

李 雯 编著

酒店客房部

精细化管理与服务规范

-  职 责 与 目 标
-  程 序 与 关 键
-  标 准 与 规 范
-  文 书 与 表 单
-  技 巧 与 方 案

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列

酒店客房部 精细化管理与服务规范

李 雯 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房部精细化管理与服务规范 / 李雯编著. —北京:
人民邮电出版社, 2009. 4
(弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列)
ISBN 978-7-115-20448-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 023558 号

内 容 提 要

本书以精细化、规范化、实用化为原则, 细化了酒店客房部五大工作事项。

全书内容包括酒店客房部岗位设置与岗位职责、客房服务中心精细化管理、楼层服务精细化管理、公共区域服务精细化管理、洗衣房服务精细化管理、布草房服务精细化管理 6 个部分。

本书适用于酒店管理人员、酒店客房从业人员、高校酒店管理专业师生使用, 也可以作为酒店客房从业人员培训的实务教材。

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 酒店客房部精细化管理与服务规范

-
- ◆ 编 著 李 雯
责任编辑 王莹舟
执行编辑 王华伟
 - ◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 13 2009 年 4 月第 1 版
字数: 110 千字 2009 年 4 月北京第 1 次印刷
ISBN 978-7-115-20448-6/F
-

定 价: 28.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

分部门：本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

规范化：为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

实用化：本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述，明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值，以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“精细化、规范化、实用化”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、

规范的、实用的操作规程。

在本书编写的过程中，朱晓明、张冬负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，曹晓琼、张运林参与编写了本书的第一、二章，李光辉、侯彩虹、杨忠银参与编写了本书的第三、四章，杜良毓、陈剑锐参与编写了本书的第五章，薛显东、余然参与编写了本书的第六章，全书由李雯统撰定稿。

弗布克产业经济研究中心
2009年3月

目 录

第一章 客房部岗位与制度设计	1
第一节 客房部服务事项与岗位设置	3
一、客房部服务事项	3
二、客房部岗位设置	4
第二节 客房部目标分解与岗位职责	5
一、客房部目标分解与绩效考核	5
二、客务总监岗位职责与目标考核	6
三、客房部经理岗位职责与目标考核	8
四、客房部副经理岗位职责与目标考核	10
第三节 客房部精细化管理制度设计	12
一、客房部新员工管理制度	12
二、客房部员工工作制度	15
三、客房部员工考勤制度	17
四、客房部安全管理办法	17
五、客房部工作例会管理制度	19
六、客房部服务质量管理制度	21
第二章 客房服务中心精细化管理	23
第一节 客房服务中心岗位职责与绩效考核	25
一、客房服务中心主管岗位职责与目标考核	25
二、日常用品管理员岗位职责与目标考核	26
三、安全检查员岗位职责与目标考核	28
第二节 客房服务中心工作程序与关键问题	29
一、物资发放程序与关键问题	29
二、物资盘点程序与关键问题	30
三、客房钥匙管理程序与关键问题	31

四、意外火情处理程序与关键问题	32
五、意外跑水处理程序与关键问题	33
第三节 客房服务中心服务标准与服务规范	34
一、物资领取与发放规范	34
二、客房钥匙管理规范	35
三、客房设备管理规范	35
四、客房防盗管理规范	36
五、客房防火安全工作规范	37
六、客房安全检查工作规范	38
第四节 客房服务中心服务常用文书与表单	39
一、日用品领用单	39
二、物资盘点报告表	39
三、万能钥匙交接表	39
四、客房设备报修单	40
五、客房安全检查表	40
六、来访人员登记表	41
七、客人遗留物品登记表	41
第五节 客房服务中心服务质量提升技巧与方案	42
一、客人遗留物品处理方案	42
二、客房成本费用控制方案	42
第三章 楼层服务精细化管理	45
第一节 楼层服务岗位职责与绩效考核	47
一、楼层主管岗位职责与目标考核	47
二、楼层领班岗位职责与目标考核	48
三、客房服务员岗位职责与目标考核	49
第二节 楼层服务工作程序与关键问题	51
一、工作车整理程序与关键问题	51
二、做床程序与关键问题	52
三、开夜床程序与关键问题	53
四、加床服务程序与关键问题	54
五、电梯迎接服务程序与关键问题	55
六、迎客入房服务程序与关键问题	56

