

酒店服务标准知识题库

一、前台篇

1. 值班经理岗位职责是帮助店长对来宾服务、质量控制、培训考评、日常经营、内部管理等~~方面实施管理和服务工作~~。
2. 值班经理负责前台客用印刷品、客用物品、餐厅餐具和设备、大堂全部设施设备管理工作。每个月对前台和餐厅消耗品进行盘点及编制预算，制作对应报表交店长审核。
3. 前台接听电话时，必需在三声铃响内，用左手接听电话。标准问候用语是：“您好！如家前台！”
4. 在 22:00-次日 8:00 之间, 对全部要求转接到房间来电, 必需咨询住店客人是否愿意接听。
5. 珍贵物品寄存服务时，应注意给客人使用保险箱一把钥匙，不要将全部钥匙一起放在客人面前挑选。
6. 散客预定步骤中，电话预订：“您好！如家前台”；上门预订：“您好！先生/小姐”；电话预订中，服务员应礼貌道别：×先生/小姐，感谢您预订，再见！
7. 散客预定步骤中，前台在查询客房流量前，须向客人了解到店日期和入住天数、房型和间数。
8. 为了确保门卡安全使用，酒店客用电子门卡表面严禁粘贴房号；严禁门卡看成取电卡使用。
9. 前台服务员房价折扣权限是 9 折，投诉处理权限是 50 元，在使用投诉处理权限时针对房费。
10. 预订代理时，必需同时统计预订人姓名和入住客人姓名。
11. 临时无法满足预订时使用《预订等候单》，完整统计客人预订需求。
12. 预定时，假如没有客人所需房型，向客人推荐其它房型或同城如家酒店。

13. 协议散客必需经过传真预定,预定传真必需是有协议企业公章或使用含有协议企业抬头信纸。由店助或当班值班经理回复传真。
14. 酒店前台发票作废时必需三联齐全,完整存放,并注明作废标识;电话费属于代收代付,开发票时不能以此为项目名称,可将费用开在房费内。
15. 填写《行李寄存牌》时,下联应写客人姓氏和行李件数;离店客人寄存过夜行李从第 3 天起收费,天天 2 元计算,累计最高金额不超出 100 元。
16. 前台递送留言,发觉房门上挂 DND 牌时,应从门下塞入房间。
17. 客房将洗衣单送交前台,前台将洗衣费输入电脑后,洗衣单第一联放入客帐袋。送出客衣时,第二、三联交洗衣企业带走;送回客衣时,第三联和送洗衣物一并送回。
18. 客人遗留物品保留日期要求:非珍贵物品三个月;珍贵物品六个月;食品 1—3 天。
19. 处理无人应答电话标准用语是先生/小姐,x 先生、小姐房间无人应答案,您需要留言吗?
20. 前台接收客人叫醒服务时,需要统计房间号、姓名、时间、天数等项目;前台人工叫醒服务标准用语是先生/小姐,您好!我是前台。现在是 xx,您叫醒时间到了。谢谢!如遇特殊气候,前台可提醒客人室外天气情况和气温。
21. 前台问询客人是否续住时标准用语是 x 先生/小姐,您好!我是前台。请问您今天还续住吗?
22. 填写《杂项收入转账单》时必需填写时间、房号、姓名、项目、金额等项目;对支付现金客人,前台在《杂项收入转账单》房号栏上应填写 XJ。
23. 《杂项收入转账单》三联单据标准流向是白联-存根联,红联-财务联,绿联-客帐联。
24. 前台应在 10 分钟内将《来宾留言单》送至房间,并摆放在客房写字台面中央。
25. 存放在后台区域行李,其行李牌正面朝外悬挂;客人领取行李时,除了向客人索取《行李寄存牌》外,还必需查对客人签全名、房号、行李件数和《行李寄存牌》编号。
26. 接班时,珍贵物品保险箱交接要察看珍贵物品寄存统计和实际是否一致,钥匙是否齐全。

27. 商务中心上网收费标准是 10 元/小时，满一小时后 5 元/30 分钟；客人发中国和国际传真收费标准分别是 3 元/张和 10 元/张。
28. 前台在 PMS 输入中介机票+酒店套餐客人预定时，需要注意“客源类型”为“中介散客”；“旅行代理”为“XXX 度假部”；在客人信息界面中，勾去“打印房价”前“√”标志。
29. 客人离店结账时，前台应取出客账袋内全部单据，检验是否均已入帐；检验客人是否使用保险箱或租借物品；依据 PMS 系统结账数据，向客人汇报总消费金额；打印客人帐单，并请客人签字。
30. 和客人确定挂帐金额时，前台服务员标准用语是 x 先生/小姐，您是 xxx 房间，您挂帐金额是 xxx 元，请署名。
31. 客人入住时按门市价格入住，但在结账时，客人出示有效家宾卡，前台应给客人对应会员价格，房价折扣部分作冲账处理。
32. DND 房间一直连续到晚上，当班值班经理应在晚上 9:00 以前，再打一次电话问询客人，以免发生意外。
33. 在晚间 21:00—凌晨 7:00，通向前台内部区域门必需上锁。
34. 接待员在同时接待多位客人时，能够用微笑和点头向客人示意，所使用标准接待语是您好！请稍候。
35. 入住接待中，要确保在 14:00 点时间后，客人能够入住。
36. 延时退房中，办理续住标准操作步骤是确定续住天数；查询流量；加收预付款；开具单据；修改房卡钥匙入住日期；修改或填写新房卡（套） 双手递交房卡和单据。
37. 客人到前台来领取遗留物品时，前台要查对客人认领时，前台必需核准客人身份、入住日期、遗失地点、物品特征等。
38. 《港澳居民往来大陆通行证》右上方字母 M 和 H 分别代表澳门和香港。
39. 客人结账离店后，前台应立即注销收回门卡上信息。

40. 若使用必达系统酒店，客人离店结帐后，全部退房门卡应在 30 分钟内，使用“时钟卡”功效制作时效为一分钟房卡。
41. 客房机械钥匙箱柜门钥匙应装入信封，完整粘贴、骑缝署名后放入前台保险柜内，值班经理每班开箱查验交接（若封包有破损应立即检验使用统计并查对使用原因）。
42. 整个酒店客房机械钥匙是 1 把万能钥匙时，应将万能客房机械钥匙装入信封，完整粘贴、骑缝署名后放入前台保险柜内，值班经理每班开箱查验交接。
43. 当日全部预订单需在夜审完成后和 PMS 系统全方面查对一次。
44. 客人入住时，前台问询客人是否有预订，并复述/查对预订信息。
45. 入住登记时，前台标准服务用语有：先生/小姐，您好； 请问您有预订吗 ； 请问，您是如家会员吗 ； 请您填写登记表，谢谢 ； 先生/小姐，请出示您证件 ； M 先生/小姐，您需要用早餐吗； M 先生/小姐，这是您房卡… ； 您房间在 M 楼，再见。
46. 客人要求更改预定信息中入住日期、入住天数、需要房型时，前台须查询客房流量。
47. 酒店接收身份证实有身份证、驾驶证、军人证、护照、通行证、回乡证、外国人居留证。
48. 当安排客人进无烟房时，向客人咨询标准用语是先生/小姐，请问您需要无烟房吗？
49. 客人换房后，《房间/房价变动表》标准流向是绿联放入新客帐袋，白联夜审后随封包进财务。
50. 前台赠予早餐后，在早餐券发放统计本上需要有店长署名。
51. 《住店客人开门通知单》正确流向是：前台填写——递交客人——客房服务员收取——客房每班次随房态表交至前台入客账袋保留——客人退房后销毁。
52. 在设定两次机器叫醒时，两次间隔时间为 2 分钟。
53. 人工叫醒服务标准用语是“先生/小姐，您好！我是前台。现在是（7：30），您叫醒时间到了，谢谢！”
54. 酒店向客人提供订票中心电话，让客人自订机票、车票时标准用语是：“请稍等。。。。这是订票电话，您能够联络对方送票，谢谢！”

