

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)



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

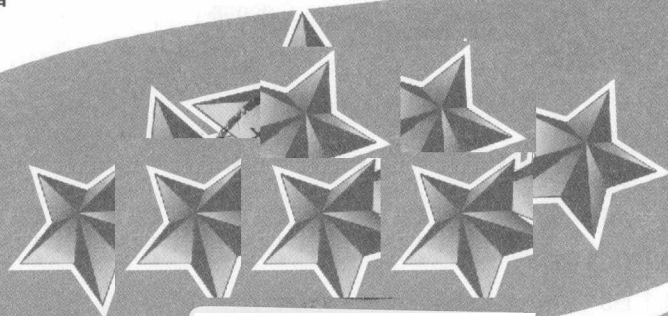
畅销 **11** 年
多次再版

现代酒店

星级服务标准 (修订版) (下)

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) 下册 / 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	28.5
字数	523 000 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 •

目 录

Contents

第五章 餐饮星级服务标准

导言	餐饮部的建立	424
	要点01: 餐饮部的地位和作用	424
	要点02: 星级标准对餐饮的要求	425
	要点03: 餐饮部的组织机构	428
第一节	餐饮部各岗位职责标准	429
	CY-001: 餐饮部经理职责标准	429
	CY-002: 餐饮领班职责标准	429
	CY-003: 迎宾员职责标准	430
	CY-004: 餐厅服务员职责标准	431
	CY-005: 收银员职责标准	431
	CY-006: 酒水员职责标准	432
	CY-007: 厨师长职责标准	432
	CY-008: 冷菜房职责标准	433
	CY-009: 点心房职责标准	433
	CY-010: 炉台人员职责标准	434
	CY-011: 打荷人员职责标准	434
	CY-012: 配菜人员职责标准	435
	CY-013: 传菜员职责标准	435
	CY-014: 洗菜、洗碗组职责标准	436
第二节	餐饮部服务标准流程	437
	CY-015: 餐饮业务预订工作标准流程	437

CY-016: 中、西餐点菜服务标准流程	438
CY-017: 宴会接待标准流程	439
CY-018: 酒吧工作标准流程	440
CY-019: 送餐工作标准流程	440
CY-020: 总厨工作标准流程	441
CY-021: 餐饮卫生清洁工作标准流程	442
CY-022: 食品原料、物料请购审批标准流程	443
CY-023: 零点服务标准流程	444
第三节 餐饮部对客服务标准	445
CY-024: 餐厅服务标准	445
CY-025: 托盘服务标准	448
CY-026: 餐巾折花服务标准	448
CY-027: 铺桌布服务标准	449
CY-028: 开餐前准备程序与标准	450
CY-029: 零点服务流程与标准	451
CY-030: 迎送零点客人程序与标准	452
CY-031: 小毛巾服务程序与标准	453
CY-032: 加位服务程序与标准	454
CY-033: 为客人点菜程序与标准	454
CY-034: 酒水服务程序与标准	455
CY-035: 结账服务程序与标准	457
CY-036: 撤桌服务程序与标准	457
CY-037: 厅面清场服务程序与标准	458
CY-038: 食品打包服务程序与标准	459
CY-039: 团队用餐服务标准	460
CY-040: 餐厅安全意外情况的预防处理标准	460
CY-041: 加工间卫生操作标准	462
CY-042: 厨房卫生操作标准	465
CY-043: 冷菜间卫生操作标准	471
CY-044: 面点间卫生操作标准	474

