

酒店管理
金钥匙书库



酒店规范化管理、提高工作效率
必备的实用工具书

HOTEL GUESTROOM MANAGEMENT

新编酒店 客房管理

实用性

全面性

详细介绍酒店客房管理的各项工作，并提供了
大量的管理常用制度和表格

可供酒店经营管理者、部门经理及有志于从事酒店经营管理的人员阅读

梭伦 主编 肖云山 编著



江苏美术出版社



酒店规范化管理、提高工作效率
必备的实用工具书

HOTEL GUESTROOM MANAGEMENT

新编酒店 客房管理

实用性·权威性·系统性·全面性



江苏美术出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编酒店客房管理/梭伦主编;肖云山编著. —南京:
江苏美术出版社, 2013. 3

ISBN 978 - 7 - 5344 - 5822 - 4

I. ①新… II. ①梭… ②肖… III. ①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 064601 号

出 品 人 周海歌

责任编辑 曹昌虹

朱一希

封面设计 李顺辉

责任监印 朱晓燕

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司

江苏美术出版社(南京市中央路 165 号 邮编:210009)

北京凤凰千高原文化传播有限公司

出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市华丰印刷厂

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 16

版 次 2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978 - 7 - 5344 - 5822 - 4

定 价 32.00 元

营销部电话 010 - 64215835 64216532

江苏美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换 电话:010 - 64216532



第1章

客房部管理概述

- 1 / 客房部的地位与作用
 - 1 / ◆客房是酒店的主要组成部分
 - 2 / ◆客房服务是酒店服务的主体
 - 2 / ◆客房收入是酒店经营收入的主要来源
 - 2 / ◆客房部是带动酒店一切经济活动的枢纽
 - 3 / ◆客房服务水平决定着酒店的等级水平
- 3 / 客房部工作内容
 - 3 / ◆合理制定程序,做好组织接待工作
 - 4 / ◆提供舒适环境,保持客房整洁卫生
 - 4 / ◆提供热情服务,保证客房产品质量
 - 4 / ◆保养客房设施,确保处于良好工作状态
 - 4 / ◆控制物质耗损,加强设备与物品管理
 - 4 / ◆加强安全意识,保障客人财产安全
- 5 / 客房部工作特点
 - 5 / ◆服务性
 - 5 / ◆复杂性
 - 5 / ◆时段性
 - 6 / ◆随机性
 - 6 / ◆协作性
 - 6 / ◆隐秘性

- 7 / ◆ 安全性
- 7 / 客房部产品种类
- 7 / ◆ 单人房
- 7 / ◆ 双人房
- 7 / ◆ 标准间
- 8 / ◆ 普通套间
- 8 / ◆ 豪华套间
- 8 / ◆ 总统套间
- 9 / 客房部与其他部门的关系
- 9 / ◆ 与前厅部的关系
- 9 / ◆ 与餐饮部的关系
- 9 / ◆ 与采购部的关系
- 10 / ◆ 与财务部的关系
- 10 / ◆ 与人事部的关系
- 10 / ◆ 与营销部的关系
- 10 / ◆ 与工程部的关系
- 10 / ◆ 与保安部的关系



第2章

客房部组织机构与定员

- 11 / 客房部组织机构的设置
- 11 / ◆ 客房部组织机构设置的原则
- 12 / ◆ 客房部组织机构的设置



12 /	◆客房部各班组的职能
13 /	客房部岗位职责的分配
13 /	◆宾客服务中心员工的岗位职责
14 /	◆早班楼层服务员的岗位职责
15 /	◆中班楼层服务员的岗位职责
15 /	◆工服收发员的岗位职责
16 /	◆布草收发员的岗位职责
16 /	客房部人员配备与定员计算
16 /	◆定员方法
17 /	◆定员计算程序
17 /	◆编制定员时的注意事项
18 /	客房部员工招聘
18 /	◆员工招聘的标准
19 /	◆员工招聘的步骤
19 /	客房部员工培训
19 /	◆岗前培训
21 /	◆上岗后培训
21 /	◆培训方法
22 /	员工工作评估
22 /	◆评估内容
23 /	◆评估程序和方法
24 /	◆评估结果
24 /	◆其他注意事项

