

酒店客房服务

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大板块

63幅不同样式的要点分析图



广东经济出版社
广东出版集团

酒店客房服务

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析



63幅不同样式的要点分析图

看板月

司类型的看板

问题角

的问题解答

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

酒店客房服务看图看板管理与问答. 实战精华版 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2013. 4

(看图看板系列. 服务业)

ISBN 978—7—5454—2160—6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 041714 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	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	5
字数	123 000 字
版次	2013 年 4 月第 1 版
印次	2013 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—2160—6
定价	16.00 元

如发限印装质量问题, 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 ·

前 言

《看图看板系列丛书》分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列部分包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列部分包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务8个管理现场方面。

《看图看板系列丛书》有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很

强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

《看图看板系列丛书》的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，最后全书由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导 读 酒店客房服务管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解。“管理范畴”节选各章要点方便读者了解全章结构。“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一 术语解析	2
术语01：请勿打扰房 (Do not disturb)	2
术语02：空置房 (Sleeper)	2
术语03：待售房 (Vacant and ready)	2
术语04：待修房 (Out of order)	2
术语05：双锁房 (Lock-out)	2
术语06：走客房 (Check-out)	2
术语07：单人房 (Single)	3
术语08：双人房 (Double)	3
术语09：三人房 (Triple)	3
术语10：套间 (Suite)	3
术语11：连通房 (Connecting room)	3
术语12：房内送餐服务	3
导读二 管理范畴	4
范畴01：客房清洁卫生	4
范畴02：客房对客服务	5
范畴03：客房安全管理	5

范畴04：客房成本控制 6

导读三 模块设置 6

 模块01：要点分析 6

 模块02：看板展示 7

 模块03：问题解答 8

第一章 客房清洁卫生

客房是客人在酒店逗留时间最长的地方，也是客人在酒店真正拥有的私人空间。客房的清洁卫生既是客人住房安全的要求之一，也是客人衡量酒店质量的重要指标。

第一节 进入客房服务 10

 要点分析 10

 要点01：进入住客房 10

 要点02：进入非住客房 12

 看板展示 13

 看板01：识别标志牌或指示灯 13

 看板02：进入客房前必须敲门 13

 问题解答 14

 问题01：如何处理“请勿打扰（DND）”房 14

 问题02：如何应对进入客房服务的特殊情况 14

第二节 客房清扫作业 15

 要点分析 15

要点01: 走客房的清扫	15
要点02: 住客房清扫注意事项	17
要点03: 空房清扫	18
看板展示	20
看板01: 拉开窗帘打扫	20
看板02: 撤走不需要的物品	20
看板03: 抹尘	21
看板04: 清洁马桶	21
看板05: 补充用品	22
问题解答	22
问题01: 不同类型房间清扫要求有何不同	22
问题02: 怎样确定清扫作业的标准时间	23
问题03: 淡季应如何清扫不同类型的房间	24
问题04: 旺季应如何清扫不同类型的房间	24
问题05: 清扫残疾人客房时, 需要注意哪些事项	25
问题06: 清扫“蜜月客房”时, 需要注意哪些事项	25
问题07: 清扫贵宾房时, 需要注意哪些事项	26
第三节 撤床、铺床	27
要点分析	27
要点01: 撤床操作程序	27
要点02: 中式铺床	28
要点03: 西式铺床	29
看板展示	32
看板01: 撤走脏布草	32
看板02: 定期翻转床垫	32

看板03: 套被套	33
看板04: 包角边	33
看板05: 套枕套	34
问题解答	34
问题01: 撤床时要注意哪些事项	34
问题02: 铺床前要做好哪些准备工作	35
第四节 客房消毒及虫害控制	36
要点分析	36
要点01: 杯具消毒	36
要点02: 布、棉制品清洗消毒	37
要点03: 客房卫生间消毒	38
看板展示	39
看板01: 撤走已用杯具	39
看板02: 杯具擦干备用	40
看板03: 做好客房卫生	40
问题解答	41
问题01: 如何对拖鞋进行消毒	41
问题02: 如何管理消毒间卫生	41
问题03: 如何预防控制鼠虫害	42
问题04: 如何预防控制蟑螂	43
第五节 客房卫生检查	43
要点分析	43
要点01: 客房五级检查制	43
要点02: 贵宾房检查要求	44

要点03: 续住房检查要求	46
要点04: 空房检查要求	46
要点05: 客房门口区检查细则	47
要点06: 客房卧室检查细则	48
要点07: 客房浴室检查细则	50
看板展示	52
看板01: 贵宾房检查	52
看板02: 检查续住房浴室物品	52
看板03: 检查客房卧室挂画	53
看板04: 检查电视电话	53
问题解答	54
问题01: 如何确定领班查房数量	54
问题02: 白手套检查法要注意哪些事项	54
问题03: 客房还有哪些其他检查方式	55
问题04: 如何对工程维修、外包商更换盆栽及客房消毒等 进行检查	55
第六节 公共区域清洁卫生	56
要点分析	56
要点01: 公共区域地面清洁	56
要点02: 电梯清洁	57
要点03: 公共区域地毯清洁	59
要点04: 公共区域墙面清洁	60
要点05: 公共区域沙发清洁	62
要点06: 烟灰桶清洁	63
要点07: 公共洗手间清洁	64

要点08: 公共洗手间站岗跟踪服务	65
看板展示	66
看板01: 地面清洁准备工作	66
看板02: 放置清洁工作标志牌	67
问题解答	67
问题01: 如何保证公共区域清洁卫生质量	67
问题02: 如何清洁行政办公区	68

