

服务业精细化管理系列丛书

酒店客房规范化

作业流程·服务细节·疑难解答

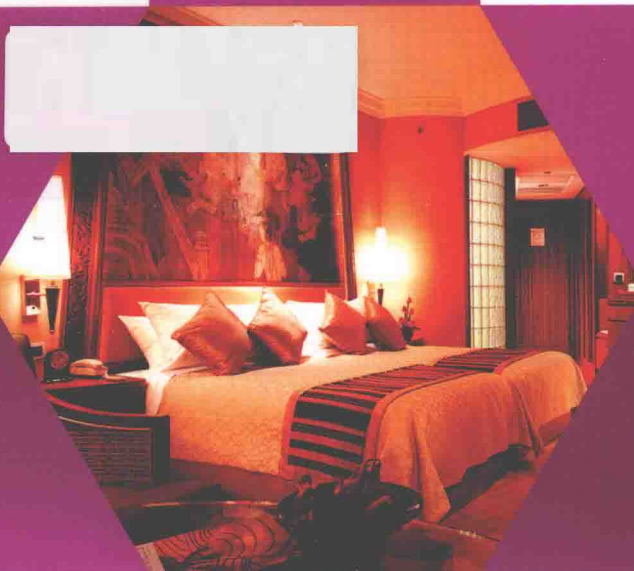
图解版

田均平 主编

• 精细化管理遵循“为顾客准备好想要的东西、在顾客需要的时间和地点提供价值、不浪费顾客的时间”的原则，要求把服务做到位、做得好，以便吸引顾客。

• 精细化管理是将管理工作制度化、格式化、程序化，强调执行力，也就是细分服务对象、职能和岗位，细分每一项具体工作，并落实到各个具体的环节中。

• 精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。



SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

服务业精细化管理系列丛书

酒店客房 规范化

作业流程·服务细节·疑难解答

图解版

田均平 主编

SPM

南方出版传媒
广东人民出版社
·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房规范化作业流程·服务细节·疑难解答 (图解版) /
田均平主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 12
服务业精细化管理系列丛书
ISBN 978 - 7 - 5454 - 3613 - 6

I. ①酒… II. ①田… III. ①饭店 - 客房 - 商业管理 - 图解
IV. ①F719.2 - 64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 232156 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	11.25 2 插页
字数	183 000 字
版次	2014 年 12 月第 1 版
印次	2014 年 12 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3613 - 6
定价	32.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前言

精益生产管理技术在制造型企业已得到广泛应用。随着经济的发展，精益思想逐渐渗透到社会的各个层面，日益受到人们的关注。近年来，有关精益管理在服务业，特别是传统服务业，如酒店、餐饮、零售、汽车等服务企业如何运用的话题越来越多。

服务业的精益管理更多的是继承精益生产管理的理念，而非精益生产管理模式。换句话说，精益服务管理是以用尽可能少的投入来获取尽可能多的产出，最大限度地满足客户需求为基本目标的一种管理方法。因而，准确地说“精益服务管理”应被称为“精细化服务管理”。

虽然目前服务业精益管理尚无统一的模式可循，但是本着“精细化服务管理”的基本理念在服务业开展精益管理，也应遵循“为顾客准备好想要的东西；在顾客需要的时间和地点提供价值；不浪费顾客的时间”的原则。服务业是一个管理复杂的行业，其员工多、岗位多、工种多、要求多，管理起来相应地就要费时、费心、费力，若不实施精细化管理，则难以把服务做到位、做得好，也就难以吸引顾客。

精细化管理是将管理工作制度化、格式化、程序化，强调执行力，也就是细分服务对象、细分职能和岗位、细化分解每一项具体工作，并落实到具体的环节中。“精”可以理解为更好、更优，精益求精；“细”可以解释为更加具体，细针密缕，细大不捐。精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。

然而，对于一些服务型企业来说，要做到精细化管理谈何容易！许多服务业的创业者、管理者在管理上茫然无措，从而造成成本居高不下、员工总是留不住、每天忙忙碌碌却收益不高等情况出现。

基于此，我们组织编写了“服务业精细化管理系列”丛书。本套丛书涵盖七个方面：便利门店、酒店前厅、酒店客房、酒楼餐厅、汽车4S店、保险销

售、休闲娱乐中心。

《酒店客房规范化作业流程·服务细节·疑难解答》(图解版)由作业流程、服务细节、疑难解答三大模块组成。

◇作业流程。将酒店客房经营中一些常用的管理流程、工作流程等予以清晰的展示,步骤清晰,一看就懂。

◇服务细节。服务细节则是对酒店客房作业流程中需要注意的细节的具体分析指导,以弥补作业流程没有具体讲解分析的内容。

◇疑难解答。疑难解答则是对酒店客房作业流程中经常遇到的问题的一个解释分析,采用提问的形式进行解答,可以让读者直接找到解决问题的方法。

本书最大的特色是将文字图解化,有着大量的图示及解说,内容简单易懂。每章正文前均有一个本章的概括性图示,实现了全面的图解化。

“服务业精细化管理系列”丛书在编写过程中,参阅了大量文献及网上资料,在此,特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢。

