

把每一项工作落到实处的执行手册

李 雯◎编著

酒店客房部 精细化管理 与服务规范

(第2版)

- 标准与规范
- 文书与表单
- 问题与方案

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列

酒店客房部 精细化管理与服务规范

(第2版)

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

酒店客房部精细化管理与服务规范 / 李雯编著. --
2版. -- 北京: 人民邮电出版社, 2011.8
(弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列)
ISBN 978-7-115-25997-4

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—商业管理②饭店—商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第137456号

内 容 提 要

本书以精细化、规范化、实用化为原则,全面介绍了酒店客房部的各种工作事项,对酒店客房服务中的重点问题进行了详细说明。全书内容主要包括酒店客房部岗位与规范制度设计、客房服务中心精细化管理、楼层服务精细化管理、公共区域服务精细化管理、洗衣房精细化管理、布草房精细化管理共6大项。

本书适用于酒店管理人员,尤其是客房部管理人员参考、使用,也可以作为酒店客房部一线人员的岗位培训教材和高校酒店管理专业的教材教辅。

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 酒店客房部精细化管理与服务规范 (第2版)

-
- ◆ 编 著 李 雯
责任编辑 姜 珊
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫正大印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 15.5 2011年8月第2版
字数: 170千字 2011年8月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-25997-4

定价: 33.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”

第2版序

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”第2版的编写延续了第1版编写的总体原则，即分部门、精细化、规范化、实用化，而在具体的编写结构上比第1版更加清晰和模块化。

本系列图书第2版针对酒店六大部门，从工作任务出发，明确了各部门的主要工作事项；并根据工作任务设计了岗位名称和岗位数量，进行了岗位描述，给出了各岗位的绩效考核量表；对各项工作进行了执行层面的细化，并且对服务中的重点问题进行了详细说明；较第1版更加精细化和层次化，更加切合酒店从业人员实际工作的需要。

1. 分部门

本系列图书第2版在第1版10个品种的基础上精挑细选，最终确定了6个品种进行再版，它们分别是《酒店财务部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店采购部、仓储部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店餐饮部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店客房部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店前厅部精细化管理与服务规范（第2版）》、《酒店营销部精细化管理与服务规范（第2版）》。

2. 精细化

本系列图书第2版把酒店六大部门的主要工作从工作任务、岗位设置、岗位职责、绩效考核、工作程序、服务标准、文书表单、问题解决8个方面进行了层层分解；较第1版增加了工作任务、岗位设置两大模块，充实了解决方案模块，形成了一套可执行的工作体系；这样既便于使用者参照执行，也便于酒店开展新员工培训。

3. 规范化

本系列图书第2版为酒店六大部门的重要工作事项明确了程序，设定了标准，提供了文书表单，并制定了解决方案，还将这些内容进行了组合，为各部门各项服务工作的执行和优化提供了规范化的参考模板。

4. 实用化

本系列图书第2版为酒店各部门的一线员工、管理人员以及酒店管理培训人员提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书，是酒店各个部门必备的规范化管理用书。

本次改版希望通过以上的“一分”、“三化”和“八分解”，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大酒店从业人员提供一套完整、精细、规范、实用的操作规程。

第2版前言

《酒店客房部精细化管理与服务规范（第2版）》是“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”图书中的一本。本书紧紧围绕“一分”、“三化”和“八分解”的思路，把酒店客房部的工作**落到实处**，较第1版更加**精细化和层次化**，更加切合酒店客房部从业人员实际工作的需要。

工作任务：针对酒店客房部岗位与规范制度设计、客房服务中心精细化管理、楼层服务精细化管理、公共区域服务精细化管理、洗衣房精细化管理、布草房精细化管理六大管理服务事项，具体描述了客房部人员的主要工作内容，使读者明确各个服务事项的要求。

