

中等职业学校饭店专业教学用书

客房实务

KEFANG
SHIWU

主 编 徐 明
副主编 马嘉青 邓 敏
主 审 苗雅杰



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

中等职业学校饭店专业教学用书

客 房 实 务

徐 明 主 编

马嘉青 邓 敏 副主编

苗雅杰 主 审

電 子 工 業 出 版 社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

客房是带动酒店一切经济活动的枢纽,为酒店全方位发展提供基础服务,是酒店不可缺少的重要组成部分。客房部有效的运行与管理更是酒店业日益发展的需要。本书分为9章,包括客房概述、客房基础知识、清洁剂与清洁器具、客房的清洁保养、公共区域的清洁保养、对客服务知识、客房的安全保卫工作、客房物资管理,以及洗衣房和布草房的运行与管理。本书内容翔实,理论联系实际,符合酒店业的发展趋势。本书侧重于酒店客房服务与管理的基础知识和基本技能的讲解,还引用了大量的案例和实用表单,其内容典型、有代表性。本书内容深入浅出,通俗易懂,具有指导性和实践意义。

本书可作为旅游中等职业学校的专业教材和高等旅游职业院校(系)的辅助教材,也可作为酒店服务员的岗位培训用书和酒店从业人员的自学用书。

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。

图书在版编目(CIP)数据

客房实务/徐明主编. —北京:电子工业出版社, 2008.6

中等职业学校饭店专业教学用书

ISBN 978-7-121-06815-7

I. 客… II. 徐 III. 饭店—商业服务—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第077771号

策划编辑:涂 晟

责任编辑:宋兆武 武 薇

印 刷:北京季蜂印刷有限公司

装 订:三河市万和装订厂

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:13.5 字数:302千字

印 次:2008年6月第1次印刷

印 数:3000册 定价:19.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

21 世纪的中国经济发展迅速, 全球化脚步进一步加强, 作为旅游业一个分支的酒店业, 也如雨后春笋般飞快增长。酒店对人才的需求量不断上升, 旅游教育事业也随之蓬勃发展起来, 各地中等职业学校纷纷开设酒店服务专业。由于酒店业是一个涉及多种学科、实践性强、知识面广且知识更新较快的行业, 那些内容陈旧、空泛、偏狭、缺乏系统性的教材难以适应旅游教育的需要, 因而, 重新编写酒店专业教材迫在眉睫。

《客房实务》在编写过程中坚持理论联系实际, 并根据酒店业的现状和发展趋势, 力图反映国内外酒店客房服务与管理的先进经验。教材侧重于酒店客房服务与管理的基础知识和基本技能。本书可作为旅游中等职业学校的专业教材和高等旅游职业院校(系)的辅助教材, 也可作为酒店服务员的岗位培训用书和酒店从业人员的自学用书。

本书由徐明任主编, 马嘉青、邓敏任副主编。马嘉青、陈丽珠、吴婧姝、张凤琴分别编写了第三、五、八、九章, 其余各章均由徐明编写。全书由苗雅杰教授审阅、定稿。

书中参考了大量的文献和资料, 在此对原作者表示衷心的感谢。由于本书编写时间紧张, 缺点错误在所难免, 恳请广大读者批评指正, 我们将在再版时更正。

为了方便教师教学, 本书还配有教学指南、电子教案及习题答案(电子版)。请有此需要的教师登录华信教育资源网(www.huaxin.edu.cn 或 www.hxedu.com.cn) 免费注册后再进行下载, 有问题时请在网站留言板留言或与电子工业出版社联系(E-mail: hxedu@phei.com.cn)。

