PA 工作职责及流程

公区岗位职责

一、岗位职责（主管）

通过对下属的督导,培训及安排和对清洁用品的合理使用来达到服务水准，通过对植物的培育和布置的管理，给宾客一个赏心悦目的环境，具体职责有：

1、检查各公区领班是否督导下属员工工作,达到应有的清洁保养效果。

2、 巡查各区域花草树木及绿化设施，负责制定绿化期养护工作计划，掌握计划的执行的情况，确保工作质量和进度，保证绿化系统的良好动作。

3、 督导各区域领班的管理工作，制定各项清洁设备的管理使用和保养计划，定时检查客用品的使用控制情况。

4、 制定和编排公共区域大清洁工作计划、防疫（杀虫）、工作计划和人力安排计划。

5、 负责员工的业务培训和纪律教育，确保员工的言谈举止、服务质量符合饭店的标准。

6、 负责员工的排班、考勤和休假审核，根据客情需要及员工特点安排日常工作，调查日常工作发生的问题，做好重大节日、重要会议、宴会和贵宾到访之前的布置检查工作，做好与各有关部门的沟通和协调工作。

7、 完成上级布置的其他工作。

二、领班岗位职责

通过对服务员的督导、培训和物品的安排使用，达到饭店服务水准，具体职责有：

1、 每日班前看交接薄及留意当日公共区域主管提示。

2、 检查员工签到记录，合理安排下属员工工作。

3、 检查所辖范围的清洁保养效果。

4、 随时检查员工的工作情况，检查清洁用品及器具等，并及时进行调整，发现异常情况及时汇报。

5、 指导及评估下属的工作质量。

6、 负责员工的业务培训，提高他们的清洁保养技术。

7、 完成上级布置的其他任务。

三、员工岗位职责

通过对公共区域清洁、保养工作，为宾客提供舒适、干净、方便的生活环境，具体职责有：

1、根据领班的工作安排，清洁保养所属的公共区域。

2、检查责任区域各种设备设施和家具的完好情况，及时报告和报修。

3、做好清洁机械的保养和清洁用品的保管的使用，整理好库房。

公区操作规程

一、树立正确的清洁保养意识

二、制定科学的清洁保养规程

1、大厅清洁保养的标准

① 门窗卫生

门面、门框、把手等清洁完好，做到无污迹、无灰尘、门窗开户自如，窗帘不能有破损、脱钩现象，窗轨、窗帘上不能有灰尘和其他污迹。

② 天花、墙面与地面卫生

天花、墙面及地面应保持平整、无迹、无破损、无变形，要求无漏水、无水印、无油漆脱落和墙纸起翘现象，不能有污迹、灰尘和蛛网，更不能有卫生死角，大厅地面保持光亮。

③ 灯具卫生

灯具每天擦拭，做到光洁明亮、无灰尘。

④ 家具、用具卫生

各种家具、用具每天擦拭，始终保持干净、整洁，做到无灰尘、污迹、手印等，摆放在饭店规定位置，以方便客人使用。

2、公共卫生间清洁保养的标准

① 门

卫生间门每天擦拭，门面、门框、门锁把手完好无破损，并保持整洁，不能有灰尘和其他污迹。

② 天花、墙面及地面卫生

卫生间天花、墙面、地面要求做到平整光洁、无灰尘、无污迹、无水印、无蛛网、无积水。

③ 排风扇

通风设备要求完好、有效、噪音低。

④ 梳妆台面、面盆

梳妆台面、面盆、水龙头、镜子等及时擦洗，做到表面光洁明亮，不能留有水渍、皂迹或毛发，水管和水龙头不能堵塞、不能滴漏。盥洗用品客人用后及时补充并保持用品干净、整洁，按照饭店的规定进行摆放。

⑤ 恭桶、便池

马桶、便池保持表面光洁无水渍和印迹，四壁不能有污迹、不能有异味产生。

⑥ 灯具、电源插座

灯具、电源插座保持完好、有效、安全，不能有破损亦不能积有灰尘或其他污迹。

⑦ 客用品卫生

方巾，客人用后及时补充，始终保持完好、卫生，按规定洗涤消毒，做到无破损、无毛边、无异味。

3、其他区域清洁保养的标准

饭店外公共区域清洁保养标准：

饭店外公共区域主要是指庭院、花园停车场、建筑物外墙等处，其清洁保养标准主要是保持干净整洁，做到无垃圾、无灰尘、无污迹、无异味。

公区清洁保养程序

一、大厅日间的清洁卫生

1、 推尘，大厅多是硬质地面，在客人活动频繁的白天，必须不停地进行推尘，使地面保持光亮如镜，雨雪天时，应在大厅入口处铺上蹭鞋垫（踏垫）和小地毯，放上存伞架，大门入口处经常擦洗地面的泥土和水迹。

