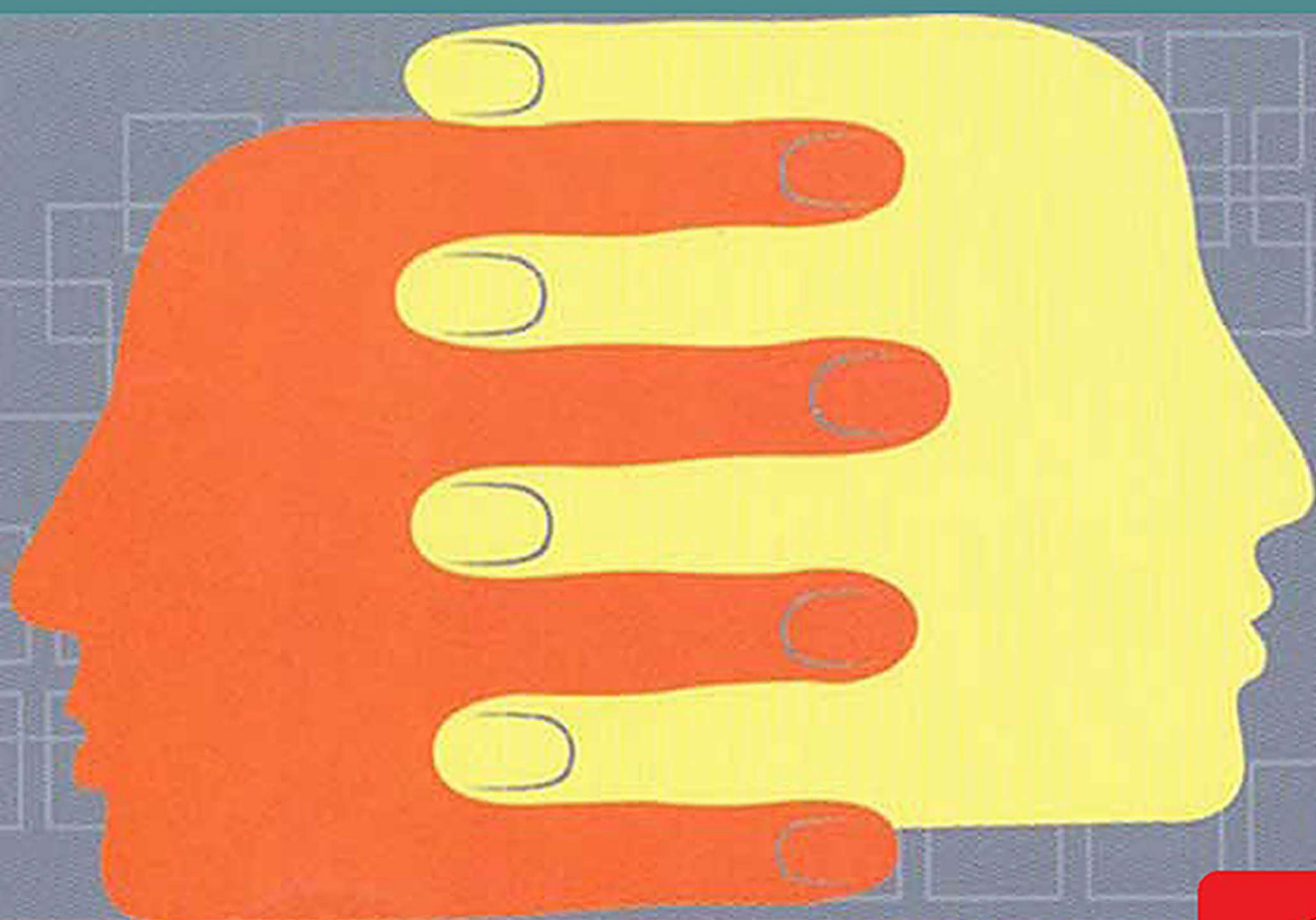


客房服务与管理

主编 赵晶 罗雪莉 冉清红



北京理工大学出版社



客房服务与管理

主 编 赵 晶 罗雪莉 冉清红

副主编 蔡 鸥

参 编 张艳萍 杨 玲 郭 明

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务与管理/赵晶, 罗雪莉, 冉清红主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2016. 10

