

Hotel Housekeeping  
Management and Operations



东方酒店管理有限公司  
ORIENT HOTEL MANAGEMENT  
COMPANY LIMITED

# 客房实务与特色服务手册

HOTEL HOUSEKEEPING MANAGEMENT AND OPERATIONS

中国旅游出版社

# 客房

## 客房实务与特色服务手册

HOTEL HOUSEKEEPING MANAGEMENT AND OPERATIONS

中国旅游出版社

责任编辑：王建华 沈 奕

封面设计：缪 惟

责任印制：冯冬青

---

图书在版编目 (CIP) 数据

客房实务与特色服务手册/东方酒店管理有限公司编. —北京: 中国旅游出版社, 2005. 8

ISBN 7-5032-2664-1

I. 客… II. 东… III. ①饭店—商业管理—手册 ②饭店—商业服务—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 085827 号

---

书 名：客房实务与特色服务手册

---

编 者：东方酒店管理有限公司

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn

E-mail: cttp @ enta. gov. cn

印 刷：北京新魏印刷厂

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

版 次：2005 年 8 月第 1 版

2005 年 8 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：12.5

字 数：174 千

印 数：1-5000 册

定 价：20.00 元

---

版权所有 翻印必究

## 前 言

客房部是酒店的主要业务部门，也是酒店营业收入和利润的主要来源。在当今人性化张扬的时代，如何为客人提供温馨细致的服务，如何在客人短暂的住店期间提供人情味儿服务，给客人以关爱，是酒店管理者日常工作中的首要问题。

编写《客房实务与特色服务手册》，正是从上述的目的出发，在客房服务的两大方向——规范服务和特色服务上适应在客房系统工作的管理者和员工的工作需求。

对一个新入职的员工而言，操作规范是指路明灯。较详细的、具有可操作性的服务规范和操作程序能让新员工们迅速认识和适应工作。

对一个刚工作不久的员工而言，“应知应会”是良师益友。在有些特殊的工作场合，你也许会一筹莫展或随便敷衍了事，而掌握了“应知应会”，服务就变得得心应手了。

对一个有工作经验的员工而言，提供有特色的超常服务和个性服务，是展现酒店品牌和展示自身价值的需要，你自然迫切期待拥有特色服务的指南，无论是简单效仿还是心领神会，都有积极的意义。

于是，本手册的编辑们，把多年客房服务中的经验汇集成书，尽量把手册的内容写得翔实、可用，并有所创新。比如，涉及到楼层服务方面，建议在客房部设立“宾客服务中心”，即设

立一个机构健全、职责明确、人员精干的机构，24 小时全天候接受和处理住店客人各种各样的服务需求并提供相关服务，将分布在各楼层各班组的工作通过服务中心的统一调度和控制，超越有形服务规则，上升到与客人心灵交流并给予客人自然舒适意境的层次，达到统一指挥、科学管理的目的；又如在客房服务中如何体现“以人为本”的主题思想，有关这一主题，本手册整理汇编了细微服务小指南，其中在“周到服务篇——想客人之所想”、“超常服务篇——想客人之未想”、“个性服务篇——想客人之专想”方面，对于大多数酒店的客房服务提供了具有实践意义的可供借鉴的例子。

现代酒店客来客往，昼夜运作，事大事小，琐碎繁杂。客房服务的目标又是在规范服务的基础上不断创造特色服务，尽最大可能让“温馨细致”、“居家亲情”和“恰到好处”为每位顾客所感受。因此客房工作显得比其他部门规范更多、要求更细。目前常见的客房管理规程版本繁多、大同小异，皆不失为客房工作的良好指引；然而，从事客房实务操作的员工们更需要具体详尽的操作指导和颇具启迪性的特色服务指引，更盼读到可操作性较强的可循之章。

