

普
华
经
管

FBOOK
OR

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店客房服务员

王淑燕 编著

精细化操作手册

(漫画图解版)

详尽、全面的服务操作说明书
规范操作，科学考核

36

个工作事项规范

36

个考核评分标准

37

个服务问题解析



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店客房服务员精细化操作手册

(漫画图解版)

王淑燕 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房服务员精细化操作手册: 漫画图解版 / 王淑燕编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 11
(弗布克酒店一线员工培训系列)
ISBN 978-7-115-29771-6

I. ①酒… II. ①王… III. ①饭店—商业服务—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 248485 号

内 容 提 要

本书对客房服务员的服务准备工作、客人迎接、客人入住期间的服务工作、房间清扫、卫生间清扫、贵宾服务、送客服务共七大工作事项进行了详细的说明, 内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图, 使得本书内容既生动有趣又具有操作性。

本书适用于酒店企业中层管理人员、一线客房服务员、新进人员以及酒店培训师阅读和使用。

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店客房服务员精细化操作手册 (漫画图解版)

-
- ◆ 编 著 王淑燕
责任编辑 许文瑛
执行编辑 焦方芳
- ◆ 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>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
- ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 4.5
字数: 30 千字
- 2012 年 11 月第 1 版
2012 年 11 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29771-6

定 价: 20.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

为了更好地解决酒店一线服务岗位的工作规范、考核评分标准等相关问题，经过三年的准备和实际考察，本系列图书的编者在酒店一线员工岗位实际操作方面总结了一套工作规范、考核评分标准和问题解决方法，初步形成了以酒店一线服务岗位为中心的实践操作体系。

本书为“弗布克酒店一线员工培训系列”图书中的一本，全套图书包括《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店西餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店酒吧服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店预订员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店行李员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店保安员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店收银员精细化操作手册（漫画图解版）》共计8本。总体来说，这套图书具有以下三大特点。

1. 全面而实用

本系列图书涵盖了酒店各岗位员工的工作内容，为酒店一线服务岗位的员工提供了实用的操作规范，并且为酒店中层管理人员提供了相对科学、合理的管理与评价工具。

2. 详细而有趣

本系列图书立足于酒店一线员工的实际工作情况，详细介绍了员工面对临时出现的问题或状况时的处理方法，并以图表、流程图、漫画的形式展现出来，让读者能够更加轻松地阅读和使用本书。

3. 使用、查找更方便

本系列图书为满足读者的需要，特别使用了小开本的形式，方便读者携带、随时查找与使用。

《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》共分7个部分，对包括客房服务员的服务准备工作、客人迎接工作、客人入住期间的服务工作、房间清扫、卫生间清扫、贵宾服务、送客服务工作做了详细的说明，同时介绍了工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题解决与应对等相关内容。

在本书编写的过程中，孙立宏、程富建、刘井学负责资料的收集和整理，廖应涵、王玉凤、韩家鹏、王建霞负责插图和图表的制作，王瑞永参与编写了本书的第一章，刘宝丽参与编写了本书的第二章，郝瑞敏参与编写了本书的第三章，王琴参与编写了本书的第四章，毕汪峰参与编了本书的第五章，韩燕参与编写了本书的第六章，金成哲参与编写了本书的第七章，全书由王淑燕统撰定稿。

目 录

第一章 服务准备 5 项工作	1
工作一：整理仪容仪表	3
1. 整理仪容仪表的步骤与规范	4
2. 整理仪容仪表的考核评分标准	5
工作二：了解客人情况	6
1. 了解客人情况的步骤与规范	6
2. 了解客人情况的考核评分标准	7
工作三：领取钥匙	8
1. 领取钥匙的步骤与规范	8
2. 领取钥匙的考核评分标准	9
工作四：领取对讲机	10
1. 领取对讲机的步骤与规范	10
2. 领取对讲机的考核评分标准	11
工作五：整理工作车	12
1. 整理工作车的步骤与规范	12
2. 整理工作车的考核评分标准	13
问 题：服务准备问题应对	14
1. 如何规范仪容仪表	14
2. 如何规范管理钥匙	14

