

★ 本书集全球顶尖酒店客房服务管理经验之大成。

★ 客房是酒店最基本的产品，提供整齐、舒适且美观的房间是酒店管理服务的首要任务。

酒店客房

郭春敏 ● 著

★★★★★ 服务管理

HOUSEKEEPING MANAGEMENT HANDBOOK



南方日报出版社

F719.2
6

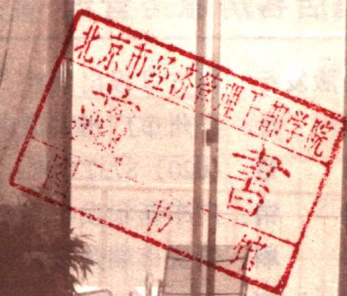
93420

酒店客房

郭春敏 • 著

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 服务管理

HOUSEKEEPING MANAGEMENT HANDBOOK



南方日报出版社

01

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房服务管理/郭春敏著. —广州: 南方日报出版社, 2003

ISBN7 - 80652 - 292 - 1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 107057 号



本书由扬智文化事业股份有限公司

授权独家出版

酒店客房服务管理

郭春敏 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998 - 8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 肇庆市端州报社印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 19.5

字 数: 350 千字

版 次: 2004 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

投稿热线: (020) 87373998 - 8503 读者热线: (020) 87373998 - 8502

网址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

序

很高兴又有一本关于 Housekeeping 的中文书问世了！在撰写与整理这本书的过程中，我自己收获很多，希望您在阅读此书时，也能有所收获与感动。

本书首先阐述客房服务管理从业者应有的基本概念与服务态度认识，接着介绍客房类型与客房部专业用语，进而介绍客房服务员在整理房间前的准备作业与进入客房整理房间等各项作业与服务的内容与程序，最后介绍紧急事件与特殊事件处理与顾客档案建立等工作。此外，为增加本书内容的丰富与趣味性，在每一章都设置了“酒店世界观”单元，主要介绍世界各国比较有特色的酒店，以增加读者对酒店的兴趣。本书的另一特色是收集很多与客房服务管理设备相关的专业知识，俾使学习者对房间设备能有更进一步的了解。

房间是酒店最基本的产品，亦为酒店主要之收入来源之一，因此提供整齐、舒适且美观的房间让旅客休息是客房部的重要任务。为了减少来自世界各国远离家乡身处异地的旅客的不安全感，使他们感到宾至如归，房客部需要做出大量的工作。因为客房部负责所有旅客住店期间的各项服务，工作不但繁琐而且很辛苦，因此，客房服务员不但要身强体健、吃苦耐劳，而且还要专业，这样才能解决旅客住店期间的各种疑难杂症。本书每章最后一节皆有个案探讨与分析（本书之个案皆为真实案例，为求不影响酒店之声誉，已加以改写且以小说方式呈现，希望读者喜欢），以增进学习者面对真实情况时解决问题的判断力与分析能力。