希望这本《客房实务与特色服务手册》能给同行们一些启迪，同时也愿意听到同行们的慷慨指教。

东方酒店管理有限公司

总经理 方伟群

2005 年 2 月

主编 方伟群

编写 钟伟伟 柳 勤 蔡 恺 金林涛

统稿 戎 熙

核稿 郑名生 吴 婷

美工 杜任泳

**东方酒店管理有限公司** 成立于1997年，多年来致力于中国酒店业的高端市场，管理了20家四、五星级酒店，客房总数5000多间，覆盖了华北、华东、华南、西北、东北、华中等地区。

东方酒店管理有限公司曾获“中国饭店业集团20强”、“中国饭店集团民族品牌先锋”等光荣称号，并跻身内资酒店管理集团前三强。

希望本书能给同行一些启迪，同时也愿意听到业内人士的慷慨指教。

## Contents

## 目 录

|          |   |
|----------|---|
| 前言 ..... | 1 |
|----------|---|

## 第一部分 你了解操作规范吗

|                   |    |
|-------------------|----|
| 一、对客服务篇 .....     | 2  |
| (一) 接听电话服务 .....  | 2  |
| (二) 呼叫服务 .....    | 2  |
| (三) 洗衣服务 .....    | 3  |
| (四) 小酒吧服务 .....   | 5  |
| (五) 叫醒服务 .....    | 6  |
| (六) 托婴服务 .....    | 7  |
| (七) 擦鞋服务 .....    | 7  |
| (八) 加椅服务 .....    | 8  |
| (九) 借用物品服务 .....  | 9  |
| (十) 代煎中药服务 .....  | 10 |
| (十一) 加床服务 .....   | 10 |
| (十二) 婴儿床服务 .....  | 11 |
| (十三) 代客开门服务 ..... | 12 |
| (十四) 小整理服务 .....  | 12 |
| (十五) 开夜床服务 .....  | 13 |
| (十六) 重点接待服务 ..... | 15 |



|                        |    |
|------------------------|----|
| (十七) 迎宾茶服务 .....       | 17 |
| (十八) 会议现场服务 .....      | 18 |
| (十九) 会议茶歇服务 .....      | 20 |
| 二、卫生质量篇 .....          | 22 |
| (一) 清扫客房 .....         | 22 |
| (二) 房间返工 .....         | 24 |
| (三) 客房专项计划卫生 .....     | 25 |
| (四) 日班专项卫生操作方法 .....   | 28 |
| (五) 夜班专项卫生操作方法 .....   | 36 |
| (六) 客房区域日常公共卫生内容 ..... | 39 |
| (七) 细致房卫生项目 .....      | 40 |
| (八) 床铺细致卫生 .....       | 41 |
| (九) 客房日常清扫检查标准 .....   | 43 |
| (十) 清洗地毯 .....         | 47 |
| (十一) 各种地毯污迹去除方法 .....  | 49 |
| 三、操作程序篇 .....          | 50 |
| (一) 进门规范 .....         | 50 |
| (二) 西式铺床程序 .....       | 51 |
| (三) 中式铺床程序 .....       | 53 |
| (四) 退房查房规范 .....       | 53 |
| (五) 逾期查房规范 .....       | 54 |
| (六) 客房保养标准及方法 .....    | 54 |
| (七) 反锁客房规范 .....       | 59 |
| (八) 勿扰房处理规范 .....      | 60 |
| (九) 派发报纸规范 .....       | 63 |
| (十) 送洗布草规范 .....       | 65 |
| (十一) 楼层日夜班交接规范 .....   | 65 |
| (十二) 绿色客房操作规范 .....    | 67 |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| （十三）客房设施设备损坏处理规范 .....   | 68  |
| （十四）换房客衣处理规范 .....       | 70  |
| （十五）房间报修规范 .....         | 71  |
| （十六）遗留物品处理规范 .....       | 75  |
| （十七）楼层台班规范 .....         | 77  |
| （十八）新婚房布置规范 .....        | 78  |
| （十九）锁、撤酒水规范 .....        | 79  |
| （二十）连通门管理规范 .....        | 79  |
| （二十一）服务中心借出电器的测试方法 ..... | 80  |
| （二十二）会议准备工作 .....        | 81  |
| 四、房务管理篇 .....            | 84  |
| （一）服务员工作程序 .....         | 84  |
| （二）服务中心工作程序 .....        | 87  |
| （三）班组督导工作程序 .....        | 90  |
| （四）当值主管工作程序 .....        | 95  |
| （五）排岗原则 .....            | 100 |
| （六）双人配置规范 .....          | 101 |
| （七）客房日常检查管理 .....        | 106 |
| （八）钥匙管理制度 .....          | 108 |
| （九）房务工作十项注意 .....        | 110 |
| （十）客房部培训制度 .....         | 111 |
| （十一）公寓服务守则 .....         | 112 |
| （十二）征询客人意见 .....         | 113 |
| （十三）防疫知识 .....           | 114 |
| （十四）防台风措施 .....          | 116 |
| （十五）消防知识 .....           | 118 |
| （十六）客房部员工纪律规范 .....      | 120 |
| （十七）服务中心行为规范 .....       | 122 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| (十八) 礼节礼貌要求 .....      | 123 |
| (十九) 仪容仪表要求 .....      | 124 |
| (二十) 客房安全管理制度 .....    | 125 |
| (二十一) 客房安全操作守则 .....   | 126 |
| (二十二) 客房安全情况报告制度 ..... | 128 |
| (二十三) 节能措施 .....       | 129 |
| (二十四) 客房物料管理制度 .....   | 131 |
| (二十五) 酒水管理制度 .....     | 132 |