第二章 客房对客服务

不同星级酒店所提供的服务是不同的, 为客人提供细致周到的服务, 可以让客人感到家的温暖。一般客房所提供的对客服务, 要尽量满足客人的基本需求, 让客人感到满意。

第一节 对客服务项目

70

要点分析

70

要点01: 开夜床服务

70

要点02: 加床服务

72

要点03: 客人租借物品

72

要点04: 晚间住客要求备用物品

74

要点05: 客人遗留物品处理

74

要点06: 客房送餐服务

75

要点07: 客房小酒吧服务

77

要点08: 擦鞋服务

78

看板展示

79

看板01: 开夜床服务

79

看板02: 调节空调灯光	80
看板03: 补充客用品	80
问题解答	81
问题01: 如何为客人提供冰块供应服务	81
问题02: 如何为客人提供托婴服务	81
第二节 对客服务质量控制	82
要点分析	82
要点01: 建立对客服务质量标准	82
要点02: 实行岗位责任制	84
要点03: 做好与其他部门协调工作	84
要点04: 对服务员进行培训	87
看板展示	88
看板01: 明确服务技能标准	88
看板02: 加强服务员培训	88
问题解答	89
问题01: 如何做好客房原始记录管理	89
问题02: 如何广泛征求客人意见	89
问题03: 怎样开展对客服务质量检查	90
第三节 妥善处理客人投诉	90
要点分析	90
要点01: 客人投诉产生的原因	90
要点02: 客人投诉类型	92
要点03: 客人投诉处理步骤	92
看板展示	94

看板01: 客人对酒店设备不满	94
看板02: 大堂经理处理投诉	95
问题解答	95
问题01: 客人对客房部的投诉包括哪些方面	95
问题02: 如何用恰当的方式处理客人投诉	96
问题03: 如何处理客房噪音投诉	97

第三章 客房安全管理

酒店客房部的安全问题越来越受到酒店管理者的重视,关系到酒店的声誉以及客人对酒店的忠诚度。客房部的安全管理工作主要包括安全设施配备、防火防盗等方面的内容。

第一节 安全设施配备	100
要点分析	100
要点01: 电视监控系统	100
要点02: 安全报警系统	100
要点03: 火灾报警器	102
要点04: 酒店常用的灭火设施	102
看板展示	103
看板01: 楼层过道监控探头	103
看板02: 消防给水系统	104
看板03: 化学灭火器材	104
看板04: 火灾疏散指示标志	105
问题解答	105
问题01: 酒店需要配备哪些防火设施	105

问题02: 什么是通信联络系统	105
问题03: 什么是钥匙系统	106
第二节 防火防盗	106
要点分析	106
要点01: 吸烟不慎引起火灾的情况	106
要点02: 电气引起火灾的原因	107
要点03: 客房火灾预防	108
要点04: 客房失窃类型	109
要点05: 客房失窃原因	109
看板展示	110
看板01: 摆放“请勿吸烟”标志	110
看板02: 做好监控有效防盗	110
问题解答	111
问题01: 酒店引起火灾还有哪些原因	111
问题02: 发现火情时如何处理	111
问题03: 听到报警信号时如何处理	111
问题04: 听到疏散信号时如何处理	112
问题05: 如何防止员工的偷盗行为	112
问题06: 怎样防止客人的偷盗行为	113
问题07: 如何防止外来人员的偷盗行为	113
第三节 特殊事件处理	114
要点分析	114
要点01: 发生地震处理要领	114
要点02: 台风预防与处理措施	115

要点03: 死亡事件处理措施	115
看板展示	117
看板01: 安全出口标志	117
看板02: 应急疏散图	117
问题解答	118
问题01: 如何处理失窃事故	118
问题02: 突然停电应如何处理	118
问题03: 客人意外受伤应如何处理	119
问题04: 客人食物中毒如何处理	120
问题05: 客人醉酒或神志不清如何处理	121
问题06: 如何处理客人企图自杀事件	121
问题07: 发生地震时需注意哪些事项	122

第四章 客房成本控制

客房成本控制是现代酒店行业经营管理非常重要的环节。然而，所谓控制，并非一味地去“抠”去“挤”，而是控制那些不合理的费用，切忌因成本费用而影响服务质量。一般客房成本，主要可从客用品、人工成本、设施设备保养三个方面予以把控。

第一节 客用品控制

要点分析	124
要点01: 确定客用品配备标准	124
要点02: 客用品日常管理	124
要点03: 减少客用品流失措施	125
要点04: 尽量减少客用品使用量	126

看板展示	127
看板01: 客用品客房配备标准	127
看板02: 客用品工作车配备标准	128
问题解答	128
问题01: 如何确定客用品消耗定额	128
问题02: 客用品流失的原因是什么	129
问题03: 如何对客用品实施再利用	129
问题04: 如何实现客用品循环使用	130
第二节 人工成本控制	131
要点分析	131
要点01: 人工成本失控原因	131
要点02: 确定客房员工数量	132
看板展示	133
看板01: 员工劳动效率不高	133
看板02: 加强对客房服务员的培训	134
问题解答	134
问题01: 如何做好员工工作日程安排	134
问题02: 采用机动排班系统	135
第三节 客房设施设备保养	137
要点分析	137
要点01: 电冰箱清洁保养	137
要点02: 电视机清洁保养	138
要点03: 空调保养	139
要点04: 客房织物保养	140

看板展示	141
看板01：检查电视	141
看板02：窗帘定期清洁吸尘	141
看板03：棉织品分开放置	142
看板04：电话机电线保养	142
问题解答	143
问题01：如何保养客房家具	143
问题02：如何保养客房的电话	143