ISBN 978-7-5682-2906-7

I. ①客… II. ①赵… ②罗… ③冉… III. ①客房-商业服务-高等学校-教材 ②客房-商业管理-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 200565 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 12.25

字 数 / 290 千字

版 次 / 2016 年 10 月第 1 版 2016 年 10 月第 1 次印刷

定 价 / 50.00 元

责任编辑 / 王晓莉

文案编辑 / 王晓莉

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

用创新性思维引领应用型旅游管理本科教材建设

市场上关于旅游管理专业的教材很多，其中不乏国家级规划教材。然而，长期以来，旅游专业教材普遍存在着定位不准、与企业实践背离、与行业发展脱节等现象，甚至大学教材、高职高专教材和中职中专教材从内容到形式都基本雷同的情况也不少见，让人难以选择。当教育部确定大力发展应用型本科后，如何编写出一套真正适合应用型本科使用的旅游管理专业教材，成为应用型本科旅游专业发展必须解决的棘手问题。

北京理工大学出版社是愿意吃螃蟹的人。2015年夏秋，出版社先后在成都召开了两次应用型本科教材研讨会，参会的人员有普通本科、应用型本科和部分专科院校的一线教师及行业专家，会议围绕应用型本科教材特点、应用型本科与普通本科教学的区别、应用型本科教材与高职高专教材的差异性进行了深入探讨，大家形成许多共识，并在这些共识基础上组建成教材编写组和大纲审定专家组，按照“新发展、新理念、新思路”的原则编写了这套教材。教材在四个方面有较大突破：

一是人才定位。应用型本科教材既要改变传统本科教材按总经理岗位设计的思路，避免过高的定位让应用型本科学生眼高手低，学无所用；又要与以操作为主、采用任务引领或项目引领方式编写的专科教材相区别，要有一定的理论基础，让学生知其然亦知其所以然，有发展的后劲。教材编写组最终确定将应用型本科教材定位为培养基层管理人才，这种人才既懂管理，又会操作，能为旅游行业广为接纳。

二是课程和教材体系创新。在人才定位确定后，教材编写组对应用型本科课程和教材体系进行了创新，核心是弥补传统本科教材过于宏观的缺陷，按照市场需要和业务性质来创新课程体系，并根据新课程体系创新教材体系，譬如在《旅行社经营与管理》之外，配套了《旅行社计调业务》《旅游线路的设计与开发》《旅行社在线销售与门店管理》等教材。将《饭店管理》细化为《前厅服务与管理》《客房服务与管理》《餐饮服务与管理》，形成与人才定位一致的应用型本科课程体系和教材体系。与此同时，编写组还根据旅游业新的发展趋势，创新了许多应用型本科教材，如《乡村旅游经营管理》《智慧旅游管理与实务》等，使教材体系更接地气并与产业结合得更加紧密。

三是知识体系的更新。由于旅游业发展速度很快，部分教材从知识点到服务项目再到业务流程都可能已经落后了，如涉旅法规的变更、旅游产品预订方式的在线化、景区管理的智慧化以及乡村旅游新业态的不断涌现等，要求教材与时俱进，不断更新。教材编写组在这方面做了大量工作，使这套教材能够及时反映中外旅游业发展成就，掌握行业变化动态，传授最新知识体系，并与相关旅游标准有机融合，尽可能做到权威、全面、方便、适用。

