

实用 全面 系统

新编

现代宾馆(饭店)

客房部规范管理与服务标准

KEFANGBU GUIFAN GUANLI YU FUWU BIAOZHUN

主编/张 浩

现代宾馆(饭店)客房部**人员培训教材**

现代宾馆(饭店)客房部**服务标准范本**

现代宾馆(饭店)客房部**规范管理必备**

蓝天出版社

新编现代宾馆（饭店）客房部 规范管理与服务标准

主编 张 浩

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代宾馆(饭店)客房部规范管理与服务标准 /
张浩主编. —北京:蓝天出版社, 2005.7

ISBN 7-80158-684-0

I. 新... II. 张... III. 宾馆-商业服务
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 089336 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66983715

新华书店经销

北京市荣海印刷厂印刷

880×1230 32 开本 11.5 印张 字数:309 千字

2005 年 9 月第一版 2005 年 9 月第一次印刷

印数:1-3000 册

定价:23.80 元

前 言

客房部是宾馆（饭店）为客人提供服务的主要部门。客房服务质量的高低在很大程度上反映了整个宾馆（饭店）的服务质量。鉴于此，为了满足各宾馆（饭店）进行客房部管理的实际需要，我们特组织人员编写了《新编现代宾馆（饭店）客房部规范管理与服务标准》一书，其初衷和目的是为了使客房部服务质量得到有效提高。

本书语言简洁，内容通俗易懂，较为全面地对客房部在酒店中的地位及作用、员工的素质要求和业务要求以及客房部的卫生、设备用品、洗衣房、棉织用品、人事规范管理和客房部内外的沟通协调、客房管理中常见问题的处理、客房部标准化服务等内容进行了介绍。

作为宾馆（饭店）客房部管理人员和从业人员，只有通过认真学习、了解、掌握这些规范管理与服务标准知识，并结合工作需要，努力在实践中运用，才能使自己更加充实，在熟练掌握本职工作业务和技能技巧的基础上，真正胜任本职工作，提高服务质量。

该书不仅可作为宾馆（饭店）客房部管理人员和从业人员的参考用书，还可作为各大专院校进行职业教育培训读本。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

编 者
2005年9月

目 录

第一章 客房部概述	(1)
第一节 客房部在酒店中的地位及作用	(1)
一、客房部在酒店中的地位	(1)
二、客房部在酒店管理中的作用	(1)
第二节 客房部员工的素质要求	(2)
一、具有较高的自觉性	(2)
二、责任心强、善于与同事合作	(3)
三、要有充沛的精力	(3)
四、要有较强的动手能力	(3)
第三节 客房部员工的业务要求	(4)
一、客房部经理的业务要求	(4)
二、客房部财产经理的业务要求	(5)
三、客房部领班的业务要求	(5)
四、低值易耗品保管员的业务要求	(5)
五、劳动用品类保管员的业务要求	(6)
六、酒水类保管员的业务要求	(6)
第四节 客房部员工的岗位职责	(6)
一、客房部经理岗位职责	(6)
二、客务总监的职责与职权	(7)
三、值班经理岗位职责	(8)
四、房口部经理岗位职责	(9)
五、房口部副经理岗位职责	(10)

六、客房部主管岗位职责	(10)
七、订房处主管岗位职责	(12)
八、房口部早班主管岗位职责	(13)
九、房口部中班主管岗位职责	(14)
十、客房部领班岗位职责	(15)
十一、洗涤部经理岗位职责	(16)
十二、洁净部经理岗位职责	(16)
十三、洁净部领班岗位职责	(17)
十四、熨烫工岗位职责	(18)
十五、平烫工岗位职责	(18)
十六、工服、布草房领班岗位职责	(18)
十七、工服、布草房服务员岗位职责	(19)
十八、洗手间值班员岗位职责	(19)
十九、客房清洁员岗位职责	(20)
二十、客房杂工岗位职责	(21)
二十一、夜班主管岗位职责	(21)
二十二、楼层领班岗位职责	(22)
二十三、白班楼层服务员岗位职责	(23)
二十四、中班楼层服务员岗位职责	(24)
二十五、服务中心领班岗位职责	(24)
二十六、服务中心服务员岗位职责	(25)
二十七、服务中心夜班服务员岗位职责	(27)
第五节 客房部的业务分工	(27)
一、客房服务中心(Room Center)	(27)
二、客房楼面(Floor)	(28)
三、公共区域(Public Area)	(28)
四、制服与布件房(Uniform Linen Room)	(28)
五、洗衣房(Laundry Room)	(29)

