



饭店服务必读

国家旅游局教育司编

中国旅游出版社

饭店服务必读

国家旅游局教育司编

中国旅游出版社

责任编辑：范云兴

封面设计：江 皓

饭店服务必读
国家旅游局教育司

*

中国旅游出版社出版
(北京东长安街6号)
北京丰华印刷厂印刷

*

开本：787×1092毫米 1/32 印张：5 字数：100千字

1986年8月第一版 1988年5月第二版第一次印刷

印数：20500—40500册 定价：1.20元

ISBN 7-5032-0127-4/Z·6

目 录

第一章 客务部服务	1
第一节 客务部组织机构和职责	1
一、客务部服务概念	1
二、客务部组织机构图表	2
三、客务部所属单位的职责	3
第二节 订房组服务工作	5
一、订房的方法与订房的承诺	5
二、订房的管制与方式	6
三、旅客迁入前的核对	7
四、订房与柜台的联系	8
五、订房契约	8
六、超额订房	10
第三节 柜台组服务工作	12
一、柜台的任务	12
二、柜台的组织型态	12
三、柜台设备	13
四、柜台人员的设置及职责	17
五、旅客迁入之服务	18
六、邮电服务与钥匙管理	28
七、询问服务	29
八、资料的处理与保存	29
九、旅客迁出之服务	29

十、柜台服务的有关知识	31
第四节 行李组服务工作	34
第五节 电话房服务工作	35
一、服务项目及要求	35
二、电话服务技巧	36
三、客人打长途电话程序	38
第六节 驻外接待组服务工作	40
第七节 夜间工作人员的职责	40
一、夜间工作人员的任务	40
二、夜间工作人员应注意事项	42
第二章 客房部服务	48
第一节 客房部组织机构和职责	48
一、客房部组织机构	48
二、客房部工作人员的职责	50
第二节 客房服务员应有的认识、仪态及要求	52
一、服务员应有的认识	52
二、服务员应有的仪态	54
三、对服务员的要求	55
第三节 客房部接送客人的服务	59
一、接待新客的程序	59
二、送客离去的程序	60
三、接送客人应注意的事项	61
第四节 客房的清洁卫生服务工作	65
一、清扫房间	65
二、晚间房间的整理	71
三、房间检查	73
第五节 客房餐饮、洗衣、失物招领、擦鞋	

等服务	77
一、客房餐饮服务	77
二、洗衣服务	81
三、失物招领	82
四、擦鞋服务	85
五、看护婴孩	85
第三章 饮食部服务	88
第一节 饮食部服务概况及组织机构	88
一、饮食部概况	88
二、饮食部组织机构	89
三、饮食部组织管理结构图	90
第二节 饮食部服务员应有的服务态度	91
一、对服务态度的认识	91
二、优良服务态度细则	93
第三节 饮食部服务的技巧与工作须知	96
一、餐厅服务技巧	96
二、餐厅服务工作须知	99
第四节 饮食服务	102
一、中餐厅的服务	102
二、西餐厅的服务	104
三、宴会部的服务	109
四、咖啡室的服务	113
五、酒吧的服务	114
六、客房饮食部的服务	116
第五节 饮食部的结账付款	116
一、呈递账单	116
二、账单使用	116

三、接受付款的方法	119
第六节 餐厅特别情况的处理	121
一、处理投诉	121
二、为小孩子服务	122
三、处理饮醉酒的客人	123
四、给伤残人士的特别服务	123
五、处理有病客人	124

附录:

地毯保养法	129
第一节 地毯的种类和结构	129
第二节 地毯的清洁保养	131
地面保养法	138
第一节 地面的种类	139
第二节 各种地面的保养	139
第三节 操作方法	148
虫害控制法	153

