

拿来即用、立竿见影

酒店精细化、规范化管理操作指南

酒店服务 精细化管理 全案 (第2版)

王宏 编著

12大酒店部门设计 12大酒店部门权责 248个酒店岗位职责

353个酒店服务流程 353个酒店服务规范



本书精华本 图文并茂 方便实用



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

[附赠光盘]



弗布克精细化管理全案系列

酒店服务 精细化管理全案

(第2版)

王 宏 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务精细化管理全案 / 王宏编著. — 2 版. —
北京: 人民邮电出版社, 2012. 4
(弗布克精细化管理全案系列)
ISBN 978-7-115-27696-4

I. ①酒… II. ①王… III. ①饭店—商业服务②饭店—
—企业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 035129 号

内 容 提 要

本书通过大量的流程、规范、表单和文案样例,详细地介绍了酒店公关营销部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、管家部、人事部、行政部、财务部、采购部、工程部、保安部共 12 大部门的组织结构、部门权责、岗位职责、服务流程与服务规范,可以帮助酒店经营者真正实现各项服务的精细化目标,具有很强的可操作性。

本书适合酒店经营管理人员、酒店服务人员以及酒店业培训师、咨询师、高校相关专业师生阅读和使用。

弗布克精细化管理全案系列 酒店服务精细化管理全案 (第 2 版)

-
- ◆ 编 著 王 宏
责任编辑 刘 盈
执行编辑 贾璐帆
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 46.5 2012 年 4 月第 2 版
字数: 380 千字 2012 年 4 月北京第 1 次印刷
ISBN 978-7-115-27696-4
-

定 价: 108.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

“弗布克精细化管理全案系列”图书旨在通过职位说明、流程、制度、工具和文案“五位一体”的整合，将职责、任务落实到具体的岗位和具体的人员，从而形成具体的工作方案。

为了方便读者“拿来即用”、“改了能用”、“易于套用”，我们对图书各部分的内容都进行了“模板化”设计，以方便读者结合本企业实际有针对性地修改、使用。

《酒店服务精细化管理全案（第2版）》是“弗布克精细化管理全案系列”图书中的一本。本书内容集系统性、可操作性、工具性、全案性和精细化于一体，从职位说明、服务流程、服务规范、表单和文案五个角度构建了酒店服务精细化管理的全套方案。

在《酒店服务精细化管理全案（第1版）》中，作者详细地叙述了酒店公关营销部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、管家部、人事部、行政部、财务部、采购部、工程部、保安部共12大部门的组织结构、部门权责、岗位职责、服务流程与服务规范，几乎涵盖了酒店管理及服务的全部工作内容。

《酒店服务精细化管理全案》（第1版）出版近三年来，赢得了数十万读者的广泛关注，已成为广大企业读者的常备工具书。众多读者对本书的针对性、实用性、方便性、专业性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题也提出了客观的意见和修改建议。

在此基础上，第2版做了如下修订和补充。

1. 梳理了酒店各部门的组织结构、权责划分与岗位职责，补充有关酒店总经办的相关内容，可有效帮助企业优化人员配置，实现合理授权与分工，提高员工工作绩效。

2. 补充了酒店大堂副理、前厅预订处、布草房、质检办等酒店重点管理区域的服务流程与规范，将酒店管理和服务工作细化到底，帮助酒店进一步实现精细化管理。

3. 补充了酒店贴身管理服务项目，给出了贴身管家的岗位职责、服务流程与规范，切实帮助酒店提高服务档次，提升服务水平。

4. 更新、完善了前厅部、客房部、管家部、人事部等各大部门的服务流程与规范，使得酒店各部门管理、服务工作更加规范化、合理化，读者可以根据本书提供的各项流程

与规范,全面开展酒店服务精细化管理工作。

5. 充分考虑读者的建议,对书中部分内容进行了图表化处理,以方便读者阅读和使用。

通过上述修订、完善,本书共设计有248个酒店岗位职责、353个酒店服务流程、353个酒店服务规范。设计的这些内容,不但构建了酒店服务精细化管理的内容框架,而且形成了酒店服务精细化管理的内容体系。