感谢协助本书出版的每一个人，以及阅读本书的读者，这本书是在仓促间完成，虽然笔者努力求完整，但谬误之处在所难免，尚祈各界先进不吝指正。

郭春敏 谨志

2003 年 2 月

目 录

序

第一章 客房部功能与组织 1

- 第一节 客房部的重要性与功能 2
- 第二节 客房部的组织与工作职责 5
- 第三节 客房部与其他部门的关系 13
- 第四节 个案探讨与问题分析 17

第二章 客房服务人员应有的态度与注意事项 23

- 第一节 客房服务人员应具备的条件与规范 24
- 第二节 客房服务人员应注意的事项 29
- 第三节 个案探讨与问题分析 33

第三章 客房类型 39

- 第一节 房间类型介绍 40
- 第二节 床铺类型介绍 47
- 第三节 个案探讨与问题分析 53

第四章 客房部专业词汇与英语会话 57

- 第一节 客房部专业词汇 58
- 第二节 客房部专业英语会话 70
- 第三节 个案探讨与问题分析 80

第五章	客房清洁作业	83
第一节	客房清洁的前期工作	84
第二节	客房清洁作业流程	91
第三节	卧室清洁作业	104
第四节	浴室清洁作业	116
第五节	个案探讨与问题分析	123
第六章	客房清洁后的检查	127
第一节	客房检查作业	128
第二节	卧室设备的检查	137
第三节	浴室设备的检查	142
第四节	个案探讨与问题分析	147
第七章	服务项目介绍	151
第一节	各项基本服务	152
第二节	夜床服务	169
第三节	个案探讨与问题分析	182
第八章	公共区域的维护作业	185
第一节	公共区域的清洁管理	186
第二节	养护消防设备	191
第三节	化学药品	198
第四节	个案探讨与问题分析	204
第九章	紧急事件与特殊事件处理	209
第一节	紧急事件处理	210
第二节	特殊事件处理	225
第三节	个案探讨与问题分析	231

第十章 顾客档案建立 235

第一节 顾客抱怨处理 236

第二节 了解顾客习性 239

第三节 个案探讨与问题分析 246

第十一章 客房服务员国家职业标准 251

第一节 职业概况 252

第二节 基本要求 255

第三节 工作要求 258

第四节 比重表 263

参考文献 264

附录一 客房服务管理专业术语 265

附录二 北京、上海、广东三地部分五星级酒店简介 286



第一章 客房部功能与组织

本章重点

客房部的重要性与功能

客房部的重要性

客房部的功能

客房部的组织与工作职责

客房部组织

客房部职员工作职责

客房部与其他部门的关系

柜台、工程部、餐饮部、会计部门

采购单位、业务部、行销/企划部

洗衣房、洗衣店、管衣室、花店

个案探讨与问题分析



学习是利用一切机会，看看别人是怎样做的，等到自己将来担任这份工作时，才知道怎样去完成它。

——王广亚

酒店最重要的商品是客房，因此需要为旅客提供最便捷与最高品质的房间，以提升酒店的声誉与形象。在这方面，客房服务人员的适当准备与周密处理具有决定性的影响。现代酒店主要组织架构可分为两部分，一是客房，另一是餐饮；对于提供舒适、清洁的客房又可细分为两大部门，一是客务部，另一为客房部。何谓客房服务管理（Housekeeping）呢？客房服务管理是确保房间处于常新及舒适的状态，它要提供一切有关客房重要服务事宜，例如洗衣服务、失物招领、擦鞋服务及房间整理等。由于客房部与各部门的联系频繁，因此，有健全的组织与工作流程，加以各部门的配合与合作以发挥团队精神，才能使酒店获得最高的效能与收益。本书中主要介绍的对象为客房部。本章分四部分说明，首先介绍客房部的重要性与功能；其次说明客房部的组织与工作职责；进而介绍客房部与其他部门的关系；最后为个案探讨与问题分析。

第一节 客房部的重要性与功能

客房服务为酒店的主要商品，亦是酒店的基本且重要的设施，而客房收入为酒店主要的营业收入，因此客房部在酒店中扮演着重要的地位。因此客房部要为住客提供一个清洁、舒适的客房并保障住客安全，让住客留下美好的印象。

一、客房部的重要性

客房部为酒店内专门负责客房服务管理的部门，也可说是最繁忙与最重要的核心部门。酒店最主要的产品是客房，为确保客房的清洁、舒适及安全，使顾客有家外之家（Home Away from Home）的独特温馨感觉，客房部必须随时保持专业与高水准的服务，体贴顾客的需求，使顾客满意，进而向其亲戚朋友、工商业界人士介绍，从而保持良好的口碑，无形中成为最直接及最有效率的免

费宣传,赢得更多顾客光临,此乃客房部最大目标。客房部的重要性除上述重点外,亦包括客房服务管理所耗之大量人力、物力之管理成本。客房部需 24 小时内随时提供顾客所需求的服务,故须有不同单位部门的支援,且需分三班制执勤,需要大量员工。其薪酬的支出相当大,加上客房物料及清洁用品的消耗,其成本计算是酒店内重要的支出,故能直接影响酒店之收支。因此客房部应在人事管理及消耗品的控管上,务求做到以最低的支出得到最高的效能。由于客房服务管理相当繁琐,客房服务管理工作须用科学合理的方法,以提升其工作效率,使每一细节环环相扣,让客人自抵店至离店整个客房服务过程中感到宾至如归。

