

服务业服务规范丛书

一线服务工作者的行动指南

曾凌峰 主编

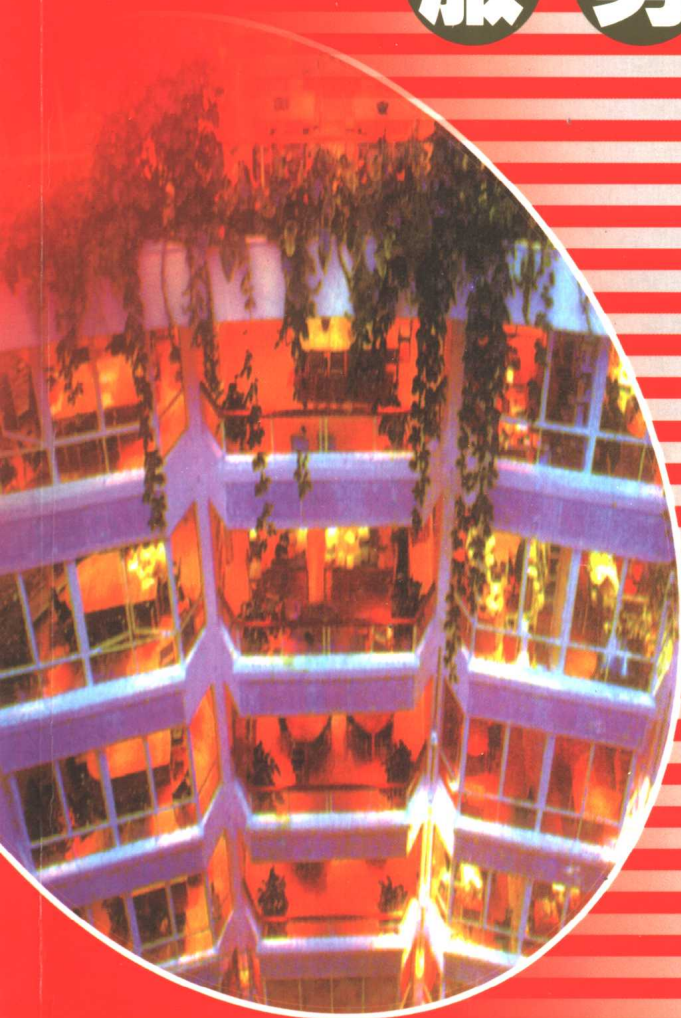
客房

服务规范

适用于

宾馆、酒店、旅社、

招待所、度假村……



中国经济出版社

www.economyph.com

服务业服务规范丛书

客房服务规范

曾凌峰 主编

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务规范/曾凌峰主编. —北京: 中国经济出版社, 2003.6
(服务业服务规范丛书)

ISBN 7-5017-5966-9

I. 客… II. 曾… III. 饭店—商业服务—规范—中国

IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 038183 号

书 名: 客房服务规范

编 者: 曾凌峰等

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

责任编辑: 后东升

电子邮件: h67@sohu.com

封面设计: 白长江

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市欣欣印刷有限公司

开 本: 880×1230 毫米 1/32 **印张:** 9.25 **字数:** 264 千字

版 次: 2003 年 6 月第一版 **印次:** 2004 年 1 月第二次印刷

印 数: 5001-10000 册

书 号: ISBN 7-5017-5966-9/F·4814

定 价: 19.80 元

《客房服务规范》

编委会

主编 曾凌峰

编委会成员

钟复台	甘长江	刘昊昌	范普森	魏伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宏昌	徐怀明	钱丹舟	林静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衮	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

客房服务规范

目 录

第一章 客房预订服务规范	(1)
第一节 客房预订概述	(1)
一、客房的种类与房价的种类	(1)
二、客房的功能空间	(5)
三、预订需用的设备	(6)
四、预订的工作范围和内容	(7)
第二节 客房预订的种类和方式	(9)
一、客房预订的种类	(9)
二、客房预订的方式	(13)

