

QIANTING FUWU
YU GUANLI

职业教育饭店服务与管理专业系列教材

前厅服务与管理

主 编 杨 慧
副主编 李 东 蒋 红



电子科技大学出版社

职业教育饭店服务与管理专业系列教材

前厅服务与管理



QIANTING FUWU
YU GUANLI

主 编 杨 慧
副主编 李 东 蒋 红



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理 / 杨慧主编. — 成都: 电子科技大学出版社, 2009.1

(职业教育饭店服务与管理专业系列教材)

ISBN 978-7-5647-0103-1

I. 前... II. 杨... III. ①饭店—商业服务—职业教育—教材 ②饭店—商业管理—职业教育—教材 IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 204422 号

内 容 提 要

本书是中、高等职业学校饭店服务与管理专业的主干专业课程之一,对饭店服务与管理专业学生的职业素质形成有着决定性的影响,它基于提高学生对饭店前厅知识的了解,熟悉前厅服务操作技能而编写。在具体章节内容的编排上,考虑到职业教育的特点,并没有做过多的深奥理论阐述,而是侧重于介绍实际工作流程、管理和服务中的应用,目的是使学生在掌握基本工作流程和服务技能的同时,开阔知识面,提高专业素养。

本书可作为中、高等职业学校旅游服务、饭店服务专业教材,也可作为饭店管理人员、旅游管理部门在岗人员自学培训教材。

职业教育饭店服务与管理专业系列教材

前厅服务与管理

主编 杨 慧 副主编 李 东 蒋 红

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 谢应成

责任编辑: 汤云辉

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 四川南方印务有限公司

成品尺寸: 185mm×260mm 印张 14.25 字数 346 千字

版 次: 2009 年 1 月第一版

印 次: 2009 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-0103-1

定 价: 24.80 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。
- ◆ 课件下载在我社主页“下载专区”。



前 言

前厅是客人进入饭店首先接触到的也是客人离开饭店最后接触到的部门,因此,前厅服务质量的好坏直接影响到客人的第一印象和最后印象,是饭店非常重要的部门,是饭店的心脏。

目前,旅游饭店的管理人员,在知识结构、能力水平、管理水平等方面还难以与迅猛发展的旅游业相适应。

作为旅游中等职业院校饭店管理专业的一门专业主干课程,饭店前厅服务与管理是一门综合实践性较强的学科,与营销学、旅游经济学、饭店管理原理等课程结合紧密。

本教材的编写突出了专业化、标准化和实用性的特点,内容包括饭店客房部运行的整个流程及管理要点、管理方法,有较强的实用性和操作性。

在具体章节内容的编排上,考虑到中职教育的特点,没有进行过多的理论阐述,而是侧重于介绍实际工作流程、管理和服务中的应用,使学生在掌握基本工作流程和服务技能的同时,开阔知识面,提高专业素养。本教材适用于饭店管理及相近专业的高职生使用,也可供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试时参考。

本书由杨慧负责第一章、第二章、第三章、第四章的编写,李东负责第七章、第八章、第九章、第十章的编写,蒋红负责第五章的编写,并与龙云飞共同编写第六章。杨慧确定大纲、全书的统筹安排以及修改、总纂,龙云飞协助修订。

在本书的编写过程中编者参考了大量的前厅服务与管理相关论著与资料,并有所引用,由于选材广泛,书中没有一一注明出处,希望得到原作者的支持与谅解,在此向这些资料的作者致以衷心的感谢。

