

普华
经营

Adfaith
正略钧策

酒店管理系列

依据最新星级划分与评定标准编写

酒店客房

服务细节与作业流程

图解版 手册

段青民◎编著



一目了然的**标准流程**
一学就会的**操作细则**
一看就懂的**现场图片**



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

酒店管理系列

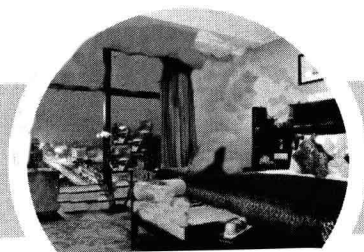
酒店客房

服务细节与作业流程

——手册——

图解版

段青民◎编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房服务细节与作业流程手册: 图解版 / 段青民编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2013.1
(酒店管理系列)
ISBN 978-7-115-29877-5

I. ①酒… II. ①段… III. ①饭店—客房—商业服务—手册 IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第259438号

内 容 提 要

优质的客房服务可以为客人创造安全、满意的住宿环境。

本书从客房总体认知、清洁服务、对客服务、公共区域服务、布草房服务、洗衣房服务、客房成本管理、客房安全管理、客房服务英语九个角度, 全方位讲解了提高酒店客房服务水平的具体实施细节。

本书适合酒店管理人员、服务人员和酒店培训人员参考阅读。

酒店管理系列

酒店客房服务细节与作业流程手册 (图解版)

-
- ◆ 编 著 段青民
责任编辑 王飞龙
执行编辑 赵雨思
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 13 2013年1月第1版
字数: 150千字 2013年1月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-29877-5

定价: 29.80 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

前言

近年来中国酒店业发展迅猛，新建及改造的酒店数量逐年递增。酒店是一个集多种功能于一体的消费场所，如旅游住宿、亲朋聚会、举办会议等。酒店出入人员繁杂，流动性大，需要对员工进行规范化、标准化、流程化的培训。

为配合《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）新版国家标准的实施，进一步规范酒店星级评定及复核工作，国家旅游局制定了《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）实施办法。随着该办法的颁布和实施，在酒店行业中，标准越来越明确，分工越来越细致，竞争也越来越激烈。新版国家标准是《旅游饭店星级的划分与评定》自1988年制定并实施以来的第四次修订，更加注重酒店核心产品，弱化配套设施；将一星、二星、三星级酒店定位为有限服务酒店；突出了绿色环保的要求；强化安全管理要求；引导特色经营等。

“酒店管理系列”就是根据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）编写而成，包括《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》、《酒店客房服务细节与作业流程手册（图解版）》、《酒店餐饮服务细节与作业流程手册（图解版）》。

《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》主要介绍了前厅总体认知、预订服务、接待服务、礼宾服务、总机服务、商务中心服务、收银服务、前厅服务英语共八个方面。

《酒店客房服务细节与作业流程手册（图解版）》对客房总体认知、客房清洁卫生、客房对客服务、公共区域服务、布草房服务、洗衣房服务、客房成本管理、客房安全管理、客房服务英语共九项内容进行了讲解。

《酒店餐饮服务细节与作业流程手册（图解版）》主要涵盖了酒店餐饮总体认知、餐厅部服务细节与作业流程、宴会部服务细节与作业流程、厨房部服务细节与作业流程、管事部服务细节与作业流程、餐饮服务英语共六个方面的知识。

本系列图书内容实用，理念新颖，可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作读本，可供酒店从业人员及对酒店行业感兴趣的人员参考使用。

参与“酒店管理系列”编写和资料查询的有杨正福、许先锋、许华、谢毅、吴少君、韦厚娟、王红、张众宽、马丽萍、刘俊辉、李永江、郭华伟、段丽荣、崔长福、陈文信、吴燕、何继文、苏毅、刘军、陈朴、韩军、黄晶、卢媛媛、张野、段水华、陈英飞、江长勇，全书由段青民统稿、审核完成。同时本书还吸收了国内外有关专家、学者的最新研究成果，在此对他们一并表示感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免存在疏漏与缺憾，敬请读者批评指正。