四是突出职业教育，融入导游考证内容。2016年1月19日国家旅游局办公室正式发布了《2016年全国导游人员资格考试大纲》（旅办发〔2016〕14号），大纲明确规定：从2016年起，实行全国统一的导游人员资格考试，不指定教材。本套教材中的《旅游政策与法规》《导游实务》《旅游文化》等属于全国导游资格考试统考科目，教材紧扣《全国导游资格考试大纲》，融入了考证内容，便于学生顺利地获取导游证书。

为了方便使用，编写体例也极尽人性化，大部分教材各章设计了“学习目标”“实训要求”“小知识”“小贴士”“知识归纳”“案例解析”和“习题集”，同时配套相应的教学资源，无论是学生还是教师使用都十分方便。

当然，由于时间和水平有限，这套教材难免存在不足之处，敬请读者批评指正，以便教材编写组不断修订并臻完善。希望这套教材的出版，能够为旅游管理专业应用型本科教材建设探索出一条成功之路，进一步促进并提升旅游管理专业应用型本科教学的水平。

四川省旅游协会副会长

四川省导游协会会长

四川省旅发委旅行社发展研究基地主任

四川师范大学旅游学院副院长

陈乾康

随着高等教育迈向大众化发展的趋势，人才培养逐渐由重理论、重学术向重实践、重能力转变，强调职业素质、职业技能与职业能力的培养，注重培养适宜时代发展需要的应用型人才。旅游管理作为一门应用性极强的学科，在探索应用型本科的专业建设、课程体系重构、教学手段革新、教学内容丰富等方面走在前列，对其他专业向应用型本科转型具有引领示范性作用。

2015年10月国家旅游局、教育部联合出台了《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》，其中指出要“加强普通本科旅游类专业，特别是适应旅游新业态、新模式、新技术发展的专业应用型人才培养。”在当今时代背景下，本套“旅游管理专业应用型本科规划教材”对推动普通本科旅游管理专业转型，培养适应旅游产业发展需求的高素质管理服务人才具有重要的意义。具体来说，本套教材主要有以下四个特点：

一、理念超前，注重理论结合实际

本套教材始终坚持“教材出版，教研先行”的理念，经过了调研旅游企业、征求专家意见、召开选题大会、举办大纲审定大会等多次教研活动，最终由几十位高校教师、旅游企业职业经理人共同开发、编写而成。

二、定位准确，彰显应用型本科特色

该套教材科学区分了应用型本科教材与普通本科教材、高职高专教材的差别，以培养熟悉企业操作流程的基层管理人员为目标，理论知识按照“本科标准”编写，实践环节按照“职业能力”要求编写，在内容上凸显了教材的理论与实践相结合。

三、体系创新，符合职业教育要求

本套教材按照职业教育“课程对接岗位”的要求，优化了教材体系。针对旅游企业的不同岗位，出版了不同的课程教材，如针对旅行社业的教材有：《旅行社计调业务》《导游业务》《在线旅游销售与门店管理》《旅行社产品设计》《旅行社经营与管理》等，保证了课程与岗位的对接，符合旅游职业教育的要求。

四、资源配备，搭建教学资源平台

本套教材以建设教学资源数据库为核心，制作了图文并茂的电子课件，从方便教师教学，还提供了课程标准、授课计划、案例库、同步测试题及参考答案、期末考试题等教学资源，以便于教师参考；同步测试题中设置了单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、技能操作题及参考答案，便于学生练习和巩固所学知识。

在全面深化“大众创业，万众创新”的当代社会，学生的创新能力、动手能力与实践能力成为旅游管理应用型本科教育的关键点与切入点，而本套教材的率先出版可谓是一个很好的出发点。让我们一起为旅游管理应用型本科教育的发展壮大而共同努力吧！