由于编者水平有限,加之成书仓促,书中难免有不妥或疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

2008 年 11 月





目 录

第一章 概述	1
第一节 前厅的地位和功能	1
一、前厅的地位	1
二、前厅的功能	2
第二节 前厅部的组织结构	3
一、前厅部组织机构设置的原则	3
二、前厅部组织结构	4
三、前厅部主要岗位职责规范	5
第三节 前厅部的人员管理	9
一、前厅部工作岗位层次的划分	9
二、前厅部工作岗位的设置	10
三、前厅部服务人员应具备的素质	10
案例剖析	13
课后习题	15
 第二章 前厅区域环境	 17
第一节 前厅区域整体环境设计	17
一、前厅氛围设计	17
二、前厅设计的色彩运用	18
三、前厅主题化风格的设计	19
第二节 前厅区域无障碍环境设计	20
一、无障碍环境的含义	20
二、前厅区域无障碍环境的内容	20
第三节 前厅大堂与总台的设计	24
一、大堂	24
二、总服务台	26
案例剖析	28





课后习题	29
第三章 客房预订服务管理	32
第一节 前台预订工作概述	32
一、预订工作的意义	32
二、预订服务的工作范围	32
三、预订服务的工作规范	33
四、预订与市场营销	33
五、预订的途径与种类	34
第二节 客房预订工作	36
一、客房的种类	36
二、房态	40
三、排房	42
四、客房预订程序	43
五、预订的特殊情况	43
案例剖析	45
课后习题	47
第四章 前厅应接服务管理	49
第一节 应接服务工作概述	49
一、应接服务的工作范围	49
二、应接服务规则	50
三、应接服务员的岗位职责	50
第二节 应接服务工作内容	51
一、应接服务工作流程	51
二、应接服务工作	54
第三节 前厅应接服务的相关注意事项	58
一、客人付款方式	58
二、入住登记表	62
案例剖析	65
课后习题	66





第五章 前厅问讯服务管理	67
第一节 问讯服务工作概述	67
一、问讯服务的基本工作理念	67
二、问讯服务的工作范围及内容	69
三、问讯服务员的岗位职责	70
四、问讯服务规则	71
第二节 问讯服务工作内容	71
一、咨询服务	71
二、查询服务	72
三、留言服务	73
四、钥匙服务	74
五、客人物品的转交服务	75
六、客人遗留物品的处理	75
案例剖析	77
课后习题	78
 第六章 前厅礼宾及行李服务管理	 79
第一节 礼宾服务工作概述	79
一、礼宾服务的工作范围及内容	79
二、礼宾服务规则	80
三、礼宾服务员的岗位职责	80
第二节 礼宾服务工作内容及标准	83
一、迎送宾服务	83
二、行李服务	85
三、派送服务	89
四、机场迎宾服务	89
五、委托代办服务	89
第三节 金钥匙	90
一、金钥匙的含义	90
二、金钥匙的发展	90
三、金钥匙的主要岗位职责	91
四、金钥匙的能力要求	91
课后习题	93



第七章 前厅账务服务管理	94
第一节 总台收银员的素质要求.....	94
一、优良端正的品行，作风正派	94
二、良好的服务意识	94
三、合理的知识构架	95
四、熟练的业务能力	95
五、较高的语言表达水平	95
第二节 客账流程及控制	95
一、宾客账单	95
二、建账及核收凭证	96
三、客账累计	97
四、客账结算	98
五、客账管理中的特殊情况的处理	99
第三节 前厅夜间审计	101
一、夜间审计的必要性	101
二、夜间审计工作流程	101
第四节 外汇兑换业务	103
一、外币现钞	103
二、旅行支票	104
三、信用卡	104
第五节 贵重物品保管	105
一、保险箱的启用	105
二、中途开箱	105
三、保险箱的退箱	106
四、保险箱钥匙遗失的处理	106
五、客人贵重物品丢失的责任问题	107
案例剖析	108
课后习题	108
 第八章 总台销售管理	 110
第一节 饭店前厅产品概述	110
一、前厅销售对象	110
二、前厅产品的特点	111
第二节 房态控制	112