岗位设置：针对酒店客房部提供的每一项服务，设定了服务工作岗位，明确了岗位名称、岗位数量和层级关系。

岗位职责描述：针对客房部每个具体的职能岗位，对岗位职责进行了详细描述，明确了执行者的具体工作事项和自己在组织中所处的位置。

岗位绩效考核：针对客房部每个具体的服务岗位，设计了考核内容、考核指标及目标值，以便管理人员对员工进行考核。

工作程序：针对客房部的每一项工作，进行了工作程序和步骤设计，并指出关键点，设计了具体的工作目标。

服务标准：针对酒店客房部每项具体工作要达到的要求，给出了具体的服务标准和规范，让读者清楚每项服务的尺度。

文书表单：针对酒店客房部的每一项工作，给出了落实过程中所需要的文书或表单，方便读者参照使用。

问题解决：针对酒店客房部在工作中经常会遇到的问题，给出了可供读者借鉴的问题解决方案，有助于读者解决现存的问题、预防可能发生的问题。

在本书编写的过程中，孙立宏、杨杨、刘井学、孙宗坤负责资料的收集和整理，邓长发、杨永余、廖应涵、王建霞、赖小丽负责图表的编排，李静、谢庆强参与编写修订了本书的第一、二章，袁燕华、韩伟静参与编写修订了本书的第三章、第四章，郭强参与编写修订了本书的第五章，翟振芳参与编写修订了本书的第六章，全书由李雯统撰定稿。

目 录

第一章 客房部岗位与规范制度设计	1
第一节 客房部服务事项与岗位设置	3
一、客房部服务事项	3
二、客房部岗位设置	4
第二节 客房部岗位职责描述	5
一、客务总监岗位职责	5
二、客房部经理岗位职责	6
三、客房部经理助理岗位职责	8
第三节 客房部岗位考核量表	9
一、客务总监绩效考核量表	9
二、客房部经理绩效考核量表	9
三、客房部经理助理绩效考核量表	10
第四节 客房部服务标准与服务规范	10
一、客房服务工作质量标准	10
二、客房环境管理工作标准	13
第五节 客房部精细化管理制度设计	15
一、客房部新员工管理制度	15
二、客房部员工工作制度	17
三、客房部员工考勤制度	19
四、客房部安全管理办法	20
五、客房部工作例会管理制度	22
六、客房部服务质量管理制度	23
七、客房部人事管理管理制度	24

第二章 客房服务中心精细化管理	27
第一节 客房服务中心工作任务与岗位设置	29
一、客房服务中心工作任务	29
二、客房服务中心岗位设置	30
第二节 客房服务中心岗位职责描述	30
一、客房服务中心主管岗位职责	30
二、日常用品管理员岗位职责	31
三、安全检查员岗位职责	32
第三节 客房服务中心岗位绩效考核量表	33
一、客房服务中心主管绩效考核量表	33
二、日常用品管理员绩效考核量表	34
三、安全检查员绩效考核量表	34
第四节 客房服务中心工作程序与关键问题	35
一、物资发放程序与关键问题	35
二、物资盘点程序与关键问题	36
三、客房钥匙管理程序与关键问题	37
四、意外火情处理程序与关键问题	38
五、意外跑水处理程序与关键问题	39
第五节 客房服务中心服务标准与服务规范	40
一、物资领取与发放规范	40
二、客房钥匙管理规范	41
三、客房设备管理规范	41
四、客房防盗管理规范	42
五、客房防火安全工作规范	43
六、客房安全检查工作规范	44
第六节 客房服务中心服务常用文书与表单	45
一、客用品月度计划报表	45
二、客房用品配备一览表	45
三、客房日用品领用单	45

四、物资盘点报告表	46
五、万能钥匙交接表	46
六、客房设备报修单	46
七、客房设备档案表	47
八、客房设备档案卡	48
九、设备维修记录表	48
十、客房安全检查表	48
十一、来访人员登记表	49
十二、客人遗留物品登记表	49
十三、客用品日耗统计表	50
十四、特殊客用品领用、借用记录表	50
十五、客人借用物品记录表	51
第七节 客房服务中心服务质量提升方案	51
一、客房用品的管理方案	51
二、客人遗留物品的处理方案	54
三、客房成本费用的控制方案	57
四、客人特殊事件的处理方案	57
五、客房工作钥匙的管理方案	59
第三章 楼层服务精细化管理	63
第一节 楼层服务工作任务与岗位设置	65
一、楼层服务工作任务	65
二、楼层服务岗位设置	66
第二节 楼层服务岗位职责描述	66
一、楼层主管岗位职责	66
二、楼层领班岗位职责	67
三、客房服务员岗位职责	68
第三节 楼层服务岗位考核量表	69
一、楼层主管绩效考核量表	69
二、楼层领班绩效考核量表	70

