



21世纪全国高职高专酒店管理类规划教材

客房实训

KEFANG SHIXUN

叶红 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专酒店管理类规划教材

客 房 实 训

叶 红 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书结合我国的实际情况,以翔实和可操作性的材料,全方位展示了现代酒店客房部的概貌和业务流程模式。全书内容共分为八章,第一章概要地介绍酒店客房部的主要职责及业务分工;第二章至第五章系统介绍了客房部业务所涉及的楼层、公共区、制服和棉织品部以及洗衣房等部门的工作程序,特别是介绍了很多非常实用的服务技巧;第六、七两章则从全局出发,从做好客房服务工作角度展示了客房服务中的常见问题及相应的处理艺术,以求理论联系实际,增强启发性和可读性,第八章为客房服务案例及评析。全书每章后面都附有小资料、教你一招等内容,增强了本书的实用性。

本书可以作为高等职业教育旅游酒店管理专业的教学教材,也可作为酒店客房服务管理人员的培训和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

客房实训/叶红编著. —北京:北京大学出版社, 2007.6

(21世纪全国高职高专酒店管理类规划教材)

ISBN 978-7-301-12158-0

I. 客… II. 叶… III. ①饭店—商业服务—高等学校: 技术学校—教材 ②饭店—商业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 072375 号

书 名: 客房实训

著作责任者: 叶 红 编著

责 任 编 辑: 胡伟晔

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-12158-0/F · 1621

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电 子 信 箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 北京飞达印刷有限责任公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 9.25 印张 201 千字

2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 15.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010—62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

客房是饭店重要的组成部分,被喻为饭店的“心脏”。因此,做好客房的服务工作,对于提高饭店的服务质量和经济效益具有重要意义。本书可以作为高等职业教育酒店管理专业的教学教材,也可以作为酒店客房服务管理人员的培训和自学用书。

如何将实务工作中的真实环境在教材中体现出来,使学生在课堂学习时有一种身临其境的感觉,缩短学生将在学校掌握的知识和技能运用于实际工作中的“磨合期”,是高校一线教学面临的一个现实课题。本教材编写的主要目的正是在于解决当今高校教学中教材内容与实际工作情况脱离的问题。本书的特色体现在以下方面:

1. 操作性强。由于饭店客房服务的实践性非常强,各种细节问题的处理具有很强的科学性与灵活性。因此,本书在编写过程中以实际工作流程为基准,特别注重实用性,以饭店内的不同区域和部门为标准,以图将星级酒店客房部门的实际工作情况和要求真实地呈现在学生面前,从而形成了本书不同于其他类饭店专业教科书的特色之一。

2. 时效性强。各章的阐述都紧扣着饭店客房的实际运行,既有一定的理论阐述,又有着丰富的案例分析。书中还根据社会发展中出现的新问题加入了相应内容,比如禽流感 and “非典”的防治方法等。

对于本书的使用可以采用理论讲解与实践演练相结合的方式,先由教师根据本书理论体系进行讲解,再到实训室示范操作,帮助学生加深印象和理解。考核形式建议分为笔试和实际操作两部分,要求学生既掌握客房常规服务技能,又具备解决突发事故的能力。

浙江经贸职业技术学院的孟铁鑫老师、杭州国际假日酒店总经理丁志红女士、客房部主管标宇阳女士、人力资源部的潘海丹女士为本书的编写提供、整理了大量的资料,在此表示特别感谢。