二、客房部的功能

我们已经分析了客房部的重要性,接着将说明客房部的功能。其功能主要可分为六大项,兹说明如下:

(一) 清洁 (Clean)

确保酒店内每一个角落都保持最高的清洁水准,包括客房、浴室、公共区域及酒店外观等。

(二) 舒适 (Comfortable)

酒店内的每一个角落须保持恬静和幽雅,使顾客能在温馨的环境下度过宁静美好的时光,尤以楼层上客房之宁静更为重要。

(三) 吸引力 (Attract)

客房内设备之摆设及装饰,除强调一致性之外,设计上应兼顾艺术与实用,以吸引顾客再度光临。

(四) 安全 (Safe)

尽量减低任何会导致住客发生意外受伤之可能性。在客房楼层内,由于客房服务员最接近顾客,往往能提供最直接、有效的安全资料给相关部门而产生保安功能。

(五) 友善 (Friendly)

亲切而具活力的微笑是所有酒店从业人员待人时应具备的基本态度。客房服务员无论在任何情况下,皆要树立应有的友善工作态度以此接受垂询,为顾客解答疑难,使他们有宾至如归的感受。

冰旅馆

1. 瑞典冰旅馆 (Ice Hotel in Sweden) (瑞典基鲁纳)

全世界第一家冰旅馆从1989年在瑞典面世以来,每年都吸引将近六万国际观光客,“Ice Hotel”的名称亦被该酒店注册为专利。

在瑞典拉普兰的这家冰旅馆实际上是位于距基鲁纳(Kiruna)17公里的一个小村庄——朱卡斯加维(Jukkasjarvi),也就是在北极圈以北200公里的脱尔内(Torne)河畔。每年11月起,建材取自脱尔内河的冰旅馆开始兴建,并且邀请国际艺术家替房间作装潢设计,到12月完工开始营业,在第二年春季开始渐渐融化,冰水又流回老家,而冰旅馆也就在4月底或5月初结束营业。

冰旅馆内设有60间客房、大厅、影片放映室、冰酒吧以及一座冰教堂,另外也还有一些正常的度假小屋,以照顾向隅的旅客或者是耐不住冰雪煎熬的房客。

2. 魁北克冰旅馆 (Quebec Ice Hotel, Hotel de glace de Quebec) (加拿大魁北克市)

2001年1月开张的魁北克冰旅馆位于圣罗伦斯河北岸边的蒙特伦西瀑布公园,是世界第二家、北美地区与加拿大第一家冰旅馆,店内设施包括剧院、小教堂、酒吧、艺廊以及可容纳100多位顾客的住宿设施。冰旅馆的一梁一柱、大厅到房间、床铺、桌椅、杯盘器皿等,都是由魁北克的艺术家以晶莹剔透的冰块制造而成,冰酒吧还提供加了冰块的冰伏特加。冰旅馆每年只能营业三个月,冬季建成至翌年气温回升至八、九摄氏度就彻底融化,隔年再重建。冰旅馆整体造价约为加币35万元,在2002年扩建为3000平方米。

魁北克的冬季气温在零下35摄氏度左右,不过冰旅馆内的温度都维持在零下2摄氏度至零下6摄氏度之间,冰旅馆的住宿可分成一晚标准房住宿及浪漫冬夜套装住宿,而半透明的冰床上用的则是麋鹿皮床单及保暖睡袋。另外,冰旅馆可同时容纳450人,除了住宿与参观外,也可安排各种特殊活动、聚会、会议、餐会或婚礼等。