教育部旅游管理教学指导委员会副主任委员
湖北大学旅游发展研究院院长



前 言

本书分为客房服务和客房管理两部分。客房服务部分为1~4章，侧重于实际操作服务技能的训练，以星级酒店客房的实际工作流程作为依据，强化客房对客服务、客房的清洁整理服务、公共区域的清洁保养服务等技能的训练，并在章节后面配备相关的项目操作，旨在培养学生实际操作能力，以适应行业、岗位对从业人员的要求。客房管理部分为5~7章，从基层管理层面入手，系统介绍了客房部的组织机构设置及人员管理、客房部的服务质量管理、客房部安全管理等管理实务，并在章节后面配备相关的项目操作，旨在提高学生分析问题和解决问题的能力，使其具备基层管理者所必需的管理能力，并能胜任酒店客房部基层管理工作。

本书由成都师范学院的赵晶、罗雪莉、冉清红主编，负责本书的大纲编写、统稿和定稿工作。具体编写分工如下：第一章由西南石油大学的张艳萍编写；第二章和第三章由成都师范学院的赵晶编写；第四章由成都师范学院的蔡鸥编写；第五章由成都师范学院的杨玲编写；第六章由成都师范学院的冉清红编写；第七章由武汉市旅游学校的郭明编写，在此一并感谢。

本书可以作为本科院校旅游管理、酒店管理等相关专业的教材，也可以作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。由于编者水平有限，书中难免有不足及疏漏之处，诚恳读者不吝赐教。

编 者

第一章 客房部服务概述	1
第一节 客房部的服务工作	1
一、客房部的作用	1
二、客房部服务项目的设置	6
第二节 客房部的产品	7
一、客房的无形产品——服务	7
二、客房的种类	10
第二章 客房对客服务	21
第一节 服务概述	21
一、服务的理念	21
二、优质服务的基本要求	22
三、客房服务员应遵守的职业道德规范	25
第二节 对客服务模式	26
一、对客服务模式	26
二、对客服务内容	29
三、商务服务——房内会议服务	34
第三节 客房管家服务	36
一、什么是客房管家服务	36
二、实行“客房管家服务”的意义	36
三、客房管家工作内容	37
四、客房管家服务的工作程序与标准	37
第三章 客房的清洁整理服务	45
第一节 客房的清洁整理的准备	45
一、客房清洁整理的基本方法	45
二、客房清洁整理准备工作	46

第二节 客房日常清洁整理及标准	50
一、走客房的清洁标准	50
二、住客房的清扫标准	54
三、夜床服务标准	55
第三节 客房周期清洁保养服务	59
一、客房日常单项计划卫生	60
二、客房周期大清洁工作	60
三、客房月度周期计划卫生	61
第四章 公共区域的清洁保养服务	70
第一节 公共区域清洁保养服务的基础知识	70
一、酒店公共区域的概念	70
二、公共区域的业务岗位	71
三、公共区域清洁保养工作的业务范围	71
四、公共区域清洁保养工作的特点	71
第二节 公共区域清洁保养服务的工作要求	73
一、公共区域清洁保养的准备工作	73
二、前台公共区域的清洁保养作业	73
三、后台公共区域的清洁保养作业	79
四、室外公共区域的清洁保养作业	80
五、公共区域清洁工具的使用、保养与维护	81
第三节 面层的清洁保养	85
一、面层材料知识介绍	85
二、面层材料清洁保养作业	88
第五章 客房部的组织机构设置及人员管理	95
第一节 客房部的机构设置	95
一、客房部的组织形态	95
二、客房部的岗位职责	99
第二节 客房部的人员管理	108
一、客房部编制定员	108
二、客房部员工培训	112
第六章 客房部的服务质量管理	123
第一节 客房部的服务质量管理概述	123
一、质量管理概念	124
二、客房服务质量管理的基本理论	130
三、客房服务质量管理的基本内容	131
四、客房服务质量管理的评价和基本要求	133
五、提高客房服务质量的途径	134