第一章 客务部服务

第一节 客务部组织机构和职责

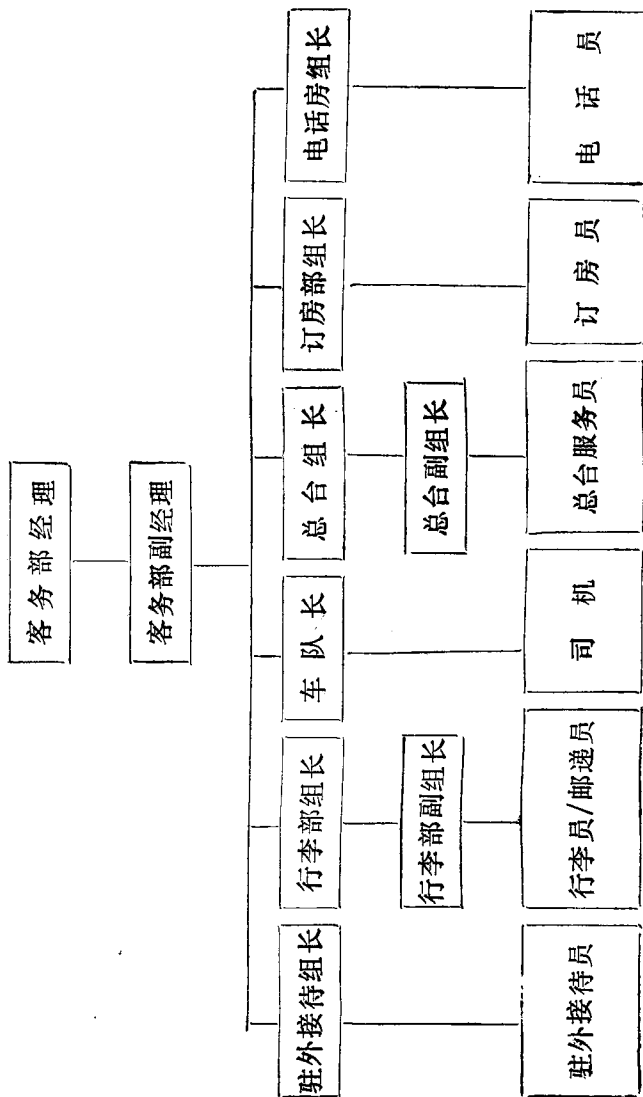
一、客务部服务概念

客务部是宾馆内的一个工作十分繁重的部门，亦可以说是提供服务时间最长的一个部门，因为它是整个结构的中枢部门，通常是廿四小时全日服务。

客务部主要服务项目是处理客人订房、房间分配、客人信件处理、咨询服务、留言便条处理、行李运送及贮藏、客房钥匙处理、电话电讯及电报服务、交通安排及有关服务等。

客务部除了向客人提供好的服务之处，它还要把订房的准确资料提供给营业部门及经理室。客务部的工作，如果办得成功，对整个宾馆有影响盈亏的作用。

二、客务部组织机构图



三、客务部所属单位的职责

（一）客务部经理

客务部经理乃主管整个客务部门的主角，他需要时刻留意所属单位工作的进展情况。对上方面，他需要密切与宾馆副经理配合及经常接触。另外，他更需要定期召开营业部的会议，了解营业及市场方向。再者，通过与其他部门工作上的互相支持及合作，把客务部的功能发挥到最佳效果。客务部经理通常是由有资历及经验比较丰富的人士担当。

（二）客务部副经理

客务部副经理主要是协助客务部经理工作，当客务部经理不在场时主理有关业务。主要工作是督导客务部所属人员的工作，了解工作人员是否有效地完成任务。他需要有良好的审判处事的眼光。不偏不倚。他需经常督促员工对客人有礼，关心客人，使他们有安全感、满足感及舒适感。

（三）订房部

订房部门是处理所有订房工作的部门。不论订房是经长途电话订的，还是经电报、电讯或信件订的，甚至是客人亲自订的，所有都是订房部的工作。此部门是由订房部组长负责的。

订房部组长的主要工作是提供任何日期的房间供应数字给客务部经理及营业部，亦可向有关部门提供预订的房间占用率的资料。

订房部门亦可说是客务部的核心，任何人如希望入住宾馆，成为宾馆的客人，多数首先必经订房部门。所以订房部有关人员须熟识有联系的机构，如航空公司、旅行社、商行等。而在所有的订房过程中，最主要的是有准确的记录及完善的档案程序。

（四）总台

总台的主要责任是照顾宾馆客人、分配房间、处理咨询及确保客人有舒适的住宿。此部门是由总台组长负责，由一副组长协助及总台服务员组成。他们除了处理客人的入住及退房等手续的主要工作外，还要完成其它琐碎的工作，如编写每天的业务报告，将所有入住及退房客人的材料入档案。其次，负责咨询服务、邮寄服务、客人信件的处理、电报及电讯服务、电话咨询等。总台服务员必须具有当地的旅游地区、商场等一般知识。

（五）行李部

此部门是由行李部组长负责。此部门所提供的服务有行李搬运、代客收货、寄运包裹、分派报纸、行李贮藏、派信、卫生工作及其它有关工作等。

（六）电话房

此部门是由电话房组长负责。她须经常督导电话员接听电话要快，有礼貌，声音要柔和，如认识对方姓名，要称呼对方“先生、太太或小姐”。另外，此部门所提供的服务有接挂长途电话、早晨叫醒电话。如有外线找宾馆客人时，要查对清楚客人姓名再接到房间。