三、客房预订的注意事项	(16)
第三节 客房预订的服务程序	(17)
一、预订员	(17)
二、客房预订的操作形式	(18)
三、客房预订程序	(21)
第四节 客房预订的控制和其他预订服务	(29)
一、客房预订的控制	(29)
二、其他预订服务	(33)
第二章 礼宾服务规范	(37)
第一节 迎送宾客服务	(37)
一、店外迎接服务	(37)
二、店门迎接服务	(39)
三、店门送行服务	(41)
四、行李员迎送服务	(42)
第二节 宾客行李服务	(43)
一、行李员	(43)
二、散客行李服务程序	(44)
二、团体行李服务程序	(47)
四、行李寄存与提取	(49)
五、换房行李服务	(51)
六、行李差错的处理	(52)
第三节 “金钥匙”服务	(53)
一、“金钥匙”的岗位职责	(53)
二、“金钥匙”的素质要求	(54)
二、“金钥匙”的服务项目	(56)
第三章 前厅接待服务规范	(61)
第一节 前厅接待服务概述	(61)
一、接待处的业务范围	(61)
二、接待处的主要岗位职责	(61)
三、接待处的工作流程	(64)

四、客房状况的控制	(65)
五、接待服务的注意事项	(68)
第二节 入住登记	(71)
一、办理入住登记的目的	(71)
三、入住登记所需要的表格	(72)
三、入住登记的工作程序	(78)
四、入住登记中的注意事项	(86)
第三节 日常服务与常见问题的处理	(88)
一、换房服务	(88)
二、续房服务	(89)
三、加床服务	(90)
四、退房服务	(91)
五、预订条件的变更	(92)
六、常见问题的处理	(93)
第四章 前厅综合服务规范	(97)
第一节 前厅问讯服务规范	(97)
一、前厅问讯服务概述	(97)
二、查询服务	(100)
三、留言服务	(103)
四、钥匙服务	(106)
五、邮件服务	(107)
第二节 前厅总机服务规范	(110)
一、前厅总机服务概述	(110)
二、转接电话服务	(113)
三、挂拨长途服务	(113)
四、叫醒服务	(114)
五、回答问讯和查询电话服务	(115)
六、寻呼电话服务	(116)
七、“免电话打扰”服务	(116)
第三节 商务中心服务规范	(117)

一、商务中心的服务要求·····	(117)
二、商务中心服务项目·····	(118)
第四节 前厅收银服务规范·····	(122)
一、前厅收银服务概述·····	(122)
二、收银服务程序·····	(124)
三、特殊情况处理·····	(127)
四、客人的付款结算方式·····	(128)
五、外币兑换服务·····	(131)
六、贵重物品保管·····	(133)
第五章 客房对客服务规范·····	(136)
第一节 客房对客服务概述·····	(136)
一、客房对客服务的模式·····	(136)
二、客房对客服务的质量要求·····	(137)
三、客房部的主要岗位职责·····	(138)
四、客房员工的素质要求·····	(140)
第二节 客房对客日常服务规范·····	(141)
一、迎送宾客服务·····	(141)
二、送水服务·····	(142)
三、洗衣服务·····	(143)
四、客房电话服务·····	(146)
五、客房小酒吧服务·····	(147)
六、托婴服务·····	(150)
七、送餐服务·····	(151)
八、会客服务·····	(153)
九、擦鞋服务·····	(154)
十、租借物品服务·····	(155)
第三节 客房对客其他服务规范·····	(156)
一、特殊客人服务·····	(156)
二、会议室服务·····	(162)
三、商务楼层服务·····	(165)

四、客房投诉处理·····	(172)
第六章 客房清洁保养服务规范 ·····	(179)
第一节 客房清洁卫生的质量标准和检查标准·····	(179)
一、卧室卫生质量标准·····	(179)
二、卧室卫生的检查·····	(182)
三、浴室卫生质量标准·····	(184)
四、浴室卫生的检查·····	(185)
第二节 客房清扫的准备及注意事项·····	(186)
一、客房清扫前的准备工作·····	(186)
二、客房清扫的基本方法·····	(191)
三、客房清扫注意事项·····	(192)
第三节 客房清洁保养服务程序·····	(193)
一、进房程序·····	(193)
二、走客房清扫程序·····	(194)
三、住客房清扫程序·····	(201)
四、其他客房清扫程序·····	(205)
五、客房的消毒工作·····	(210)
第四节 公共区域的清洁保养·····	(212)
一、公共区域清洁业务范围·····	(213)
二、公共区域清洁保养的准备·····	(216)
三、公共区域清洁保养工作程序·····	(217)
四、公共区域卫生质量标准·····	(222)
第五节 饭店虫害的防治与计划卫生·····	(225)
一、饭店虫害的防治·····	(225)
二、饭店的计划卫生·····	(226)
第七章 饭店安全保卫服务规范 ·····	(233)
第一节 饭店安全保卫服务概述·····	(233)
一、饭店安全事故发生的原因·····	(233)
二、饭店安全设施配置·····	(234)
三、饭店保安部主要岗位职责·····	(235)