24 / 员工工作激励

25 / ◆正激励

25 / ◆反激励



第3章

客房的布置设计与美化

27 / 客房布置的原则与要求

27 / ◆客房布置的原则

28 / ◆客房布置的要求

29 / 客房空间的设计与布局

29 / ◆睡眠空间的设计与布局

32 / ◆盥洗空间的设计与布局

33 / ◆起居空间的设计与布局

33 / ◆书写空间的设计与布局

33 / ◆贮存空间的设计与布局

33 / ◆客房设备的设计与配备

34 / 客房用品的配置

34 / ◆房间用品

35 / ◆卫生间用品

36 / 客房的美化

36 / ◆客房美化的因素

37 / ◆客房陈设品的布置



第 4 章

客房清洁与卫生管理

39 / 客房清洁的操作程序与标准

39 / ◆进房次数

39 / ◆操作标准

40 / ◆布置规格

40 / ◆整洁状况

40 / ◆速度和定额

41 / 清洁整理客房的程序与标准

42 / ◆准备工作

42 / ◆选房次序

42 / ◆如何进房

43 / ◆做房顺序

43 / ◆房间整理

44 / ◆怎样做床

45 / ◆清洁卫生间

47 / ◆晚间服务

48 / 建立客房检查制度

48 / ◆服务员自查

48 / ◆领班查房

49 / ◆主管的抽查

50 / ◆经理查房

50 / 客房检查程序与标准

- 50 / ◆ 房间检查标准
- 51 / ◆ 卫生间检查标准
- 52 / 客房清洁保养的管理内容
- 52 / ◆ 树立正确的清洁保养观念
- 52 / ◆ 制定科学的清洁保养规程
- 53 / ◆ 制定合理的清洁保养计划
- 53 / ◆ 创造有利的清洁保养条件
- 53 / ◆ 进行有效的清洁保养控制
- 54 / 客房消毒工作
- 54 / ◆ 客房消毒的要求
- 55 / ◆ 客房消毒的基本方法
- 56 / ◆ 杯具消毒方法
- 56 / 客房计划卫生
- 57 / ◆ 客房计划卫生的分类
- 58 / ◆ 客房计划卫生的项目
- 58 / ◆ 客房计划卫生的实施与控制
- 59 / 客房常用清洁剂
- 60 / ◆ 客房常用清洁剂的种类和用途
- 62 / ◆ 客房常用清洁剂的使用与控制
- 63 / 客房常用清洁器具
- 63 / ◆ 一般清洁器具
- 64 / ◆ 吸尘设备
- 65 / ◆ 洗地设备



66 /	客房常用清洁器具的使用与保养
66 /	◆抹布的使用
66 /	◆房务工作车的使用
67 /	◆吸尘器的使用与保养
68 /	◆洗地设备的使用与保养
68 /	公共区域的清洁任务及要求
68 /	◆大厅清洁任务及要求
69 /	◆电梯和自动扶梯清洁任务及要求
69 /	◆餐厅和多功能厅清洁任务及要求
70 /	◆洗手间清洁任务及要求
71 /	◆吊灯清洁任务及要求
71 /	◆不锈钢和铜器清洁任务及要求
72 /	公共区域清洁保养制度与标准
72 /	◆日常清洁保养
72 /	◆服务员的分工负责
73 /	◆分期清洁保养计划
74 /	公共区域清洁保养工作的检查督导
74 /	◆检查督导的重点与次序
74 /	◆书面检查记录和成绩评估
76 /	清理与检查客房必备的表格
76 /	◆服务员工作表
78 /	◆房务报告
80 /	◆周期清洁表或计划卫生表

81 / ◆领班查房表

83 / ◆做房返工单

84 / ◆综合查房表



第5章

客房服务质量管理

89 / 客房服务质量管理的目标

89 / ◆舒适感

90 / ◆安全感

90 / ◆温馨感

90 / ◆宾至如归感

91 / 客房设施设备质量控制

91 / ◆客房种类与面积

91 / ◆房门与窗户

91 / ◆墙面与地面

91 / ◆天花与照明

92 / ◆冷暖与安全设备

92 / ◆通讯与电器设备

92 / ◆客房家具用具

93 / ◆卫生间设备

93 / ◆设备配套程度

93 / ◆设备完好程度

93 / 客房用品质量控制



93 /	◆用品配备
94 /	◆用品质量
95 /	◆用品撤换
95 /	◆用品管理
95 /	客房环境质量控制
95 /	◆室内环境布置
96 /	◆卫生间环境布置
96 /	◆走廊过道环境
96 /	客房安全服务质量标准
96 /	◆安全规章
96 /	◆安全设施
97 /	◆安全操作
97 /	◆安全防患
97 /	◆钥匙管理
98 /	◆安全事故处理
98 /	客房卫生质量标准
98 /	◆客房卫生用品
98 /	◆墙面地面卫生
99 /	◆家具用具卫生
99 /	◆客用物品卫生
99 /	客用卫生间质量标准
99 /	◆墙面地面卫生
99 /	◆马桶、浴盆卫生