一、客房房态	112
二、房态显示系统的作用	112
三、房态控制	113
第三节 房价管理	116
一、房价及其价格体系	116
二、影响房价的主要因素	119
三、客房定价的目标	121
四、几种常用的客房定价法	122
五、房价的控制和调整	124
六、客房主要经营指标	126
第四节 总台销售艺术与技巧	128
一、做好总台销售各项准备	128
二、把握客人的特点	128
三、销售客房，而非销售价格	128
四、选择合适的报价方式	129
五、高码讨价法	129
六、坚持做正面的介绍	129
七、客人犹豫不决时，要多提建议	129
八、利益诱导法	130
案例剖析	130
课后习题	131
 第九章 总机与商务中心服务管理	133
第一节 总机房服务与管理	133
一、总机房的设备	133
二、总机房的业务范围及工作流程	134
三、总机房工作职责	138
四、总机房员工的素质要求	139
五、话务服务的基本要求	139
第二节 商务中心	140
一、商务中心的服务项目及程序	140
二、商务中心的工作环境要求	143
三、商务中心服务人员的素质要求	144
案例剖析	146
课后习题	147





第十章 宾客关系管理	148
第一节 大堂副理	148
一、大堂副理的素质要求	148
二、大堂副理的主要职责	149
三、大堂副理的工作程序	149
四、宾客关系主任	151
第二节 建立良好的宾客关系	152
一、主客交往	152
二、正确认识客人	152
三、掌握客人对饭店产品的需求心	153
四、掌握与客人的沟通技巧	154
第三节 客人投诉及其处理	155
一、投诉的概念	155
二、投诉的方式与原因	155
三、做好接受投诉的心理准备	157
四、处理客人投诉的原则与程序	158
五、投诉的预测和防范	160
 案例剖析	162
课后习题	162
 附录 1	
前厅服务员国家职业标准	164
 附录 2	
前厅常用表格	176





第一章 概述

本章说明

宾客进入饭店首先看到、接触到的部门就是前厅，饭店首先向宾客提供服务的部门也是前厅。所以，无论是从地理位置还是功能上来说，前厅是饭店必不可少的组成部门，是饭店业务活动和对客服务的综合性部门。本章将对饭店前厅的概况进行一个基本的介绍。

第一节

前厅的地位和功能

前厅是由从前的旅店服务台发展起来的。古代的客栈（旅店）都会在进门的地方设置一个长方形或角尺形的服务台，店主人就在这里为住店旅客提供各种如迎送、记账、结账，为宾客提供一些简单的日用品等服务，有些大型的客栈还会为宾客安排酒水菜肴，安排车辆等。发展到今天，前厅的功能、作用、地位较之以往，有了很大的发展。

一、前厅的地位

前厅（Front Office）是招徕并接待宾客，推销客房及餐饮等饭店服务，同时为客人提供各种综合服务的部门。

（一）前厅是饭店的门面橱窗

前厅是饭店的门面橱窗，它反映的是饭店的整体服务质量。

一般来说，饭店的门面由硬件和软件两部分组成。硬件即饭店建筑物的外观形象，前厅大堂的空间以及其风格、特色等；软件即饭店员工的形象、服务质量、服务特色等。前厅处于饭店的最前沿，宾客一进入饭店，首先接触的部门就是前厅，他们正是通过前厅来认识和了解饭店，其对饭店品牌和形象有着重要的影响。

宾客进入饭店后，会产生四个心理过程，即第一印象、住店印象、离店的感受和旅居回忆，这四个心理过程综合形成宾客对饭店的总体感受和评价。其中，第一印象往往是最重要的，它会影响到后三个心理过程。如果宾客的第一印象是好的，往往就会带着一种善意去看待饭店的其他产品和服务，而第一印象如果存在缺憾，那么，饭店的其他产品和服





务再好，也难以改变宾客的不满心理。离店的感受也是一样，饭店销售的是整体产品，如果最后离店工作做得不好，则前面所做的一切都会付之东流。

前厅是宾客首先接触也是最后接触的地方，会给宾客带来深刻的第一印象和离店感受，客人一进入前厅，就会对饭店的档次等级、服务质量水准等有着基本的估量，前厅的质量如何，直接影响饭店产品的质量，它就好比是饭店产品的陈列品，是饭店的缩影。