第二节 客房消防工作	(236)
一、火灾发生的原因	(236)
二、客房消防安全制度	(238)
三、防火的设备与措施	(239)
四、消防器材的使用与灭火方法	(240)
五、火警处理和消防应急程序	(242)
第三节 客房的安全保卫服务	(246)
一、客房安全制度	(246)
二、宾客的安全保卫措施	(247)
三、员工的安全保卫措施	(249)
四、饭店财产安全的保卫措施	(250)
五、饭店职业安全与保健措施	(251)
第四节 突发事件、事件的处理	(254)
一、遇到自然灾害的处理	(254)
二、突然停电的处理	(254)
三、客人报失的处理	(255)
四、客人遗留物品的处理	(256)
五、客人意外受伤的处理	(258)
六、客人食物中毒的处理	(259)
七、客人违法的处理	(260)
八、客人死亡的处理	(261)
九、客房防爆	(262)
第八章 客房礼貌礼节服务规范	(264)
第一节 日常服务礼节和服务语言	(264)
一、日常服务礼节	(264)
二、日常服务语言基本要求	(265)
第二节 客房服务仪表仪态	(269)
一、饭店对从业人员仪表仪容的具体要求	(269)
二、饭店服务人员仪态的要求	(271)
三、日常服务中的形体规范	(273)

第三节 客房服务日常用语.....	(274)
一、常用名词术语.....	(274)
二、日常用语.....	(277)

第一章 客房预订服务规范

客房预订也叫订房，是客人预先要求饭店为其在某一段时间内保留客房所履行的手续。预订工作开始于客人抵店之前，其效率和质量往往成为客人对饭店形成的第一印象，甚至直接影响客人选择饭店的决策。因此，为满足每位预订者的需求，争取最理想的住房率和最佳的经济效益，订房部必须采取行之有效的措施，建立规范化的客房预订管理制度、服务程序和预订系统网络，以保证为客人提供优质的预订服务。

第一节 客房预订概述

一、客房的种类与房价的种类

(一) 客房的种类

1. 按房间内床的设置分类

(1) 单人间。单人间是放一张单人床的客房。在饭店的各种客房类型中，单人间是最小的客房且数量不多。饭店常常把面积较小或位置较偏僻的房间作为单人间。单人间比较适合从事商务旅游的单身客人使用。因为这类客房的隐私性强，近年来又由于“包房”消费特点的影响，在城市新建的饭店尤其是商务型饭店中，单人间的比例增多。

(2) 大床间。与单人间相区别，放有一张双人床的单间客房称为大床间。这种房间适用于夫妻旅游者居住，新婚夫妇使用时，又称“蜜月客房”。但也有喜爱大床的单身游客，尤其是欧美客人常选择这类客房。

(3) 双人间。亦称为标准间 (Standard Room)。房内放两张单人床, 适合于旅游团队或会议客人使用。为了便于出租和方便客人, 有的饭店在标准间内配备了单双两便床, 在大床间供不应求时, 可将两床合为大床, 作为大床间出租, 也可根据客人的要求, 在客房内加床。正因为在使用上比较灵活, 价格比较合理, 此类客房在饭店中所占的数量是最多的。

(4) 三人间。房内放三张单人床, 可供三位客人同时住宿, 价格比较经济, 属经济型客房。该类客房仅出现在低档饭店中, 若在高档饭店中, 客人需三人同住一间时, 可采用在双人间中加床的办法来解决。

