

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店服务标准和 表格精选

SINPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

刘文涛◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书

新博亚
酒店丛书
14

酒店服务标准和 表格精选

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

刘文涛◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务标准和表格精选/刘文涛编著. — 广州: 广东经济出版社, 2006.1

(新博亚酒店丛书 14)

ISBN 7-80728-137-5

I. 酒… II. 刘… III. ①饭店—企业管理制度②饭店—企业管理—表格 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 118899 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广州市新怡印务有限公司 (广州市东圃大观中路 490 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	28 2 插页
字数	488 000 字
版次	2006 年 1 月第 1 版
印次	2006 年 1 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80728-137-5/F·1304
定价	48.00 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: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

·版权所有 翻印必究·



贺湘辉 Mr. Edward He

《新博亚酒店丛书》主编

1976年出生，籍贯湖南省，酒店管理讲师，企业培训师，餐厅技师，广东省餐厅考评员。一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。编著有《酒店人力资源管理实务》、《饭店客房管理与服务》、《酒店公关实务》、《酒店餐饮管理与服务》等多部教材。现任教于广州华立学院。

贺湘辉先生长期致力于旅游酒店职业培训和职业教育工作，先后为上百家星级酒店及旅游行业管理人员岗位职务培训班培训，主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。他是国内第一本全面系统阐述《酒店培训管理》的主编之一。

E-mail: hexianghui244@163.com



姜玲 Ms. Jenny Jiang

《新博亚酒店丛书》主编

新博亚首席培训师，经济学硕士，在读法学博士，高级经济师，美国注册高级教育导师CHE，美国注册饭店总经理CHA，美国注册高级培训师CHT。美国Sinporo Training International、南京/海南新博亚酒店管理培训中心创始人。在奥地利获得酒店管理文凭，曾任海南文华大酒店HRD、新加坡文华大酒店Management Intern、南京金陵饭店EAM。

姜玲女士长期致力于国际酒店培训与职业资格认证课程研究与开发工作，在任美国AH&LA EI中国南方首席代表、AATM COO期间把美国饭店职业资格认证培训体系带入中国，完成其系列教程在中国本土化工作。姜玲女士及其率领的新博亚培训师团队倡导开放式教学，采用互动培训方式，内容实用、形式活泼生动，受到国内外学员的高度评价。

E-mail: jennyjiang@sinporo.com



南京/海南 新博亚酒店管理培训中心

国际酒店专业培训公司，拥有一流培训图书资源，大批美国注册中国酒店业内培训师，具有从培训设计到实施及评估等咨询经验以及优秀的国际标准系列培训课程。

近年来，公司先后在中国北京、上海、重庆、南京、杭州等十多个大中城市开设了酒店专业培训课程。中国饭店协会、上海市长宁区旅游协会饭店分会、重庆市旅游局饭店协会、海航酒店集团、浙江开元国际酒店集团、如家酒店连锁以及其它几百家中外星级饭店的管理人员参加了公司所开设的从总经理到部门经理及至主管的培训，培训得到了极高的评价。

2005年，中国南京/海南新博亚培训中心与美国公司联手创建“新博亚酒店培训 Sinporo Training International”并在美国加州登记注册。公司精心推出的“酒店业培训培训师TTT”、“酒店业管理技能HSS”以及国际职业资格认证培训等课程得到业内一致认可，有望成为行业标准。

E-mail: sinporo@sinporo.com

网址: www.sinporo.com

电话: 025-83377785 0898-66291292

装帧设计: 黄建泉

《新博亚酒店丛书》
编委会

总策划：赵世平

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁

编 委（排名不分先后）：

黄汝泰	熊金泰	曾小力	梁健全
章建新	王 珑	邓雪梅	刘 羚
邹培英	庄万鹤	罗小川	洪志扬
伏六明	牛小斐	王春梅	陈 琦
张卫兵	陈志斌	贺国辉	林万旭
罗 江	张树坤	窦慧筠	

总 序

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。这使所形成的饭店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为了竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期/不定期的脱产/在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系/机制。平心而论，目前非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。两年来，我们引进国际酒店行业先进的培训教育方法，依据国内酒店管理现状和人员素质，并反复征求多家星级酒店管理者和一线员工的意见，终于编写、出版了

《新博亚酒店丛书》第一辑，共 17 本书。与传统酒店教材不同，《新博亚酒店丛书》侧重于酒店从业人员实际技能的培养。本丛书作者，除了大学酒店专业的教师，绝大部分是酒店培训师和资深从业人员。因此，《新博亚酒店丛书》是目前国内不可多得的实用酒店培训教材。

