

最新

物业工作百科全书

BAI KE QU AN SHU

中国管理出版社

第
二
卷

第五章 酒店公寓物业服务与经营

第一节 酒店公寓概述

一、酒店公寓

酒店公寓出现在我国大约是 20 世纪 90 年代,是社会经济发展、文明发展催化的新兴物业。酒店公寓的建筑档次高,环境幽雅,提供标准房和套房,提供酒店标准并含个性化、家政化的服务,宜于国际跨国集团公司、国内著名大企业集团机构用于商务活动办公用房及高级管理人员长住、长包:可供公司、机构的高级职员举家租住,尽显家的感觉;亦可接纳与长包、长住的国际跨国集团公司和国内著名大企业集团有商务联系的来客,长包、长住高级职员的家人、亲戚朋友等散客,因而颇受客户青睐。随着改革开放,我国经济融入 WTO,尤其在经济、商贸、金融、信息发达的中心城市,大型的高规格的国际会议、博览展览频频举行,国际跨国集团公司纷纷涌入,给酒店公寓以无限发展机遇。从全国来看,北京、上海、广州、深圳等地的酒店公寓以其特殊的魅力日益发展。以上海为例,酒店公寓发展迅猛,势头看好,套房出租率不断上升。酒店公寓也以自身优势和特色在客户中留下美誉,展示了良好的形象。

2001 年在中国上海举行的 APEC 会议举世瞩目,会议举行地浦东陆家嘴商贸金融区采访记者云集。有一家明城花苑酒店公寓曾接待 30 余家知名媒体的记者入住。见多识广、足迹遍于全球的记者们离去时恋恋不舍,留言称赞明城花苑酒店公寓是“温馨的家”;香港凤凰卫视著名主持人吴小莉离沪抵港后仍念念不忘“温馨的家”,拜托明城花苑酒店公寓帮助她的亲戚办理旅行事宜。

1. 酒店公寓的含义

酒店公寓,又名酒店式公寓。其英文名称为:HOTEL-SERVICE APARTMENT。其基本含义为:以酒店方式和标准提供服务的出租性公寓。酒店公寓以接待长住客户为主,

入住的客户与酒店公寓签订租房协议或合同,写明租用期限和酒店公寓提供的服务项目等内容。酒店公寓的建筑及布局与公寓相似,提供客房服务、餐饮服务、延伸服务。它除了一般公寓的物业管理外,还引进了酒店管理的服务模式。

2. 酒店公寓的特点

(1) 酒店公寓的出租对象大多为三个月以上一年以下的长期居住客户(一般居住合同期最长为一年),且客户大多为跨国集团公司的高级管理人员,散客、会议作为经营对象的补充。

(2) 根据合同,由酒店公寓提供酒店标准并含个性化、家政化的服务、生活用品、通信设施、车位等,而客户则支付房租、物业管理费、能源费等。

(3) 酒店公寓不仅在对客户服务上强调家庭式的亲情服务,还特别注意在客房内部设置布局、色彩运用、家具陈设、用品配置、照明艺术等方面突出“温馨”二字。

(4) 酒店公寓另一个特点是讲究对客户的安全服务,且保证客户应有的居家私密性不受干扰。与一般酒店相比,在内部布局上,酒店公寓绝大多数客房是标准套房(带客厅与厨房的套房),以便于长包房客户的居家生活,客户可向酒店公寓租赁厨具。客房室内装饰布置也应雅致和谐,家具讲究式样、风格及色调,使客户有赏心悦目的居住环境。客房内家具、用具、供应品齐全,使用方便,并能为客户提供各种住处资料,如电话使用方法,餐厅、商场营业时间及情况介绍,各种延伸服务情况介绍等,康乐设施情况介绍等。总之,使客户感到舒适、方便、愉悦、温馨。

二、酒店公寓物业服务

1. 酒店公寓服务的重点

(1) 酒店公寓的服务营销

服务营销是一个酒店公寓发展的源头,在市场经济环境下尤其重要。酒店公寓的营销是实现经营目标的基础,也是区别于一般物业服务的基本特征,因而,酒店公寓要始终以服务为宗旨,弘扬服务的理念,营运服务的品牌,塑造服务的形象,实现服务的营销。

a. 分析市场,明确定位。酒店公寓以现代的居家设施、酒店的服务标准和个性化服务融于一体的特点,满足了跨国公司、较大规模外地企业等公司高级管理人员的居住需求,客源一般是以长住客户为主体,以会议、散客为补充的市场定位。因此掌握当地

