

★ 星级酒店部门管理实务

酒店的星级越高，其部门设置越细，管理就越规范、越精细化
六大板块助推星级酒店部门经理/主管提升工作能力和业绩



星级酒店客房部

职责 · 流程 · 制度 · 表格 · 文案

薛永刚 孙勇兴 秦瑞鹏◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

★ 星级酒店部门管理实务

酒店的星级越高，其部门设置越细，管理就越规范、越精细化
六大板块助推星级酒店部门经理/主管提升工作能力和业绩



常州大学图书馆
藏书章

星级酒店客房部

职责 · 流程 · 制度 · 表格 · 文案

薛永刚 孙勇兴 秦瑞鹏◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店客房部职责·流程·制度·表格·文案/
薛永刚等编著. — 深圳: 海天出版社, 2013.1

(星级酒店部门管理实务)

ISBN 978-7-5507-0586-9

I. ①星… II. ①薛… III. 饭店—商业管理 IV.
① F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第247779号

星级酒店客房部职责·流程·制度·表格·文案

XINGJI JIUDIAN KEFANGBU ZHIZE LIUCHENG ZHIDU BIAOGE WENAN

出品人 尹昌龙

出版策划 毛世屏

选题策划 中经智库

责任编辑 杨月进

责任技编 梁立新

排版设计  斯迈德设计
0755-83144228

出版发行 海天出版社

地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)

网 址 www.htph.com.cn

订购电话 0755-83460293 (批发) 0755-83460397 (邮购)

印 刷 深圳市希望印务有限公司

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 14

字 数 235千

版 次 2013年1月第1版

印 次 2013年1月第1次

印 数 4000册

定 价 28.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前言

酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所，一般地说来就是以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。

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，在港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”，在中国大陆则被称为“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“旅店”或“旅馆”。星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级饭店评定标准》将酒店按等级标准，即以星级来划分，分为一星级到五星级五个标准。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，达到用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。但不管是哪一个等级的酒店，要使其经营活动顺利进行，就必须设置一些相应的部门来执行，而要使各个部门有效地协调、配合，就必须梳理业务流程，并运用制度、表格等来进行规范，即通过制度化的运作突破管理上的瓶颈，再配合全体员工的努力和人力资源的有效规范，从“人治”逐渐转向“法治”加“人治”的管理，从而达到事半功倍的效果。

酒店的星级越高，其部门设置越细，管理就越规范、越精细化。“星级酒店部门管理实务”系列丛书主要针对五个于酒店运营至关重要的部门——前厅部、客房部、餐饮部、财务部、采购部，提供规范化、精细化管理的操作指引——《星级酒店前厅部职责·流程·制度·表格·文案》、《星级酒店客房部职责·流程·制度·表格·文案》、《星级酒店餐饮部职责·流程·制度·表格·文案》、《星级酒店财务部职责·流程·制度·表格·文



案》、《星级酒店采购部职责·流程·制度·表格·文案》。该丛书中的每一本书都由五大模块组成：

- ☆职责：对部门的职责、岗位的配置与职责进行规范。
- ☆流程：着重从部门层级与业务操作层来理顺各项工作的操作流程。
- ☆制度：与部门业务有关的、须共同遵守的办事规程或行动准则。
- ☆表格：对部门业务办理及沟通联络等起追踪作用的记录。
- ☆文案：与部门业务密切相关的文书。

“星级酒店部门管理实务”系列丛书的最大亮点是作者具备丰富的四星级酒店、五星级酒店管理经验，所选用的流程、制度、表格、文案都来自于管理一线，具有极强大的实用性。“星级酒店部门管理实务”系列丛书可以作为全国酒店行业培训用书，也可以作为在职人士的便携式工具书，读者可以直接用来指导自己或所在酒店的管理工作。

