

大酒店客房部管理制度

工作职责

客房部经理工作职责：

房务经理全权负责处理部门的一切事务，带领部门全体员工努力工作，完成酒店总经理所下达的各项目标。

[工作内容]：

- 1.负责计划、组织、指挥完成酒店总经理下达的营业指令及所有房务事宜
- 2.协助酒店总经理制定酒店经营方向和管理目标
- 3.制定房务部未来的工作计划，定期向总经理作月度、季度、年度工作总结及经营管理分析报告
- 4.负责房务部人员定编，成本核算，成本控制（预算），安全管理等负管理之责，保持高水平的服务质量
- 5.制定房务部管理体制，激励机制，岗位责任，服务流程标准化、规范化，确保其有效实施，并不断优化改进。
- 6.对各部门管理人员培训，绩效评估考核，岗位督导等并鼓励民主参与管理决策，提高员工士气和工作积极性，提高有潜质的员工作为培育对象。
- 7.审核并签署本部应上报的各种营业报表、工作计划、采购计划及报销单据等。
- 8.为使房务部工作顺利开展完成，要经常与有关部门领导协调和沟通工作。
- 9.检查楼道、房间和公共区域消防器材，检查防火工作和安全工作。

客房主管岗位职责：

负责组织和安排客房和公共区域的清扫工作，督导、培训和考核下属员工按标准和流程实施清扫和服务工作，确保酒店客房干净与设施完好，满足客人的服务需求，并负责客房物品的管理，协助工程人员完成客房和公共区域的维修项目。

[工作内容]：

- 1.每天安排客房服务员的工作，合理调配好人员使用。检查仪表仪容。
- 2.每天仔细检查每一间走客房，抽查住客房保证清洁质量及物品补充、摆放达到 要求、设施情况良好。
- 3.客房主管、每天早上 9:00 召开客房领班例会。上班前 10 分钟召开服务员会议
- 4.巡视公共区域，保持清洁、整齐、畅通及设施完好，排除安全隐患。
- 5.发现客房或公共区域的设施设备有故障，及时联系工程人员维修，检查维修质量。
- 6.配合值班经理妥善处理客人的投诉，努力满足客人的要求。
- 7.制定客房设施设备保养计划、公共区域大清洁计划、客房计划卫生和安排灭虫 除害工作。
- 8.负责客房服务用品、库房管理工作，物品按运营标准保证使用、消耗控制得当。
- 9.做好棉织品的收发、送洗、交接等工作。
- 10.按要求管理好酒店制服，做好保管、发放、洗涤、申领等工作。
- 11.做好每月盘点及编制预算并制定用品申购计划。完成盘点明细表和物品申购表。
- 12.督导服务员按操作标准实施卫生工作，检查质量，做好服务员在岗培训和新进 服务员的岗位操作培训。
- 13.负责楼层总钥匙和对讲机收发及保管。
- 14.负责清洁用品、用剂的发放和回收工作。指导客房服务员、安全使用和稀释。
- 15.联系和安排水箱清洁和灭虫除害工作。

16. 负责了解员工的思想动态及工作情况，抓好本部员工的思想教育和业务培训工作，不断提高员工的业务素质。
17. 关心员工，及时将员工的要求和想法反映给值班经理/店长。
18. 写好每天的工作报告与做好交接工作。
19. 做好每月的培训计划和实施，完成员工的每月质量考核评估，并做好记录。
20. 完成上级指派的其它任务。

PA 主管的职责：

负责 PA 部员工各项工作流程操作规范化、工作质量、绩效监督，对上级下达各项工作指令高效而努力工作，为宾客提供舒适、整洁、安全、住宿环境，提高客人满意度。

[工作内容]：

1. 巡视检查、每日巡视及检查公共场所家私并负责出工程维修单。
2. 质量控制、负责检查及保持酒店内外所有公共场所之清洁卫生。
3. 负责控制节约各项用品，督促领班保养好各种清洁机器及工具。
4. 负责督导领班做好工作记事及锁匙的交接手续。
5. 安全消防、监督下属维护酒店设施设备，及时提出维修保养建议，执行安全防火管理规范，保证设施设备完好和无火险发生。
6. 员工管理、负责督促属下员工遵守工作纪律，注意个人卫生。
7. 督导和培训属下员工，以便提高员工素质和工作效率。

客房领班岗位职责：

接受客房主管分配的工作；对楼层的工作流程、服务员职责的监督管理及服务、卫生质量的检查评估，以提高客人的满意度及员工的凝聚力。客房主管不在岗时，代理客房主管的工作；满足客人的服务需求。