编 者

2008 年 4 月

目 录

第一章 客房概述	1
第一节 客房部在酒店中的地位、作用与任务	2
一、客房在酒店中的地位与作用	2
二、客房部的主要任务	3
第二节 客房部的组织机构	4
一、客房部组织机构的设置原则	4
二、客房部组织机构的设置	5
三、客房部分支机构的职能	6
四、客房部员工的岗位职责	7
第三节 客房部与其他部门的关系	9
一、客房部与前厅部的关系	9
二、客房部与餐饮部的关系	10
三、客房部与工程部的关系	10
四、客房部与采购部的关系	10
五、客房部与财务部的关系	11
六、客房部与公关营销部的关系	11
七、客房部与人力资源部的关系	11
八、客房部与保安部的关系	11
第四节 客房经营管理发展的新趋势	12
一、客房管理的总体发展趋势	12
二、现代技术在客房管理中的运用	13
三、“绿色客房”的管理	14
四、“绿色客房”管理的基本内容	14
第二章 客房基础知识	18
第一节 客房的种类	19
一、床的种类	19
二、客房的种类	19
第二节 客房的空间布局及设施的配备	28
一、睡眠休息区	29
二、洗漱区	29
三、起居活动区	30
四、书写、整理区	31
五、储物区	31
第三节 客用物品的配置	32
一、客用物品的种类	32

二、客用物品的配置标准	33
第三章 清洁剂与清洁器具	38
第一节 清洁剂	38
一、清洁剂的种类及其用途	38
二、清洁剂的使用	39
第二节 清洁器具	42
一、清洁器具的种类与用途	42
二、清洁器具的使用及保养要求	46
第四章 客房的清洁保养	50
第一节 客房的日常清扫整理	51
一、客房清扫的准备	51
二、走客房的清扫程序	58
三、住客房的清扫	66
四、空房的清扫	67
五、夜床服务	67
六、房间小整理服务	70
第二节 客房的计划卫生	70
一、客房计划卫生的内容	70
二、计划卫生的管理	71
第三节 客房消毒和灭虫害工作	74
一、客房消毒工作	74
二、客房灭虫害工作	76
第五章 公共区域的清洁保养	82
第一节 公共区域概述	82
一、公共区域的概念和特点	82
二、公共区域的清洁任务及要求	83
三、制定清洁保养制度	85
四、制定公共区域清洁保养质量标准	86
五、检查督导	88
第二节 面层材料的清洁保养	90
一、面层材料的种类及其特性	90
二、面层材料的清洁保养	91
第六章 对客服务知识	101
第一节 对客服务的模式	102
一、设立楼层服务台	102
二、设立客房服务中心	102
三、既设立客房服务中心，又设楼层服务台	103
第二节 对客服务的程序规范	104
一、楼层服务的基本要求	104
二、宾客需求的几种心理	105

三、楼层接待程序	105
第三节 客房的常规服务	107
一、洗衣服务	107
二、客房小酒吧服务	113
三、留言服务	117
四、来访服务	118
五、借用物品服务	119
六、加床服务	119
七、看护婴儿服务	120
八、电子保险箱服务	120
九、擦皮鞋服务	121
十、送餐服务	121
十一、维修服务	123
第四节 宾客突发事件的处理	124
一、宾客遗留物品的处理	124
二、客人遗失物品的处理	128
三、开重房的处理	128
四、客人要求换房的处理	129
五、客人生病的处理	130
六、住客醉酒的处理	130
七、停电事故的处理	132
第五节 宾客投诉的处理	132
一、正确认识宾客投诉	132
二、处理投诉的重要意义	132
三、处理投诉的人员	133
四、客房服务范围内宾客投诉的原因	133
五、宾客投诉的表达方式	134
六、宾客投诉的途径	134
七、处理投诉的原则	134
八、处理投诉的程序	135
九、处理投诉的方法和要求	135
第六节 针对性服务	139
一、VIP 服务知识	139
二、零散客人服务知识	142
三、政府代表团服务知识	142
四、文艺代表团服务知识	143
五、体育代表团服务知识	143
六、旅游团服务知识	143
七、长住客人服务知识	144
八、常客服务知识	144