的经济发展信息,了解一些大公司的经营动向,从而确定营销目标至关重要。

b. 广开门路,稳定客源。根据酒店公寓的营销定位,应广开门路拓展营销渠道,如借助房屋中介公司、定房中心等机构,拓展市场,延伸营销渠道。这种营销方式会使营销成本上升(特别是开业初期),但从长远观点看,拓展了市场,扩大了影响,会带来较大的客户资源。

c. 规范服务,信誉至上。酒店公寓的服务应该是规范的服务,所有服务标准应在合同中约定,所有作业应遵循酒店公寓作业标准、作业规程、检查规程。酒店公寓与客户之间的权利与义务应以合同为依据。合同的基本要点为租金、管理费、能源费、租赁时间、面积、房号、配套物品、服务内容、服务标准等,合同应是合法的、有效的。

d. 制定价格,调节营销。租借价格的制定应遵循两条基本原则,一是价格与市场相适应,符合市场的供求规律;二是价格与经营成本相适应,确保经济指标实现。市场营销根据在各种不同出租率的基础上确定最低租费要求,结合市场供求定出各个时期、各类客源的合理房价,调节销售,争取较高、较稳定的价格标准。

(2) 酒店公寓的服务

酒店公寓的客户具有一定的流动性,甚至有一定比例的散客(和入住商务机构长住客户来往的商务住客;长住客户的家人、亲戚朋友等),为每一位客户提供“更满意”的服务是服务管理的出发点,因此酒店公寓必须实施严格的服务管理,满足客户对服务的需求。

a. 服务的基本内容。酒店公寓服务基本内容有八个方面。

客户服务:包括长包租赁服务,散客租赁服务;

前厅服务:包括前厅接待服务,前厅保安服务,前厅保洁服务,行李接运服务,商务处理服务;

客房服务:包括客房保安服务,客房保洁服务,客户礼仪服务;

保安服务:包括客户人身安全,酒店公寓内外环境安全服务;

保洁保绿服务:包括保持客房、公寓内外清洁、环境优美、绿化生长良好。客房室内摆绿,大堂摆绿;

设备维保服务:包括保持设备设施运行正常,具体维护保养按专业服务管理的要求进行;

乐服务:包括健身服务、棋牌服务、酒吧服务、室内游泳服务,乒乓室服务等;

延伸服务：包括会务服务、餐饮服务、洗涤服务、美发服务、特约服务等。

b. 服务的基本要求。酒店公寓服务基本要求包括两个方面。一是硬件（建筑物、设备设施）的服务功能保持优良、完整、幽雅，设备设施运行正常可靠，满足客户对居住环境的需求；二是软件服务（员工服务理念、技能），从总经理到每个员工都保持“让您更满意”的服务，体现酒店公寓是客户“温馨的家”，使入住客户充分感受温馨、舒适、高雅、便捷、满意。

酒店公寓的服务项目和内容上具有高标准和有价值使用的原则。这两点是互为条件、相互影响的。这些服务项目和内容的收费大多与房租相应。为方便客户，有时也含在房租内。

目前酒店公寓的延伸服务项目有其不同于酒店和公寓的特点，如餐饮，一般是小型而多样，健身、娱乐主要服务于本物业客户，娱乐场所忌喧闹嘈杂，房内家具设计应家庭化。

（3）酒店公寓的服务质量

酒店公寓在我国起步较晚，虽然尚未形成自己的服务质量标准，但是酒店公寓的服务质量一般按酒店的服务标准来制订，同时酒店公寓的管理人员均来自星级酒店，因此客户也乐于接受。

酒店公寓的服务质量与酒店的服务质量在要求上仍有区别。区别一：服务质量根据合同要求确定。如合同可定每周服务一次或每两个月服务一次，有的客户自己有保姆或家属，不需要服务员进出客房，此时酒店公寓的服务仅限于设施、设备的维护。区别二：服务的个性化要求更多，家政化特点更为明显。