在使用本书时,读者可根据酒店的实际情况和工作的具体要求,对书中提及的组织结构、部门责权、岗位职责、服务流程与规范修改套用,使其更加符合酒店实际,从而提高酒店服务精细化管理的实际工作效果。同时,本书编者还精心为读者准备了配套光盘,光盘内收录书中部分内容,并将书中某些工具表单根据实际需要适当放大,以方便读者打开光盘后无需任何调整即能打印并使用。

在本书修订的过程中,孙立宏、孙宗坤、刘井学、杨扬、郁延娜、阎晓霞、刘伟、董建华、金青龙、余江、李成鹤、赵恩花负责资料的收集和整理,邓长发、廖应涵、王建霞、庄惠欢、李苏洋、王玉凤、任玉珍、唐娟、宫小龙、唐路路、张春、马超负责图表的编排,刘俊敏、王海燕参与修订了本书的第1章,姜曦、姜巧萍参与修订了本书的第2章,韩伟静、李雯参与修订了本书的第3章,袁燕华、姚小凤参与修订了本书的第4章,王淑燕、翟振芳参与修订了本书的第5章,王景峰、高春燕参与修订了本书的第6章,袁照烈、叶亚宁参与修订了本书的第7章,程淑丽、赵雯参与修订了本书的第8章,张俊娟、张小琴参与修订了本书的第9章,王德敏、王淑敏参与修订了本书的第10章,李育蔚、王兰会参与修订了本书的第11章,金成哲、黄成日参与修订了本书的第12章,安丰文、周福参与修订了本书的第13章,全书由王宏统撰定稿。

目 录

第 1 章 酒店服务流程与规范	1
1.1 流程与流程再造	3
1.1.1 流程的概念	3
1.1.2 流程再造	3
1.2 酒店服务流程与规范设计	3
1.2.1 酒店服务流程与规范设计的基础	3
1.2.2 酒店实施服务流程与规范的意义	3
1.2.3 酒店服务流程与规范设计的原则	4
1.2.4 酒店服务流程与规范设计的模板	5
第 2 章 公关营销部服务流程与规范	7
2.1 公关营销部组织结构与责权	9
2.1.1 公关营销部组织结构	9
2.1.2 公关营销部责权	10
2.2 公关营销部各岗位职责	11
2.2.1 公关营销总监岗位职责	11
2.2.2 公关营销部经理岗位职责	12
2.2.3 经理助理岗位职责	13
2.2.4 销售主管岗位职责	14
2.2.5 公关主管岗位职责	15
2.2.6 旅行社销售专员岗位职责	16
2.2.7 商务销售专员岗位职责	17
2.2.8 长包房销售专员岗位职责	18
2.2.9 会议销售专员岗位职责	19
2.2.10 宴会销售专员岗位职责	20
2.2.11 市场调研专员岗位职责	21

2.2.12	广告策划专员岗位职责	22
2.2.13	公关专员岗位职责	23
2.2.14	美工岗位职责	24
2.3	销售处服务流程与规范	25
2.3.1	介绍酒店设施服务流程与规范	25
2.3.2	客户实地拜访服务流程与规范	26
2.3.3	销售合同签订服务流程与规范	27
2.3.4	销售订单跟进服务流程与规范	28
2.3.5	客户挂账要求服务流程与规范	29
2.3.6	旅行社销售服务流程与规范	30
2.3.7	长包房销售服务流程与规范	32
2.3.8	商务客户销售服务流程与规范	34
2.3.9	会议客户销售服务流程与规范	35
2.3.10	宴会客户销售服务流程与规范	37
2.3.11	客户生日赠送服务流程与规范	39
2.4	公关处服务流程与规范	40
2.4.1	市场计划制订服务流程与规范	40
2.4.2	公关广告策划服务流程与规范	41
2.4.3	大中型活动安排服务流程与规范	42
2.4.4	新闻发布会组织服务流程与规范	44
2.4.5	宣传材料制作发放服务流程与规范	45
2.4.6	公关突发事件处理服务流程与规范	46
2.4.7	媒体/政府部门联络服务流程与规范	47
第3章	前厅部服务流程与规范	49
3.1	前厅部组织结构与责权	51
3.1.1	前厅部组织结构	51
3.1.2	前厅部责权	52
3.2	前厅部各岗位职责	53
3.2.1	客务总监岗位职责	53
3.2.2	前厅部经理岗位职责	54
3.2.3	大堂副理岗位职责	56
3.2.4	预订主管岗位职责	57

