

花園邨賓館

管理规范

夏修瑜 主编



花园邨宾馆管理规范

HUAYUANCUN BINGUAN GUANLI GUIFAN

夏修瑜 主编

哈尔滨地图出版社

·哈尔滨·

图书在版编目 (CIP) 数据

花园邨宾馆管理规范/夏修瑜主编. —哈尔滨: 哈尔滨地图出版社, 2005. 10
ISBN 7-80717-172-3

I. 花... II. 夏... III. 饭店-企业管理-规范-哈尔滨市 IV. F719.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 126072 号

哈尔滨地图出版社出版、发行

(地址: 哈尔滨市南岗区测绘路 2 号 邮政编码: 150086)

黑龙江省教育厅印刷厂印刷

开本: 880 mm × 1 230 mm 1/32 印张: 17.25 字数: 417 千字

2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1 ~ 1 000 定价: 58.00 元

《花园邨宾馆管理规范》编委会

主 编：夏修瑜

副 主 编：邵鸣贵 张 越 王 莉

马 骥 田加春 王丽华

编 委：(按姓氏笔画为序)

于立鸿 刘国军 孙鸣鹏

宋立祥 李振荣 赵长海

胡庆基 徐均田 夏洪生

梁建华 常继良 魏忠凯

编写人员：(按姓氏笔画为序)

王桂云 刘占文 刘兴华

李力为 邵鸣贵 张连生

杨笑丹 姚有利 郭永福

美术策划：封安熙 姚有利

序

自花园邨宾馆建馆以降，大约半个世纪了。别墅式错落有致的格局，气势恢弘的建筑手笔，肃穆庄严、不事张扬的调子，以及八万平方米的占地面积，高覆盖率、多植被种类的绿化，尤其是服务对象的特殊性，都使得她在省内外占据独特的地位。

回首四十余年，宾馆的建设发展每向前迈进一步，都得益于黑龙江省委、省政府领导的亲切关怀，得益于社会各界的支持帮助。惠泽之下，花园邨人不能也没有辜负众望，脚踏实地地落实全省接待工作会议精神，管理上水平、服务上质量、建设上档次是宾馆不懈追求的目标；发挥窗口作用、树立行业新风、塑造龙江形象，与时俱进地为实现“努力快发展，全面建小康”的宏伟目标贡献一份力量是我们不可推卸的责任和时代的要求。花园邨人以勤奋、踏实的优良作风，以“接待第一、宾客至上”的服务思想，成功接待了周恩来、刘少奇、邓小平、江泽民、胡锦涛等党和国家领导人，接待了俄罗斯、朝鲜、韩国、柬埔寨等国家的元首及霍英东、陈香梅等知名人士。不仅如此，花园邨还拥有一批省内乃至全国知名的烹饪大师，这些名师不但能精作京、鲁、

川、粤、潮州等各大系菜肴，在宫廷御膳、山野风味、俄式西餐以及具有浓郁东北特色的龙菜制作上更是蜚声北国，鳌头独占。在客房服务上，花园部更以人性化超值服务赢得各界宾客盛赞。当然，最为重要的是花园部有一支爱馆如家、恪尽职守、勤奋敬业、勇于创新的员工队伍，有着传承至今并被不断发扬的优良工作作风。但惟一的缺憾是，花园部宾馆作为国际知名城市哈尔滨的第一批共和国的宾馆，一直靠言传身教延续着传统的接待模式走进了21世纪，却没有一部较为完善的管理规范，这在旅游服务业发达的今天更是难以想象的。

毋庸赘言，作为有别于旅游酒店的接待型宾馆，花园部在政务接待等方面积累的经验 and 已形成的服务特点，是一笔难得的财富。如不加以总结，这些财富就会随时光而渐渐流失；如不加以归纳，这一独特文化就只能成为“文明的碎片”；如不去粗取精，这些积淀最多是一块未经雕琢的“和氏璧”；如不与时俱进、创新扬弃，这些经验和做法也只能束之高阁，不具有现实的指导意义了。众所周知，我国有酒店专业研究也不过自改革开放始，短短二十几年，与欧美百余年的研究史比起来，无论在系统性、实践性，还是在规范化、人性化等方面，都还相去较远。像我们所熟知的假日（Holiday Inns）、希尔顿（Hilton Hotels Corp）、凯悦（Hyatt Hotels Corp）等酒店集团形成完备的管理系统都已有七十多年的历史了。应当说，它们是资本主义市场经济的产物，但它们正是凭借着完备、系统、实用的管理享誉全球。我国社会主义市场经济体制已经基本确立，并且加入了WTO，在当今高度国际化的酒店行业，我们应奋起直追，尽早地以科学的发展观建立一套符合形势要求、具有现代理念的管理体系。我们已经不能再观望了。