资料来源:太阳王国网络事业股份有限公司

（六）优良的服务（Service）

迅速地提供有效的服务，合宜地满足客人的每一要求，因此，酒店从业人员更须具有一定的敏感度，才能适时地了解顾客所需。

第二节 客房部的组织与工作职责

客房是酒店最直接的产品，属硬件设施，唯有加上服务人员的各式服务，即所谓软件的功能，才能产生它的商品价值。因此对所有客房服务人员来说，只有熟悉和掌握房间服务的具体工作内容，了解酒店组织的性质与管理及企业文化等，加上组织的灵活运作，才能发挥整个酒店的团队精神。

一、客房部组织

一个完善的组织系统图，不但可以让人充分了解组织的架构与层级，同时亦可作为部门改善分析的参考。由于酒店大小不同，故其客房部组织亦异，一般客房部门常用的组织架构图（如图 1-1）。

二、客房部职员工作职责

客房部的工作乃是酒店中最繁忙也是最重要的部门，欲使住客感到满意，则须依赖各层级职员之通力合作来达成此任务。

经理（Executive Housekeeper）为客房部中最高管理者，上对总经理或客务部经理负责，下直接管理客房部副理。

副理（Assistant Executive Housekeeper）为客房部中地位仅次于经理的管理者，对客房部经理负责，亦是经理不在时的职务代理人。

公共清洁主管（Housekeeper Public Area Manager）负责全店内外的清洁及酒店设备之采购等职务。

主任（Head Supervisor）协助副理并接受主管交办事项，为副理不在时的职务代理人。

领班（Floor Captain）负责监督、检查与协助客房服务员之清洁工作，其跟客房服务员的接触最为密切与直接，常为新进客房服务员工作学习的榜样。

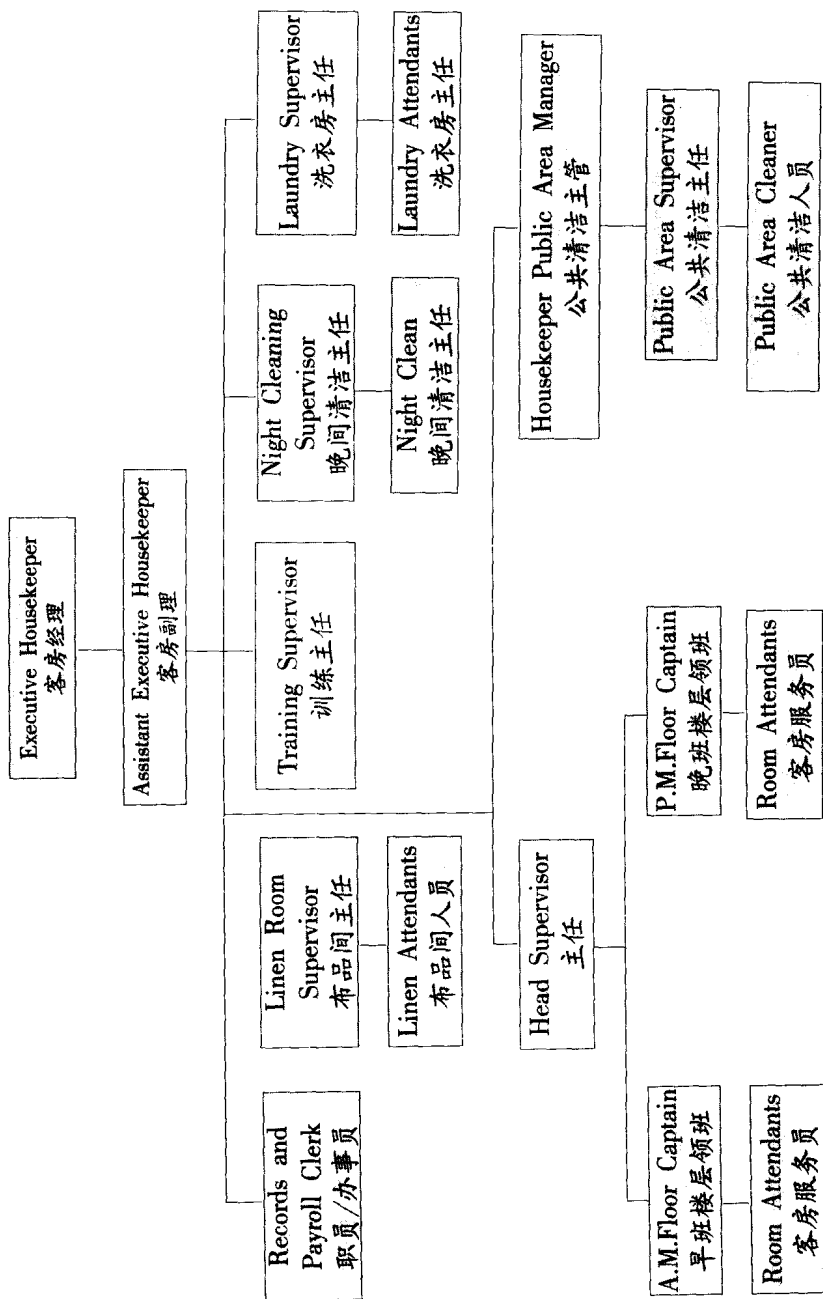


图 1-1 房务部组织架构

资料来源:作者整理

房间的清洁与否，领班为重要关键人物之一。

客房服务管理员（Records and Payroll Clerk/Office Clerk）为客房部之心脏，负责接听客人直接的来电以及柜台等各部门一切电话服务的要求，并适时与各楼服务人员联系。

