整理，贾月、邹霞、贾晶晶负责图表的编排，毛文静负责编写本书的第一章，刘俊敏负责编写本书的第二章，宋丽娜负责编写本书的第三章，高春燕负责编写本书的第四章，王佳锐负责编写本书的第五章，康秀梅负责编写本书的第六章，全书由李雯统撰定稿。

目 录

第一章 客房部岗位设置与规范制度设计	1
第一节 客房部服务事项与岗位设置	3
一、移动互联网在客房部运营中的应用	3
二、客房部服务事项	4
三、客房部岗位设置	5
第二节 客房部岗位职责描述	6
一、客务总监岗位职责	6
二、客房部经理岗位职责	7
三、客房部经理助理岗位职责	9
第三节 客房部岗位考核量表	10
一、客务总监绩效考核量表	10
二、客房部经理绩效考核量表	10
三、客房部经理助理绩效考核量表	11
第四节 客房部服务标准与服务规范	11
一、客房服务工作质量标准	11
二、客房环境管理工作标准	14
第五节 客房部精细化管理制度设计	16
一、客房部新员工管理制度	16
二、客房部员工工作制度	18
三、客房部员工考勤制度	20

四、客房部安全管理办法	21
五、客房部工作例会管理制度	23
六、客房部服务质量管理制度	24
七、客房部人事管理制度	25
八、客房部消防安全责任书制度	27

第二章 客房服务中心精细化管理

29

第一节 客房服务中心岗位描述

31

一、客房服务中心岗位设置	31
二、客房服务中心主管岗位职责	31
三、日常用品管理员岗位职责	32
四、安全检查员岗位职责	33

第二节 客房服务中心岗位绩效考核量表

34

一、客房服务中心主管绩效考核量表	34
二、日常用品管理员绩效考核量表	35
三、安全检查员绩效考核量表	35

第三节 客房服务中心工作程序与关键问题

36

一、物资发放程序与关键问题	36
二、物资盘点程序与关键问题	37
三、客房钥匙管理程序与关键问题	38
四、意外火情处理程序与关键问题	39
五、意外跑水处理程序与关键问题	40

第四节 客房服务中心服务标准与服务规范

41

一、物资领取与发放规范	41
二、客房钥匙管理规范	42
三、客房设备管理规范	42
四、客房防盗管理规范	43

五、客房防火安全工作规范	44
六、客房安全检查工作规范	45
第五节 客房服务中心服务常用文书与表单	46
一、客房用品月度计划报表	46
二、客房用品配备一览表	46
三、客房日用品领用单	46
四、物资盘点报告表	47
五、万能钥匙交接表	47
六、客房设备报修单	47
七、客房设备档案表	48
八、设备维修记录表	49
九、客房安全检查表	49
十、客人遗留物品登记表	50
十一、客用品日耗统计表	50
十二、特殊客用品领用、借用记录表	51
十三、客人借用物品记录表	51
第六节 客房服务中心服务质量提升方案	52
一、客房用品的管理方案	52
二、客人遗留物品的处理方案	55
三、客房成本费用的控制方案	58
四、客人特殊事件的处理方案	58
五、客房工作钥匙的管理方案	60
第三章 楼层服务精细化管理	63
第一节 楼层服务岗位描述	65
一、楼层服务岗位设置	65
二、楼层主管岗位职责	66

三、楼层领班岗位职责	67
四、客房服务员岗位职责	68
第二节 楼层服务岗位考核量表	69
一、楼层主管绩效考核量表	69
二、楼层领班绩效考核量表	69
三、客房服务员绩效考核量表	70
第三节 楼层服务程序与关键问题	71
一、工作车整理程序与关键问题	71
二、做床程序与关键问题	72
三、开夜床程序与关键问题	73
四、加床服务程序与关键问题	74
五、送别客人服务程序与关键问题	75
六、进入客房工作程序与关键问题	76
七、客房日常清洁程序与关键问题	77
八、客用杯子清洁程序与关键问题	78
九、客房电话清洁程序与关键问题	79
十、客房冰箱清洁程序与关键问题	80
十一、房门清洁保养程序与关键问题	81
十二、空调清洁保养程序与关键问题	82
十三、清洁工具消毒程序与关键问题	83
十四、客房卫生间清洁程序与关键问题	84
十五、玻璃及镜子清洁程序与关键问题	85
十六、木制家具清洁保养程序与关键问题	86
十七、为客提供擦鞋服务程序与关键问题	87
十八、客房酒水饮料补充程序与关键问题	88

