



国际通用管理标准全景传播

International General Management
Standard Panoramic Broadcast

现代酒店星级服务标准

Modern Hotel Stars Serevice Standard

项目组织  汉典酒店管理培训中心

南兆旭 滕宝红 编著

现代酒店星级服务标准

MODERN HOTEL STARS SERVICE STANDARD



—— 汉典酒店管理培训中心编 ——

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店星级服务标准 (上、下册) / 南兆旭, 滕宝红
编著. — 广州: 广东经济出版社, 2003.3

(星级服务标准系列作品)

ISBN 7-80677-375-4

I. 现… II. ①南…②滕… III. ①酒店-企业管理制
度-文件-汇编②酒店-企业管理-表格-汇编
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 012818 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	59.5 2 插页
字数	698 000 字
版次	2003 年 3 月第 1 版
印次	2003 年 3 月第 1 次
印数	1~3 000 套
书号	ISBN 7-80677-375-4 / F·813
定价	120.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

总 目

第一章 前厅星级服务标准

- 第一节 前厅服务标准流程
- 第二节 前厅岗位职责标准
- 第三节 前厅星级服务标准
- 第四节 前厅服务记录表格

第二章 客房星级服务标准

- 第一节 客房服务标准流程
- 第二节 客房部岗位职责标准
- 第三节 客房星级服务标准
- 第四节 客房服务标准记录表格

第三章 餐饮部星级服务标准

- 第一节 餐饮服务标准流程
- 第二节 餐饮部岗位职责标准
- 第三节 餐饮部星级服务标准
- 第四节 餐饮服务记录表格

第四章 康乐中心星级服务标准

- 第一节 康乐中心服务标准流程
- 第二节 康乐中心岗位职责标准
- 第三节 康乐中心星级服务标准
- 第四节 康乐中心服务记录表格

第五章 管家部星级服务标准

- 第一节 管家部岗位职责标准
- 第二节 管家星级服务标准
- 第三节 管家服务记录表格

第六章 酒店安全服务标准

- 第一节 安全服务标准流程
- 第二节 安保部岗位职责标准
- 第三节 安全管理星级服务标准
- 第四节 安全服务记录表格

第七章 酒店车务服务标准

- 第一节 车务部岗位职责标准
- 第二节 车务管理星级服务标准
- 第三节 车务管理记录表格

第八章 工程设备星级管理标准

- 第一节 工程设备管理标准流程
- 第二节 工程设备管理岗位职责标准
- 第三节 工程设备业务管理标准
- 第四节 工程设备管理记录表格

第九章 会员制管理标准

第十章 星级服务礼仪及评定标准

- 附1:旅游涉外饭店星级的划分及评定
- 附2:中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定
- 附3:中华人民共和国旅游涉外饭店星级评定检查员制度

目 录

电子文件编码	文 件 名	页 码
第一章 前厅星级服务标准		
第一节 前厅服务标准流程		
JDQT001	VIP 接待标准流程	5
JDQT002	向客人提供信息标准流程	6
JDQT003	处理客人遗留物品及认领工作标准流程	7
JDQT004	接受、处理客人投诉工作标准流程	8
JDQT005	接受预订工作标准流程	9
JDQT006	更改预订工作标准流程	10
JDQT007	超额预订处理标准流程	11
JDQT008	房间分配标准流程	12
JDQT009	客人入住工作标准流程	13
JDQT010	VIP 入住登记标准流程	14
JDQT011	住店客人换房标准流程	15
JDQT012	入店行李服务标准流程	16
JDQT013	散客离店行李服务标准流程	17
JDQT014	团队离店行李服务标准流程	18
JDQT015	接机服务标准流程	19
JDQT016	商务中心服务标准流程	20

