

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

◆ 星 ◆ 级 ◆ 酒 ◆ 店 ◆
客房部
经理案头手册

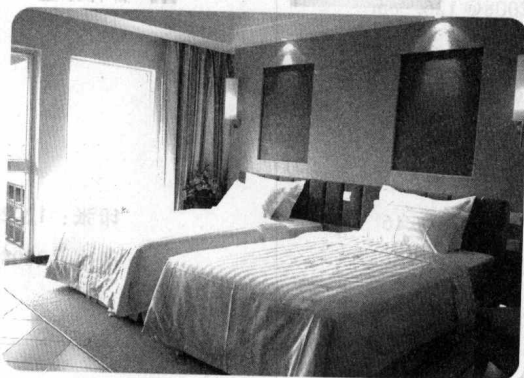
中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

星级酒店 客房部 经理案头手册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店客房部经理案头手册/中国酒店员工素质研究组编著.
- 北京: 中国经济出版社, 2008. 4
(中国酒店岗位培训系列丛书)
ISBN 978 - 7 - 5017 - 8493 - 6

I. 星… II. 中… III. 饭店—商业服务—手册 IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027634 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

策划编辑: 叶亲忠 (电话: 010 - 88380089 E-mail: yeqz@sina.com)

责任编辑: 徐子毅 (电话: 010 - 88361078 13801076540)

电子信箱: xzy_20042008@126.com

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞装帧设计工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京人民文学印刷厂

开 本: 787mm × 980mm 1/16

印张: 12.25 字数: 160 千字

版 次: 2008 年 5 月第 1 版

印次: 2008 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 8493 - 6/F · 7485

定价: 28.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176

序 言

《中国酒店岗位培训系列丛书》即将出版发行之际，受邀为本系列丛书作序，思索之余，浅谈本人观点，权当抛砖引玉！

近年来，中国酒店业正以惊人速度发展，中国酒店业门户网站：最佳东方（VeryEast.Cn）信息中心的数据显示，截至2006年底，全国星级酒店总数达到13378家，同比增长11.26%，国际联号饭店在中国的扩张速度超过了20%，经济型酒店更以每年200%~300%的速度发展。2007年，全国住宿与餐饮业零售额累计突破1.2万亿元，同比增长19.4%。

但是相对于酒店业的快速发展，酒店教育在中国的发展却相对滞后。最佳东方对国内星级酒店所做的调查发现：90%以上的酒店认为，当前旅游类院校偏重课堂理论教学，对实践环节重视不够，传授内容与实践脱节。人才的缺失，已成为制约中国酒店业发展壮大的瓶颈因素。

作为培养酒店管理人才的大专、本科院校，他们更多注重理论知识的传授，而这些知识恰恰与实践运作脱节，再加上授课老师多数本身并不懂酒店，缺乏实际酒店管理经验。可以想象，一个搞不清楚状况的老师，教出的学生是什么样子。当毕业生进入酒店，酒店还要花大量人力物力从最基础的内容从头教起。酒店企业哀叹无才可用，甚至排斥录用应届生也是在情理之中。

国外的“洛桑模式”之所以备受推崇，是因为它将理论知识

和实践运作的结合渗透到教学的每一个环节，教学过程实际就是在酒店企业工作的过程。学校就是酒店，学生以酒店员工的身份负责其他人的饮食和住宿，他们从日常生活中学习和了解酒店业务，体会酒店人应有的职业精神。通过这样的潜移默化，学生毕业后进入酒店自然就知道该怎么工作，该具备怎样的职业态度。

最值得一提的是，瑞士洛桑管理学院还要求从教者必须具有实践经验，每隔三五年要回到企业里去，不断丰富新的经营信息，调研酒店企业经营中出现的新问题，从而不断更新教学内容，提高教学质量。如此周而复始，使得教学始终与行业紧密结合。这些都是值得我们国内教育培训机构思考和借鉴的。

21 世纪，中国酒店业的发展需要大量高素质的专业人才。这支人才队伍的形成不仅需要国内酒店企业和大中专院校、教育机构的共同努力，更需要广大酒店人自发自动地主动学习和积极实践，希望这套丛书能给广大的同行和读者带来一些启发和思考。

最佳东方——中国酒店业门户网站 CEO 乔毅

2008 年 3 月

前言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。中国酒店业正逐渐成为全球酒店市场的一个重要组成部分。环球大视野下的中国酒店，如何在竞争中立于强者之位，倡导特色、个性化服务无疑是每个酒店不约而同采用的办店理念，但特色、个性化服务的根基则是酒店每个员工对客户服务的专业化、规范化水平。可以说，员工素质直接影响到酒店发展的成败，影响到酒店特色与个性化服务理念的执行效果。酒店专业化、规范化服务是特色、个性化服务的重要基础和保证。提升酒店员工专业化、规范化服务水平已迫在眉睫！