（七）驻外接待组

此部门是由驻外接待组长负责。驻外是指工作地点在宾馆外，如机场及火车站。主要工作是接待客人、安排交通及行李运送到宾馆。

（八）车队

此部门是宾馆内唯一的交通部门。此部门是由车队长负责，除了每天安排定期班车到指定地点接送客人外，车队长须检查及了解掌握每辆车的行驶情况、卫生情况。另外，如

果客人要包车服务，而宾馆内车辆不能安排时，可安排宾馆之外的汽车出租给客人，但应先征求客人同意。

第二节 订房组服务工作

客人为了住店有保证，以电话、书信或电报等形式预订房间，而旅馆亦给予适当的承诺，这就是订房。

客人订房一般有以下几种渠道：

经过旅行社；

经过航空公司；

经过普通公司或友人；

旅客本人订房。

一、订房的方法与订房的承诺

（一）订房的方法：

1. 旅客直接到柜台订房：一般由旅客本人或其代理人直接到旅馆以口头申请订房。

2. 书信订房：系最常见的一种，旅行社开订房单前，先用电话与旅馆联络，经同意后，再由旅行社开签订房单寄给旅馆。此外，个人或较大的外国旅行社为团体订房，也有用普通书信方式的。

3. 电报订房：旅客或旅行社为了时间的关系，直接以电报方式向旅馆订房。

4. 电话订房：交通机构一般用此方式，大部分是以电话联络，无须补开订房单。有时个人为了节省时间也有以电话订房的。

（二）订房的承诺：

当订房人员接到订房单或订房电话后，不管有无房间，一定要给对方一个答复。如有房间给客人，旅馆即发订房承

诺书(Confirmation Letter);如因客满无法接受订房时,即发出婉拒书信。此两种书信为事先印成之固定形式,一般订房承诺书均附有估价及补充说明等事项,如客人需要知道时。可一并附上。订房之固定承诺书除订房之个人承诺外,概由订房主任签署之,如遇有大团体之订房或特别订房时,则由客务部经理或总经理签署之。

二、订房的管制与方式

订房员接到通知有人订房时,首先要指定某一房间为“管制房号”,以备客人到达时住宿。同时,要将管制房号连同房间种类及预定结账日期等资料一并登记在一张管制卡上。如果订房通知上并未说明要订多少天,则该号房间可保留管制一天。

其次,订房事项需记在一张订房单上,按照客人预定到达日期的顺序填写。要注意的是在客人到达时,上述两张表上有关房间的各种资料均需填写清楚。一切填好之后,再将其转抄在另一张订房表上,包括订房旅客的有关资料,一并送交通信秘书以备回信。

订房员接到旅客或订房人取消订房通知后,应将订房资料卡抽出,加盖取消图章,注明取消申请人及取消日期,接受取消之订房员应在订房卡上签名,然后再抽出订房标笺,在订房控制图上原订房的备注栏上加注取消日期,最后在订房控制表上划去,这样订房取消之手续即告完毕。取消订房应要求申请人写书面申请,以免日后发生纠纷。如接到旅客订房通知书时,已没有房间给客人,订房员就要填发事先印妥的婉拒订房书,但对特殊的顾客,则由订房主任或经理另写书信表示歉意。有时为了表示服务周到,如客人愿意的话,可以介绍客人到其他旅馆。

在柜台办公室里，掌管订房业务的人员应制作一种客房预订情况标示图，用以标示客房预订租出的情形，一眼就可看出某一天的客房订出多少。这种图表可以使用好几个月。

三、旅客迁入前的核对

旅客未迁入旅馆前，订房的核对工作是非常重要的，因为核对可以增加订房之确实性，如遇变化，在核对中一发现，即可更正。通常情况，在旅客未迁入前，应核对三次以确保其正确。

第一次核对工作：是在旅客到达前一个月，由订房员以电话或书信的方式直接与订房人联络，了解旅客是否能如期来店，住宿日期、旅客人数和房间种类有无变更。此种核对工作应该由订房员每天从预定下个月同一日期来旅馆的客人名单中查出。如订房与来店的时间距离不到一个月的话，可免去此项工作。

第二次核对工作，是在旅客来旅馆前一星期，其程序与第一次核对相同。

第三次核对工作：是在旅客来旅馆前一天，这是最后一次核对工作，其手续亦同。

对于团体旅客之订房。如时间距离较长的，其核对工作有时不止三次，通常情况每月核对一次。如果订房与迁入旅馆时间距离超过一年者，其第一次核对工作在订房以后六个月进行，第二次核对则在第一次核对之后三个月进行，以后每个月核对一次。如果订房时间与来旅馆时间距离在半年以上者，其第一次核对工作在三个月以后进行，其后每个月核对一次即可。如果订房有超过一年以上的，在新订房控制表未制成时，原则上不予接受。如有例外接受此种订房时，核