2、 清理沙缸和烟灰缸。按清洁卫生质量标准要求，公共区域的烟灰缸应及时替换，且烟头不得多于两只，替换时，必须用托盘盛放干净的烟灰缸，先用干净烟灰缸放在脏的烟灰缸上面一起拿掉，放到托盘里，然后将干净的烟灰缸换上，若此时有客人正在使用，则应把干净的烟灰缸放回客人的原处，以方便客人，若发现沙缸内有烟头、纸屑等亦应及时清理掉。

3、 整理座位。大厅休息处的沙发、茶几、台灯等，由于客人使用频繁，必须随时整理归位。地面上、沙发上、茶几上若有果皮、纸屑应及时清理，大厅椅垫、沙发应每天除尘，对倚在扶手靠背上的客人应劝其坐在沙发座上，也不允许在沙发上睡觉，大厅若有钢琴，应每天擦拭干净，摆放在钢琴上的鲜花应注意更换，一般每两天更换一次。

4、 除尘。负责大厅清洁的服务员，必须不断地巡视大厅各处抹去浮尘，包括大厅墙面、台面、各种指示牌、公用电话机、灯座大厅玻璃门等。

5、 其他工作。大厅休息处基铺有地毯，服务员应及时吸尘用酒精清洁公共电话，还应清洁大厅公共洗手间，经常用抹布擦拭大厅区域绿色植物枝叶上的浮灰，用湿布擦拭花盆边，保持盆内无枯叶及脏物，清理过道地面等等。上述工作一般在日间进行，服务员应根据客流情况，一般要求一两个小时循环一次，进行上述工作时，应尽量做到不影响客人和其他员工。

二、大厅晚间的清洁保养

大厅进一步的清洁工作，一般在晚间进行，因为那时来往人员减少，影响较小。夜间大厅服务员的工作内容主要有，吸尘、清扫地面、用

拖把洗大门外的地面、洗刷地毯、家具除尘、倒净并擦净烟灰缸和烟灰筒，擦净墙面、木器、金属面、门把手等处的指印或污点，用擦拭铜器的油或不锈钢擦亮所有铜及不锈钢器具，洗净、擦亮所有的玻璃门和镜面。

三、公共洗手间的清洁保养程序

公共洗手间一般要求每隔一小时清理一次。每天下午及夜间客人活动低峰时，各要排一次彻底清洁，使公共洗手间始终保持清洁、干净、无污渍。

1、公共洗手间小清理程序

① 检查洗手间设备有无损坏。如果有，应及时报修。

② 倒空所有垃圾容器。

③ 抹净台面、地面及恭桶的水迹、污迹。

④ 擦净镜面和水龙头等镀铬件。

⑤ 补充用品，如洗手露、擦手毛巾、衣刷、卷纸、梳子等（视情况替换鲜花）。

2、公共洗手间彻底清洁程序

① 检查洗手间设备有无损坏。

② 倒空所有垃圾桶，换上干净垃圾袋。

③ 放水冲净茶水恭桶便池等，将清洁剂倒入，清洗面盆。

④ 戴上橡胶手套，用经消毒剂浸泡过的抹布擦拭面盆。

⑤ 先用清水冲净，漂清消毒剂残留液，再用抹布抹干，不留水迹、污迹。

⑥ 用柔软的平纹抹布擦净，擦亮镜面、金属器件。

⑦ 用恭桶刷清洁恭桶，用经消毒剂浸泡的抹布擦拭恭桶座位、外壁、水箱、再洗净，抹干，抹净，同样刷洗地面。

⑧ 配齐物品，如洗手液、擦手毛巾、衣刷、卷纸、梳子、针线包。女洗手间还应配好卫生袋。

⑨ 拖净或擦净地面，使地面无水迹，无污渍。

四、电梯的清洁保养

1、客用电梯的清洁

对客用电梯的清洁一般分中、晚、深夜三次进行，清洁项目主要是天花板、灯、墙面、镜面、电话机除尘及地面吸尘，要特别注意对金属部分或镜面的除渍保养,对电梯按钮也要经常用干抹布擦拭,以保持无手印、无脏迹、无杂物，电梯厢内的地毯整天都受到踩踏，十分容易受损，饭店应采取每天更换星期地毯的办法,来解决电梯地毯特别容易脏的问题。应注意的是星期地毯应在每日零时更换,经常清洁电梯外的烟灰筒并保持里外干净。