[工作内容]：

1. 早上提前 15 分钟到岗，换好工作服，到管家部报到，接受客房值班主管的工作安排，了解本管区中夜班工作情况及住房情况。
2. 返回楼层组织开班前例会，检查员工仪容仪表。调配人力，安排好员工的工作，提出完成的定额和标准。
3. 对卫生班已做好的客房进行检查、督导、补救，做好卫生把关，并做好记录。监督落实好计划卫生执行情况，及时更改房态，并配合前厅赶房。
4. 检查工作车物品派放、补充情况（布草类及易耗品）。巡视本管区，检查本管区的环境卫生，包括角角落落，同时检查夜班的工作情况。
5. 如有 VIP 住房，要特别关照和布置，对将要到客的 VIP 住房要检查把关，鲜花、水果、总经理名片摆放是否相互等。负责检查收发客衣情况，派发报纸。
6. 保持办公室的整齐干净，对各种文件及时整理归档。
7. 负责专供客人借用物品的保管、外借和收回。
8. 负责客人遗留物品的登记和保管。

PA 领班岗位职责

协助 PA 部主管日常工作，对员工岗上督导，工作质量检查，绩效评估考核，对上级下达各项工作指令高效完成，为宾客提供舒适、整洁、安全的住宿环境，提高客人的满意度。

[工作内容]：

1. 督导属下员工遵守工作纪律，注意个人卫生，保持服装整齐清洁。班前负责检查当班 PA 人员仪容仪表。
2. 每日检查酒店大堂、各处办公室、各公共厕所及其他公共场所之清洁情况。
3. 负责控制节约各项用品，督促领班保养好各种清洁机器及工具；负责督导领班做好工作记

录及锁匙的交接手续；负责每周按实际用量填写物料单并领取物品。

4. 监督下属维护酒店设施设备，及时提出维修保养建议，执行安全防火管理规范，保证设施设备完好和无火险发生。

5. 出席客房部有关会议，提出合理化建议，完成各项例行及特别之工作安排。

客房服务员岗位职责：

按标准要求负责清扫整理客房和楼层公共区域，为客人提供干净安全的客房和环境，满足客人的服务需求，负责本区域安全工作。

[工作内容]：

1. 规范着装，保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、操作轻、走路轻。
2. 遇见客人要微笑和问候，礼貌待客，提供温馨的服务。
3. 按照规范流程和质量标准，完成每天所规定的工作。
4. 认真如实填写工作报表，发现特殊情况及时反映给主管，并在报表备注上注明。
5. 按照操作标准和消毒要求，清洁消毒、杯具、恭桶等需消毒的物品和设施。
6. 检查退房，按规范处理客人的遗留物品，及时报告上级和前台。
7. 做好每天大清洁项目和单项清洁项目。
8. 清扫客房和楼层公共区域时发现设施设备的故障和损坏，立即报修。
9. 做好楼层客房钥匙的领用、保管和交接工作。
10. 中班按要求提供夜间服务，做好楼层和公共区域的清洁工作。
11. 及时执行前台的服务指令，满足客人要求，并及时反馈结果。
12. 做好布草的收发、盘点、运送及补充，正确使用和保管工作车、保洁工具、通讯工具和客用品。
13. 熟悉酒店医疗服务规定，遇生病客人给予关心和帮助，并立即报告上级。
14. 及时满足客人提出的需求，超出职权范围及时报告。
15. 树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即汇报给上级。
16. 完成上级指派的其它任务。

PA 服务员的职责：

负责酒店公共区域的清洁，为客人提供干净、温馨、安全的环境。满足客人的服务需求。

[工作内容]：

1. 规范着装保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、操作轻、走路轻。营造良好环境。
2. 遇见客人要有微笑和问候，礼貌待客，提供温馨的服务。
3. 按规范流程和质量标准完成酒店门庭、大堂、客厕、员工区域等公共区域的清洁工作。
4. 做好定期的各项清洁工作和公共区域的计划卫生。
5. 按照标准实施酒店绿色植物的清洁养护和准确摆放。
6. 每日巡视及检查公共场所家私并负责出工程维修单；打扫公共区域时发现设施设备的故障和损坏及时报修。
7. 负责检查及保持酒店内外所有公共场所之清洁卫生负责控制节约各项用品，督促领班保养好各种清洁机器及工具；负责督导领班做好工作记事及锁匙的交接手续。
8. 监督下属维护酒店设施设备，及时提出维修保养建议，执行安全防火管理规范，保证设施设备完好和无火险发生。
9. 及时解决客人提出的需求，安抚和处理客人的投诉，超出职权范围，及时报告。
10. 树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。
11. 负责督导领班做好工作记事及锁匙的移交手续；并完成上级指派的其它任务。