电子文件编码	文 件 名	页 码
第二节 前厅岗位职责标准		
JDQT017	前厅部经理岗位职责标准	23
JDQT018	前台主管岗位职责标准	24
JDQT019	大堂副理岗位职责标准	25
JDQT020	预订处主管岗位职责标准	27
JDQT021	预订员岗位职责标准	28
JDQT022	接待处主管岗位职责标准	29
JDQT023	机场代表岗位职责标准	30
JDQT024	礼宾组主管岗位职责标准	31
JDQT025	礼宾组领班岗位职责标准	32
JDQT026	迎宾员岗位职责标准	33
JDQT027	行李生岗位职责标准	34
JDQT028	总机班主管岗位职责标准	35
JDQT029	电话房接线生岗位职责标准	37
JDQT030	商务中心主管岗位职责标准	39
JDQT031	商务中心服务员岗位职责标准	40
第三节 前厅星级服务标准		
JDQT032	VIP 接待服务标准	43
JDQT033	解决客人需求工作标准	48
JDQT034	客人投诉处理工作标准	49
JDQT035	火警处理工作标准	51
JDQT036	客人丢失物品处理标准	53
JDQT037	客人损坏酒店财物处理工作标准	55
JDQT038	客人医疗服务提供工作标准	56
JDQT039	客人受伤事件处理标准	57
JDQT040	账项争议处理标准	58
JDQT041	刑事案件(以偷盗为例)处理工作标准	59
JDQT042	电话预订客房服务标准	60
JDQT043	书面预订客房服务标准	62
JDQT044	团队预订客房服务标准	63

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDQT045	更改预订服务标准	64
JDQT046	取消预订服务标准	65
JDQT047	担保预订服务标准	66
JDQT048	超额预订处理工作标准	67
JDQT049	VIP 客人预订申请处理标准	68
JDQT050	经预订未抵达的客人处理工作标准	69
JDQT051	建立客户档案工作标准	70
JDQT052	团队房间分配工作标准	71
JDQT053	散客房间分配工作标准	72
JDQT054	预订散客入住服务标准	73
JDQT055	团队客人入住服务标准	74
JDQT056	VIP 客人入住服务标准	75
JDQT057	未预订客人入住服务标准	76
JDQT058	住店客人换房服务标准	77
JDQT059	客人续住服务标准	78
JDQT060	查询服务工作标准	79
JDQT061	留言处理工作标准	80
JDQT062	预抵客人信件及传真处理工作标准	82
JDQT063	客人留物转交服务标准	83
JDQT064	团队入店行李服务标准	84
JDQT065	团队离店行李服务标准	86
JDQT066	散客入店行李服务标准	87
JDQT067	散客离店行李服务标准	88
JDQT068	换房行李服务标准	89
JDQT069	行李存放服务标准	90
JDQT070	接机服务标准	91
JDQT071	前台接待服务标准	92
JDQT072	前台办理入住登记、验证服务标准	93
JDQT073	会客登记服务标准	94
JDQT074	贵重物品保险箱服务标准	95

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDQT075	电传收发服务标准	96
JDQT076	传真收发服务标准	97
JDQT077	文件打印服务标准	98
JDQT078	复印装订服务标准	99
JDQT079	会议室出租服务标准	100
JDQT080	电话业务服务标准	101
JDQT081	秘书、翻译服务标准	102
JDQT082	商务参考资料及店内服务标准	103
JDQT083	接转电话服务标准	104
JDQT084	回答客人问询服务标准	107
JDQT085	电话留言服务标准	108
JDQT086	电话叫醒服务标准	109
JDQT087	内外线寻呼酒店经理服务标准	111
JDQT088	客人及员工紧急报警处理标准	112
JDQT089	消防中心紧急报警处理标准	113
JDQT090	委托代办服务标准	114
第四节 前厅服务记录表格		
JDQT091	前台 月 日交接班登记表	121
JDQT092	订房申请表	122
JDQT093	订房确认书	123
JDQT094	客史档案卡	124
JDQT095	预期抵店客人名单	125
JDQT096	预期离店客人名单	126
JDQT097	境外人员临时住宿登记表	127
JDQT098	团队人员名单登记表	128
JDQT099	商务中心借用表	129
JDQT100	商务中心营业日报表	130
第二章 客房星级服务标准		
第一节 客房服务标准流程		
JDKF001	迎送客人服务标准流程	135

