



快捷酒店 客房管理



史鸿滨 / 编著



快捷酒店 客房管理



史鸿滨 / 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

快捷酒店客房管理 / 史鸿滨编著. —北京: 企业管理出版社, 2016.6

ISBN 978-7-5164-0899-5

I. ①快… II. ①史… 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 (2016) 第120967号

书 名: 快捷酒店客房管理

作 者: 史鸿滨

责任编辑: 张 羿

书 号: ISBN 978-7-5164-0899-5

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路17号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68701292

电子信箱: 80147@sina.cn zhs@emph.cn

印 刷: 北京宝昌彩色印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170毫米×240毫米 16开本 14.5印张 220千字

版 次: 2016年6月第1版 2016年6月第1次印刷

定 价: 46.00元

版权所有 翻印必究·印装错误 负责调换

PERFACE

前言

随着现代经济的快速发展，连锁品牌的快捷酒店如雨后春笋般崛起，其特点是把餐饮、购物、娱乐功能取消，服务功能集中在“床+早餐”模式的住宿上，力求达到功能简化，精益求精，具有管理水平较高、运营成本低的特点。这使得快捷酒店在竞争力、知名度、客源等多方面有着明显的优势。

所以，客房是快捷酒店的主要产品，而客房部自然成为酒店向宾客提供服务的主要部门，在快捷型酒店中占有非常重要的地位。

因为宾客下榻快捷酒店60%的时间都是在客房中休息、住宿、会客，在这里可以享受到快捷酒店最主要的住宿服务，所以客房部的服务质量在很大程度上反映着整个快捷酒店的服务质量。而要想让宾客对快捷酒店产生“家”的感觉，提供一个干净、环保、舒适、安全的客房环境和服务是必不可少的，这是宾客衡量快捷酒店“价”与“值”是否相符的主要依据。

同时，客房又是快捷酒店取得营业收入和利润的主要来源，约占酒店营业收入的50%~60%，有的快捷酒店甚至超过70%，这部分收入可靠性强、利用率高，是快捷酒店收入中最稳定的部分。

而客房的收入是通过客房的基础设施建设和客房部员工提供的服务来获取的。因此，客房的清洁卫生是否到位，装饰布置是否美观宜人，设备与物品是否齐全完好，服务人员的服务态度是否热情周到，服务项目是否周全丰富等，宾客都会有最敏锐的感受，直接影响着快捷酒店的形象、声誉和经济效益。

酒店的固定资产绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物资设备和

物料用品，亦大部分在客房，因此，对客房部的管理工作显得特别重要。只有加强客房部的管理工作，以满足宾客的需求为前提，以提高酒店的效益为根本，把客房部的人力、物力资源合理地组织起来，建立起有效的管理系统，从细处着手，提高质量，达到宾客满意，促进与提高酒店的竞争能力，才能够推动酒店又好又快地发展。

CONTENTS

目录

第1章

快捷型酒店客房概述

第一节 客房产品知识 / 002

什么是客房 / 002

客房产品的特点和要求 / 004

客房产品的定位 / 007

客房部组织结构与责权 / 008

客房部组织结构设置原则 / 009

客房部的业务特点 / 010

客房部各业务机构的职能 / 011

第二节 客房部与其他部门的协作 / 016

客房部与餐饮部如何协作 / 016

客房部与前厅部如何协作 / 017



- 客房部与工程部如何协作 / 017
- 客房部与采购部如何协作 / 018
- 客房部与财务部如何协作 / 018
- 客房部与营销部如何协作 / 019
- 客房部与安保部如何协作 / 019
- 客房部与人力资源部如何协作 / 020

第三节 客房设计 / 021

- 客房设计的基本原则 / 021
- 客房的人性化设计 / 022
- 客房商品的主要功能设计 / 023
- 客房家具布置的基本要求 / 025

第2章

客房人员的配备与管理

第一节 客房部主要岗位职责 / 028

- 制定岗位职责的原则与要求 / 028
- 客房部经理岗位职责 / 029
- 楼层主管岗位职责 / 030
- 楼层领班岗位职责 / 031
- 客房服务员岗位职责 / 031
- 白班楼层服务员的岗位职责 / 032
- 中班楼层服务员的岗位职责 / 033
- 夜班楼层服务员的岗位职责 / 034