九、老、弱、病、残客人服务知识	144
第七节 会议服务知识	144
一、会前准备	145
二、会场布置	145
三、会场服务	146
四、会后整理	147
五、注意事项	148
第七章 客房的安全保卫工作	151
第一节 客房安全概述	151
一、客房安全的含义	151
二、客房安全的重要性	152
三、客房安全管理的特点	153
四、安全工作的基本原则	154
五、客房安全管理的任务	155
六、客房安全设施的配置	156
第二节 防火与防盗	160
一、防火工作	160
二、防盗工作	165
第三节 其他事故的处理与防范	168
一、宾客意外受伤的处理	168
二、住客死亡的处理	169
三、侵犯骚扰事件的处理	170
四、意外事故的防范	171
第八章 客房物资管理	174
第一节 客房物资的分类	175
一、客房设备	175
二、客房用品	176
三、客房设备的日常保养	176
第二节 客房用品的控制	180
一、客房用品的选择原则	180
二、客房用品消耗定额的制定	181
三、客房用品的日常控制	182
第九章 洗衣房与布草房	187
第一节 洗衣房的运行与管理	187
一、洗衣房的组织结构	188
二、洗衣房人员岗位职责	188
三、洗衣房与酒店内其他部门的关系	190
四、棉织品的洗涤过程	191
五、客衣及制服的洗涤	193
六、洗衣房的设备和洗涤剂	194

第二节 布草房 196

 一、布草房的业务范围和岗位设置 196

 二、布草的分类及其技术参数 197

 三、布草的采购、管理和控制 199

 四、制服的保管和发放 202

 五、布草房的“绿色革新” 203

参考文献 205

第一章 客房概述



学习目标

- ◇了解客房部在酒店中的地位与作用
- ◇掌握客房部的主要任务
- ◇了解客房部组织机构的设置及主要职责
- ◇了解客房部与其他部门的协作关系



案例导入

客房经济：酒店业的半壁江山

20 世纪 90 年代我国酒店业的发展情况分析如下。

据统计，在 90 年代中期，我国具有 200 间以下客房的中小型酒店居多。1999 年，中小型酒店比例高达 94%。根据国家旅游局统计资料，我国旅游涉外酒店客房规模通常分为 5 个档次：500 间以上；300~499 间；200~299 间；100~199 间；99 间以下。根据这种“五分法”，每类酒店的客房规模大体相当。其中，客房数 100~199 间的酒店共有 29.81 万间客房，占总客房的 33.52%，比例最大；客房数在 300~499 间的酒店共有 11.49 万间客房，占总客房数的 12.92%，比例最少。这说明，我国酒店客房的集中度相当高。200 间以下客房的中小型酒店占酒店总数的 31.13%，但客房数仅占 33.5%；500 间以上客房的酒店比例为 1.39%，但客房数占 14.35%；300 间以上客房的大型酒店比例为 5.83%，但客房数占 27.28%。

中小型酒店及其客房数比例在增加，大型酒店地位相对回落。1991 年至 1999 年期间，300 间以上酒店比例总体减少。中小型酒店比例在上升，90 年代初约占 75%，1994 年首次达到 80%，1999 年为 94.17%。其客房比例 90 年代前半期在 45% 上下，1995 年为 52%，1999 年为 72.72%。

1992 年至 1998 年期间，酒店客房出租率由 66.22% 降至 51.67%，平均每年下落至少两个百分点。五类不同规模酒店的出租率也全面渐入低谷。1999 年，酒店出租情况出现重大转机，出租率升至 53.41%，不同规模涉外酒店出租率全面上升，其中 500 间以上客房的酒店平均客房出租率达 62.09%，比 1998 年增长了 2.59 个百分点。行业利润率急剧下降，1993 年和 1994 年均维持在 9% 以上水平，1997 年下落至 1%，1998 年首次出现 -5.85% 的负利润率，而且表现出近 7 个百分点的陡峭下降。1999 年，全国酒店行业亏损情况进一步加剧，全年亏损 53.64 亿元，比上年增亏 8.08 亿元，利润率降为 -6.34%。



500 间以上客房始终是酒店行业最主要的利润聚敛区。7 年期间, 这类酒店除 1992 年和 1998 年外, 均出现两位数的利润率, 出租率始终高于行业平均水平。