第二章 客房卫生规范管理	(31)
第一节 客房清扫服务	(31)
一、客房的清扫要求	(31)
二、客房清扫的基本方法	(32)
三、客房清扫顺序	(32)
四、客房清扫前的准备	(33)
五、确定能否清洁客房	(36)
六、走客房的清扫	(37)
七、卫生间的清扫	(39)
八、清洁客房内卫生间应注意的问题	(42)
九、清扫住客房应注意的问题	(43)
十、空房清扫	(44)
十一、清扫客房时应注意的事项	(45)
十二、夜床的整理程序	(46)
十三、小整服务	(48)
第二节 客房的计划卫生	(48)
一、客房计划卫生概述	(48)
二、计划卫生的项目和清洁周期	(49)
三、保证客房设施设备处于良好状态	(49)
四、计划卫生的方式	(50)
五、计划卫生的管理	(50)
第三章 客房设备用品规范管理	(53)
第一节 客房设备用品的摆设与管理	(53)
一、客房设备用品摆设规则	(53)
二、客房物品、设备的管理	(57)
第二节 客房设备用品的清洁与保养	(60)
一、客房门窗、墙面、地毯、照明设备的装饰与保养	(60)

二、客房陶瓷、玻璃器皿的清洁与保养	(62)
三、电器设备的装饰与保养	(63)
四、卫生设备的保养	(65)
五、客房家具的保养	(65)
第三节 客用品的选择与控制	(68)
一、客用品的选择	(68)
二、客用品的控制	(69)
 第四章 洗衣房规范管理	(73)
一、洗衣房服务员的任务	(73)
二、洗衣房的组织机构	(73)
三、洗衣房硬件配备	(74)
四、店外客衣的处理程序	(75)
五、棉织品洗涤工作程序	(76)
六、客衣收发工作程序	(77)
七、棉织品取送服务	(79)
八、客衣纠纷的处理	(79)
九、洗衣房与楼层职责的协调	(80)
 第五章 棉织用品规范管理	(83)
第一节 制服的管理	(83)
一、制服的设计和选购	(83)
二、制服的订购	(84)
三、制服的日常送领	(84)
四、制服的入库保管	(84)
五、制服的更新和补充	(85)
第二节 布草房的管理	(85)
一、布草房的职能	(85)

二、棉织品配备与更新	(86)
三、棉织品的储存与保养	(87)
四、缝纫室	(87)
第六章 客房部安全规范管理	(89)
第一节 客房部安全管理常识	(89)
一、客房部安全服务准则	(89)
二、客房安全服务要求	(90)
三、火灾的预防、通报及扑救	(92)
第二节 客房部安全管理制度	(93)
一、来访人员登记制度	(93)
二、楼层客房安全管理制度	(93)
三、客人失窃处理制度	(94)
四、客人急病处理制度	(95)
第七章 客房部人事管理规范	(97)
第一节 客房部领导的管理艺术	(97)
一、客房部领导所应具备的素质	(97)
二、客房部领导所应具备的观念	(99)
三、如何调动员工的积极性	(100)
第二节 客房部员工的招聘	(101)
一、客房部员工的内部招聘	(101)
二、客房部员工的外部招聘	(101)
第三节 客房部员工招聘录用的形式和程序	(103)
一、招聘与录用的形式	(103)
二、招聘与录用的程序	(104)
第四节 客房部员工的培训	(107)
一、员工培训的内容	(107)