由于本书编写时间紧、实际应用性强,书中难免有疏漏和不足之处,敬请广大读者指正。

编 者

2007年5月

目 录

第一章 概述.....	1
第一节 客房部的重要性与主要任务.....	1
一、客房部在饭店中的重要性.....	1
二、客房部的主要任务.....	3
三、客房部的目标.....	4
第二节 客房部组织结构和业务分工.....	5
一、客房部的组织结构.....	5
二、客房部的业务分工.....	6
第三节 客房部的规章制度.....	6
一、客房部的日常规章制度.....	6
二、客房部员工请假制度.....	8
三、客房部防火责任制度.....	8
第四节 客房服务员应具备的素质.....	9
一、工作勤快,责任心强,自觉性高,自律性强.....	9
二、身体素质好,动手能力强.....	9
三、性格沉稳,乐于同人合作.....	10
第二章 楼层工作实训.....	11
第一节 楼层各工种工作描述.....	11
一、总主任.....	11
二、楼层领班.....	11
三、文员.....	12
四、客房部服务员.....	13
第二节 客房中心的工作.....	13
一、客房服务中心的职责.....	14
二、客房服务中心的特点.....	14
三、客房服务中心设立的条件.....	14
四、客房服务中心的运营.....	15
第三节 清洁客房程序.....	15
一、进入房间.....	15

二、撤脏布草和做床.....	16
三、打扫卫生间.....	16
四、抹尘, 补充房间的消耗品.....	17
五、吸尘, 检查, 退出房间.....	18
六、打扫房间要点.....	18
七、房间清洁标准.....	19
第四节 做床的程序.....	20
一、西式铺床的程序.....	20
二、中式做床的方法.....	21
第五节 做夜床程序.....	22
一、晚间服务的目的.....	22
二、晚间服务操作程序.....	22
三、晚间服务要求.....	23
第六节 检查客房和浴室程序.....	23
一、检查客房的程序.....	24
二、检查浴室的程序.....	25
第七节 杯具消毒.....	25
一、楼层杯具消毒工作规范.....	25
二、客房卫生间洁具清洗注意事项.....	26
三、杯具消毒方法介绍.....	26
第八节 客房消毒与杀虫.....	27
一、客房消毒工作.....	27
二、客房灭虫害工作.....	28
第九节 吸尘机的使用和保养.....	29
一、吸尘器.....	29
二、单擦机.....	30
三、威霸机.....	30
第十节 客房技能考核内容与考核标准.....	31
第三章 公共区工作实训.....	40
第一节 公共区概念及职责.....	40
一、公共区的概念.....	40
二、公共区域的岗位设置.....	40
第二节 公众区各工种工作描述.....	41
一、早班和中班公众区主任.....	41
二、通宵班主任.....	41

三、公众区服务员.....	42
四、洗手间服务员.....	42
第三节 地面的清洁与保养.....	43
一、饭店常用地面材料的种类.....	43
二、各类地面的保养.....	43
第四节 清洁剂的使用.....	46
一、楼层常用清洁剂的种类.....	46
二、各清洁剂的使用方法及用途.....	46
第五节 常用清洁设备的使用和保养.....	47
一、常用的清洁设备.....	47
二、机械的保养.....	49
第四章 制服和棉织品部工作实训	52
第一节 制服和棉织品部工作内容.....	52
一、布草房的职能.....	52
二、缝纫室的工作.....	52
第二节 制服和棉织品部各工种工作描述.....	53
一、车工.....	53
二、裁缝.....	53
三、制服和棉织品部服务员.....	54
四、制服和棉织品部主任.....	54
五、制服和棉织品部副主任.....	55
第三节 制服部工作内容.....	55
一、订制新的制服.....	55
二、领制服的注意事项.....	56
三、领换制服的手续.....	56
四、制服的储藏、控制.....	56
五、制服的处理.....	57
第四节 棉织品部工作内容.....	57
一、棉织品的分发程序.....	57
二、棉织品破损的原因.....	58
三、棉织品的失窃.....	58
四、棉织品的控制.....	59
五、棉织品部的保养.....	60
第五章 洗衣房工作实训	62
第一节 洗衣房的工作内容.....	62