单位客房对应市场的“量”与“质”。所谓“量”, 指每间客房年接待人数。一般情况下, 出租率高的年份, 年接待人数就会较多, 如 1992 年和 1993 年每间客房接待的人数就较多。总体来看, 1995 年以前, 一星级酒店每间客房接待的人数最多, 1995 年滞后的主要是二星级酒店, 而且星级越高, 接待人数越少, 其主要原因一是星级较低, 标间甚至四人间则更多, 二是客房利用率高。

所谓“质”, 指每间客房的年收入。年收入大体规律是受价格差异影响, 星级酒店高于涉外酒店; 星级越高, 收入越多。1992 年至 1998 年 7 年加权平均, 涉外旅游酒店为 11 万元/年·间, 星级酒店为 13 万元/年·间(相当于三星级酒店水平), 一至五星级分别为 4 万元/年·间、7 万元/年·间、13 万元/年·间、22 万元/年·间、38 万元/年·间、其中一至四星级之间, 每间客房年收入之差又形成一个等差为 3 的短数列; 五星级酒店每间客房年收入有一个突破, 与四星级酒店构成了 16 万元的差额。

课前讨论: 仔细阅读上述材料, 为什么说客房经济成为酒店业的半壁江山?

客房是酒店的基本设施和存在的基础, 是酒店商品不可缺少的组成部分。客房管理是现代酒店管理的一个关键部门。客房部(Housekeeping department)又称房务部或管家部, 是酒店向客人提供安全、舒适、清洁、便利的居住房间和配套设施以及相关服务的部门, 负责客房设施、设备的维修保养, 并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店产品的满意度, 是酒店档次和服务质量的重要标志, 因此对酒店的声誉和经济效益有着重大影响。

第一节 客房部在酒店中的地位、作用与任务

客房部是酒店的主体, 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。

一、客房在酒店中的地位与作用

(1) 酒店是向客人提供生活需要的综合服务设施, 它必须能向客人提供住宿服务。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) 客房是组成酒店的主体。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, 也绝大部分在客房, 酒店经营活动所必需的各种物质设备和物料用品, 也大部分在客房, 所以说客房是酒店的主要组成部分。

① 客房空间规格。客房空间是客房作为商品的基础。我国酒店星级评定标准



规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于 12 平方米；标准高度不能低于 2.7 米。

② 建筑标准：为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。

（3）酒店的等级水平主要是由客房水平决定的。客房水平包括两个方面：一是客房设备，包括房间、家具、墙壁和地面的装饰、客房布置及客房电器和卫生间设备等；二是服务水平，即服务员的工作态度、服务技巧和方法等。

（4）客房是酒店经济收入和利润的重要来源。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。美国酒店的客房收入一般占 60% 以上。从利润来分析，因客房经营成本比餐饮部、商场部等都小，所以其利润是酒店利润的主要来源。

（5）客房是带动酒店一切经济活动的枢纽。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的变化。第二，客房服务过程与客人的消费过程同时发生，以面对面服务为主，其质量高低必然对客人的心理产生影响。因此，提供高质量、高效率和带有人情味的服务，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，客房服务与酒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工作，又会提高整体服务质量，增加客源，提高酒店设施的利用率。

（6）对整个酒店服务质量有重要影响。酒店是客人的“家外之家”，而客房则是客人在酒店的主要生活区域，客房是客人在酒店中逗留时间最长的地方。因此，客房的卫生是否清洁，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和酒店声誉的重要标志。

二、客房部的主要任务

（一）做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的环境

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，客房部还要负责酒店公共区域的卫生及设施设备的维护保养工作。清洁卫生在酒店的经营管理中具有特殊的意义，它是酒店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志。酒店还必须给客人创造一个安静的环境，使客人可以很好地休息。例如，酒店噪声很大，客人休息不好，就会导致客人的不良心态，影响客人的情绪。