缘于此，我们于2003年8月成立了编写组，历时八个月，整

理编写了包括宾馆各部门岗位职责、工作流程（程序）、质量标准、规章制度、业务表格等在内的十五章、近四十万字的管理规范。本书较为系统地总结了花园邨宾馆作为地方国宾馆在行政管理、接待服务、后勤保障等方面的优良做法，明确了各项工作，特别是接待服务工作的流程、程序以及与之相关的质量管理标准等，从微观角度研究总结宾馆管理理论、方法和技术，是接待服务工作的实务性书籍，是宾馆管理的文件性依据。如果真能达到杨铭铎博士所说“具有思想性、科学性、先进性、特色性、适用性和可操作性”的话，那就达到我们的初衷了。

我们希望本书能把花园邨多年接待工作的精要吸纳进来，也希望本书能在今后花园邨的发展中起到一定作用。“木受绳则直，金就砺则利，君子博学而日参省乎己，则智明而行无过矣。”（《荀子·劝学》）只要我们不断丰富和完善这部《花园邨宾馆管理规范》，并在工作中实践它、遵循它，就能形成一支高素质、高效率的服务队伍，就能无愧龙江“第一宾馆”的声誉，真正发挥我省“第一窗口”的作用。

在这里需要说明的是，黑龙江省接待办公室主任赵峻崢，黑龙江省旅游局副局长、研究员薄喜如，哈尔滨商业大学副校长、教授、博士杨铭铎对本书的编写给予了大力支持，并对书稿提出了宝贵意见，这里一并表示衷心地感谢。

本书全部由宾馆相关人员自行撰写，不足之处，敬请斧正。

夏修瑜

2004年4月

目 录

第一章 总经理室	1
第一节 概述	1
第二节 岗位职责	2
一、总经理	2
二、副总经理	3
第二章 办公室	5
第一节 概述	5
第二节 岗位职责	5
一、办公室主任	5
二、办公室副主任	7
三、办公室秘书	7
四、办公室人事劳资员	8
五、办公室干事	9
第三节 工作流程（程序）及质量标准	10
一、公文收发	10
二、公文拟定及核稿	11
三、文书立卷归档管理	11

四、人事劳资	13
第四节 规章制度	18
一、文件、档案密级划分和存放范围 的规定	18
二、文件管理制度	18
三、档案管理制度	19
四、档案借阅制度	20
第五节 业务表格	22
一、文件处理单	22
二、宾馆招待申报单	23
三、档案借阅登记表	23
四、印信使用审批表	24
五、离职约见表	24
六、文件打印审批表	25
 第三章 营销客房部	26
第一节 概述	26
第二节 岗位职责	26
一、经理	26
二、副经理	27
三、销售代表	28
四、总服务台领班	29
五、总服务台接待员	29
六、客房领班	30

七、包房服务员	31
八、值台服务员	31
九、商务中心	32
十、美工	33
十一、美容美发	33
十二、电话站领班	33
十三、话务员	34
第三节 工作流程(程序)及质量标准	35
一、总服务台	35
二、销售	55
三、客房服务	68
四、会议服务	110
五、商务中心	122
六、美工	127
七、美容美发	130
附:VIP美发服务程序	133
八、电话总机服务	135
第四节 规章制度	141
一、晨会制度	141
二、服务守则	142
三、工作纪律	143
四、检查制度	144
五、VIP房检查制度	145
六、客房设施报修制度	145

七、客房安全防范制度	145
八、客房用品消毒制度	146
九、客房财产物资管理制度	147
十、客房库房管理制度	148
第五节 业务表格	149
一、客房(会务)主管经理查房表	149
二、领班工作单	150
三、公共洗手间卫生检查记分表	151
四、房间晨、午、晚整理检查表	152
五、夜间值台检查记录表	153
六、客房服务员工作单	154
七、客用品使用统计表	155
八、客用品使用月报表	156
九、物品破损报告单	157
 第四章 餐饮(贵宾)部	 158
第一节 概述	158
第二节 岗位职责	158
一、经理	158
二、副经理	160
三、餐厅领班	160
四、餐厅服务员	161
五、传菜员	161
六、厨师长	162