（4）酒店公寓的服务形象

酒店公寓的服务形象突出的一点是“温馨的家”。因此，酒店公寓的CI策划应始终围绕“家”的个性特点。

a. 服务形象 酒店公寓的产品是服务，服务的定位是给客户一个家的感觉，这就要求服务人员要特别注意企业的服务形象，除了通常酒店要求的礼仪礼貌外，与客户的交流要有家的亲切感，用“心”去做客户的“好保姆、好管家、好朋友”。

b. 环境形象 客房的布局、家具的设计、色彩的配置均应符合家庭的氛围。建筑物清洁优美，外环境幽雅，绿化养护四季常青，车道畅通无阻。

c. 企业形象 要从“家”的角度来制定和培养。如服务宗旨中应有家的特征，使

客户感到宾至如归,“有一个温馨的家”。

d. 员工形象 员工的仪表仪容、礼貌礼节、服务意识、个人修养、人际关系等都应突出关心、体贴、尊重的特点。

三、酒店公寓客人遗失物品的处理

(1) 酒店员工接到住店客人报案后,立即向大堂经理、保安部门报告,同时向本部门经理报告;

(2) 保安部接到报案后,立即备齐记录纸、照相机、手电、手套等用具,派人会同该部门经理到达案发现场,对案件进行初步认定并保护好现场;

(3) 认真听取失主丢失财物过程的各个细节的说明;详细询问丢失物品的特征;

(4) 失主明确要求向公安机关报案或丢失财物数额价值较大的,待请示总经理后报告公安机关,同时保护好现场(即在公安人员未来之前,不允许任何人进出现场,不允许移动任何物品);

(5) 失主不要求报公安机关或公安人员不到现场时,注意听取失主对现场情况陈述,了解失主物品被翻动的情况,注意发现犯罪分子遗留或抛弃的物品以及可能留下的指纹、纸张、杯子、皮夹等案件线索;

(6) 带好手套和干净的软纸小心提取,放入干净的塑料袋或纸盒内,以供技术鉴定用;

(7) 搜取客人物品做鉴定时,须征得客人同意;

(8) 按程序记录以下情况:失主姓名,年龄,性别,国籍,职务,旅行目的,抵、离店日期和具体时间,离店去向等;

(9) 按程序记录丢失物品名称、种类、型号、数量、特征、新旧程度、特殊标记、有无上保险等;

(10) 按程序对现场进行仔细检查;

(11) 按程序对案件进行调查和处理,摸排出重点人,对案发时当班服务员逐一谈话,详细准确地了解事件的每个细节;

(12) 调查处理时,注意摆事实,讲道理,重论据,严格遵守政策;

(13) 将案情和意见及时向上级报告,待批准后进行处理。

第二节 酒店公寓物业的服务与经营

一、营销服务

1. 长包租赁服务

长住客户是酒店公寓的主要服务对象，也是区别于一般酒店的主要标志；长住客户与酒店公寓是以合同为主要联系形式，酒店公寓对客户的服务是以合同为基础的服务，酒店公寓方应严格按合同所提出的条款进行各类服务。

(1) 注意合同的合法性，长包房的合同要严格按照《合同法》的要求制定。所有的条款必须有法可依，有章可循。

(2) 在签订合同前要向客户详细介绍酒店公寓的设施和服务项目，征询客户的服务要求；

(3) 合同对象服务内容要写明有偿和无偿的服务，有偿服务的价格也要明确确定；

(4) 合同的具体内容必须在客户入住前通知有期服务部门，各部门根据合同的款项操作：

(5) 客户服务部应不定期地征询客户对服务的要求和意见，真正体现个性化服务的特点，散客入住期间提出的要求应以补充合同或协议书形式确定。

2. 散客租赁服务

散客客户作为酒店式公寓客源的一个重要补充。对增加酒店公寓营业收入起着非常重要的作用。在对散客的服务程序上，酒店公寓与一般酒店基本相同，按散客与酒店公寓接触交往的顺序来看可分为三个阶段，第一阶段称之为预售期，第二阶段称之为销售期，第三阶段称之为售后期。酒店公寓将根据每个阶段提供相应的服务。