七、送毛巾欢迎茶程序与关键问题	57
八、送别客人服务程序与关键问题	58
九、进入客房工作程序与关键问题	59
十、客房日常清洁程序与关键问题	60
十一、客用杯子清洁程序与关键问题	61
十二、客房电话清洁程序与关键问题	62
十三、客房冰箱清洁程序与关键问题	63
十四、房门清洁保养程序与关键问题	64
十五、空调清洁保养程序与关键问题	64
十六、客房卫生间清洁程序与关键问题	65
十七、玻璃及镜子清洁程序与关键问题	66
十八、木制家具清洁保养程序与关键问题	67
十九、为客提供擦鞋服务程序与关键问题	68
二十、客房酒水饮料补充程序与关键问题	69
第三节 楼层服务标准与服务规范	70
一、VIP 迎宾服务规范	70
二、客房卫生服务规范	71
三、卫生间检查工作标准	72
四、客房用品配备工作标准	73
五、客房设备用品配备摆放规范	75
六、客房设备用品检查工作标准	79
第四节 楼层服务常用文书与表单	82
一、做房记录表	82
二、布草使用环保卡	82
三、床单被罩免洗卡	83
四、房间清扫记录表	83
五、房态更改记录表	84
六、楼层服务白班日志	84
七、楼层服务夜班日志	85
八、楼层服务交接班记录	85
九、客房酒水饮料申领单	86
十、客房楼层领班查房表	86
十一、楼层客人流量统计表	88
十二、住店客人意见征询表	88

第五节 楼层服务质量提升技巧与方案	89
一、客房服务提升技巧	89
二、客人投诉处理方案	89
三、客人异常行为处理方案	90
四、客人要求开门处理方案	91

第四章 公共区域服务精细化管理

93

第一节 公共区域岗位职责与绩效考核	95
一、公共区域主管岗位职责与目标考核	95
二、保洁领班岗位职责与目标考核	96
三、保洁员岗位职责与目标考核	98
四、绿化领班岗位职责与目标考核	99
五、园艺工岗位职责与目标考核	101

第二节 公共区域工作程序与关键问题	103
一、地毯干洗工作程序与关键问题	103
二、地毯抽洗工作程序与关键问题	104
三、地板起蜡工作程序与关键问题	105
四、地板打蜡工作程序与关键问题	106
五、烟灰桶清洁工作程序与关键问题	107
六、电梯清洁保养工作程序与关键问题	108
七、布艺沙发清洁工作程序与关键问题	109
八、大理石清洁保养工作程序与关键问题	110
九、吸尘器使用保养工作程序与关键问题	111
十、公区卫生间服务工作程序与关键问题	112
十一、修剪草坪工作程序与关键问题	113
十二、花卉植物养护工作程序与关键问题	114
十三、观赏鱼日常养护工作程序与关键问题	115

第三节 公共区域服务标准与服务规范	116
一、公共区域卫生清洁标准	116
二、清洁设备使用保养规范	117
三、室内插花操作规范	118
四、室内绿植养护操作规范	119
五、室外花木养护操作规范	120

六、室外盆景养护操作规范	122
七、观赏鱼养护操作规范	122
第四节 公共区域服务常用文书与表单	123
一、地毯抽洗记录表	123
二、卫生清洁日报表	123
三、保洁员交接班表	124
四、鲜花消耗日报表	125
五、清洁设备保养记录表	125
第五节 公共区域服务质量提升技巧与方案	126
一、木制家具保洁技巧	126
二、污渍清除处理方案	126
第五章 洗衣房精细化管理	129
第一节 洗衣房岗位职责与绩效考核	131
一、洗衣房主管岗位职责与目标考核	131
二、洗衣房领班岗位职责与目标考核	133
三、客衣收发员岗位职责与目标考核	134
四、干洗工岗位职责与目标考核	136
五、水洗工岗位职责与目标考核	137
六、熨烫工岗位职责与目标考核	138
第二节 洗衣房工作程序与关键问题	140
一、客衣收取工作程序与关键问题	140
二、客衣检查工作程序与关键问题	141
三、客衣打号工作程序与关键问题	142
四、客衣去污工作程序与关键问题	143
五、客衣水洗工作程序与关键问题	144
六、客衣干洗工作程序与关键问题	145
七、衬衫熨烫工作程序与关键问题	146
八、衬衫折叠工作程序与关键问题	147
九、西服上衣熨烫工作程序与关键问题	148
十、西服裤子熨烫工作程序与关键问题	149
十一、T恤衫熨烫工作程序与关键问题	150
十二、客衣送回工作程序与关键问题	151

