

根据最新《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T143082010)修订而成

现代酒店

畅销 **11** 年
多次再版

星级服务标准 (修订版) 上

SERVICE STANDARDS OF MODERN STAR HOTELS

项目组织 时代华商管理培训中心
滕宝红◎编著



随书赠送大容量word光盘



广东省出版集团
广东经济出版社

根据最新《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T143082010)修订而成

畅销 **11** 年
多次再版

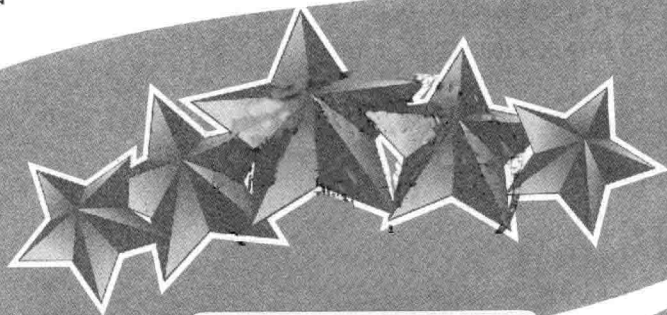
现代酒店

星级服务标准 (修订版) 上

SERVICE STANDARDS OF MODERN STAR HOTELS

项目组织 时代华商管理培训中心

滕宝红◎编著



随书赠送大容量word光盘



广东省出版集团
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店星级服务标准 (修订版) 上册 / 滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2014. 2

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3247 - 3

I. ①现… II. ①滕… III. ①饭店—商业服务—服务标准化
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 003688 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东天鑫源印刷有限责任公司 (广州大道南新滘南路上涌南约大街 9 号)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	27.75
字数	509 000 字
版次	2014 年 2 月第 1 版
印次	2014 年 2 月第 1 次
印数	1 ~ 3 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3247 - 3
定价	120.00 元 (上、下册)

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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前言

Preface

大力发展服务业，尤其是发展旅游消费市场是国家十二五规划的重点目标之一。目前从全国星级酒店市场来看，各项主要经营指标保持平稳，国内公司管理类酒店继续向好，休闲度假类酒店经营指标逐步提升。

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在港澳地区及东南亚地区被称为“酒店”，在台湾被称为“酒店”，在中国内地则被称为“酒店”“饭店”“宾馆”“旅店”“旅馆”。星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准，最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

酒店经营管理则是依照一定的原则、程序和方法，对酒店的人力、物力、财力及其经营活动过程进行有效的计划、组织、指挥、监督和协调，以保证酒店经营活动的顺利进行，达到最少的劳动耗费取得最大的经济效益的活动过程。

当然，不同星级的酒店，其所接待的客人对象不同，管理要求也不一样，但不管是哪一个星级的酒店，要使其经营活动顺利进行，并且达到《旅游饭店星级的划分与评定》所规定的星级标准，必须进行规范化管理，在规范化管理上下工夫，以确保各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，使员工的职责、业务的流程、管理的制度、管理的表格都非常明确、具体，并具有切实的可操作性，从而在激烈的竞争中获利。

基于此，我们修订了《现代酒店星级服务标准》一书，该书最早于2003年出版，出版后受到许多酒店的欢迎，国内有些酒店来电来函邀请我们的咨询老师前去辅导，以建立流程化、标准化、规范化的酒店管理体系。修订后



的《现代酒店星级服务标准》更具完备性，共分十大模块：

- ◆星级酒店评定标准解析
- ◆前厅星级服务标准
- ◆客房星级服务标准
- ◆康乐部星级服务标准
- ◆餐饮星级服务标准
- ◆安全服务星级标准
- ◆酒店营销管理标准
- ◆工程设备星级管理标准
- ◆财务管理标准
- ◆人力资源管理标准

修订后的《现代酒店星级服务标准》做了许多更新：

第一，将最新的《旅游饭店星级的划分与评定》进行解读。

第二，对酒店每个部门的特点及组织架构进行了充分的描述。

第三，增加了营销管理、财务管理、人力资源管理模块。

第四，在原有的模块中替换了许多文件，增补了很多新文件。

《现代酒店星级服务标准》编撰的目的，是要让酒店管理者能拿来就用，要求具有极强的实操性，能减少他们在文书上面的工作，而真正把精力放在精细化管理上。本书突出的特点就是以管理理念、方法贯穿全书，同时提供大量实用的、可操作性的管理流程、制度、表格。它是一本专为酒店从业人员度身定制的可供随时翻阅的案头手册，既适合酒店管理培训机构做教材之用，也适合做酒店管理人员提升管理水平的培训教材。