55. 酒店小商品指导价格中，市区旅游图售价标准按~~地图~~标价实施。
56. 有~~吸毒和聚赌嫌疑客人~~，有使用假币经历客人属于 D 类特殊客人。
57. 家宾普卡和金卡，不能~~用于休闲房打折~~。
58. 酒店客房机械钥匙箱柜门钥匙封包应该放在~~客用~~保险箱。
59. 《客用电子门卡交接表》中“起始数”应为~~房间数乘 1.3 倍配量~~，具体改变应该表现在~~各类情况栏目中，而不能显示在起始数中~~。
60. 小商品交接时出现差异，应该由~~店长~~签字确定。
61. 日常交接工作中，大堂饮料冰柜内饮料应登记〈~~小商品销售交接班表~~〉。
62. 出纳在前台领取封包时，需要在〈~~交款单~~〉上签字，签在“主管”字样右侧。
63. 《当日欠款离店客人余额表》在~~夜审前~~打印，打印 1 份。
64. 依据 404 要求，~~店长或店助~~天天必需审阅“~~值班经理每日工作汇报~~”，阅后必需~~签字确定~~。
65. 如家会员分一般卡和金卡两种，积分方法为~~普卡——基础房费*实际入住天数~~；~~金卡——基础房费*实际入住天数*1.5~~。
66. 来宾留言单上统计留言内容包含~~客人姓名、房号、来访者姓名、联络电话、留言内容和署名~~。
67. 家宾会员本人结帐退房后，~~一至二天由系统自动~~累积积分。
68. 酒店《电子门卡交接统计表》填写完整后每个月由~~分管前台值班经理~~审核署名。
69. 值班经理每班交接钥匙有~~前台保险箱通开钥匙、电子门卡总卡及酒店备用钥匙箱钥匙~~。
70. 如家商务服务中发送中国传真和国际传真和打字（A4）价格分别为：~~中国 3 元/张 国际 10 元/张 打字(A4) 15 元/张~~。
71. 假如客人退房时出示有效家宾卡，酒店应~~给对应会员价格~~，并做冲帐处理。
72. 假如客人是房金含早或无偿送早，由~~店长在前台餐券发放统计本上~~签字。

73. 客人要求叫醒服务,前台在<叫醒统计本>上需要填写房间号,姓名,时间,天数等。
74. 客人办理完入住手续后,前台跟客人说:“您房间是6楼,再见,”同时指导电梯或房间方向
75. 家宾金卡客人退房时间是14:00点;假如金卡客人续住半天,应在18:00点退房。
76. 损坏酒店财产或拿取酒店小额物品客人属于E类特殊客人。
77. PMS系统中客源种类分别为:1、上门散客;2、协议散客;3、CRS;4、家宾俱乐部;5、中介;6、旅游;7、会议;8、长住;9、其它;10休闲。
78. 客人需要参观房间,酒店应该安排值班经理以上人员来率领客人参观。
79. 11月15日客房服务员捡到当月第11件遗留物品,请问酒店在《遗留物品登记标签》和统计本上编号为11-11。
80. 客房服务员假如把遗留物品送至前台,前台需要在《遗留物品登记标签》上填写编号和经办人。
81. 租借服务中,必需介绍安全须知物品有熨衣板和熨斗、电吹风、多功效插座。
82. 假如碰到客人现金购置早餐券要退回,当日,从未结当日现金账中退款;隔日,可从该客人客账中餐饮费用冲账,如无餐饮费用,从房费中冲账。
83. VIP离店,前台应免查房,办理快速CHECK-OUT手续。尽可能提前将VIP客人帐单打印出来,为客人做好结帐准备工作。
84. 酒店VIP客人包含:铂金卡会员、企业VP(含)以上管理人员、店长或店助指定客人(协议企业高管、社会著名人士)、市场部指定客人。
85. 企业协议客和中介散客预订单必需放入对应客帐袋。
86. 客房主管或领班天天10:00和16:00点向前台递交《房态表》。
87. 假如客人需要开门服务,前台应查对客人房号、身份证号码或生日和入住日期。
88. 《酒店价格审批权限》中各客源价格均为最低价,在此价格之上酒店能够自行掌握。

89. 依据 404 要求，团体客人房价标准是不低于 80 元/间夜，一团一议，16 免 1。
90. 信用卡预授权在 PMS 中操作是：在接待登记信息中“收银信息”中填写，不能做入帐处理。
91. 外部电话委托开门，要经过电话查对姓名、证件号码或生日和入住日期来确定其住客身份。
92. 《冲帐发生表》由当班值班经理对需冲帐帐目逐条写明原因，由店长审核签字。
93. 夜审打印全部表格必需有当班值班经理署名。
94. 前台《小商品销售交接班表》能够视同小商品《出库单》；酒店小商品由前台责任人或酒店指定人员负责申购；《小商品销售交接班表》中项目不包含酒店代销商品。
95. 休闲房价格为 80 元/4 小时，不满一小时按一小时计算，如客人超时 20 分钟请问总共收取 100 元房费。
96. 夜审后打印报表《在店客人余额表（二）》需要对余额不足让客人过夜情况写明原因。
97. 夜审前打印《预审房价表》需要对不定房价情况逐条写明原因。
98. 经过传真预订协议散客必需填写《散客预订单》。
99. 在《如家快捷酒店备用钥匙管理制度》中，酒店电子总卡、前台珍贵物品保险箱通开钥匙应该放在备用钥匙箱。
100. 企业卡连续 3 个月用房量少于 10 间夜时，所持企业卡作废。
101. 前台将 VIP 预订信息输入电脑后，应在备注内输入“VIP”字样。
102. 在 20:00 后，对余额不足，房间无行李而无法联络到客人房间，值班经理可作欠款离店处理。
103. 延时退房处理中，前台在下午 1:00 查询《住店客人余额表》，统计余额不足房号和姓名，而且在当日 18:00 点后，需要反复催帐。
104. 还未到店客人如有留言，前台应将客人《来宾留言单》附在预订单后，并在

PMS 系统备注中做提醒。

105. 客人遗失房卡，由值班经理凭有客人签字杂项收入转账单到财务处申领。
106. 前台为住店客人补发钥匙时，必需查对客人姓名和身份并收取补办费用人民币 10 元。
107. 留言服务中，将《来宾留言单》放入专用信封后，应在信封上填写房号、住店客人姓名和称谓。
108. 前台递送留言，发觉房门上挂 DND 牌时，可由值班经理电话联络或将留言单从门下塞入房间。
109. 电话接听步骤中，前台在聆听和统计时，应耐心聆听客人提问和需求；立即统计相关信息；立即回复客人问询。
110. 电话转接中对无人应答处理：（1）告诉来电者电话临时无人接听；（2）问询客人是否需要留言转告；（3）标准用语是：“先生/小姐，M 先生、小姐房间无人应答，您需要留言吗？”。
111. 散客预定步骤基础操作步骤 接收预定信息——查询客房流量——接收、确定预定——预定复述——道别致谢——输入预定信息——到店前确定——保留预定单据——预定取消和更改。
112. 参观房间基础操作步骤：准备工作——陪同参观——问询客人入住意向——道别感谢——整理房间。
113. 参观房间前，前台需要准备：（1）查询相关 VC 房；（2）制作房卡；（3）将被参观房间通知前台。
114. 酒店店长或店助有权依据具体情况免收客人行李寄存费；处理代领行李时，要留下委托人身份证复印件和署名。
115. 珍贵物品寄存时，前台职员完成保险箱锁定工作必需在客人视线和酒店监控系统下进行；客人如将保险箱钥匙遗失、损坏，需赔偿人民币 200 元。
116. 珍贵物品寄存服务时，前台发觉署名不一样，应立即向值班经理或店长