第三节 洗衣房服务标准与服务规范	152
一、洗衣房员工工作规范	152
二、客衣洗涤质量标准	152
三、客衣熨烫质量标准	153
四、客衣包装工作规范	155
第四节 洗衣房常用文书与表单	156
一、客衣洗衣单	156
二、客衣登记表	156
三、客衣送回确认单	157
四、洗衣房营业月报表	157
第五节 洗衣房服务质量提升技巧与方案	158
一、客衣收发服务技巧	158
二、机烫客衣操作技巧	158
三、转房客衣的处理方案	159
四、客衣纠纷预防与处理方案	159

第六章 布草房精细化管理

第一节 布草房岗位职责与绩效目标	163
一、布草房主管岗位职责与目标考核	163
二、布草房领班岗位职责与目标考核	164
三、布草收发员岗位职责与目标考核	166
四、洗涤工岗位职责与目标考核	167
五、烘干熨烫工岗位职责与目标考核	168
六、缝纫工岗位职责与目标考核	170
第二节 布草房工作程序与关键问题	171
一、客房布草收取程序与关键问题	171
二、布草调换工作程序与关键问题	172
三、布草洗涤工作程序与关键问题	173
四、厨衣洗涤工作程序与关键问题	174
五、床单烫平工作程序与关键问题	175
六、口布烫平工作程序与关键问题	176
七、毛巾烘干工作程序与关键问题	177
八、布草折叠工作程序与关键问题	178

九、布草报损工作程序与关键问题	179
第三节 布草房服务标准与服务规范	180
一、布草房管理规范	180
二、布草收发管理规范	181
三、布草报损管理标准	182
四、缝纫工日常工作规范	183
五、巾类布草折叠包装工作规范	184
第四节 布草房服务常用文书与表单	185
一、布草洗涤收取单	185
二、工服洗涤收取单	186
三、特殊布草记录表	186
四、布草报损记录表	187
五、客房布草月盘点表	187
六、餐厅布草月盘点表	188
第五节 布草房服务质量提升技巧与方案	189
一、布草搬运技巧	189
二、布草二次污染防范方案	190

第一章

客房部岗位与 制度设计

第一节 客房部服务事项与岗位设置

一、客房部服务事项

服务事项要点	服务事项描述
1. 楼层服务	(1) 对客房进行卫生、清洁整理, 为客人创造良好的休息与工作环境 (2) 对客房及相关设备进行检查、日常维护与保养, 保证客房设备正常使用 (3) 向客人提供迎送服务及相应的客房服务工作 (4) 为客人提供加床、开夜床、擦鞋等服务, 提升客人对酒店服务的满意度
2. 公共区域服务	(1) 对公共区域内的设施设备进行清洁, 向客人提供干净、整洁的休息环境 (2) 对公共区域内的设备进行日常维护与保养, 保证客人的正常使用需求 (3) 做好大堂地毯、楼层地毯的吸尘、清洗与保养工作 (4) 做好酒店的园林绿化、花草养护及清洁, 向客人展现良好的酒店环境
3. 洗衣服务	(1) 根据客人的需要, 做好客人衣物的收取、洗烫、平整和送回工作 (2) 及时处理客衣洗涤服务存在的问题, 不符合洗涤要求的衣物要退回重洗, 最大程度上提升客人对洗衣服务的满意度
4. 布草、工作清洗服务	(1) 做好酒店布草的洗烫、缝纫工作, 保证满足各营业点的布草使用需求 (2) 做好员工制服的洗烫、缝补工作, 保证员工制服整洁、无破损 (3) 根据布草破损程度及数量, 及时提出布草报废和采购申请, 做好酒店布草补充工作, 保证满足各营业点的布草使用需求