修订后的《现代酒店星级服务标准》配有大容量word光盘，把酒店管理最新的政策法规及书中没有的文件增补进来，通过word文件的形式展现给读者，便于大家直接复制、修改、使用，使广大读者在工作时更加省时省力、提升效率。

本书阅读指南

第二章 前厅星级服务标准

导言	前厅部的建立	44
	要点01：前厅部的主要任务	44
	要点02：前厅组织机构	45
	要点03：前厅部各机构的主要职能	45
第一节	前厅部岗位职责标准	48
	QT-001：前厅部经理职责标准	48
	QT-002：大堂副理职责标准	49

导言 前厅部的建立

要点01：前厅部的主要任务

前厅的基本任务就是最大限度地推销客房商品及酒店其他的产品，并协调酒店各部门，向客人提供满意的服务，使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具体来说，前厅部的任务包括以下内容：

（一）销售客房

前厅部的首要工作任务就是销售客房。

本书中实战范本的文件编号及文件名。

QT-002：大堂副理职责标准

大堂副理职责标准

文件编号：发布日期：版次：A/0

1. 了解掌握酒店出租率，以便于销售，争取最大限度地提高住房率，增加收入。
2. 大堂副理负责VIP客人的接待工作，确保重要客人感到超前卓越的服务。
3. 配合客房部，控制每日房态。
4. 确保客人的意见、建议、要求得到及时有效的跟踪落实，并及时反馈相关信息至酒店管理层，使酒店服务及宾客满意率不断提高。
5. 保管好大堂副理的万能房卡。
6. 每晚需要负责进行整个酒店的安全和日常的设备检查工作。
7. 与保安部合作处理各种突发事件，确保客人的安全。
8. 大堂副理要负责监督接待员、收银员及时准确地完成本职的日常工作。
9. 确保各类报表准确无误。
10. 确保所有的员工准时出勤。
11. 直接向前厅部经理汇报工作。
12. 负责向其他班次协调交班记录上需要沟通的事项。
13. 在当班时间根据需要协助前厅部所有岗位的工作。检查每日的房差报告。
14. 落实、检查贵宾抵、离店的准备工作，协调各部门以满足客人特殊要求。
15. 检查酒店公共区域的综合服务标准，发现问题通知有关部门及时解决。
16. 与其他部门建立良好的工作协调关系，妥善及时地处理客人的投诉。

按ISO 9001质量管理体系的文件形式来设计，方便企业进行规范化、标准化管理。

编制：审核：批准：

QT-083: 申报住宿登记管理规定

申报住宿登记管理规定

文件编号:发布日期:版次: A/0

为确保客入住宿安全并及时向公安部门报告酒店住宿情况, 特作此规定。

一、由接待员负责申报住宿登记工作

1. 每天由接待员负责申报酒店住客登记工作。

2. 指定负责的接待员必须保证所填写的资料的真实性和准确性。

二、申报住宿登记的程序

1. 接待员根据住店客人的入住登记表, 并将所住客人的详细资料, 分别填写在“入住登记卡”上。填写完毕, 核对无误后签名, 将资料放入账夹中备查。

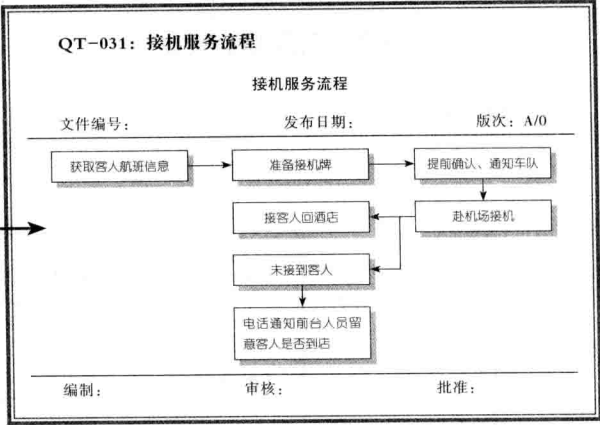
2. 酒店客入住宿登记工作, 应在办理完入住之后立即完成。

3. 如发现可疑情况, 及时采取进一步措施处理。

编制:审核:批准:

管理制度的正文, 对酒店业务作出具体的规定。

针对具体的业务处理步骤进行梳理, 使员工的工作有序进行。



QT-116: 叫醒记录本

叫醒记录本

文件编号:发布日期:版次: A/0

年 月 日

房号	客人姓名	叫醒日期	叫醒时间	录入系统人	值班经理	人工叫醒	备注

编制:审核:批准:

表格是支持文件, 对工作予以记录, 方便追溯与管理。

光盘使用指南



目 录

PART 1 酒店管理制度

一、前厅管理

- 1-001 前厅各班工作分配规则
- 1-002 前厅纪律与行为准则
- 1-003 前厅内部信息传递作业规范
- 1-004 前厅外部信息传递作业规范
- 1-005 入住登记制度
- 1-006 总机转接电话制度
- 1-007 总机叫醒服务制度
- 1-008 客人拒付账务处理制度
- 1-009 客人意外受伤、生病的处理制度
- 1-010 延迟退房制度
- 1-011 客人物品遗失的处理制度
- 1-012 向客人索赔制度
- 1-013 VIP入住、退房、接待制度
- 1-014 客人投诉处理制度
- 1-015 客人醉酒处理制度
- 1-016 客人生日处理制度

二、客房管理制度

- 2-001 客房楼层清洁整理管理制度
- 2-002 对客服务制度
- 2-003 客房安全管理制度
- 2-004 客房部与其他部门协作规程
- 2-005 楼层服务员工作程序与标准
- 2-006 办公室夜值服务员工作程序与标准
- 2-007 楼层清扫员工作程序与标准
- 2-008 进房作业程序与标准
- 2-009 客房卫生检查标准

三、餐饮管理制度

- 3-001 中餐厅作业流程与标准
- 3-002 西餐厅作业流程与标准
- 3-003 宴会中心作业程序与标准
- 3-004 餐务中心作业规范
- 3-005 客房餐饮服务中心作业规范
- 3-006 中餐厨房作业规范
- 3-007 西厨房作业规范

随书赠送超值Word光盘

四、康乐服务管理

- 4-001 康乐中心运作流程
- 4-002 运动健身服务程序与标准
- 4-003 娱乐休闲服务程序与标准
- 4-004 美容美体服务程序与标准
- 4-005 康乐部检查实施细则
- 4-006 康乐部服务质量例会制度

五、酒店员工管理

- 5-001 酒店员工手册
- 5-002 员工培训管理制度
- 5-003 员工申诉处理办法
- 5-004 首问责任制
- 5-005 员工通道管理规定
- 5-006 员工工牌管理规定
- 5-007 员工宿舍管理规定

六、酒店财务管理制度

- 6-001 总出纳员作业程序与要领
- 6-002 收银工作管理制度
- 6-003 前厅柜台收银工作程序与要领
- 6-004 餐厅收银作业程序与要领
- 6-005 康乐中心收银作业程序与要领
- 6-006 收入稽核作业程序与要领
- 6-007 现金管理办法
- 6-008 营收现金缴纳管理办法
- 6-009 客用保管箱管理办法