一、洗衣房的任务.....	62
二、洗衣房的组织机构.....	62
第二节 洗衣房各工种工作描述.....	63
一、洗衣房经理.....	63
二、洗衣房主管(领班).....	63
三、洗衣房文员.....	63
四、客衣收发员.....	64
五、洗涤工(干洗、水洗).....	64
六、熨烫工.....	64
七、织补工.....	64
第三节 洗衣房工作程序.....	64
一、客房和餐厅布草的运作流程.....	64
二、客衣及员工制服运作流程.....	65
第四节 洗涤知识介绍.....	65
一、水质和水温.....	65
二、洗涤助剂及其用量.....	65
三、洗涤剂的用法.....	66
四、各类衣服的洗涤防范.....	66
五、衣物的干燥.....	67
六、经济的洗涤方法介绍.....	67
第五节 熨烫各式服装的操作方法.....	68
一、各类服装面料的特性介绍.....	68
二、裤类的熨烫.....	70
三、其他类.....	77
四、手工熨烫的各种技巧和运用方法.....	79
五、西裤熨烫程序标准.....	80
第六章 客房安全工作实训.....	83
第一节 消防实训.....	83
一、饭店消防灭火系统的组成.....	83
二、防火设备与措施.....	84
二、火灾的通报.....	85
三、火灾事故的处理.....	86
四、火灾发生时客房员工的职责.....	86
五、灭火的方法.....	86
六、客房楼层火灾的预防.....	88

七、火灾逃生方法.....	88
第二节 防盗实训.....	88
一、偷盗的类型.....	89
二、盗窃事故的预防.....	89
三、偷盗事故的处理.....	90
第三节 客人受伤和死亡的防范实训.....	91
一、客人伤病的处理.....	92
二、客人死亡的处理.....	93
第四节 其他突发事故防范实训.....	94
一、停电事故的处理.....	94
二、侵犯骚扰事件的处理.....	94
三、台风的处理.....	94
四、自然事故的处理.....	95
第七章 客房服务的礼节礼貌实训.....	99
第一节 礼节礼貌的含义.....	99
一、礼节含义.....	99
二、礼貌的含义.....	99
三、礼节礼貌的重要性.....	99
第二节 服务员的文明礼貌.....	100
一、仪表要求.....	100
二、仪容.....	101
三、仪态.....	101
第三节 服务工作中常见的礼节.....	104
一、问候礼节.....	104
二、称呼礼.....	105
三、应答礼.....	105
四、迎送礼.....	105
五、操作礼.....	106
第八章 客房服务案例及评析.....	107
附录.....	114
参考文献.....	137

第一章 概 述

改革开放二十多年以来，中国的旅游业已成为令世人瞩目的产业之一。作为旅游业三大支柱之一的饭店业的发展，更是取得了不俗的业绩。中国最先与国际接轨的行业就是饭店业，而饭店业最主要的商品是客房，没有客房就没有真正意义上的饭店。客房是饭店的基本设施，是饭店商品不可缺少的组成部分，客房部是现代饭店的重要职能部门，客房服务水平的高低，直接影响到客人对饭店商品的满意度，影响到饭店成本消耗与经济效益，也对饭店的声誉和经济效益产生重大的影响。因此，客房部在饭店经营管理中起着举足轻重的作用。尽管各饭店情况有所不同，但客房管理的原理是相通的。

客房部又称管家部（Housekeeping），是现代饭店的一个重要职能部门，它的主要职责是组织生产客房产品，为客人提供优质服务。客房是饭店的主要商品，是供客人住宿、休息、会客和洽谈业务的场所，是饭店向客人提供住宿服务的部门，为住店客人提供各种客房服务项目，负责客房设施设备的维修保养，并承担着客房和饭店公共区域的清洁卫生工作。客人投宿于饭店，客房则成为客人暂时的“家”，客房部要通过一系列管理手段和技巧，组织好客房员工管理好这个“家”，服务好这个“家”，使客人真切地感受到“家”的温馨。因此，客房是客人的“家外之家”，是饭店重要的经济来源。

第一节 客房部的重要性与主要任务

一、客房部在饭店中的重要性

客房部是饭店经营管理的关键部位之一，负责管理饭店所有客房事务，为客人提供舒适、清洁的房间以及优良的服务产品。客房部是饭店的主要盈利部门，它不但在饭店纷繁的日常工作中担任着重要的角色，而且在饭店的经营管理中起着重要的作用。