客房服务员（Room Maid/Chamber Maid/Room Attendant）在客房部中与客人直接接触最频繁，进出客房次数最多的也非他们莫属；负责整个客房的清洁以及保养工作，在整个酒店中没有人会比客房服务员更了解客人的一些习惯以及作息等；虽然客房服务员属最基层人员，但却是不可或缺的角色之一。

公共清洁人员（Public Area Cleaner/Public Space Attendants）负责整个酒店中公共区域的清洁工作，与客房服务员属同等阶层。

以下就客房部各层级人员职称以及工作职责做介绍：

（一）经理

1. 与总经理及各部门主管开会。
2. 回答其他部门有关客房部之需求及近期状况。
3. 应明白告知部门员工正确的工作方向。
4. 管理办公室、洗衣房、员工制服，并向采购部询问未送达的物品。
5. 负责建立所属各单位之工作程序、作业规定、工作处理方法等等，并且确实督导施行。
6. 负责部门人员之管理、指挥、督导及品德之管理。
7. 建立标准之清洁检查项目，交给各级职员施行，并随时以锐利、挑剔的眼光检查。
8. 找出最有效益之清洁用品或物品，使成本降至最低。
9. 依据年度工作计划，订定工作进度，负责执行。
10. 建立房间之养护计划，作定期与不定期的保养制度，编列预算，并协调工程部、采购部及前台，按期实施。
11. 会同安全室处理客房楼层发生的特殊客房事件或其他突发事件。
12. 依据服务需要制定合理而精简的组织，充分有效地运用人力，负责编订人事费用预算。
13. 依公司人事规定负责部门员工之聘用及解雇，控制部门员工名额与工作量，以保持平衡。

14. 负责考核各级人员之工作绩效、薪资调整,以提高服务品质。
15. 解决任何有关客房部的一切问题。

(二) 副理

1. 负责客房的运作(例如,备品或毛巾的总盘点等)。
2. 客人的抱怨处理(例如,遗失物的赔偿与找寻等)。
3. 客房的翻修与安排(例如,地毯、家具等)。
4. 巡逻各楼层及员工工作情况。
5. 负责工程完工后的检查。
6. 负责面试新进员工。

(三) 公共清洁主管

1. 楼层及公共区域的消毒(包括整个酒店内、外的范围,但不包含餐厅厨房)。
2. 维护大楼外墙的清洁。
3. 监督公共区域的清洁与设备维护。
4. 设备的购买、平时维修及教导员工正确使用方式(例如,吸尘器)。
5. 家具的管理与维护。
6. 大夜班(外包厂商)的清洁控制与检查。
7. 公共区域新进员工的面试与训练。

