

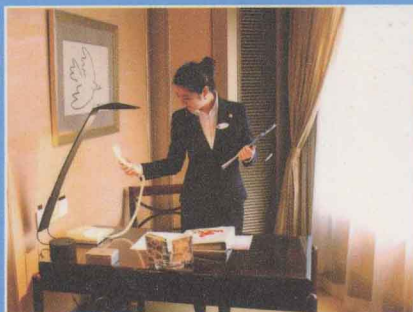


饭店标准操作程序即查即用手册

锦江（北方）管理有限公司

吕海岩/主编

饭店前厅 标准操作程序 即查即用手册



源于锦江多年管理实践
程序讲解表格化，叙述简洁，操作规范
索引明晰，查找方便



旅游教育出版社



饭店标准操作程序即查即用手册



锦江（北方）管理有限公司

饭店前厅 标准操作程序 即查即用手册

吕海岩/主编



旅游教育出版社

策划编辑: 赖春梅

责任编辑: 赖春梅 朱海犀

本书图片由陈小疆摄于昆仑饭店

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅标准操作程序即查即用手册/吕海岩主编. —北京: 旅游教育出版社, 2010.1

(饭店标准操作程序即查即用手册)

ISBN 978-7-5637-1879-5

I. 饭… II. 吕… III. 饭店—商业管理—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第181346号

饭店标准操作程序即查即用手册
饭店前厅标准操作程序即查即用手册
吕海岩 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	13.75
字 数	196千字
版 次	2010年1月第1版
印 次	2010年1月第1次印刷
定 价	28.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编委会名单

主 编：吕海岩

副 主 编：杨少锋 戴钟旗 蔡邱一

执行编委：孙晨阳 盛 利

编 委：吴春兰 杜爱萍 陈吉湘 边 彦 郑开颜

胡光禧 周燕翔 陈小疆 伍 君 赵 馥

梁 艳 黄 娟 王丽君 齐 敏



总序

锦江（北方）管理有限公司，是锦江国际集团在北方地区的一家地区性饭店管理公司，已有 15 年的发展历程。在这 15 年里，我们在管理方面始终高度关注饭店的待客服务品质，高度关注热情待客、温馨服务的文化氛围，坚持培养和打造一支为客人提供优质服务的员工队伍。实践证明，员工优质服务的基石，一是先进的服务理念，二是科学、严谨、标准化的操作程序。

本套书籍汇集了锦江（北方）管理有限公司通过多年服务实践形成的饭店三大核心产品（前厅、客房、餐饮）的运作程序和标准，其突出特点是简洁、实用、便于检索和操作。

这套运作程序和标准，体现了高星级饭店服务的特点，融入了国际先进饭店管理的经验，提炼了锦江多年的较为成熟的管理经验和操作标准。

从目前中国大陆地区饭店业的发展态势看，饭店管理质量的提升，必须经过一个国际化、标准化、程序化的进程。我们的做法是：员工在日常技能培训中，依照每一个岗位的标准操作程序反复练习，并对其反复考核，使工作标准成为员工的行为习惯。在各种服务质量管理和检查中，必须依照标准操作程序进行检查衡量，促使员工将操作程序牢记在心，熟练运用。只有在标准化、程序化成为员工操作的习惯动作之后，他们才能根据“让客人完全满意”的理念，提供人性化的、



温馨的、超值的优质服务，才能赢得宾客的真心满意。

这套标准操作程序，不仅是员工服务的操作依据，而且还是培训师培训员工技能的必备教材，可供培训师进行实操教学使用；同时，也是各级管理人员的检查标准，可供管理者日常指导、规范和检查各个岗位工作使用。

作为饭店行业的管理公司，我们的使命就是不断吸纳国际先进经验，不断总结我们自己创造的可行模式，提升饭店的服务和管理质量。为了与业界共享先进的、适用于我国饭店行业现状的经验，我们做成这套即查即用手册，奉献给业界同仁，也寄望业界同仁对这套标准和程序给予改进。



前言

锦江（北方）管理有限公司在按照国际化饭店管理标准不断发展的同时，根据质量管理的需要，不断完善各个服务岗位的标准操作程序，公司高层管理者一贯强调服务的标准程序要成为各个岗位人员工作的依据，以保证服务的品质和操作的标准化。为了执行标准不走样，公司每年将员工岗位操作程序和标准作为培训内容，列入培训工作计划和培训大纲中；为了确保员工执行程序不走样，公司每年都有计划地组织人员认真检查员工标准操作程序的执行情况，并根据发展的需要标准操作程序进行修订。