第二节 客房清洁质量管理.....	136
一、客房清洁质量管理的办法和要求.....	136
二、客房卫生间清洁消毒规定.....	138
三、客房清洁卫生检查.....	138
四、客房清洁卫生质量标准.....	140
第七章 客房部安全管理	143
第一节 客房部安全管理制度.....	143
一、安全管理措施.....	144
二、安全操作注意事项.....	144
三、安全防范.....	145
四、钥匙管理.....	145
五、安全管理.....	146
第二节 客房职业安全.....	155
一、造成事故的主要原因.....	156
二、安全操作注意事项.....	156
附录 A 课后题答案	166
附录 B 客房英语 100 句	178
参考文献	182

客房部服务概述

【学习目标】

1. 了解客房部在酒店中的作用。
2. 熟悉客房服务的基本内容和程序。
3. 熟悉客房的类型。
4. 掌握客房专业英语词汇的听、说、写。

【实训要求】

1. 实训项目：酒店客房认知实习。
2. 实训目的：认识客房设施和客房设备用品，了解客房部管辖区域业务分工。

客房部是酒店的主要部门之一，客房部的主要任务是什么呢？客房服务的基本内容和程序有哪些？从事客房服务工作有哪些要求？客房有哪些类型？要想熟悉这些知识，请学习本章的内容。

第一节 客房部的服务工作

一、客房部的作用

（一）客房部在酒店中的地位

客房是酒店的主体，是酒店的主要组成部门，是酒店存在的基础，在酒店中占有重要地位。

1. 客房是酒店存在的基础

酒店是向旅客提供生活需要的综合服务设施，它必须能向旅客提供住宿服务，而要

住宿必须有客房，从这个意义上来说，有客房便能成为酒店，所以说客房是酒店存在的基础。

2. 客房是酒店组成的主体

按客房和餐位的一般比例，在酒店建筑面积中，客房占 70%~80%；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，也大部分在客房，所以说客房是酒店的主要组成部分。

3. 客房收入是酒店经济收入的主要来源

酒店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、餐饮收入和综合服务设施收入。其中，客房收入是酒店收入的主要来源，而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占酒店总收入的 50%左右。从利润来分析，因客房经营成本比饮食部、商场部等都低，所以其利润是酒店利润的主要来源。

2015 年第三季度全国星级酒店经营收入结构图，如图 1-1 所示。2015 年第三季度全国星级饭店经营情况统计表，如表 1-1 所示。

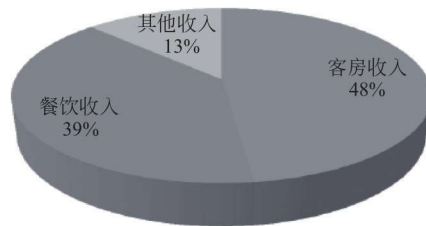


图 1-1 2015 年第三季度全国星级酒店经营收入结构图
(按星级分)

表 1-1 2015 年第三季度全国星级饭店经营情况统计表

项目 星级	酒店数量 /个	营业收入 /亿元	餐饮收入比重 /%	客房收入比重 /%
合计	11073	529.22	39.38	47.96
一星级	98	0.41	36.58	60.27
二星级	2454	26.59	36.35	50.15
三星级	5320	133.15	41.80	46.93
四星级	2405	178.35	39.30	47.79
五星级	796	190.72	39.67	48.51

全国第三季度星级酒店平均房价为 330.18 元/间夜，平均出租率为 58.47%，每间可供出租客房收入为 191.06 元/间夜，每间客房平摊营业收入为 34 715.30 元/间夜。

(资料来源：中华人民共和国国家旅游局网)

4. 客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房是客人在酒店中逗留时间最长的地方，客人对客房更有“家”的感觉。因此，客房是否清洁，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，对客人有着直接影响，是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据，所以客房服务质量是衡量整个酒店服务质量，维护酒店声誉的重要标志，也是酒店等级水平的重要标志。