“中国酒店员工素质研究组”经过多年的深入研究，在诸位业界专家和最佳东方——中国酒店业门户网站的大力支持下，立足中国国情，推出了“中国酒店岗位培训系列丛书”。本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、

工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

本系列丛书具有以下几个特点：

1. 内容详尽、涵盖面广

本系列丛书汇集了国际酒店培训管理的先进管理经验和方法，内容全面详尽、系统，工作标准与工作规范涵盖了酒店各职能部门工作的方方面面，能全面系统地指导酒店各岗位职能的培训工作。其中的表格与制度，各酒店根据具体情况进行适当修改即可使用，能极大地提高员工的工作效率和企业的运营效率。

2. 内容实用、可操作性强

本系列丛书没有过多的理论阐述，内容通俗易懂。工作规范与标准，条理清晰、可操作性强；管理制度，能紧密结合酒店的实际情况，完备而规范；常用表格，简洁规范、方便实用，稍作修改即可使用。无论是工作标准，还是岗位职责的界定与描述，实用性和可操作性都很强。

3. 内容专业，针对性强

本系列丛书由“中国酒店员工素质研究组”所有专家和资深酒店培训讲师经过多年的深入研究而编写，并得到了北京、上海、深圳等地的星级酒店的大力支持，内容专业而不脱离实际，针对性强。

本系列丛书既适合酒店各职能部门广大员工参考阅读，也可作为酒店管理人员进行岗位培训的专用教材。

中国酒店员工素质研究组
2008年2月

目 录

第1章 客房部概述

1.1 客房部的地位及作用	1
1.2 客房部的工作内容及特点	3

第2章 客房部工作人员岗位职责

2.1	客房部经理	8
2.2	管家部经理	10
2.3	公共区域主管	11
2.4	保洁领班	12
2.5	保洁员	13
2.6	保养领班	14
2.7	保养员	15
2.8	洗衣房领班	16
2.9	干洗水洗熨烫工	18
2.10	布草保管员	19
2.11	工服房服务员	20
2.12	客衣收发员兼文员	21
2.13	客房楼层主管	22
2.14	库房保管员	23
2.15	客房中心文员	24
2.16	客房楼层领班	26



2.17	客房清洁员	27
2.18	中班楼层服务员	28
2.19	楼层值班员	29
2.20	夜班楼层服务员	30
2.21	替班楼层服务员	31

第3章 客房部工作规范

3.1	客房服务员工作规范	32
3.2	VIP 房服务工作规范	33
3.3	VIP 迎宾服务工作规范	36
3.4	迎送客人服务工作规范	37
3.5	电梯迎接服务工作规范	39
3.6	送客进房工作规范	40
3.7	做夜床工作规范	41
3.8	铺西式床工作规范	42
3.9	铺中式床工作规范	43
3.10	客房开夜床工作规范	45
3.11	客房报修工作规范	47
3.12	房态更改工作规范	48
3.13	客房杯具消毒工作规范	49
3.14	客房送茶服务工作规范	50
3.15	客房清扫工作规范	51
3.16	客房清洁服务工作规范	52
3.17	走客房清扫工作规范	57
3.18	住人房清洁整理工作规范	58
3.19	清扫空房工作规范	59
3.20	挂有“请勿打扰”牌的客房处理工作规范	60
3.21	客房物品清洁工作规范	62
3.22	客房检查工作规范	64
3.23	对客饮料服务工作规范	65

3.24	客人离店服务工作规范	67
3.25	洗衣服务（收送客衣）工作规范	68
3.26	看护婴儿服务工作规范	70
3.27	对客小服务工作规范	71
3.28	客房小整理工作规范	73
3.29	访客服务工作规范	74
3.30	会客服务工作规范	75
3.31	重要客人会见服务工作规范	75
3.32	客房服务中心工作规范	77
3.33	财产物料管理工作规范	79
3.34	工作服收调、报损及保管工作规范	81
3.35	布草收调、报损及保管工作规范	82
3.36	水洗工作规范	84
3.37	干洗工作规范	85
3.38	熨烫工作规范	86
3.39	大堂清洁工作规范	87
3.40	公共区域清洁工作规范	89
3.41	公共卫生间清洁工作规范	90
3.42	后台区域清洁保养工作规范	91
3.43	地毯、沙发清洁工作规范	92
3.44	绿化布置、养护及清洁工作规范	93
3.45	客房用品配备规范	94
3.46	客房卫生达标工作规范	96
3.47	客房酒水服务工作规范	97
3.48	工作间设备配置工作规范	98
3.49	客房接待服务工作规范	98
3.50	客房房务信息处理工作规范	99
3.51	洗衣房工作设备用品管理工作规范	100
3.52	客房服务工作安全工作规范	100
3.53	客人遗留物品处理工作规范	102