第四节 楼层服务标准与服务规范	89
一、VIP 迎宾服务规范	89
二、客房卫生服务规范	90
三、卫生间检查工作标准	91
四、客人换房服务规范	93
五、醉酒客人服务规范	94
六、长期住客服务规范	95
七、客房用品配备工作标准	97
八、客房设备用品配备摆放规范	99
九、客房设备用品检查工作标准	103
第五节 楼层服务常用文书与表单	105
一、做房记录表	105
二、清洁用品申领表	105
三、房间清扫记录表	105
四、房态检查报表	106
五、房态更改记录表	106
六、楼层主管报表	107
七、楼层服务白班日志	107
八、楼层服务夜班日志	108
九、楼层服务交接班记录	108
十、客房酒水饮料申领单	109
十一、客房楼层领班查房表	109
十二、楼层客人流量统计表	111
十三、楼层物品盘存表	111
十四、楼层每日消耗用品汇总表	111
十五、楼层客用品月消耗对比表	112

十六、住店客人意见征询表	113
十七、客房清扫派工单	114
第六节 楼层服务质量提升方案	114
一、客人投诉的处理方案	114
二、客人异常行为的处理方案	115
三、客人要求开门的处理方案	116
四、客房清洁作业的控制方案	118
五、客房卫生检查的实施方案	121
第四章 公共区域服务精细化管理	125
第一节 公共区域岗位描述	127
一、公共区域服务岗位设置	127
二、公共区域主管岗位职责	128
三、保洁领班岗位职责	129
四、保洁员岗位职责	130
五、绿化领班岗位职责	131
六、园艺工岗位职责	132
第二节 公共区域岗位考核量表	133
一、公共区域主管绩效考核量表	133
二、保洁领班绩效考核量表	133
三、保洁员绩效考核量表	134
四、绿化领班绩效考核量表	134
五、园艺工绩效考核量表	135
第三节 公共区域工作程序与关键问题	136
一、地毯干洗工作程序与关键问题	136
二、地毯抽洗工作程序与关键问题	137
三、地板起蜡工作程序与关键问题	138

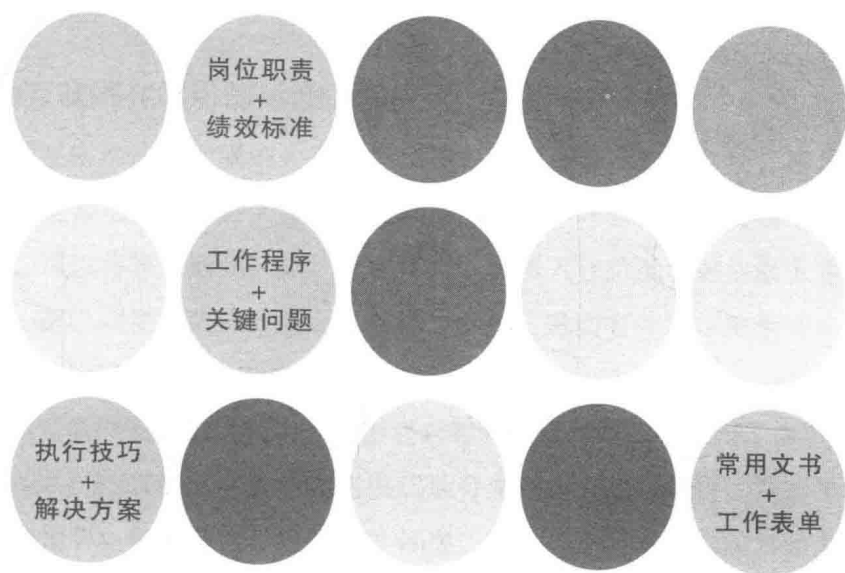
四、地板打蜡工作程序与关键问题	139
五、烟灰桶清洁工作程序与关键问题	140
六、电梯清洁保养工作程序与关键问题	141
七、布艺沙发清洁工作程序与关键问题	142
八、大理石清洁保养工作程序与关键问题	143
九、吸尘器使用保养工作程序与关键问题	144
十、公区卫生间服务工作程序与关键问题	145
十一、花卉植物养护工作程序与关键问题	146
十二、观赏鱼日常养护工作程序与关键问题	147
第四节 公共区域服务标准与服务规范	148
一、公共区域卫生清洁标准	148
二、清洁设备使用保养规范	149
三、室内插花操作规范	150
四、室内绿植养护操作规范	151
五、室外花木养护操作规范	152
六、室外盆景养护操作规范	154
七、观赏鱼养护操作规范	154
第五节 公共区域服务常用文书与表单	155
一、地毯清洗记录表	155
二、卫生清洁日报表	155
三、保洁员交接班表	156
四、鲜花消耗日报表	156
五、清洁设备保养记录表	157
六、公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表	157
七、公共区域卫生检查记录表	157
八、公共洗手间检查记录表	158