(1) 预售期

随着现代通信及资讯的发达，前来入住的散客 95% 以上都会事先通过各种渠道向酒店公寓提出订房要求，酒店公寓方则根据要求做好预订，并排好房间。其预订程序大致如下。

a. 通信联系：客户可通过面谈、信函、电话、传真、网络等方式向酒店公寓提出订房要求；

b. 明确订房要求。预订员将客户的订房要求填写入统一规格的订房单,以明确酒店公寓处理预订所需的各种信息,如客户姓名、人数、抵离店日期及时间、所需客房的种类和数量、价格、付款方式、预订人姓名或单位及地址、电话号码、特殊要求等;

c. 接受或婉拒预订;

d. 确认预订:确认了客户的订房要求后,酒店公寓应及时发出预定确认书;

e. 记录、储存订房资料;

f. 预订的变更、取消和客户抵店前的准备工作。

(2) 销售期

不管是有预订或未经预订而直接抵店的客户,酒店公寓提供服务程序是相同的

a. 应接与行李服务;

b. 入住登记、分房、确定房价、调整客房状况和建立客户账户;

c. 问询服务、邮件服务、电话总机服务、礼仪服务等;

d. 定期上门访客,征询客户意见、建议,并有反馈。做好征询资料收集、分析。

(3) 售后期

散客退房一般是到前台自行结账,不同于大部分长包房的公司转账。从退房到离店后的这一阶段称之为售后期。其服务包括:

a. 准备客户结账单、核对账目、结账、转账。

b. 行李服务、送别客户;

c. 调整客房状况、建立客史档案。

二、前厅服务

1. 前厅接待服务

对于前厅接待服务来说,入住登记是对客户服务全过程的一个关键阶段,这一阶段的工作效果将直接影响到客房销售、信息反馈、协调客户服务、建立客帐与客史档案等各项功能的发挥。办理入住登记手续也是与客户之间建立正式的合法关系的最根本的环节。

(1) 前台客户登记程序及要求

a. 识别客户有无预订:抵酒店公寓的客户可以分成两类:已办理了订房手续的客户;未办理客房预订手续而直接抵店的客户。这两类客户办理入住登记的过程是不同

的。

b. 填写登记表并验证：在办理入住登记过程中，花费时间最多的步骤是让客户填写登记表。对于已办订房手续的散客，酒店公寓在客户订房时已掌握了部分资料信息。在客户抵酒店公寓前，可把有关资料记录在客户的登记表上，客户抵店时，再填上其他有关内容和签名。对已办订房手续的贵宾或常客，由于酒店公寓已掌握了较完整的有关客户的信息或客史档案，所以客户抵店前的准备工作就可以做得更充分、更仔细。接待员可以根据客户订房单和客史档案的内容记录，提前准备好登记表、欢迎卡钥匙等。当客户抵店时，在柜台核对证件、签名后即可进入客房。很多酒店让贵宾享受在房内登记的特权。未经预订而直接抵店的客户，由于酒店公寓无法进行抵店前的事先准备，因此，要求客户填表时接待员应尽量提供帮助，尽量缩短这部分客户办理入住登记的时间。

c. 排房，定房价；为了减少客户等候时间，应在订房客户抵店前，根据其订房要求而提前预留适当的房间。然而，具体房号一般应在征得客户的意见后才定下来。接待员在为客户办理入住登记时，应核实客户的订房要求有无变化，还要了解其对客房的具体要求，同时还要根据当时的客房状况及其他有关因素，再为客户选定客房与房价。对已订房的客户，须遵守预定确认的报价，不能随意改变。

d. 决定付款方式：前厅接待员可以从登记表内付款方式一栏中了解客户选择的结账方法，从而决定客户住店期间的信用限额。如客户用信用卡结账，接待员应在办理登记手续时，用信用卡压印机影印客户的信用卡签购单，在影印前，需确认此信用卡是否属于本酒店公寓认可的范围、信用卡是否完好、信用卡有效期，并告诉客户所使用的信用卡住宿期间的最高挂账金额，将影印好的信用卡签购单交收银处。如果客户在登记表上填写以转账的方式结账，则必须得到有关负责人的批准。在办理入住手续时，应向客户说明属于转账款项范围。

e. 完成入住登记手续：客户只需在准备好的房卡上签名，就可以得到其客房钥匙。有些酒店公寓还会向客户提供用餐券、免费饮料券、促销的宣传品，询问客户喜欢阅读哪种报纸。在客户离开总台时，接待员应安排行李员运送和引领客户进房，最后向客户道别。客户离开总台后，接待员应把客户离开的消息及时通知客房服务部。