（二）前厅是饭店的调度中心

前厅犹如饭店的中枢神经，在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。一方面，前厅通过对自身业务的调节去调整其他各部门的业务，如根据客源市场的情况及时调整主要客源和价格，从而带来各部门业务的调整；另一方面是直接调度各部门的业务，如对团体、会议用房的排房安排等。通过对饭店各部门业务的调度，使饭店各部门均衡协调，保证饭店的最佳效益。

饭店前厅的员工，必须认真负责，一丝不苟，经常联络和协调其他部门的工作，要有较高的部门素质和合理的人员组成，同时，还要保证前厅具有一定的权威性。因此，饭店在业务设计和确定组织机构时，要把前厅放在应有的位置进行考虑，要确保前厅发出的各类通知具有指令性，各部门要根据其通知做好接待准备。饭店内部各部门要保持联系性，前厅发出的通知书也要保证其科学性、合理性和可操作性，在调度中切不可产生误差，小小的偏差就可能影响到整个饭店系统不能正常运行。

（三）前厅是饭店的信息中心

饭店的信息量非常大，而这大量的信息都交汇、处理、输出于前厅，前厅是饭店的信息中心。前厅设问讯处以制作和保存宾客的档案资料；设账务处处理宾客的账务资料，掌握宾客消费信息；设总机房传输宾客及饭店的各种信息并记录宾客的通信信息……可以说，宾客在饭店活动的各种信息和宾客的各种资料均由前厅掌握并作信息处理和信息传输。

饭店的业务情况会有较为频繁的变化，前厅随时掌握着饭店这些业务的变化，如房态的变化、场地情况、客流情况、业务完成量等。前厅每天都要汇集各部门的营业情况，制作营业报表及财务报表，并将这些营业情况以表单为载体传达至相关部门。

为了保证前厅这一信息中心充分发挥作用，要注意建立科学的信息系统，建立严密的信息管理制度，保证信息的有效性，注意表单的实用性，明确信息传输的手段。一般而言，饭店前厅的信息传输常以表单、电脑、电话、传真等为载体和手段，应根据饭店实际情况进行选择和调整。

二、前厅的功能

饭店前厅的基本功能是确定的，但是不同饭店前厅的功能又存在着一定的差异性，它受多种因素的影响：诸如饭店的经营理念、饭店的规模、饭店的档次水准、饭店的综合性以及饭店客房的种类、饭店所在地区的行业规则、饭店的管理模式等。一般而言，饭店前厅的功能主要有：

（一）前厅是宾客的集散地

前厅通常设置在饭店的前侧正面，前厅大堂要有足够的空间供宾客活动和休息。前厅





作为宾客的集散地,在布局上要充分考虑宾客人员流向规律、前厅各功能部分的联系、大堂的平面交通及垂直交通布局等,使前厅的结构布局具有科学性并能充分发挥其功能。饭店前厅要能够最大限度地方便客人,使客人进得来、出得去、散得开,能够和饭店其他部门保持有机联系。

（二）确立并协调对客关系

前厅是通过接待宾客办理一定的手续来确立饭店和宾客的关系。饭店向宾客提供各种服务,宾客按价进行支付。前厅通过房态控制、业务调度、业务安排跟踪及问讯业务等多项工作始终和宾客在店的消费活动保持着紧密的联系。前厅在协调饭店和宾客的关系时起着重要的作用。协调对客关系的最为重要的职位——大堂副理设置在前厅,还有对客关系处、金钥匙等岗位,专门协调对客关系。因此,前厅不仅要确立饭店和宾客的关系,而且要保证已确立的关系是融洽的,并不断发展和强化这一关系。