CY-045: 中餐摆桌标准	478
CY-046: 中餐宴会餐饮服务标准	481
CY-047: 中餐正餐的零点摆台服务标准	482
CY-048: 铺餐巾和拆筷套服务标准	483
CY-049: 餐前小菜服务标准	484
CY-050: 中餐派菜服务标准	484
CY-051: 中餐分菜服务标准	485
CY-052: 宴会摆台服务标准	486
CY-053: 宴会服务标准	487
CY-054: 宴会斟酒服务标准	488
CY-055: 宴会出菜服务标准	489
CY-056: 西餐餐桌摆设标准	490
CY-057: 西餐点菜服务标准	491
CY-058: 西餐餐桌服务标准	491
CY-059: 西餐订单书写标准	493
CY-060: 西餐开胃菜服务标准	494
CY-061: 西餐主菜服务标准	494
CY-062: 西式早餐摆桌服务标准	495
CY-063: 西式正餐摆桌服务标准	496
CY-064: 西式宴会摆桌服务标准	497
CY-065: 西式宴会服务标准	497
CY-066: 酒吧服务标准	499
CY-067: 宴会临时设吧服务标准	500
CY-068: 咖啡厅早餐服务标准	501
CY-069: 咖啡服务标准	502
CY-070: KTV包厢服务标准	503
第四节 餐饮部服务管理制度	504
CY-071: 营业前准备工作规定	504
CY-072: 餐饮部迎接工作规范	506
CY-073: 交接班制度	508



CY-074: 传菜工作规范	510
CY-075: 餐厅清退、取消、更改菜工作制度	511
CY-076: 餐饮部结账工作制度	512
CY-077: 餐饮部善后服务工作制度	514
CY-078: 客房送餐服务工作制度	515
CY-079: 餐厅卫生管理制度	517
CY-080: 巡视制度	518
CY-081: 厨房工作流程规范	519
第五节 餐饮部管理表单	523
CY-082: 标准食谱	523
CY-083: 标准酒谱	524
CY-084: 点心制作规格表	525
CY-085: 水果拼盘制作规格表	525
CY-086: 食品原料规格表	526
CY-087: 餐厅账单	526
CY-088: 一般小型宴会、酒会预订表	527
CY-089: 大型或中型宴酒会预订表	528
CY-090: 宴会预订单（工作人员用）	529
CY-091: 宴会通知单	529
CY-092: 餐厅外场清洁检查表	530
CY-093: 餐厅卫生工作考核表	531
CY-094: 食品质量顾客意见反馈表	532
CY-095: 餐饮部团队客情预报表	533
CY-096: 厨房菜点处理记录表	533
CY-097: 饮料验收日报表	534
CY-098: 宾客信息反馈表	534
CY-099: 客史档案登记表	535
CY-100: 吧台（餐厅）饮品进销存日报表	535
CY-101: 餐饮部厨房领料单	536
CY-102: 餐饮部（厨房）冷菜间消毒登记表	536

CY-103: 餐饮部(厨房)食品留样登记表	537
CY-104: 餐厨用具损耗报表	537

第六章 安全服务星级标准

导 言	安全部的建立	540
	要点01: 酒店安全的管理特点	540
	要点02: 安全部门的职能	541
	要点03: 酒店的安全组织和安全机构	541
第一节	安全部职责标准	544
	AQ-001: 安全部经理职责标准	544
	AQ-002: 安全部主管职责标准	544
	AQ-003: 安全部领班职责	545
	AQ-004: 监控员职责标准	546
	AQ-005: 巡逻员职责标准	546
	AQ-006: 夜班安检员职责标准	547
	AQ-007: KTV前门安全员职责标准	548
	AQ-008: 停车场安全员职责标准	548
	AQ-009: 打卡岗安全员职责标准	549
	AQ-010: KTV安全员职责标准	550
第二节	安全服务标准流程	551
	AQ-011: 保安员上岗工作标准流程	551
	AQ-012: 宾客迎送标准流程	552
	AQ-013: 治安紧急情况处理标准流程	553
	AQ-014: 非本店人员治安案件处理标准流程	554
	AQ-015: 紧急停电处理标准流程	554
	AQ-016: 大堂经理火灾报警处理标准流程	555
第三节	安全服务工作程序与标准	556
	AQ-017: 钥匙收发工作程序与标准	556

