

# 客房服务工作质量标准和服务规范

## 1. 前台服务标准

1. 1 微笑相迎，礼貌待客，合理安排，登记迅速。

1. 2 来宾问询，礼貌应答，耐心仔细，不敷衍了事。

1. 3 来宾结帐，笔迹清楚，开票准确、迅速，收款唱收唱付，不出差错。

1. 4 接待服务做到“三清、十对照”。

三 清：（1）电子记录、店簿要填清；

（2）证件要验清；

（3）来龙去脉要问清。

十对照：（1）证件对姓名；

（2）面貌对年龄

（3）衣着对身份；

（4）籍贯对口音；

（5）问话对表情；

（6）时间对车次；

（7）职业对来由；

（8）住宿对行动；

（9）同行对关系；

(10) 特性对通缉。

## 2. 客房卫生标准

客房卫生标准达成“六无、七净”。

六无：无蜘蛛网、无积尘、无垃圾、无积水、无锈污、无异味。

七净：灯具净、镜面净、墙面净、用品尽、卧具净、玻璃净、地毯净。

## 3. 楼层接待卫生标准

3.1 走廊地面无杂物，无污迹，无痰迹，地毯清洁，走道、扶梯、踢脚线干净。

3.2 值班室（工作室）服务物品摆放整齐，台面无杂物，公用物品与私人物分开。

3.3 旁果皮箱不得有堆积物，周边不得有杂物。

3.4 大厅垃圾桶缸内不得超过三个烟头。

## 4. 客房茶具、用品、环境消毒控制标准

4.1 茶具、用品、房间消毒工作由专人负责。

4.2 面盆、便盆：使用“84”消毒液，按 1:200 或 1:250 的比例配制好，分桶、分刷进行消毒。

4.3 茶具、口杯洗消：A. 一倒. 倒进杯子内的茶水 B. “二洗”：用牙膏刷洗除去污垢； C. “三冲”：刷洗后用清水冲洗干净； D. “四消毒”：将冲洗干净的茶具、口杯放入红外线消毒柜，温度达成 120℃，时间为 15 分钟； E. “