3.54	客人报失物品处理工作规范	104
3.55	对客租借物品服务工作规范	105
3.56	床保养工作规范	106
3.57	沙发保养工作规范	107
3.58	木质家具保养工作规范	108
3.59	客房床上布件选购工作规范	109
3.60	客房卫生间毛巾的选购工作规范	110
3.61	室内分体式空调工作规范	111
3.62	分体式空调保养工作规范	112
3.63	小冰箱的清洁保养工作规范	112
3.64	吸尘器使用和维护工作规范	114
3.65	使用消毒剂工作规范	115
3.66	清洁浴缸工作规范	116
3.67	客房抹尘工作规范	117
3.68	客房防火工作规范	119
3.69	客房防盗工作规范	122
3.70	客房部各环节安全工作规范	125
3.71	客房楼层安全保卫工作规范	128
3.72	客房突发事件处理工作规范	129

第4章 客房部管理制度模板

4.1	客房服务质量管理制度模板	134
4.2	安全管理制度模板	135
4.3	钥匙管理制度模板	137
4.4	财产物资管理制度模板	138
4.5	经营预算和经济活动分析管理制度模板	140
4.6	成本管理制度模板	140
4.7	员工考勤制度模板	141
4.8	员工培训制度模板	142
4.9	人事管理制度模板	143

4.10	工作例会制度模板	145
4.11	客房小酒吧酒水管理制度模板	146
4.12	客人遗留物品保管制度模板	146
4.13	客人损坏或带走酒店财物的处理制度模板	147

第5章 客房部工作实用表格举例

5.1	客房清洁报表	148
5.2	客房用品每日消耗情况表	149
5.3	客房服务员工作情况日报表	150
5.4	客房报修记录表	151
5.5	客房房态更改记录表	152
5.6	客房情况记录表	153
5.7	客人借用物品借出记录表	154
5.8	特殊客用品领用借用记录表	155
5.9	客房部客人流量表	156
5.10	客房客用品盘存表	157
5.11	客房楼层客用品周提货表	158
5.12	客房楼层客用品计划报表	159
5.13	鲜花消耗日报表	160
5.14	客房饮料领用明细单	161
5.15	地毯、沙发洗涤登记表	162
5.16	洗衣房客衣收费日报表	163
5.17	工作服洗涤登记表	164
5.18	布草洗涤周转日报表	166
5.19	VIP 顾客接待情况一览表	167
5.20	客人投诉登记表	167
5.21	客房日志表	168
5.22	借用物品交接明细表	169
5.23	客房部各楼层万能钥匙交接表	170
5.24	遗留物记录表	171



5.25	楼层台班工作报告表	172
5.26	楼层单日事项登记表	173
5.27	客房房间清扫派工单	174
5.28	公共区域主管考核表	175
5.29	公共区域服务员考核表	176
5.30	洗衣房领班考核表	177
5.31	洗衣房服务员考核表	178
5.32	客房楼层主管、领班考核表	179
5.33	楼层服务员考核表	180

第 1 章 客房部概述

1.1 客房部的地位及作用

客房部又称房务部或管家部，是酒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，并承担着客房及酒店公共区域的清洁卫生工作。客房是酒店的主要产品，是酒店最基本的物质基础，是供客人住宿、休息、会客和洽谈业务的场所。其服务活动也是酒店服务活动的主体。

现代酒店服务功能的增加都是在满足宾客住宿要求这一个最根本、最重要功能基础上的延伸。所以，客房服务质量直接关系到客人对酒店产品的满意程度，对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

客房部是酒店的基本设施和主体部分，是酒店的主要创收和创利部门。客房部的经营管理和 service 水准，直接影响着酒店的形象、声誉和经营效益。

客房部在整个酒店中的重要地位和作用主要表现在如下几个方面：

1. 客房部是酒店的重要组成部分

在现代社会中，酒店的功能虽然已由最初为在旅途中的人们提供单一的住宿服务转变为向客人提供住宿、购物、餐饮、娱乐、健身、

商务等综合性服务，并形成了拥有各种不同等级、类型规模、经营方式的众多酒店组成的酒店业，但是客房仍然是酒店最基本的物质基础，客房部是接纳客人的最主要的场所，是带动和促进酒店其他部门运转的重要枢纽和中介。