目 录

第一章 星级酒店客房总体认知

第一节 国家星级评定对客房的要求	2
一、星级酒店客房数量与面积要求	2
二、客房卫生间要求	2
三、客房设施设备要求	3
四、客房提供服务要求	5
五、床上用棉织品要求	6
六、洗衣服务要求	7
第二节 星级酒店客房部部门职责	7
一、客房部部门组织结构	7
二、客房服务中心工作职责	8
三、楼层服务处工作职责	8
四、公共区域处工作职责	8
五、布草房工作职责	8
六、洗衣房工作职责	8
第三节 星级酒店客房部岗位职责	8
一、星级酒店客房部部门岗位设置	8
二、星级酒店客房部经理岗位职责	9
三、星级酒店楼层主管岗位职责	10
四、星级酒店客房服务中心主管岗位职责	10
五、星级酒店公共区域主管岗位职责	11
六、星级酒店洗衣房主管岗位职责	11
七、星级酒店布草房主管岗位职责	12
八、星级酒店客房服务中心领班岗位职责	12
九、星级酒店楼层领班岗位职责	13
十、星级酒店洗衣房领班岗位职责	13

十一、星级酒店布草房领班岗位职责	14
十二、星级酒店公共区域领班岗位职责	14
十三、星级酒店日常用品管理员岗位职责	15
十四、星级酒店安全检查员岗位职责	15
十五、星级酒店客房服务员岗位职责	16
十六、星级酒店布草收发员岗位职责	16
十七、星级酒店布草洗涤员岗位职责	17
十八、星级酒店烘干熨烫工岗位职责	17
十九、星级酒店缝纫工岗位职责	18
二十、星级酒店干洗工岗位职责	18
二十一、星级酒店水洗工岗位职责	19
二十二、星级酒店熨衣工岗位职责	19
二十三、星级酒店客衣收发员岗位职责	20
二十四、星级酒店公共区域巡检员岗位职责	20
二十五、星级酒店公共区域保洁员岗位职责	21
二十六、星级酒店公共区域绿化员岗位职责	21
第四节 星级酒店客房公共信息图形符号	21
一、新标准中关于酒店公共信息图形符号的规定	21
二、星级酒店常见公共信息图形符号	22

第二章 客房清洁服务细节与作业流程

第一节 进入客房服务节点控制	30
一、住客房的进入	30
二、非住客房的进入	31
三、“请勿打扰”房的处理	32
四、特殊情况应对	33
第二节 撤床铺床服务节点控制	33
一、撤床操作	33
二、撤床特殊情况处理	36
三、中式铺床服务	36
四、西式铺床服务	39

第三节 客房清扫节点控制	43
一、走客房清扫	43
二、住客房清扫	45
三、空房清扫	48
四、维修房清理	49
五、残疾人客房清扫	49
六、“蜜月客房”清扫	50
七、贵宾房清扫	50
八、客房卫生间清扫	50
九、客房抹尘作业	54
第四节 客房清洁整理检查	58
一、客房五级检查	58
二、客房门口区检查	60
三、客房卧室检查	61
四、客房浴室检查	66
第五节 客房计划卫生管理	70
一、单项计划卫生	70
二、客房周期大清洁	70
三、季节性或年度性大扫除	71
四、计划卫生检查记录	73

第三章 客房对客服务细节与作业流程

第一节 对客服务节点控制	76
一、开夜床服务	76
二、加床服务	78
三、物品租借服务	79
四、晚间物品提供服务	80
五、客人遗留物处理	81
六、客房送餐服务	82
七、客房小酒吧服务	83
八、托婴服务	85