五保洁”：将消毒过的茶具、口杯放入保洁柜内； f. “六记录”：天天对各楼层的消毒件数要做好记录。

4.4 卫生间空气消毒：使用 1：500 的“84”消毒液进行喷雾消毒。

4.5 房间消毒：使用紫外线推车消毒法，做到一客一消毒，每个房间空气消毒时间为 20-30 分钟。。

4.6 客房消毒柜、消毒车在平常使用过程中要注意维护保养，发现问题及时联系工程部维修，并由工程部定期来维护检测，保证设备的正常有效使用。

## 5. 客房服务卫生标准

5.1 退客用品天天一换，长住客三天或一周一换。

5.2 毛巾、浴巾、天天一换。

5.3 擦抹必须“四分开”。

5.3.1 房间抹布和卫生间抹布分开。

5.3.2 干抹布、湿抹布分开。

5.3.3 擦面盆、墙壁的抹布和擦马桶、地面的抹布分开。

5.3.4 茶杯、口杯一客一换，茶杯、口杯洗过要通过电子柜消毒后使用。

5.4 物品摆放标准

5.4.1 自费品放在离桌子边沿 2 公分宽处整齐摆放，互相间的距离均匀，烧水壶放在竹盘内，瓶矿泉水依次放旁边，茶杯摆放在矿泉水前方。

5.4.2 拖鞋放在床头柜下。

5.4.3 面盆台面上的小托盘放口杯、牙具、梳子、香皂和洗发液、沐浴液。

5.4.4 毛巾剧中挂放在面盆上方的毛巾杆上、毛巾光面向外、酒店徽标面向客，浴巾叠放整齐后放在浴巾架上徽标面向上。

5.5 进客房服务标准：

5.5.1 服务员进客房必须轻按门铃或（敲门）2次，间隔3秒再敲，离开房间时应面对来宾，后退两步再转身，关门要轻。

5.5.2 在服务过程中服务员要做到：走路轻，说话轻与操作轻，服务快。

5.5.3 收到需要转交的物件，要及时、迅速、准确、无误地传递给来宾。

5.4 接电话时，要说“您好，我是×楼服务员”。

5.5.5 清扫每一间房，标准时间为30分钟。

5.6 对房间排风设施夏季每2周要清洗一次；帐篷客空调通风过滤网由在每年的5月初和10月中旬份全面清洗一次。

## **6. 服务员仪容仪表、礼节服务规范**

### **6.1 仪表**

6.1.1 着装：上班时按职务和工种穿不同款式的工作服、工作鞋，工服要经常换洗、清洁笔挺、钮扣齐全，左胸前佩戴服务标志。

6.1.2 仪容：精神饱满、仪表自然，发型美观大方。男服务员发不盖耳，不留鬓角和胡须。女服务员化淡妆，发不披肩、不遮眼，不准留长指甲和涂指甲油，不得佩戴过于夸的装饰品和物品。

6.1.3 语言：语言谦恭、语调亲切、音量适度、言词简捷，充足体现积极热情、耐心周到、文明礼貌、谦虚的态度，根据服务对象，恰当使用语言。对内宾使用普通话，对外宾使运用平常外语，做到客到有请、客问有答、客走道别。

6.1.4 服务过程各个环节适时运用礼貌敬语：

- a) 来宾进店时，积极打招呼，使用招呼语。
- b) 与来宾对话时，先使用称呼语。
- c) 向来宾问好时，使用问候语。
- d) 在服务过程中，要热情周到、彬彬有礼，使用敬语、询问语。
- e) 听取来宾规定期，要微微点头，使用应答语。
- f) 服务不周之处或来宾故意见时，使用道歉语。
- g) 感谢来宾时，使用感谢语。
- h) 来宾离店时，使用道别语。

6.1.5 服务姿式标准

a)

站、立姿式标准：姿势端正，双脚微微拉开，女服务员双手自然下垂或轻握于前，男服务员双手交叉在后，亦可自然下垂。不得叉腰或抱臂，不准背靠或依傍它物，不得手插衣、裤袋里，不得在工作期间哼唱、吹口哨、大笑。

b) 坐姿标准：坐姿端正、手不托腮，不仰靠伸腿，不两腿重叠，不摇摆身体或手足。

a) 行走标准：行走时，挺胸收腹，脚步轻稳。迎宾走在来宾正前方两步，转弯时伸手示意，送客走在后边。同行不抢道。不准扒肩搂腰，不准边走边唱，不准在厅内跑步。

b) 面对来宾，不要打嚏、打喷嚏、咳嗽、剔牙、挖耳鼻。

c) 有问必答，话语诚恳，解释耐心。不唠唠叨叨，夸夸其谈，高声喧哗，不讲粗鲁话或以教训、责备口吻对待来宾。

f) 面对来宾发言时，须保持适当距离(约1米)。

g) 注意来宾忌讳，尊重来宾风俗习惯。

h) 不积极和来宾握手，但来宾积极时应积极响应，假如右手占用，要向来宾微笑点头致歉，与女来宾握手用力要轻，时间要短。

i) 进入客房前，必须先按门铃或敲门，得到来宾“可以进来”的回答后再进入。

## 7.2 服务接待用语标准

7.2.1 迎客时：“您好”、“欢迎您”、“欢迎您到新罗酒店”、“请问您的房间号码是多少”、“请往这边走”、“请进，

这是您的房间”。

7.2.2 送客时：“再见，欢迎下次再来”、“多谢您的关照”、“欢迎您再度光顾”、“祝您一路平安”、“祝您一帆风顺”、“祝您旅途快乐”。

7.2.3 平时见面时：“您好”。

7.2.4 当被来宾呼唤时：“我能为您做些什么”、接受客人交办事项时：“好，我立即就去办”、“对不起，请您稍等”、“对不起，让您久等了”、“我立即给您送到房间”、“对不起，我弄清楚再告诉您”。房间设备有损坏时：“对不起，我们事前未能注意到，我立即请人把它修好”。