2. 客房服务是酒店服务的主体

客房是宾客留住酒店时的主要活动场所与生活的区域，也是客人在酒店中逗留时间最长的地方。客人下榻酒店在客房的时间一般超过60%，酒店对其的服务活动也是酒店服务活动的主体。现代酒店服务功能的增加都是在满足宾客住宿要求这一个最根本、最重要功能基础上的延伸。现代酒店客房部的服务系统不断的调整和完善，已形成了一个全面而高效的运作体制，因此酒店的客房服务是酒店的一个不可或缺的组成部分。

3. 客房收入是酒店经营收入的主要来源

现代酒店，其经济收入主要来自客房、餐饮及综合服务。其中客房收入是主要来源，约占酒店营业收入的50%~60%，有的酒店甚至超过70%。客房部通过把酒店客房出售给宾客而获得的收入是酒店经营收入的主要来源，而且收入稳定可靠、利用率高，是酒店中收入最稳定的部分。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，因此客房的优质服务 and 客房部的完美布置是给客房部带来良好经济效益的重要手段和方式。

客房部的工作对于酒店的经济效益至关重要。通过客房商品的销售、大量客人的入住，也给其他部门带来赢利的机会。如果该部门的工作没有做好，工作效率低，会直接影响到其他相关部门的工作，最终影响酒店的整体效益。为此，客房部在工作中要保持较高的客房出租率，保持高质量的服务来保证更多的回头客，以提高酒店的经济效益。

4. 客房服务的质量直接关系到酒店的声誉

客房服务质量对酒店来说具有重大的意义。客房是宾客在酒店驻留时间最长的地方，是客人休息的主要场所，也是客人服务需求最多的地方，因此宾客对客房部服务质量的感受最直接、最深刻和最敏感。所谓衡量客房服务的质量，就是看客人对“价”与“值”相符的程度，如果客人觉得价有所值，那么宾客对客房服务就感到满意，反之，则不然。所以酒店客房部服务的质量优劣对酒店的声誉有很大的影响，进而影响到酒店的经济利益。

客房部服务员在服务过程中，要主动为客人提供方便，及时满足客人的要求。具体说来，在服务工作中要做到“十主动”，即主动问好打招呼；主动迎送提行李接大衣；主动引路；主动开门；主动送香巾、茶水；主动介绍情况；主动照顾老弱病残；主动擦皮鞋；主动征求意见；主动按电梯。

1.2 客房部的工作内容及特点

最近几年，国外酒店业提出了隐蔽式的概念，从而使客房部的组织结构发生了变化。酒店客房部从先前的楼层服务台服务模式向客房服务中心模式转换，但楼层服务台的撤消又使一些酒店感到不便，所以又出现了一些将楼层服务与客房服务中心整合在一起的服务模式。从而，酒店就出现了各不相同的客房部组织结构。但不管怎样，客房部的工作任务是不变的。客房部负责管理全酒店的客房事务，负责客房、公共区域的清洁和保养，供应日常生活用品，为宾客提供礼貌、亲切、迅速、周到的服务。

1. 客房部主要工作内容

(1) 掌握工作量，做好组织安排

根据前厅发出的客房预定信息、宾客到店预测信息及接待通知单

等信息，及时掌握宾客的入住情况，并据此安排好人员、物品用具及客房，及时提供服务。

(2) 合理制定程序，适应宾客需要

客房有很多对客服务的内容，酒店应根据主要客源的实际需要及酒店的经营特色，合理制定服务项目及各项服务程序、服务要求。

(3) 搞好清洁卫生工作，提供舒适环境

清洁卫生工作包括日常清洁和计划清洁，为了给宾客提供舒适的环境，清洁卫生工作是客房部的工作。酒店应制定明确的清洁卫生标准及完善的卫生检查制度，进行有效的控制。

(4) 加强设备及物品管理，控制耗损

客房部管辖范围内，各种设备、物品品种多，数量大，各种设备的使用、维护以及各类用品的消耗是否合理，直接影响客房的经济效益。所以，加强设备与物品的管理，有效控制客房成本消耗，是客房部的重要管理内容。

(5) 正确处理各部门之间的关系，保持衔接和协调客房部业务的顺利进行

客房部需要处理好与其他部门之间的关系，客房部的正常运转前提是各部门的密切配合。

(6) 搞好客房原始资料的收集和整理工作，加强客房部信息资料控制

建立和健全客房部的原始资料，包括每日客房状况表、客房服务工作记录、客房物品消耗记录、客房设施设备维修记录等。这些原始资料与信息是客房部掌握情况、发现问题、考核员工的主要依据。

(7) 督导客房楼层、各部门做好防火、防盗、防事故等管理工作，保证客人、员工的人身安全和酒店的财产安全

该项工作的重点是客房楼层、各工作间、布巾室和洗衣房的防火、防盗工作。