(2) 问询服务的信息内容及要求

前厅问询处负责接受问询及查询、处理客户的邮件、收发客户的房间钥匙、提供留

言、访客服务及有关委托代办服务等。作为前台的问询员,首先要熟悉掌握大量的信息内容,这是做好问询服务的前提,也是最基础的工作。其信息量应该是多多益善,根据其内容归纳为如下几个方面:

a. 本酒店公寓自身方面的信息。如:本酒店公寓的规模、档次;所处地理位置;服务设施及服务项目;特色及风格;有关事项及规定;组织体系及有关部门的职责;酒店公寓及有关部门负责人姓名和工作场所;总机及主要分机号码等。

b. 交通方面的信息。如:国际国内主要航空公司名称及所有的主要航班的抵离时间以及机场位置;火车站位置及主要有关车次的抵离时间;本地主要出租车公司名称及预订车方式与电话号码;其他交通运输公司的基本情况;酒店公寓与周边主要城市的距离及抵达方法。

c. 本地主要娱乐、购物、体育及观光场所的信息。如:本地乃至全国的主要风景名胜的名称、特色及抵达方法;本地主要体育场所(如高尔夫球场、海水浴场、网球场、综合性游乐场等)的地址、开放时间、收费方法、与酒店公寓的距离;本地主要购物点及特色等。

d. 本地科学、教育、文化设施方面的信息。如:本地主要的歌舞娱乐厅、电影院、音乐厅、戏院、大型展览馆等地址、上演的节目、剧情简介、入场券等;本地大专院校的地址及抵达方法;主要客源国及本地的风土人情、人民的生活习惯、爱好、忌讳等。

e. 天气、日期、时差方面的信息。如:近日天气情况;当天日期及星期;世界主要城市的时间及与本地的时差;北京时间等。

f. 其他方面的信息。如:本地各宗教场所的名称、地址及开放时间;本地各使、领馆的地址及电话号码;主要的外贸及有关的事业单位;商务指南:主要银行、医院及政府机关有关部门的地址、电话等。

(3) 客户留言与访客登记服务

a. 访客留言。访客留言单一式三联,由三种不同颜色的纸张组成,由前台问询人员填写:然后将留言单的第一联放入钥匙邮件架,第二联送电话总机房,第三联交行李员送入客房。住客可以通过三种途径获知访客留言内容。

b. 客户留言。客户离开其客房或酒店公寓时,希望给来访者(包括电话来访者)留言,需要填写一式三联的客户留言单,问询处与电话总机各保存一份。客户留言单可以由客户亲自填写,也可由问询员帮助填写。如客人来访,问询员或话务员可将留言的

内容转告来访者。无论是访客留言还是客户留言,都必须书写整洁,措辞正确,意思表达完整。传送及时,并注意为客户保密。

(4) 前厅保安服务

- a. 着装整洁、仪表仪容规范大方。热情、主动、礼貌开门迎接或送别客户。
- b. 主动为客户接车,开启车门;客户有行李,主动帮助搬运至大堂。主动为客户离店招呼车辆,为客户搬运行李至车内。
- c. 立岗时注视大堂内外环境,遇到客户问询热情解答、指点。
- d. 遇到治安应急状态应熟练地按治安应急预案第一时间介入服务,特殊情况下应保持现场,迅速通过对讲机报告主管处理。