七、主食组领班	163
八、面点厨师	163
九、厨师领班	164
十、灶台厨师	165
十一、冷菜厨师	165
十二、加工间厨师	166
十三、采购员	166
十四、保管员	167
十五、餐具消毒员（洗碗工）	168
十六、化验员	168
十七、备品保管员	168
十八、记账员	169
十九、油库保管员	169
二十、菜库保管员	169
第三节 工作流程（程序）及质量标准	170
一、销售	170
二、餐厅基本技能	172
三、用餐	182
四、餐厅清洁卫生	195
五、餐具清洁卫生	196
六、餐厅设备检查	198
七、厨房清洁卫生	198
八、厨房烹饪制作	207
九、结账、票据服务	212

第四节 规章制度	214
一、会议制度	214
二、大型及重要宴会准备工作制度	214
三、餐厨卫生管理制度	215
四、餐具保管、发放管理制度	217
五、厨房设备管理制度	217
六、厨房菜品质量控制制度	218
七、采购管理制度	219
八、库房管理制度	219
第五节 业务表格	220
一、订餐单	220
二、大型宴会（酒会）订单	221
三、宴会（便餐）结算单	222
四、餐饮出库单	223
五、餐饮部门收支日报表	223
 第五章 康乐中心	 224
第一节 概述	224
第二节 岗位职责	224
一、经理	224
二、副经理	225
三、领班	226
四、迎宾员	227
五、游泳馆服务员	227

六、网球馆服务员	228
七、健身室服务员	228
八、音乐厅服务员	228
九、台球室服务员	229
十、保龄球馆服务员	229
十一、美容美发师	230
第三节 工作流程(程序)及质量标准	231
一、VIP 服务	231
二、领班	232
三、迎宾员	233
四、游泳馆服务员	233
五、网球馆服务员	236
六、健身室服务员	237
七、音乐厅服务员	239
八、台球室服务员	240
九、保龄球服务员	241
十、美容美发	242
第四节 规章制度	243
一、班组管理制度	243
二、物品领用制度	244
三、设备设施维护保养制度	245
第五节 业务表格	246
一、康乐中心接待结算通知单	246
二、康乐中心工作考核表	247

三、物品盘点明细表	248
第六章 商场	249
第一节 概述	249
第二节 岗位职责	249
一、经理	249
二、领班	250
三、营业员	250
四、采购员	251
五、保管员	252
第三节 工作流程（程序）及质量标准	252
一、工作程序	252
二、质量标准	256
第四节 规章制度	258
一、商场卫生制度	258
二、商场安全制度	258
第五节 业务表格	259
一、商品进货单	259
二、商品验收单	260
三、商品出库单	261
四、商品日售出登记表	262
第七章 工程部	263
第一节 概述	263

第二节 岗位职责	263
一、经理	263
二、副经理	264
三、报修中心	265
四、领班	266
五、维修电工	266
六、运行电工	267
七、调音员（弱电维修、电视维修）	268
八、播放员	268
九、空调工	268
十、电话机修员	269
十一、保龄球机修员	269
十二、游泳池水处理工	270
十三、水泵运行工	270
十四、水暖工	271
十五、木工	271
十六、油工	272
十七、司炉工	272
十八、锅炉水处理工	273
十九、综合维修（电梯、电脑、电子 门锁、地毯）	273
第三节 工作流程（程序）及质量标准	274
一、电工维修	274
二、变电运行	275

三、音响（弱电维修、电视维修）	278
四、闭路电视	279
五、空调机组	281
六、电话维修	283
七、保龄球设备运行、维修和保养	283
八、游泳池水处理	284
九、水泵室	286
十、水暖维修	287
十一、木工	288
十二、油工	289
十三、锅炉室	290
十四、综合维修（电梯、电脑、电子 门锁、地毯等）	293
第四节 规章制度	293
一、值班制度	293
二、交接班制度	294
三、晨会制度	294
四、请示报告制度	294
五、工具管理制度	295
六、电工运行维修保养制度	296
七、水泵、管道维护保养制度	296
八、锅炉设备维修保养制度	297
九、空调设备维修保养制度	297
十、设备检查制度	299