（二）做好客房接待服务，为客人提供安全保障

客人在酒店里生活的主要场所和停留时间最长的地方就是客房。除了安静地在客房休息外，客人还有着其他多样的活动内容。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。同时客房部的接待工作不只局限于客人在酒店入住期间,还应包括客人到来之前和客人离去之后为客人提供服务。

另外,安全需要是客人最基本的需求之一。客房是为客人提供休息的地方,不论何时都要保证楼层的安全,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,才能使客人有安全感。

(三) 降低能源消耗,获得良好经济效益

客房中的物品不但种类较多,而且需要量也比较大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和酒店的经济效益。为此,在客房管理过程中要认真研究投入和产出的关系。要加强设备维护保养,合理制定消耗定额,加强用品管理,努力降低管理费用和能源消耗,定期做好消耗核算,分析经营效果,从而获得良好的经济效益。

(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,如总台和为客房部服务的物品供应、设备维修等部门。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、财务、保安等各部门的协调配合,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。

第二节 客房部的组织机构

一、客房部组织机构的设置原则

(一) 从实际出发

客房部组织机构设置应该从酒店的规模、档次、设施设备、管理思想及服务项目等实际出发,不要生搬硬套,更不要单一的以模仿为主。酒店如果要成为一个优秀的企业一定要有自己独特的管理模式。

(二) 精简原则

防止机构臃肿和“人浮于事”的现象,特别注意要“因事设人”,而不能“因人设事”或“因人设岗”;另一方面还要注意“机构精简”并不意味着机构的过分简单化,要防止出现职位空缺的现象。

(三) 分工明确

应明确各岗位人员的职责和任务、上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径。



二、客房部组织机构的设置

因为酒店规模大小不同、性质不同、特点不同及管理者的管理意图不同，所以客房部组织机构也会有不同。这主要表现在以下三个方面。

(1) 大型酒店客房部管理层次多，而小型酒店管理层次少。例如，大型酒店可能有客房部经理——主管——领班——服务员四个层次，而小型酒店可能只有经理——领班——服务员三个层次。不过 21 世纪，酒店各部门将尽可能地减少管理层次，以提高沟通和管理效率，降低管理费用。

(2) 大型宾馆酒店客房部组织机构内容多，而小型酒店内容少。如大型酒店客房部可能设有洗衣房、花房等，而小型酒店则没有。

(3) 考虑到酒店前厅部与客房部的联系极为密切，大多数酒店将其前厅部和客房部合二为一，称为“客房部”或“房务部”。也有的酒店考虑到前厅部的销售功能，将前厅部划归酒店的公关销售部，而将客房部设置为独立的部门。大、中小型酒店客房部的组织机构可分为如图 1-1、图 1-2 所示的结构。