第二章 迎接客人 3 项工作	17
工作一：迎候客人	19
1. 迎候客人的步骤与规范	19
2. 迎候客人的考核评分标准	20
工作二：引领客人	21
1. 引领客人的步骤与规范	21
2. 引领客人的考核评分标准	22
工作三：介绍情况	23
1. 介绍情况的步骤与规范	23
2. 介绍情况的考核评分标准	24
问 题：应对客人迎接问题	25
1. 如何正确回答客人的问题	25
2. 如何应对客人开门的要求	26
第三章 客人入住期间的 6 项服务工作	27
工作一：加床服务	29
1. 加床服务的步骤与规范	29
2. 加床服务的考核评分标准	30
工作二：开夜床服务	31
1. 开夜床服务的步骤与规范	31
2. 开夜床服务的考核评分标准	33
工作三：借用物品服务	34
1. 借用物品服务的步骤与规范	34
2. 借用物品服务的考核评分标准	36
工作四：擦鞋服务	37
1. 擦鞋服务的步骤与规范	37

2. 擦鞋服务的考核评分标准	38
工作五：收送客人衣物	39
1. 收送客人衣物的步骤与规范	39
2. 收送客人衣物的考核评分标准	41
工作六：小酒吧服务	42
1. 小酒吧服务的步骤与规范	42
2. 小酒吧服务的考核评分标准	43
问 题：应对客人入住期间的服务问题	44
1. 如何应对客人投诉	44
2. 如何应对醉酒客人	46
3. 如何接待访客	47
4. 如何服务长期住客	48
5. 如何正确使用对讲机	49
6. 如何应对送错客人衣物事件	49
7. 如何准确为客人开夜床	50
8. 如何接待老弱病残类客人	51
9. 如何应对客人的异常行为	52
10. 如何应对住店客人生病的情况	54
11. 如何预防客房安全事故	55
12. 如何应对客房停电的情况	56
13. 如何应对客房意外跑水的情况	57
14. 如何应对客房的火灾情况	57
15. 如何有效提升客人入住期间的服务工作水平	59
16. 如何处理误损客人物品事件	60

第四章 清扫房间 10 项工作

工作一：进入客房	63
----------------	----

1. 进入客房的步骤与规范	64
2. 进入客房的考核评分标准	65
工作二：整理房间	66
1. 整理房间的步骤与规范	67
2. 整理房间的考核评分标准	68
工作三：清洁房门	70
1. 清洁房门的步骤与规范	70
2. 清洁房门的考核评分标准	70
工作四：做床服务	71
1. 做床服务的步骤与规范	72
2. 做床服务的考核评分标准	73
工作五：清洗杯具	75
1. 清洗杯具的步骤与规范	75
2. 清洗杯具的考核评分标准	76
工作六：清洁电话	77
1. 清洁电话的步骤与规范	77
2. 清洁电话的考核评分标准	78
工作七：清洁冰箱	79
1. 清洁冰箱的步骤与规范	79
2. 清洁冰箱的考核评分标准	80
工作八：清洁空调	81
1. 清洁空调的步骤与规范	81
2. 清洁空调的考核评分标准	82
工作九：清洁玻璃或镜子	83
1. 清洁玻璃或镜子的步骤与规范	83
2. 清洁玻璃或镜子的考核评分标准	84
工作十：清洁保养木质家具	85

1. 清洁保养木质家具的步骤与规范	85
2. 清洁保养木质家具的考核评分标准	86
问 题：应对清扫房间问题	87
1. 如何清扫空房	87
2. 如何正确清洁墙纸	87
3. 如何正确使用清洁剂	88
4. 如何对床进行正确保养	89
5. 如何正确保养金属器具	89
6. 如何正确保养石质墙面	90
7. 如何正确整理贵宾房间	90
8. 如何正确整理客人用品	91
9. 如何使用技巧清洁木质家具	91
10. 如何清扫“请勿打扰”的房间	92

第五章 清扫卫生间 3 项工作 93

工作一：清洁面盆和台面	95
1. 清洁面盆和台面的步骤与规范	95
2. 清洁面盆和台面的考核评分标准	96
工作二 清洁浴缸	97
1. 清洁浴缸的步骤与规范	97
2. 清洁浴缸的考核评分标准	98
工作三：清洁马桶	99
1. 清洁马桶的步骤与规范	99
2. 清洁马桶的考核评分标准	100
问 题：应对卫生间的清洁问题	101
1. 如何确定卫生间清洁标准	101
2. 如何在清洁卫生间时注意安全	102