## 第二部分 你掌握应知应会吗

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| (一) 在楼层里发现可疑人员时怎么办? .....     | 136 |
| (二) 面对客人的礼品或小费时怎么办? .....     | 136 |
| (三) 发现客人使用电炉等电器时怎么办? .....    | 136 |
| (四) 发现有来访客人时怎么办? .....        | 136 |
| (五) 客人在房间内报失财物时怎么办? .....     | 137 |
| (六) 发现客人在房间里被害时怎么办? .....     | 137 |
| (七) 发现客人喝醉酒要回房间时怎么办? .....    | 137 |
| (八) 不小心弄坏客人的东西时怎么办? .....     | 137 |
| (九) 发现客人生病时怎么办? .....         | 138 |
| (十) 发现客人带宠物进入房间时怎么办? .....    | 138 |
| (十一) 正在做房间卫生时客人回房来怎么办? .....  | 138 |
| (十二) 有客人在通道里高声喧哗时怎么办? .....   | 138 |
| (十三) 在服务工作中出现差错时怎么办? .....    | 139 |
| (十四) 发现开重房间时怎么办? .....        | 139 |
| (十五) 发现有伤残客人入住时怎么办? .....     | 139 |
| (十六) 遇到要求开门的客人时怎么办? .....     | 140 |
| (十七) 客人要求开窗时怎么办? .....        | 140 |
| (十八) 客人打听有没有“小姐”时怎么办? .....   | 141 |
| (十九) 客人索要物品多于房间配置量时怎么办? ..... | 141 |