AQ-018: 收发对讲机工作程序与标准	557
AQ-019: 接受火警电话报查工作程序与标准	557
AQ-020: 监控工作程序与标准	558
AQ-021: 门卫工作程序与标准	558
AQ-022: 巡查工作程序与标准	561
AQ-023: 消防员工作程序与标准	562
AQ-024: 内保工作程序与标准	564
AQ-025: 停车场保安工作程序与标准	568
AQ-026: 打卡值班员工作程序	569

第四节 安全保卫管理制度 571

AQ-027: 酒店各部门安全检查制度	571
AQ-028: 酒店会客登记制度	572
AQ-029: 住店客人丢失财物处理细则	573
AQ-030: 对发生抢劫、绑架、凶杀、枪杀等恶性案件的 应急预案	574
AQ-031: 对打架斗殴、流氓滋扰的防范和应急预案	576
AQ-032: 对食物中毒的防范及应急预案	578
AQ-033: 对精神病、上访、出丑闹事人员的防范应急预案	579
AQ-034: 发生突然意外死亡事故的应急处理预案	580
AQ-035: 爆炸及可疑爆炸物品的紧急处理预案	582
AQ-036: 发生盗窃案件的应急处理预案	583
AQ-037: 酒店桑拿部发生火灾事故应急预案	584
AQ-038: 酒店发生火灾事故应急预案	587
AQ-039: 酒店防台风预案	592

第五节 安全保卫管理表单 602

AQ-040: 保安部值班日记	602
AQ-041: 紧急情况核对表	603
AQ-042: 夜间安全巡查记录表	607

AQ-043: 安全检查日报	608
AQ-044: 巡逻检查到岗记录表	609
AQ-045: 酒店大型活动、重要客人来店保卫记录	609
AQ-046: 酒店内部警卫方案记录表	610
AQ-047: 客人丢失物品访问记录表	611
AQ-048: 宾客财务被窃情况表	611
AQ-049: 酒店危险物品管理登记表	612
AQ-050: 治安隐患安全记录表	613
AQ-051: 监控中心交接记录表	613
AQ-052: 安全隐患整改通知单	614
AQ-053: 重点部位防火安全检查表	615
AQ-054: 各部门消防安全自检日报表	616

第七章 酒店营销管理标准

导言	营销部的建立	618
	要点01: 酒店营销的概念	618
	要点02: 酒店营销的活动	618
	要点03: 酒店营销部结构与职能	619
第一节	营销部职责标准	621
	YX-001: 营销总监职责标准	621
	YX-002: 销售部经理职责标准	622
	YX-003: 销售部主管职责标准	623
	YX-004: 销售员职责标准	624
第二节	市场营销标准流程	626
	YX-005: 市场营销计划报批标准流程	626
	YX-006: 市场营销计划执行与控制工作标准流程	626
	YX-007: 长包房销售工作标准流程	627
	YX-008: 重大活动策划标准流程	628



YX-009: 免费房的申请标准流程	628
YX-010: 广告策划工作标准流程	629
YX-011: 订房中心及网络操作标准流程	630
YX-012: 会议销售业务操作标准流程	631
YX-013: 签订合同工作标准流程	632
YX-014: 续签销售合同工作标准流程	633

第三节 市场营销工作标准 634

YX-015: 市场营销计划制订工作标准	634
YX-016: 拜访销售工作流程与标准	637
YX-017: 电话销售工作标准	638
YX-018: 陪同参观工作标准	639
YX-019: 处理投诉工作标准	640
YX-020: 会议接待程序与标准	641
YX-021: 客房、餐饮预订操作标准	642
YX-022: 旅行社团队接待流程与标准	644
YX-023: 政府代表团、高端商务客人接待工作标准	645
YX-024: 广告宣传片制作流程标准	646
YX-025: 档案管理工作标准	647
YX-026: VIP通知单的申请及操作程序与标准	649
YX-027: 信贷协议签订程序标准	655
YX-028: 各项预订单的分发流程与标准	656

第四节 市场营销管理制度 657

YX-029: 市场营销计划管理制度	657
YX-030: 销售合同管理制度	657
YX-031: 营销预算管理制度	658
YX-032: 预订单存档管理制度	659
YX-033: 拜访客户制度	660
YX-034: 营销例会制度	660
YX-035: 营销部部门管理制度	662