三、客房服务员绩效考核量表	70
第四节 楼层服务程序与关键问题	71
一、工作车整理程序与关键问题	71
二、做床程序与关键问题	72
三、开夜床程序与关键问题	73
四、加床服务程序与关键问题	74
五、电梯迎接服务程序与关键问题	75
六、迎客入房服务程序与关键问题	76
七、送毛巾欢迎茶程序与关键问题	77
八、送别客人服务程序与关键问题	78
九、进入客房工作程序与关键问题	79
十、客房日常清洁程序与关键问题	80
十一、客用杯子清洁程序与关键问题	81
十二、客房电话清洁程序与关键问题	82
十三、客房冰箱清洁程序与关键问题	83
十四、房门清洁保养程序与关键问题	84
十五、空调清洁保养程序与关键问题	85
十六、清洁工具消毒程序与关键问题	86
十七、客房卫生间清洁程序与关键问题	87
十八、玻璃及镜子清洁程序与关键问题	88
十九、木制家具清洁保养程序与关键问题	89
二十、为客提供擦鞋服务程序与关键问题	90
二十一、客房酒水饮料补充程序与关键问题	91
第五节 楼层服务标准与服务规范	92
一、VIP 迎宾服务规范	92
二、客房卫生服务规范	93
三、卫生间检查工作标准	94
四、客人换房服务规范	96
五、客房用品配备工作标准	97
六、客房设备用品配备摆放规范	99

七、客房设备用品检查工作标准	103
第六节 楼层服务常用文书与表单	105
一、做房记录表	105
二、布草使用环保卡	105
三、床单被罩免洗卡	106
四、清洁用品申领表	106
五、房间清扫记录表	106
六、房态检查报表	107
七、房态更改记录表	107
八、楼层主管报表	107
九、楼层服务白班日志	108
十、楼层服务夜班日志	108
十一、楼层服务交接班记录	108
十二、客房酒水饮料申领单	109
十三、客房楼层领班查房表	109
十四、楼层客人流量统计表	111
十五、楼层物品盘存表	111
十六、楼层领料单	112
十七、楼层每日消耗用品汇总表	112
十八、楼层客用品月消耗对比表	113
十九、客人遗留物品记录表	114
二十、住店客人意见征询表	114
二十一、楼层访客登记单	115
二十二、客房清扫派工单	115
第七节 楼层服务质量提升方案	116
一、客人投诉的处理方案	116
二、客人异常行为的处理方案	117
三、客人要求开门的处理方案	118
四、客房清洁作业的控制方案	119
五、客房卫生检查的实施方案	122

第四章 公共区域服务精细化管理	125
第一节 公共区域服务工作任务与岗位设置	127
一、公共区域服务工作任务	127
二、公共区域服务岗位设置	128
第二节 公共区域岗位职责描述	128
一、公共区域主管岗位职责	128
二、保洁领班岗位职责	130
三、保洁员岗位职责	131
四、绿化领班岗位职责	132
五、园艺工岗位职责	133
第三节 公共区域岗位考核量表	134
一、公共区域主管绩效考核量表	134
二、保洁领班绩效考核量表	134
三、保洁员绩效考核量表	134
四、绿化领班绩效考核量表	135
五、园艺工绩效考核量表	135
第四节 公共区域工作程序与关键问题	136
一、地毯干洗工作程序与关键问题	136
二、地毯抽洗工作程序与关键问题	137
三、地板起蜡工作程序与关键问题	138
四、地板打蜡工作程序与关键问题	139
五、烟灰桶清洁工作程序与关键问题	140
六、电梯清洁保养工作程序与关键问题	141
七、布艺沙发清洁工作程序与关键问题	142
八、大理石清洁保养工作程序与关键问题	143
九、吸尘器使用保养工作程序与关键问题	144
十、公区卫生间服务工作程序与关键问题	145
十一、修剪草坪工作程序与关键问题	146
十二、花卉植物养护工作程序与关键问题	147
十三、观赏鱼日常养护工作程序与关键问题	148