汇报；客人结束使用保险箱后，前台在《保险箱使用情况统计本》填写注销统计。

117. 客人认领遗留物品时，必需核准客人身份、入住日期、遗失地点、物品特征。
118. 票务代理服务过程中，让客人自行订票标准用语是“请稍等……这是订票电话，您能够联络对方送票。谢谢”；票务代理前台不做入账处理；票务代理服务中，对时间和价格有改变时，必需和客人立即联络，并确定。
119. 前台碰到客人现金购置早餐券，要求退回时：若客人是当日购置，可从未结当日现金账中退款；若客人是隔日购置，可从该客人客账中餐饮费用冲账；如无餐饮费用，从房费中冲账。
120. 依据要求，23：00 点前访客必需离开客房。
121. 物品赔偿处理基础步骤：事件调查——查阅价格——赔偿处理——善后处理。
122. 物品赔偿处理中事件调查操作要求：（1）掌握物品损坏确实切证据；（2）分析损坏可能原因；（3）保留被损坏物品；（4）立即和前台联络。
123. 对未能立即完成商务服务项目，须填写《商务服务统计单》，确定项目、时间和价格。
124. 假如没有此住店客人或客人事先要求提供/保密，应该婉言拒绝访客者。
125. 酒店只为住店客人入住期间提供无偿珍贵物品寄存服务。
126. 电话叫醒客人未应答案时，可在 3 分钟后再次打电话进房间；如一直无人接听，前台应指派服务员前往房间，叫醒客人，并礼貌道别。
127. 离店结帐时，前台必讲服务用语有：先生/小姐，您好；（203）退房，（203）退房，谢谢；M 先生/小姐，请问您用现金还是信用卡；M 先生/小姐，您需要发票吗；欢迎您再来，再见；“需要帮您预定其它如家酒店吗？”
128. 现金收付时，前台应该面点清钱款，并唱收唱付；对 50 元面额以上现金必需经过点钞机查对真伪。
129. 客人结帐后需要整理单据有发票、结账单、临时住宿登记单、预订单、杂项收入转帐单、预收款收据。

130. 客房查房超出 3 分钟还未结束，前台可直接办理结帐手续。
131. 《如家内部用房接待审批操作步骤》中要求，客人离店，酒店前台将由企业部门总监审批 EMAIL 打印文本、《如家内部用房申请表》、及客人签字后账单和入住登记单合订交财务，财务和企业年底结算。
132. 酒店值班经理为正常翻班情况，《当日离店客人表》应在日班下班前和夜审前打印，对当日 14:00——18:00 之间退房未加收半天房费情况，由日班值班经理在表上写明原因并署名；对当日 18:00 后退房未加收全天房费情况，由夜班值班经理在表上写明原因并署名。
133. 因为客人逃帐发生门卡遗失，由值班经理在杂项收入转帐单上说明原因，并报店长签字。值班经理凭店长签字杂项收入转帐单到财务处申领。
134. VIP 接待入住步骤中要求，值班经理在客人入住首日负责提供当日当地新闻类报纸 1 份、价值在 15 元以内食品或礼品一份、店长署名酒店欢迎卡一张，并由客房领班放入房间写字桌上。
135. 值班经理在 VIP 到店前和抵达时负责事项有：1) 填写《VIP 接待统计单》；2) 了解客人到店时间；3) 和客房领班一起检验 VIP 房；4) 准备 VIP 房间物品；5) 通知店长或店助二次查房；6) 和店长或店助一起在大堂迎候 VIP 客人。
136. 取消《散客预订单》应保留在前台指定地点。
137. 酒店应在凌晨 12 点至凌晨 2 点进行夜审。
138. 《值班经理每日工作汇报》由店长或店助天天审阅并署名。
139. 入住接待时，客人使用信用卡时前台要检验信用卡有效性、预授权凭证请客人签字、预授权不开据《预收款收据》。
140. 处理委托领取行李时，前台要认真查对客人身份；致电问询寄存客人，查对委托人情况；留下委托人身份证复印件和署名。
141. 客人遗留珍贵物品关键是指珠宝首饰、相机、手机、手表、现金、信用卡或支票、身份证、护照或价值超出 100 元以上物品等。

142. 交接班时，如有特殊情况必需统计事项有预订情况、催帐情况、叫醒、遗留物品、借物、留言、行李寄存、各类钥匙、珍贵物品寄存。
143. 协议企业《散客预定单》处理：将协议《散客预定单》和协议企业预定传真合订保留放入客账袋，客人结账后入封包进财务。
144. 客人遗失房卡，前台补发房卡时必需查对客人姓名和身份，并收取补办费用人民币 10 元。
145. 酒店内各级管理人员房价权限分别是前台服务员权限为 9 折，值班经理 8 折，店助 7.5 折，店长 7 折。
146. 新店在申请开业验收时，前台配置电子门卡标准量是房间总数乘以 1.3 倍 (向上取整)。
147. 酒店备用钥匙柜和客房机械钥匙柜柜门备用钥匙，由店长保管。
148. 若使用艾迪尔系统酒店，全部退房门卡应在 30 分钟内必需注销。
149. 珍贵物品保险箱备用钥匙应存放客房机械钥匙柜内。
150. 夜审完成后，值班经理需要在接待登记界面打印《Day Use 情况表》。
151. 存放在前台区域行李，其行李牌应后面朝外悬挂，保护客人信息。
152. 前台服务员交接班时，需要做准备工作有整理前台物品、查看房态及原因、检验必备品和表单、清点备用金、审核本班次帐目、清点小商品并填写《小商品销售交接班表》、清点早餐券。
153. 客人至前台提出续住要求，前台应确定续住天数——查询流量——加收预付款，开具单据——修改房卡钥匙入住日期——修改或填写新房卡（套）——双手递交房卡和单据。
154. 记账服务中，除确定客人身份外，还应该确定账户余额、记账金额、署名是否和住宿登记一致。
155. 前台为客人转接电话服务用语有：您好！如家前台！，XX 房间，请稍等，先生/小姐，XX 房间无人应答案，您需要留言吗？，先生/小姐，再见！，您如需帮助，请来电，再见！
156. 协议散客预订传真由店助或当班值班经理负责回复。

157. 前台〈电子门卡交接统计表〉需存档 1 年。
158. 夜审后打印报表假如无统计，需要打印。
159. 客人可经过电话或网上申请进行会员积分礼品兑换。
160. 相关项目开发宣传资料摆放标准要求 “招聘加盟手册” 摆放数量不少于 5 份。
161. 运行发文中，打火机提议售价是 2 元/只；听装可乐、雪碧售价是 4 元/听。
162. 信用卡预授权金额超出元时必需先结清帐目。
163. 预收房金收取标准是房价*入住天数，向上取整加 100 元。
164. 小商品交接班本中，本日余额数量是早班库存+本日入库-本日销售数量总计。
165. 《客人代付凭证》标准流向是：白联——被支付房间；绿联——支付房间。
166. 预订复述包含客人全名、到店日期和入住天数、房型房数和房价、保留时间、联络电话。
167. 为了判别协议企业身份，协议企业预定传真上需要有协议企业公章或含有协议企业抬头信纸。
168. 家宾卡《补积分申请表》上酒店操作时必需有前台服务员和值班经理两方签字审批。
169. 请客人填写《临时住宿登记表》时，应注意双手递送表格和笔，表格正向、笔头反向客人。
170. 夜审封包时，《交款单》上应有当班值班经理和前台服务员署名。
171. 叫醒服务中明确要求，除非客人要求，不然酒店不提供人工叫醒。
172. 为客人转接电话时，前台应注意：（1）用姓氏称呼客人；（2）客人信息要保密；（3）22：00-8：00，全部要求转接到房间来电，必需咨询住店客人意见。
173. 物品赔偿价格以《酒店物品价目单》作为参考依据。
174. 处理物品赔偿时，前台应在 5 分钟内处理赔偿事宜。
175. 收到优惠券或抵用券后，前台应

