

# 中小型旅店的經營管理

商业部飲食服务局編

輕工业出版社

1960年·北京

# 目 錄

## 前 言

一、旅店职工的職責分工与內部的联系交接·····	4
二、旅店客房的出租管理·····	10
三、旅店的服务規程·····	15
四、旅店的民主管理·····	22
五、旅店的财产管理·····	27
六、旅店的清洁卫生·····	32
七、旅店的治安保卫工作·····	36
八、旅店的陈設布置·····	41
九、旅店的技术革新·····	44

## 前 言

中小型旅店,在目前是我国旅店业的主要組成部分。这些旅店密布在全国各个城鎮中,担負着80%以上的旅客的服务工作,在支援社会主义建設和便利广大群众的旅居生活方面,起着重要作用。自1953年大跃进以来,在各地党、政的正确领导下,这些旅店也出现了大跃进的局面,不仅提高了服务质量,改善了服务态度,而且也改进了經營管理,建立和健全了企业的管理制度。为了总结交流中小型旅店的企业經營管理經驗,以提高企业管理水平,更好地为广大旅客服务和支援各項建設事业的繼續跃进,我們根据北京、上海、济南、长春等地所提供的材料和与北京三元客店职工們座談討論的意見,并征求了天津、哈尔滨市旅店业职工們的意見,編写成这本小冊子。它的内容包括有旅店的組織領導、企业人員分工和联系交接,客房出租管理、日常服务、清洁卫生和治安保卫工作,財產管理和民主管理制度,旅店一般陈設布置的常識,及以簡便易行、便于推广的設備革新資料等。由于中小型旅店遍布全国,各地情况不同,书中所介紹的經驗显然还有不够全面和完整之处。同时,旅店业在繼續跃进的形势下,企业經營管理与服务工作水平日益提高,新的經驗不断湧現,經過一定时期,书中的某些部分也可能又有所改进,因此只能供各地旅店业作为参考、研究之用。希望讀者对书中不妥之处,随时予以指正。

編者1960年元月

## 一、旅店职工的職責分工

### 与內部的联系交接

一般中小型旅店規模不大，业务不十分繁杂，职工人員也較少，多者在十人至廿人之間，少者仅两、三人，因此，在职工的分工上并不需要很細。中小型旅店一般均不設脫产的专职行政管理人員，并要求旅店职工向多面手发展，作到“精一兼几”（即精通一項并能兼作其他几項工作，如服务員兼會計員等）。

为了适应企业內的业务需要，一般中小型旅店設經理、业务員、會計員和服务員四类基本工作人員（如有食堂、理发部、浴室等附設企业則另設专职人員）。在只有两、三人的小型客店，則往往是业务員既兼服务員又兼會計。

各类工作人員的職責范围如下：

#### 經 理

1. 在党支部与中心店的领导下，負責与領導旅店的全面工作。

2. 貫徹执行上級組織的指示和政策，布置和检查店內的各項工作，認真改善經營管理；按月按年定期总结工作，及时向中心店和全体职工报告；代表企业出席上級所召集的各項會議并及时向全体职工传达會議精神。

