

中国饭店管理最畅销图书

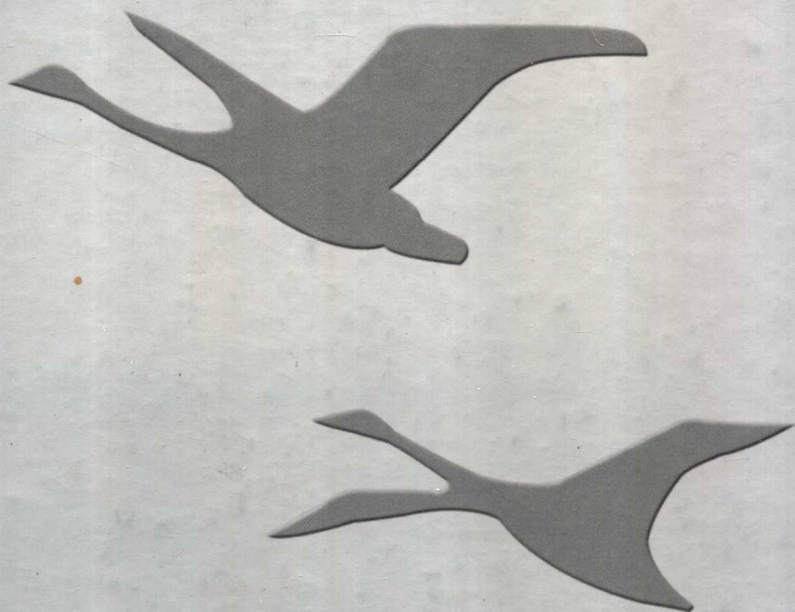
ZHONGGUOFANDIANGUANLIZUICHANGXIAOTUSHU

白天鹅宾馆 管理实务

杨小鹏 主编

WHITE SWAN HOTEL

MANAGEMENT MANUAL



广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

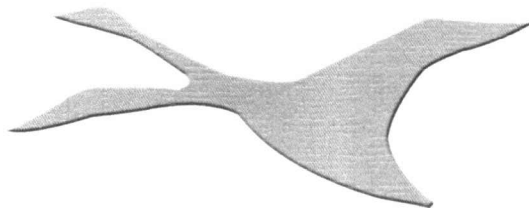
WHITE SWAN HOTEL MANAGEMENT MANUAL

白天鹅宾馆 管理实务

杨小鹏 主编



江苏工业学院图书馆
藏书章



广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

白天鹅宾馆管理实务/杨小鹏主编. —广州: 广东旅游出版社, 2006. 8
ISBN 7-80653-784-8

I. 白... II. 杨... III. 饭店—企业管理—广州市 IV. F719.2
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 047672 号

广东旅游出版社出版发行
(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)
深圳市普加彩印务有限公司印刷
(深圳市创艺路亿康工业园 B 座)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一

联系电话: 020-87347994 邮编: 510600

787×1092 毫米 16 开 42 印张 插页 12 526 千字

2006 年第 4 版第 1 次印刷

印数: 1-8000 册

定价: 95.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

我乐于推荐此书

广州白天鹅宾馆，是我国改革开放初期最早开业的涉外现代化大酒店之一。它由广东省旅游局和香港爱国知名人士霍英东先生合资兴建。8年来，白天鹅宾馆先是跻身于“世界一流酒店组织”之列，后被评为1985年度全国十大先进企业之一，1990年又成为我国首批五星级酒店之一。这说明白天鹅宾馆的管理水平和服务质量已在国内外赢得了很高的声誉。

这座由中方自己管理的合资企业，能够按照国际一流酒店的标准，结合我国实际，逐步建立了一套适应我国国情的现代化管理制度，走上了优化管理、优质服务、稳定发展的道路，它的经验无疑是值得我们旅游酒店学习和借鉴的。现在，白天鹅宾馆在1990年全国旅游工作会议之后，总结自己的经验，编写出版《白天鹅宾馆管理实务》一书，这是很合时宜的。因此，我乐于向全国旅游酒店推荐此书，并希望今后继续有这类的书籍出版，为进一步提高我国旅游业的管理水平和服务质量而努力。