（一）客房是饭店的主体部分和住店客人的物质承担场所

饭店是以建筑物为依托，通过向客人提供住宿、饮食、康体、娱乐、购物等服务产品而取得经营收入的服务性企业。在诸多服务产品当中，客房是饭店的基本设施和主体部分。从建设面积来看，客房面积通常占饭店总面积的 70% 左右。无论是商务客人，还是观光旅游者，当他们经过长途跋涉来到一个陌生的地方，首先必须有地方住，否则，商务活动、观光旅游活动都不可能进行。客房是住店客人的物质承担场所。另外，从整个饭店的人力

资源配备来看,饭店的人员编制也是以客房数量为依据的,即每间客房须配1.2~1.5人。客房数量多,整个饭店人员的编制则大;反之,饭店人员的编制则小。如果加上客房商品营销活动所必需的前厅、洗衣房等部门的管理和服务人员,这将占饭店总从业人员的1/3以上。

由此可以看出,客房是饭店的主体部分和住店客人的物质承担场所,是饭店规模、饭店接待能力及接待水平的重要标志。

(二) 客房是饭店经济收入的主要来源

从整个饭店的经营收入来看,主要有三个方面的来源:客房收入、餐饮收入和综合服务设施收入。其中,客房收入是饭店收入的主要来源。从世界范围来看,我国饭店业正处在发展阶段,比起饭店业发达国家还较落后,无论是经营项目,还是综合服务都较少。在此情况下,客房收入在饭店营业总收入中大都超过60%,有的甚至超过70%或80%。从利润的角度分析,因为客房经营成本比餐饮部、娱乐部、商品部等都要小,所以说,客房利润是饭店利润的主要来源。同时,客房消耗低,创利率高。虽然初建时投资大,但耐用性强。在一次销售后,经过服务人员的清洁整理和补充消耗品后又可以再次销售。而且,以客房为基本设施的饭店,只有当客人住进饭店并保持较高的住房率,饭店其他各种设施才能充分发挥作用。所以,客房也是带动其他部门经营活动的枢纽。此外,在现代饭店经营管理中,只有消费者住进饭店,饭店客房出租率高,饭店餐饮、娱乐、康体等其他部门的综合服务产品才能实现其价值。在饭店的经营活动中,客房处于龙头位置,只有龙头摆动起来,整个龙身才能搞活。

为此,在经营管理过程中,要保持较高的客房出租率,提供高质量的服务,努力使客人成为回头客,以提高饭店的经济效益。

(三) 客房产品质量是衡量饭店产品质量的重要标志

如果说饭店是旅途在外客人临时的“家”,那么,客房则是客人在这个“家”中停留时间最长的地方。客人住店期间,除了进餐(有时也在房间里进餐)、娱乐、购物之外,绝大多数时间都是逗留在房间里,如休息、看电视、听音乐、会客、谈生意、写东西、睡觉等。因而客房产品质量的高低将直接影响到客人的情绪,影响到客人对整个饭店的评价和印象。例如客房服务员的仪容是否整洁,礼貌修养程度的高低,客房清洁卫生干净与否,服务效率快慢等,都代表着整个饭店的水准。

另外,除客房以外的公共区域,如前厅、电梯、商场、花园等区域的卫生,也是客房部服务人员所完成的。无论是住店客人还是非住店客人,他们都希望这些场所卫生清洁,布置优雅,环境舒适宜人。这些均代表着饭店总体的产品质量。

(四) 客房服务是联结市场销售和客人消费的纽带和桥梁

客人只有入住饭店,客房出租率才能提高,饭店的一切设施设备才能发挥作用,从而带动整个饭店的经营活动。这种作用主要表现在三个方面:第一,客房管理要开发市场,组织客源,必然和市场发生广泛的联系,如外出推销、广告推销、预订推销、拜访客户、