经过中国饭店协会、中国饭店业职业经理人委员会严格审核，确认《新博亚酒店丛书》为《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试》指定用书。

广东经济出版社擅长出版实用管理图书，在业内享有较高声誉。南京/海南新博亚酒店管理培训中心擅长做酒店管理培训，在中国酒店业培训中处于领先地位。中国饭店协会和中国饭店业职业经理人专业委员会是中国著名的酒店专业协会。我们愿意通过三方精诚的合作，发挥各自的优势，长期持续出版《新博亚酒店丛书》，提升中国酒店从业人员素质，提高中国酒店的国际竞争力。我们希望，通过作者、出版社、读者、酒店培训机构、酒店协会等多方的共同努力，若干年后，《新博亚酒店丛书》将成为中国酒店培训行业著名的图书品牌。

《新博亚酒店丛书》能及时和广大读者、同仁见面，应该说是集众人智慧。他们主要是本丛书作者、为本丛书提供研究成果资料的专家，以及许多业内人士。同时还得到了广州华立学院、广州白天鹅宾馆、中山大学酒店管理培训中心、天津职业大学、广东省中旅培训中心、湖南女子职业大学、白天鹅酒店管理培训中心等单位的大力支持和帮助。在此一并致以深深的谢意。

随着中国经济持续稳定的发展，中国酒店业迎来了发展的黄金时期。大量从业人员的进入，酒店培训和教育任重道远。我们希望借助《新博亚酒店丛书》这个平台，推动中国酒店培训行业的健康发展。我们也希望酒店从业人员对已经出版的《新博亚酒店丛书》提出修改意见。

是为序。

《新博亚酒店丛书》总策划 赵世平
(联系电话：020-83801011 83803689)

2005 年 8 月仲秋于广州

前言

Foreword

酒店业是综合性服务行业，工种多、活动复杂、涉及行业广泛、竞争日趋激烈，因此，酒店经营成功的关键之一在于建立科学的服务标准与制度表格。只有建立一整套完善科学的内部管理制度，明确各方面的权利、责任、义务，规范各项活动，做到“依法治店”，才能将酒店管理工作纳入科学有效的运行轨道，也才能在竞争激烈的行业中立于不败之地。

我国酒店业经过多年的发展，已取得了重大的成就，涌现了不少成功的酒店企业，积累了大量的管理经验，也形成了一系列规范、有效的管理制度和标准。将这些先进的经验、做法总结出来，能为更多酒店企业的经营管理与发展提供指引、借鉴，也有利于更好地培养酒店行业的专业人才。

本书荟萃了我国成功酒店企业的服务标准与制度表格，按照酒店的主要部门进行章节的组织编排，主要包括十三章内容：总经理办公室、公关销售部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、商场部、公共区域部、洗涤部、人力资源部、财务部、保安部、工程部。文中详述了酒店各部门的组织设置、岗位责任、工作规范、程序和标准及制度表格的具体内容，讲述详细、全面，具有较强的可操作性和科学性。

本书一方面可以作为酒店经营管理者的借鉴资料，为一些实际工作者提供指引与参考，另一方面也适合院校酒店管理专业的学生



作为学习研究的资料，进一步提高对酒店管理的全面认识。

本书由刘文涛主编，罗丽主审。具体章节的编写者如下：第一章、第三章、第五章由刘文涛编写，第二章、第六章、第七章、第十二章由钟声宏编写，第四章、第八章、第九章、第十三章由邓兰珍编写，第十一章由关小莹编写，第十章由黄英编写。各位编写者为此书付出了不少心血和时间，在此向他们再次表示衷心的感谢。

本书在编写过程中，直接或间接参阅借鉴了不少论著、教材等，并在书后列出了主要参考书目。由于编者水平有限，书中难免有疏漏，敬请广大读者批评指正。

编 者



目 录

第一章 总经理办公室服务标准和表格

1

- 第一节 总经理办公室概述 3
 - 总经理办公室组织机构 岗位工作说明
- 第二节 总经理办公室管理制度 6
 - 酒店档案管理制度 档案文件借阅规定
 - 文件管理制度 印章使用管理制度
 - 介绍信使用管理制度
- 第三节 总经理办公室常用表格 10