管理制度：

1. 诚实，是员工必须遵守的道德规范，以诚实的态度对待工作是每位同事必须遵守的行为准则，同事之间团结协作、互相尊重、互相谅解是搞好一切工作的基础，以工作为重，按时、按质、按量完成工作任务是每位同事应尽的职责；
2. 保持良好的个人卫生，制服上无污迹，干净整齐，上衣的纽扣要随时扣好，不得以任何理由松开纽扣；
3. 工作时间一定要佩戴名牌；
4. 手指甲要经常修剪，保持清洁，经常理发，头发要梳理整齐，男士的头发不可长过衣领，不许留小胡须和大鬓角；
5. 上班时皮鞋要保持乌黑发亮，布鞋要干净，不可脱鞋，按规定穿着鞋袜；
6. 女士们的发型要符合酒店要求；
7. 禁止在公共场所剪指甲、剃牙、挖鼻孔、梳头以及办私事（严禁随地吐痰）；
8. 严禁工作时吸烟，除指定的吸烟区外，禁止在酒店任何地方吸烟；
9. 工作时间禁止吃零食和嚼口香糖等；
10. 工作时间禁止睡觉；
11. 工作时间不得阅读杂志、书籍和报刊；
12. 工作时间内不能看电视、听收音机，当你进入客房清扫时，如客人不在房内，需关电视、收音机，然后再工作；
13. 在楼道内、电梯内、办公室、公共场所或任何地方，拾获他人遗失物品均不得私自保留，应立即交到客房办公室；
14. 不得使用客用电梯（除非得到房务经理同意）；
15. 提前到岗上班，以便有足够的时间更换制服，准时答到；
16. 不得无故旷工，如有特殊需要须立刻通知副管家；
17. 不得与任何人议论客人或同事；
18. 对待同事要象对待客人那样有礼貌；
19. 不得将个人的问题带到酒店来，以免影响工作；
20. 不得带亲戚朋友参观酒店任何地方；
21. 工作时间非因公事不得使用电话，下班后如需要，须使用指定的电话；
22. 下班后须立即离开酒店，禁止使用酒店为客人提供的设施；
23. 站立姿势要端正，行走要挺胸，不得依靠在墙上；
24. 在员工餐厅就餐，不得将食物带离员工餐厅；
25. 在酒店任何地方看到杂物须拾起，不得在楼道和其他地方扔废纸和垃圾；
26. 不得喧哗吵闹，以免影响客人；
27. 在指定的区域工作，不得窜岗；
28. 保持工作区域内任何一个地方干净、整齐，包括防火楼梯和员工出入口；
29. 在离开客房时，未关的灯关掉；
30. 在客房发现任何物品损坏、丢失或其他异常现象立即报告领班；
31. 如果发现客人在房间里吵闹、发病或酗酒，立即通知领班或副管家；
32. 根据时间有礼貌地与客人打招呼，尽可能使用客人的姓名和职务；
33. 必须要诚恳地向客人打招呼，不得用“喂”与客人打招呼；
34. 与客人谈话时要有礼貌，必须使用礼貌用语，如“请、谢谢、对不起、请再说一遍”等
35. 在任何情况下都不要把小块的肥皂或任何东西扔到马桶里面去；
36. 如果员工丢失制服，需立即到人事部去补办领取新制服的手续；