签订合同及协议等,从而也有利于掌握市场动向、特点、发展趋势和客人需求变化;第二,客房服务过程与客人的消费过程同时发生,以面对面的服务为主,其质量高低必然对客人的心理产生影响,提供高质量、高效率 and 带有人情味的服务,可以充分发挥客人“活广告”的作用而增加客源、引导消费;第三,客房服务与饭店各部门服务是互相联系、互相依存的,加强客房服务与餐饮、娱乐、商品等各部门服务的协调与配合,又会提高整体服务质量,提高饭店设施的利用率。

二、客房部的主要任务

客房部是饭店的主要业务部门之一,其主要任务是:负责饭店所有客房的清洁和保养工作,供应和配置各种用品,并且为住客提供各种服务项目,以创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。客房部负责整个饭店公共区域的清洁保养与环境管理工作,以使整个饭店在任何时候都处于舒适宜人、幽雅常新的状态。客房部还负责许多对内的服务工作,以保障饭店各部门工作的顺利开展。客房部工作的好坏直接影响到住店客人与其他来店客人对饭店的印象,对于饭店内部工作环境与气氛的营造同样至关重要。因此,客房管理是饭店管理的重要组成部分。具体要做到以下几点。

(一) 做好清洁卫生工作,为客人提供舒适的环境

搞好客房的清洁卫生工作是饭店赢得客人信赖的重要因素。清洁卫生是保证客房服务质量和客房价值的重要组成部分。饭店的良好气氛,舒适、美观、清洁的住宿环境,都要靠客房服务人员的辛勤劳动来实现。所以,搞好清洁卫生、提供舒适的住宿环境,是客房工作的首要任务。客房部必须通过制定和落实清洁卫生操作规程和检查制度,来切实保证清洁卫生的工作质量。

客房部是为客人提供服务的主要部门之一,其主要任务就是“生产”清洁、卫生、舒适的客房商品,为客人提供热情周到的服务。同时,客房部还要负责饭店公共区域的卫生及设施设备的维护保养工作。清洁卫生在饭店的经营管理中具有特殊重要的意义,它是饭店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志。另外,饭店还必须为客人创造一个安静的环境,使客人得以很好的休息。如果饭店噪音很大,客人休息不好,就会导致客人的不良心态,影响客人的情绪。所以,客房部必须制定科学合理的服务规程,加强控制,尽可能减少噪音和各种干扰,为客人提供安宁的环境。

(二) 做好客房接待服务,提供安全保障

客人在饭店里生活的主要场所和停留时间最长的地方是客房。除了安静地在客房里休息外,客人还会有其他的活动内容。例如,有的客人利用客房接待来访亲朋,有的客人利用客房商谈业务等。切实做好客房接待服务,以使客人的各种需求得到满足,是客房部工作的重要内容。同时客房的接待服务内容不仅限于客人在饭店入住期间,还应包括客人到来之前和客人离去之后。

做好宾客接待服务工作,是客房部日常业务工作的一项重要任务,它包括从迎接客人到送别客人这样一个完整的服务过程。宾客在客房的停留时间最长,除了休息以外,还需要饭店提供各种服务。能否做好宾客接待工作,能否提供热情、礼貌、周到的客房服务,能否使客人在住宿期间的各种需求得到满足,直接关系到饭店的声誉,也反映了客房商品的价值。

另外,安全是客人最基本的需求之一。客房是为客人提供休息的地方,不论何时都要保持楼层的安全,防止不法分子进入客房,保证客人生命财产安全,为客人提供一个安宁的环境,使客人有安全感。

(三) 加强饭店客房设备用品管理,降低经营成本

客房中的物料用品种类繁多,而且每天消耗量很大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和饭店的经济效益。为此,在客房管理过程中要认真研究投入和产出的关系,加强客房设备用品管理,合理制定消耗定额,做好设备维护保养工作,提高设备用品的使用效率,减少浪费,降低成本,使饭店获得良好的经济效益。客房部的任务之一,就是要在满足客人要求的前提下,控制物品消耗,减少成本支出,取得最佳的经营效果。