刘政

再 版 前 言

白天鹅宾馆是由广东省旅游局和以香港知名人士霍英东先生等为代表的香港维昌发展有限公司共同合作兴建，并由中国人自己管理的第一家现代化宾馆。

白天鹅宾馆自 1983 年 2 月 6 日开业以来，已经走过了 10 年的历程。在上级机关和董事会的领导下，吸收外国酒店的先进经验，按照国际上一流酒店的管理标准，结合我国实际，边实践，边摸索，逐步建立了一套由中国人管理的、适应我国国情的现代化酒店管理制度，走上了优化管理、优质服务、稳步发展的道路，因而取得了较好的经济效益和社会效益。

1985 年 7 月 1 日白天鹅宾馆率先被“世界一流酒店组织”（The Leading Hotels of the World）接纳为正式成员，取得国际声誉。1985 年度被评为“全国十大先进企业”，是唯一的入选宾馆。1990 年 4 月 8 日，成为全国首批三家五星级酒店之一。

白天鹅宾馆的实践证明，中国人是有能力管理好现代化酒店的。关键在于：大胆引进外国管理酒店先进经验，结合本国国情和当地具体环境，制定一整套严格的、切实可行的管理制度和服务规范，并始终不渝地贯彻执行。在引进时，既不排外，也不崇洋媚外；在管理上，坚持一手抓“硬件”，一手抓“软件”。也就是说，对宾馆的设备，要经常地进行维修保养，使之处于良好状态并保持正常运转；对员工要进行不断的培训，不断提高管理人员和服务员的素质，以适应宾馆高效率的运作并向宾客提供优质服务。

白天鹅宾馆被评为五星级酒店以后，为了使宾馆的管理、服务水平提高到一个新的台阶，更上一层楼，以适应新形势下旅游业发展的需要，有必要将日臻完善的管理制度和服务操作规程加以总结，编撰成书，使之更趋制度化、规范化、层次化、标准化、科学化。为此目的，我们编撰出版《白天鹅宾馆管理实务》一书，全书共分 21 章，60 余万字，附有 60 余幅彩色图片。全书按业务部门各自成章，详尽地介绍了各级管理人员和职工的岗位责任，各类工种的操作程序和服务方法以及各项管理制度和有关规定，还附有各部门日常使用的报表和表格。因此，不少单位的管理人员认为《白天鹅宾馆管理实务》这本书符合国情，切合实际，内容具体、实用，有的单位多次购买此书作为员工的培训教材。

此书出版后深受广大读者的欢迎，第一版印刷 10000 册已经售罄。为了满足广大同行从业人员的需要，编者根据一年多来宾馆管理的实际情况和读者的意见，对书中的部分内容（包括彩照）都作了适当的删改和补充，重新再版。限于水平，不足之处在所难免，敬请读者赐教。

编 者

1992 年 8 月 18 日

第三版修改说明

经过近半年的努力,《白天鹅宾馆管理实务》第三版终于付印出版了。促使我们出版第三版的原因有三个:第一,《白天鹅宾馆管理实务》自1991年1月正式出版以来,已先后印刷了两版,全部售完后仍不能满足读者的要求,不断有读者来函、来电要求我们尽快再版加印该书;第二,《白天鹅宾馆管理实务》一书发行后,陆续有读者以各种方式向我们反映书中存在的错漏及不足之处,希望我们在再版时给予纠正;第三,1996年2月,白天鹅宾馆被评为全国“百优五十佳”星级饭店榜首,这一荣誉再次说明“白天鹅宾馆管理模式”是符合中国国情的管理现代化酒店的成功模式,她的经验不仅是属于“白天鹅人”的,也是属于全社会的,因此我们有义务把《白天鹅宾馆管理实务》修改得更好,以满足同行人士和有关读者的要求,并以此作为向所有热情关心、鼎力支持“白天鹅”的人士表示感谢的最佳方式。

第三版保留了第二版的基本内容和形式,主要从以下三个方面进行了修改:第一,根据读者来信纠正了错漏字和不准确、不规范的用语;第二,更新了过时的图片和内容;第三,彩色插页中重新安排了主要工衣照片(第二版曾删除了)。但是,由于人手少,工作量大,第三版难免仍会有不尽如人意的地方,恳请读者一如既往来函或来电赐教,我们将不胜感激。

最后,谨借此版面向参加第三版修编的黄抗美、邝建球、吴伟、李慧广、朱学谦、刘伟华、吴绍强、何建球、许莉、吴志文、黄坤宜、朱学铭、陈务广、古新贤、姚木水、黄锡炎、张耀丘、陈志立、吴玲、曹颖浩等表示衷心的感谢!