(5) 行李接送服务

行李服务工作由前厅接待专设的行李员承担,行李服务人员应观察客户的抵离店并与前台的入住接待和收银联系,以随时为客户提供抵离店行李服务。行李员向进店的客户致意,表示欢迎,主动上前帮助提携行李。如客户行李多,则使用行李车。在客户办理入住登记时,应站于客户右后方或左后方约1.5米处,一边帮助照看客户的行李,一边关注客户办理入住手续的进程:在客户办妥了入住手续后,行李员从前台领取客户的房卡及房间钥匙。引领客户进房。打开房门后,先请客户进入房间,将行李放在客房的行李架上,简明扼要地向客户介绍房间的设施和主要设备的使用方法,介绍酒店公寓的主要服务设施及服务项目等,如客户无其他要求,即向客户告别。客户在即将离店时,通常会要求行李搬运服务。行李员在叩门征得客户同意后,进房取行李。要与客户共同清点行李件数,并请客户核实。装上行李车后,告别客户迅速离开客房。行李员在确认客户已办妥离店结账手续后,将客户行李装运上车,再提醒客户核对,然后返回行李处后再将情况填写在客户离店登记表上。

(6) 商务中心服务

大多数酒店公寓为了方便客户,满足客户的商务等需要,在大厅处设有商务中心,提供延伸服务。

- a. 商务中心提供的主要服务项目有:打字、复印、打印、传真、电子邮件、代办邮件等。
- b. 商务中心的工作环境应有下列几方面的要求。

便于客户寻找及与总台联系:商务中心一般设在一层或二层的公共区域内,除了在

商务中心处设有标记,还应在公共区域和走道等处挂有指示牌,以利客户寻找并迅速得到服务;

布局要合理,设计要周全;

配备主要的设备及用品:电脑、传真机、复印机、打印机、扫描仪、打字机、直拨电话机、装订机、其他办公用品、一定数量的办公桌椅和休息用沙发、一定数量的供客人查询用的有关书籍、刊物、报纸、指南、资料和其他信息等。

(7) 前厅保洁服务

- a. 大堂地面每天不间断拖抹,保持整洁、光亮、无积尘、无积水、无杂物;
- b. 垃圾桶、痰盂按规定摆放,器具应清洁、明亮;
- c. 擦拭玻璃门、窗、自动扶梯等,保持明亮光洁:揩拭大堂装饰品、艺术品、沙发、茶几、台灯、饰花,做到无灰尘、摆放整洁有序;
- d. 喷洒香水,保持大堂空气清新;
- e. 大堂摆花每天揩拭,保持装饰花木鲜艳。

三、客房服务管理

酒店公寓的客房是长住客户和散客(与长住客有商务往来的客人及长住客户的家人、亲戚、朋友等)工作或生活的基地。在长住客户和散客的心目中,酒店公寓的客房不再仅仅是满足其生存需要的栖身之地。他们期望有一个舒适的、符合自己生活习惯方式的住宿环境,并能得到家政化、个性化的热情周到的服务,得到满意的物质和精神享受。与一般酒店相比较,酒店公寓以长住客户居多,所以对最主要的产品——客房服务要求甚高,客观上也决定了酒店公寓必须加强对客房服务的管理。

1. 客房保安服务

为客户创造一个安全的住宿环境,使客户的人身和财物的安全得到保障,作为以长包房客户居多的酒店公寓,因客户长期居住,财物较多,警惕性相应比散客低,所以对酒店公寓的安全要求也更高。客房的设备装置应充分考虑客户安全的因素,客房服务及管理上也应保证客户人身财物安全,如客房钥匙控制,客房层走道安全,客房内安全与紧急事故预防及处理,消防安全等。客房服务部不仅要以干净舒适的客房以及服务人员的热情好客态度、娴熟的服务技巧来满足客户的各种需求,使其乘兴而来,满意而归,而且还要极其重视客户的一个最基本需求——安全和私密性。酒店公寓有义务和责任

为客户提供安全和私密性保护,以满足客户对安全的期望。

(1) 客房内的安全

客房是客户暂居的主要场所和客户财物的存放处,所以房内安全至关重要。为防止外来的侵袭,客房门上必须有安全装置,其中包括能双锁的门锁、安全链以及广角窥视眼。客房内的各种电气设备都应保证安全。卫生间的地面以及浴缸都应有防滑措施,客房内的茶具以及卫生间内的漱口杯及水杯都应及时、彻底消毒。应定期检查家具的牢固程度,尤其是卧床与椅子,使客户免遭伤害。在客房桌上应展示有关安全问题的专门告示或须知,告诉客户如何安全使用客房内的设备与装置、各种安全装置的作用、出现紧急情况时所用的联络电话号码及应采取的行动。告示或须知还应提醒客户不要随便将房号告诉其他客户和任何陌生人,防备不良分子假冒酒店公寓员工进入客房,以及如何识别等。