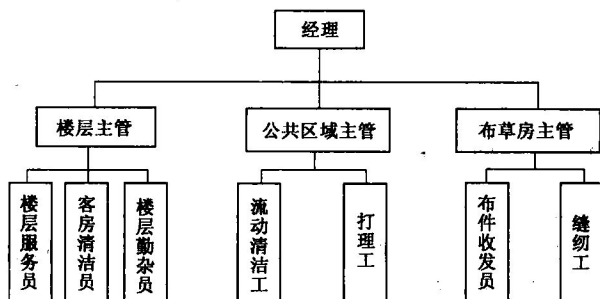


图 1-1 中小型酒店客房部组织机构图

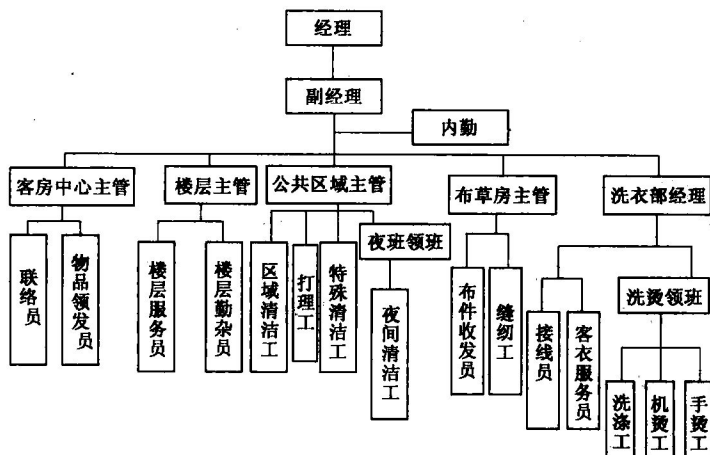


图 1-2 大型酒店客房部组织机构图

科学、合理的组织机构是客房部顺利开展各项工作和提高管理工作效率的保证。根据组织机构的设置原则及客房部的工作特点，客房部的组织机构应是一个统一指挥、层次分明、沟通渠道畅通的有机统一体。



三、客房部分支机构的职能

（一）客房服务中心（Housekeeping Center）

中外合资酒店或由外方管理的酒店通常都设有客房服务中心。它既是客房部的信息中心，又是对客服务中心，负责统一调度对客服务工作，掌握和控制客房状况，同时还负责失物招领、客房用品发放、楼层钥匙管理及与其他部门联络、协调等工作。

不设客房服务中心的酒店，则设客房部办公室，负责处理客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

（二）客房楼面（Floor）

客房楼面主要是由各种类型的客房组成。每一层楼都设有工作间，便于服务员工作。客房楼面人员负责全部客房及楼层走廊、电梯厅的清洁卫生，同时还负责房间内用品的替换、设备简易维修保养，为客人提供必要的服务。

在我国酒店客房楼面一般都设有楼层服务台，配备专职的台班服务员，加强对客人的面对面服务和对楼层的安全管理。

（三）公共区域（Public Area）

公共区域的人员负责酒店各部门办公室、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、花园和门窗等区域的清洁卫生工作。

小型酒店的公共区域则由勤杂人员负责清洁卫生工作。

（四）制服与布草房（Uniform & Linen room）

负责宾馆酒店所有工作人员的制服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及时修补，并储备足够的制服和布草以供周转使用。

（五）洗衣房（Laundry）

负责收洗客衣、员工制服和对客服务的所有布草。

洗衣房的归属问题，在不同的酒店有不同的管理模式。大部分酒店都将其归客房部管理，但有的大型酒店，洗衣房则独立成为一个部门，而且对外服务。而小型酒店则可不设洗衣房，其洗涤业务可委托社会上的洗衣公司。

（六）客房部办公室（Office）

客房部办公室通常设经理、副经理（或经理助理）各一名，配备秘书一名、文员若干，主要负责处理客房部的日常事务工作，以及与其他部门联络协调等事宜。在很多酒店里，客房部办公室与客房中心设在一处，以减少劳动力配备和节约成本支出。

客房部办公室就像人的大脑中枢神经一样，所有客人的要求、投诉，员工的报告，各部门的协调事宜，工程维修情况，房态的更改，重要客人的信息等，通



过各种各样的渠道汇合到客房部办公室，再由办公室人员将所有的信息根据它们的特性、要求传递到有关方面的人或部门，以得到迅速的解决和落实。

客房办公室人员应当由素质较高的人员来担当，他们必须了解酒店的整个组织机构，部门之间的相互关系，必须对客房部和有关部门的运转相当了解，要熟悉各职能部门，以及各部门领导的姓名和联系电话。