第二节 客房各岗位职责常用明细化表格 / 036

客房日用品消费申领表 / 036

客房酒水单客房状态报告表 / 037

宾客借用物品登记表 / 038

宾客退房登记表 / 039

当日大事记录表 / 041

一周开房预测表 / 042

用品存货清单 / 043

宾客报失登记表 / 044

第三节 客房人员的配备与日常培训、监控 / 045

客房服务人员的配备 / 045

入职指导 / 046

员工培训 / 047

主管培训 / 048

客房部服务人员要遵守的规章制度 / 049

打卡监控 / 050

第3章

客房标准化服务准则

第一节 客房用品管理流程准则 / 052

客房设备配备标准 / 052

客房用品配备的要求 / 054

客房用品管理工作流程 / 055



- 客房用品日耗记录表 / 056
- 客房用品申领登记表 / 057
- 客房用品配备一览表 / 058
- 客房用品更换补充细则 / 058

第二节 客房服务流程与规范 / 060

- 客房接听电话的服务流程 / 060
- 敲门进房服务流程与规范 / 061
- 加床服务流程与规范 / 063
- 退房检查服务流程与规范 / 064
- 退房清洁服务流程与规范 / 065
- 送欢迎茶服务流程与规范 / 069
- 做床服务流程与规范 / 071
- 开夜床服务流程与规范 / 073

第三节 提高客房服务质量的途径 / 075

- 更新服务质量观念 / 075
- 培养员工的服务意识 / 076
- 提供个性化服务 / 076
- 建立优质服务的新思维 / 078
- 如何把服务真正做到位 / 082
- 注意接待服务中的语言艺术 / 083
- 注意宾客意见信息的收集 / 086
- 提供无干扰服务 / 087