九、擦鞋服务	86
十、冰块供应服务	86
十一、退房检查服务	87
第二节 对客服务质量控制	88
一、建立对客服务质量标准	88
二、实行岗位责任制	89
三、与其他部门协调好	89
四、管理客房原始记录	91
五、广泛征求客人的意见	91
六、开展对客服务质量检查	92
第三节 客人投诉控制	98
一、客人投诉产生的原因	98
二、客人投诉处理	99
三、常见客人投诉	100

第四章 公共区域服务细节与作业流程

第一节 公共区域清洁节点控制	104
一、地面清洁	104
二、电梯清洁	105
三、地毯清洁	106
四、墙面清洁	107
五、沙发清洁	108
六、烟灰桶清洁	110
七、公共洗手间清洁	111
八、公共洗手间站岗跟踪服务	112
第二节 公共区域绿化节点控制	113
一、花木更换	113
二、宴会绿化布置	114
三、室内植物清洁	114
四、施肥	114
五、室内淋水	114

六、室外全面喷药	114
七、草坪管理	115
八、机械剪草和碎枝	115

第五章 布草房服务细节与作业流程

第一节 布草和员工制服管理细节	118
一、布草房与洗衣房制服交接	118
二、楼层布草发放	119
三、员工制服更换	120
四、布草洗涤常见问题	121
第二节 布草日常管理	122
一、布草收发管理	122
二、客房布草报废和再利用	123

第六章 洗衣房服务细节与作业流程

第一节 洗衣房服务节点控制	126
一、客衣收取	126
二、客衣干洗	127
三、客衣水洗	128
四、客衣烘干	129
五、衬衣熨烫	130
六、西服熨烫	131
七、西服裙熨烫	132
八、连衣裙熨烫	133
九、客衣的洗涤整理及送回	134
第二节 常见衣物洗涤、晾晒及熨烫标志	136
一、常见衣物洗涤标志	136
二、常见衣物晾晒标志	137
三、常见衣物熨烫标志	137

第七章 客房成本管理细节与作业流程

第一节 客房客用品控制	140
一、确定客用品消耗定额	140
二、确定客用品配备标准	140
三、客用品日常管理	143
四、减少客用品流失	145
五、落实奖惩政策	146
六、尽量减少客用品使用量	146
七、客用品再利用	147
八、客用品循环使用	147
第二节 客房人工成本控制	148
一、人工成本失控原因	148
二、合理配备服务人员	148
三、做好员工工作日程安排	154
四、采用持续轮班系统	155
五、采用机动排班系统	159
六、对新员工进行指导培训	161
第三节 客房物品和墙面保养	165
一、客房电器设备保养	165
二、客房家具保养	168
三、客房织物保养	168
四、客房门窗保养	169
五、墙面保养	169
六、保养检查	169
第四节 客房节能降耗	170
一、制订节能降耗计划	170
二、节能降耗具体措施	171
三、节能降耗日常管理	173

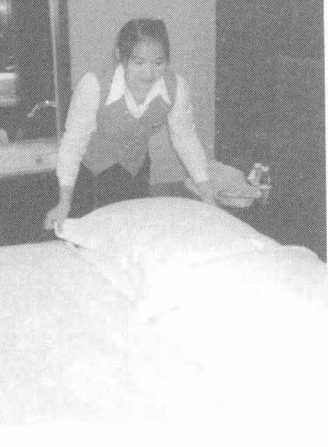
第八章 客房安全管理细节与作业流程

第一节 客房常规安全管理	176
一、职业安全	176
二、防盗工作	177
三、防火工作	177
第二节 客房异常情况处理	179
一、“请勿打扰”房（DND房）	179
二、拒绝任何服务房（NNS房）	180
三、住客房无人无行李	181
四、走客房有人或有行李	181
五、待售房有人或有行李	182
第三节 特殊天气应急处理	182
一、特殊天气应对程序	182
二、大雾天气应对措施	182
三、暴雨天气应对措施	183
四、雪天应对措施	184
五、大风天气应对措施	184
六、台风天气应对措施	184
第四节 客房部应急处理预案	185
一、火灾应急预案	185
二、停电应急预案	186
三、停水应急预案	186
四、客人死亡应急预案	186
五、客人报失应急预案	187
六、醉酒客人处理	187