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDKF002	客房部接待 VIP 标准流程	136
JDKF003	接待来访客人标准流程	137
JDKF004	开夜床工作标准流程	138
JDKF005	住店客人洗衣工作标准流程	139
JDKF006	清扫客房工作标准流程	140
JDKF007	客房布草洗涤工作标准流程	141
第二节 客房部岗位职责标准		
JDKF008	客房部经理岗位职责标准	145
JDKF009	早班主管岗位职责标准	146
JDKF010	中班主管岗位职责标准	147
JDKF011	夜班主管岗位职责标准	148
JDKF012	楼层楼班岗位职责标准	149
JDKF013	白班楼层服务员岗位职责标准	150
JDKF014	中班楼层服务员岗位职责标准	151
JDKF015	服务中心领班岗位职责标准	152
JDKF016	服务中心服务员岗位职责标准	153
JDKF017	客房清洁员岗位职责标准	155
JDKF018	大堂清洁员岗位职责标准	156
第三节 客房星级服务标准		
JDKF019	迎送客人服务标准	159
JDKF020	接待 VIP 服务标准	161
JDKF021	接待来访客人工作标准	162
JDKF022	酒水服务标准	163
JDKF023	洗衣服务标准	164
JDKF024	加床、擦鞋、托婴服务标准	165
JDKF025	开夜床服务标准	167
JDKF026	清扫客房服务标准	169
JDKF027	清洁浴室服务标准	173
JDKF028	OK、OC、OOO 房的清洁服务标准	174
JDKF029	茶具、杯具清洗消毒服务标准	176

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDKF030	大堂清洁服务标准	177
JDKF031	客用洗手间清洁服务标准	179
JDKF032	钥匙管理标准	180
JDKF033	客人遗留物品处理工作标准	181
JDKF034	征求客人意见服务标准	182
JDKF035	房间的日常维修、保养标准	183
JDKF036	床垫翻转工作标准	184
JDKF037	房间卫生清洁服务标准	185
JDKF038	住店客人衣物洗涤服务标准	187
JDKF039	房务中心服务标准	189
JDKF040	客房管理检查标准	193
JDKF041	礼宾部服务标准	195
JDKF042	礼宾部函件处理工作标准	197
JDKF043	洗衣门市服务标准	198
JDKF044	工服收发服务标准	199
JDKF045	布草收发服务标准	201
JDKF046	手洗衣物服务标准	202
JDKF047	地面打蜡服务标准	204
JDKF048	地毯清洗服务标准	205
JDKF049	电梯的清洁保养服务标准	206
JDKF050	绿化的布置与清洁服务标准	207
第四节 客房服务标准记录表格		
JDKF051	贵宾接待账务处理审批表	211
JDKF052	贵宾预订/礼品申请单	212
JDKF053	免费房、酒店同行业房申请表	213
JDKF054	VIP 接待通知单	214
JDKF055	EXTRA BED INFORMATION 加床通知单	215
JDKF056	EXTENSION OF STAY 延长退房通知书	216
JDKF057	住客通知	217
JDKF058	退房登记表	218

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDKF059	逾期未离店客人催办交接表	219
JDKF060	房间钥匙跟踪表	220
JDKF061	宾客房门未锁提醒留言	221
JDKF062	保险箱或房门反锁申请表	222
JDKF063	离店通知书	223
JDKF064	房间校对报告	224
JDKF065	七天住房预计表	225
JDKF066	散客行李登记表	226
JDKF067	团体行李登记表	227
JDKF068	贵宾呈报单	228
JDKF069	客人报失登记表	229
JDKF070	客房部当值交班表	230
JDKF071	进出客房核对表	231
JDKF072	客房情况报告表	232
JDKF073	物品借用登记表 ARTICLE ON LOAD	233
JDKF074	失物认领表 LOST AND FOUND CLAIM RECORD SLIP	234
JDKF075	房态检查报告表	235
JDKF076	客房报表	236
JDKF077	日常消耗品申领单	237
JDKF078	客人离店情况登记表	238
JDKF079	婴儿看护申请单 BABY SITTER REQUEST	239
JDKF080	服务通知 SERVICE INFORMATION	240
JDKF081	紧急通知 URGENT NOTICE	241
JDKF082	客房做夜床检查记录表	242
JDKF083	取交钥匙记录表	243
JDKF084	迷你酒吧单 MINI - BAR	244
JDKF085	酒水提取单 BEVERAGE REQUISITION	245
第三章 餐饮部星级服务标准		
第一节 餐饮服务标准流程		
JDCY001	餐饮业务预订工作标准流程	251