(四) 搞好协调配合,保证客房服务需要

客房服务的质量,不仅与客房部内部管理有关,而且还受其他有关部门的影响。例如总台和为客房部服务的采购部、工程部等部门。这些部门的工作能否跟得上,质量是不是过硬,对客房服务质量会产生很大的影响。所以,在服务过程中还必须加强客房部与前厅、餐饮、工程、采购、财务、保安等部门的协调配合,才能保证客房管理各项工作的协调发展,为保证和提高客房部服务质量创造良好的条件。

三、客房部的目标

1. 清洁。客房部的职责是清洁,但客房部必须以和前厅部、工程部密切合作为前提,这样才能使客房区域得到正确的维护。

2. 提供舒适环境。向客人提供舒适的环境,确保客房和楼道干净整洁。

3. 安全。保护客人的生命和财产安全。客房部的员工一定要警惕出现的任何意外事故、松动的瓷砖、摇动的椅子、烧灭的灯泡、破玻璃等,这些必须立即修好或更换。

4. 创造一个友好的气氛。要对客人热情、友好,设法使他们感到舒适,就像在家一样,他们会感激你。这只需一个友好的微笑、一句愉快的问候。而一张不高兴的脸会抹掉热情欢迎或免费提供的水果篮所产生的印象。

5. 提供额外的、个性的服务。饭店的实质是能够预测和满足客人的特殊需要,给客人提供个性化的客房服务是客房部的主要任务之一。

第二节 客房部组织结构和业务分工

一、客房部的组织结构

科学合理地设置组织结构是客房部工作正常有序运转的重要保证。客房部的组织机构应是一个统一指挥、专职分工、层次分明、沟通顺畅的有机整体。饭店应遵循精简、高效、分工明确的原则，并结合本饭店实际情况，考虑饭店的规模、等级、经营管理方式等因素来具体确定，各饭店之间存在一定的差别，并没有固定不变的模式。

客房部的组织机构是否合理、组织是否严密，是客房部搞好管理、运转、服务等各项工作的重要保证。目前常见的大、中、小型饭店客房部的组织结构如图 1-1、图 1-2 所示。