（三）调节饭店业务,提供优质服务

前厅在饭店起着调节饭店业务的作用。前厅首先接触来店的宾客,并和其确立友好关系,并将这一关系以一定的方式传输给接待部门和后台部门,前后台相互协作共同做好接待工作。同时,前厅还具有安排宾客旅居生活的职责。宾客旅居生活包含着极为丰富的内容,面对着市场的多元化发展、宾客需求的多元化发展,要求饭店必须灵活经营。一般来说,前厅向宾客提供的服务项目主要有:总台服务、行李服务、大堂服务、商务中心服务、电信服务、大堂副理及金钥匙服务、书报服务等。

第二节

前厅部的组织结构

一、前厅部组织结构设置的原则

（一）组织合理

前厅部组织结构设置应根据饭店的规模大小、经营特点及管理方式而定,合理配备人员,符合饭店实际,不能生搬硬套其他饭店的管理模式。

（二）分工明确

明确各层次与各岗位人员的职责和任务,进行垂直领导,明确指挥体系及信息渠道的高效畅达,要做到不重复,不留空缺。

（三）便于协作配合

要建立工作流程,有利于各机构、各岗位之间的协作与配合。

（四）机构精简

要防止出现机构臃肿、人浮于事的现象,要做到因岗设职。

二、前厅部组织结构

饭店前厅的组织结构由于各饭店的实际情况的不同，具有一定的差异性。饭店的规模不同，其内部管理层次和内容则会不同。通常来说，大型饭店的管理层次比较多，内容较丰富，中小型饭店的管理层次就比较简单，而且内容也要少一些，大饭店的很多职能都会分得很细，而中小型饭店则可能会将不同的岗位合并起来。

通常来说，饭店前厅部的组织结构可以用图 1-1 来表示。

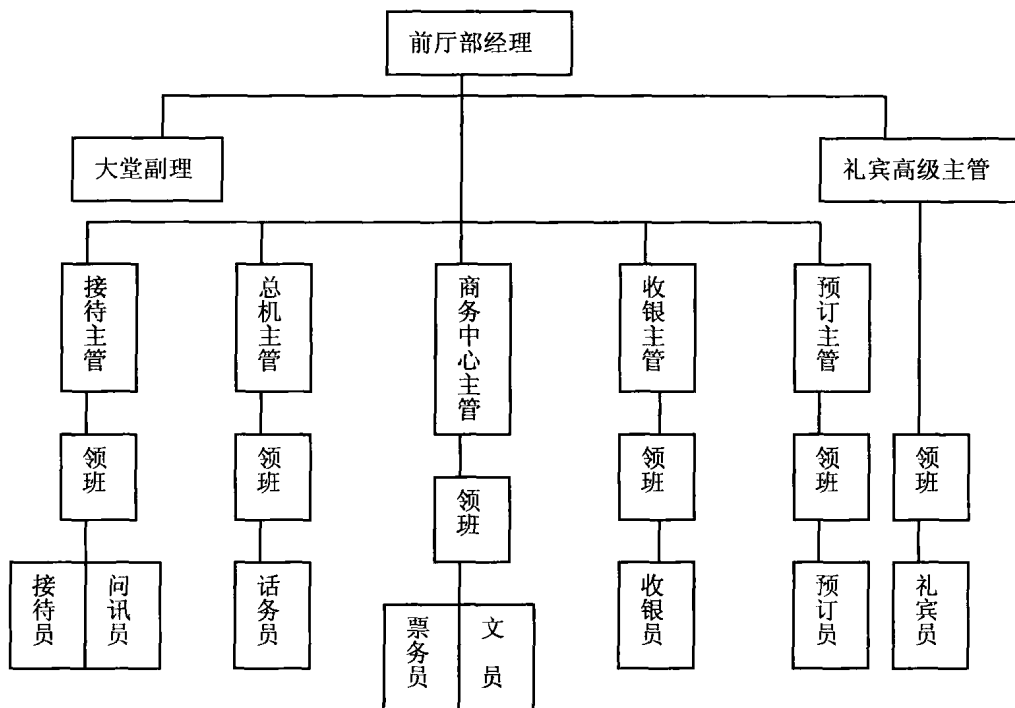


图 1-1 前厅部组织结构图

（一）预订处

预订处主要负责客人的客房预订，接受客人以电话、网络、传真等形式的预订；服务于有关旅行社、公司等客源单位并与其建立良好业务关系，尽力推销客房并了解其接待要求；及时掌握饭店所有客房的占用和使用情况，保证预订工作的顺利开展；密切与总台接待处、销售部等的联系，制定预订报表；参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订；参与制订全年客房预订计划等。