五、餐厅的清洁

1、清洁家具设备。

2、擦亮金属器件及玻璃、镜面等。

3、地毯吸尘清洗。

4、分期进行桌椅、沙发墙面、灯具的清洁保养。

5、清洁餐厅内的花盆、花卉植物等。

6、按客用卫生间的清洁规程对餐厅男女公共卫生间进行清扫。

六、会议室的清洁

1、清洁会议室的桌、椅。

2、抹窗台、地脚板。

3、清洁接待室。

4、清洁洗手间。

5、地面拖抹、地毯吸尘、除渍，必要时应进行清洗，结晶处理。

6、清洁空调出风口。

7、清倒垃圾。

店外公共区域清洁工作的内容

一、饭店环境的清洁

这里的环境是指饭店外、属饭店负责清洁的区域和地段以及饭店周围。

对饭店负责的区域除每天必须多次清扫外，还必须定期进行水洗，以符合门前“三包”的要求。

二、庭院、花园的清洁

1、 饭店的庭院、花园，应每天用扫帚进行清扫，及时除去地面上的垃圾及树叶等杂物。

2、 对于草地、盆景、花木等应按规定进行浇水、施肥、修枝、整形、除草灭虫等工作。

3、 庭院、花园的地面一般每周应用水冲洗一两次。

4、 饭店大门前要不停清扫，门前清扫通常应先喷洒适量的水以防起灰尘。

5、 对汽车带到门前的泥沙，污渍应及时清理，门前的花盆、花槽、防滑地毡下的泥沙每天要清理两三次，地毡要定期换洗门前的地面也要定期用水冲洗，一般第星期应冲洗一两次。

三、停车场的清洁

1、每天清扫停车场地面，保持地面无垃圾。必要时，应用拖帕拖净停车场地面。

2、一日数次清理烟灰筒内外。

3、擦抹各种指示牌及其他装饰物品。

4、每天清理沙井、沟渠、花槽等处。

5、每天及时清倒垃圾，洗净垃圾桶。

一、地毯的清洁保养规程

1、 吸尘。地毯吸尘，客房区域要求第日一次，大厅、餐厅等每日不得少于三次。

2、 吸尘前，先清除区域内大的垃圾和尖利物品，以免损坏吸尘器。

3、 吸尘时，应采用由里向外的方法进行，并按一定的顺序，以免遗漏。

4、 除渍。在日常工作中，发现地毯出现污渍，应立即加以清除，不

同的污渍应用不同的方法,否则渗透扩散后会留下永远无法清除的顽渍。

5、 清洗地毯。

① 清洗前先将待洗区域地毯上的家具、物品撤除或移开;

② 将地毯彻底吸尘;

③ 检查有无污渍,若有先除渍;

④ 检查清洁剂是否符合要求;

⑤ 将清洁剂按使用说明配制;

⑥ 严格按机器使用说明或要求操作,并按从里到外的次序设计清洗路线,以免遗漏;

⑦ 洗完后,用吸水机将污水彻底吸净;

⑧ 放吹风吹干;

⑨ 干后用吸尘器把毛吸顺。

二、沙发、软面椅、床头板、墙面的清洁程序

1、 每天清扫时,用吸尘器吸去沙发面上、座垫上及织物上的浮灰及碎屑。

2、 发现污渍及时去除,一般用稀释的清洁剂(许多饭店采用地毯清洁剂),先用刷子蘸上一点清洁剂在污渍处刷洗,然后用干净的抹布抹去泡沫,晾干即可。

3、 清洗前先准备好清洁剂、清洁桶、刷子、抹布,方法与除渍基本相同,定期进行清洗,资金雄厚的饭店可配置专用清洗沙发机,以达到彻底清洗的效果。若饭店资金较紧张,可采用手工方法清洗。