编 者

1997年4月

第四版修改说明

《白天鹅宾馆管理实务》自 1991 年正式出版以来，已先后印刷了三版。2005 年此书再次脱销后，我们仍然不断接到读者的来函、来电，希望能够加印或再版此书。考虑到第三版出版距今已近十年，这期间白天鹅宾馆也一直在不断完善自身的管理和服务，部分服务工作规程已有较大改变，且 2004 年 6 月 28 日白天鹅宾馆正式被纳入广东省国有资产监督管理委员会监管。作为一家大型国有五星级酒店，我们有责任和义务对过去的经验进行总结，把《白天鹅宾馆管理实务》一书修改得更好。因此，我们决定再版此书，以满足同行人士和有关读者的要求，并以此向所有关心、支持白天鹅宾馆的人士表示衷心的感谢！

第四版继承了第三版的基本内容和形式，主要从以下方面进行了修改：第一，根据白天鹅宾馆现时的管理和服 务，更新了岗位责任制和服务工作规程的内容；第二，增加了管理制度方面的内容；第三，规范了用语，除必要之处外，统一使用中文；第四，对部分图片进行了更新和删减。但是由于人力有限，第四版仍然难免会出现错漏之处，恳请广大读者一如既往来函来电赐教，我们将不胜感激。

最后，谨借此版面向参与第四版修订工作的黄抗美、邝健球、祝敏、李文芳、范浩然、陈晞、黄美琼、伍桂忠、黎海燕、伍德林、庄伟佳、江海强、韩颖、刘南、林曙光、李泽洪、陆洁莹、曾静虹、赖建成、叶广兆、雷迅、郑竞晖、李一梅、黄维城、姚木水、陈铁、王声斌等表示衷心的感谢！

编 者

2006 年 7 月



从白天鹅宾馆看国家的改革、开放、搞活政策

(代 序)

四年前的今天，即1983年2月7日，是本人一个难忘的日子。这一天，白天鹅宾馆正式全面开业，也是全国第一间高级宾馆对广大群众全面开放的一天。从白天鹅宾馆的筹建、施工到开业、管理、发展，我深深感受到党的十一届三中全会以来，国家实行对外开放、对内搞活的改革政策的正确性。

—

国家实行改革开放政策，要引进外资、先进技术、设备和经营管理方法。发展旅游是实行改革开放的一项措施。1978年12月19日三中全会开幕后第一天，《澳门日报》发表了中山县翠亨村开辟旅游区的报道。本人是第一批响应返回祖国发展旅游事业兴建宾馆的，率先派香港设计师勘测中山温泉宾馆兴建工作；同时参与国家旅游总局在北京、上海、广州、南京等地兴建八大合资宾馆的计划。

在国内兴建现代化的宾馆，当时是一个崭新的话题，对我本人来说也是一场严峻的考验。因为那时大家对改革开放的认识还不大清楚，许多问题需要考虑。譬如旅游开放是否会带来思想污染？旅客多了是否会把内地的东西吃光吃贵？当时内地副食品紧张，物资短缺，不少大酒店连洗脸盆塞子也没有，要用热水瓶塞来代替；许多种物品还需配给。广州交易会期间，来多了港澳和海外买家，所需的副食品还要其他省份支援。电力供应更加紧张，市民生活甚感不便。此外，广大群众如何看待投资者，是互利还是剥削？譬如“文革”前港澳同胞和华侨在广东华侨投资公司有定息存款，这本是他们支持国家建设的爱国行动，但是“文革”时期，存折放在亲友家里还会连累亲友，这难免增加人们的疑虑。在交通方面，困难亦很大，广州市内没有足够的“的士”。在建筑、装修等方面，缺乏技术熟练的人才。另外，在服务工作上，问题也不少，如许多餐厅规定开放时间，过了时间，客人就吃不上饭。临近开饭时间，司机不愿开车。有一次，我在去从化的路上，早上9时，就看见开山的工人放下工具休息。听旅游局负责人介绍：万里长城上的厕所，讲了五年还造不出来。联系到这些情况，可以想象，兴建一座现代化的宾馆，将会遇到思想认识和经营管理等一连串问题的考验。当时，我曾考虑采取捐赠方式，给国家赠送几百间房就算了，这样做易被人接受，自己也可减除忧虑。但我觉得这不符合党中央定下的改革开放政策，不利于将经济搞活，只好下定决心，硬着头皮进行探索，碰到问题就想办法去解决。