二、员工培训的方法	(108)
三、员工培训的形式	(108)
四、员工培训的程序	(109)
第五节 客房部员工的考评	(111)
一、员工考评的原则	(111)
二、员工考评的内容	(111)
三、员工考评的步骤	(112)
四、工作岗位等级的评估方法	(113)
五、员工工作实绩的考核	(113)
第六节 客房部工资制度	(114)
一、工资的重要性	(114)
二、工资的种类和标准	(115)
三、奖金	(118)
 第八章 客房部服务标准	 (125)
一、客房部员工礼仪标准	(125)
二、引领客人进房服务标准	(127)
三、客房送餐服务标准	(128)
四、客房清扫的卫生标准	(129)
五、棉织品洗涤质量标准	(129)
六、客衣洗涤质量标准	(130)
七、工服洗涤质量标准	(131)
八、电话及留言服务标准	(132)
九、客房小酒吧服务标准	(132)
十、派发报纸服务标准	(133)
十一、会客服务标准	(133)
十二、物品的验收标准	(134)
十三、客人特别要求服务标准	(134)
十四、送别客人离店服务标准	(135)

十五、客人结账离店服务标准	(136)
第九章 客房部内外的沟通协调	(139)
第一节 客房部与其他部门的协调	(139)
一、客房部与前厅部	(139)
二、客房部与维修部	(140)
三、客房部与餐饮部	(141)
四、客房部与采购部	(142)
五、客房部与财会部	(142)
六、客房部与洗衣部	(142)
七、客房部与人力资源部	(143)
八、客房部与保安部	(143)
九、客房部与公关销售部	(144)
十、客房部与人事培训部	(144)
第二节 客房部内部工作协调	(144)
一、适当安排人手	(144)
二、各班组要互相支持、配合	(145)
三、提高信息传递的效率	(145)
第十章 客房管理中常见问题的处理	(147)
一、“骚扰电话”的防范与处置	(147)
二、把客人当作“审查”的对象	(149)
三、客人遗留物品的处理	(149)
四、客人遗失物品的处理	(151)
五、客人不在时, 来访者要求进入客人房间	(152)
六、来访者查询住房客	(152)
七、遇有醉酒客人的处理	(152)
八、住店客人要求延住	(153)

九、客人离店时,带走客房物品	(153)
十、服务员擅自将客人的行李搬出房间	(154)
十一、病客的处理	(154)

第十一章 客房部规范服务案例 (157)

一、饭店客房安装“摄像探头”	(157)
二、我是如何委派工作的	(158)
三、×××大酒店客房服务“六快”	(159)
四、阿拉伯客人的婚礼	(160)
五、洗衣单引起的思考	(161)
六、离店客人的遗留物品	(162)
七、追回浴巾	(163)
八、住饭店遭窃谁来赔	(164)
九、卫生间的服务	(166)
十、一瓶打碎的名酒	(167)

第十二章 客房中心常用规范管理表格 (169)

一、客房部当班记录	(169)
二、房务中心电话记录表	(170)
三、客房状况显示表	(171)
四、客人进出客房核对表	(172)
五、宾馆客房情况报告表	(173)
六、宾馆客房用品报告表	(174)
七、物品借用登记表	(175)
八、顾客遗留物品记录表	(175)
九、钥匙领用表	(176)
十、失物认领表	(177)
十一、客房装饰情况表一(家具饰物)	(178)
十二、客房装饰情况表二(织物和地毯)	(179)

十三、客房装饰情况表三(建筑装饰)	(180)
十四、客房装饰情况表四(卫生间)	(181)
十五、客房保养进度表	(182)
十六、工程维修单	(183)
十七、客房客用品盘存记录表	(184)
十八、主管日报表	(185)
十九、客房物品申领单	(186)
二十、服务员客房检查报告	(187)
二十一、客房检查记录	(188)
二十二、夜班主管报告表	(189)
二十三、客情出入动态表	(190)
二十四、宾馆设备维修表	(191)
二十五、客衣收发报表	(192)
二十六、客房领班查房表	(193)
 第十三章 客房楼层服务规范管理表格	 (195)
一、客房交班登记表	(195)
二、客房情况报告表	(196)
三、婴儿看护申请单	(200)
四、服务通知	(202)
五、紧急通知	(203)
六、客房做夜床检查记录表	(204)
七、来访客人登记表	(205)
八、取交房间钥匙记录表	(206)
九、酒吧单	(207)
十、每日酒水清算单	(208)
十一、酒水提取单	(209)
十二、楼层物品盘存单	(210)