现在各大酒店在设置上根据不同的管理方式都大相径庭，每一个部门与岗位的设立都起着不同的作用，而这些岗位都在默默无闻地为酒店做着不同的贡献。

四、客房部员工的岗位职责

（一）客房服务中心员工的岗位职责

（1）接听电话。答复住客的咨询和要求，及时向有关方面传递相关信息并做好记录。

（2）记录楼层服务员对房间客人酒水耗用量的记录并输入计算机，并随时与前台部及财务部沟通信息。

（3）负责对客人遗留的物品进行登记、保管、寄发、上缴等工作。

（4）负责楼层钥匙（包括万能钥匙）的点收、控制、保管，严格执行借出和归还登记制度。

（5）协助部门对员工上、下班考勤情况进行检查及监督，发现员工不遵守考勤管理规定应及时向有关部门反映。

（6）负责保管、借出、回收专门提供给客人使用的服务设备（如熨斗、熨板、风筒、电器插座、变压器等），设备的借出、归还均要有详细的记录。

（7）负责抹布的分发及回收并做好记录。

（8）负责报纸的配发和控制并做好记录。

（9）负责安排客人要求的看护婴儿服务（Baby Sitting Service）或其他特别服务项目。

（二）客房部管理人员的岗位职责

1. 客房部经理的岗位职责

（1）全面负责客房部工作，向总经理或分管房务的副总经理负责。

（2）根据酒店的经营目标，编制本部门的经营工作计划，并组织、督导下属员工切实完成。

（3）主持制定本部门的管理规章制度、工作流程、服务质量标准、安全保障措施，并督导下属员工认真贯彻执行。

（4）维护客房部正常工作秩序，控制卫生质量和服务质量，保障设备、设施完好无损，降低物料和费用成本，创造良好经济效益。

（5）参加每周酒店部门经理例会，主持部门常务会议，认真贯彻执行部门总经理的指示，及时沟通上下级信息。

（6）培训部门主管及员工，深入做好思想工作，调动员工工作积极性，努力



提高工作效率和服务质量。

(7) 参与重要接待任务, 检查 VIP 房间的卫生、备品和设备情况。

(8) 学习先进经验, 了解市场情况, 提出改造客房设施, 改善服务质量的合理化建议。

2. 楼层主管的岗位职责

楼层主管受客房部经理和副经理领导, 负责客房区域的管理和日常工作, 其岗位职责为:

(1) 对经理负责, 督导本管区内各班次领班、台班、卫生班的工作。

(2) 检查管区内窗户的设备完好情况、卫生质量情况、备品补充情况, 发现问题及时解决或向值班经理报告。

(3) 检查 VIP 房, 保证卫生质量及安排人员参加接待工作, 客人到、离店时要在楼层迎候和欢送。

(4) 掌握客情房态, 处理客人投诉, 协调长住客关系, 并及时向大堂经理和部门经理报告。

(5) 检查消防设备, 消除事故隐患, 确保楼层安全。

(6) 填写工作日记, 参加部门例会, 如实反映情况, 提出合理建议。

(三) 楼层服务员岗位职责 (客房部其他人员岗位职责见本书相应章节)

1. 台班员

楼层台班员负责本楼层的接待服务工作, 掌握标准房间状态和客情动态, 保证工作和宾客来往信息的准确传递和沟通, 保持楼层安静、清洁, 保障客人生命财产和酒店的安全。其主要职责是:

(1) 提供楼层日常接待服务, 尽可能地满足客人的合理要求。若属本层楼无法解决的服务项目, 可报告主管或部门经理请示解决办法, 本人不得擅自作主张或离开岗位。

(2) 负责本班次“走房”的检查工作, 发现客人的遗留物品应立即报告主管, 并迅速送交服务中心登记保管。

(3) 根据要求填写“值班本”和“客人出入动态表”。

(4) 做好来访宾客的登记和接待, 及时为来访客人送茶水。

(5) 向客人介绍酒店各主要服务设施及客房服务项目, 办理客人委托事项。

(6) 迎送进出电梯的客人, 熟记 VIP 熟客、长住客的姓名, 见面以姓氏称呼, 令客人有亲切感、安全感。

其业务要求有:

(1) 熟悉客房设备与清洁工具的性能和使用方法, 以及维修保养常识。

(2) 掌握客房楼层接待知识, 熟悉前台与客房管理的业务常识。

(3) 掌握旅游知识和风土人情, 懂得旅游心理基本知识, 了解旅游市场营销基本知识。

(4) 熟悉本楼层电器开关的分布、用途, 懂得安全消防知识及应急措施。