酒店公寓其他部门员工应遵循有关规程协助确保客房的安全。客房服务人员在清扫客房时,必须让房门开着,并注意不能将客房钥匙随意丢在清洁车上。在清扫工作中,还应检查客房里的各种安全装置,如有损坏应及时报告保安部。引领客户进房的行李员应介绍安全装置的作用和使用方法,并提请客户阅读桌上展示的有关安全的告示或须知。前厅接待处、问询处及电话总机的工作人员应遵循为住客保密的原则,绝不能主动将客户的情况告诉不明身份的访客。

为保证客房的安全,严格的钥匙控制系统是必不可少的。钥匙丢失、随意发放、私自复制或被盗等都会给酒店公寓带来严重的安全问题与损失、客房服务员所掌握的客房钥匙不能随意丢放在工作车上或插在正在打扫的客房的门锁上,客房钥匙应随身携带。区域通用钥匙通常发给有关的客房服务员供工作时使用,完成工作后应及时收回。客房部每日记录钥匙发放及使用的情况,如发放人、使用人、发放及归还时间等,并由领用人签字。

(2) 客房走道安全

客房走道由保安进行日常巡视。在巡视中,应注意走道上有无徘徊的外来陌生人及不应该进入客房或客房区的酒店公寓员工,也应注意客房的门是否锁好。如发现某客房的门虚掩着,应礼貌地提醒客户关上门,如客户不在房内,就直接进入客房检查是否有不正常的现象。然而单靠保安人员巡视来保证客房走道安全是远远不够的,还应明确要求客房区域的员工要随时注意可疑的人、物,如发现不正常情况应及时向保安部报告。

同时,酒店公寓也应注意客房走道的照明必须正常,地毯铺设必须平坦,以保证客户行走安全。酒店公寓的监控中心应 24 小时值勤,发现异常情况立即通知巡逻岗赶赴现场。

(3) 客户伤病处理

酒店公寓应有各种措施,预防客户受伤病之害。一旦客户受伤或生病,应有紧急处理的办法及能胜任抢救工作的人员。员工在任何场合发现伤病客户应立即向保安或值班经理报告,尤其是客房部的服务员及管理人员在工作中应随时注意是否有伤病客户。对直到下午还挂有“请勿打扰”牌的房间客户,要通过电话或进房询问。电话总机也要注意伤病客户来电求助。

(4) 火警的预防及紧急处理

酒店公寓应有完整的防火安全计划。计划包括下列内容:

- a. 成立防火安全委员会;
- b. 制定日常防范措施与检查方法,以及各工作岗位人员在火警中的职责和任务;
- c. 制定火警紧急疏散计划:客户和员工如何疏散,重要的财产及资金如何保护及安置;
- d. 防火、灭火设备及用具的配备、维修保养及更换,训练职工掌握使用操作的知识与技能;
- e. 定期举行义务消防队伍消防演习。

客房服务部应对住店客户加强防火知识宣传。在客房内放置防火知识宣传材料,在客房门后张贴火灾时通向安全门的示意图。

在酒店公寓发生火警时,由总机向消防部门报警并通过紧急广播系统告诉客户和员工。火势严重时,应响起警铃,要求客户和职工通过紧急出口及安全楼梯离开大楼。行李员将所有电梯放到底层,并禁止客户使用。前厅接待人员在底层安全梯出口处迎领疏散客户到集合地点,尽量使客户保持安静,有秩序,重点照顾老弱病残者。保安人员应把守现场,禁止非获准人员进入现场,密切注视利用机会来偷盗及从事其他犯罪活动的人。

2. 客房保洁服务

客户对客房最基本的要求:窗明几净,地面、墙面无灰尘、无污垢,长包房床单、枕套按租赁合同定期更换,散客房按规定更换。客户对卫生间的清洁要求更高,地面、墙面清洁无污,卫生洁具尽量洁净,坐便器也每日消毒,手巾、面巾、浴巾、脚垫巾则