三、木质地面的清洗保养

木质地板的最初保养

新地板在使用前先进行砂擦、吸尘、打蜡、抛光。

1、木质地板的最初保养

① 新地板在使用前先进行砂擦、吸尘、打蜡、抛光。

② 在木地板上打蜡,一般需上三层,而且每一层都须抛光。

2、日常清洁保养程序

① 在铺设木地板的区域出入口处铺上一块尼龙地毯垫，每天清理更换以减少客人出入时带进砂粒。

② 用喷上静电除尘水的拖把除尘或尘推推尘，也可使用吸尘器吸尘保持地面光亮无灰尘。

③ 用油灰刀、细砂纸、抹布等去除地面上的小斑迹，并根据情况补蜡。

④ 蜡面局部有脏迹，可用抛光机喷蜡，局部擦洗，待其干后进行补蜡，并且抛光。

⑤ 客人活动频繁区域，如多功能厅、舞厅等处，需每天抛光。

3、彻底清洁保养程序

① 清洗木质地面污垢不宜用洗地机，只能用拖把和稀释过的中性清洁剂进一步保养。

② 对木质地面再次打蜡前去除陈蜡的方法是，用磨砂机干磨，而后，用吸尘器吸去陈物，磨砂机可用洗地机和抛光机替代，只须换上钢丝绒软垫即可。

③ 木质地面的表面有气孔，需上封蜡渗透填充来增加光洁度，最好上两层封蜡。

④ 木质地面所有的封蜡和面蜡应为油基蜡。

四、大理石清洁保养程序

1、准备

备好所有机器，清洁工具和所需化学品。

2、擦洗

① 将需擦区域封起，尽可能多的将家具清走。

② 将清洗液稀释在一桶水中。

③ 用清洗机黑垫清洗地面，不能有漏洗之处。

④ 吸水器将溶剂吸起。

⑤ 用水清洗地面并用吸水机吸起。

⑥ 用干净拖布拖干地面残留液体。

⑦ 确保在抛光或结晶处理前地面完全干燥。

3、抛光

① 从地面的最远一端开始。

② 将拖布浸入溶液桶中，去掉多余的溶液。

③ 逐区将地面涂薄层溶液，左右涂抹，边缝重叠。

④ 第一涂层干燥后，反复这一过程。

⑤ 视地面使用频率决定所涂层数，过往频繁的地方应涂五层。

⑥ 次日用红盘抛光。

4、结晶处理

① 准备白盘单刷机。

② 在地面上喷洒溶液，每次做一小片区域。

③ 用机器进行抛光直到地面光亮，移至下一区。

④ 工作结束后，用拖布将残留液体拖净。

5、收起工具

① 清洗并擦干机器设备，工具液体容器。

② 整齐地摆放在指定地点。

洗衣房岗位职责

一、领班工作职责

1、负责所辖组别的考勤、纪律、工作进度、工作质量和合理安排劳动力。

2、经常巡视所辖范围的设备情况，有问题应及时报修并监督修理。

3、组织所辖组别员工擦拭保养设备，搞好环境卫生工作。

4、教育带领员工遵守饭店各项规章制度，洗衣部纪律和岗位工作规程。

5、向主管汇报每个星期的洗涤化学用品的消耗量，并按月定期领取工作用品。

6、工作完毕，检查所辖设备、工作场所的卫生和安全情况。

7、监督员工对工作规程和设备操作规程的执行情况。

8、处理布草的洗涤、干燥问题。

9、协调好与其他工作组别的工作联系。

10、不断完善操作流程，岗位工作规程，设备操作规程。

11、做好员工思想工作，培养团队精神。

12、执行主管的其他工作指示。

责任：有效的组织生产，保质保量完成任务。

要求：

1、熟悉布草水洗的流程及洗涤化学用品。

2、熟悉所辖范围内的设备性能与使用技术。

3、熟悉织物的性能与洗涤、干燥技术。

4、良好的管理能力和处理人际关系的能力。

5、不以公谋私。

6、对新进员工进行培训（岗前）。

二、机手工作职责

1、责任

负责按质按量完成布草的洗涤工作。

2、要求

①熟悉洗衣机的工作原理,使用技术。

②熟悉布草的洗涤流程。

③熟悉洗涤化学用品的性能。

④身体健康，体能优良。

⑤责任心台，好学上进。

3、工作岗位职责

①每天上班时，按洗衣机和干衣机的操作规程开启并试验设备。下班时，也按操作规程关闭设备。

②各种布草洗前应严格按类别、颜色和污垢程度分类并决定洗涤的程度与洗涤用品的使用。

③布草放进洗衣机前，应称取重量，不能超负荷洗涤。

④每一机次布草的洗涤应做好洗涤记录（按规定表格填写清楚）。

⑤洗衣机工作期间，应作巡视察看，注意设备有否异常情况发生。

⑥对于不合质量标准的布草应汇报领班，并调查原因，采取适当措施进行重洗。

⑦经常擦拭保养洗衣机，保持环境卫生。

⑧协助领取洗涤用品。

⑨执行领班、主管的其他工作指示。

三、客衣洗涤工职责

1、责任

负责按质按量洗涤需水洗处理的衣物，并对其进行干燥处理。

2、要求

a 熟悉洗衣机的工作原理和使用技术。

b 熟悉衣物的洗涤流程。

c 掌握洗涤用品的性能。

d 熟悉纺织品的性能与鉴别技术。

e 能识别英文洗涤说明和各种洗涤标志。

f 责任心强，体能优良。

3、工作规程

a 每天上班时，，按洗衣机的操作规程开启试验设备，下班时也按操作规程，关闭设备。

b 检查客衣是否有破损、褪色、搭色、纽扣是否完整，若有问题，应通知主管，再由主管征求客人的意见。

c 对易损的饰物及纽扣应拆下、洗烫后再装回。

d 按衣物的不同质地、颜色、洗涤时的不同温度要求进行分类，并选取适当的洗涤程序的洗涤用品。

e 衣物放进洗衣机前应称取重量，不能超负荷洗涤。

f 对于不宜机洗的衣物应作手洗处理。

g 衣物若有污渍，所有易脏部位，应作预去污处理，以减小返洗率。

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/315334124201011301