PART 2 酒店管理实用表格

一、前厅服务表格

- 1-001 订房表

- 1-002 前厅交接班登记表

- 1-003 订房确认表

- 1-004 预订抵达客人名单

- 1-005 旅客历史资料

- 1-006 预期抵达重要客人及需要特别

关照客人

- 1-007 住宿登记卡

- 1-008 客房状态清单

- 1-009 机票确认订位单

- 1-010 商务中心计价单

- 1-011 住房FAX & e-mail登记表

- 1-012 住客通知单

- 1-013 住客留言单

- 1-014 访客留言单

- 1-015 叫早服务单

- 1-016 次日预期离店客人名单

- 1-017 散客离店行李登记表

- 1-018 团队离店行李登记表

- 1-019 快速退房表

- 1-020 信用卡授权声明

- 1-021 前厅星级服务评分表

二、客房管理表格

- 2-001 查房表

- 2-002 楼层领料单

- 2-003 地毯清洗报告单

- 2-004 来访登记表

- 2-005 客人遗留物品登记表

- 2-006 客房部楼层房间状况日报表

- 2-007 客房部物品领用汇总表

随书赠送超值Word光盘

- 2-008 客人损坏物品赔偿表
- 2-009 客房部楼层物品领用汇总表
- 2-010 维修报告单
- 2-011 客房夜床服务报告单
- 2-012 客房中心交接班本
- 2-013 楼层领班交接班本
- 2-014 客房清扫报表
- 2-015 楼层服务员交接班本
- 2-016 PA交接班本
- 2-017 PA月份消耗品报表客房布草

盘点表

- 2-018 客人租用物品记录表
- 2-019 客用品领用借用记录表

三、厨房管理表格

- 3-001 酒店餐具器皿盘存表
- 3-002 酒店菜单成本分析表
- 3-003 酒店厨房间物品转账单
- 3-004 酒店厨房每月安全卫生检查表
- 3-005 标准食谱
- 3-006 标准酒谱
- 3-007 点心制作规格表
- 3-008 水果拼盘制作规格表
- 3-009 食品原料规格表
- 3-010 厨房领料单
- 3-011 饮料领料单
- 3-012 餐厅账单
- 3-013 宴会预订单（工作人员用）
- 3-014 餐厅外场清洁检查表
- 3-015 食品安全检查表

四、康乐服务管理表格

- 4-001 康乐中心预订表
- 4-002 康乐中心贵宾娱乐记录表
- 4-003 VIP免费康乐预订委托单
- 4-004 康乐中心当日工作情况汇报表
- 4-005 康乐中心团队包场预订委托单
- 4-006 康乐中心客用更衣柜长期租用

登记表

五、财务管理表格

- 5-001 贵宾卡消费折扣控制表
- 5-002 贵宾卡使用情况月报表
- 5-003 酒店客人签认单
- 5-004 酒店签账卡对账单
- 5-005 酒店应收账款收回日报表
- 5-006 酒店支出传票
- 5-007 酒店内部收受款项备查单
- 5-008 酒店各营业部门送缴现金清点

记录

- 5-009 酒店零用金支付明细表
- 5-010 酒店现金缴纳登记表
- 5-011 现金支取申请单
- 5-012 总出纳现金收入日报表
- 5-013 收款员收入日报表
- 5-014 收款员缴款袋
- 5-015 预付款单
- 5-016 食品、饮料内部转账单
- 5-017 承诺付款书
- 5-018 杂项收费单