建设宾馆应选择在什么地方呢？北京是 10 亿人民的首都，世界各国使节与万商云集，有看不尽的名胜古迹，长城、颐和园、故宫和宏伟的天安门广场等，看来，是最理想的。上海在三四十年代已经同伦敦、纽约、东京一样是世界著名城市之一。而广州除了在交易会开会期间外宾较多外，平时多是接待回乡探亲的港澳同胞、华侨，并无吸引游客的名胜古迹，但由于接近港澳，沟通较易，在改革开放上先走一步，有利条件很多。于是，在主管部门的支持和引导下，我们决定新宾馆的地点选在广州。

二

1979 年 1 月，以广州副市长为首的领导小组代表团应邀到香港考察并商谈兴建宾馆条件。由于刚刚开放，许多事情双方还未能沟通了解，譬如合作方式、宾馆规模、资金使用、承建及经营管理等问题尚未解决。但为了表示我们的合作决心，1 月 23 日和领导小组达成初步协议，随即在广州进行选点及商讨设计事宜，1979 年 4 月 10 日签订正式协议。宾馆设在广州，但具体建在哪里最为合适？这里也有学问。由于内地情况特殊，市内公用交通工具不足，加上考虑购物的方便，酒店一般多建在火车站或友谊商店附近。经过几天对全市的亲自观察，发现沙面河畔有一块淤塞沙滩，我认为在这里兴建宾馆最为理想。因此，要求以填河方法获得土地用来兴建，方案马上被接纳了。这样可以减少拆迁的困难。当时，很多人以为我选择这块地方是借鉴耸立在湄公河畔的世界大酒店之首的曼谷东方酒店。其实也不尽然。白天鹅宾馆面临珠江三江汇合的白鹅潭，河面辽阔，风景特佳，比湄公河更具雄壮气派。为了增添沙面休憩地方，我还决定拨款多填 6000 平方米土地，另捐资 300 万港元建设公园，供市民享用。

关于白天鹅宾馆设计、施工、采购的问题，我提出“三自”方针，这就是自己设计，自己施工、采购和自己经营管理。首先，我在广州参加来自香港及广州的建筑师对宾馆设计的座谈会，听专家们各抒己见。在座谈中发现，由于内地建筑业对外封闭了 30 年，建筑师们对新的事物仍然缺乏认识，而香港建筑师对内地情况也有不理解的地方。譬如，内地设计要计算预防地震，餐厅与厨房的比例，工人宿舍、饭堂和放置单车的地方，宾馆要自己组织车队等，甚至有的部门建议要在宾馆顶楼安装高射炮。由于设计工作涉及部门达 30 多个，所以，我认为必须由一批熟识本地情况的内地建筑师负责设计比较合适。后来这批建筑师应邀到香港参观考察一段时间，开了眼界，他们的智慧便充分发挥出来，终于设计了一间矗立如玉屏，配以飞瀑流涧、花艳草翠，堂内庭园中西合璧的白天鹅宾馆。

对于施工问题，当然是由内地建筑公司承建，但也采取新的办法，以承包方式进行。至于设备的采购方面又是一个很大的学问，原来一间宾馆需要采购的东西不下 10 万种，大的如空调、电梯，小的如专用信纸、信封、杯、碟等，需要的品种多、数量少，而且内地大厂供应不易，要向世界各地采购，但决定仍然交由内地自行负责，我们设法从旁协助，从而也为内地培养了一批采购人才。