37. 工具需存放在指定地点，存放前需将工具清理干净；
38. 进入客房时必须将门打开；
39. 工作车应放在清扫房门外，吸尘器放在工作车旁；
40. 如员工需要看病，事先告诉领班，如未经批准擅自离开，应得到旷工处分；
41. 工作前、下班后将工作车清理干净，摆放整齐；
42. 不得将客用布草当做抹布使用；
43. 对已坏或有污剂的布草，立即更换并报告领班，放入专用袋子中，送回布草房；
44. 不得使用为客人提供的客房设备、用品，如床、马桶、洗发水、梳子等；
45. 不得接听住客房内的电话；
46. 清洁房间时将脏布草撤出后立即放入工作车上的脏布草袋中，不得将脏布草放在地毯上；
47. 不得向客人提供有关酒店管理和其他客人的秘密，若有涉及以上的问题而必须答复时，有礼貌地建议客人可从大堂副理处得到正确的答复；
48. 不得接听住客房内的电话。
49. 不得向客人提供有关+酒店管理和其它客人的秘密，若有涉汲以上问题而必须答复时，有礼貌地建议客人可以从大堂副理处得到正确答复。
50. 在工作时间内，不得与同事在楼道或服务区闲逛。
A,工作事间内认真做好每项工作，不得浪费时间。
B,不得到处闲逛，不给客人留下懒散，漫不经心的坏印象。
51. 不得将一些好奇的事情进行议论，尤其不允许盯看女宾。
52. 若发现异常问题，迅速报告领班，以便正确处理问题。
53. 在下午 2 点半前，若发现有无法清扫的客房，需立即报告领班。
54. 若在房内或公共区域内发现宠物，昆虫，蟑螂，迅速报告领班。
55. 如发现客人在房内做饭，应向上级报告。
56. 不得在客房内打电话，或使用服务区的内部电话。
57. 对客人额外的要求，如加椅子，毛毯，枕头等应立即报告领班。
58. 客房服务员和领班只能为酒店工程部维修工，客房送餐服务员，行李员，送衣员开客房门，尽量不让他们长久等候，任何其他人员要求开门甚至是服务员，熟悉的客人要求开门，均需有礼貌的请客人与大堂副理联系处理。
59. 员工可以接受小费，但不得期待或向客人索要小费。
60. 不得将万能钥匙借给任何人（甚至是自己的上司），丢失万能钥匙将被开除，严重者将由公安机关处理。

工作流程：

一、房态核对

房态核对，是指在应用“酒店管理软件系统”的前提下，“酒店管理软件系统”中的房态同客房实际中的房态是否真正对应的核对，核对时间依据客人离店情况对房态变化的影响，分为早、中、晚三个时间段进行。

- 1、房态核对时间为三次，分别为：上午 8：00、下午 14：00 和晚上 18：00；
- 2、上午 8：00、下午 14：00 和晚上 18：00 核对房态信息的时间段分别为：
 - 1)前一天 18：00—次日 8：00
 - 2)当日 8：00—14：00
 - 3)当日 14：00—18：00；
- 3、房务中心和值班人员在三个时间段要将所有客人的入住、退房及其它信息要清楚地写在

- “电话记录本”及“交接本”上，以便下一班人能清楚地了解房间的基本动态变化情况；
- 4、根据记录的信息和交接情况填写“房态核对表”；
 - 5、在表格内填写相对应的单位、房型数量、入住及退房时间和房号；
 - 6、在规定的时间内与前厅部做好核对工作；
 - 7、在核对房态时，发现问题及时纠正；并将问题及时反馈给客房服务员，以便做好各种服务工作；
 - 8、核对房态时，须由房务中心人员亲自核对；
 - 9、双方确认后，签字生效。

二、白班、夜班服务员程序

（一）白班服务员

白班服务员主要工作是负责迎送客人，安全、准确、及时的为客人服务；确保楼层的安全工作。其工作内容为：

- 1、上、下班按时到值班室签到，参加晨会，并到值班室领取房卡、钥匙和清洁报表；
- 2、留意值班室张贴的通知；
- 3、到岗后，交接好各种服务事宜及遗留问题，尤其做好钥匙的交接及VIP房的交接情况；
- 4、对领班负责，完成领班分派的工作，注意与相关岗位密切配合，做好服务工作；
- 5、负责布草、杯具等的清点、保管、交接、送洗领用工作；
- 6、负责迎送客人，为客人及时的提供客房服务；为客人准确、及时、安全的提供各项输送服务；
- 7、负责钥匙的保管，下班前巡视一次关门情况，及时向领班汇报发生的异常情况，确保安全；
- 8、完成一定数量的房间清扫和计划卫生及VIP房的小整理工作；做好布草储备、工作车物品的补充工作，并保持工作车的整洁；
- 9、保持好工作间、公共区域的卫生，并于每天中午11:00-12:00和下午在清扫工作完毕后，各进行一次走廊地面的吸尘；每星期日会同其他班一起彻底清扫消毒间、公共区域卫生
- 10、负责维修房、参观房的监护工作，做好安全工作；
- 11、负责检查和清洁离店客人的房间，负责客人送洗衣物的收取，归还工作，并按洗衣单检查洗衣的质量及衣物的数量等情况；
- 12、做好与夜班人员的交接工作，完成“清洁报表”的填写。