YX-036: 销售部工作沟通与协作办法	664
第五节 市场营销管理表单	667
YX-037: 公关活动情况统计表	667
YX-038: 每日销售拜访报告	667
YX-039: 竞争酒店调查报告	668
YX-040: 销售情况统计月报表	669
YX-041: 客户访问卡	669
YX-042: 新单位走访情况表	670
YX-043: 客户与酒店往来记录表	670
YX-044: 客户档案表	671
YX-045: 商业客户申请表	672
YX-046: 个人贵宾卡申请表	673

第八章 工程设备星级管理标准

导言 工程部的建立	676
要点01: 酒店工程管理的重要性	676
要点02: 酒店工程部的功能	677
要点03: 酒店工程部组织结构	678
第一节 工程部岗位职责标准	679
GC-001: 工程总监职责标准	679
GC-002: 工程部经理职责标准	679
GC-003: 值班工程师职责标准	680
GC-004: 主管工程师职责标准	680
GC-005: 工程部文员职责标准	681
GC-006: 值班电工领班职责标准	682
GC-007: 值班电工职责标准	682
GC-008: 维修电工领班职责标准	683
GC-009: 维修电工职责标准	683



GC-010: 电梯工领班职责标准	683
GC-011: 电梯工职责标准	684
GC-012: 空调领班职责标准	684
GC-013: 空调工职责标准	685
GC-014: 锅炉领班	685
GC-015: 锅炉工职责标准	685
GC-016: 弱电领班职责标准	686
GC-017: 弱电工职责标准	686
GC-018: 机修领班职责标准	687
GC-019: 机修工职责标准	687
GC-020: 装修工领班	687
GC-021: 装饰工职责标准	688
GC-022: 给排水领班职责标准	688
GC-023: 给排水工职责标准	689
第二节 工程设备管理标准流程	690
GC-024: 设备日常保养标准流程	690
GC-025: 设备报废处理标准流程	690
GC-026: 设备报修标准流程	691
GC-027: 设备检修标准流程	691
GC-028: 设备故障/事故处理标准流程	692
GC-029: 增改项目标准流程	692
GC-030: 配电巡检标准流程	693
GC-031: 发电机检修标准流程	693
GC-032: 给排水巡检标准流程	694
GC-033: 锅炉运行检查标准流程	694
GC-034: 空调运行检查标准流程	695
GC-035: 电梯日常巡检标准流程	695
GC-036: 电梯事故处理标准流程	696
GC-037: 程控交换机检修标准流程	696
GC-038: 安全监控系统保养标准流程	697

GC-039: 设备购置标准流程	697
第三节 工程设备维修服务程序与标准	698
GC-040: 日常报修/维修服务程序与标准	698
GC-041: 特别抢修工作服务程序与标准	699
GC-042: 工程突发事件处理服务程序与标准	700
GC-043: 重大活动工程服务程序与标准	703
GC-044: 设施改造工程服务程序与标准	704
GC-045: 万能工日常检修服务程序与标准	705
GC-046: 软化水操作服务程序与标准	707
GC-047: 锅炉运行管理服务程序与标准	707
GC-048: 锅炉设备维修保养服务程序与标准	709
GC-049: 电梯操作服务程序与标准	711
GC-050: 电梯维修保养服务程序与标准	712
GC-051: 电气安全操作服务程序与标准	714
GC-052: 电气事故处理服务程序与标准	716
GC-053: 弱电专业检修服务程序与标准	717
GC-054: 冷冻机操作服务程序与标准	721
GC-055: 冷冻机维修保养服务程序与标准	722
GC-056: 中央空调主机房操作服务程序与标准	723
GC-057: 临时维修项目服务程序与标准	725
GC-058: 装修巡视检查服务程序与标准	725
GC-059: 消防器材检查服务程序与标准	726
GC-060: 施工现场检查服务程序与标准	728
第四节 工程设备管理制度	729
GC-061: 工程部基础管理制度	729
GC-062: 值班和交接班制度	731
GC-063: 工程部申购、申领材料制度	732
GC-064: 设备运行管理制度	733
GC-065: 工程部工作操作程序	735