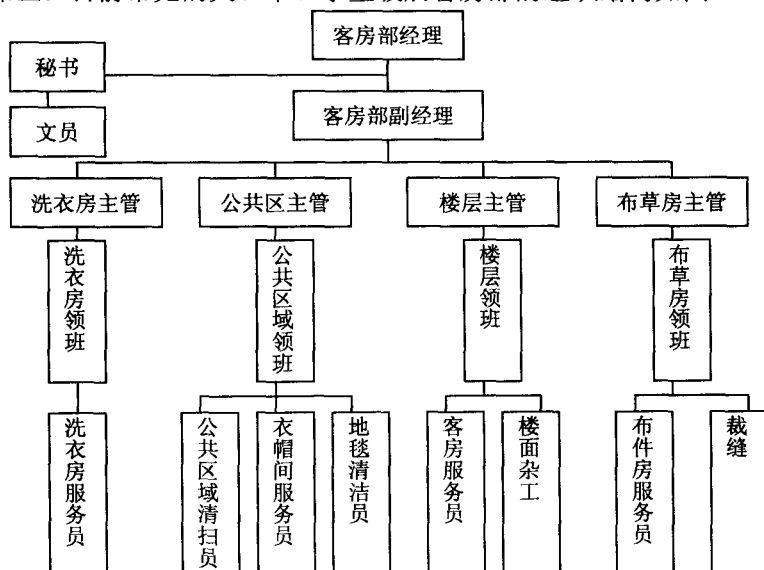


图 1-1 大、中型饭店客房部组织结构

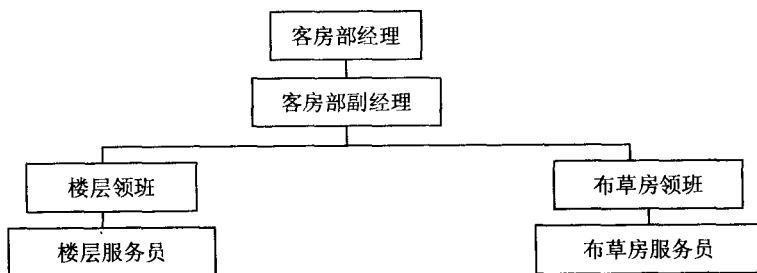


图 1-2 小型饭店客房部组织结构

二、客房部的业务分工

1. 经理办公室。客房部经理办公室主要负责处理客房部的日常事务、负责文件和档案管理,以及与其他部门的沟通协调等事宜。如果经理室与客房服务中心设在一起,经理室的一些日常事务就可以由客房服务中心的人员来承担,从而无须再设置专职内勤或秘书的岗位。

2. 客房服务中心。中外合资饭店及由外方管理的饭店通常都设有客房服务中心。客房服务中心既是客房部的信息中心,又是对客服务中心,负责统一调控对客服务工作;掌握和控制客房服务状况;领取和分发客房用品;管理楼层钥匙;保管和处理客人的遗留物品;协助有关管理人员进行人力和物资的调配;收集和处理客情信息;与其他部门进行联络、协调。

3. 客房楼层。客房楼层是客房部的主体,由各种类型的客房组成,是客人休息的场所。其职能是负责客房及楼层走廊的清洁保养和对客服务工作;管理客房及客房楼层的设施、设备;负责客房日用品的替换、设备的简易维修和保养,并为住客和来访客人提供必要的服务。

我国的大部分饭店,特别是国有饭店,一般都设有楼层服务台,配备专职的台班服务人员,为客人提供面对面的服务,同时加强对楼层的安全管理。不过,设有宾客服务中心的饭店则可不设楼层服务台。当然,也可以根据业务需要灵活掌握。

4. 公共区域。负责饭店各部门办公室、餐厅(不包括厨房)、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯厅、各通道、楼梯、花园和门窗等公共区域的清洁卫生工作。

5. 布草房。负责饭店所有工作人员的制服,以及餐厅和客房所有布草的收发、分类和保管。对有损坏的制服和布草进行修补,并储备足够的制服和布草以供周转使用。

6. 洗衣房。负责洗涤员工制服和对客服务的所有布草、布件,并为住店客人提供洗衣服务。洗衣房的归属,在不同的饭店有不同的管理模式。大部分饭店都归客房部管理,但有的大饭店,洗衣房则独立成为一个部门,并且对外服务;有些小饭店则可不设洗衣房,而是将饭店的洗涤业务外包给社会上的洗衣公司负责。

第三节 客房部的规章制度

一、客房部的日常规章制度

1. 提早 15 分钟到办公室签到,下班准时签退。
2. 保证制服干净、整齐、佩带名牌。
3. 进入客用区域必须穿制服,注意自己的形象。
4. 主动与客人打招呼,要有礼貌,并称呼客人名字,不要谈论客人。
5. 爱护饭店的设施,保持饭店干净整齐。
6. 在饭店的公共区域、楼层不能大声讲话。