(四) 主任

1. 负责值班表的排休,控制客房服务员之休假,掌握人员动态。
2. 分配房间给领班。
3. 控制维护饮料与备品的数量及盘点。
4. 水果的控制。
5. 环保资源回收(例如,报纸、铝罐)。
6. 客房走道及公共区域的人员安排。
7. 分配人员整理晚退房的客房清洁。
8. 统算加班。
9. 钥匙的总管理。

(五) 领班

1. 早班(Morning Shift):

- (1) 检查客房。
- (2) 分配房间给客房服务员。
- (3) 随时注意早起贵宾及提早迁出的房间，以便清点饮料。
- (4) 毛巾、备品的申请及控制数量与损耗报告。
- (5) 客人洗衣及抱怨处理。
- (6) 备品室备品月底数量盘点。
- (7) 毛巾、杯盘等的季节性总盘点。
- (8) 楼层工作运转与报表控制，例如，吧台/Mini Bar、失物招领/Lost & Found (L & F) 等。
- (9) 一位领班大约管理 70 至 80 间的房间，所以必须经常注意自己管理楼层住客之行动与安全。
- (10) 其他临时交代办理之事项。
- (11) 负责监督区域内之服务及清洁工作。
- (12) 分配工作给客房服务员及训练新进员工现场作业。
- (13) 呈报客房故障情况，并排除因由。
- (14) 填写请修单并负责追踪修缮情形。
- (15) 随时纠正客房服务员缺失和不当行为。

2. 晚班 (Night Shift):

- (1) 详阅值班记事簿，确实了解早班和晚班的交代事项。
- (2) 制作开夜床的报表。
- (3) 完成早班留下来未完成的工作（例如，DND 房及晚迁出的房间等）。
- (4) 随时巡视客房走道，确定客房房门是否关好。
- (5) 负责楼层钥匙的分配。
- (6) 代理客房服务员晚餐时间客人所要求的服务与问题处理。
- (7) 对夜归或酒醉旅客提供必要的照顾与扶持。
- (8) 随时纠正客房服务员工作缺失和不当行为。
- (9) 必须清楚记录下班前与早班交班，夜间动态及贵宾反应。

(六) 客房部办事员

1. 接听和记录所有电话指示，并负责通知相关单位执行，跟踪执行状况。

2. 记录、核对冰箱饮料入账情况及销售日报表,分派饮料。
3. 整理登录房客遗留物。
4. 预备和记录酒店免费赠予贵宾房及一般房之物品,如鲜花、矿泉水、水果及贵宾专用礼物等,并通知相关主管干部和楼层。
5. 记录及追踪客房借出物。
6. 登记部门所有请修单据,跟踪及销号,如遇足以影响正常运作之特殊检修状况,应及时告知值班主管。
7. 整理各项洗衣单备用,登记房客寄存衣物。
8. 核对各楼层钥匙和插电用具之回收情况。
9. 冰箱饮料盘点及领货,每月底填写所有饮料、食品销售数量。
10. 日用备品之补充,削铅笔及填写办公室所需物品之申购单。
11. 月底班表之打字作业。
12. 办公室之清洁工作与贵宾房所用鲜花的整理和喷水。
13. 一般文书作业(例如,月初统计与核对送洗布巾数量)。

(七) 客房服务员

1. 清理客房、浴室和补充房间内各项备品,务必使摆设及备品都正确无误。
2. 清洁保养客房(例如,门框、走廊、墙面、出入口的地方以及空调出风口等等)。
3. 在指定时间内收送房客所有洗烫的衣物,并填写于客衣收送记录簿。
4. 检查及补充客房冰箱饮料或食品。
5. 晚间夜床服务之作业。
6. 拾获住客遗留物,必须报交办公室。
7. 房客如有要求服务,如擦鞋、更换布巾等,应该优先处理。
8. 房间简易故障之排除,如更换电灯泡等,不能处理时随即报知办公室。
9. 每个月定期进行布巾、财产盘点。
10. 请勿打扰房,报办公室处理。
11. 填写每日工作日报表、布巾对点表。
12. 发现可疑人物应即时报备相关单位,若有不寻常事件、客人申诉、客人及酒店财物不见或损坏,立即向领班报告。
13. 若发生意外事故,协助客人迅速离开现场。