第五节 工程设备管理表单	738
GC-066: 工程检查记录表	738
GC-067: 工程维修单	739
GC-068: 工程维修反馈单	740
GC-069: 大修记录表	740
GC-070: 酒店工程单位请修单位登记表	741
GC-071: 酒店每日工程保养记录卡	741
GC-072: 酒店工程开工申请书	742
GC-073: 酒店能源使用记录表	743
GC-074: 万能工检修项目表	744
GC-075: 计划工作记录表(万能工)	747
GC-076: 万能技工工作登记表	747

第九章 财务管理标准

导 言	财务部的建立	750
	要点01: 财务部在酒店中的作用	750
	要点02: 财务部的组织结构	750
第一节	财务部职责标准	752
	CW-001: 财务部经理职责标准	752
	CW-002: 财务主管职责标准	753
	CW-003: 审计主管职责标准	754
	CW-004: 电脑主管职责标准	755
	CW-005: 电脑维护员职责标准	755
	CW-006: 费用会计职责标准	756
	CW-007: 成本会计职责标准	757
	CW-008: 信贷员职责标准	758
	CW-009: 日间核数员职责标准	759
	CW-010: 夜间核数员职责标准	760

CW-011: 出纳职责标准	760
CW-012: 仓库管理员职责标准	761
CW-013: 收银领班职责标准	762
CW-014: 收银员职责标准	763

第二节 财务管理程序与标准 764

CW-015: 餐厅收银工作程序与标准	764
CW-016: 康乐收银工作程序与标准	767
CW-017: 前厅收银工作程序与标准	771
CW-018: 出纳操作程序与标准	777
CW-019: 现金装投放及交接程序与标准	779
CW-020: 总出纳工作程序与标准	780
CW-021: 日核核数员工作程序与标准	781
CW-022: 夜间核数员工作程序与标准	783
CW-023: 应收应付账款控制程序与标准	785
CW-024: 账单及其资料装订作业标准	788
CW-025: 固定资产管理作业程序与标准	789
CW-026: 员工薪金发放工作程序与标准	790
CW-027: 收货与入库程序与标准	791
CW-028: 电脑房日常工作程序与标准	792

第三节 财务管理制度 794

CW-029: 财务计划管理规定	794
CW-030: 前厅备用金控制制度	795
CW-031: 前厅部坏账控制制度	796
CW-032: 房间价格的审核控制制度	797
CW-033: 收入审核控制制度	798
CW-034: 关于挂账的控制规定与程序	802
CW-035: 关于现金付款的规定和程序	803
CW-036: 资金管理规定	804
CW-037: 固定资产管理规定	805

CW-038: 家具用具 (低值易耗品) 的管理	807
CW-039: 业务招待宴请费用的控制	808
CW-040: 成本管理规定	810
CW-041: 发票管理制度	811
第四节 财务管理表单	813
CW-042: 预付款单	813
CW-043: 收银员缴款袋	814
CW-044: 承诺付款书	815
CW-045: 现金支取申请单	816
CW-046: 总出纳现金收入日报表	817

第十章 人力资源管理标准

导言 人力资源部的建立	820
要点01: 人力资源部的任务	820
要点02: 人力资源部的组织结构图	820
第一节 人力资源部各岗位职责标准	823
RL-001: 人力资源部经理岗位职责标准	823
RL-002: 劳资福利主管岗位职责标准	823
RL-003: 人力资源外勤主管岗位职责标准	824
RL-004: 文员岗位职责标准	825
RL-005: 培训质检主管岗位职责标准	825
RL-006: 培训教师岗位职责标准	826
RL-007: 员工宿舍管理员岗位职责标准	826
第二节 人力资源管理制度	827
RL-008: 员工手册	827
RL-009: 入职离职制度	843
RL-010: 假期制度	845
RL-011: 考勤制度	847