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| (二十) 客人留字条要求办某项事情时怎么办? .....           | 141 |
| (二十一) 客人反映电话拨不通时怎么办? .....             | 141 |
| (二十二) 客人要求代办的事项超出你的服务范围时<br>怎么办? ..... | 141 |
| (二十三) 已退房房的客人要求进房时怎么办? .....           | 142 |
| (二十四) 客人要求为其房间加床怎么办? .....             | 142 |
| (二十五) 客人询问团队房缺少一些物品时怎么办? ...           | 142 |
| (二十六) 发现客人心情不佳时怎么办? .....              | 142 |
| (二十七) 客人打听一些私人问题时怎么办? .....            | 143 |
| (二十八) 发现房间有大量现金或贵重物品时怎么办?<br>.....     | 143 |
| (二十九) 发现房间设备设施损坏时怎么办? .....            | 143 |
| (三十) 发现客人遗留的小物品时怎么办? .....             | 143 |
| (三十一) 查退房时又需送遗留物品到前台怎么办? ...           | 143 |
| (三十二) 发现地毯上有污迹时怎么办? .....              | 144 |
| (三十三) 发现墙纸上有污迹时怎么办? .....              | 144 |
| (三十四) 进行逾期查房时怎么办? .....                | 144 |
| (三十五) 有3间以上待清洁房需同时打扫时怎么办?<br>.....     | 144 |
| (三十六) 做住房时接到其他服务的通知时怎么办?<br>.....      | 145 |
| (三十七) 发现客用物品被客人藏起来时怎么办? .....          | 145 |
| (三十八) 客人有事叫服务员进房间时怎么办? .....           | 145 |
| (三十九) 客人抱怨酒店其他部门的服务时怎么办?<br>.....      | 145 |
| (四十) 客人抱怨酒店个别收费项目贵时怎么办? .....          | 146 |
| (四十一) 当客人大发脾气并不听解释时怎么办? .....          | 146 |
| (四十二) 查退房发现大件物品不见时怎么办? .....           | 146 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| (四十三) 几个房间同时需要查房时怎么办? .....   | 146 |
| (四十四) 查房发现客人消费大量酒水时怎么办? ..... | 147 |
| (四十五) 查房发现保险箱上锁时怎么办? .....    | 147 |
| (四十六) 因房间设备问题使客人受伤时怎么办? ..... | 147 |
| (四十七) 房间设备设施出现故障时怎么办? .....   | 147 |
| (四十八) 物品需要送修时怎么办? .....       | 148 |
| (四十九) 发现房间空调坏了时怎么办? .....     | 148 |
| (五十) 客人不会使用房间设备时怎么办? .....    | 148 |

### 第三部分 你的服务有特色吗

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 一、周到服务篇——想客人之所想 ..... | 150 |
| 二、超常服务篇——想客人之未想 ..... | 153 |
| 三、个性服务篇——想客人之专想 ..... | 158 |

### 第四部分 案例让你得到启迪

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 经典案例一 规范操作——两块相同的示意牌 .....   | 166 |
| 经典案例二 细致周到——浴缸里酒醉的客人 .....   | 167 |
| 经典案例三 完璧归赵——插满鲜花的花瓶 .....    | 169 |
| 经典案例四 情急智生——客人穿上了酒店制服 .....  | 170 |
| 经典案例五 个性服务——蔡老先生的故事 .....    | 172 |
| 经典案例六 良辰美景——洞房花烛般的婚庆纪念 ..... | 174 |
| 经典案例七 精心呵护——公寓里的托婴服务 .....   | 176 |
| 经典案例八 全能侍者——为客人剪头发 .....     | 178 |

### 附录 客房常用术语英汉对照表

HOTEL HOUSEKEEPING MANAGEMENT AND OPERATIONS



## 第一部分 你了解操作规范吗

## 一、对客服务篇 13

### (一) 接听电话服务

1. 电话铃响两声之内，必须接听电话。
2. 首先用英语及普通话致问候语，再报所在部门名称。查询电脑客人资料，尽量以姓氏称呼客人。
3. 接听电话时不要做其他任何事情。
4. 微笑能影响服务人员的语言及客人的感知。
5. 准确记录客人讲话内容和要求，礼貌应答，逐一复述。
6. 明确回答客人提出的要求能否办到、怎样办、于何时办等。根据一些服务项目或维修项目的具体情况，可对客人讲清完成该工作所需时间。若有听不懂的，应派服务员到房间当面询问。
7. 使用告别敬语，待到客人挂机后方可放下听筒。

### (二) 呼叫服务

1. 为保证客房服务快捷、准确，服务员上班时佩带传呼机，客房的服务项目和客用物品编成代码。呼叫服务时，服务员的传呼机显示房号和所需服务项目代码或物品代码。
2. 当客人要求提供某项服务而致电服务中心时，应按规范接听电话，详细记录并复述服务内容，尽快完成呼叫操作。
3. 接到呼叫服务信息后，服务员必须在3分钟内完成向客人提供的常规服务，并立即向服务中心报告完成情况。如遇非常规服务（如加床等），应先回复服务中心，表示已收到信息，在完成服务后再向服务中心报告。
4. 服务员有特殊情况不能及时执行呼叫指令时，必须在接到