3. 負責編制有关本店业务經營、改建扩建、購置等各項重要計劃，召开全体會議通过，經上报中心店批准后执行。同时，負責制定与推行企业跃进规划，及时总结执行情况，推

广先进經驗。

4. 負責領導民主管理委員會，認真貫徹民主管理企業的方針，以充分發揮職工的積極性與創造性。

5. 定期召開各種會議（詳見會議制度），並組織職工學習，以充分發揚民主，提高思想覺悟，加強內部團結，提高工作水平。

6. 努力學習政治，積極鑽研業務技術，守職盡責，及時發現並解決企業和職工個人的問題，推動工作全面開展。

7. 經常關心職工生活，做到勞逸結合，保證職工有足夠的睡眠與休息時間，並加強對職工的思想教育，及時進行批評和表揚。

8. 虛心聽取旅客的意見和職工的建議，認真檢查研究，及時作出必要的答復和改進。

9. 根據本店的具体情况和職工的工作能力，適當地調配勞動組織。並以至少50%的工作時間參加企業實際服務勞動，以密切聯繫羣眾，掌握與熟悉情況。

10. 嚴格執行各項制度，堅決執行和貫徹多快好省的方針，堵塞一切漏洞，做到勤儉辦企業，保證完成和超額完成各項任務。

## 業 務 員

1. 按照規定辦理旅客住宿登記手續，做到不重登、不漏登、不錯登；細心保管旅客財物，消滅一切差錯；適當地安排房間並保證旅客滿意。

2. 在負責辦理旅客住宿手續的同時，向旅客作好本店規章制度及應注意事項的宣傳工作，並及時清楚地填寫旅客一覽表。

3. 随时提高警惕，在登記或工作中发现旅客有可疑行为应及时与治保組联系，向公安机关报告，不得拖延或不报。

4. 在本店客滿后仍有旅客要求住宿时，应有礼貌地先让到营业室，然后負責介紹到当地旅店服务处或邻近旅店妥善安排住宿問題，不可简单地予以拒絕。

5. 店簿、表报必須登記清楚、正确，并妥善保管，不得遺失或损坏，以备有关部门检查。

6. 对旅客遺留物品，应备有专册登記，并負責保管或交还本人；經過半年以上未来領取时，应通过經理报知中心店与派出所会同处理。

7. 掌管本店的公用电话，作到及时传呼；遇有留言时，負責予以記載或通知服务员办理。

8. 負責旅店为旅客統一代办之各种事务（如購買車船票、临时寄存財物等）并兼作企业附設簡易小卖部的日常营业工作。

## 会 計

1. 在經理的領導下，負責本店的財務收支和結算房租等工作，作到手續簡便清楚。并协助服务組搞好服务卫生工作。

2. 正确及时完整地記載本店营业收入、财产增减、購置攤銷等情况，并按照中心店的指示編制各种表报，按期进行核算。

3. 对經管的現金发票，必須經常核对，保証賬、款、票完全相符，賬目日日清，不积压，不錯乱。現金若有长短，应負責查找原因，遇有特殊情况，报請經理处理。原則上为短款自补，长款交柜。

4. 严格执行企业的财会制度，杜絕一切貪污浪費現象。

## 服 务 員

1. 服务员必須按照企业所制定的服务守則和程序进行服务（詳見服务規程），經常关怀旅客，在可能的条件下，滿足旅客的一切需要。

2. 服务员应經常搞好所負責管理的地段、房間和用具等的清洁卫生工作，保証达到企业在清洁卫生工作方面的各項規定的标准。

3. 經常向旅客作好宣传工作（如本店的規章制度、服务范围、本市交通規則以及每一时期的重大時事政策等），并主动地介紹当地的名胜、土特产及娱乐場所等。

4. 对旅客服务要和顏悦色，旅客有所詢問时要耐心回答，旅客有事呼喚时，要隨即答应前往。

5. 随时检查房間設備，遇有损坏，及时修理，并向营业室汇报，如发现旅客有塗污、损坏用具和設備等时。应一面填表向营业室汇报，一面通知旅客按价賠償。如发现旅客遺落物品，应及时送交营业室註冊登記。

6. 发现旅客携带有貴重物品及較多的現金时，要提請旅客加强注意保管，并劝請存柜或存入銀行。

7. 經常征求和虛心接受旅客意見，改进自己的工作。旅客对企业的意見和建議，应及时汇报营业室。

8. 爱护公共財物，坚守工作崗位，不得损坏和侵占公共財物，随时注意節約，在工作中認真貫徹勤儉办企业的精神，全心全意为广大旅客服务。

\* \* \* \* \*

旅店职工在分工的基础上，还需要大兴协作之风，互相

支援，密切合作；尤其是做好上下工作班次的联系交接，对于更好地为旅客服务說来，是十分重要的。如果稍有疏忽，譬如对旅客所交办的事务，在下班时忘記轉告接班职工办理，就可能对旅客的工作或生活招致不便或造成損失。

在旅店的營業室、服務組和所附設的旅客食堂、洗衣組之間，以及职工上下工作班次之間，一般需要注意下列一些具体問題：

### （一） 在營業室與服務組之間

相互协作，做好旅客進店的接待工作，營業室应及时进行登記（或由服務員代行登記后将登記卡送營業室亦可）。服務組及时进行招待并將旅客所需用的臥具准备好，告知營業室記賬。