3.2.5 接待主管岗位职责	58
3.2.6 礼宾主管岗位职责	59
3.2.7 车队队长岗位职责	60
3.2.8 商务中心主管岗位职责	61
3.2.9 话务中心主管岗位职责	62
3.2.10 接待领班岗位职责	63
3.2.11 礼宾领班岗位职责	64
3.2.12 商场领班岗位职责	65
3.2.13 商务中心领班岗位职责	66
3.2.14 话务中心领班岗位职责	67
3.2.15 预订专员岗位职责	68
3.2.16 接待员岗位职责	69
3.2.17 门童岗位职责	70
3.2.18 行李员岗位职责	71
3.2.19 机场代表岗位职责	72
3.2.20 服务员岗位职责	73
3.2.21 营业员岗位职责	74
3.2.22 话务员岗位职责	75
3.2.23 调度员岗位职责	76
3.2.24 司机岗位职责	77
3.3 大堂副理服务流程与规范	78
3.3.1 大堂副理 VIP 客人服务流程与规范	78
3.3.2 客人投诉处理服务流程与规范	79
3.3.3 火灾突发应对服务流程与规范	80
3.3.4 突然停电应对服务流程与规范	81
3.3.5 客人突然生病应对服务流程与规范	82
3.3.6 客人意外受伤应对服务流程与规范	83
3.3.7 给住店客人过生日服务流程与规范	84
3.3.8 客人超额消费催收服务流程与规范	85
3.4 预订处服务流程与规范	86
3.4.1 预订管理工作服务流程与规范	86
3.4.2 到店预订服务流程与规范	87
3.4.3 电话预订服务流程与规范	88

3.4.4	电传、传真或信函预订服务流程与规范	90
3.4.5	网络预订服务流程与规范	91
3.4.6	担保预订服务流程与规范	92
3.4.7	超额预订处理服务流程与规范	93
3.4.8	取消预订处理服务流程与规范	93
3.4.9	预订更改处理服务流程与规范	94
3.4.10	VIP 预订服务流程与规范	95
3.4.11	会议预订服务流程与规范	96
3.4.12	宴会预订服务流程与规范	97
3.4.13	旅游团队预订服务流程与规范	98
3.4.14	No-show 预订服务流程与规范	99
3.5	接待服务流程与规范	100
3.5.1	早班接待服务流程与规范	100
3.5.2	中班接待服务流程与规范	102
3.5.3	晚班接待服务流程与规范	104
3.5.4	散客接待服务流程与规范	105
3.5.5	旅游团队接待服务流程与规范	106
3.5.6	会议接待服务流程与规范	107
3.5.7	VIP 接待服务流程与规范	109
3.5.8	换房处理服务流程与规范	110
3.5.9	客人退房服务流程与规范	111
3.5.10	客用保险箱服务流程与规范	112
3.5.11	场站接待服务流程与规范	113
3.5.12	访客留言处理服务流程与规范	114
3.5.13	住客留言处理服务流程与规范	115
3.5.14	访客留物转交服务流程与规范	116
3.5.15	住客留物转交服务流程与规范	116
3.5.16	客人委托代寄服务流程与规范	117
3.5.17	客人委托代取服务流程与规范	118
3.5.18	客人投诉处理服务流程与规范	119
3.6	礼宾服务流程与规范	120
3.6.1	迎宾服务流程与规范	120
3.6.2	机场送机服务流程与规范	121