第4章

客房对客服务质量管理

第一节 客房对客服务质量控制 / 092

建立对客服务质量标准 / 092

提高服务员的素质 / 096

“关键时刻”的管理 / 099

第二节 常规服务与特殊事故处理 / 103

宾客抵达前的准备工作和抵店时的服务 / 103

宾客住店期间的服务 / 104

宾客离店时的服务 / 107

电话服务 / 108

叫醒服务 / 111

客房送餐服务 / 112

宾客醉酒的处理 / 113

侵犯骚扰事件的处理 / 114

残疾人服务 / 115

意外事故防范 / 116

第三节 宾客的投诉处理 / 118

宾客投诉产生的原因 / 118

用理解关心取得宾客的谅解 / 119

及时采取补救或补偿措施 / 121



第四节 客衣收洗服务流程与管理 / 124

客衣收发流程 / 124

客衣洗送服务质量模版 / 126

客衣收洗纠纷预防与处理技巧 / 127

第5章

客房清洁与保养

第一节 客房的清洁原则及流程 / 132

客房清洁整理前的准备工作 / 132

清洁计划常调整 / 133

建立检查制度 / 136

客房检查记录表 / 137

客房清扫原则和标准 / 138

确定清洁速度和定额 / 140

客房卫生质量检查 / 141

客房消毒及虫害控制 / 143

第二节 计划卫生和公共区域的清洁 / 145

计划卫生的管理 / 145

店外公共区域清洁工作 / 146

公共区域卫生控制措施 / 146

地毯的清洁保养 / 147

石材面层的清洁保养 / 148



第三节 清洁剂与清洁设备 / 151

清洁剂的种类及其用途 / 151

清洁剂的储存及使用 / 152

清洁器具的使用及保养要求 / 153

第6章

客房的洗涤管理

第一节 洗衣房管理 / 158

洗衣房主要岗位工作职责 / 158

客房物品的洗涤要求 / 160

棉织品的洗涤 / 161

干洗 / 163

熨烫 / 163

设备的维护和保养 / 165

第二节 布草管理 / 167

布草的分类与选择 / 167

客房布草的存放和盘点 / 168

布草日常管理流程 / 168

布草主管主要岗位职责 / 170

布草的报废与再利用 / 171

工作车的物品配备 / 172



第7章

酒店客耗品的控制与分析

第一节 客耗品对酒店的消极与积极影响 / 176

客耗品的浪费 / 176

客耗品对人体健康的威胁 / 177

客耗品的安全性 / 178

客耗品的便利性 / 178

第二节 客耗品的配备与管理 / 180

客耗品的管理办法 / 180

客耗品的储备 / 181

客耗品的报废 / 182

酒店如何减少客耗品的使用 / 182

第8章

客房安全应急管理

第一节 客房部安全管理的重要性 / 186

客房安全的含义与特点 / 186

客房安全事故的类型 / 187

客房安全设施的配备 / 188

客房钥匙、房卡的管控 / 189

客房走道安全注意事项 / 190



客房内的安全注意事项 / 190

第二节 客房部的安全管理制度 / 192

来访登记制度 / 192

巡楼检查制度 / 193

治安事件报案制度 / 193

入住验证制度 / 194

财物保管制度 / 195

遗留物品汇报制度 / 196

客房部的安全守则 / 196

第三节 防火防盗管理 / 199

客房火灾发生的常见原因 / 199

客房火灾的预防 / 199

火灾的事故处理 / 201

客房失窃的原因 / 202

监守自盗的预防 / 203

宾客盗窃酒店财物的预防 / 204

宾客失盗后的处理办法 / 205

第四节 突发事件预防及处理 / 207

自然灾害的应对与处理 / 207

突然停电的处理 / 211

宾客意外受伤的处理 / 212

宾客死亡的处理 / 213

预防外来侵入和骚扰 / 214

食物中毒事故的处理 / 215



第1章

快捷型酒店客房概述

快捷酒店客房部是负责为宾客提供住宿产品以及相关服务的部门。为了能够更好地满足宾客的不同需求，客房部需要配备各种客房用品例如食物、日用品以及娱乐用品等，提供周到的服务，同时还要做好客房设计及与快捷酒店内其他部门的合作事宜。

第一节 客房产品知识

什么是客房

进行客房管理的第一步就要了解什么是客房。客房是酒店为宾客准备用于住宿以及休闲娱乐等服务的场所，是酒店出售的满足宾客休息、睡眠需要的产品。

当然，在很多人家也通常会留有一两间空的房间，以备有人来家做客时留宿，这也叫客房。不过在生活中，大家通常所说的客房都是指酒店提供的客房。

酒店会根据宾客的不同需求和用途设置不同种类的客房，一般设有普通楼层、高级楼层，分为普通间、标准间、豪华间等。客房内设有免费宽频上网、VOD电影点播系统，部分客房还设有桑拿房、按摩浴缸等豪华设施，并配备一系列的服务项目。

不同地区、不同级别、不同类型、不同品牌酒店的客房分类标准并不统一，具体如下：

1. 标准间

这是比较常见的酒店客房，数量最多，适合多种类型宾客入住，比如夫妻、同行宾客或是旅游团体等。其主要家具和设施是两张单人床，一个两人共用的床头柜，一对休闲椅和一个茶几，一个写字、梳妆、放电视机的多用桌和



一张写字椅，一个箱包架以及分别位于小门厅两侧的衣橱和洗手间。

2. 单人间

这是除了标准间以外，快捷酒店内常见的客房。其具体的设置如下：一张单人床、一个床头柜、一张多用桌、一个箱包架、两张休闲椅、一个茶几以及固定设在入口处的衣橱和洗手间。

3. 商务间

房内设两张单人床或一张双人床，可以上网，以满足商务客人的需求。

4. 公寓式客房

这种客房在快捷酒店内是属于针对性客房，主要针对的是大公司派出人员，因为其租用时间一般较长，故需要有一个偶尔做饭的厨房。也因此，其设计比较复杂，一般需要至少两个以上的房间。

5. 套间客房

由两间客房组成。其外间多为客厅，主要家具为沙发组和电视柜，有时还增设早餐用的小餐桌。另外，客厅是供宾客休息、接待和洽谈生意的地方，所以可适当摆放一些盆花等作为陈设。而套房的里间大多是宾客睡觉的地方，所以其配置与双床间或双人间基本相同。

需要注意的一点就是，套间客房是不局限于两间相套的，很多酒店也有三间或四间相套的。而三间或四间相套时，就有了足够的空间可以单独设置餐厅及办公室。

另外，一些酒店会有特色客房，像很多度假酒店基本上以家庭单位为主，会提供大床房和家庭房等。