旅客的外來文件、電報、包裹等，營業室进行登記后应及时通过服務員送交旅客签收；旅客如需向外寄發時，可以由營業室直接受理，也可由服務組轉交營業室統一辦理。

在旅客結算店費或其他費用時，營業室需要與服務組協同核對辦理，以防止在結算中的錯漏情況。

服務組與營業室应及时將旅客住宿變更情況（包括房間、床位和臥具）互相告知，以方便于掌握客房的出租和进行服務。

為旅客代買車船票、影劇票、代叫車、叫長途電話等事項，一般在服務組的協同下由營業室及时登記，統一辦理。

服務組與營業室發現旅客在住宿或登記中有可疑行為時，應互相告知，取得密切聯系。

營業室人員應協助服務組进行日常的服务衛生工作。



## (二) 在營業室服務組與旅客食堂之間

服務組應及時將旅客對飯菜質量的反映和要求告知食堂，並協同食堂共同改進。

旅客在食堂非營業時間臨時需要進餐時，服務組應及時與食堂聯繫，根據情況，盡量予以照顧。

對患病旅客的飲食，服務組應經常與食堂聯繫研究，根據旅客的生活習慣與病情，盡量滿足旅客口味和要求。

對食堂的營業時間、出售飯菜的品種及就餐手續等，營業室與服務組均應負責向旅客介紹，並協助辦理售賣飯票。

## (三) 在服務組與洗衣組之間

服務組每天應將旅客待洗衣物集中作好記錄，及時統一交洗衣組。在交接時，雙方需當面點清件數與類別，服務組同時還應將取件的先後順序、旅客的緩急需要向洗衣組交待清楚，以便洗衣組統一安排。

洗衣組在洗完交件時，通過服務組計價收款和交還旅客（如在洗衣時發現旅客的遺留物品也應同時交還）。如旅客直接取走，洗衣組應通知服務組註銷。

洗衣組與服務組在服務和洗滌工作繁忙時，雙方可相互支援。

## (四) 職工上下工作班次之間

在上下工作班次時，應保證交接手續清楚，交接內容主要包括：

- (1) 原有及新來旅客的一般情況。
- (2) 旅客的交辦事項和要求時間及處理情況。

- (3) 旅客退租結算的情況。
- (4) 患病旅客的病情及服藥照顧情況。
- (5) 來訪賓客的留言及委託轉交事項。
- (6) 客房床位、被褥與其他家具設備的變動及修理情況。

(7) 夜間值班的應注意交待那些旅客在夜間或清晨需要離店，應于何時叫醒及是否需要提前僱車等。

(8) 其他情況。

上下工作班次的交接一般可用口頭交待方式，重要的可以在黑板或記事本上加以記載，以防遺忘就誤。

在工作時間因故必需短時外出時，除向負責同志請假外，應向同班職工說明外出地點和時間，委託代為照顧工作，受委託者亦應負責從事。

對服務員各自負責的地段之間的工作，應互相照應，以防脫節而產生死角。

由于人手不足或其他原因需要串班、頂班時，也應相互幫助與加強協作。

## 二、旅店客房的出租管理

客房的出租管理是旅店的日常主要業務，也是旅店經營管理工作中的重要部分，它不僅包括客房出租前後的繁瑣事務的處理，同時還需要經常研究如何提高客房的利用率，以滿足更多旅客的需要。譬如有的旅店根據企業客房的大小不一的情況，爭取旅客協作，推行“大棄足，少倒小”（即隨時注意調整旅客的床位，不使產生房間雖滿，而床位空閑的現象）的方式；有的旅店根據服務的旅客對象情況，擴

大集体鋪位；有的旅店采取預約登記，增添床位等积极措施，尽量作到不空房、不空床，因此使客房利用率得到很大提高。浙江省杭州市的旅店业在这方面作得很好，在1959年的“五一”劳动节期間，他們充分挖掘企业潜力，全市旅店由原有床位2848个扩增到9348个，提高了二倍以上，从而满足了广大外地来杭遊覽欢度节日的旅客的住宿需要。