7. 不能使用客人房间的电话, 听到客房里电话铃声不能接听。
8. 不可以跟客人有私下交易, 过分亲密。
9. 保管好钥匙, 不可以随便给其他人。
10. 房间的家具不能随意搬运到另一间房间。
11. 在工作时不做与工作无关的事情。
12. 拾到遗失物品要上交办公室, 并填写好遗失物品单子。
13. 未经允许不能私自换班、换休。
14. 在工作休息时间严禁离开饭店。
15. 工作时不能离开工作区域。
16. 严禁使用客人卫生间、公共洗手间、客用电梯。
17. 严禁偷拿客人的物品, 饭店的财产不可以拿回家。
18. 工作时间不看报纸、杂志、电视, 不听音乐。
19. 工作时间不吃零食。
20. 服从主管的工作安排。同事间要友好团结, 不要搬弄是非。
21. 生病或有其他事情不能上班, 必须提早两个小时通知部门, 病假须有医院证明。换班必须提早一天; 事假必须提前三天, 休息日因工作需要可能有变动; 所有的假期都须经部门经理签字批准。
22. 保证制服的整洁完好, 佩带名牌进入客用区域必须穿制服, 如有事要出饭店, 不能穿制服。
23. 在客用区域注意个人形象卫生及仪容仪表。
24. 在公共区域必须做到“三轻”, 即走路轻、说话轻、操作轻。
25. 保护饭店的设备。
26. 工作时严禁离开饭店, 不能擅自离开工作区域, 不能串岗。
27. 严禁使用客用电梯和卫生间, 严禁使用客用物品做清洁。
28. 工作时严禁看书、杂志、报纸, 严禁在客房内看电视、听音乐。
29. 对客人要有礼貌。做到宾客至上, 以客为尊; 主动与客人打招呼, 尽可能称呼其名, 熟知客人的特殊要求。
30. 不可以与客人过分友好, 不能在当班时间与客人聊天; 不得将客人的隐私向他人透露。
31. 工作中保管好自己的钥匙, 除工作需要不能擅自把钥匙给其他部门使用, 不能随意乱放, 做到钥匙不离身。
32. 在未确认客人身份前不能给他开门, 以确保客人物品及人身安全。
33. 未经主管及经理同意, 严禁私自搬动房间内的客用设施。
34. 捡到客人的遗留物品要及时告诉办公室, 及时交办公室并做好记录。客人遗留的报纸杂志不能放在卫生间或带回家。

35. 客人赠与的物品必须告知主管或经理方可带回家。
36. 保证饭店环境的干净整洁,见到垃圾能随手捡起或清理。
37. 离开楼层必须将工作车、吸尘器推进工作间,不允许推进房间。
38. 下班之前必须整理好工作车、吸尘器、工作间,清洗消毒杯具,做好环境卫生,清理吸尘器,经主管同意后方可下班。
39. 工作时严禁吸烟、喝酒、吃零食;房间内撤出的果篮、餐车放到员工电梯厅,不能放在工作间或工作车上,水果不可以带回家。
40. 按时完成主管分配的任务,服从主管的工作安排。
41. 员工按规定时间进房收取客衣,因自身原因漏查而造成的额外费用由员工自行负责。
42. 在你的权力范围内无法解答客人提出的特殊要求,请求助于你的主管,在短时间给客人答复。
43. 外睡的、无行李的房间及时报文员或主管。
44. “DND”房间要按程序处理。
45. 发现客人损坏房内设施、布草及时报,保留好现场留下证据。
46. 客人需要的物品,接到通知后应在3分钟内完成。如须办公室拿则5分钟之内完成。
47. 接到撤吧、无烟处理通知应在5分钟之内完成。通知加床15分钟之内完成。
48. 加床必须接到前台办公室通知才可进行。

二、客房部员工请假制度

1. 员工每天的工作时间为八个小时,不包括用餐时间。
2. 员工如果生病,必须提前两个小时(离上班时间)打电话到管家部办公室请假,在员工来上班时,需上交病历和医生出示的证明。否则,计件工按休息的天数扣房间数(每天按13间扣);其他员工按旷工处理,参照饭店人力资源部的有关规定。
3. 员工有事请假,必须提前三天通知主管,以便工作安排,准假后方可休息。否则,计件工按休息的天数扣房间数(每天按13间扣),年终奖也将按比例扣除;其他员工按旷工处理,参照饭店人力资源部的有关规定。
4. 除非有部门经理批准,员工在休息日、上班时间半小时前、下班时间半小时后,不得进入饭店或在饭店逗留。
5. 员工之间换班必须填写换班单,必须经主管同意。

三、客房部防火责任制度

1. 严格遵守消防法令、规范、规定。
2. 严禁客人和探望人员将易燃易爆物品带入客房内,凡携带易燃易爆危险物品进入饭