目 录

第一章 酒店客房中心规范化作业流程·服务细节·疑难解答

客房中心可以称为控制指挥中心或协调中心。客房中心运作的好坏直接反映了部门管理的水平高低,客房中心的形象也最能反映整个部门的形象。因此,一支合格的客房中心工作队伍,也是部门系统管理成功的保证,反之则可能成为部门的累赘,成为经理的隐形“杀手”。

第一节 作业流程	3
流程01: 房态管理	3
流程02: 钥匙管理	4
流程03: 化妆包使用	5
第二节 服务细节	6
细节01: 住客来电要求叫醒服务	6
细节02: 住客来电要求保密	6
细节03: 住客来电要求买药	7
细节04: 托婴服务	8
细节05: 客房中心酒水管理	8
细节06: 客人喜好卡相关工作管理	9
第三节 疑难解答	9
问题01: 客房中心应如何与楼层沟通、协调	9
问题02: 客房中心应如何与前厅沟通、协调	10
问题03: 客房中心应如何与PA部沟通、协调	11
问题04: 客房中心应如何与工程部沟通、协调	12
问题05: 客房中心应如何与餐厅沟通、协调	12
问题06: 客房中心应如何与保安部沟通、协调	13

问题07: 客房中心应如何与桑拿沟通、协调	13
问题08: 客房中心应如何与财务部沟通、协调	14
问题09: 客房中心应如何与总公司沟通、协调	14
问题10: 客房中心应如何对CO时间进行控制	15
问题11: 客房中心应如何对楼层加床、加人、加麻将进行控制	15
问题12: 客房中心应如何对客需服务的时间进行控制	16
问题13: 客房中心应如何对拾遗物品进行控制	16
问题14: 客房中心应如何对暂存物品进行控制	17
问题15: 客房中心应如何对房态进行控制	17
问题16: 客房中心应如何对租借物品进行控制	18
问题17: 客房中心应如何对零售商品进行控制	18
问题18: 客房中心应如何对钥匙、通信工具进行控制	19
问题19: 客房中心应如何对钟点房、半日租、公司账房进行控制	19
问题20: 客房中心应如何对客衣、布草送洗、收回进行控制	20

第二章 酒店客房楼层服务规范化作业流程·服务细节·疑难解答

酒店客房楼层服务主要是负责房间清洁布置工作, 保证房间安全、清洁、整齐、美观, 为宾客创造一个优雅舒适的居住环境。同时, 负责检查客房房间设备运转情况, 发现损坏及时通知客房中心, 报有关部门维修。

第一节 作业流程	23
流程01: 开门服务	23
流程02: 住客房客人物品清洁	24
流程03: 客人遗留物品处理	25
流程04: 客房维修报告	26
流程05: 擦鞋服务	27
流程06: 布置婴儿床	28
流程07: 加床服务	28
流程08: 开夜床服务	29

流程09: 抹尘服务	30
流程10: 电水壶清洁	30
流程11: 冰箱化霜清洁	31
流程12: 窗帘的拆装重放	31
流程13: 酒水检查	32
流程14: 清洁客用卫生间	32
流程15: 楼层来访登记及超时来访的处理	33
流程16: 烟感报警处理	34
流程17: 火警事件的处理	35
流程18: 停电处理	36
流程19: 停水处理	37
流程20: 客人食物中毒事件处理	38
流程21: 防台风、暴雨处理	38
流程22: 发生瘟疫事件的处理	39
流程23: 楼层警铃的使用	39
流程24: 客房门虚掩的处理	40
第二节 服务细节	41
细节01: 住客房进入	41
细节02: 非住客房进入	42
细节03: 撤床服务	42
细节04: 中式铺床服务	43
细节05: 西式铺床服务	45
细节06: 走客房清扫	46
细节07: 住客房清扫	48
细节08: 空房清扫	49
细节09: 客房卫生间清扫	50
细节10: 客房抹尘	51
细节11: 客人租借物品	53
细节12: 晚间住客要求备用物品	54
细节13: 客房小酒吧服务	55