随书赠送超值Word光盘

六、酒店物品采购仓储管理

- 6-001 物资采购计划
- 6-002 采购申请单
- 6-003 物资验收入库单
- 6-004 物资收发存月报表
- 6-005 物资领用单

七、酒店工程管理表格

- 7-001 酒店物品损坏请修单
- 7-002 酒店工程单位请修单登记表
- 7-003 酒店使用气体集合设备每日检点表

- 7-004 酒店电梯维护保养记录表

7-005 高压（低压）受电盘及分电盘的动作试验

7-006 酒店高压（低压）用电设备试验记录

- 7-007 酒店接地电阻测试记录表

- 7-008 酒店每月工程保养记录卡

- 7-009 酒店发电机检查记录表

- 7-010 酒店锅炉运转记录表

- 7-011 酒店冷气机运转记录表

- 7-012 酒店空调主机运转记录表

7-013 酒店每日冷藏、冷冻设备检查记录表

- 7-014 酒店水质及处理化验记录表

7-015 酒店月份维修工程计划实施月报表

- 7-016 酒店工程开工申请单

- 7-017 酒店电力使用记录表

- 7-018 酒店锅炉主机运转时数表

- 7-019 酒店锅炉燃油使用记录表

- 7-020 酒店冷气泵省电器使用记录表

- 7-021 酒店水使用记录表

- 7-022 酒店加药机使用记录表

- 7-023 酒店月份能源资料表

- 7-024 酒店工程部月份能源统计表

八、人力资源管理表格

- 8-001 酒店部门人力补充申请单

- 8-002 酒店人力资源应试申请表

- 8-003 试用期满通知单

- 8-004 转正评估表

- 8-005 酒店人事异动通知

- 8-006 员工请假报告单

- 8-007 离职交接清单

- 8-008 员工培训档案

- 8-009 员工申诉表

- 8-010 员工满意度调查表

PART 3 星级酒店管理相关法规

法规01：《旅游饭店星级的划分与评定》

法规02：星级饭店评定标准及细则

法规03：申请星级饭店的管理制度要求

随书赠送超值Word光盘

目 录

Contents

第一章 星级酒店评定标准解析

JD-001: 星级酒店服务质量总体要求	2
JD-002: 一星级酒店评定标准	2
JD-003: 二星级酒店评定标准	4
JD-004: 三星级酒店评定标准	5
JD-005: 四星级酒店评定标准	8
JD-006: 五星级酒店评定标准	12
JD-007: 前厅服务质量评定标准	17
JD-008: 客房服务质量评定标准	19
JD-009: 餐饮服务质量评定标准	21
JD-010: 其他服务质量评定标准	23
JD-011: 星级酒店公共信息图形符号标准	25

第二章 前厅星级服务标准

导 言	前厅部的建立	44
	要点01: 前厅部的主要任务	44
	要点02: 前厅组织机构	45
	要点03: 前厅部各机构的主要职能	45
第一节	前厅部岗位职责标准	48
	QT-001: 前厅部经理职责标准	48
	QT-002: 大堂副理职责标准	49

QT-003: 宾客关系主任职责标准	49
QT-004: 前台接待主管职责标准	50
QT-005: 前台接待领班职责标准	51
QT-006: 前台接待员职责标准	52
QT-007: 行政楼层领班职责标准	53
QT-008: 行政楼层接待员职责标准	54
QT-009: 礼宾部主管职责标准	55
QT-010: 礼宾部领班职责标准	56
QT-011: 行李生职责标准	57
QT-012: 门童职责标准	58
QT-013: 商务中心主管职责标准	59
QT-014: 商务中心领班职责标准	59
QT-015: 商务中心文员职责标准	60
QT-016: 预订员职责标准	61
QT-017: 总机主管职责标准	62
QT-018: 总机领班职责标准	62
QT-019: 总机接线生职责标准	63
QT-020: VIP接待主管职责标准	64
QT-021: VIP接待员职责标准	65
第二节 前厅对客服务标准流程	66
QT-022: 向客人提供信息标准流程	66
QT-023: VIP接待标准流程	67
QT-024: 处理客人遗留物品及认领工作标准流程	68
QT-025: 接受、处理客人投诉工作标准流程	69
QT-026: 接受预订工作标准流程	70
QT-027: 更改预订工作标准流程	71
QT-028: 超额预订处理标准流程	71
QT-029: 客人入住工作标准流程	72
QT-030: VIP入住登记流程	73
QT-031: 接机服务流程	73

QT-032: 住店客人换房标准流程	74
QT-033: 入店行李服务标准流程	75
QT-034: 散客离店行李服务标准流程	76
QT-035: 团队离店行李服务标准流程	77
QT-036: 商务中心服务标准流程	78
第三节 前厅对客服务标准	79
QT-037: 接受预订工作标准	79
QT-038: 更改预订工作标准	82
QT-039: 其他预订工作标准	83
QT-040: 房间分配工作标准	85
QT-041: 散客人住登记服务标准	86
QT-042: 团队入住登记服务标准	88
QT-043: 会议入住登记服务标准	89
QT-044: VIP接待服务标准	90
QT-045: 住店客人换房服务标准	93
QT-046: 续住服务标准	95
QT-047: 婉拒服务标准	96
QT-048: 结账退房服务标准	97
QT-049: 贵重物品寄存服务标准	98
QT-050: 接送机服务标准	99
QT-051: 抵店行李服务标准	101
QT-052: 客人离店行李服务标准	103
QT-053: 换房行李服务标准	105
QT-054: 住店行李寄存服务标准	105
QT-055: 客人行李丢失服务标准	107
QT-056: 查询服务标准	107
QT-057: 留言处理工作标准	108
QT-058: 预抵客人信件及传真处理工作标准	109
QT-059: 传真收发服务标准	110
QT-060: 文件打印服务标准	111