为加强客房的出租管理，一般制度有以下的管理办法：

1. 任何旅客除了患精神病或較重的传染病以外，均可租用客房住宿。

2. 旅客可直接到旅店登記租用客房或經当地旅客服务处介紹租用。凡經服务处介紹的旅客，均須持服务处介紹单，在限定時間內到达旅店办理住宿登記手續。

3. 旅客住店在选定房間后，必須按照規定手續进行登記。

4. 旅客所租用的客房，不得自行轉租給別人或私自加人留宿。

5. 旅客不得在店內聚賭、私自进行物品交易和卜卦算命等非法和不正当活动。

6. 店內由于担負临时或特殊接待任务，需重新調整与分配住店旅客的房間、床位时，应向旅客說明原因，进行动員。遇有爭执时，需报告上級領導部門解决，不得对旅客硬行退租或調整。

7. 旅客在住宿后，限于使用本房間及企业的公用設備，如需增加設備或自行安装电器（如收音机、电扇等）及冬季取暖，均須照章另行付費；旅店应将收費标准张贴于客房內。

8. 客房的鑰匙一般应由服务人員掌握，加以妥善保

管，如旅客要求自行携带时，可根据情况交旅客保管使用。

9. 机关团体欲租用客房进行集体住宿时，須持有本单位介紹信，并經双方对以下事項協商同意后，方能进行住宿。

(1) 住宿人数（房間、床位数）；

(2) 起租与截止日期（房租計算期限）；

(3) 租用方式（整租整退，零租零退，零租整退，整租零退）。

机关团体租用客房如需提前退租时，旅店可代为轉租，在未轉租出以前，租用单位应照付房租，直至截止日期。如需延期退租客房，双方应協商办理續租手續。

机关团体租用客房在十間以上时，租期一般不得超过一个月，以利于客房周轉。

机关团体租用客房如长期閑置不用时，企业应积极提出意見与租用单位協商临时轉租或及时退租。

10. 旅客的房租費用一般可在离店前进行結算。但对于团体旅客、长住旅客及其他有特殊情况的零散旅客，可酌情預收部分或全部房租。

11. 旅店应与当地的旅店服务处經常联系，以加速客房周轉：

(1) 每日早晨向旅店服务处電話报房一次，报房內容包括，閑空房間与床位数和收費标准。其后有空房时及时报告，客滿后及时联系告知。

(2) 对于登門住店的旅客，应先向旅店服务处联系銷号后才能留宿。如旅店服务处已将客房分配給旅客，則应协助登門的旅客，向其他兄弟旅店联系房間，主动介紹。

对于以上的管理辦法，除向旅客作广泛的口头宣传外，

还应結合旅店的治安、卫生等工作的要求，編写和制訂簡明通俗、語气亲切的“旅客注意事項”，張貼于旅店入口的明显地方，以求得旅客的协助和合作。

### 旅客注意事項

1. 旅客投宿后，請照章詳細登記店簿，并交驗證件。
2. 請照章及时繳納店費。
3. 旅客可以要求調換本店閑空房間。
4. 旅客可以使用租定客房內的設備和店內公共設備。
5. 旅客可以享用本店的一切服務項目（請閱看本店服務范围一覽表）。
6. 为確保旅客財物的安全，請將貴重財物交櫃保存；重要文件和武器請自己妥善保管。
7. 請遵守国家政策法令，禁止在店內聚賭酗酒及攜帶危險物品与違禁品入店。
8. 請遵守公共秩序，在夜十一时后請勿喧嘩和开放收音机，以免影响其他旅客的休息。
9. 請共同協助搞好公共卫生，勿隨地吐痰，并将果皮、紙屑投放于果皮箱內。
10. 請愛护公共財物，小心烟火，節約水电，勿攀折院內花木。如損坏設備物品，需照章賠償。
11. 請在外出或离店时，告知服務員，以便及时鎖門、进行清洁卫生工作、結算賬款和注銷店簿。
12. 請勿私自轉让房間和留宿未經登記的來賓。

## 收費標準及辦法

旅店執行的收費標準，系根據當地情況，參照旅店的歷史價格進行制定，並報請上級管理部門批准和決定。在計算方法上不外乎根據房間或床位的价格按照住宿的天數進行結算。一般並有如下規定：