- 100 / ◆洗盥台卫生
- 100 / ◆客用物品卫生
- 100 / ◆饮用水卫生
- 100 / 选择适当的对客服务模式
- 101 / ◆客房服务中心模式
- 103 / ◆楼层服务台模式
- 105 / 客房服务质量的基本要求
- 105 / ◆注重礼节与礼貌
- 106 / ◆对待客人要真诚
- 106 / ◆对客服务要快速而准确
- 106 / ◆随时做好服务的准备
- 107 / ◆做好“可见”服务
- 107 / ◆树立全员推销意识
- 108 / 提高和强化员工的服务意识
- 109 / ◆强化训练,形成职业习惯
- 109 / ◆扩大知识面,增强应变能力
- 110 / ◆用激励的方法巩固员工的服务意识
- 110 / ◆合理安排工作量,实现高效率的服务



第6章

客房一般服务标准化管理

- 111 / 迎客服务标准化
- 111 / ◆客人到达前的准备工作



- 112 / ◆客人到达时的迎接
- 113 / ◆迎客服务的注意事项
- 114 / 送客服务标准化
- 114 / ◆客人退房前的准备
- 115 / ◆客人离开时的送别工作
- 115 / ◆客人离开后的检查与善后工作
- 116 / 客房电话服务标准化
- 116 / ◆打电话服务
- 117 / ◆接听电话服务
- 118 / ◆电话服务注意事项
- 119 / 遗留物品处理标准化
- 119 / ◆指定地点保管
- 119 / ◆遗留物品的控制
- 121 / ◆遗留物品的处理
- 122 / 托婴服务标准化
- 122 / ◆责任承担以及费用问题
- 122 / ◆对看护者要求
- 123 / ◆看护期间的注意事项
- 123 / 酒店贵宾服务标准化
- 124 / ◆贵宾抵达前的准备
- 125 / ◆贵宾抵达时的迎接
- 125 / ◆贵宾住店期间服务
- 126 / ◆贵宾离店送行

- 127 / 醉客服务标准化
- 127 / ◆发现醉酒客人
- 127 / ◆视客人醉酒程度给予适当的服务
- 128 / ◆注意安全
- 128 / ◆做好记录
- 128 / 病客服务标准化
- 128 / ◆病客服务程序
- 129 / ◆病客服务注意事项
- 130 / 残疾人服务标准化
- 131 / 其他服务
- 131 / ◆冷、热饮用水服务
- 132 / ◆冰块供应
- 132 / ◆叫醒服务
- 133 / ◆加床服务
- 133 / ◆客房送餐服务
- 134 / ◆擦鞋服务
- 135 / ◆租借物品服务



第7章

客房商务楼层服务标准化管理

- 137 / 商务楼层概述
- 137 / ◆商务楼层的功能
- 138 / ◆商务楼层客房的设施设备



- 139 / 商务楼层服务标准
- 140 / ◆客房预订
- 140 / ◆客人入住前的准备工作
- 140 / ◆入住登记服务
- 141 / ◆客梯迎客服务
- 141 / ◆客梯送客服务
- 142 / ◆商务楼层客房服务
- 142 / ◆其他服务
- 143 / 客人投诉及其处理
- 143 / ◆客人投诉的原因
- 145 / ◆客人投诉的方式
- 145 / ◆客人投诉的处理



第8章

客房安全管理

- 149 / 客房安全事故发生的原因
- 149 / ◆直接原因
- 150 / ◆间接原因
- 150 / ◆主要原因
- 150 / 客房安全管理的特点
- 151 / ◆不安全因素较多
- 151 / ◆安全管理责任大
- 151 / ◆服务人员素质要求高

- 151 / 客房安全管理制度
- 151 / ◆入住验证制度
- 152 / ◆来访登记制度
- 152 / ◆跟房检查制度
- 152 / ◆巡楼检查制度
- 153 / ◆治安事件报案制度
- 153 / ◆火警火灾的报案制度
- 153 / ◆情况汇报制度
- 153 / ◆长包房制度
- 153 / ◆遗留物品处理制度
- 154 / ◆交班制度
- 154 / ◆财物保管制度
- 154 / ◆服务员留宿制度
- 154 / ◆治安突发事件处理制度
- 155 / 客房突发事故的处理
- 155 / ◆突然停电
- 156 / ◆客人死亡、意外受伤的处理
- 156 / ◆住客的违法行为
- 157 / 消防与失窃的预防管理
- 157 / ◆防火设备与措施
- 159 / ◆火灾事故的处理
- 160 / ◆客房钥匙的控制与管理
- 161 / ◆防盗措施