第二章 公关销售部服务标准和表格

13

- 第一节 公关销售部概述 15
 - 公关销售部组织机构 岗位工作说明
- 第二节 公关销售部工作制度 20
 - 会议制度 报告制度
 - 公关销售部工作标准
- 第三节 公关销售部工作程序 22
 - 团队销售工作程序 商务销售工作程序
 - 会议接待工作程序
- 第四节 公关工作内容和程序 24
 - 公关工作内容 公关活动基本程序



主要公关专题活动程序

危机处理

第五节 公关销售部常用表格 33

第三章 前厅部服务标准和表格

41

第一节 前厅部概述 43

前厅部工作内容

前厅部组织机构图

岗位工作说明

第二节 大堂副理工作程序和标准 54

VIP 客人接待程序和标准

解决客人需要工作程序和标准

处理客人投诉工作程序和标准

处理客人报失物品的工作程序和标准

客人损坏酒店财物处理程序和标准

处理紧急情况的工作程序和标准

处理客人受伤事件工作程序和标准

为客人提供医疗服务工作程序和标准

客人死亡事件处理的工作程序和标准

账项争议处理标准

偷盗等刑事案件处理工作程序和标准

夜班巡查工作程序和标准

第三节 预订工作程序和标准 65

受理预订工作程序和标准

婉拒预订工作程序和标准

核对和确认预订工作程序和标准

更改预订工作程序和标准

取消预订工作程序和标准

受理预付款预订工作程序和标准

受理特殊预订工作程序和标准

超额预订工作程序和标准

受理VIP客人预订工作程序和标准

第四节 总台工作程序和标准 71

建立客户档案工作标准

房间分配工作标准

接待有预订散客的工作程序和标准

接待团体客人入住工作程序和标准

	接待 VIP 客人入住工作程序和标准	
	接待未预订客人入住工作程序和标准	
	住店客人换房工作程序和标准	
	为客人办理续住工作程序和标准	
	延迟退房工作程序和标准	问讯服务工作程序和标准
	留言工作程序和标准	转交物品工作程序和标准
第五节	礼宾部工作程序和标准	80
	门前环境维护工作标准	机场迎宾工作程序和标准
	VIP 客人机场接送工作程序和标准	
	接待散客入住工作程序和标准	
	散客离店工作程序和标准	团队客人入住工作程序和标准
	团队客人离店工作程序和标准	
	行李寄存、提取工作程序和标准	
	客人换房行李服务工作程序和标准	
第六节	总机话务工作程序和标准	87
	总机话务工作规章制度	电话转接工作程序和标准
	受理客人查询服务程序和标准	
	“免电话打扰”服务程序和标准	
	叫醒服务程序和标准	消防报警电话的处理
第七节	商务中心工作程序和标准	91
	商务中心工作制度	发送传真工作程序和标准
	接受传真工作程序和标准	复印工作程序和标准
	中英文打印工作程序和标准	秘书、翻译服务工作程序和标准
第八节	酒店前厅部常用表格	94

第四章 客房部服务标准和表格

103

第一节	客房部概述	105
	客房部组织机构	客房部各部门工作职能
	岗位工作说明	
第二节	客房部工作程序和标准	112
	客房清扫前的准备工作程序和标准	





进房间敲门工作程序和标准

“请勿打扰”房处理工作程序和标准

铺西式床的操作工作程序和标准

铺中式床的操作工作程序和标准

客房清扫工作程序和标准 清扫卫生间工作程序和标准

客房抹尘工作程序和标准 客房开夜床工作程序和标准

清扫空房工作程序和标准 客房报修工作程序和标准

房态更改工作程序和标准 客房杯具的消毒工作程序和标准

VIP接待工作程序和标准 客房送茶服务工作程序和标准

住客房间小整理工作程序和标准

楼层客衣收发工作程序和标准

客房酒水饮料服务工作程序和标准

客房擦鞋服务工作程序和标准

客房异常和突发事件处理工作程序和标准

客人借（租）用物品工作程序和标准

客房托婴工作程序和标准 客房加床工作程序和标准

客房退房查房工作程序和标准

客房遗留物品处理工作程序和标准

会见服务工作程序和标准

第三节 客房部常用表格 134

第五章 餐饮部服务标准和表格

143

第一节 餐饮部概述 145

餐饮部工作内容和任务 餐饮部组织机构图

岗位工作说明

第二节 餐饮服务技能标准 155

托盘技能标准 中餐散餐摆台标准

中餐宴会摆台标准 西餐正餐摆台标准

西式自助餐摆台标准 餐巾折花服务标准

酒水服务标准 白葡萄酒服务标准

红葡萄酒服务标准 分菜服务标准

香巾服务标准

第三节 餐饮服务接待程序和标准 165

中餐散餐服务程序和标准	中餐宴会服务程序和标准
西餐散餐服务程序和标准	西餐宴会服务工作程序和标准
自助餐服务工作程序和标准	冷餐会服务程序和标准
鸡尾酒会工作程序和标准	团队用餐工作程序和标准
客房送餐工作程序和标准	备餐工作程序和标准