1. 旅客在早晨五時以後入店至當日下午二時離店收半費，超過二時後收全費。
2. 旅客在早晨五時前入店至當日下午二時離店時即收全費。
3. 每日下午二時為結賬時間，住店在一天以上的，如二時前離店，當日不收費，二時後離店加收當日費用。

各地旅店確定的結賬時間，不盡相同，主要是根據當地車、船的始達時間和旅客的流動規律而定。譬如某地，車船到達時間大多在下午五時前後，客流量比較集中，則該地旅店，一般說來確定下午四時為結賬時間是比較相宜的，以方便於掌握店內客房在四時以後的閑空情況來接待旅客。確定結賬時間的作法，對於旅店的客房出租管理和旅客來說都是有利的。同時，各地旅店在旅客結賬後，應代為保管行李物品或安排在休息室內休息，以使旅客得到更多的方便。

当前一般旅店张贴于客房的收费价目表大致如下：

市（县） 等 级旅店收费标准表

本 客 房 收 费 标 准	大小间	住宿人数	房 价
	加 人 费		加 床 费
	加 被 费		加 褥 费

注 二、冬季取暖费按当时情况和成本及火爐  
 一、床单，垫褥，枕头等不收费。  
 大小规定收费。

### 三、旅店的服务規程

旅店的服务規程包括服务标准、服务范围、服务程序和服务守則等等方面，它涉及到全面的服务工作。它的内容不是一成不变的，而应随同旅店經營管理的改善、服务质量的提高以及客观形势的需要而逐步发展，以达到更好地为广大旅客服务的目的。

#### 服 务 标 准

目前旅店的服务标准是在1958年旅店工作大跃进中由职工自下而上所建立的“服务公約”的基础上制定的。它保持

和发揚了原服务公約,要求旅店工作人員优良服务的精神,并增加了有关精通旅店业务知識、熟練掌握服务技巧、更加全面体貼旅客心理和进一步提高服务水平等的具体要求。

服务标准的内容大致如下:

1. 作到主动热情、誠懇和藹、有礼貌地接待旅客,根据旅店当地的风俗习惯以及旅客的不同情况,細心观察揣摩旅客心理,耐心解答所提出的問題和要求。

2. 严格遵照企业的服务守則与服务程序并根据旅客的需要进行服务。

3. 熟悉企业的客房、价格、服务范围等情况,及水电卫生一切设备的名称、性能、用途及使用常識。

4. 熟悉当地城鎮环境、名胜古迹、文化場所、飲食上的特殊风味及土特产品的一般知識。

5. 在服务中动作敏捷,登記店簿熟練,为旅客代办事務与結算賬款作到及时、清楚、准确,不出差錯。

6. 积极参加政治运动,努力学习文化、時事和各項經濟政策,不断提高政治思想、业务水平,发揚团結互助精神,不断創造先进經驗。

## 服 务 范 围

很多中小型先进旅店的实践証明,在人員少、設備条件不全的客观情况下,只要服务人員鼓足干劲、树立为旅客全面服务的經營思想,密切与医疗、交通、商业、文化、邮电、銀行和各兄弟服务行业的联系,加强协作,就完全可以增加服务项目,扩大服务范围,使旅店成为一个綜合服务的有机体,以保証旅客住好、吃好、休息好。

目前一般中小型旅店在服务范围与代旅客办理的事項已



包括有：

(一) 綜合經營方面

1. 附設旅客食堂（經營早點與正餐）、小賣部（經售日用百貨、食品、烟酒等商品）。
2. 附設理髮部、洗衣部、簡易浴室。
3. 附設旅客俱樂部（包括文娛遊藝室及閱覽室等）；置備衛生保健箱。

(二) 代為服務辦理事項方面

1. 代買車船、影劇票。
2. 代僱車輛。
3. 代請醫生、買藥煎藥并協助就醫。
4. 代取存保管現金物品。
5. 代收發信件電報，取送郵包與呼叫長途電話。
6. 代洗衣服、擦皮鞋。
7. 代售茶葉、紙烟、信封、信紙及郵票等。
8. 代寫書信。
9. 代客縫補衣物。
10. 代訂宴席，組織遊覽。
11. 出租自行車及雨具等。

對於企業的服務範圍，有的旅店採用以下“一覽表”的格式，謄寫清楚張貼於店內顯明之處，以方便於旅客了解與監督。