3.6.3	预订出租车服务流程与规范	122
3.6.4	散客入店行李服务流程与规范	123
3.6.5	团队入店行李服务流程与规范	124
3.6.6	散客离店行李服务流程与规范	125
3.6.7	团队离店行李服务流程与规范	126
3.6.8	行李寄存发放服务流程与规范	127
3.7	话务中心服务流程与规范	128
3.7.1	叫醒服务流程与规范	128
3.7.2	转接电话服务流程与规范	129
3.7.3	电话免打扰服务流程与规范	130
3.7.4	电话咨询服务流程与规范	130
3.7.5	长途开通服务流程与规范	131
3.7.6	火警电话处理流程与规范	131
3.7.7	停电话务处理流程与规范	132
3.8	商务中心服务流程与规范	133
3.8.1	提供复印服务流程与规范	133
3.8.2	传真收发服务流程与规范	134
3.8.3	提供打印服务流程与规范	135
3.8.4	提供秘书服务流程与规范	136
3.8.5	借用物品服务流程与规范	137
3.8.6	出租计算机服务流程与规范	138
3.8.7	会议室租用服务流程与规范	139
3.8.8	票务委托服务流程与规范	140
3.9	商场服务流程与规范	141
3.9.1	商场招租服务流程与规范	141
3.9.2	商品进货服务流程与规范	142
3.9.3	柜台营业服务流程与规范	143
3.9.4	商场导购服务流程与规范	144
3.9.5	商场售后服务流程与规范	145
3.9.6	客人换货服务流程与规范	146
3.9.7	商场盘点服务流程与规范	147
3.10	车队服务流程与规范	148
3.10.1	车辆管理服务流程与规范	148

3.10.2 应急用车服务流程与规范	150
3.10.3 值班室管理服务流程与规范	150

第4章 客房部服务流程与规范

4.1 客房部组织结构与责权	155
4.1.1 客房部组织结构	155
4.1.2 客房部责权	156
4.2 客房部各岗位职责	157
4.2.1 客房部经理岗位职责	157
4.2.2 客房中心主管岗位职责	158
4.2.3 楼层主管岗位职责	159
4.2.4 楼层领班岗位职责	160
4.2.5 客房文员岗位职责	161
4.2.6 安全检查员岗位职责	162
4.2.7 客房服务员岗位职责	163
4.3 楼层服务流程与规范	164
4.3.1 早班楼层服务流程与规范	164
4.3.2 中班楼层服务流程与规范	165
4.3.3 夜班楼层服务流程与规范	166
4.3.4 接听电话服务流程与规范	167
4.3.5 物品发放服务流程与规范	167
4.4 客房服务流程与规范	168
4.4.1 客房中心服务流程与规范	168
4.4.2 敲门进房服务流程与规范	169
4.4.3 送欢迎茶服务流程与规范	171
4.4.4 做床服务流程与规范	172
4.4.5 开夜床服务流程与规范	173
4.4.6 加床服务流程与规范	175
4.4.7 擦鞋服务流程与规范	176
4.4.8 住房清洁服务流程与规范	177
4.4.9 退房检查服务流程与规范	179
4.4.10 退房清洁服务流程与规范	180
4.4.11 看护婴儿服务流程与规范	183

4.4.12	VIP 客房服务流程与规范	184
4.4.13	遗留物品处理服务流程与规范	185
第5章 餐饮部服务流程与规范		187
5.1	餐饮部组织结构与责权	189
5.1.1	餐饮部组织结构	189
5.1.2	餐饮部责权	190
5.2	餐饮部各岗位职责	191
5.2.1	餐饮总监岗位职责	191
5.2.2	餐饮部经理岗位职责	192
5.2.3	行政总厨岗位职责	194
5.2.4	餐饮部副经理岗位职责	195
5.2.5	中餐厨师长岗位职责	197
5.2.6	西餐厨师长岗位职责	198
5.2.7	中餐厅经理岗位职责	199
5.2.8	宴会厅经理岗位职责	200
5.2.9	西餐厅经理岗位职责	202
5.2.10	咖啡厅经理岗位职责	203
5.2.11	酒吧经理岗位职责	205
5.2.12	送餐经理岗位职责	206
5.2.13	管事经理岗位职责	207
5.2.14	中餐厅领班岗位职责	208
5.2.15	宴会厅领班岗位职责	209
5.2.16	西餐厅领班岗位职责	210
5.2.17	咖啡厅领班岗位职责	211
5.2.18	酒吧领班岗位职责	212
5.2.19	管事领班岗位职责	213
5.2.20	中厨切配厨师岗位职责	214
5.2.21	中厨砧板厨师岗位职责	215
5.2.22	中厨打荷厨师岗位职责	216
5.2.23	中厨冷菜厨师岗位职责	217
5.2.24	中厨炉灶厨师岗位职责	218
5.2.25	中厨面点厨师岗位职责	219