（二）夜班服务员

夜班服务员的主要工作是负责迎送客人，为客人及时的提供服务，确保安全工作，其主要的工作内容是：

- 1、上、下班按时到值班室签到；
- 2、留意办公室张贴的通知；
- 3、接受领班的指令，完成分派的工作；
- 4、完成与白班服务员各项事宜的交接工作及客用品等的交接、保管工作；
- 5、负责为客人提供客房服务、和开夜床服务及发放夜间甜点的工作；
- 6、检查和清洁离店客人的房间；
- 7、负责维修房的监护工作，上班前须认真巡查房门是否关闭，如有异常情况，需及时向主管汇报、处理，确保夜间的安全工作；
- 8、负责完成“清洁报表”等的填写工作；
- 9、负责及时去前台领取、送还常驻办公室的钥匙，做好清扫工作，并记录；
- 10、保持好消毒间、公共区域、值班室的卫生及工作车的清洁。

三、清扫员工作程序（整理房间程序）

1、走客房工作程序

对客人刚结账退房的客房进行清洁、整理，称为走客房的清扫。

1.1 进房

按照进房的程序开门进房，将房门敞开，直到该客房清扫完毕；

a.将工作车横放在客房门口，调整好位置，工作车开口向着房间内；

b.拉开窗帘，打开窗户和调整空调；

1.2 按规定撤床，并将撤下的布草放进工作车布草袋内，带进相同数量的干净布草放在一边待用；

1.3 整理器皿

a.如果客人在房间内用过餐，则将餐具收起，OK 房后送至所属部门；

b.将烟灰缸内的杂物倒到垃圾桶内，放进卫生间备洗。清理烟灰缸时必须检查烟头、火柴有无熄灭（不可倒入马桶）。

c.将用过的茶具、杯具等放进卫生间备洗。

1.4 收拾垃圾

将垃圾桶内的垃圾连同桌面、地面及其它地方收拾得垃圾一同放到工作车的垃圾袋内，同时将垃圾桶内外擦拭干净，换上干净的垃圾袋，将垃圾桶放回原位。收集房内杂志、报纸，撤出房间，是情况作为垃圾或遗留物处理；

1.5 清理卫生间

1) 进入卫生间，打开换气扇，将工具栏放到卫生间适宜工作的位置；

2) 放水冲净马桶，将马桶内喷上马桶清洗剂，注意不能将清洁剂直接倒在釉面上；撤走用过的布草，放入工作车的布草袋内；

3) 撤出垃圾，放入工作车的垃圾袋内，换上干净的垃圾袋；

4) 4) 将烟灰缸、茶具、杯具、皂碟等清洗后放回原位；

5) 擦洗“三缸”、地面所需的抹布都应分别备好或清洗拧干，放在一边待用；

6) 清洗“三缸”，注意不能有任何污迹和水迹；

7) 用备好的干、湿抹布，按顺序对卫生间进行抹尘；

8) 按酒店的标准补充客用低值易耗品和其它客用品；

9) 将卫生间地面清洁干净；

10) 检查有无遗漏之处；

11) 拿出工具栏，关掉灯和换气扇。

1.6 按规定程序做床，并将床归位；

1.7 按照一定的顺序对房间进行抹尘，做到不遗漏、不重复。同时检查房间内需补充的客用品是否补齐，设施设备是否正常，有无客人遗留物品；

1.8 按照酒店规定及其数量补充房间客用品；

1.9 吸尘

吸尘由里到外，特别注意房间的死角、沙发上、窗帘后、床底部等处。吸完后将家具归位，然后关好门窗，拉闭纱帘，把吸尘器放到门口；

1.10 退出房间时，环视房间四周，检查是否有遗漏之处，若有，应及时处理；

1.11 将灯、电器关闭，退出房间；

1.12 填写清洁报表。

2、有客房清洁房间的工作流程

住客有客房的清扫同离店（走客）房清洁次序相同，但应注意：

2.1 进入客房时，应严格遵守进房有关规定；

- 2.2 清扫客房时，客人的文件、报纸、书刊等可以稍加整理，但不能弄错位置，更不准翻看；客人的物品如照相机、钱包、笔记本之类不能随意触摸；
- 2.3 清点客房的物品，应包括“四巾”等酒店财物的有无移动或丢失；
- 2.4 贵重物品不得移动，并立即上报领班做好记录，记录物品的位置和数量；
- 2.5 清扫客房时，若房间内电话铃响，为了尊重客人对客房的使用权，维护客人隐私，不能接听电话；
- 2.6 房间内有人时，应尊重客人的意见调整空调的温度；
- 2.7 若在整理房间时，客人回来，应礼貌的请客人出示房卡，确定其身份后，征求客人意见进行整理工作；
- 2.8 注意补充客用品。