二、客房部岗位设置

客房部岗位设置，如图 1-1 所示。

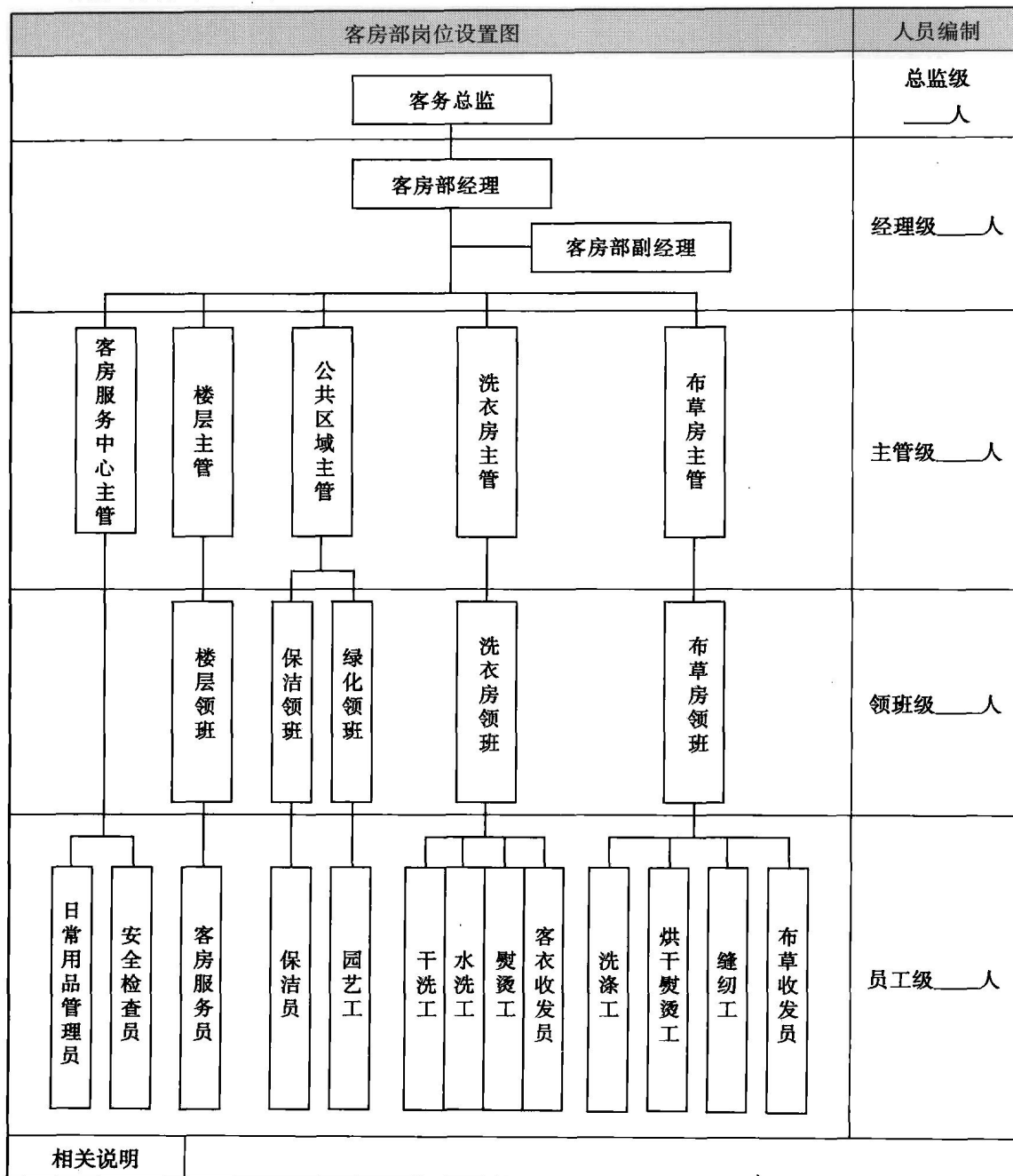


图 1-1 客房部岗位设置图

第二节 客房部目标分解与岗位职责

一、客房部目标分解与绩效考核

客房部目标分解与绩效考核，如表 1-1 所示。

表 1-1 客房部目标分解与绩效考核

部门 目标	目标 项目	考核指标	指标定义/公式	指标目标值
楼层 服务 目标	楼层卫生 目标	客房卫生合格率	$\frac{\text{客房卫生检查合格数}}{\text{客房总数}} \times 100\%$	达到____%
		出现卫生死角次数	当期检查中存在卫生死角的次数	控制为____次
	设备保养 目标	客房设施设备完好率	$\frac{\text{完好的设施设备数量}}{\text{设施设备总数}} \times 100\%$	达到____%
		客房设备出现故障致 客人投诉次数	因客房设备出现故障或无法正常使用而 遭客人投诉的次数	控制为____次
	客人服务 目标	客人满意度	通过客人对客房服务满意程度的调查， 计算满意度平均得分	达到____分
		客人有效投诉数	客人对楼层服务质量、态度进行有效投 诉的次数	控制为____次
公共 区域 服务 目标	公共区域 卫生目标	公共区域卫生达标率	$\frac{\text{公共区域卫生检查达标次数}}{\text{公共区域卫生检查总次数}} \times 100\%$	达到____%
	公共区域 设备保养 目标	公共区域设施设备完 好率	$\frac{\text{公共区域完好的设施设备数量}}{\text{公共区域设施设备总数}} \times 100\%$	达到____%
	绿化工作 目标	绿化工作达标率	$\frac{\text{酒店绿化检查达标次数}}{\text{酒店绿化检查总次数}} \times 100\%$	达到____%