第六节 公共区域服务质量提升方案	158
一、公共区域保洁的控制方案	158
二、公共区域污渍的清洁方案	160
三、雨天卫生清洁的应急方案	162
第五章 洗衣房精细化管理	165
第一节 洗衣房岗位描述	167
一、洗衣房岗位设置	167
二、洗衣房主管岗位职责	168
三、洗衣房领班岗位职责	169
四、客衣收发员岗位职责	170
五、干洗工岗位职责	171
六、水洗工岗位职责	172
七、熨烫工岗位职责	173
第二节 洗衣房岗位考核量表	174
一、洗衣房主管绩效考核量表	174
二、洗衣房领班绩效考核量表	174
三、客衣收发员绩效考核量表	175
四、干洗工绩效考核量表	175
五、水洗工绩效考核量表	175
六、熨烫工绩效考核量表	176
第三节 洗衣房工作程序与关键问题	177
一、客衣收取工作程序与关键问题	177
二、客衣检查工作程序与关键问题	178
三、客衣打号工作程序与关键问题	179
四、客衣去污工作程序与关键问题	180
五、客衣水洗工作程序与关键问题	181

六、客衣干洗工作程序与关键问题	182
七、衬衫熨烫工作程序与关键问题	183
八、衬衫折叠工作程序与关键问题	184
九、西服上衣熨烫工作程序与关键问题	185
十、西服裤子熨烫工作程序与关键问题	186
十一、T恤衫熨烫工作程序与关键问题	187
十二、客衣送回工作程序与关键问题	188
第四节 洗衣房服务标准与服务规范	189
一、洗衣房员工工作规范	189
二、客衣洗涤质量标准	190
三、客衣熨烫质量标准	191
四、客衣包装工作规范	192
第五节 洗衣房常用文书与表单	193
一、客衣洗衣单	193
二、客衣登记表	193
三、客衣送回确认单	194
四、客衣洗衣收费日报表	194
五、洗衣房营业月报表	194
第六节 洗衣房服务质量提升方案	195
一、转房客衣的处理方案	195
二、客衣纠纷预防与处理方案	195
三、特殊客衣的服务方案	196
第六章 布草房精细化管理	199
第一节 布草房岗位描述	201
一、布草房岗位设置	201
二、布草房主管岗位职责	202

三、布草房领班岗位职责	203
四、布草房收发员岗位职责	204
五、洗涤工岗位职责	205
六、烘干熨烫工岗位职责	205
七、缝纫工岗位职责	206
第二节 布草房岗位考核量表	207
一、布草房主管绩效考核量表	207
二、布草房领班绩效考核量表	207
三、布草收发员绩效考核量表	208
四、洗涤工绩效考核量表	208
五、烘干熨烫工绩效考核量表	208
六、缝纫工绩效考核量表	209
第三节 布草房工作程序与关键问题	210
一、客房布草收取程序与关键问题	210
二、布草调换工作程序与关键问题	211
三、布草洗涤工作程序与关键问题	212
四、厨衣洗涤工作程序与关键问题	213
五、床单烫平工作程序与关键问题	214
六、口布烫平工作程序与关键问题	215
七、毛巾烘干工作程序与关键问题	216
八、布草折叠工作程序与关键问题	217
九、布草报损工作程序与关键问题	218
第四节 布草房服务标准与服务规范	219
一、布草房管理规范	219
二、布草收发管理规范	220
三、布草报损管理标准	221

四、缝纫工日常工作规范	222
五、巾类布草折叠包装工作规范	223
第五节 布草房服务常用文书与表单	224
一、布草洗涤收取单	224
二、工服洗涤收取单	225
三、工服洗涤登记表	225
四、布草洗涤记录单	226
五、特殊布草记录表	226
六、布草报损记录表	226
七、客房布草月盘点表	227
八、餐厅布草月盘点表	228
第六节 布草房服务质量提升方案	229
一、布草服务质量提升方案	229
二、布草二次污染的防范方案	231
三、布草报损处理的实施方案	231



第一章

客房部岗位设置与规范制度设计