至于经营管理方面，外国和香港的高级酒店多是委托外国管理集团负责组织客源和管理，但一定要签10年、20年或更长的合约，并掌握一切行政的用人用财权，从营业总额收取一定百分比的管理费，但不负责盈亏。由于内地情况特殊，外国管理集团组织客源不易，而对内地情况又不熟悉，无法妥善安排旅客参观及提供车票、机票等服务，同时在当地采购也很困难，并且大批雇用外来职工，其待遇与本地人差距太大，容易引起员工之间的矛盾。白天鹅宾馆的管理，面临两种选择，一是交由外国管理集团管理，一是完全由没有干过宾馆行业的国内人士自行管理。衡量之下，我们还是坚持采用自己管理这种方式。这是一个大胆的尝试。整个宾馆2000多个员工包括总经理在内，没有一个干过酒店行业。他们虽然没有经验，但他们有好学精神，开业以来，经过艰苦奋斗，辛勤学习，终于能把白天鹅宾馆管好。1985年7月，白天鹅宾馆正式被国际旅业组织通过成为我国第一间世界超一流酒店。这就证明了炎黄子孙具有无限丰富的智慧和才能，由中国人自己经营管理是可行的。

“三自”方针的成功，大大增强了我们中国人自己管理现代化宾馆的信心。

在白天鹅宾馆兴建期间，不能说是一帆风顺的。由于体制分工不甚明确，间中也有扯皮现象出现，但由于设计、施工、管理队伍都能同心协力，艰苦奋斗，为建成白天鹅宾馆的目标而努力，工程终于能依照计划完成。

宾馆终于在1982年10月14日的秋交会前试行部分营业，先是将五层楼200个房间开放，边施工，边营业，这在全国尚属首次。开幕前我入住白天鹅宾馆，房间还没有空调，也没有热水和膳食的供应。14日客人快要来了，我早上巡视厨房，发现炉灶还未安好，泥头还未清理，煤气也没有，只有一塘水。当时见到一位青年主管，我对他说：“今晚我已邀请任仲夷书记来宾馆吃晚饭，就算四菜一汤也要弄出来。”原来我以为只有很少客人，开几桌就够了，结果省市来了100多位贵宾，但出乎意料之外，开出来的不是四菜一汤，而是颇具规模的晚宴，部分营业计划终于实现。经过三个月部分营业，我们积累了对2000多个员工实地培训的经验。下一步骤决定在1983年2月7日春节前全面开业，有些人误会以为抢先营业是为了赚钱，其实并非这个原因，如果春节开不成，南方天气潮湿，将会损坏宾馆的大量物资。1983年1月初，我察觉工程进度很慢，就决定要求抢在春节之前最后一个星期全面开放，就是四年前的今天。当时大家对能否赶上还没有信心，因为宾馆情况极为混乱，宾馆内有一个2000多人的施工队伍，另有2000多个服务人员，加上旅客不下5000人，酒店进出非常凌乱，搬运货物进出电梯拥挤不堪，工棚和数千辆单车把半个沙面都占了。但在省市各部门大力支持下，白天鹅宾馆于2月7日正式对外开放。

开幕后，第一件事，我要求将宾馆开放给群众。回忆1979年，我带领一个参观团到北京参观第四届全国运动会，回到广州时，许多亲友到宾馆探访，被挡在门外冒着风雨轮候登记一个钟头才获得入内见面，这是很不合理的。我们应该让任何人都能进入宾馆，即使不是顾客、亲友，就是人来参观照相的，也该让他们进来，让群众看看一些新的事物，体会一下中国人民的智慧和新的创造，增强每个中国人



三

对自己和国家前途的信心。就是从经济观点来考虑，也是开放好，先有人气，然后才有财气。当时大家还是担心会不会由于人潮拥挤而出事故。最后经过春节期间向大量群众开放之后，反应很好，大家都觉得宾馆开放是正确的，所以坚持开放下去。这是内地第一家对群众开放的高级宾馆。

白天鹅宾馆的成功，不仅是开放政策的结果，而且给改革、开放以有力的促进。

宾馆是一个小型社会，包罗万象，不但是可以赚钱的经济实体，而且是社会的一个缩影，反映了国家的水平和面貌。世界各国人士汇集于此，让市民日常到此活动，有利于大家认识国家的改革、开放政策。

兴建宾馆不但引进外来资金，而且在技术方面，学习了10万个品种的设备的使用、管理、维修、制造等学问。在建筑施工方面，吸取了世界建筑装修设计的新知识；在经营管理方面，让合营企业得到较大权力，采取灵活措施，有效地调动广大职工群众的积极性和创造精神。同时，改善了一些长期不合理的僵化体制，在部分员工中试行合同制，还对工资奖金、商品市场试行改革。当然也带来了一些新问题，涉及物价、工资和意识形态等方面。但是，总的来说，广州白天鹅宾馆和其他新建宾馆的开业，对今日广州的兴旺，发挥了它们应有的作用。