QT-061: 会议室出租服务标准	112
QT-062: 秘书、翻译服务标准	113
QT-063: 接转电话服务标准	114
QT-064: 电话留言服务标准	115
QT-065: 电话叫醒服务标准	116
QT-066: 客人及员工紧急报警处理标准	118
QT-067: 处理客人投诉工作标准	119
QT-068: 客人留物转交服务标准	120
QT-069: 失物招领服务标准	121
QT-070: 客人丢失物品处理标准	123
QT-071: 客人损坏酒店财物处理工作标准	124
QT-072: 机场、车站免费接送工作标准	125
QT-073: 账项争议处理标准	127
QT-074: 建立客户档案工作标准	128
第四节 前厅管理制度	129
QT-075: 大堂管理制度	129
QT-076: 前厅部安全管理规定	131
QT-077: 前厅服务工作管理规定	133
QT-078: 前厅部交接本/表管理规定	134
QT-079: 前厅部与酒店其他部门协调关系的管理规定 ...	135
QT-080: 大堂副理工作管理规定	138
QT-081: 客人与酒店之间一些特殊问题处理规定	143
QT-082: 最大限度销售客房的管理规定	147
QT-083: 申报住宿登记管理规定	148
QT-084: 房卡管理制度	149
QT-085: 前台催账工作规范	150
QT-086: 结账退房程序规范	151
QT-087: 查退房流程规范	154
QT-088: 签单退房流程规范	158
QT-089: 餐饮转房账管理规定	159

QT-090: 早餐券收发管理规定	159
QT-091: 遗留物品操作规范	160
QT-092: 查询客人房号服务规范	162
QT-093: 行李房管理规定	164
QT-094: 报纸派发规定	165
QT-095: 邮件处理及代发信函规范	166
QT-096: 总机管理规定	167
QT-097: 商务中心管理规定	168
QT-098: 前厅赔偿制度	169
第五节 前厅服务管理表格	171
QT-099: 散客预订单	171
QT-100: 团队预订单	172
QT-101: 预订等候单	174
QT-102: 临时住宿登记单	174
QT-103: 境外人员临时住宿登记单	176
QT-104: 酒店房卡	177
QT-105: 预收款收据	178
QT-106: 住店客人开门通知单	179
QT-107: 商务服务记录单	180
QT-108: 宾客留言单	181
QT-109: 行李寄存牌	182
QT-110: 行李存寄本	183
QT-111: 访客登记单	183
QT-112: 物品租借单	184
QT-113: 保险箱记录卡	185
QT-114: 贵重物品保险箱寄存卡	186
QT-115: 撬开保险箱委托书	188
QT-116: 叫醒记录本	189
QT-117: 借物登记本	189
QT-118: 遗留物品标贴	190



QT-119: 遗留/遗失物品召领本	190
QT-120: 遗失证明	191
QT-121: 外宾接待统计表	191
QT-122: 会议团队接待单	192
QT-123: 客人代付凭证	193
QT-124: 房间/房价变更通知单	194
QT-125: 当日预计汇总表	194
QT-126: 小商品/早餐券交接班本	195
QT-127: 总台交班核对表	196
QT-128: 团队登记单	197
QT-129: 大堂副理与客人谈话记录	197
QT-130: 同意转账单	198
QT-131: 早餐券发放记录表	198
QT-132: 杂项单	199
QT-133: 宾客免赔单	200
QT-134: 大堂副理夜班值班报告表	200
QT-135: 早餐券统计表	203
QT-136: 前厅星级服务评分表	204

第三章 客房星级服务标准

导言	客房部的建立	214
	要点01: 客房在酒店中的地位与作用	214
	要点02: 客房部的主要任务	215
	要点03: 客房部组织机构图	216
第一节	客房部岗位职责标准	219
	KF-001: 客房部经理职责标准	219
	KF-002: 楼层主管职责标准	220
	KF-003: 公共区域主管职责标准	221
	KF-004: 楼层领班职责标准	221