7.2.5 接听电话时：“您好，我是××楼层”。“对不起，请您拨电话××××”、“谢谢，再见”。

7.2.6 来宾表达感谢时：“请不要客气”、“不久乐为您服务”、“这是我们应当做的，谢谢您”。

7.2.7 签单、结帐、收款时：“谢谢”、“多谢”、“谢谢您的关照”、“欢迎您下次光顾。”

7.2.8 来访接待时：“先生（小姐），请问您找那位客人？”、“对不起，请办理来访手续”、“对不起，×××房不是这位客人，请到总台查询”、“对不起，×××房间客人不在，请您在大厅稍候”、“请留言，客人回来后我们帮您转告”。

7.2.9 进房服务时：“对不起，先生（小姐），我什么时候可以打扫卫生？”、“打扰您了，我可以进来换开水吗？”、

“对不起，这是您的帐单，请付款”、“打扰您了，这是您的电报（信件、电传）”。

7.2.10 检查房间发现丢失东西时：“××先生/小姐，请您检查一下，是否在收拾行李时，不小心把××东西错放在箱子里”、“对不起，谢谢”。

7.2.11 进房服务完毕时：“对不起，打扰您了”、“对不起，影响您休息了”、“谢谢您”。

7.2.12 进房察望(问候)生病来宾时：“xx先生（小姐），听说您不舒适，我能帮助您吗？”、“现在好些了吗？”、“需要请医生看看吗？”、“假如您不介意的话，我陪您去医院看病好吗？”、“请好好休息，祝您早日恢复健康”。

7.2.13 补偿来宾物品时：“××先生/小姐，真对不起，在打扫房间时不慎将您的××东西损坏了（丢失了），我很抱歉，并原意补偿，您的意见如何？”、“×××先生/女士，由于我们工作的疏忽，把您的东西损坏了，我们乐意补偿，您的意见如何？”

7.2.14 了解客人离店时间时：“××先生（小姐）假如方便的话能否告诉我们您准备在西安逗留多长时间”、“××先生（小姐）假如您不介意的话，能否告诉我们，您打算什么时候离店”

## 新罗商务酒店

### 1、前台接待管理规定

#### 1. 目的

为了给前来客房入住的来宾留下美好的第一印象，促使前台接待工作符合质量标准，提高客房的社会效益和经济效益。

#### 2. 范围

合用于对客房前台服务各环节工作。

#### 3. 职责

3.1 前台主管负责前台管理工作。

3. 2 前台服务员做好平常具体接待工作。

## 4. 工作内容

### 4. 1 前台接待员管理

4. 1. 1 前台服务员必须热情、礼貌的接待顾客，认真做好顾客的入住登记，并为客人安排好房间。

4. 1. 2 必须及时为顾客办理预订业务，预订房号。

4. 1. 3 准确地回答客人提出的问题，热情积极地给客人当好参谋。

4. 1. 4 认真按规定填写客人长话结算单。

4. 1. 5 准时向客人提醒是否需要寄存贵重物品，避免出现不必要的问题。

4. 1. 6 做好交接班记录，重要事项必须做备忘。

### 4. 2 前台主管管理

4. 2. 1 认真执行经理、分派的工作，做好来宾入住接待，离店的收银结算工作。

4. 2. 2 及时掌握客房每日住客、走客情况，天天向经理报告房间出租、床位周转和营业收入情况。

4. 2. 3 做好前台各种接待、结算所用单据、帐卡的登记、分类、整理、建档管理工作。

4. 2. 4 做好前台服务员服务规范，服务标准、服务程序的指导和监督，检查成员的工作情况。

4. 2. 5

为来宾提供问询服务，早叫服务及邮件信函服务，负责客房钥匙管理。

4. 2. 6 定期征集来宾意见，解决客人疑难，解决来宾投诉和重要投诉的报告工作。

4. 2. 7 负责前台帐款安全，认真搞好安全防范工作，发现问题及时报告有关部门解决。

## 2、前台接待程序

## 1. 目的

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/267113100024006121>