3、空净房清洁工作流程

和住客房程序相同，但应注意：

- 3.1 按规定的程序进入房间；
- 3.2 缓缓把门推开，开始清扫、以检查、抹尘为主；
- 3.3 卫生间马桶放水，地漏冲水排异味，抹卫生间浮尘（浴缸水龙头、淋浴喷头隔两三天应放锈水一次，并注意清洗抹干）；
- 3.4 检查房间设施、设备情况，检查天花板有无蜘蛛网，地面有无虫类、熄灯关门；
- 3.5 如当天有客（预抵），空调室温调到适宜温度，开窗通风，自查后离房填表。

四、做床程序

1、拉床架垫

站在床的尾部，根据个人情况调整距离，弯腰下蹲双手将床架稍抬高，慢慢拉出，离床头板大约 50 厘米。

2、开单

用左手抓住床单一头，用右手提住床单头，并将其抛向床头边缘，顺势打开床单。

3、甩单

两手相距约 80-100 厘米手心向下，抓住床单头，提起约 70 厘米高身体稍向前倾，用力甩出去床单四周均匀垂下床单应正面朝上中线居中。

4、包角

包床头时，应将床头下垂的床单掖进床垫下面；包角，右手将右侧下垂床单拉起折角，左手将角部分折成直角，然后将右角折角向下垂直拉紧，包成直角，右手将余出下垂的床单掖入床垫下面。每个角要紧而且成直角。

5、套被套

被套展开一次到位，被子四角以饱满为准。

6、铺被子

被子与床头间距约 30 厘米，被头折回 30 厘米，距床头约 60 厘米，两侧自然下垂。

7、套枕心

套好的枕心必须四周饱满平整，枕心不外露。

8、放枕头

将两个枕头放置居中，距床头约 5 厘米处，枕袋口反向床头柜。

9、铺床尾布

将床尾布平铺于床尾，不偏离中线，两侧自然下垂距离相等，尾部自然下垂，距地面约 1 厘米弯腰将做好的床缓缓推到床头板并对齐床头板。

10、将床复位

弯腰将做好的床缓缓推到床头板并对齐床头板。

五、保养房工作流程

做好房间保养工作，是保证房间正常出租的一种方法，它也可以直接反映房间出租质量。

（一）ok房保养工作流程

- 1、按程序进入房间；
- 2、每天进房开窗、开空调，进行通风换气；
- 3、每天用干布抹去家具、设备及物品上的浮尘；
- 4、“三缸”每天要放水一两分钟；
- 5、连续空房时，要隔几天用吸尘器吸尘一次；
- 6、检查房间有无异常情况，如不符合要求，要在客人入住之前处理好；
- 7、设施设备有故障，应及时报修，不能修复时，应及时通知前厅部；
- 8、按照计划卫生情况，对房间内的设备、家具等进行保养；
- 9、保养房期间，且谢绝客人入住或参观；
- 10、随时检查保养情况，恢复OK房后，通知前厅部；
- 11、做好记录工作，认真填写清洁报表。

（二）空房保养工作流程

- 1、按规定进入房间；
- 2、按顺序清洁房间，并检查房间内的家具、设备等的使用情况；
- 3、将电视关掉，将门窗、窗帘打开，掉整空调，进行客房通风；
- 4、发现设备损坏、家具损坏等想象，立即报修；
- 5、房间清扫完毕后，应检查客房是否存在维修问题，若有，及时通知前厅部，并将该房间从酒店规之星房态管理系统改为维修房；
- 6、客人使用过的低值易耗品、棉织品、杯具等，要进行换洗、消毒；
- 7、要用指定的清洁剂对物品进行清洁工作，以免损缩短物品的使用寿命；
- 8、对房间内进行消毒；
- 9、随时留意该房间的维修情况，并及时与前厅部联系；
- 10、维修房期间，禁止客人参观或入住；
- 11、维修房期间，根据计划卫生正常工作；
- 12、恢复OK房后，通知前厅部；
- 13、做好记录，认真填写清洁报表。

六、勿扰房清扫程序

1、登记“请勿打扰”房的房号

客房服务员在接班时，将挂有“请勿打扰”牌的房号记在值班记录本上。另外，对从昨晚做夜床时即挂“请勿打扰”牌的房间要特别留意。

2、先保留不做房务整理

在房务企业中挂有“请勿打扰”的先保留不做，待客人将“请勿打扰”牌取下后，与前台核对房间钥匙，如在前台表示客人已经外出，可以敲门入内整理；如不在前台，表示客人仍在房间，须于13:00（依各酒店规定）以后再敲门入内整理。