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDCY002	中、西餐点菜服务标准流程	252
JDCY003	宴会接待标准流程	253
JDCY004	酒吧工作标准流程	254
JDCY005	总厨工作标准流程	255
JDCY006	餐饮卫生清洁工作标准流程	256
JDCY007	吧台工作标准流程	257
JDCY008	食品原料、物料请购审批标准流程	258
JDCY009	送餐工作标准流程	259
JDCY010	零点服务标准流程	260
第二节 餐饮部岗位职责标准		
JDCY011	餐饮部经理岗位职责标准	263
JDCY012	中餐厅经理岗位职责标准	265
JDCY013	中餐厅楼面主管岗位职责标准	267
JDCY014	中餐厅楼面领班岗位职责标准	268
JDCY015	迎送员岗位职责标准	269
JDCY016	传菜员岗位职责标准	270
JDCY017	侍应生岗位职责标准	271
JDCY018	调酒员岗位职责标准	272
JDCY019	西餐厅经理岗位职责标准	273
JDCY020	酒水部经理岗位职责标准	275
JDCY021	宴会部经理岗位职责标准	276
JDCY022	中餐总厨岗位职责标准	277
JDCY023	中餐大厨岗位职责标准	278
JDCY024	西厨大厨岗位职责标准	279
JDCY025	西厨主厨岗位职责标准	280
JDCY026	西厨厨师岗位职责标准	281
JDCY027	西餐面点领班岗位职责标准	282
第三节 餐饮部星级服务标准		
JDCY028	托盘服务标准	285
JDCY029	餐巾折花标准	286

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDCY030	铺桌布服务标准	287
JDCY031	开餐前服务标准	288
JDCY032	正餐的零点服务标准	289
JDCY033	迎送零点客人服务标准	291
JDCY034	小毛巾服务标准	292
JDCY035	为客人点菜服务标准	293
JDCY036	斟酒服务标准	294
JDCY037	撤桌服务标准	295
JDCY038	厅面清场服务标准	296
JDCY039	备餐间的准备、开餐和清场服务标准	297
JDCY040	食品打包服务标准	299
JDCY041	餐厅安全意外情况的预防处理标准	300
JDCY042	加工间卫生操作标准	302
JDCY043	厨房卫生操作标准	307
JDCY044	冷菜间卫生操作标准	316
JDCY045	面点间卫生操作标准	321
JDCY046	餐厅服务标准	327
JDCY047	中餐摆桌标准	331
JDCY048	中餐宴会餐饮服侍标准	335
JDCY049	中餐正餐的零点摆服务标准	337
JDCY050	铺餐巾和拆筷套服务标准	339
JDCY051	餐前小菜服务标准	340
JDCY052	中餐派菜服务标准	341
JDCY053	中餐分菜服务标准	342
JDCY054	团队用餐服务标准	343
JDCY055	宴会摆台服务标准	344
JDCY056	宴会服务标准	346
JDCY057	宴会斟酒服务标准	348
JDCY058	宴会出菜服务标准	350
JDCY059	中餐楼面经理日常检查标准	351