5. 客房是带动酒店一切经济活动的枢纽

酒店作为一种现代化食宿购物场所，只有在客房入住率高的情况下，酒店的一切设施才能发挥作用，酒店的一切组织机构才能运转，才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房，要到前台办手续、交房租；要到饮食部用餐、宴请；要到商务中心进行商务活动，还要健身、购物、娱乐，因而客房服务带动了酒店的各种综合服务设施。

6. 客房部的管理直接影响到整个酒店的运行和管理

客房部的工作内容涉及整个酒店的角角落落，为其他各个部门正常运转提供了良好的环境和物质条件。另外，客房部员工数量占据整个酒店员工总数的比例很大，其管理水平直接影响到酒店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善。

（二）客房部的管理工作

现代酒店市场竞争越来越激烈，客人对客房商品的要求也越来越高，为了提高市场占有率，酒店经营者开始越来越重视客房部的工作。客房部的工作范围广，涉及内容复杂，除了要保持客房的清洁安全外，还要对整个酒店的环境卫生、装饰绿化、设备保养、布件制服的洗涤保管及式样设计负责。客房的服务对象是来自世界各地的千差万别的客人，要使他们住店的简短的时间内保持满意难度相当大，因此，客房管理是一件相当复杂的事情。客房部的管理工作主要包括以下几个方面。

1. 客房设备的管理

客房部要对本部门的设备情况有明确的了解，正确掌握设备调进调出和使用状况，就有必要进行设备管理。

设备作为一个经济概念，可分为固定资产和低值易耗品。它在性能上也有各种不同的用途，因此要按一定的分类法，进行分类编号，使每件设备都有分类号，以便加强管理。

客房设备的使用，主要涉及员工与客人两方面。客房部要加强对职工的技术培训，提高他们的操作技术水平，懂得客房部设备的用途、性能、使用方法及保养方法。

客房的设备是以租借形式供客人使用的。为了保证在用设备件完好，客房服务人员在引领客人进房时，须按照服务规程介绍客房设备的性能和使用方法。客房服务员要按规程对客房设备进行日常的检查与维护保养，发生故障时要及时和有关部门联系进行修理。如遇宾客损坏设备，要分清原因，适当索赔。同时，还要培养客房服务人员爱护设备的自觉性和责任心，鼓励职工不仅要高质量、高水平地搞好服务接待工作，而且要高质量、高水平地把客房设备保养好、管理好。

建立设备档案制度，由设备部门建立设备档案、设备卡片。当客房部得到设备后，也要建立设备卡片，与设备部门、财务部门的档案相一致，以便核对、控制。以后设备发生修理、变动、损坏等都应在档案卡片及财务账册上做好登记，设备的使用状况也要做好记录，以便设备部门全面掌握设备的使用情况。

2. 客房清洁卫生管理

酒店客房作为面向公众服务的特殊商品，其卫生管理与其他商品有明显的不同。客房的卫生管理内容主要包括客房环境卫生、客房设备卫生、客房食品卫生、员工个人卫生、宾客

个人卫生五个方面。在客房清洁卫生管理中，应制订具体、可控的酒店客房卫生质量标准 and 操作规范，按标准、规范对员工进行培训，明确酒店客房卫生清洁程序，建立客房卫生质量监控系统，管理人员同时应经常到工作现场检查、督导，对存在的问题及时整改，提高酒店卫生管理工作质量，为宾客提供清新、整洁、卫生的消费环境。

3. 客房人力资源管理

客房部大多数工作人员的工作环境具有相对的独立性，不利于管理人员的督察，所以客房部加强对员工素质和自我管理的培训尤为重要。客房员工管理主要是对与客房物力相结合的从业人员进行的合理培训、组织和调配，使客房人力、物力保持最佳状态，同时对客房从业人员的思想、心理和行为进行恰当的诱导、控制和协调，充分发挥人的主观能动性，达到酒店客房管理目标的一种人力资源管理方式。客房人力资源管理主要包括培养客房员工的选用与培训、员工绩效评估与激励等内容。