一业带动百业兴。随着广东旅游业的进一步开放，海陆空交通建设有了极大的发展，港穗直通车不但恢复，而且向双轨及全线电气化迈进，水上交通有飞翔船、双体船及巨型豪华客轮，飞机已直航，班次随着需要不断增加，机场及火车站逐渐得到扩建和改善，过海关手续在不断简化，广珠公路的四条大桥已通车和扩阔。由此扩至珠江三角洲的交通，近几年间就有九条跨江、跨河大桥建成通车。这些建设是以优惠贷款、捐赠、城乡合作、收费偿还等形式解决的，通信设备也进一步改进。电力供应通过国家与地方投资或与外商合作形式逐渐得到改善。由于珠江三角洲的交通的改善，促进了城乡物资交流，也促进了广州市的建设。现在广州市建成了珠江第三桥，高速公路、立体交叉、高架路及行人天桥等种种设施正加紧兴建。

旅游事业的发展也带动了城乡各业，随着市场需求的增加，物价的调整，农民生产积极性得到发挥。例如：1980年底中山温泉开业后，中山生产急剧变化，乳鸽生产从原来年产1.5万对增至去年年产45万对；副食品供应充裕，许多以前需配给的生活必需品已逐渐放宽；个体户不断增加，逐渐成为国营、集体企业的有力的补充。企业经营方式不断改良，树立起考虑成本和经济效益的概念；贸工农体制逐渐形成；人的积极性得以更大发挥，大量年轻人就业；人民生活明显改善，精神面貌改变；人们的经营管理、科技知识和服务水平都有所提高；年轻的管理班子逐渐形成。总而言之，改革开放政策，把经济搞活，对绝大多数人是受惠的，即使少数人受影响，但对整个社会经济是促进的，有益的。

在改革开放过程中，出现“一窝蜂”的问题，国家正逐步通过加强和改善宏观



经济管理的方法去解决。

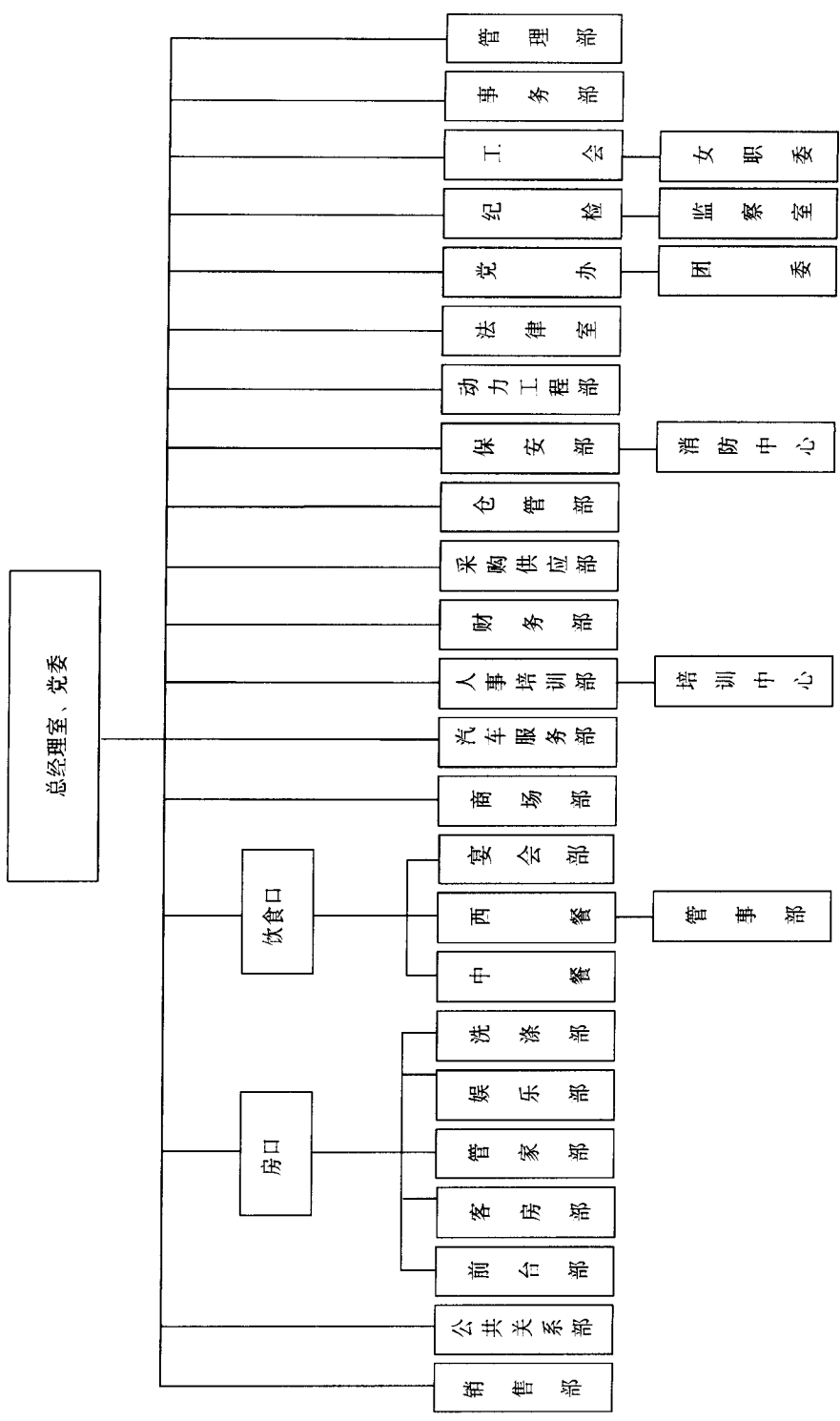
从白天鹅宾馆的兴办过程中，可以充分说明，我们国家实行对外开放、对内搞活的改革政策，是非常正确的。既然白天鹅宾馆可以突破，其他各行各业的改革也一定会出现更大的突破。我相信，在党中央领导下，建设有中国特色的社会主义，实行改革、开放和把经济搞活的政策是坚定不移的，我国社会主义现代化建设的前途是十分光明的。