2. 按房间布置的等级分类

(1) 标准间: 带卫生间的双人间。

(2) 商务间: 面积一般比标准间略大, 设有标准的办公桌、充足的照明设施, 有些还带传真机、电脑接口专线等。

(3) 豪华间: 面积大于标准间, 房内设施设备及客用品比标准间高档。

(4) 普通套间: 设有客厅, 卧室为两间相通的客房。

(5) 豪华套间: 设备设施豪华齐全, 一般房间数及卫生间均在两间以上, 有些还有会议室、书房。

(6) 总统套间: 面积比豪华套间更大, 设有两间主人卧室及豪华浴室, 还有客厅、餐厅、厨房、书房、侍从房等。它在饭店内独一无二。

3. 按房间位置分类

(1) 内景房。内景房是指从房间外眺视线相对封闭的客房。如一个饭店的建筑布局形成一个内部花园, 那么, 面朝花园的客房视线则相对封闭, 只能看到饭店的内环境, 这样的客房即是“内景房”, 有的饭店赐其美名为“园景房”。

(2) 外景房。与内景房相对的即是外景房, 外景房视线比较开阔, 可以眺望城市和风景区的景观, 如上面面朝花园的是内景房, 那么花园另一侧的客房即是外景房。外景房由于窗外景色优美, 售价往

往比内景房要高。

(3) 相连房。指两个独立的双人间，通过中间的双扇门相连，一间为卧室，另一间为起居室。相连房可作为套间出租，若双扇门同时加锁则又可作为两个独立的双人间出租。

(4) 角房。角房一般位置较偏僻，常见于楼道的最里间，由于建筑结构的原因，角房也可能是不规则的。但是由于角房一般比较安静，干扰少。因此，也有不少客人喜欢选择这类房间。

(二) 房价的种类

1. 公布房价

公布价格就是在饭店价目表上公布的各种类型客房的现行价格，也称基本价格、门市价格或散客价。饭店的公布价目表分两类：

(1) 可供单独使用，除介绍饭店的房价外，对饭店的主要设施与服务进行简要的介绍。

(2) 配合饭店小册子一起使用的价目表。由于饭店小册子已对饭店的设施与服务进行了全面的介绍，这类价目表除介绍房价外，只强调一些附带的推销项目，如礼品商店、出租车服务等。

2. 追加房价

追加价格是在公布价格基础上，根据客人住宿情况，另外加收的房费。通常有以下几种情况：

(1) 白天租用价

客人退房离店超过了规定时间，饭店可向客人收取白天租用价。许多饭店规定，客人在 12 时以后、18 时前退房，加收半天房费；在 18 时后退房，加收一天房费。

(2) 加床费

饭店向需要在房内临时加床的客人收取的房价。

(3) 深夜房价

客人若在凌晨抵店，饭店则向客人加收一天或半天房费。

(4) 保留房价

住客短期外出旅行，保留所住客房，或预订客人因特殊情况未及时抵店，饭店通常向客人收取为其保留客房的房费；但一般不加收服务费。

3. 特别房价

特别价格是饭店根据经营方针及其他理由，对公布价格作用的各种折让价格。饭店日常采用的折让价格有：

(1) 优惠卡价

饭店根据客人的需要，制作并以一定的价格向客人发售各种优惠卡。有时，这些优惠卡的制作和使用还得到了银行的支持或介入，客人凭卡可以享受饭店对持卡人提供的各种优惠。各种常见的优惠卡有：贵宾卡、会员卡、常客卡、积分卡等。各种常见的优惠有：房价打折、免费或低价洗衣、用餐、酒水、康乐等。有时，饭店也会对部分客人免费发放优惠卡，发放的对象通常是饭店免费或优惠的对象。

(2) 家庭租用价

饭店为携带孩子的父母所提供的折扣价格，例如给未满六岁儿童免费提供幼儿小床等，以吸引家庭旅游者。

(3) 团体价

饭店根据市场供求状况与团体客人源单位通过签合同确定的给团体客人（指达到一定人数，由特定单位订房，由一张总账单统一结费用或挂账的客人）提供的优惠价叫团体价。团体客人数量大，占房多，故团体价常低于门市价。