对工作每年一次即可。

四、订房与柜台的联系

订房是专门为柜台工作而设立，订房组如不了解柜台房间之状况，即无法控制订房，因此柜台与订房之间的关系非常密切。柜台之房间控制情况每天都在变化，不可能与订房的控制完全相符合，故订房员应每天主动向柜台核对房间控制情况，以确保订房之控制正确。方法是由订房员每天早晨到柜台，根据柜台的房间情况控制表抄录各房客离店日期与确定各种类房间现住旅客之预定住宿日期，然后与订房组的订房控制表进行认真核对。但有些旅馆也有由接待员把前一天客人离店的情况向订房员提出报告，目的都是为了统计现有的房间是否能与当日订房数目相吻合。故订房控制表至少每星期应重作一次，以确保其正确性；如遇经常客满时，订房控制表则须时常整理及修正。

如客人订房时指定要某个房间，订房员应每天向柜台查询这一间房到时候是否能空出，否则给予适当调整。如有未经订房的客人要求住宿，柜台接待员应主动向订房员取得联系，尤其是如果这些客人要住的是套房，更不可不通知订房员而擅自出租。每日早晨柜台接待员应将前一日已订房而未住店客人之订房卡整理成两份名单(No Show List)，一份名单送回订房员，另一份备查。如旅客未按时到旅馆，则该订房按失效论，如有订金则没收，并同时把订房控制图(Reservation Chart)上的订房划去。以上为订房员与柜台间联系之大概。

五、订房契约

因为旅馆内的房间数量是一定的，不象其他的商品想要买就立即买得到。一个旅行的客人，当他到达一个新地方而

无法找到适当的旅馆住宿时，内心之着急是可想而知的，故旅客未出门前，一定将旅馆客房订好。但有时客人事先虽已订好房间，等到旅客到达时，可能因为客满，或因旅客并未按时前来，或现住客人延迟离馆等原因，以致无法提供房间给已订房之客人。遇此情形时，一个没有经验的柜台接待员，真不知要如何去说服客人而陷于进退两难之中，为了应付此种意外情况之发生，于是有“订房契约”存在。通常在订房中遇到的情况约有四种：

(一) 有些客人以电报订房，但因发电人之通信地址未注明，以致无法回电。

(二) 旅馆虽然接到订房人之来信，但由于当时已客满，不敢答应接受，只同意给他列入后补名单 (Waiting List) 内，但必须要有人取消订房时，才能将其列为优先考虑之对象。这是一种暂订方式。

(三) 不管客人用何形式订房，旅馆已经答应保留房间的订房。

(四) 旅馆不但答应接受订房保留房间，同时为了保证旅客一定得到所需之房间，已向旅客预收订金的订房。

以上四种情形，站在旅馆之立场，第一、二项不能视为契约，第三项当然也不愿将它视为一项契约，可是第四项就不得不视为契约了。因为在旅客未到达旅馆前所订的房间只属于契约之预约，到达旅馆后所缔结的，才是契约。但反过来说，此种订房既不属于契约，当客人有订房而未能在一定时间内到达旅馆时，旅馆也不能向旅客要求违约金，这样说，旅馆不是又不合算了吗？因此之故就只有把第三、四项的契约当作“住宿契约”，这样旅馆才有权对那些已订房而又取消订房或不按时来者要求支付违约金。由于以上道理，旅

馆订房员接到订房时，必须慎重处理以免事后发生不必要的纠纷。

六、超额订房

旅馆如何防范订房客人最后一分钟之“取消”(Cancellations)与“不到”(No-Shows)? 答案是订房组要依据估计记录及判断等而采取“超额订房”措施。例如平时订房而“不到”者约为百分之五，临时“取消”者约为百分之八至百分之十，一般以较低之百分之五做为“超额订房”标准，将不致自食恶果。但有时也难免有出乎意外之事情，如无人取消订房，所有预定客人均已到达，或因气候等因素飞机不能起飞及延期住留之申请倍增等。这时可能旅馆全部房间客满，且有旅客数十人持“预定认可”与柜台人员严重交涉要求房间。在此情况下，柜台人员只得以最礼貌之方式，婉转向旅客解说，并设法向他处为旅客寻求较好之住宿地点。发生此类情形旅馆难免遭致怨言而失去顾客，但为争取盈利，自需冒险，事实上，超额订房受益远超出受害。