（注：这是霍英东先生于1987年2月7日在中山大学被授予名誉博士学位典礼上的学术演讲。）

霍英东



白天鹅宾馆机构设置图



目 录



第一章 总经理室	(1)
第一节 岗位设置	(1)
第二节 岗位责任制	(1)
一、总经理岗位职责	(1)
二、副总经理岗位职责	(2)
三、驻店经理岗位职责	(2)
四、总经理助理岗位职责	(2)
五、总经理室主任岗位职责	(2)
六、副(助理)主任岗位职责	(3)
七、秘书岗位职责	(3)
八、保密员岗位职责	(3)
九、通讯员岗位职责	(3)
十、司机岗位职责	(4)
第三节 规章制度	(4)
一、白天鹅宾馆合同管理规定	(4)
二、关于以总经理室名义发文的规定	(5)
三、档案管理制度	(5)
四、档案文件借阅规定	(6)
五、保密室收发文制度	(7)
六、宾馆秘密文件具体范围的划定	(7)
七、关于使用宾馆车辆的规定	(8)
八、关于使用客梯专梯接送重要客人(VIP)的规定	(8)
九、关于使用内部电梯的规定	(9)
十、内部签单权限有关规定	(9)
十一、员工餐厅就餐管理规定	(10)
十二、关于对进馆收购废品和送货人员的管理规定	(10)
十三、关于宾馆公共场所摆放指示牌、广告牌的管理规定	(10)
十四、关于更换冬、夏制服时间的规定	(11)
十五、关于突发事件的处理	(11)
第二章 销售部	(12)
第一节 岗位设置	(12)
第二节 岗位责任制	(12)
一、部门经理岗位责任制	(12)
二、销售主任岗位责任制	(14)
三、内勤岗位职责	(14)