第十四章 公共区域卫生规范管理表格	(211)
一、公卫领班工作单	(211)
二、公卫员工工作单	(212)
三、公卫区域沙发、地毯洗涤统计表	(213)
四、公卫用品月统计表	(214)
第十五章 洗衣房规范管理表格	(215)
一、住客洗涤物品登记表	(215)
二、楼层布草收发登记表	(216)
三、餐厅布草收发登记表	(217)
四、特殊布草收发登记表	(218)
五、浴室、美容美发室布草收发登记表	(219)
六、布草交收单	(220)
七、宾馆酒店各部门每日清洗布草一览表	(221)
八、各部门每月清洗布草统计表	(224)
九、员工制服干洗收发登记表	(225)
十、员工制服湿洗收发登记表	(226)
十一、宾馆酒店内部洗衣(制服)统计表	(227)
十二、顾客衣物收洗登记表	(228)
十三、顾客衣物水洗服务表	(229)
十四、顾客衣物干洗服务表	(230)
十五、顾客衣物熨衣服务表	(231)
十六、洗衣门市交收明细表	(232)
十七、每天顾客干洗衣物报告表	(233)
十八、每天顾客烫熨衣物报告表	(234)
十九、客衣服务(一)	(235)
二十、客衣服务(二)	(236)
二十一、客衣服务(三)	(237)
二十二、客衣服务(四)	(238)

二十三、洗衣房日报表·····	(239)
二十四、内部洗衣月统计·····	(240)
二十五、客衣干湿洗、熨衣总收入表·····	(241)
二十六、洗衣房洗涤备品加工物品月分摊明细表·····	(242)
二十七、宾馆布草、周转性物品盘点月报表·····	(243)
二十八、制服卡·····	(244)
二十九、制服更换申领表·····	(245)
三十、员工制服领取登记表·····	(245)
三十一、每天制服交出表·····	(246)

附 录

一、酒店员工守则·····	(247)
二、客房部常用英语·····	(258)
三、《星级饭店客房客用品质量与配备要求》·····	(269)
四、星级酒店建筑物、设备设施和服务项目·····	(290)
五、服务标准化工作指南·····	(309)
六、《质量管理和质量体系要素》·····	(315)
七、酒店各部门、各岗位名称英汉对照·····	(339)
八、“旅游涉外饭店”星级划分条件·····	(343)

第一章 客房部概述

第一节 客房部在酒店中的地位及作用

一、客房部在酒店中的地位

客房是酒店最基本的物质基础，是宾客留住酒店时的主要活动场所，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需求这一最根本、最重要功能基础上的延伸。

客房部负责管理全店的客房事务，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。

二、客房部在酒店管理中的作用

客房部在酒店管理中的作用，主要在以下三个方面：

1. 客房收入是酒店经济收入的主要来源

客房是酒店出售的最主要的产品。它经久耐用,创利率较高,是酒店收入中最稳定的部分。在我国,不少酒店客房销售收入占整个酒店收入的70%左右。以客房作为基础设施的酒店,只有保持较高的住房率,才能带动其他设施充分发挥效益。

2. 客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房服务质量对酒店来说具有重大意义。因为客房是宾客在酒店中停留时间最长的地方,所需各种服务要求也最多。宾客对客房服务的好坏,感受最敏捷、印象最深刻。宾客对服务项目、服务态度的感受是“价”与“值”是否相符的主要依据。

客房部对酒店环境、设施的维护及保养的效果,直接影响酒店的服务质量及酒店的外观和形象。

3. 客房部的管理直接影响整个酒店的运行和管理

客房部的工作为酒店其他部门的正常运行创造了良好的环境和物质条件。

客房部占有酒店建筑总面积和固定资产中的绝大部分,客房部员工在全店员工中所占比例也很大。因此,客房部的管理与酒店全局有直接关系,是酒店管理中的关键部位。

第二节 客房部员工的素质要求

一、具有较高的自觉性

客房服务员在岗时,不准打私人电话,不准与同伴闲谈,不可翻阅客人的书报、信件、文件等材料,不可借整理房间之名,随意乱翻客人使用的抽屉、衣橱,不可在客人的房间看电视、听广播,