

东方酒店管理公司酒店管理模式

Room Division

客务管理规程

Room
Division



东方酒店管理有限公司
ORIENT HOTEL MANAGEMENT COMPANY LIMITED

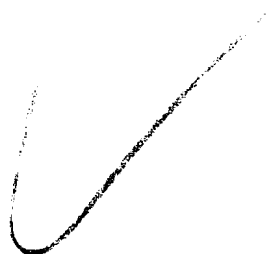
东方酒店管理公司酒店管理模式

F711⁹
/2

客 务 管 理 规 程

经济科学出版社

二〇〇〇年七月北京



图书在版编目 (CIP) 数据

**客务管理规程 / 张润钢主编 .—北京: 经济科学出版社,
2000.8**

(东方酒店管理公司酒店管理模式)

ISBN 7-5058-2258-6

I . 客… II . 张… III . 饭店-经济管理 IV . F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 37829 号

责任编辑：赵广宁

责任校对：董蔚挺

版式设计：代小卫

技术编辑：董永亭

客务管理规程

张润钢 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区万泉河路 66 号 邮编：100086

总编室电话：62541886 发行部电话：62568485

网址：www.esp.com.cn

电子邮件：esp@public2.east.net.cn

北京印刷一厂印刷

昌平振昌装订厂装订

850×1168 32 开 9.875 印张 250000 字

2000 年 8 月第一版 2000 年 8 月第一次印刷

印数：0001—4500 册

ISBN 7-5058-2258-6/F·1651 定价：23.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前 言

近代酒店业形成规模，远在托马斯·库克的“第一次旅游”出现之前，但它得益于经济增长又服务于经济增长的大发展，却是在第二次世界大战之后。战后的 50 多年来，酒店业在传统管理技巧的基础上，又不断吸取了现代管理的丰富养分。然而，人类社会的发展时常显露出其部分加速的特征，在即将到来的新世纪，离开常住地交往与休闲，将是人类越来越重视的一种生活方式，酒店业也将为此而面临着许许多多需要解决的新课题。

酒店业作为以人为本的行业，人（顾客与员工）的思维、行为和价值取向的多样和多变，是其不可磨灭的天性。因而提供有形设施和无形服务的酒店业的管理服务规范，便不得不断地正视客人和员工的挑战。规定得过细，既难于适应需求的个性化和多变性，又会限制人的主观能动性的发挥，把人性化、个性化的酒店产品变成机械化、定式化的产品；规定得过粗，会使酒店的服务少章可循，甚至进而失去了管理模式应有的可操作性。因此，确认和编写酒店的管理规范实际上是一件很不容易的事情。

近年，国内一些酒店纷纷编写、出版了有关酒店管理模式的书籍，这些书籍的出版，不仅有利于酒店的规范化操作，同时对我国酒店业的规范化、系统化、科学化发展做出了相应的贡献。现在，读者手中的这套工具书，就是东方酒店管理有限公司在吸取国外先进管理理念方面，在探索我国酒店科学管理方面，在研究行业新趋势方面的工作体验与心得。我们希望这一结晶不仅有利于本公司员工的工作，对社会亦能有所贡献，并希望这一贡献能够获得不断的更新与发展。

目 录

第一章 客务部概述	(1)
第一节 部门概述	(1)
一、部门概述	(1)
二、组织机构	(1)
(一) 中型酒店	(1)
(二) 小型酒店	(2)
三、岗位设置	(2)
(一) 中型酒店	(2)
(二) 小型酒店	(3)
第二节 岗位职责	(3)
一、客务总监	(3)
二、总监秘书	(4)
第三节 管理人员考评体系	(6)
一、考评宗旨	(6)
二、考评对象	(6)
三、考评内容	(6)
四、考评办法	(7)
五、考评程序	(8)
六、考评要求	(9)
七、附表	(9)

第二章 前厅部	(21)
第一节 部门概述	(21)
一、部门概述	(21)
二、组织机构	(21)
三、岗位设置	(22)
第二节 岗位职责	(22)
一、前厅部经理	(22)
二、前厅部副经理	(24)
三、大堂经理	(25)
四、前台主管	(27)
五、前台领班	(28)
六、前台接待员	(29)
七、预订主管	(31)
八、预订领班	(31)
九、预订员	(33)
十、礼宾部主管	(33)
十一、礼宾部领班	(35)
十二、礼宾部行李员	(36)
十三、商务中心主管	(37)
十四、商务中心领班	(38)
十五、商务中心文员	(39)
十六、总机主管	(40)
十七、总机领班	(41)
十八、总机话务员	(42)
十九、车队队长	(43)
二十、车队调度	(44)
二十一、车队司机	(45)
第三节 业务流程	(47)
一、VIP 接待	(47)