第五节 公共区域服务标准与服务规范	149
一、公共区域卫生清洁标准	149
二、清洁设备使用保养规范	150
三、室内插花操作规范	151
四、室内绿植养护操作规范	152
五、室外花木养护操作规范	153
六、室外盆景养护操作规范	155
七、观赏鱼养护操作规范	155
第六节 公共区域服务常用文书与表单	156
一、地毯清洗记录表	156
二、卫生清洁日报表	156
三、保洁员交接班表	157
四、鲜花消耗日报表	157
五、清洁设备保养记录表	158
六、公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表	158
七、公共区域卫生检查记录表	158
八、公共洗手间检查记录表	159
第七节 公共区域服务质量提升方案	159
一、公共区域保洁的控制方案	159
二、公共区域污渍的清洁方案	161
三、雨天卫生清洁的应急方案	163
第五章 洗衣房精细化管理	165
第一节 洗衣房工作任务与岗位设置	167
一、洗衣房工作任务	167
二、洗衣房岗位设置	168
第二节 洗衣房岗位职责描述	169
一、洗衣房主管岗位职责	169
二、洗衣房领班岗位职责	170
三、客衣收发员岗位职责	171

四、干洗工岗位职责	172
五、水洗工岗位职责	173
六、熨烫工岗位职责	174
第三节 洗衣房岗位考核量表	175
一、洗衣房主管绩效考核量表	175
二、洗衣房领班绩效考核量表	175
三、客衣收发员绩效考核量表	175
四、干洗工绩效考核量表	176
五、水洗工绩效考核量表	176
六、熨烫工绩效考核量表	176
第四节 洗衣房工作程序与关键问题	177
一、客衣收取工作程序与关键问题	177
二、客衣检查工作程序与关键问题	178
三、客衣打号工作程序与关键问题	179
四、客衣去污工作程序与关键问题	180
五、客衣水洗工作程序与关键问题	181
六、客衣干洗工作程序与关键问题	182
七、衬衫熨烫工作程序与关键问题	183
八、衬衫折叠工作程序与关键问题	184
九、西服上衣熨烫工作程序与关键问题	185
十、西服裤子熨烫工作程序与关键问题	186
十一、T恤衫熨烫工作程序与关键问题	187
十二、客衣送回工作程序与关键问题	188
第五节 洗衣房服务标准与服务规范	189
一、洗衣房员工工作规范	189
二、客衣洗涤质量标准	190
三、客衣熨烫质量标准	191
四、客衣包装工作规范	192
第六节 洗衣房常用文书与表单	193
一、客衣洗衣单	193

二、客衣登记表	193
三、客衣送回确认单	194
四、客衣洗衣收费日报表	194
五、洗衣房营业月报表	194
第七节 洗衣房服务质量提升方案	195
一、转房客衣的处理方案	195
二、客衣纠纷预防与处理方案	195
三、特殊客衣的服务方案	196
第六章 布草房精细化管理	199
第一节 布草房工作任务与岗位设置	201
一、布草房工作任务	201
二、布草房岗位设置	202
第二节 布草房岗位职责描述	203
一、布草房主管岗位职责	203
二、布草房领班岗位职责	204
三、布草房收发员岗位职责	205
四、洗涤工岗位职责	206
五、烘干熨烫工岗位职责	206
六、缝纫工岗位职责	207
第三节 布草房岗位考核量表	208
一、布草房主管绩效考核量表	208
二、布草房领班绩效考核量表	208
三、布草收发员绩效考核量表	208
四、洗涤工绩效考核量表	209
五、烘干熨烫工绩效考核量表	209
六、缝纫工绩效考核量表	209
第四节 布草房工作程序与关键问题	210
一、客房布草收取程序与关键问题	210
二、布草调换工作程序与关键问题	211

三、布草洗涤工作程序与关键问题	212
四、厨衣洗涤工作程序与关键问题	213
五、床单烫平工作程序与关键问题	214
六、口布烫平工作程序与关键问题	215
七、毛巾烘干工作程序与关键问题	216
八、布草折叠工作程序与关键问题	217
九、布草报损工作程序与关键问题	218
第五节 布草房服务标准与服务规范	219
一、布草房管理规范	219
二、布草收发管理规范	220
三、布草报损管理标准	221
四、缝纫工日常工作规范	222
五、巾类布草折叠包装工作规范	223
第六节 布草房服务常用文书与表单	223
一、布草洗涤收取单	223
二、工服洗涤收取单	224
三、工服洗涤登记表	225
四、布草洗涤记录单	225
五、特殊布草记录表	225
六、布草报损记录表	225
七、客房布草月盘点表	226
八、餐厅布草月盘点表	227
第七节 布草房服务质量提升方案	228
一、布草服务的控制方案	228
二、布草二次污染的防范方案	230
三、布草报损处理的实施方案	230