在券面做已经使用标志，冲抵客人部分或全部帐目；B 在客人帐单上记下优惠券号码，并随现金保管。

176. 对各处交来来宾遗留物品，值班经理应负责负责登记、保管和领取工作。
177. 如是常客从外面归来，服务员应用姓氏称呼客人，“M 先生/小姐，您回来了”。
178. 在引领客人时，应热情地向客人介绍酒店情况，表示对客人重视。
179. 在夜审过程中，假如《收银员交款汇报》各项金额和实际不符，应逐一将预收款收据、结帐单、现金帐和《收银员交款汇报》明细查对。
180. 酒店前台收银备用金库存不得超出人民币 8000 元（含）。
181. 客房超出 140 间酒店前台收银备用金库存不得超出人民币 1 元（含）。
182. 夜审后，前台需要打印报表有：(1) 夜审综合统计报表；(2) 前台收银汇报；(3) 营业日报表；(4) 一级发生分类表；(5) DayUse 情况表；(6) 在店客人余额表（二）；(7) 欠款离店客人余额表；(8) 冲帐发生表；(9) 作废账单表。
183. 电话叫醒服务中，假如客人无应答时，可在 3 分钟后再次打电话进客人房间。
184. 《住店客人开门通知单》在客人退房后能够销毁。
185. 假如休闲房客人超出要求时间退房，收取房费标准是：前台可将休闲房延时价格折算为小时计算（如，休闲房价格为 80 元/间，4 小时；则每小时 20 元），依据客人超出时间，结账时加收对应小时房价。只许可按整小时加收，不满一小时按一小时计算，不许可继续拆分为分钟（如，客人超时 20 分钟，则加收 1 个小时价格，即总共收取 100 元）。
186. 协议散客上门入住处理步骤是：先按正常手续办理入住（查询 PMS 相关企业名称、价格及协议使用期，若协议有效，先按门市价办理入住），再请协议企业补发传真确定住客身份，收到传真后更改 PMS 中客人房价为相关协议价格，将传真和登记单合订保留。
187. 若协议散客上门入住无法提供企业订房传真时，前台应保留客人企业名片原件。
188. 若协议散客上门入住时，无法提供企业订房传真和名片，应由值班经理给对应协议价格，在 PMS 中按正常协议散客接待步骤处理，并由店长或店助在客人登记单上签字确定。

189. 《客用电子门卡交接表》中“本日新增”项目是指到财务补申领卡数。

190. 《客用电子门卡交接表》中“住客使用”项目是指当日住店客人使用房卡总数。
191. 《客用电子门卡交接表》中“住客借用”项目是指依据客人要求增加配给房卡。
192. 《客用电子门卡交接表》中“库存”项目是指前台留存有效卡数。
193. VIP 抵达酒店时，值班经理应用客人姓名、职务来称呼和迎接客人。
194. 《家宾卡补积分步骤》中要求，能够填写《补积分申请表》情况有：A. 客人未带卡入住（提议为客人经过 CRS 预订）； B. 今天退房结账即可达分，需要提前手工积分（酒店必需先结账退房）； C. 快速转账，造成积分错误（积分可能 0 分或积多间房）； D. 酒店未读卡成功； E. 网络断开或读卡机故障等尤其事件等。
195. 酒店休闲房价格为 80 元/4 小时，休闲房客人 12 点入住，17 点 40 分退房，请问前台应最终收取客人房费 120 元。
196. 访客登记标准步骤 主动问候客人——查对访客信息，电话咨询住店客人意见——请访客填写《酒店访客登记表》——提醒客人访客时间，晚上 23：00 后，在大堂接待访客——向访客指导电梯方向和楼层并礼貌道别。
197. 协议散客上门入住，经相关人员签字给协议价格后，PMS 中“客源类型”、“旅行代理”和“房价代码”应该分别选择协议散客、协议企业名称、协议价。这么操作后，在夜审前〈预审房价表〉中不需要说明，因为该客人房价不是不定房价，该表只对不定房价说明。
198. 酒店财务人员每个月底必需参与前台要求类小商品、代销商品（除图书外）盘点。
199. 《收银员交款汇报》中“本日寓客帐”结账余额等于全部客人结账帐单消费金额总和累计。
200. 〈预审房价表〉在夜审前打印，打印 1 份，打印此报表目标是审核客人房价情况和可入账标志。
201. 酒店碰到 A 类特殊客人接待程序是：先按正常程序登记入住（押金尽可能收取现金）。立即通知当班值班经理，由值班经理打电话到被逃帐酒店（以下简称“甲酒店”）确定逃帐事件是否仍然存在。一经确定后，请“甲酒店”

将逃帐帐单及登记资料传真过来，值班经理凭单据向客人收取金额，收回后汇款至“甲酒店”。

202. 普卡客人入住多日，现在积分已达成 1800 多分，再住 1 天就够积分了，客人要求从第二天开始享受金卡折扣，酒店应让客人在入住第二天至酒店前台办理结帐退房手续（必需同时），酒店联络客服中心核实，填写补积分申请表并传真至客服中心，由客服中心手工补积分同时发升级金卡传真给酒店，酒店凭传真为客人升级金卡。

203. 企业卡订房通常享受门市价九折，对订房数量没有限制。

204. 企业卡用户上十二个月度用房量达成平均 200 间/月企业，可取得 85 折权益（按自然年统计/不满十二个月持卡企业按单月平均统计）。

205. 企业卡享受预订保留至 19:00（同普卡），可享受无偿延时退房特权，退房时间可延至 13:00（同普卡）所预订入住全部房费均可积分。

206. 企业卡积分数=实际房费*30%。

207. 酒店必需配置充足数量长柄伞套袋和折伞套袋。并挂在伞架侧面备用。酒店工作人员应提供和引导雨天入店客人使用伞套袋。

208. 碰到雨雪天时，借用雨伞应放在伞架上锁住。钥匙放在前台，客人办完借伞手续后，钥匙交给客人取伞，客人取完伞后，钥匙留在伞架上，供其它客人寄放雨伞时拿取。

209. 企业卡每十二个月进行一次权限审核，积分使用期是十二个月。

210. 当客人提出代订和代收代付票款时，酒店前台应按以下步骤操作：填写《商务服务统计单》——确定项目、时间和预收金额——客人签字；收取预收款——将绿联递交给客人——立即代理——立即和客人联络，提交票单——收回《商务服务统计单》绿联——结算金额，请客人签字。

211. 处理来宾投诉基础步骤：问候和招呼——聆听和统计——寻求处理方法——关注处理结果——统计和统计——工作改善。

212. 离店结帐程序中要求标准服务用语有：“M 先生/小姐，您好”；“XXX 号退房，XXX 号退房，谢谢！”；“M 先生/小姐，请问您用现金还是信用卡？”；“M 先生/小姐，您需要发票

吗？”；“M 先生/小姐，这是您发票和零钱，谢谢”；“M 先生/小姐，”

需要帮您预订其它如家酒店吗？；“欢迎您再来，再见”。

213. 叫醒服务中“聆听和统计”操作标准：问候客人；查对客人姓名和房号；完整填写《叫醒统计本》房间号、姓名、时间和天数。

214. 开门服务步骤基础步骤 问候和招呼——查对身份——提供开门——《住店开门通知单》处理。

215. 离店结帐步骤基础步骤 问候和招呼——查对房号——通知客房——查对客人帐目——收取钱款——递交发票和零钱——感谢和道别——整理客史资料。

216. 问询客人要求时，要求前台服务员：（1）仔细聆听客人要求或问题；（2）口齿清楚，语速适中，表情自然；（3）做到首问式服务。

217. 客人需要寄存珍贵物品，前台登记标准步骤是：请客人出示身份证件并查对——取出保险箱统计卡和笔——请客人填写保险箱统计卡中项目——请客人阅读保险箱统计卡上使用说明，并签字——前台填写《保险箱统计卡》内保险箱号码，并签字——前台立即在《保险箱使用情况统计本》上统计。

218. 按特殊客人划分标准，B类客人是对如家酒店服务和产品有特殊要求或有特殊习惯和癖好客人。

219. 按特殊客人划分标准，C类客人是对如家酒店尤其挑剔，寻求多种理由以求得房费打折客人。

220. 酒店前台使用印刷品有：1 家宾手册 2 家宾卡申请表 3 换房单 4 散客预定单 5 行李寄存牌 6 信封 7 信纸 8 房卡套 9 临时入住登记表（内宾）10 费用支出报销单 11 收款单 12 维修通知单 13 杂项收入转帐单 14 预收款收据 15 交款单 16 电子门卡交接表 17 每日房间报表 18 团体订房单 19 来宾留言单 20 前台交接班统计 21 值班日志统计本 22 保险箱登记卡 23 如家单页 24 分店名片（800）25 物品借用单。