《饭店前厅标准操作程序即查即用手册》中包括大堂经理操作标准程序（含客户关系接待操作标准程序）、前台接待操作标准程序、客房预订操作标准程序、行李礼宾部操作标准程序、总机话务操作标准程序、商务中心操作标准程序。共6大部分，142个操作程序、722项操作要点、33张图片、7份工作表单。

这些操作程序，是锦江（北方）管理有限公司依据昆仑饭店多年使用的行之有效的客房专业操作程序，吸收国际先进饭店操作程序的精华，并经过合理地改进融合形成的，更加体现了现代化、人性化服务的特点，更加贴近中国人自己管理的高星级饭店的服务特色，更加适用于饭店前厅专业通用的工作标准。

该即查即用手册的主要特点是：程序叙述简洁，操作标准规范，员工易



学易用，索引明晰，查找方便。

虽然各个饭店内部设施大同小异，但是各个饭店管理和服务的历史和依据不同，我们尽可能照顾到方方面面的情况，本着既专业又普及，既求大同，又存小异的原则，所编程序以大多数饭店的操作标准为依据，有些标准操作程序不一定适用于所有的饭店情况，但仍可以作为参考。

饭店行业的工作标准是不断发展的，随着设备设施的不断改进和智能化的不断普及更新，虽然本手册目前并不落后，但是它只能代表表现阶段的水平，它也将在实践的过程中不断改进。

我们将这份饭店行业的工作标准奉献给业界共享，也希望业界提出宝贵的修改意见和建议，以便共同提高。

编者

2009年8月6日



大堂经理操作标准程序	1
1. 接听电话程序	2
2. 客人投诉处理程序	4
3. 客人损坏饭店财物处理程序	6
4. 医疗服务程序	7
5. 失物招领程序	9
6. 客人报失处理程序	11
7. 争议房的处理程序	13
8. 公共区域的巡视程序	15
9. 机场接机未果的处理程序	16
10. 信用额度的检查程序	17
11. 接听电话程序	18
12. 办理重要客人入住程序	19
13. 办理重要客人离店程序	20
14. 重要客人的查房程序	21
15. 紧急情况处理程序	24
16. 客人在店受伤的处理程序	25
17. 客人在店意外死亡的处理程序	27
18. 客人肢体冲突的处理程序	29



19. 客人醉酒处理程序	30
20. 客人物品失窃处理程序	31
21. 骚扰电话的处理程序	32
22. 超额预订处理程序	33

前台接待处操作标准程序..... 35

1. 接听电话程序	36
2. 办理有预订散客人住程序	37
3. 办理有预订并早到店客人入住程序	39
4. 办理无预订散客人住程序	40
5. 办理团队入住程序	42
6. 残障人士入住程序	44
7. 持旅行社住房凭证的接待程序	46
8. 电脑死机时安排客人入住程序	48
9. 客人入住房间未打扫处理程序	50
10. 房间增销程序	51
11. 收取现金押金程序	52
12. 收取信用卡付押金程序	53
13. 收取支票程序	54
14. 建立客史记录程序	55
15. 户籍查控程序	56
16. 客人要求加密的服务程序	57
17. 客人办理换房程序	58
18. 客人办理续住程序	59
19. 客人办理加床程序	60
20. 为客人制作钥匙程序	61
21. 为客人办理留言程序	63
22. 客人入住升级程序	64

23. 退房通知查房程序	66
24. 办理散客结账程序	67
25. 办理团队结账程序	69
26. 账务冲减程序	71
27. 办理电话退房程序	72
28. 现金结账程序	74
29. 退押金程序	75
30. 信用卡结账程序	76
31. 取消内卡、外卡预授权程序	77
32. 支票结账程序	78
33. 支票退款程序	79
34. 房费公费支付结账程序	80
35. 客人对房费争议的处理程序	81
36. 客人对其他费用争议处理程序	82
37. 确认客人离店时间程序	84
38. 处理客人晚结账并加收日用房 (Day Use) 结账程序	85
39. 开发票程序	87
40. 追账程序	89
41. 当班平账程序	90
42. 外币现金兑换程序	91
43. 外币旅行支票兑换程序	93
44. 办理贵重物品存放程序	95
45. 手动报警程序	97
客房预订部操作标准程序	98
1. 接听电话程序	99
2. 接受散客预订程序	100
3. 团队预订程序	102