细节14: 擦鞋服务	56
细节15: 退房检查	56
细节16: 客人投诉处理	57
细节17: 客房实行五级检查	58
细节18: 客房门口区检查	59
细节19: 客房卧室检查	59
细节20: 客房浴室检查	61
细节21: 对客服务质量标准	63
细节22: 实行岗位责任制	64
细节23: 做好客房原始记录管理	65
细节24: 广泛征求客人意见	65
细节25: 客人投诉产生的原因	66
第三节 疑难解答	67
问题01: 如何为客人提供冰块供应服务	67
问题02: 如何处理“请勿打扰(DND)”房	67
问题03: 经多次敲门房间无应答, 但服务员刚一开门, 客人 却说: “怎么不敲门” 时怎么办	68
问题04: 如何清理维修房	68
问题05: 残疾人客房清扫	68
问题06: 如何清扫“蜜月客房”	69
问题07: 如何清扫贵宾房	70

第三章 酒店客房洗衣房规范化作业流程·服务细节·疑难解答

洗衣房是酒店中不可缺少, 且极为重要的一个部门, 是酒店形象、员工着装与仪表的重要保证。洗衣房主要职能是负责酒店客房布草、餐饮布草、员工制服、客衣等洗涤整理、发放及护理工作的部门, 并且负责布草制服的严格管理。

第一节 作业流程

流程01: 收取客衣	73
------------------	----

流程02: 标注衣物颜色及核对数量	73
流程03: 衣物检查	74
流程04: 衣物编码	74
流程05: 衣物发送	75
流程06: 折叠毛巾	76
流程07: 床单、被套、台布熨烫	77
流程08: 熨烫餐巾、枕套	77
流程09: 熨烫西服上衣	78
流程10: 熨烫西裤	79
流程11: 熨烫衬衣	80
流程12: 工衣洗涤	81
流程13: 布草洗涤	82
流程14: 客衣干洗	83
流程15: 客衣水洗	84
流程16: 客衣修补	85
流程17: 制服借用	85
流程18: 洗衣受损赔偿	86
流程19: 员工制服配给	87
流程20: 布草订购	87
流程21: 领用布草	88
流程22: 布草修补及报废处理	88
流程23: 布草盘点	88
流程24: 布草更换	89
流程25: 制服盘点	89
流程26: 制服检查、上架	90
流程27: 制服更换	91
第二节 服务细节	92
细节01: 洗衣机操作	92
细节02: 烘干机操作	93
细节03: 人像熨衣机操作	93

细节04: 连衣裙熨烫	94
细节05: 客衣检查标准	95
细节06: 布草洗涤常见问题	96
细节07: 不同衣物的熨烫温度	98
细节08: 影响水洗的要素	98
细节09: 污垢的类别	99
细节10: 洗衣房的消毒防菌措施	100
细节11: 设备维护项目	100
细节12: 布巾类的破损情况	101
细节13: 毛巾的折叠标准	102
细节14: 客衣质量的检查标准	102
细节16: 设备的日常保养	103
第三节 疑难解答	104
问题01: 客人投诉没有收到客衣怎么办	104
问题02: 客人投诉客衣被损坏应如何处理	105

第四章 酒店客房PA规范化作业流程·服务细节·疑难解答

PA即为Public Area（公共区域）的缩写。凡是公众有共享的活动区域都可以称之为公共区域。酒店除了住房之外，前来用餐、开会、参观旅游的客人络绎不绝。其往往只停留于公共区域，却理所当然地把它作为衡量整个酒店的标准。比起客房来，公共区域所面临的评判者更多。因此，对酒店来说，做好公共区域的清洁保养工作至关重要。

第一节 作业流程	109
流程01: 地面起蜡	109
流程02: 地面打蜡	110
流程03: 地面抛光	111
流程04: 吊灯清洁	112
流程05: 清洗椅子	112

流程06: 高压清洗机操作.....	113
流程07: 不锈钢装饰物清洗	113
流程08: 地毯抽洗.....	114
流程09: 地毯干泡清洗.....	115
流程10: 木质家具打蜡.....	115
流程11: 铜质器具保养.....	116
流程12: 地面拖地.....	116
流程13: 地面推尘.....	117
流程14: 清洗镜面.....	117
流程15: 吸尘	118
流程16: 清洁玻璃.....	119
流程17: 除五害.....	119
流程18: 日常电梯清洁.....	120
流程19: 绿化保养.....	121
流程20: 电梯保养.....	122
流程21: 客人遗留物品处理	123
第二节 服务细节	124
细节01: 楼梯清洗.....	124
细节02: 清洁墙纸.....	124
细节03: 烟缸清洁.....	125
细节04: 烟灰桶清洁	125
细节05: 灭火器清洁	126
细节06: 公共区域客用卫生间清洁	126
细节07: 员工卫生间清洁.....	128
细节08: 衣帽间清洁	129
细节09: 行政办公室清洁.....	129
细节10: 公共洗手间站岗跟踪服务	130
细节11: 绿植维护.....	130
细节12: 酒店清洁设备种类	131
细节13: 抹布擦拭方法	131