4. 客房成本控制

酒店客房成本可分为固定成本和变动成本两类。前者是指在一定范围内不随销售量增减变化而变化的成本；变动成本则是指随销售量增减而同比例变化的成本。一定销售量水平的固定成本与变动成本之和就是总成本。成本控制的目标并非是要减少实际水平与标准水平间的差异。一般来说，酒店客房成本控制可从编制客房设备用品采购计划和对客房一次性物品使用方面进行控制。

5. 客房服务质量管理

酒店客房服务不同于其他部门，客房部的主要任务就是提供干净、整洁的客房，为客人提供周到的服务。为此，客房服务质量管理应该从三个方面着手，一是强调服务质量的标准化。服务质量是软性的，最根本的评价标准就是“顾客满意度”，服务质量标准化就是以“顾客满意度”作为评价标准，以此对服务质量标准的制定进行延伸。二是强调服务质量的规范化。规范化的操作行为可为客房从业人员不断地反省、改进工作方式提供一个客观的参考依据，最终形成每一位从业人员可以共同遵循的规范。客房服务质量的规范化主要应包括具体的操作步骤、要求，显示操作质量的记录，反馈评估，分析总结和修订实施等几个方面内容。三是重视客房无形产品的管理。使宾客感到服务热情周到、树立酒店良好形象。

（三）客房部与其他部门的关系

客房部是酒店主要部门之一，人员多，班次多，工种多，所负责的区域和任务大，这就使得内部的交流沟通变得尤为重要。只有建立良好的沟通渠道，才会使领导意图下达到每个员工，才能使每个员工了解自己的任务，工作才会平衡有序地完成。作为客房部经理，要经常及时地把酒店内近期工作、活动、一些困难及客流情况等通报所属员工，使其对有关情况有所了解，做好准备工作，例如酒店采购的棉织品未按期到货，而这时的出租率又相对较高，客房部库房又没有任何库存，这时客房部经理应及时通报大家，使员工了解出租率高、棉织品短缺这一问题，做好充分思想准备，在工作中采取一定措施，克服困难，如楼层服务员尽快更换棉织品并送交洗衣场，洗衣场适当安排加班，洗出所有棉织品。棉织品室应视各层棉织品库存的情况，合理分配发放，严格控制，杜绝浪费。客房部的沟通主要通过开班前会、晨会、领班会、各项重大任务协调会和定期召开部门员工大会来实施。

1. 为什么客房部与前厅部需保持良好的协作关系

客房部与前厅部之间的沟通交流、协作是非常重要的。严格地讲，客人离店后，前厅负责及时通知客房部，客房部在最快最短的时间内将房间清洁，检查完毕并交回给前厅继续出租。前厅部在得到客房部确认之前，不得将房间出租出去。

为获得最佳服务和最高的出租率，客房部与前厅部之间的通信是至关重要的，前厅部根据电脑登记情况和客人入住及离店情况及时做出房态表或预先口头通知客房部，客房部根据前厅部提供的信息进行每日例行查房，做出房态误差报告送交前厅，以期达到最高出租率。前厅部应为客房部准备当日客人入住情况表，当日团队入住表和当日重要宾客表，尽可能全地注明客人的姓名、年龄、国籍、身份、爱好、有无特殊要求、到达航班等信息，客房部根据所有这些信息安排客人的起居。所以说建立良好的协作关系是提供最佳服务和获得最高出租率的保障。