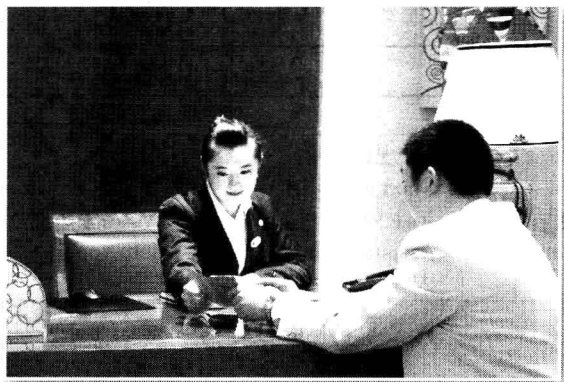


4. 重要客人预订程序	104
5. 确认预订程序	105
6. 取消预订程序	106
7. 更改预订程序	108
8. 应到未到客人处理程序	109
 行李礼宾部操作标准程序.....	110
1. 接听电话程序	111
2. 处理到店散客行李服务程序	112
3. 处理离店散客行李服务程序	114
4. 运送入住团队行李服务程序	116
5. 运送离店团队行李服务程序	117
6. 物品转交（预抵客人）程序	118
7. 物品转交（店外转店内客人）程序	120
8. 物品转交（店内客人）程序	122
9. 满足客人不同需求服务程序	123
10. 专梯服务程序	125
11. 接机服务程序	128
12. 寄存行李服务程序	131
13. 提取行李服务程序	133
14. 贵宾车预订服务程序	134
15. 递送物品到客人房间服务程序	136
16. 换钥匙服务程序	138
17. 换房服务程序	139
18. 行李车保养程序	140
19. 轮椅服务程序	141
20. 雨伞借用程序	143
21. 处理客人行李卡遗失程序	144

22. 联系住店客人程序	145
总机话务操作标准程序.....	146
1. 接听电话程序	147
2. 应答外线电话程序	148
3. 转接外线电话程序	149
4. 转接内线电话程序	150
5. 应答突然出现高峰时电话程序	151
6. 应答忙音（占线）电话程序	152
7. 应答无人接听电话程序	153
8. 应答外线无声音电话程序	154
9. 应答内线无声音电话程序	155
10. 应答外线紧急电话程序	156
11. 应答内线紧急电话程序	157
12. 高级管理人员电话应答程序	158
13. 应答不能立即答复的问题处理程序	159
14. 散客叫醒程序	160
15. 团队叫醒程序	161
16. 人工叫醒程序	162
17. 留言电话处理程序	163
18. “请勿打扰”电话设置程序	164
19. 呼叫程序	165
20. 来电查询程序	166
21. 长途直拨功能程序	167
22. 人工长途转接程序	168
23. 电话接（拨）错处理程序	169
24. 处理客人投诉电话程序	170
25. 报警程序	172



商务中心操作标准程序	174
1. 接听电话程序	175
2. 受理客人传真服务程序	176
3. 受理客人复印服务程序	178
4. 受理客人租用电脑服务程序	180
5. 受理客人上网服务程序	181
6. 受理客人打字服务程序	183
7. 受理住店客人接收传真服务程序	185
8. 受理店外客人接收传真服务程序	186
9. 受理接收客人传真程序（员工操作备注）	187
10. 受理客人租用笔记本电脑服务程序	188
11. 受理客人手机充电服务程序	189
12. 受理客人快递服务程序	190
13. 受理客人代办服务程序	192
14. 受理客人打印服务程序	193
15. 受理客人拨打长途电话服务程序	194
16. 受理客人刻录光盘服务程序	195
17. 受理客人文档扫描服务程序	196
18. 受理客人装订文档服务程序	197
19. 受理客人租用设备服务程序	198
20. 受理客人租用手机服务程序	199
 表格索引	 200
图片索引	201
标准操作程序索引	202



大堂经理 操作标准程序



程序项目	1. 接听电话程序		
管理类别	对客服务		
执行部门 Department	大堂经理	辖管区域 Section	大堂及饭店 客用区域
实施岗位 Performer	大堂经理	督导落实 Supervised by	高级大堂经理

工作步骤	工作标准及要求
一、接听客人电话	对客服务规范用语： “Good morning/Afternoon/Evening, Sir/Madam” “早上好 / 下午好 / 晚上好，先生 / 女士” “Assistant Manager, May I help you?” “大堂经理，需要帮助吗？”
操作要点： ☆ 问候、报岗位名称、询问帮助事宜（若客人姓名显示在电话液晶屏上要尊称客人姓氏）	
二、接听内部电话	对客服务规范用语： “Good morning/Afternoon/Evening, Assistant Manager. 您好，大堂经理”
操作要点： ☆ 要求用同样的接听电话标准回应	
三、电话记录	根据《电话记录簿》的项目，如实填写所接听每个电话的项目，并进行跟踪处理
操作要点： ☆ 书写《电话记录簿》时，字迹要工整、清晰 ☆ 每个接听的电话都要认真填写，不得遗漏 ☆ 每个接听电话所涉及的问题，都要认真进行跟踪处理，直至最终解决	



◀ 大堂经理接听电话

日期: Mar. 6, 2009

当班人：×××

[illegible]