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDCY060	西餐餐桌摆设标准	353
JDCY061	西餐点菜服务标准	355
JDCY062	西餐餐桌服务标准	356
JDCY063	西餐订单书写标准	359
JDCY064	西餐开胃菜服务标准	360
JDCY065	西餐主菜服务标准	361
JDCY066	西式早餐摆桌服务标准	362
JDCY067	西式正餐摆桌服务标准	363
JDCY068	西式宴会摆桌服务标准	364
JDCY069	西式宴会 务标准	365
JDCY070	酒吧服务标准	367
JDCY071	酒吧经理日常检查标准	369
JDCY072	宴会临时设吧服务标准	371
JDCY073	咖啡厅经理日常检查标准	372
JDCY074	咖啡厅早餐服务标准	374
JDCY075	咖啡服务标准	375
JDCY076	KTV 包厢服务标准	376
第四节 餐饮服务记录表格		
JDCY077	食品质量顾客意见反馈表	379
JDCY078	餐饮部团队客情预报表	380
JDCY079	餐厅卫生工作考核表	381
JDCY080	厨房菜点处理记录表	382
JDCY081	厨房安全检查表	383
JDCY082	饮料验收日报表	384
JDCY083	餐厅自我诊断明细表	385
JDCY084	顾客市场调查问卷表	386
第四章 康乐中心星级服务标准		
第一节 康乐中心服务标准流程		
JDKL001	娱乐中心服务标准流程	391
JDKL002	健身中心服务标准流程	392

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDKL003	客人遗失物品处理标准流程	393
JDKL004	客人意外受伤处理标准流程	394
JDKL005	客人损毁酒店设备处理标准流程	395
JDKL006	营业场所意外停电处理标准流程	396
第二节 康乐中心岗位职责标准		
JDKL007	康乐部经理岗位职责标准	399
JDKL008	保龄球室领班岗位职责标准	401
JDKL009	保龄球室服务员岗位职责标准	402
JDKL010	桌球城主管岗位职责标准	403
JDKL011	桌球城服务员岗位职责标准	404
JDKL012	游戏机室领班岗位职责标准	405
JDKL013	游戏机室服务员岗位职责标准	406
JDKL014	健身房服务员岗位职责标准	407
JDKL015	泳池更衣室服务员岗位职责标准	408
JDKL016	泳池救生员岗位职责标准	409
JDKL017	泳池水质净化员岗位职责标准	410
JDKL018	歌舞厅(夜总会)经理岗位职责标准	411
JDKL019	歌舞厅(夜总会)楼面经理岗位职责标准	412
JDKL020	演艺部经理岗位职责标准	413
JDKL021	歌舞厅(夜总会)楼面主管岗位职责标准	414
JDKL022	音响师(D.J.)岗位职责标准	415
JDKL023	桑拿部经理岗位职责标准	416
JDKL024	按摩师岗位职责标准	417
JDKL025	美容院主管岗位职责标准	418
JDKL026	发型设计师岗位职责标准	419
JDKL027	美容师岗位职责标准	420
第三节 康乐中心星级服务标准		
JDKL028	歌舞厅服务标准	423
JDKL029	桌球室服务标准	425
JDKL030	棋牌室服务标准	427

电子文件编码	文 件 名	页 码
JDKL031	游艺厅服务标准	429
JDKL032	保龄球室服务标准	430
JDKL033	网球室服务标准	432
JDKL034	壁球室服务标准	434
JDKL035	高尔夫球场服务标准	436
JDKL036	桑拿室服务标准	438
JDKL037	按摩室服务标准	440
JDKL038	美发服务标准	442
JDKL039	健身房服务标准	444
JDKL040	修剪指甲服务标准	446
JDKL041	美容、化妆服务标准	448
JDKL042	游泳池清洁消毒及服务标准	450
JDKL043	台球厅服务标准	452
JDKL044	健身房吧台服务标准	453
JDKL045	卡拉 OK 歌厅服务标准	455
JDKL046	多功能厅服务标准	456
JDKL047	音响控制室服务标准	458
JDKL048	多功能厅旱冰场服务标准	459
JDKL049	音乐会、文艺演出、时装表演、拳击表演、宴会、 鸡尾酒会等活动服务标准	460
JDKL050	夜总会服务标准	461
JDKL051	保龄球馆卫生管理标准	462
JDKL052	台球厅卫生管理标准	464
JDKL053	健身房卫生管理标准	466
JDKL054	游泳池卫生管理标准	468
JDKL055	游艺厅卫生管理标准	470
JDKL056	桑拿浴室卫生管理标准	471
JDKL057	台球厅服务质量标准	473
JDKL058	健身房服务质量标准	474
JDKL059	电子游艺厅服务质量标准	475