（二）接待处

接待处的主要职责就是迎送、接待住店客人，包括团体客人、散客、常住客人、预订客人和非预订客人；为客人办理登记入住手续，分配房间；为非预订客人提供客房销售服务；掌握住客动态及信息资料，控制房间状态；协调对客服务。



（三）问讯处

问讯处的主要职责就是接待客人的问讯，除了有关饭店服务的一切问题之外，还需要对饭店外的交通、游览、购物等内容非常熟悉；帮助客人联络机场、车站、旅游景点等；处理客人的函件；接待来访客人等。

（四）礼宾处

礼宾处也被称为是大堂服务处或者是行李处，其主要职责是在门厅或机场、车站迎送宾客；负责客人的行李运送、寄存及安全；恭候和带领客人到总服务台办理登记手续，并护送客人进房并进行介绍；分送客人报纸、信件和留言等；协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠，确保通畅和安全；代理客人前去办理离店手续，安排好客人的交通；负责客人的其他委托代办事项。

（五）电话总机

电话总机的主要职责是为客人转接电话；为客人提供电话防打扰服务；叫醒服务；回答电话问讯；接受电话投诉；提供市内或长途电话；接受电话留言等。

（六）商务中心

商务中心主要是为客人提供打字、翻译、复印、传真、订票以及网络等商务服务，还可根据客人需要提供秘书服务等。

（七）收银处

收银处负责饭店客人的一切消费的收款业务，办理客人离店手续，收回房间钥匙，核实客人的账单等；提供外币兑换服务；为住客提供贵重物品保管服务；与饭店各营业部门的收款员联系，核实账单；夜间审核全饭店的营业收入及账务情况等。

三、前厅部主要岗位职责规范

（一）前厅部经理

1. 全面主持前厅部的日常工作，向上级汇报工作，贯彻执行上级下达的营业及管理任务，提高本部门的工作效率和服务质量；
2. 督导下级人员，委派工作任务，监督检查执行情况，及时调整各项部署；
3. 熟悉饭店客房产品的数量、性质，前厅部所有设施的服务功能，通过对客房销售的有效控制及住房比例的合理分配，达到最高出租率，获得最佳收入；
4. 负责本部门之间的沟通联系，协调平衡本部门各工种之间所出现的工作矛盾；
5. 任命本部门基层管理人员，调配本部门员工，重视对员工的培训工作，行使对下属的奖惩权；
6. 督导检查本部门的安全及消防工作；
7. 检查落实接待重要宾客的所有细节；
8. 服从上级分配，完成上级交办的其他任务。

（二）前厅部副经理

1. 配合上级的工作，当其不在时代行其职，保证各项工作的正常运转；

2. 协助上级调节下属各部门之间的业务关系, 督导各部门主管的工作, 深入了解员工情况, 及时同上级商议, 解决各种工作问题;

3. 检查大堂值班经理的日常工作, 并予以指导;

4. 服从上级分配, 完成上级交办的其他任务。

(三) 前厅部秘书

1. 按上级的指示打印各种报告、函件、备忘录、表格及前厅部经理的机要文件, 并将其存档;

2. 通知前厅部经理召开各种会议, 记录、誊写和打印前厅部会议记录, 抄送有关部门;

3. 接听电话和接待办公室来访者, 为前厅部经理安排会见并提醒其准时赴约;

4. 收发各种信件, 对重要和急办的函件提醒经理注意, 并负责发寄邮件或回复;