221. 酒店招募招聘海报粘贴位置按优先次序为：（1）大堂朝室外玻璃橱窗内侧（2）海报正面朝外（3）电梯留言板旁或大堂地图旁适宜墙面（4）酒店专用信息栏旁墙面（5）总台周围墙面。

222. 酒店招募招聘海报粘贴高度为下沿距地 140CM。
223. 如家 25 种必备类小商品分别是： 1 饼干类 2 方便面类 3 口香糖类 4 蜜饯类 5 听装饮料类 6 瓶装饮料类 7 袋装咖啡 8 茶叶（绿茶和红茶） 9 雨伞 10 餐纸巾 11 风油精 12 打火机 13 一次性剃须刀 14 各类电池 15 袋装洗发液 16 洗发水和香皂类 17 牙刷和牙膏 18 毛巾 19 卫生巾 20 女袜类 21 男袜类 22 男内衣类 23 女内衣类 24 计划生育用具类 25 本市旅游地图。
224. 现金封包标准步骤 交接班时和夜审前需经过封包将帐目平衡——打印现金帐户结帐单，核对金额——打印本班内操作员《收银员交款汇报》——核对《收银员交款汇报》上应上缴现金金额、信用卡消费金额、支票金额和实际相符——填写《交款单》将全部款项封包——将封包放入保险箱——整理本班内表单。
225. 中介机票+酒店套餐协议客人离店结帐操作：（1）结账前必需将客人房费和押金、其它消费分 AB 帐；押金及其它消费为 A 帐；（2）房费为 B 帐-若使用信用卡押卡，且无其它消费，不需要分 AB 帐；结清 A 账，并打印 A 帐账单，请客人签字-若使用信用卡押卡，且无其它消费，客人不需要对任何账单签字；（3）房费账目，即 B 帐做欠款离店处理。
226. 若酒店客房机械钥匙正常损坏，由值班经理填写申请表给店长审批后，进行增配或补充，补充申请表存放在钥匙柜内，保留六个月。
227. 酒店小商品申购和验收操作步骤： 1）申购人填写《物品申购单》，交店长签字审批。2）审批后，申购人进行采购或通知供给商供货；3）到货后，申购人收货并保留《货物运输货单》及发票；4）申购人及第三方人员核对实物是否完整无缺损。
228. 值班经理准备进入房间检验卫生，在打开门之前，应注意： 1）不管何房态全部必需清楚地敲门；2）如挂着“DND”牌，不得敲门；3）不得用她物替换敲门；4）决不许从门窥镜往房内窥视。
229. 若上门协议客人无法提供企业订房传真，则应提供本人企业名片或有照片工作证来替换。
230. 面向酒店形象墙，资料架后排三个格子从左到右摆放酒店单页、如家心晴、招聘加盟手册、酒店目录索引。

231. 酒店形象墙内,家宾卡申请表、如家心情和酒店单页分别不少于 10 张; 会员手册不少于 5 本。
232. 如家会员积分使用期为两年(记入累计消费满两年还未兑换奖品,则取消该笔消费对应累计分。
233. 某客人已经是如家金卡会员,客人不能够用她积分为她好友兑换金卡。因为积分兑换金卡仅限本人普卡升级。
234. 为了简化家宾会员金卡升级步骤,更立即为家宾会员提供服务,企业决定从 2 月 1 日时候起, 升级金卡工作由酒店操作。
235. 某会员有两张家宾卡,该会员两张卡中积分不能够累积在一起。因为任何 2 张卡或用户名下积分全部不能累积或转换,同时也不能更改会员卡全部些人。
236. 家宾会员为好友订房后,会员好友享受金卡 8.8 折, 普卡 9.2 折。但会员不能够积分。
237. 升级金卡、补卡登记本不是必需由企业统一配送。各店可依据运行发文上表格,自行制作登记本。
238. 非会员先入住,会员后抵达酒店入住同一房间,如会员要得到积分,酒店必需让会员补办登记并将家宾卡信息导入 PMS 系统。
239. 若前台服务员使用了自己房价折扣权限,应该在《临时住宿登记表》签字说明。
240. 使用如家招商银行联名卡能够享受保额 200 万元人民币航空意外险; 旅行不便险最高 1000 元人民币赔偿。
241. 如家招商银行联名卡申请路径是如家各连锁酒店、招商银行网点或直销点等。
242. 对于如家招商银行联名卡有任何疑问能够致电招商客服热线,电话是招行 800-820-5555。
243. 前台物品盘点包含项目有: 全部印刷品、办公用品、交接班本中不包含其它前台对客户服务用具。
244. 服务员请客人填写《临时住宿登记表》时标准用语是“请您填写登记表, 谢谢”。
245. 形象墙安装高度: 下沿离地距离是 100CM。

246. 依据特殊客人名单确定步骤要求，酒店在 2 天内输入电脑或去除过期名单。
247. 升级金卡操作时，酒店应提供卡主信息，酒店名称、入住时间给客服确定。
248. 保险箱统计卡保留期限是最少 3 个月。
249. 值班经理负责对各处交来来宾遗留物品进行登记、保管和领取工作。
250. 客人预定临时无法满足时，前台须使用《预订等候单》。
251. 引领客人参观房间时，如未经店长同意不得让客人拍照。
252. 陪同客人参观房间时，陪同人员应注意：自己行为规范，并随时介绍服务设施和周围环境。
253. 入住接待时为客人分配房间要求：（1）只分配洁净空房（VC）；（2）有预订客人应立即在 PMS 中完成房间分配；（3）无预订客人，应在分配好房间后通知其它前台工作人员，避免反复入住登记。
254. 前台排房时应注意客房资源合理分配，保持 VC 房中有多种房间类型，以满足不一样客人对无烟房、房间楼层、房间朝向等需求。
255. 前台填写《如家快捷酒店房卡（套）》时，要求填写客人姓氏和房号入住日期和离店日期。
256. 售出餐券标准上不退，特殊情况由当班经理决定，并按作废或冲账程序处理，餐券回收使用，并在《早餐券发放统计本》重新统计该条信息，在“赠券标明”栏中注明“退回”字样，以利于日审查对。
257. 客人入住时，前台服务员需向客人递交住店资料有：房卡和房卡套、预收款收据、客人证件、餐券和其它单据。
258. 前台提供问询服务时，对于比较复杂问题，要在 15 分钟内回复客人。
259. 客人租借物品步骤中，完成借物登记标准是经办人填写《借物登记本》并在 PMS 系统备注中做好统计。
260. 入住接待时，客人使用信用卡要注意

检验信用卡有效性、预授权凭证请客人签字、预授权不开据《预收款收据》。

261. 换房后，要更改信息地方有：**PMS 系统、公安上传系统、房卡、房卡套、登记单房号修改、客人预收款单据上房号。**

262. 换房处理基础步骤 **问询换房原因——填写《房间/房价变动表》——更换房卡钥匙——提供行李服务——客房检验——整理客账资料。**

263. 针线包酒店最低配置提议是 **20 套**，雨伞酒店最低配置提议是 **12 把**。

264. 前台向客人推荐早餐时，要介绍**早餐价格和地点**。

265. 客人结账后需要整理单据包含**发票、结账单、临时住宿登记单、杂项收入转账单、预收款收据和预订单**。

266. 本日预收款收据红联总额=《收银员交款汇报（全天）》**本日预收押金数**。

267. 《作废帐单表》如有统计，由**值班经理**负责写明原因并签字，**不需要**店长签字审核。

268. 夜审后，前台需要打印 2 份报表是：**夜审综合统计报表和营业日报表**。

二、客房篇

1. 客房补充客用具应遵照**离店房更新、住客房补缺不撤**。
2. 客房领班接到 VIP 入住接待通知时，应选择**设施完好，房号、朝向和位置最理想**房间作为 VIP 用房。
3. 在打扫住客房时，电话铃响，服务员**不能够接听**电话。
4. 客房楼层区域开荒，应该按**楼道——房间——卫生间**次序进行操作。
5. 清洁住客房时，**碰到紧急情况**，服务员能够使用房内电话。
6. 客房楼层卡使用期是 **30 天**，**每个月第一周星期一**更新。
7. 客房服务员清洁房间结束后，在《客房服务职员作报表》上应填写**房间状态、出房时间、客用具补充数量、维修项目和尤其事项统计**等。