呼叫后立即回复服务中心，以便另行安排。

5. 呼叫服务信息发出后，超过 3 分钟未接到服务完成报告时，应重复呼叫一次，再间隔 3 分钟如仍未回复应立即派人去检查和处理。

### （三）洗衣服务

1. 服务中心接到客人要求洗衣的电话时，首先要问清房号和要求送回衣服的时间，以确定是普通还是快洗服务，准确记录并将信息及时传递给服务员。

（1）普通服务是指在上午 11 时以前收洗的衣服将于当天送回，上午 11 时以后收洗的衣服则在第二天下午送回。

（2）快洗服务是指上午 8:30 至下午 3 时之间收洗的衣服要求 4 小时内送回或上午 11 时以后收洗的衣服要求当天送回，最后服务时间为下午 3 时，洗衣费用加收 50%。

2. 服务员向客人收取衣服时，须认真核对洗衣单上房号、姓名、送回时间等项目，然后把衣服拿去工作间清点种类和件数，最后在洗衣单上签名并注明时间。

（1）发现洗衣单上的房号或种类填错，可以帮客人更正；姓名或件数不符则应尽量找客人当面确认。

（2）发现衣服破损或退色，应及时向客人说明。

（3）发现衣服口袋有遗留物品，应尽快交还客人或给客人留言后妥善保管。

（4）发现要净熨的衣服较脏，可征求客人意见改为水洗或干洗。

（5）发现送洗衣物超出洗衣单项目范围，应先征求洗衣房意见再答复客人。

（6）客人要求修改衣服时，应用尺子量好尺寸并记录在洗衣单上，较复杂的项目应先征求洗衣房意见。



(7) 洗衣单上没有注明普通或快洗服务时, 按普通服务处理。

3. 客人没有填写洗衣单的衣服一般不予收取送洗, 但以下情况可代填洗衣单并送洗, 有条件时尽量让客人在洗衣单上签名:

(1) 客人要求代为填单的。

(2) 服务中心通知收取客衣的。

(3) 客人挂出收衣牌的。

(4) 客人叫服务员去房间收衣服或直接将衣服交给服务员的。

(5) 衣服上放有空白洗衣单或收衣牌或留字条示意的。

(6) 客人用洗衣袋装好衣服并挂在门后或放在行李柜上、办公桌上、床铺上等显眼位置, 衣服又明显较脏的 (旅行团房间除外)。

(7) 长住客、熟客有特殊习惯的。

4. 上午 10:30 至 11 时, 服务员检查住客外出的房间客衣送洗情况, 并将收取的客衣放进工作车底层妥善保管, 若上午 11 时收衣员仍未前来收取时, 要告知服务中心。

5. 收衣员收取衣服时, 要认真核对干湿洗件数, 检查衣服状况和口袋是否有遗留物品, 并做好收衣记录。在接到洗衣房通知有些衣服破损无法缝补或污渍经处理仍无法去除时, 通过服务中心给客人留言, 做好解释。

6. 洗衣房送回衣服时, 收衣员要认真核对房号、件数, 并会同洗衣房收发员逐一将衣服送到客房内, 将客衣平放在床铺上面比较显眼且不易折皱之处, 然后做好登记。如发现房间无行李, 将客衣拿到服务中心, 并给客人做留言, 以防客人已换房或已离店。如遇勿扰房则填写《勿扰通知单》送进房间, 将客衣存放在服务中心, 同时给客人做留言。服务员应留意勿扰取消时通知服务中心送还客衣。

7. 服务中心在下午 3 时至 6 时接到客人要求洗衣的电话时, 应向客人说明洗衣服务的最后时间是下午 3 时, 但可提供洗衣特