“星级酒店部门管理实务”系列丛书的作者含国家旅游饭店星级酒店评审员、饭店（酒店）餐饮业标准起草委员会成员、国家调酒师职业技能鉴定考评员、国家餐饮业一级裁判、全国餐饮业一级考评员和职业技能鉴定高级考评员。其中提供资料和参与编写的有赵晓芳、范若楠、孙勇兴、秦瑞鹏、刘建忠、方辉、张俊枝、薛永刚、梁德荣、江艳玲、涂高发、杨吉华、刘建伟、李家林、李辉、李政、李亮、吴定兵、赵建学、江美亮、江长勇、邹凤、陈秀琴、陈运花、杨冬琼、滕宝红和匡仲潇。在此对他们一并表示感谢！

目 录

第一章 星级酒店客房部组织设置

第一节 星级酒店客房部部门架构	2
一、不同星级酒店客房部的设置模式	2
二、酒店客房部与其他部门的关系	4
第二节 星级酒店客房部业务特点	7
一、客房部在酒店的地位	7
二、客房部的部门职责	7
第三节 国家星级评定标准对客房的要求	8
一、三星级酒店客房必备检查项目	8
二、四星级酒店客房必备检查项目	9
三、五星级酒店客房必备检查项目	11
四、星级酒店客房运营质量评价	12
第四节 国家标准图片解读	15
一、客房整体环境适宜	15
二、张贴应急疏散图	15
三、卫生间装修良好	16
四、客房照明效果好	17
五、配备专用电话机	17
六、电视机画面音质优良	18
七、提供微型酒吧服务	18

八、窗帘遮光效果良好.....	19
九、互联网接入服务.....	19
第五节 客房部常用术语及日常英语.....	20
一、星级酒店客房常用术语.....	20
二、欢迎问候语.....	21
三、感谢应答语.....	22
四、征询语.....	23
五、致歉语.....	23
六、提醒语.....	24
七、祝福语.....	25
八、方向表达用语.....	25

第二章 星级酒店客房部岗位职责

第一节 如何设定岗位职责.....	28
一、客房部岗位设置与人员配备.....	28
二、客房部岗位职责.....	29
第二节 管理人员岗位职责.....	30
一、客房部经理岗位职责.....	30
二、客房部经理助理岗位职责.....	31
三、楼层总管岗位职责.....	32
四、楼层主管岗位职责.....	33
五、布草房主管岗位职责.....	34
六、洗衣房主管岗位职责.....	35
七、公共区域主管岗位职责.....	36
八、客房中心领班岗位职责.....	37
九、楼层领班岗位职责.....	38
十、公共区域领班岗位职责.....	39



十一、布草房领班岗位职责.....	40
十二、洗衣房领班岗位职责.....	40
第三节 基层员工岗位职责.....	41
一、客房中心文员岗位职责.....	41
二、客房服务员岗位职责.....	42
三、公共区域服务员岗位职责.....	43
四、客衣员岗位职责.....	44
五、制服员岗位职责.....	45
六、布草员岗位职责.....	45
七、干洗工岗位职责.....	46
八、水洗工岗位职责.....	47
九、熨烫工岗位职责.....	47
第四节 作业实景图片展示.....	48
一、撤床服务.....	48
二、中式铺床.....	49
三、西式铺床.....	50
四、添补客用品.....	50
五、客房抹尘.....	51
六、衣橱检查.....	52
七、客房检查.....	52
八、开夜床服务.....	53

第三章 星级酒店客房部作业流程

第一节 如何实现流程化管理.....	56
一、业务流程的分类.....	56
二、业务流程化的具体要求.....	56



第二节 客房清洁作业流程.....	57
一、进入住客房服务流程.....	57
二、进入非住客房服务流程.....	59
三、走客房的清扫流程.....	59
四、住客房的清扫流程.....	62
五、电子热水壶清洁流程.....	63
六、冰桶清洁流程.....	64
七、客房卫生间清扫流程.....	65
第三节 客房服务作业流程.....	67
一、开夜床服务流程.....	67
二、撤床服务流程.....	69
三、西式铺床流程.....	70
四、中式铺床流程.....	72
五、加床服务流程.....	74
六、VIP（贵宾）接待服务流程.....	75
七、会客服务流程.....	76
八、洗衣服务流程.....	77
九、客房小酒吧服务流程.....	78
十、托婴服务流程.....	79
十一、擦鞋服务流程.....	80
第四节 布草房作业流程.....	80
一、布草接收流程.....	80
二、布草送洗流程.....	81
三、制服的配备流程.....	81
四、制服的更换流程.....	82
五、制服挂架流程.....	82
六、制服缝补流程.....	83
七、工鞋盘点流程.....	84