第四节 酒吧工作程序和标准 184

酒吧设吧程序和标准	酒水饮料申领程序和标准
酒水饮料出品工作程序和标准	酒品调制程序和标准
酒吧清洁卫生标准	酒吧酒水盘存程序和标准

第五节 厨房工作程序和标准 188

厨房食品采购工作程序和标准	
食品原料加工工作程序和标准	
热菜烹调工作程序和标准	冷菜制作工作程序和标准
面食制作工作程序和标准	干货加工工作程序和标准

第六节 餐饮部规章制度 192

清洁卫生制度	设施设备使用、保养制度
物品配备保管制度	

第七节 餐饮部常用表格 195

第六章 康乐部服务标准和表格

201

第一节 康乐部概述 203

康乐部组织机构	岗位工作说明
---------	--------

第二节 康乐部管理制度 211

舞厅、KTV包房管理制度	健身房管理制度
桌球室管理制度	棋牌室管理制度
按摩室管理制度	

第三节 康乐设备管理及服务标准 213

游泳池设备管理及服务标准	健身房设备管理及服务标准
桑拿浴设备管理及服务标准	网球场设备管理及服务标准





保龄球馆服务标准

桌球室设备管理及服务标准

舞厅设备管理及服务标准

美容美发设备管理及服务标准

按摩室设备管理及服务标准

闭路电视设备管理及服务标准

游艺室设备管理及服务标准

第四节 康乐部常用表格 227

第七章 商场部服务标准和表格

231

第一节 商场部概述 233

商场部组织机构

岗位工作说明

第二节 商场部工作制度 240

商场部服务规范

商场内部财务交接制度

商场交接班制度

第三节 商品管理制度 241

商品品种要求

商品陈列标准

商品进货验收

商品入库储存

商品领取

商品变价处理

商品销售

商品盘点

滞销商品处理

第四节 商场销售服务规范 245

销售前准备

接待客人

与顾客保持良好关系

营业中的辅助工作

营业结束工作

售后服务

投诉处理

第三节 商场部常用表格 251

第八章 公共区域部服务标准和表格

255

第一节 公共区域部概述 257

公共区域部组织机构

公共区域部的主要职能

岗位工作说明

第二节 公共区域管理制度 261

公共区域清洁卫生的范围划分

	公共区域清洁保养制度	公共区域卫生质量检查标准
第三节	公共区域工作程序和标准	265
	软体墙面和沙发清洗工作程序和标准	
	玻璃清洁卫生工作程序和标准	
	地毯清洁工作程序和标准	电梯清洁工作程序和标准
	金属器件清洁工作程序和标准	
	停车场、垃圾屋外地面清洗工作程序和标准	
	洗车服务工作程序和标准	
	公用洗手间清洁工作程序和标准	
	行政区办公室清洁工作程序和标准	
	员工通道清洁工作程序和标准	
	公共楼梯清洁工作程序和标准	
	公共烟筒（缸）的清洁工作程序和标准	
	云石、大理石日常清洁保养工作程序和标准	
第四节	公共区域部常用表格	272

第九章 洗涤部服务标准和表格

273

第一节	洗涤部概述	275
	洗涤部组织结构	洗涤部各部门工作职能
	岗位工作说明	
第二节	洗涤部管理制度	280
	洗衣房管理制度	布草房管理制度
第三节	洗涤部工作程序和标准	284
	布草房布草收发工作程序和标准	
	洗衣房洗涤布草工作程序和标准	
	洗衣房床单类布草烫平折叠工作程序和标准	
	布草房工服收发工作程序和标准	
	洗衣房烘干、折叠毛巾类布草工作程序和标准	
	洗衣房客衣检查、打号工作程序和标准	
	洗衣房客衣收发工作程序和标准	
	洗衣房衣物、布草去污工作程序和标准	



目
录