细节14: 吸尘器维修保养	132
第三节 疑难解答	133
问题01: 酒店常用的清洁剂有哪些	133
问题02: 如何更换花木	133
问题03: 如何布置宴会绿化	133
问题04: 如何清洁室内植物	134
问题05: 如何给花木施肥	134
问题06: 如何给室内花木淋水	134
问题07: 如何进行室外全面喷药	135
问题08: 如何管理草坪	135
问题09: 如何对植物进行修剪整形	135
附录01: 酒房常见公共信息图形符号	137
附录02: 酒店服务常用礼貌用语短语及句子	144
附录03: 酒店客房服务常用英语句型	155
参考文献	169



第一章

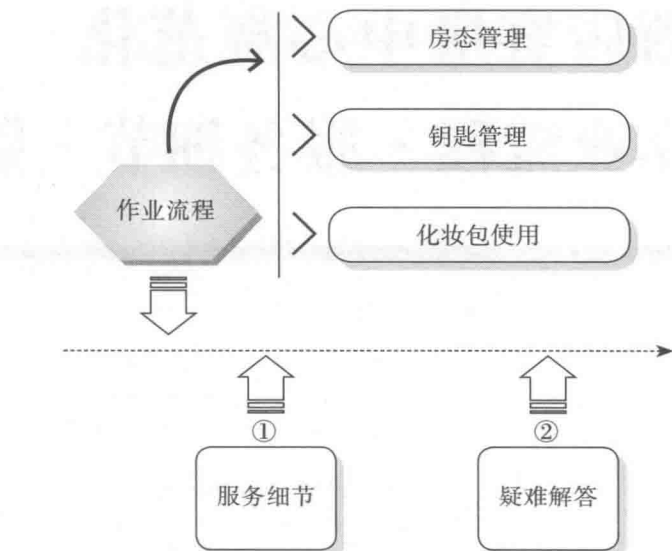
酒店客房中心规范化

作业流程·服务细节·疑难解答



本章
导读

客房中心可以称为控制指挥中心或协调中心。客房中心运作的好坏直接反映了部门管理的水平高低，客房中心的形象也最能反映整个部门的形象。因此，一支合格的客房中心工作队伍，也是部门系统管理成功的保证，反之则可能成为部门的累赘，成为经理的隐形“杀手”。



酒店客房中心示意图

解说

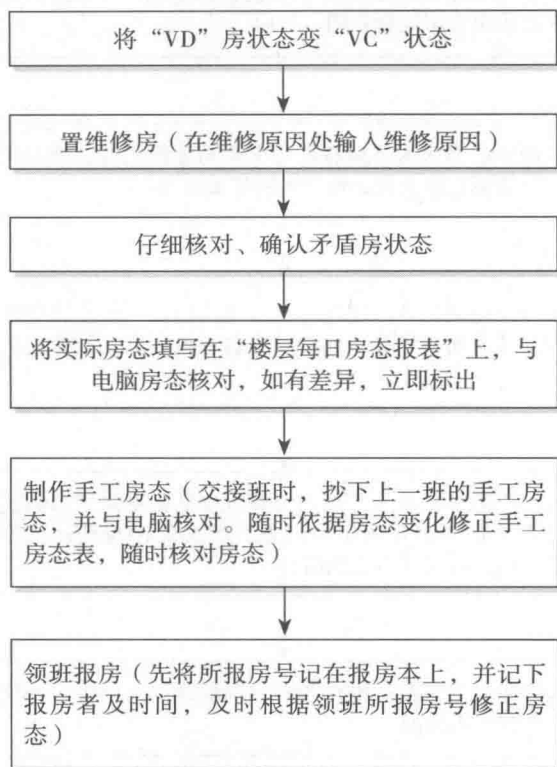


①服务细节是对作业流程中需要注意的细节的具体分析指导。

②疑难解答是对作业流程中经常遇到的问题一个解释分析。

第一节 作业流程

流程01：房态管理



备注说明：客房房态是客房的一个情况，为了随时掌握酒店客房房态的变化，因此酒店客房管理中，需要了解常见的客房房态，即VC（Vacant Clean）空房、VD（Vacant Dirty）走客房、OD（Occupied Dirty）未做住客、OC（occupied clean）已做住客、OOO（Out Of Order）待修房、NS（No Smoking）无烟房、DL（Double Lock）双锁房、DND（Do Not Disturb）请勿打扰、MUR（Make Up Room）请即打扫、RS（Refuse Service）拒绝服务。

流程02：钥匙管理