(4) 小包价

饭店为有特殊要求的客人提供的报价，通常包括房租费及餐费、旅游费、交通费等，以方便预算。

(5) 折扣价

饭店向常客、长住客或有特殊身份的客人提供的优惠价格。

(6) 免费

饭店在互惠互利的原则下，给予和饭店有双边关系的客人免费待遇。免费的范围既可以包括餐费，也可以仅限于房费。

4. 合同房价

合同价格又称批发价格，是饭店给予中间商的优惠价。中间商是从销售饭店的客房产品中获取销售利润的。为此，饭店与他们确定散客和团队的优惠价，使他们在将饭店客房产品销售给客人后有足够的

毛利，以支付销售费用并获得利润。根据中间商的批发量和付款条件，饭店给予不同的数量折扣和付款条件折扣。

二、客房的功能空间

为了满足客人在客房中的活动（行为），客房应有以下几个功能空间。

（一）睡眠空间

睡眠空间是客房中最基本的空间，即使等级最低的饭店也必须要有这个空间。

睡眠空间中最主要的家具是床。床的质量直接影响客人的睡眠好坏。床的质量要求是床垫（即席梦思）与弹性底座有合适的弹性，牢度好，使用时不发出吱嘎声，可方便移动，并有优美的造型。

（二）盥洗空间

客房卫生间是客人的盥洗空间。

一般饭店均有设置浴缸、大便器与洗脸盆三件卫生设备的卫生间。

（三）贮存空间

贮存空间是指壁柜或箱子间。壁柜一般设在客房小过道侧面。如客房开间小，可在卫生间侧面墙处设置。

（四）饮食空间

客人在客房可饮用茶水、饮料或酒类。许多饭店还可将早餐等送至客房。高级套房常设餐室，是专设的饮食空间。普通客房则利用起居休息室为饮食空间。

（五）书写、阅读空间

标准双人客房的书写、阅读空间辟在床的对面；也有设在窗前的，按不同房间设置而定。

（六）起居、休息空间

标准双人客房的起居、休息空间一般设在窗前区。这里放置安乐椅或沙发、小餐桌或茶几。

套间中有独立的起居室，并增加沙发数量以便会客。

(七) 其他空间

在豪华套间、总统套间内，还单独设置读书空间与会议空间。在读书空间备有大型书桌及文具。书柜中应备有工具书和具有本国特点的书籍。会议空间要配备供十余人开会用的会议桌、椅。

三、预订需用的设备

(一) 预订显示架与电脑网络管理系统

预订显示架是用于存放预订卡条的铝质框架，可以移动、拆卸。预订架上的预订卡条是按照客人抵店日期的顺序排列的。同一天内的预订卡条，首先应按住客对象分类，如贵宾、团队、散客等，然后再按字母顺序排列。

预订部结束当日工作前，应把存放着次日抵店客人预订卡条的预订架及其他订房资料一起送交接待部；开房员应把预订架放在客房状况显示架的旁边。当预订客人抵店，到总台办理入住登记手续时，开房员可以从预订架上了解到该客人的主要情况。

在已经使用电脑网络管理系统的饭店中，预订显示架及预订卡条已被电脑完全取代了。预订员接受客人订房要求后，即可把有关资料信息输入电脑，电脑会将客人的资料按抵店日期及姓名字母顺序分别排序和储存，电脑还能随时根据需要显示或打印有关预订的确认书。在客人抵店前夕，电脑还能按指令打印出次日预期抵店客人名单以及住宿登记表。

(二) 预订资料柜

预订资料柜是用于存放全部预订资料的木制或铁制专用柜。在柜子抽屉里，根据客人入住日期顺序排列并挂放可移动的资料夹。资料夹的颜色可与预订卡条的排列顺序或颜色相一致。保持各种预订资料及文件的准确性，方便预订员查询使用。

(三) 客史档案柜

在未使用电脑的饭店中，客史档案柜是用于存放客史档案卡的柜子。客史档案卡是按客人的姓名字母顺序排列的。客史档案卡片主要记录了住店客人的基本情况，如姓名、年龄、国籍、个人兴趣、习惯