第三节 工作规程	(15)
一、接待旅游团队工作规程	(15)
二、接待政府代表团、商务散客、长住客工作规程	(16)
三、接待重要客人 (VIP) 工作规程	(17)
第三章 公共关系部	(18)
第一节 机构设置	(18)
一、公共关系部机构设置图	(18)
二、岗位设置	(18)
第二节 岗位责任制	(18)
一、部门经理岗位责任制	(18)
二、公共关系主任/公共关系员岗位职责	(19)
三、美工室主任岗位职责	(19)
四、美工师岗位职责	(19)
五、印刷工作人员岗位职责	(19)
六、内勤岗位职责	(19)
第四章 前台部	(24)
第一节 机构设置	(24)
一、机构设置图	(24)
二、岗位设置	(24)
第二节 岗位责任制	(24)
一、部门经理岗位责任制	(24)
二、主管岗位责任制	(26)
三、内勤岗位职责	(29)
四、各组员工岗位责任制	(29)
第三节 预订组服务规程	(35)
一、各班次工作规程	(35)
二、预订组服务工作规程	(36)
第四节 接待组服务规程	(44)
一、各班次工作规程	(44)
二、接待组服务工作规程	(50)
三、团体接待服务工作规程	(57)
四、留言服务规程	(58)
五、管理规定	(60)
第五节 行李组服务规程	(61)
一、行李组主管工作规程	(62)
二、行李组服务工作规程	(63)
三、管理规定	(75)
第六节 委托代办服务规程	(75)
一、各班次工作规程	(76)
二、委托代办组各项服务工作规程	(79)
三、宾客服务中心服务工作规程	(88)



四、管理规定	(89)
第七节 酒店代表服务规程	(90)
一、各班次工作规程	(90)
二、酒店代表服务规程	(92)
第八节 话务服务规程	(96)
一、各班次工作规程	(96)
二、总机服务规程	(96)
三、管理规定	(98)
第九节 商务中心服务规程	(98)
一、各班次工作规程	(99)
二、商务中心服务规程	(100)
三、电脑设备故障应急处理措施	(109)
第十节 商务楼层服务规程	(111)
一、各班次工作规程	(111)
二、商务楼层服务规程	(113)
三、商务楼层电子磁卡的管理	(118)
第十一节 大堂副理服务规程	(118)
一、大堂副理工作规程	(119)
二、处理特殊情况工作规程	(120)
第十二节 前台部管理制度	(121)
一、前台部劳动安全管理规定	(121)
二、前台部防风防洪措施	(122)
三、前台部灭火自救应急方案	(123)
四、前台部日常工作注意事项	(124)
五、前台部文员操作安全管理规定	(125)
第五章 客房部	(127)
第一节 机构设置	(127)
一、客房部组织机构设置	(127)
二、岗位设置	(127)
第二节 岗位责任制	(127)
一、部门经理岗位责任制	(127)
二、主管岗位责任制	(128)
三、内勤岗位职责	(131)
四、服务员岗位责任制	(131)
第三节 服务工作规程	(135)
一、主楼主管工作规程	(135)
二、楼层员工工作规程	(139)
三、服务中心工作规程	(142)
四、财管班工作规程	(146)
五、保养班员工工作规程	(147)
六、房间卫生清洁服务规程	(147)

七、房间小整服务规程	(152)
八、夜床服务规程	(153)
九、服务员检查房间服务规程	(155)
十、输送服务规程	(156)
十一、送茶水服务规程	(157)
十二、送欢迎茶服务规程	(157)
十三、擦皮鞋服务规程	(158)
十四、迎、送电梯服务规程	(158)
十五、收送客人洗衣服务规程	(159)
十六、处理遗留物品服务规程	(159)
十七、其他工作规程	(163)
第四节 管理规定	(165)
一、客房部劳动安全管理规定	(165)
二、客房部灭火自救方案	(168)
三、房间设备、卫生质量标准	(171)
四、客房周期计划卫生工作规定	(183)
五、对客服务有关管理规定	(190)
六、楼层设施、用品管理规定	(193)
七、核心房管理规定	(196)
八、工作间管理规定	(197)
九、客房部布草房管理规定	(200)
十、客房停层有关管理规定	(201)
十一、其他管理规定	(203)
第六章 管家部	(205)
第一节 机构设置	(205)
一、管家部组织机构图	(205)
二、岗位设置	(205)
第二节 岗位责任制	(206)
一、部门经理岗位职责	(206)
二、主管/助理主管岗位职责	(206)
三、领班岗位职责	(206)
四、内勤岗位职责	(207)
五、各班组成员工岗位责任制	(207)
第三节 工作规程	(208)
一、卫生班工作规程	(208)
二、综合班/防疫班工作规程	(214)
三、绿化班工作规程	(217)
第四节 管理制度	(224)
一、工作检查管理规定	(224)
二、作业及使用劳动工具的管理规定	(226)
三、物资采购管理指引	(229)