8. 客房大清洁必需检验，单项清洁需抽查。
9. 清洁大堂地面时，必需摆放“小心地滑”示意牌并增加拖擦次数，保持地面清洁和干燥。
10. 检验客房卫生次序应遵照顺时针开始，从上至下，先卫生间，后房间标准。
11. 酒店大清洁和单项清洁计划实施表制订，以《客房保洁服务周期表》项目为标准。
12. 客房床位数和可用布草数量达成 1：2.7 时，客房必需立即申购，申购数为 0.5。
13. 当服务员发觉客人使用大功率电器时，应立即阻止和劝说，并做好统计和上报。
14. 每十二个月 6-10 月垃圾房必需每日喷洒杀虫剂。
15. 客房楼层消毒间内保洁橱配置标准是：不多于每 25 个房间配置杯子保洁橱（双开门，四层，挂壁）。
16. 120 间客房，6 个楼层，每个楼层 20 间房，设一个楼层为无烟房。
17. 服务员碰到住客房反锁，敲门又无人应答时，应立即汇报值班经理和客房主管。
18. 客房楼层消毒间墙壁应有距离地面两米以上白色瓷砖铺设墙裙。
19. 杯具清洁消毒时，84 消毒液稀释百分比是 1：3‰-5‰。
20. 布草有严重污迹时，服务员在送洗前要做记号，单独存放，通知洗衣厂作尤其处理，并做好统计。
21. 工作车固定轮上方一侧挂袋中存放拖鞋和小垃圾袋。
22. 在客房工作车新标准中，万向轮上方一侧应存放垃圾；卷纸；推进工作车时，手提篮可放在上方；挂盛放脏杯子塑料桶；推进工作车时，簸箕可放在下面档板上。
23. 客房清洗消毒完杯子应存放在保洁橱中待用。
24. 酒店如因特殊原因不能在写字桌上打孔穿网线，可采取在写字桌靠近墙面后面装线夹方法来放置网线。
25. 天天打扫房间时，客房服务员将消毒过杯子放于小型塑料周转箱中。

26. 卫生间台面清洁洁净后，可待台面完全干透后进行上腊，约 20—30 分钟后进行上腊保养。
27. 客房服务员清洁 VD 房时，应将客人使用过杯子取出，放于塑料桶中，集中拿到消毒间清洗消毒。
28. 客房服务员在使用楼层钥匙时需注意：1) 非工作需要不得私自开启门锁；2) 为住店客人开启房门需验收《开门单》；3) 假如客人在楼层上要求开门，服务员应和前台仔细查对客人身份，确定无误方可为客人开门。
29. 服务员若发觉房间门半开或钥匙插在门上，应立即进房查看；如无人，需立即汇报主管和安保，通知值班经理做反锁处理。
30. 打扫住客房时，客人未饮完饮料和茶，服务员不要清洗、调换。
31. 客房天天 10:00 和 16:00 提交房态表给前台。
32. 拆清吸尘器标准：倒清吸尘器内垃圾；擦净吸尘器内壁和外壁，绕好电线，放到指定位置。
33. 服务员在走廊行走时，碰到迎面过来客人应：微笑示意；主动侧身，让路或放慢步子，并问候客人“先生/小姐，您好”；如客人是离店，要说：“欢迎再次光临，再见”。
34. 依据进出门步骤要求，酒店职员敲门后应自报身份：“您好，服务员”；再次敲门后，需将门开至 30 公分后，反复自报身份再进入房间。
35. 放枕头时，大床（1.8 米）两对枕头开口相对，中间留出 20 公分。
36. 工作车悬挂四巾，从左至右，用途分别为：恭桶——地面——淋浴区墙面、面盆和客房家俱——客房电器和卫生间镜子干抹布。
37. 客房内挂画安装时，必需先用挂钩挂住画框，再采取双面胶或硅胶固定画，使其不能移动。
38. 清洁房间时，工作车应紧靠房门停放，并和墙面平行；客人在房内，工作车应靠一侧墙放置，方便客人进出。

39. 清洁房间时，服务员清除垃圾时，应检验垃圾桶内是否有文件或有价值物品。
40. 服务员应在淋浴区内清洗客房抹布。
41. 连续二、三天空房，除检验物品和设施外，还需要做地面和马桶清洁。
42. 在打扫住客房时，电话铃响，服务员不得接听电话。
43. 客房主管天天上班前到前台领取《房态表》、《在店客报表》。
44. 清洁客房使用抹布分别是淋浴区墙面、面盆和客房家俱合一块、客房电器和卫生间镜子干抹布合一块、恭桶一块、卫生间地面和客房地面合一块和杯具消毒干抹布一块。
45. 客房布草摆放时，应注意大小和数量符合标准，同一间房间布草不能有色差。
46. 清洁客房时，干抹布用来清洁卫生间五金件、镜子、电器。
47. 铺床时，床单包角要求外角 90 度，内角 45 度。
48. 摆放客房枕头时，要求薄枕平放在被套上，厚枕斜立在薄枕上；薄枕前部露出约 1/3。
49. 客房内饮用水水桶上必需有饮用水生产日期及保质期。
50. 在客房走廊碰到客人要求开门时，服务员应礼貌问候客人，请客人至前台开具《住店客人开门通知单》。
51. 客人拒绝去前台办理开门手续但要求服务员开门时，服务员应询问客人姓名、入住日期和身份证号码和前台电话查对确定，为客人开门，并礼貌道别；在《服务职员作日报表》备注内统计开门时间和房号。
52. “DND”处理步骤中要求，客房服务员填写好《客人通知单》摆放在放入房间内门口地板上。
53. 穿黑色绒面鞋和黑色布鞋岗位有客房服务员、PA 服务员、客房主管。
54. 客房楼层区域开荒，应该按楼道——房间——卫生间次序进行操作。
55. 标准双人间内，床头上方挂画下沿距离床头板 35 公分。
56. 客房饮水机一个季度清洗消毒一次，并做好统计。

57. 清洁住客房时，碰到突发安全事故和紧急情况，服务员能够接听或使用房内电话。
58. 清洁房间时，发觉房门上挂着“DND”牌，服务员不得敲门，做好统计，并通知主管。
59. 清洁房间时，用完餐具和酒具应放在工作车或工作间内，避免和棉织品混在一起。
60. 灯具安全清洁要求是在断电情况下，使用干抹布。
61. 维修结束时，客房主管负责维修房验收。
62. 当日 21:00—次日 10:00, 12:30-16:00 两个时段，酒店职员在客房区域使用对讲机，必需佩戴耳机。
63. 为使得客房网线放置更整齐，方便客人使用。酒店须在写字桌靠近墙面 5CM 适宜位置打孔后穿出网线。
64. 客房网线打孔要使用开孔器，预防将写字台贴皮破坏。
65. 酒店如因特殊原因不能在写字桌上打孔穿网线，应采取在写字桌靠近墙面后面装线夹方法来放置网线。
66. 酒店客房每个月应使用带适宜配比消毒药水抹布和拖把清洁清洗消毒间墙地面、电子消毒柜、保洁橱。
67. 清洗消毒客房杯具必需使用专用抹布。
68. 客房工作车最下层存放床单和被套。
69. 客房工作车中间和上层存放五巾，存量能打扫四间客房左右。
70. 客房工作车最上层左侧放置洁净马克杯周转箱，箱盖上放〈客房服务职员作日报表〉。
71. 酒店客房消毒杯具所使用消毒药水、药片，要有符合国家卫生许可批件。
72. 台面去污、保养操作步骤是：（1）将稀释后药水直接倒在台面污迹表面；（2）待台面表面起泡沫后用百洁布将污垢擦去；（3）立即用清水将台面冲洁净，并用抹布将台面擦干；（4）待台面完全干透后（20—30 分钟后），进行上腊，上腊要均匀、全方面。
73. 打扫住客房时，