八、制服盘点流程.....	84
第五节 洗衣房作业流程	85
一、客衣收取流程.....	85
二、客衣干洗流程.....	86
三、客衣水洗流程.....	87
四、布草烘干流程.....	88
五、衬衣熨烫流程.....	89
六、西服熨烫流程.....	90
七、西服裙熨烫流程.....	91
八、客衣洗涤整理送回流程.....	91
第六节 公共区域清洁绿化.....	93
一、地面清洁流程.....	93
二、电梯清洁流程.....	94
三、地毯清洁流程.....	95
四、墙面清洁流程.....	96
五、沙发清洁流程.....	97
六、烟灰桶清洁.....	98
七、公共洗手间清洁流程.....	99

第四章 星级酒店客房部作业制度

第一节 如何实现管理制度化	102
一、酒店制度分类.....	102
二、制度设计	103
三、使制度具备执行力.....	103
第二节 客房部日常管理制度	104
一、客房部安全管理制度.....	104

二、楼层排班制度	106
三、来访人员管理制度	107
四、失物招领制度	107
五、客房检查管理制度	108
六、客房部消防应急程序	109
七、客房部火灾应急处理预案	110
八、客房部停电应急处理预案	112
九、客房部客人受伤、死亡应急处理预案	113
十、客房部醉酒客人处理预案	114
十一、客房部其他突发事件应急处理预案	115
十二、客房部绿色植物管理规定	116
第二节 客房中心管理制度	117
一、客房中心工作规范	117
二、客房中心日常管理制度	119
三、楼层服务员超房数量统计规定	120
四、常住客人建档操作规定	121
第三节 公共区域管理制度	122
一、客房部PA规章制度	122
二、PA部卫生管理制度	123
三、PA部安全管理制度	124
四、PA部钥匙管理制度	125
五、PA部设备报修管理制度	126
六、清洁设备使用管理制度	127
七、花房管理制度	128
第四节 布草房管理制度	129
一、布草房规章制度	129
二、布草房清洁卫生制度	130
三、布件制服报损与赔偿制度	131



四、布草房钥匙管理制度.....	133
五、员工工服收发管理制度.....	134
第五节 洗衣房管理制度	135
一、洗衣房纪律管理制度.....	135
二、安全操作机器设备规定.....	136
三、洗衣房设备维修保养制度.....	138
四、洗衣房节能降耗制度.....	140

第五章 星级酒店客房部作业表格

第一节 如何实现管理表格化	142
一、表格登记过程中常见问题.....	142
二、表格的编制要求.....	142
三、表格填写注意事项.....	143
四、表格的管理和控制要求.....	143
第二节 客房中心作业表格.....	144
一、客房服务通知单.....	144
二、楼层领料单.....	145
三、客人遗留物品登记表.....	146
四、酒店纪念品价目表.....	146
五、客人进出客房核对表.....	147
六、房态检查报告表.....	147
七、客人离店情况登记表.....	148
八、客人遗留物品记录表.....	148
九、紧急通知	149
十、房态检查报告表.....	149
十一、客房仓库客用消耗品盘存记录	150
十二、取交钥匙记录表.....	151