2. 客房部与餐饮部的协作关系

客房部不仅负责客房楼层清洁，公共场所的清洁，同时还负责各餐厅、宴会厅的清洁和维护工作，因此上至客房部主管、宴会部及餐厅经理，下至公共区域卫生清洁工和餐厅服务员都要互相理解，互相配合，通力合作。作为客房部管理人员应及时与各餐厅及宴会部经理取得联系，了解各餐厅的用餐情况和时间、宴会的规模及布置，保障各餐厅棉织品的供应及餐后清洁工作，特殊会议对棉织品、花卉、装饰等有特殊要求，都要与宴会厅经理提前协商，每日必须要阅读各项宴会单做到心中有数。例如，冬季召开大型宴会，要考虑来宾存衣问题，存衣室是否能够存足够的衣物，衣架是否够，标号是否齐全，如何排号，从员如何安排等，都要事先做好准备，客房部管理人员还应根据每月棉织品盘点情况与餐饮部召开协调会，指出棉织品使用中的问题，尽量减少不必要的浪费，节约开支，餐饮部也应根据运营情况对各餐厅的清洁卫生和棉织品发放中出现的问题、员工工服问题与客房部协调，使问题尽快解决，只有两部门的通力合作才能使各项活动进行得井井有条。

3. 如何加强客房部与工程部的关系

客房部与工程部作为两个职能部门，它们的目标是相同的，两者之间必须保持良好的工作关系，才能取得最佳工作效果。

一般来讲工程维修分为三部分：一是日常维护保养，二是定期检修，三是大修，客房部与工程部的协作关系始于客房部，客房部员工在工作操作中不断发现问题，提交工程部要求维修。

客房部、工程部管理人员根据日常维修，对常发生的故障和问题进行定期检查，并提交维修报告，除此以外，每年在淡季或出租率情况许可下应对酒店客房及公共区域逐步进行全面检修和维护保养。只有客房部和工程部良好协作，互相配合才能保障酒店的设施设备处于完好状态，才能为客人提供优质高效的服务。

4. 客房部与安全部密切合作关系

安全是酒店工作的生命线，没有安全就没有旅游业，它直接影响酒店宾客的生命财产安全和酒店的财产安全，所以说客房部的安全工作是很重要的。作为客房部经理一定要有很强的安全意识，要支持专职安全人员的工作，积极配合安全保卫人员做好客房安全工作，对新

员工要加强安全教育、消防教育和防盗防骗教育，并经常请专职安全保卫人员对客房部员工进行各种形式的安全教育。包括通报本地区域范围内发生的一些案例，提高员工警惕性，防止坏人作案，给酒店和宾客造成恶劣影响。一旦发现可疑情况及时通报安全部。

【操作示范】

客人反映房间的空调不制冷，你该如何处理呢

- (1) 立即致歉。
- (2) 到房间实地查看，分析原因。
- (3) 如果是设备故障，立即报修。
- (4) 如果是客人不会使用，告之正确的使用方法，但一定要保全客人的脸面。

【小知识】

客房部与相关部门业务协调中的常见问题及处理方法

常见问题：

- (1) 权责不明确。
- (2) 服务意识不到位。
- (3) 沟通技巧欠缺。

处理方法：

- (1) 明确权责范围。
- (2) 强化服务意识。
- (3) 制定协调制度。
- (4) 加强沟通培训。
- (5) 发挥管理人员作用。

【小贴士】

在接待VIP客人时，最能体现出客房部与其他部门的联系。需要酒店的所有部门和上下的员工齐心协力，才能做好对VIP客人的接待工作。

二、客房部服务项目的设置

客房部在设立对客服务项目时，要考虑诸多方面的因素，包括：

① 国家及行业标准。国家和行业标准是评定某一酒店是否符合其星级要求的主要标准，也是各酒店客房部在设立服务项目时考虑的最主要因素。

② 国际惯例。参照国际惯例设立服务项目是与国际同行业接轨的具体体现，而且酒店的客人也期望能享受到国际标准的服务。例如，对遗留物品的保管、物品的租借等服务，大多数星级酒店的客人都有此需求。

③ 本酒店客源市场的需求。满足客人的需求始终应是酒店努力的方向。酒店的类型不同，客源市场也不同，不同的客源市场对客房服务有不同的要求。在一些以接待国内会议为