第九章 客房服务英语专题培训

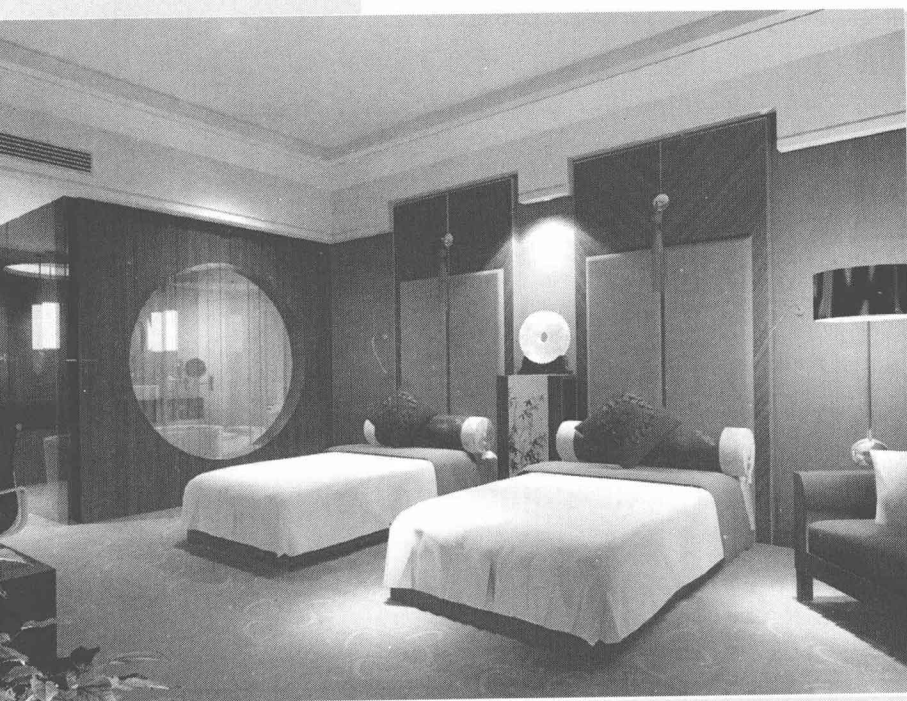
第一节 酒店常用英语	190
一、欢迎问候语	190

二、感谢应答语	190
三、征询语	191
四、致歉语	191
五、提醒语	192
六、祝福语	192
七、方向表达用语	193
第二节 客房服务常用英语	193
一、带领客人到房间	193
二、客房服务	194
三、洗衣服务	194
参考文献	195



第一章

星级酒店客房总体认知



第一节 国家星级评定对客房的要求

酒店客房管理者要掌握国家最新的酒店政策法规并使酒店达到规定要求。新版《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准（后文均简称为新标准），已于2011年1月1日起正式实施。

一、星级酒店客房数量与面积要求

表1-1是星级酒店客房数量与面积要求细则。

表1-1 星级酒店客房数量与面积要求细则

酒店类别	要求细则
一星级	应至少有15间（套）可供出租的客房
二星级	应至少有20间（套）可供出租的客房
三星级	（1）应至少有30间（套）可供出租的客房 （2）应配置单人间、套房等不同规格的房间
四星级	（1）至少应有40间（套）可供出租的客房，70%客房的面积（不含卫生间）应不小于20平方米 （2）应有标准间（大床房、双床房），两种以上规格的套房（包括至少3个开间的豪华套房），套房布局合理
五星级	（1）至少应有50间（套）可供出租的客房，70%客房的面积（不含卫生间和门廊）应不小于20平方米 （2）应有标准间（大床房、双床房），残疾人客房，两种以上规格的套房（包括至少4个开间的豪华套房），套房布局合理