不得乱动客人物品；对客人笔记本、文件、报纸、杂志、画册、影集、药品等做好整理，不要弄错位置，更不准翻看。

74. 打扫住客房时，对客人未饮完饮料和茶，暂不要清洗和调换，可另外补一个洁净纸杯。
75. 打扫住客房时，客人随意堆放衣服，可整理挂在衣架上/柜内；睡衣和内衣折叠好放在枕上或枕旁。
76. 卫生间台面去污、保养时需要药剂和用含有：水锈净；报废床单或浴巾；橡胶手套；厚百洁布；洁净抹布和上腊布。
77. 客房和洗衣厂清点交接脏布草时，应注意：（1）脏布草清点时，尽可能避开客人视线；（2）在公共区域清点时需用垫布垫好；（3）在指定时间内洗衣厂清点交接，并做好统计。
78. 客房清洁质量检验应遵照标准是：（1）房间检验按顺时针开始，从上至下，先卫生间，后房间；（2）领班休息，主管查房；领班查房，主管必需抽查；退房必查；（3）住客房抽查，不得回避有客人房间。
79. 客房通道吸尘应在 9:00-12:00, 14:00-20:00 进行。
80. 地毯发生小面积破损，修补方法是：可用小刀刮尽焦痕后，找一块不用地毯毛剪下，用万能胶粘在焦处，再压重物，多个小时后就能够牢靠了。
81. 依据运行发文，酒店开荒清洁时需要工含有：吸尘吸水机、多功效擦地机、玻璃套装工具、梯子、水桶、百洁布、恭桶刷、喷壶、抹布、美工刀片和拖把。
82. 卫生间白色毛巾靠近淋浴区摆放。
83. 如家客房产品设计理念是洁净、舒适、温馨、安全。
84. 酒店客房窗户限位在 10-15 厘米以内。
85. 服务员规范着装，保持良好仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、走路轻、操作（动作）轻。
86. 酒店房间电话铃声应调到最小位置；酒店客房内电话机应摆放在床头柜左上方。

87. 有地毯酒店，地毯每三个月清洗一次。

88. 酒店客房和餐厅椅子，每六个月安排清洗一次。
89. 客房服务职员作报表备注栏内应统计工程报修、洗衣收送、DND、NNS、SO、NB、遗留物品、房间尤其情况等项目。
90. 请说出遗留物品处理步骤中客房操作部分：（1）发觉——立即联络前台——客人离开——填写“标签”——备注栏统计——下班交给主管；（2）珍贵物品立即通知前台——并立即通知主管——交到前台。
91. 客房服务员收取客衣是应注意：（1）清点客人交洗衣物件数，检验是否有破损或遗留物品；（2）请客人阅读洗衣单上相关说明，请客人填写《洗衣单》并确定。（3）统计客人联络电话；（4）问询客人有没有特殊要求；（5）提醒洗衣送回时间。
92. 请叙述一下您对酒店客房大清洁了解：不需要辅助材料、辅助人员项目——天天做一间，每个月每间一次——主管/领班必查——计划实施表十二个月一张（注意月和月之间相互日期）。
93. 请叙述一下您对酒店客房单项清洁了解：需要辅助材料、辅助人员项目——天天做一个区域/一个项目——主管/领班/值班经理抽查——计划实施表一月一张。
94. 作为主管/领班，天天下班前除将检验完客房以外，还须负责：（1）发放易耗品，并汇总易耗品领用情况；（2）按送洗数发放洁净布草；（3）收回钥匙和对讲机；（4）开班后会；（5）抽查工作间布草和工作车上易耗品；（6）填写工作日汇报和房态，并和前台交接。
95. 客房《例会统计本》上“工作安排”项目，应统计当日客房人员、计划卫生和尤其事情安排。
96. 客房《例会统计本》上“例会统计”项目，应统计企业和酒店让职员了解事情。
97. 客房主管关键负责组织 and 安排客房和公共区域清扫工作，督导、培训和考评下属职员按标准和步骤实施清扫和服务工作，确保酒店客房洁净和设施完好，满足客人服务需求，并负责客房物品管理，帮助工程人员完成客房和公共区域维修项目。
98. 常见清洁剂用途：空气清新剂——清新空气,去除烟味或不良气味；洁厕剂——

清洁、消毒恭桶；多功效清洁消毒剂——清洁家具表面、地面、墙壁、面池、玻璃；消毒液/酒精——口杯/电话消毒；静电水——喷洒于尘推布面上清洁地面；金属清洁剂——清洁打亮金属表面；玻璃清洁水——清洁玻璃、镜面。

99. 客房一字型挂衣杆衣橱内，衣架摆放标准：（1）面对衣橱，右侧为西装衣架，左侧为彩色衣架；（2）彩色衣架：绿色在前，黄色在后。
100. 客房“L”型挂衣杆衣橱内，衣架摆放标准：（1）面对衣橱靠墙为西装衣架；（2）由里向外依次为黄色衣架和绿色衣架。
101. 对已报损棉织品，按“当月”、“历月”、“历月超出元未经企业审核”三种情况分开堆放。
102. 每个月店长权限和企业审批同意报损棉织品要求加盖报废章给予区分。
103. 全部报损棉织品处理要有去向统计，并由客房主管登记在对应统计本中。
104. 无烟房房门上禁烟牌粘贴要求：上沿紧靠猫眼，在猫眼正下方。
105. 卖掉或洗涤厂赔偿布草要做剪角处理。
106. 工作车上牙具参考配比量是 80%-90%，工作车上茶叶包参考配比量是 50%-60%。
107. 客房主管直属上级是值班经理。
108. 客房服务指南内有五张插片，洗衣价目表和电视节目单内页由酒店自行打印。
109. 服务员请客人填写《临时住宿登记表》时标准用语是“请您填写登记表，谢谢”。
110. 大床房拖鞋应放置于靠近门一侧床头柜。
111. 服务员进客房前，应敲门并自报身份“您好，服务员”，再次敲门后，开门至 30 公分后，反复身份再进入房间。
112. 铺床单时，发觉床单破损、有污迹、有毛发时，要立即更换。
113. 铺被套时，被套正面开口处翻边应单边在下，双边在上。
114. 套枕头时，要先套薄枕，再套厚枕，注意商标朝内。
115. 清洁房间时，烟缸内烟头应先浸湿后再倒清。

116. 清洁房间时，换下被子、枕芯不得放在地面。
117. 无烟房客人需要烟缸，须满足客人要求。
118. 服务员若发觉房间门半开或钥匙插在门上，应立即查看。如无人，需立即汇报主管和安保。
119. 加床时，必需增加一套客用具，毛巾以黄色为主。
120. 在 16:00-20:00 之间，酒店人员在客房区域使用对讲机，不需要佩带耳机。
121. 查房发觉问题（203 房间），立即通知前台标准用语是“前台，请（203）房间客人稍等”。
122. 杯具要求明亮洁净，无水迹、无手印、无破损。
123. 如连续二、三天空房，则要做地面和马桶清洁。
124. 清洁房间时，空调温度应设置到 25 度，而且关闭。
125. 住客房和走客房清洁标准一样，但要注意不得乱动来宾物品。对来宾笔记本、文件、报纸、杂志、药品、影集等只须稍加整理，不要弄错位置，更不准翻看。
126. 钥匙需配置钥匙挂绳，挂在脖子上，放在上衣口袋内，并随身携带。钥匙严禁当取电牌使用。
127. 报损棉织品处理要有去向统计，统计表中项目有：日期、处理棉织品名称、数量、去向、经办人。
128. 安装在客房床头板旁服务指南架和床头板之间距离是 15CM；安装在写字桌上方服务指南架下沿距离写字桌 5CM。
129. 每个季度第 30 天进行床垫调整，保障床垫受力均匀，延长使用寿命。
130. 淋浴间张贴推拉标志底边距地 150 CM。
131. 淋浴房清洁后，淋浴门定位标准：平开门定位在打开状态；推拉式移门定位在关闭状态。
132. 无烟房中，客房托盘内原来放烟缸位置，放玻璃缸一个，直径 11CM。