5. 汇集各部门物品申领计划, 由前厅部经理签字后报领;

6. 负责统计本部门人员病、事、公假及调休情况并存档;

7. 服从上级分配, 完成上级交办的其他任务。

(四) 大堂副理

1. 负责检查大堂内各区域的设施完整程度, 并作出相应处理;

2. 监督检查大厅环境卫生, 检查大厅员工的仪表和工作效率;

3. 尽快解决客人投诉, 满足客人要求, 保持和谐, 做好记录;

4. 确保贵宾的所有接待工作准备到位, 迎接贵宾, 安排落实贵宾接待的每一个细节;

5. 饭店客满时帮助配合接待人员做好客人的安置工作;

6. 按规定协助处理大厅内的相关事宜;

7. 服从上级分配, 完成上级交办的其他任务。

(五) 前台主管

1. 主持前台各班次全面工作, 做好上下级的沟通, 督导员工按照工作程序向客人提供高效服务;

2. 创造和谐工作气氛, 减少工作环境的摩擦;

3. 合理编排班次, 管理和调配本部门使用的各项消耗品, 严格控制成本;

4. 督导前台工作, 有效解决客人的投诉, 保持本部门与其他部门的协调及联系;

5. 确保有效地分配出租房间, 根据当天的抵店和离店人员名单, 安排房间销售, 最大限度地销售房间并保证入住;

6. 服从上级分配, 完成上级交办的其他任务。

(六) 前台领班

1. 监督并参与班组的各项服务活动, 检查员工的工作状况, 及时解决发现的问题;

2. 保证前台各项工作的顺利进行, 对新员工提供及时有效的帮助和指导;

3. 全面了解并及时记录工作中出现的问题, 处理下属解决不了的问题;

4. 服从上级分配, 完成上级交办的其他任务。



（七）前台员工

1. 服从上级的分配，熟悉前台的工作程序，保证前台工作的顺利进行；
2. 完成上级交办的其他任务。

（八）预订主管

1. 协助上级控制客房预订，建立完整合理的预订档案系统，并对客房销售情况进行预测；
2. 核实预订情况，尽量满足每位客人的预订要求，最大限度地实现预订；
3. 督导下级员工，对新员工进行培训，对违纪员工提出处理意见报上级批准；
4. 核实各项报表的准确性，协助销售部协调团体预订的受理状况；
5. 服从上级分配，完成上级交办的其他任务。

（九）预订领班

1. 监督并参与班组的各项服务活动，及时检查员工的工作状况，及时发现、解决问题；
2. 保证预订各项工作的顺利进行，对新员工提供及时有效的帮助和指导；
3. 全面了解并及时记录工作中出现的问题，接待并处理下属解决不了的问题；
4. 服从上级分配，完成上级交办的其他任务；

（十）预订员工

1. 服从上级的分配，熟悉预订的工作程序，保证预订工作的顺利进行；
2. 服从上级分配，完成上级交办的其他任务。

（十一）行李主管

1. 认真检查行李的存放、分配、运送情况，确保无误；
2. 向领班布置每日的具体工作，必要时亲自指挥门前服务工作，确保工作顺利进行；
3. 编排员工班次，组织本部的培训工作，负责检查下属人员的仪容仪表，关注员工状况，帮助员工解决问题；
4. 服从上级分配，完成上级交办的其他任务。

（十二）行李领班

1. 合理调配当班人员，确保行李工作的顺利进行；
2. 检查、督促下属工作人员按照要求进行工作，检查员工仪容仪表等；
3. 协助主管对员工进行培训；
4. 服从上级分配，完成上级交办的其他任务。

（十三）行李员

1. 准确、及时地为客人运送行李，提供优质服务；
2. 为住店客人传送信件、留言等，为饭店各部门传递文件等；
3. 为客人提供行李的寄存和提取服务，保证行李房内的清洁卫生；
4. 服从上级分配，完成上级交办的其他任务。