根据租赁合同的要求来更换。

一般说来,酒店公寓的日常清洁保养工作分两种,一是对长包房的服务,二是对散客房的服务。长包房按租赁合同提供相应服务,散客则与一般酒店相同。但不管是长包房,还是散客房,在工作内容和质量控制上都是相似的。

(1) 制定清洁整理客房标准及程序

客房清洁卫生工作是客房服务部服务管理的重要内容。清洁卫生工作的好坏,常常是服务质量和管理水平的综合反映,也是客户较敏感的问题,应该引起高度重视,并严格按照服务规程制定的标准、要求来进行管理和检查。与清洁整理客房有关的标准可以分为好多方面。总的说来,它们都以酒店公寓的经营方针和市场为依据,具体地说,应考虑如下因素:

- a. 操作标准;
- b. 布置规格;
- c. 整洁状况;
- d. 每层楼的客房数;
- e. 工作区域的状况,如客房面积的大小、家具摆设繁简、外界环境影响等;
- f. 住店客户的特点,如客户来自的地区、身份地位、生活习惯等;
- g. 员工的熟练程度;
- h. 服务器具的配备。

(2) 清洁整理客房的内容程序以及规范与要求

整理客房又称做房。它包括如下几个方面的工作内容。

a. 整理,即按规格和要求,整理和铺放客户使用过的床铺;整理客户使用过后的各种用品、用具;整理客户散乱摆放的个人衣物、用品。

b. 打扫除尘:用扫把清扫地面;用吸尘器吸去地毯、软座椅上的灰尘;用抹布揩擦门框、窗台、桌柜、灯罩、电视机等家具设备;倒掉烟灰缸中的烟灰、纸篓里的废物。

c. 擦洗卫生间:整理各种卫生用品及客户用具;倒去脏纸污物;擦洗卫生洁具;擦洗四周瓷砖墙面及地面。

d. 更换及补充用品;

e. 检查设备。

如果是有住客的客房，还要做好客房晚间服务，如倒烟灰、垃圾，整理用品、用具，做好夜床、拉上窗帘并打开床头灯等服务。

(3) 客房卫生质量检查

检查客房又称查房。一般说来，查房制度应包括以下内容。

a. 服务员自查：服务员在整理客房完毕并交领班检查之前，应对客房设备的完好、环境的整洁、物品的布置等作自我检查。这些在服务员的日常工作程序中要予以规定。它可以加强员工的责任心，提高客房的合格率和增进工作环境的和谐。

b. 领班查房：领班查房是继服务员自查后的第一道关，往往也是最后一道关。因为经检查认为合格后就能报给前台出租给客户，所以这道关责任重大，需要由训练有素的员工来充任。领班查房的作用有：拾遗补漏；帮助指导；督促考察；控制调节等。

c. 经理查房：这是了解工作现状、控制服务质量最为可靠而有效的方法。对于客房服务部经理来说，通过查房可以加强与基层员工的联系并更多地了解客户的意见，这对于改善管理和服务非常有益。

3. 客房礼仪服务

(1) 客房服务人员应着装整洁，注意仪表仪容。

(2) 始终保持礼貌服务，注意礼节，任何时候对客户都热情接待。

(3) 遇到客户主动问好，在与客户相遇时要主动让出走道。

(4) 客户有询问，热情、主动、周到、帮助解答，必要时引领客户。

(5) 客房服务人员要始终注意目光语、体姿语的恰当使用，给客户留一个良好的印象。

(6) 进入客房服务必须轻轻叩门，征得客户同意方可进入房内，退出客房时应礼貌地向客户告别，并随手带房门。

(7) 在客户面前不闲聊、不嬉闹，应保持庄重亲和礼仪。

(8) 根据营销公关的要求做好标准服务。

四、康乐服务

康乐服务作为酒店公寓的一个营业部门，不仅为酒店公寓增加经济效益，而且是酒店公寓评星级的必备条件之一。在以长包房为主的酒店公寓里，其客户大多为长住客。为满足健身健美的需求，他（她）们会经常光临。