133. 清洁公共卫生间需要准备好以下物品：万能清洁剂、抹布、空气清新剂和恭桶刷、百洁布、洁厕剂、拖把。
134. 如客房门上挂有“请勿打扰”牌，不得私自敲门。
135. 铺设棉被时，棉被首端应和床头平齐，中线和床中线吻合。
136. 杯子清洗消毒过程中，杯子必需放入专用消毒池浸泡 15 分钟。使用 84 消毒液或根据当地卫生防疫部门要求方法和药剂操作。
137. 客房主管每日工作步骤基础步骤：领取当日房态表——领取钥匙和对讲机——安排工作——检验公共区域和空房——交第一次房态表——检验房间和公共区域安排，中班工作——收齐服务职员作报表并发放客用具——主持班后会——填写报表和交接本——结束工作。
138. 客房服务员每日工作步骤基础步骤：按时签到上岗——领取钥匙、对讲机和工作报表——保洁准备工作——保洁工作——保洁结束——领取客用具——工作区域清洁整理——交还钥匙和对讲机——参与班后会——结束工作。
139. 铺床步骤基础步骤：将床拉离床头板——铺床单——将床复位——铺设棉被——套枕头——放枕头——结束。
140. 清洁房间步骤基础步骤：准备工作——房间、拉开窗帘——打开窗户——巡视检验——收齐餐具和酒具——清理垃圾——清理脏布草——铺床——擦尘——查对电视频道——清洁卫生间——补足客用物品——调整窗户位置——清洁地面——环视房间整体——离开房间——结束登记。
141. 清洁卫生间步骤基础步骤：准备工作——撤出脏布草和垃圾——喷洒清洁剂——清洗面盆、台面及两侧墙砖——清洗淋浴区——清洗恭桶——擦拭镜面和面池——擦拭淋浴区——擦拭恭桶——清洁浴室门——清洁地面——补足客用具。
142. 检验退房步骤基础步骤：前台通知客房查房——服务员查房——报查房结果——变更房态。
143. 杯子消毒步骤中需要做准备工作有：（1）搜集客人用过杯具，集中到指定地点；（2）

准备好消毒液和消过毒杯布。

144. 房间、餐厅和大堂纱帘必需**关闭**。

145. 客房内饮用水**商标和生产日期及保质期**要求证实向外，饮水机开关设定为**关闭**。

146. 服务员在打扫房间时发觉房门上挂着“**请勿打搅**”牌，不能够立即敲门进房；必需**通知客房主管**。由客房主管在**下午 14：30 分打电话**问询客人：是否需要打扫房间。

147. 客房里有设施需要维修时，客房主管或客房服务员用**对讲机**立即汇报工程人员或用**电话**汇报前台。

148. 铺床时，首先应将床（垫）拉离床头板约 **30 厘米**。

149. 布草管理要求洗衣厂送回布草，必需由**专员负责立即清点和检验质量**，并**签收**。

150. 遗留物品处理过程中，食品保留期为：**1—3 天**，超出要求时期**酒店店长有权自行处理**，并**做好统计**。

151. 客房钥匙领用时领用人必需在〈**钥匙和对讲机领用本**〉上写明**领用时间并签字**。

152. 对讲机使用步骤：**打开电源、确定频道、接获信息、接通话键、复诵内容、通信完成、互道感谢**。

153. 任何服务员全部有责任维护设施完好，发觉问题立即**报修**。修好工程需**验收和清洁**，住客房维修需有些人**陪同**，**任何重大工程问题**须汇报主管。

154. 床单、枕套做到 **无毛发、无污迹、无破损**。

155. 铺床单要求站在**床尾**抖单，床单**股缝**朝上，折线**居中**，两边**均匀**；包角要求内角 **45 度**，外角 **90 度**。

156. 客房内拖鞋分色摆放在床头柜内，一双**白色围边**放在**左边**，一双**兰色围边**放在**右边**。

157. 单人房马克杯为**黄色**，客用毛巾为**白色**。

158. 清理房间时，换下床单，被套，枕套放入工作车**布草袋内**，不得**扔在房间地板上**。

159. 上下班时间指**在岗时间**，不然按**迟到、早退**处理。

160. 放客用具根据**要求数量**和**摆放标准**补足多种客用物品。
161. 打扫房间时，不得打开**电视机**和使用**客用设施**。
162. 请写出以下客房术语英文缩写：**请勿打搅：DND、不需要服务：NNS 没行李：NB、没回来睡：SO。**
163. 工作车功效：清洁整理客房用；方法：部署**客用具**不宜太多，以免影响美观和增加推进难度。
164. 负责大门清洁职员要常常清扫，保持地面无杂物、无纸屑、无烟蒂等。
165. 主管岗位职责：**负责组织、安排客房和公共区域清扫工作，督导。培训和考评下属职员按标准和步骤实施清扫和服务工作。确保酒店客房洁净和设施完好，满足客人服务需求，并负责客房物品管理，帮助工程人员完成客房和公共区域维修项目。**
166. 领班岗位职责：**接收客房主管分配工作；客房主管不在岗时，代理客房主管工作；满足客人服务需求。**
167. 主管查房时切忌**回避有客人房间**，应**主动关心客人**，咨询**客人对清洁、服务等方面意见**，并统计在**天天工作汇报**上。
168. 客房保洁周期要求电话消毒周期为**7**天，空调过滤网清洁为**30**天，卫生间排风口大清洁**30**天，卫生间地漏喷药消毒去味**30**天。
169. 维修结束时，**客房主管**负责维修房验收。
170. 为住店客人开启房门时，服务员需向客人收取《**住店客人开门通知单**》。
171. 餐具和用完酒具收出后放在**工作车上或工作间内**，不得放在走廊上。
172. 清洁房间时，要检验整理好窗帘两边**均匀对称**，**纱窗拉拢**，厚帘拉至两边均匀为**40**公分。
173. 大堂卫生间需要配置客用具是**卷子、洗手液**。
174. 大堂公共厕所，各班次天天全方面清洁消毒**一次**，平时**做好保洁工作并常常巡视**。

175. 大堂沙发区域茶几上烟缸内：在有客人时，烟蒂应**不超出三个**。
176. 打扫结束离开房间，除留一盏**走廊灯**外，其它灯全部关闭。
177. 发觉客人死亡，不要**碰客房内任何物品**，立即离开房间和汇报。
178. 客房需建立本子：**例会统计本、布草送洗统计本、钥匙和对讲机领用本**。
179. 客房主管天天要用表：**客房房态表、客房检验表、客房质量检验表、每日客用具统计、客房主管工作日报表**。
180. 客房服务员要用表单：**客人通知单、遗留物品登记标签、客房服务职员作报表**。
181. 每个工作间必需配置**固定数量**棉织品，并将**配置数**张贴在每个工作间墙上。
182. 服务员天天上班要**清点楼层固定配置数**，如有**不符立即向主管/领班汇报，查找原因**。
183. 脏布草交接：**由楼层服务员和洗衣厂交接或由中班服务员逐一楼层和洗衣厂清点交接（楼层配合中班服务员做好交接工作）；在布草送洗单上统计好清点数量；双方签字确定，各自保留一份**。
184. 因为客人原因，损坏了棉织品，需让客人**在前台进行赔偿**，客房主管到前台**拿取杂项收费单复印件**，并统计下**损坏棉织品名称、数量、规格**。
185. 公共区域服务员岗位职责：**负责酒店公共区域清洁，为客人提供洁净、温馨、安全环境。满足客人服务需求**。
186. 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，为客人提供洁净安全客房和环境，满足客人服务需求，负责本区域安全工作**。
187. 如进房发觉客人在睡觉或在浴室，应**立即退出锁上门并做好统计**。
188. 清扫住客房时，如客人在房要向客人表示歉意。打扫结束应咨询客人意见并道别。
189. 打扫住客房时（OC），假如客人毛巾**放于毛巾架上和未使用过浴巾**，能够不换。
190. 假如是客人打电话要求提供服务时发觉 DND，应**立即再次和客人电话确定**。
191. 擦拭绿植叶面时，不得**使用沾有清洁剂抹布**。

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/245103132040011300>