二、提供信息	(48)
三、处理客人遗留物品及认领	(49)
四、接受、处理客人投诉	(50)
五、接受预订	(51)
六、更改预订	(52)
七、超额预订	(53)
八、房间分配	(54)
九、客人入住	(55)
十、VIP 入住登记	(56)
十一、住店客人换房	(57)
十二、入店行李服务	(58)
十三、散客离店行李服务	(59)
十四、团队离店行李服务	(60)
十五、接机	(61)
十六、商务中心服务	(62)
第四节 服务程序	(63)
一、大堂经理	(63)
(一) VIP 接待	(63)
(二) 解决客人需求	(66)
(三) 客人投诉的处理	(66)
(四) 火警处理	(67)
(五) 客人物品丢失的处理	(68)
(六) 客人损坏酒店财物的处理	(69)
(七) 医疗服务	(69)
(八) 客人受伤事件的处理	(70)
(九) 台风处理	(71)
(十) 账项争议	(71)
(十一) 刑事案件处理 (以偷盗为例)	(72)
二、客房预订	(72)
(一) 电话预订	(72)

(二) 书面预订	(73)
(三) 团队预订	(74)
(四) 更改预订	(74)
(五) 取消预订	(75)
(六) 担保预订	(75)
(七) 超额预订	(76)
(八) VIP 客人预订申请	(76)
(九) 经预订未抵达的客人	(77)
(十) 建立客户档案	(77)
三、接待问询	(78)
(一) 团队房间的分配	(78)
(二) 散客房间的分配	(78)
(三) 预订散客入住	(79)
(四) 团队客人入住	(80)
(五) VIP 客人入住	(80)
(六) 未预订客人入住	(81)
(七) 住店客人换房	(81)
(八) 续住	(82)
(九) 查询服务	(82)
(十) 留言处理	(83)
(十一) 预抵客人信件及传真处理	(84)
(十二) 客人留物转交处理	(85)
四、礼宾部	(85)
(一) 团队入店行李服务	(85)
(二) 团队离店行李服务	(86)
(三) 散客入店行李服务	(87)
(四) 散客离店行李服务	(88)
(五) 换房行李服务	(88)
(六) 行李存放	(89)
(七) 函件处理	(89)
(八) 接机服务	(90)
(九) 委托代办服务	(90)

(十) 委托代办收费	(92)
五、商务中心	(93)
(一) 电传收发	(93)
(二) 传真收发	(93)
(三) 中英文打字	(94)
(四) 复印装订	(95)
(五) 会议室出租	(95)
(六) 电话业务	(96)
(七) 秘书、翻译服务	(97)
(八) 商务参考资料及店内服务	(98)
六、电话总机	(99)
(一) 接转电话	(99)
(二) 回答客人问询	(100)
(三) 电话留言	(101)
(四) 电话叫醒	(102)
(五) 内外线寻呼酒店经理	(103)
(六) 客人及员工紧急报警	(104)
(七) 消防中心紧急报警	(104)
(八) 车队服务	(105)
第五节 检查细则	(107)
一、员工仪容仪表、礼貌礼节	(107)
二、前台预订检查细则	(108)
三、前台接待检查细则	(108)
四、礼宾部检查细则	(109)
五、商务中心检查细则	(109)
六、电话总机的检查细则	(110)
七、车队检查细则	(110)
第六节 管理制度	(111)
一、前台接待服务十项规定	(111)
二、前台办理入住登记、验证管理制度	(111)

三、会客登记制度	(112)
四、贵重物品保险箱管理制度	(112)
五、礼宾部管理制度	(113)
(一)行李房	(113)
(二)寄存行李	(113)
(三)委托代办服务收费原则	(114)
(四)礼宾部设备配置	(114)
第七节 业务表格	(115)
一、预订	(115)
(一)前台 月 日交接班登记表	(115)
(二)订房申请表	(116)
(三)订房确认书	(117)
(四)婉拒预订的致歉词	(117)
(五)客史档案卡	(118)
二、接待	(119)
(一)预期抵店客人名单	(119)
(二)预期离店客人名单	(119)
(三)境外人员临时住宿登记表	(120)
(四)团队人员名单	(121)
(五)贵宾接待规格审批表	(122)
(六)贵宾接待账务处理审批表	(123)
(七)贵宾预订/礼品申请单	(124)
(八)免费房、酒店同行业房申请单	(124)
(九)VIP接待通知单	(125)
(十)水果/鲜花出入日报表	(125)
(十一)物品转递记录	(126)
(十二)加床通知单	(127)
(十三)延长退房通知书	(128)
(十四)住客通知	(129)
(十五)留言	(129)
(十六)退房登记表	(130)

(十七) 逾期未离店客人催办交接表	(130)
(十八) 房间钥匙跟踪表	(131)
(十九) 宾客房门未锁提醒留言	(131)
(二十) 保险箱或房门反锁申请表	(132)
(二十一) 离店通知书	(132)
(二十二) 房间校对报告	(133)
(二十三) 七天住房预计表	(134)
三、行李	(134)
(一) 散客行李登记表	(134)
(二) 团体行李登记表	(135)
(三) 团体行李登记表	(136)
(四) 换房行李登记表	(137)
(五) 补领行李申请单	(137)
(六) 报纸递送表	(138)
(七) 委托代办登记单	(138)
(八) 邮件转送单	(138)
(九) 住客邮件递送登记单	(139)
(十) 行李员工作任务记录表	(139)
(十一) 行李服务台交待事项处理簿	(140)
四、大堂经理	(140)
(一) 大堂经理专用万能钥匙、BP 机交接 记录单	(140)
(二) 酒店补配(增配)钥匙申请单	(141)
(三) 大堂经理值班记录	(141)
(四) 贵宾呈报单	(142)
(五) 宾客意见咨询记录	(142)
(六) 客人报失登记单	(143)
(七) 失物招领表	(143)
(八) 鲜花/水果篮通知单	(144)
(九) 大堂经理工作月报	(144)
五、商务中心	(145)