二、客房卫生间要求

新标准中关于不同星级酒店客房卫生间要求的具体内容如表1-2所示。

表1-2 星级酒店客房卫生间要求细则

酒店类别	要求细则
一星级	(1) 客房内应设有卫生间。酒店设有供客人使用的公共卫生间 (2) 客房卫生间及公共卫生间均采取必要的防滑措施 (3) 应24小时供应冷水，每日固定时段供应热水，并有明确提示
二星级	(1) 至少50%的客房内应有卫生间，或每一楼层提供数量充足、男女分开、方便使用的公共盥洗间 (2) 客房卫生间及公共盥洗间均采取有效的防滑措施 (3) 应24小时供应冷水，至少12小时供应热水
三星级	(1) 客房内应有卫生间，卫生间内有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸或淋浴间 (2) 采取有效的防滑、防溅水措施，通风良好 (3) 采用较高级的建筑材料装修地面、墙面和天花板，卫生间色调柔和，照明效果良好 (4) 有良好的排风设施 (5) 有不间断的电源插座。24小时供应冷、热水
四星级	(1) 客房内应有装修效果较好的卫生间 (2) 有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸或淋浴间，配有浴帘或其他防溅水设施 (3) 采取有效的防滑措施 (4) 采用高档建筑材料装修地面、墙面和天花板，卫生间色调高雅柔和 (5) 采用分区照明，卫生间照明效果良好 (6) 有良好的低噪声排风设施 (7) 有110/220伏不间断电源插座、电话副机和吹风机 (8) 24小时供应冷、热水，水龙头冷热标志明显 (9) 所有设施设备均应方便客人使用
五星级	同四星级

三、客房设施设备要求

新标准中关于不同星级酒店客房设施设备要求的具体内容如表1-3所示。

表1-3 星级酒店客房设施设备要求细则

酒店类别	要求细则
一星级	(1) 客房内应有干净舒适的床和其他配套家具 (2) 客房照明效果好, 有遮光效果较好的窗帘 (3) 客房内应备有服务指南、住宿须知等 (4) 客房门锁应为暗锁, 有防盗装置, 客房内的显著位置上贴有应急疏散图及相关说明
二星级	(1) 客房内应有干净舒适的床以及桌、椅、床头柜等配套家具 (2) 卫生间要求详见表1-2 (3) 应24小时供应冷水, 至少12小时供应热水 (4) 客房应适当装修过且照明效果好, 有遮光效果较好的窗帘以及防噪声设施 (5) 客房内应配备使用效果良好的电话、电视机 (6) 设有两种以上规格的电源插座 (7) 客房内应备有服务指南、住宿须知等资料 (8) 客房门锁应为暗锁, 有防盗装置, 客房内的显著位置上贴有应急疏散图及相关说明
三星级	(1) 客房装修良好、美观, 应有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱、衣架、椅子或简易沙发、床头柜和行李架等配套家具。电器开关要方便客人使用 (2) 客房地面应铺满地毯、木地板或其他较高档的材料 (3) 卫生间要求详见表1-2 (4) 客房门应设有门窥镜及防盗装置, 客房内显著位置应贴有应急疏散图及相关说明 (5) 客房内应有遮光和防噪声设施 (6) 客房内应配备使用效果良好的电话、彩色电视机 (7) 应有两种以上规格的电源插座, 插座应方便客人使用, 此外, 可提供插座转换器 (8) 客房内应有与本星级要求相对应的文具用品, 并备有服务指南、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图等 (9) 床上用品(床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质良好、柔软舒适
四星级	(1) 客房装修高档, 有舒适的软垫床, 并配有写字台、衣橱、衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、全身镜、行李架等家具, 且布局合理。所有电器开关要方便客人使用。室内地面铺满高级地毯或优质木地板或其他高级材料。采用区域照明, 且照明效果良好