3、电话查询情况

早班领班在每日12:00-14:00之间，需向各楼层负责人员查询未整理好房间的原因，如客人一直挂着“请勿打扰”牌，领班先向总机查询该客人是否在，是否已有交代及动向；如为续住客人，则查清客人习性记录表，看是否有不整理房间的记录，如无记录，到楼层及前台了解后，向值班的主管报告。

4、会同相关部门共同处理

4.1 当班的房务主管于 15:00 时会同大堂副理共同处理，先由大堂副理以电话与房内联络，如客人接听，则向客人表明接到房务中心通知，礼貌地问客人能否整理房间，视客人答复采取作业。

4.2 如电话无人接听，则由房务主管敲门两次后，用万能钥匙开门入内查看，若遇到客人将房门反锁（一般酒店的客房房门共有两道锁，第一道锁在关上房门即锁上，第二道锁是房门关上后，由客人自行将内锁或按钮按上），是无法用万能钥匙开门的，需要工程部门将房门整个拆下，以防止意外发生。等状况解除后，由领班通知房务员开始整理工作。

5、做夜床的注意事项

做夜床时如客人挂出“请勿打扰”牌，房务员需加以记录，于下班前（连同送回客衣）交晚班领班处理。晚班领班每小时须去巡视一次，如牌取回，则敲门入内送客衣并做夜床；如一直挂着“请勿打扰”牌，交接时请夜班领班特别注意该房间状况，并保持每小时巡视一遍，夜班领班下班时再交班给早班继续注意。

七、换房程序

1、换房原因分析

- 1) 与订房时房型不合。
- 2) 客人住进后发现房间不满意（太吵、太阴暗、视野不佳、设备不好、房间有异味等）。
- 3) 要求靠近离逃生口近一点的房间。
- 4) 要求住低楼层的房间。
- 5) 价格不符合。
- 6) 临时增加住客。
- 7) 与亲友或团体接近的房间。
- 8) 客满时临时安排的房间，次日重新安排客人预订或喜欢的房型。
- 9) 客人独特的要求（如方位、朝向等）。

2、空房（已预订将迁入者）换房

- 1) 接到办公室值班人员换房通知单时，速将房内所设置的水果、刀、叉、洗手碗、盘等物品移往新的房间。
- 2) 若为 VIP 设置，则鲜花、赠品等一切配备物品都须换往新房间。
- 3) 换房后，空房须尽快恢复为 OK 房状态。
- 4) 续住房换房

a. 服务员接到房务中心通知时，尽快清点冰箱饮料以及房内物品；

b. 当客人行李搬往新房间后，须仔细检查原房间是否留下任何物品，若有，须将物品移往新房间；

c. 客人习性须告知新服务员，并记录下客人的习性；

d. 原房间的物品：（如衣架等）若被移走，服务员负责取回，若客人在使用，须等客人退房后取回；

e. 原房间的物品若被客人借用，应立即处理。

5) 换房注意事项

a. 客人不在房间而换房时，由客务中心或客房服务员处理；

b. 若果客人行李未事先准备好，应替客人收拾行李，并记住每件物品放置的位置，注意检查房间内每一处，以免有遗漏的物品；

c. 换至新房间时，将所有行李、物品，依原房间摆放位置排放好；

八、走客房查房程序

- 1、服务员在接到退房通知时，立即查房，并在规定的时间内将发现的问题迅速通知前厅收银处，以免造成跑帐、漏帐。
- 2、按程序进入房间。
- 3、别墅、标间查房的规定时间分别为 5 分钟、3 分钟。
- 4、服务员要在规定的时间内以顺时针或逆时针查房。
- 5、检查顺序：
 - 1) 别墅：
客厅→客用卫生间→一层卧室→一层卧室卫生间→二层主卧→二层主卧卫生间→二层辅卧→二层辅卧卫生间→其他；
 - 2) 标准间：
门口→卫生间→床上用品→梳妆台→电视柜→鞋柜→吧台→衣柜→其他。
- 6、若在查房时，发现此房为“勿扰房”且客人仍在房间，不得进房打扰客人，应将情况及时反馈给前厅收银处，并留意此房情况，待客人出来后再及时查房。
- 7、若挂有“勿扰房”且客人不再房间，则应通知大堂经理和领班，入房，再次确定房内是否有客人，若无，与大堂经理和领班一同进入房间，确定此房无人后方可查房。
- 8、查房时，若客人说未退房，影响客人道歉后，退出此房，并报告于前厅收银处，核对房号是否有差错，若是，应找出正确房号，及时查房。
- 9、填写“清洁报表”。