(一) 商务中心综合服务单	(145)
(二) 商务中心设备出租通知单	(145)
(三) 商务中心借用表	(146)
(四) 商务中心营业日报表	(146)
六、电话总机	(147)
(一) 长途电话开通记录	(147)
(二) 部门长途电话签认表	(147)
七、车队	(148)
(一) 预订订车单	(148)
(二) 出车记录表	(148)
(三) 行车登记单	(149)
(四) 车辆使用计费单	(149)
(五) 车辆保养维修单	(150)
(六) 行车路单	(150)
(七) 年 月各部门用车统计	(151)
(八) 车辆使用记录	(151)
(九) 月份各车用油报表	(151)
(十) 车辆例保单	(152)
(十一) 维修车辆验收单	(152)
第三章 客房部	(153)
第一节 客房部概述	(153)
一、部门概述	(153)
二、组织机构	(154)
三、岗位设置	(154)
第二节 岗位职责	(155)
一、客房部经理	(155)
二、客房部副经理	(156)
三、楼层主管	(157)
四、楼层夜班主管	(158)
五、楼层领班	(158)

六、客房服务中心文员	(159)
七、日、夜班楼层服务员	(160)
八、公共区域卫生、绿化主管	(161)
九、公共区域卫生领班	(163)
十、绿化领班	(163)
十一、公共区域卫生服务员	(164)
十二、绿化员	(165)
十三、洗衣房主管	(165)
十四、洗衣房领班	(166)
十五、客衣收发员	(167)
十六、洗衣服务员	(168)
十七、熨烫工	(169)
十八、平烫工	(169)
十九、工服、布草房领班	(170)
二十、工服/布草房服务员	(171)
第三节 业务流程	(172)
一、迎送客人服务	(172)
二、接待 VIP	(173)
三、接待来访客人	(174)
四、开夜床	(174)
五、住店客人洗衣	(175)
六、清扫客房	(176)
七、清扫大堂	(177)
八、工服洗涤	(178)
九、客房布草洗涤	(178)
十、餐饮布草洗涤	(179)
十一、洗衣门市运作	(180)
第四节 服务程序	(180)
一、迎送客人	(180)

二、接待 VIP	(181)
三、接待来访客人	(182)
四、酒吧	(183)
五、洗衣	(183)
六、加床、擦鞋、托婴	(184)
七、开夜床	(185)
八、清扫客房	(186)
九、清洁浴室	(188)
十、OK、OC、OOO 房的清洁	(189)
十一、茶具、杯具清洗消毒	(190)
十二、清洁大堂	(191)
十三、清洁客用洗手间	(192)
十四、地面打蜡	(192)
十五、地毯清洗	(193)
十六、电梯的清洁保养	(193)
十七、绿化的布置与清洁	(193)
十八、钥匙管理	(194)
十九、客人遗留物品的处理	(195)
二十、征求客人意见	(195)
二十一、房间的日常维修、保养	(196)
二十二、床垫的翻转	(196)
二十三、吸尘器的使用、保养	(196)
二十四、房间计划卫生	(197)
二十五、住店客人衣物洗涤	(198)
二十六、洗衣门市	(200)
二十七、工服收发	(200)
二十八、布草收发	(201)
二十九、手洗衣物	(202)
三十、烘干机操作	(203)

三十一、水洗机操作	(203)
三十二、干洗操作	(205)
三十三、工衣夹(烫)机操作	(206)
三十四、平烫机操作	(206)
三十五、折布机操作	(207)
三十六、熨斗操作	(208)
三十七、绒面夹(烫)机操作	(209)
三十八、衣物检查	(209)
三十九、布草与制服的修复与报损	(209)
四十、房务中心	(210)
第五节 检查细则	(213)
一、楼层工作检查细则	(213)
二、设备维修检查细则	(216)
三、公共卫生工作检查细则	(217)
四、公共区域绿化工作检查细则	(219)
五、洗衣房工作检查细则	(220)
六、布草房工作检查细则	(220)
第六节 管理制度	(221)
一、客房部日常管理制度	(221)
二、客房服务十项注意	(222)
三、客房检查制度	(223)
四、客房安全守则	(224)
五、客房部安全管理制度	(225)
六、客房部仓库管理制度	(227)
七、客房部低值易耗客用品发放管理规定	(227)
八、客房部消毒制度	(228)
九、清洁工作“十无”规定	(229)
十、环境卫生“六无”规定	(229)
十一、客用洗手间服务“四有”规定	(229)