十三、日常消耗品申领单.....	151
十四、失物认领表.....	152
十五、婴儿看护申请单.....	153
十六、客房中心值班表.....	154
十七、客房中心交接班本.....	154
第三节 客房楼层作业表格.....	155
一、迷你酒吧消费清单.....	155
二、鲜花申请单.....	156
三、客房夜床服务报告单.....	156
四、客房用品存货清单.....	157
五、客房状况报告表.....	158
六、客房做夜床检查记录表.....	158
七、来访客人登记表.....	159
八、楼层交接班登记.....	160
九、钥匙与对讲机领用登记表.....	160
十、楼层领班交接班本.....	161
十一、楼层物品盘存表.....	161
十二、客房物品借用登记表.....	162
十三、客房晚间整理登记表.....	162
十四、客房服务员工作报表.....	163
十五、客房检查表.....	164
十六、大清洁、计划卫生记录表.....	165
十七、报修单.....	165
十八、客房晚间整理查房表.....	166
第四节 布草房作业表格.....	167
一、楼层布草配备表.....	167
二、楼层布草洗涤交接明细表.....	167
三、棉织品盘点表.....	168
四、报废报损审批表.....	169



五、棉织品报废报损申请表.....	169
六、报废棉织品使用流向登记表.....	170
七、楼层布草统计日报表.....	171
八、布草清洗价格表.....	171
九、布草清洗收送单.....	173
第五节 洗衣房作业表格	174
一、制服登记卡.....	174
二、洗衣单.....	175
三、污渍通知单.....	177
四、客衣通知单.....	177
五、洗衣服务单.....	178
第六节 公共区域作业表格	179
一、PA主管每日报表.....	179
二、PA月份消耗品报表.....	180
三、公用卫生间检查表.....	181

第六章 星级酒店客房部作业文案

第一节 如何撰写常见文案	184
一、工作计划.....	184
二、工作总结.....	187
三、述职报告.....	188
第二节 客房部部门类文案	190
一、××酒店客房部年度工作计划.....	190
二、××酒店客房部月度工作计划.....	194
三、××酒店客房部年度工作总结.....	196
四、××酒店客房部月度工作总结.....	198



第三节 客房部个人类文案	200
一、××酒店客房部经理述职报告	200
二、××酒店客房部领班述职报告	204
三、××酒店客房部经理助理年中述职报告	206
四、××酒店客房部洗衣房领班述职报告	208
参考文献	210

第一章

星级酒店客房部组织设置

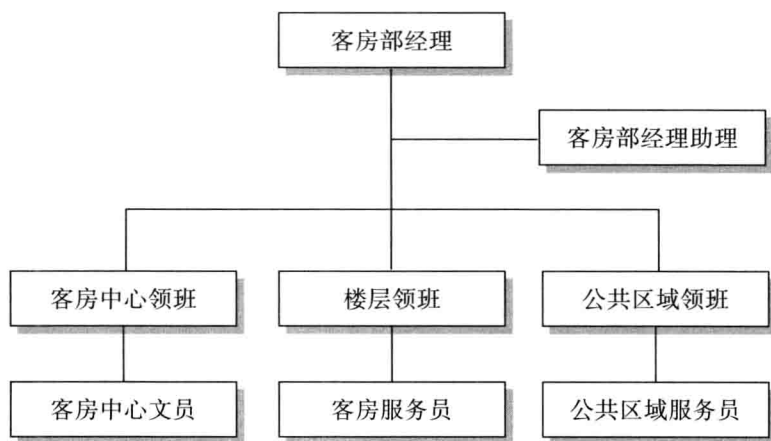
第一节 星级酒店客房部部门架构

一、不同星级酒店客房部的设置模式

由于星级酒店规模不同，其客房部的组织结构也不尽相同。本章重点介绍三星级、四星级和五星级酒店的设置模式。

（一）三星级酒店客房部设置模式

三星级酒店客房部的设置模式如下图所示。



注：三星级酒店客房部组织层级较为简单，由客房部经理直接领导客房中心、各楼层以及公共区域部门主管，安排相应的工作。

三星级酒店客房部组织架构图

（二）四星级酒店客房部设置模式

四星级酒店客房部的设置模式如下图所示。