九、进入客人房间的程序

进入房间是为客人提供服务的第一步，客房是客人入住后的“私人场所”，服务员在任何情况下进入客人房间，都必须遵守一定的规程。

1、观察门外情况

进房前观察有无“勿扰房”标志，若“勿扰”指示灯亮，则不能敲门，离开此客房。

2、敲门

用食指或中指第二骨节敲门三下或按门铃，不要用手拍门或用钥匙敲门，敲门应有节奏，轻重适度，然后报“客房服务员”或“HOUSEKEEPING”。

3、等候

敲门应等候客人反应 2-3 秒，同时站在门前适当位置眼望窥镜，以便房内客人观察，敲门后，切勿立即开门，或连续敲门，也不能通过窥镜向房内窥视。此时，若房内客人有回应，服务员应再通报并征求客人意见，若客人不同意，服务员应向客人道歉，并轻轻离开此房，或征求客人意见何时方便服务，并把客人的要求写在“清洁报表”上，以免遗忘，如客人允许，则在门口等候客人开门。

4、第二次敲门、等候

第一次敲门、等候时，若房间无动静，服务员应第二次敲门，并再次等候，操作要领与上述第 2 条、第 3 条程序相同。

5、开门

若房内仍无动静，服务员可以开门进房，开门时，应先将房门打开三分之一，在房门上用手轻敲两下，同时保身份，并注意观察房内情况，不要猛烈推门，若发现客人仍在睡觉，应马上退出，轻轻把门关上，若客人已醒，但未起床，应马上道歉后退出，不要解释，以免造成客人不便，若客人已经起床，则应询问客人是否服务，并按照客人的意见去做。

6、进房

如客人不在房间，或征得客人允许后，服务员将门敞开，进行服务。

十、客赔处理程序

为了保证客人的入住质量和维护酒店的财产安全，服务员在整理房间、查房、做夜床或巡视房间时都要对房间内的设施设备动产和不动产进行检查。

入住期间出现客赔的处理程序

1) 整理房间、做夜床、巡视房间时发现财产有丢失或损坏或丢失现象，第一时间要通知房务中心，同时报告损坏或丢失物品的名称、类型、损坏程度、面积等基本信息，等候房务中心的通知，再作处理；

1、 服务员在发现物品丢失或损坏时，要及时上报领班和房务中心；

2、 领班要及时翻阅清洁报表等各种交接记录，迅速查明情况，再作处理；

3、 房务中心在接到服务员的通知时，应核对情况，并查阅交接资料，检查是否有原始赔偿记录或其他自然损坏情况，根据信息与领班做好沟通；

4、 通过核实后，若发现没有原始记录记载和其他自身原因（若漏补客用品）存在，则由房务中心填写报废单，报废单一式三联，交由服务员负责找客人签字，并向客人说明情况；

5、 此时，若客人不在房间，由服务员负责随时留意客人的动态，发现客人，立即让客人签字；

6、 客人签字后，一联存档，一联交于前台收银处，以免发生跑帐、漏帐情况，另外一联交于财务部，以便资产核对；

7、 做好记录。

1. 退房查房时客赔的处理程序：

1) 服务员在接到退房的通知时，应立即查房；

2) 若在查房的过程中发现物品有丢失或损坏情况，应立即通知前台收银处；

3) 在查房完毕后，通知房务中心和领班查房情况，然后立即查证物品的原始记录，以免发生误赔，给酒店造成不良影响；

4) 核实完毕后，将情况报告于前台；

5) 一经查实，物品为客人所丢失或损坏，房务中心应及时将报废单交送于前台；

6) 前台处理完后将报废单拿回，一联存档，一联交于财务部；

7) 做好记录；

8) 需要注意的是服务员必须在规定的时间内查房，并且根据实际情况及时上报和核实，正确的处理客赔。

十一、客房迷你吧服务程序

（一）酒水推销

客人入住，服务员在介绍客房设施设备、服务项目时，应恰当的向客人介绍客房小酒吧的服务内容，所配酒水的品种，便于客人消费。

（二）发放领用

1. 房间迷你吧由领班（主管）统一管理，酒水在房务中心领取；

2. 由领班按规定品种及数量领取，按要求摆放；

3. 填写酒水领取登记，品名、数量应相符，并注明发放时间和发 放人。

（三）补充

1. 服务员根据客人当日消费单进行补充，并检查酒水质量和保质期；

2. 将客人消费单客房联交到房务中心；

3. 住客房消费酒水须经客人签字确认后，再行补充。

（四）检查

1. 领班查房时对迷你吧物品逐项进行检查，并登记；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/147063055066010002>