5.2.26	西厨初加工、切配厨师岗位职责	220
5.2.27	西厨冻房厨师岗位职责	221
5.2.28	西厨热厨房厨师岗位职责	222
5.2.29	西饼房厨师岗位职责	223
5.2.30	划菜员岗位职责	224
5.2.31	迎宾员岗位职责	225
5.2.32	服务员岗位职责	226
5.2.33	传菜员岗位职责	227
5.2.34	酒水员岗位职责	228
5.2.35	调酒师岗位职责	229
5.2.36	订餐员岗位职责	230
5.2.37	送餐员岗位职责	231
5.2.38	外卖服务员岗位职责	232
5.2.39	洗碗工岗位职责	233
5.2.40	勤杂工岗位职责	234
5.2.41	物资管理员岗位职责	235
5.3	中餐厅服务流程与规范	236
5.3.1	预订服务流程与规范	236
5.3.2	摆台服务流程与规范	237
5.3.3	领位服务流程与规范	239
5.3.4	点菜服务流程与规范	240
5.3.5	小毛巾服务流程与规范	241
5.3.6	点酒水服务流程与规范	242
5.3.7	传菜服务流程与规范	243
5.3.8	斟酒服务流程与规范	244
5.3.9	客桌清洁服务流程与规范	245
5.3.10	更换餐盘服务流程与规范	245
5.3.11	餐后甜食服务流程与规范	246
5.3.12	香烟服务流程与规范	247
5.3.13	更换烟缸服务流程与规范	248
5.3.14	开具发票服务流程与规范	248
5.3.15	向客人道别服务流程与规范	249
5.3.16	为儿童服务的服务流程与规范	249

5.3.17 打烊前订单确认服务流程与规范	250
5.4 中餐厨房服务流程与规范	251
5.4.1 原料加工服务流程与规范	251
5.4.2 上浆工作服务流程与规范	252
5.4.3 打荷工作服务流程与规范	253
5.4.4 冷菜制作服务流程与规范	254
5.4.5 热菜烹调服务流程与规范	254
5.4.6 面点制作服务流程与规范	255
5.4.7 划菜工作服务流程与规范	256
5.4.8 问题菜点处理服务流程与规范	256
5.5 西餐厅服务流程与规范	257
5.5.1 摆台服务流程与规范	257
5.5.2 点菜服务流程与规范	258
5.5.3 取菜服务流程与规范	259
5.5.4 酒水服务流程与规范	260
5.5.5 上菜服务流程与规范	261
5.5.6 餐间服务流程与规范	262
5.5.7 餐后酒服务流程与规范	263
5.5.8 自助餐服务流程与规范	264
5.6 西餐厨房服务流程与规范	266
5.6.1 冷菜制作服务流程与规范	266
5.6.2 西饼制作服务流程与规范	267
5.7 宴会厅服务流程与规范	268
5.7.1 宴会准备服务流程与规范	268
5.7.2 房间检查服务流程与规范	269
5.7.3 中餐宴会服务流程与规范	270
5.7.4 西餐宴会服务流程与规范	272
5.7.5 自助餐宴会服务流程与规范	274
5.7.6 酒会服务流程与规范	275
5.7.7 冷餐会服务流程与规范	276
5.7.8 会议服务流程与规范	278
5.7.9 签字仪式服务流程与规范	279
5.7.10 贵宾休息室服务流程与规范	280