第六章 服务贵宾 6 项工作	103
工作一：迎接贵宾的准备工作	105
1. 迎接贵宾准备工作的步骤与规范	105
2. 迎接贵宾准备工作的考核评分标准	106
工作二：迎接贵宾	107
1. 迎接贵宾的步骤与规范	107
2. 迎接贵宾的考核评分标准	108
工作三：送毛巾和欢迎茶	109
1. 送毛巾和欢迎茶的步骤与规范	109
2. 送毛巾和欢迎茶的考核评分标准	110
工作四：贵宾入住期间的服务工作	111
1. 贵宾入住期间服务工作的步骤与规范	112
2. 贵宾入住期间服务工作的考核评分标准	113
工作五：为贵宾准备会客	114
1. 为贵宾准备会客的步骤与规范	114
2. 为贵宾准备会客的考核评分标准	115
工作六：送别贵宾	116
1. 送别贵宾的步骤与规范	116
2. 送别贵宾的考核评分标准	117
问 题：应对贵宾服务问题	118
1. 如何应对贵宾的特殊要求	118
2. 如何配备各等级贵宾的房间物品	118
第七章 送客服务 3 项工作	121
工作一：客人离店前的准备工作	123
1. 客人离店前准备工作的步骤与规范	123

2. 客人离店前准备工作的考核评分标准	124
工作二：送别客人	125
1. 送别客人的步骤与规范	125
2. 送别客人的考核评分标准	125
工作三：客人退房后的检查工作	126
1. 客人退房后检查工作的步骤与规范	127
2. 客人退房后检查工作的考核评分标准	128
问 题：应对送客服务问题	129
1. 如何有效提升查房工作的水平	129
2. 如何处理客人的遗留物品	129
3. 如何处理客人损坏的房内物品	130

第一章 服务准备5项工作



工作一：整理仪容仪表



1. 整理仪容仪表的步骤与规范

工作步骤		
<pre> graph TD Start([开始]) --> Step1[①换制服] Step1 --> Step2[②换鞋袜] Step2 --> Step3[③整理头发及脸部] Step3 --> Step4[④检查] Step4 --> End([结束]) </pre>		
工作步骤	操作规范	
①	换制服	◎着装前先清理衣服上的灰尘与头屑等
		◎穿酒店统一配发的制服，制服须整齐干净，无破洞、褶皱，纽扣完整且扣好
		◎佩戴工号牌，取出制服口袋里的物品
②	换鞋袜	◎穿酒店统一配发的皮鞋或布鞋，皮鞋应保持光亮，布鞋应干净、无破洞
		◎男服务员袜子以深色为宜，须每日更换
		◎女服务员穿裙子时须着长筒丝袜，丝袜颜色须接近肤色或为黑色，无破洞、无抽丝
③	整理头发及脸部	◎头发梳理整洁，侧不盖耳、后不及领，长发按酒店规定盘成统一发型
		◎男服务员保证脸部卫生，剃胡须、剪鼻毛；女服务员应化淡妆

(续)

工作步骤		操作规范
④	检查	◎检查仪容仪表是否符合酒店规定
		◎保持微笑，保证良好的精神面貌，给客人留下良好的印象
补充说明		
补充 1		◎不可穿鞋跟有磨损的鞋，以免鞋子发出声响
补充 2		◎勤洗头、勤洗澡，注意清洁指甲，保持口气清新

2. 整理仪容仪表的考核评分标准

考核项目	考核细则与评分标准	目标值	分值
服饰	①制服符合酒店规定; ②制服整齐干净、无漏洞、无破损; ③佩戴工号牌; ④皮鞋、布鞋符合酒店规定; ⑤纽扣扣好, 衣边无卷曲; ⑥袜子符合酒店要求; ⑦皮鞋光亮、布鞋干净等	全部合格, 一项不合格扣 6 份	40 分
妆容	①工作期间发型合格; ②头饰符合规定; ③工作妆容淡雅; ④不使用气味较浓的化妆品; ⑤不在面客场所化妆; ⑥不涂彩色指甲油; ⑦不留长指甲; ⑧做好个人清洁; ⑨不佩戴个人首饰; ⑩不文身	全部合格, 一项不合格扣 4 分	40 分
精神面貌	有激情、有活力, 微笑服务	良好	20 分