5.8 酒吧服务流程与规范	280
5.8.1 营业前准备服务流程与规范	280
5.8.2 点酒工作服务流程与规范	283
5.8.3 推销酒水服务流程与规范	283
5.8.4 调酒或饮料服务流程与规范	284
5.8.5 为客人验酒服务流程与规范	285
5.8.6 开瓶服务流程与规范	285
5.8.7 斟酒服务流程与规范	287
5.9 咖啡厅服务流程与规范	288
5.9.1 摆台服务流程与规范	288
5.9.2 上菜单服务流程与规范	290
5.9.3 早餐服务流程与规范	290
5.9.4 蛋糕预订服务流程与规范	292
5.9.5 咖啡制作服务流程与规范	293
5.9.6 中国茶制作服务流程与规范	294
5.9.7 英国茶制作服务流程与规范	294
5.9.8 甜品服务流程与规范	295
5.9.9 雪茄烟服务流程与规范	296
5.10 送餐服务流程与规范	297
5.10.1 客房送餐服务流程与规范	297
5.10.2 外卖活动服务流程与规范	298
5.11 管事处服务流程与规范	299
5.11.1 清洁水槽服务流程与规范	299
5.11.2 洗碗机管理服务流程与规范	300
5.11.3 餐具破损控制管理服务流程与规范	301
第6章 康乐部服务流程与规范	303
6.1 康乐部组织结构与责权	305
6.1.1 康乐部组织结构	305
6.1.2 康乐部责权	306
6.2 康乐部各岗位职责	307
6.2.1 康乐部经理岗位职责	307
6.2.2 经理助理岗位职责	309

6.2.3	娱乐中心经理岗位职责	310
6.2.4	健身中心经理岗位职责	311
6.2.5	健美中心经理岗位职责	313
6.2.6	歌舞厅主管岗位职责	314
6.2.7	游艺厅主管岗位职责	316
6.2.8	棋牌室主管岗位职责	317
6.2.9	台球厅主管岗位职责	319
6.2.10	网球场主管岗位职责	320
6.2.11	保龄球馆主管岗位职责	321
6.2.12	高尔夫球练习场主管岗位职责	322
6.2.13	游泳馆主管岗位职责	323
6.2.14	健身房主管岗位职责	324
6.2.15	美发室主管岗位职责	326
6.2.16	美容室主管岗位职责	327
6.2.17	按摩室主管岗位职责	328
6.2.18	桑拿房主管岗位职责	329
6.2.19	歌舞厅迎宾员岗位职责	330
6.2.20	歌舞厅音响师岗位职责	331
6.2.21	游艺厅换币员岗位职责	332
6.2.22	高尔夫练习场球童岗位职责	333
6.2.23	游泳馆救生员岗位职责	334
6.2.24	水质净化员岗位职责	335
6.2.25	健身房教练员岗位职责	336
6.2.26	营业点服务员岗位职责	337
6.2.27	发型师岗位职责	338
6.2.28	发型师助理岗位职责	339
6.2.29	美容师岗位职责	340
6.2.30	美容师助理岗位职责	341
6.2.31	按摩师岗位职责	342
6.2.32	足疗师岗位职责	343
6.2.33	钟点房服务员岗位职责	344
6.2.34	搓澡工岗位职责	345

6.3	娱乐中心服务流程与规范	346
6.3.1	音乐茶座服务流程与规范	346
6.3.2	KTV包房服务流程与规范	347
6.3.3	歌舞厅服务流程与规范	348
6.3.4	网球场服务流程与规范	349
6.3.5	台球厅服务流程与规范	350
6.3.6	棋牌室服务流程与规范	351
6.3.7	游艺厅服务流程与规范	352
6.3.8	保龄球馆服务流程与规范	353
6.3.9	高尔夫练习场服务流程与规范	354
6.4	健身中心服务流程与规范	355
6.4.1	游泳馆服务流程与规范	355
6.4.2	健身房服务流程与规范	357
6.4.3	溺水处理服务流程与规范	358
6.5	健美中心服务流程与规范	359
6.5.1	桑拿室服务流程与规范	359
6.5.2	按摩室服务流程与规范	360
6.5.3	足疗室服务流程与规范	361
6.5.4	休息厅服务流程与规范	362
6.5.5	美容室服务流程与规范	363
6.5.6	美发室服务流程与规范	364
6.5.7	修甲室服务流程与规范	365
第7章	管家部服务流程与规范	367
7.1	管家部组织结构与责权	369
7.1.1	管家部组织结构	369
7.1.2	管家部责权	370
7.2	管家部各岗位职责	371
7.2.1	管家部经理岗位职责	371
7.2.2	公共区域主管岗位职责	372
7.2.3	洗衣房主管岗位职责	373
7.2.4	贴身管家岗位职责	374
7.2.5	保洁领班岗位职责	376