

酒店运营质量检查表

(一) 前 厅

项目：总机					
日期： 时间：					
	标准	优	良	中	差
1	在正常情况下，电话铃响 10 秒内回答				
2	接电话时正确问候宾客，同时报出酒店名称				
3	转接电话准确、及时、无差错，如无人接听， 15 秒后转回总机				
4	熟练掌握岗位英语或者岗位专业用语				
5	接电话的背景没有嘈杂声和其他干扰声				
6	语音清晰，态度亲切				
	小计：				
	实际得分：				

项目：预订					
	标准一 电话预订	优	良	中	差
1	接电话时正确问候宾客，同时报出部门名称，语音清晰，态度亲切				
2	确认宾客抵离时间				
3	问询宾客是否需要交通接送服务				
4	提供所有适合宾客要求房型的信息				
5	正确描述房型的差异(位置、大小、房内设施)				
6	如该日期无宾客要求的房型，主动提供其他选择				
7	问询宾客姓名及其拼写				
8	问询宾客地址或者其联系方式				
9	说明房价及所含内容				
10	提供预订号码或者预订姓名				
11	说明饭店入住的有关规定				
12	接听电话过程中至少称呼客人姓氏一次				
13	通话结束前，重复确认预订的所有细节				
14	通话结束，员工向宾客致谢				
	小计：				
	实际得分：				
	标准 一网络预订	优	良	中	差
15	有独立网站，具有网上预订功能				
	小计：				
	实际得分：				

项目：行李服务					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	正常情况下，有行李服务员在门口热情友好地问候宾客				
2	为宾客拉开车门或者指引宾客进入酒店，				
3	匡助宾客搬运行李，确认行李件数，轻拿轻放，勤快主动				
4	送行李进房时，轻轻敲击客房门或者按门铃，礼貌友好地问候 宾客，将行李放在行李架上，并向宾客致意				
5	饭店大门入口处整洁、畅通、有序				
	小计：				
	实际得分：				

项目：登记入住					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	宾客抵达前台后，及时接待				
2	主动、热情、友好地问候宾客				
3	登记入住手续高效、准确无差错				
4	确认宾客姓名，并至少在对话中使用一次				
5	与宾客确认离店日期，对话中用姓氏称呼宾客				
6	登记验证，信息上传效率高，准确无差错				
7	问询宾客是否需要贵重物品寄存服务，并解释相关规定				
8	指示客房或者电梯方向，或者招呼行李员为宾客服务				
9	祝愿宾客入住愉快				
	小计：				
	实际得分：				

项目：叫醒服务					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	正常情况下，电话在铃响后 10 秒内接起				
2	员工接电话时正确问候宾客，同时报出所在部门				
3	重复宾客的要求，确保信息准确				
4	有第二遍叫醒，准确有效地叫醒宾客，人工叫醒正确，要问 候宾客				
	小计：				
	实际得分：				

项目：问讯服务					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	接电话时正确问候宾客，同时报出所在部门				
2	正常情况下，如宾客走到前台，能在 30 秒内被招呼				
3	热情友好地问候宾客				
4	熟悉酒店各项产品，包括客房，餐饮，娱乐等信息，礼宾服务台上备有及时更新的饭店宣传册				
5	熟悉酒店周边环境，包括当地特色商品，旅游景点，购物中心，文化设施，餐饮设施等信息，协助安排出租车				
6	所有的宾客留言、传真或者宾客要求的物品都能应宾客要求及时送到				
7	所有留言都记录清晰、易懂，并记在酒店专用纸上				
8	委托代办业务效率高，准确无差错				
	小计：				
	实际得分：				

项目：结账服务					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	热情友好地问候宾客				
2	确认宾客姓名，并至少在对话中使用一次				
3	确认宾客房间号				
4	确认宾客的所有消费，客房内微型酒吧、早餐等				
5	提供总账单，条目清晰、正确完整				
6	结账手续效率高，准确无差错				
7	征求宾客意见，向宾客致谢并邀请宾客再次光临				
	小计：				
	实际得分：				

项目：离店					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	接电话时正确问候宾客，并报出所在部门				
2	与宾客确认房间号，行李件数，收取行李时间				
3	行李员应宾客要求，及时到达宾客房间				
4	行李员按门铃或者轻轻敲击房门				
5	礼貌友好地问候宾客				
6	主动问询宾客是否需要酒店为其安排交通工具				
7	协助宾客将行李放入车辆中				
8	与宾客确认行李件数				
9	为宾客拉开车门				
10	感谢宾客并祝愿宾客旅途愉快				
	小计：				
	实际得分：				

项目：前厅维护保养和清洁卫生					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	各区域划分合理，方便客人活动				
2	各区域指示用标志实用、美观、导向效果良好				
3	各部位装修装饰档次匹配，色调、格调、氛围相互协调				
4	光线、温度适宜，无异味、无烟尘、无噪声、无强风				
5	背景音乐曲目、音量适宜，音质良好				
6	贵重物品保管箱位置隐蔽、安全、能保护宾客隐私				
7	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污迹、无异味，光亮				
8	门窗：无破损、无变形、无划痕、无灰尘				
9	天花板(包括空调排风口)：无破损、无裂痕、无脱落；无灰尘、无水迹、无蛛网				
10	墙面(柱)平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网				
11	电梯：平稳、有效、无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹				
12	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆；无灰尘、无污染，与整体装饰风格相匹配				
13	灯具：完好、有效；无灰尘、无污染，与整体装饰风格相匹配				
14	盆景、花木、艺术品：无枯枝败叶、修剪效果好；无灰尘、无异味、无昆虫，与整体装饰风格相匹配				
15	总台及各种设备(贵重物品保管期、电话、宣传册及册架、分区标志等)：有效、无破损；无污迹、无灰尘				
16	客用品(包括伞架、衣架、行李车、垃圾桶、烟灰缸等)完好无损；无灰尘、无污迹				
	小计：				
	实际得分：				

(二)客 房

项目：清洁卫生和维护保养					
日期：		时间：		房号：	
	标准	优	良	中	差
1	房门：完好、有效，无破损，无灰尘、无污迹				
2	地面：完整，无皮损、无变色、无变形、无污迹、无异味，光亮				
3	窗户及窗帘：玻璃璀璨、无破损、无污迹、无脱落、无灰尘				
4	墙面与天花板(包括空调排风口)：无破损、无裂痕、无脱落，无灰尘、无水迹、无蛛网				
5	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆；无灰尘、无污迹				
6	灯具：完好、有效，无灰尘、无污迹				
7	布草：床单、枕头、被子、毛毯、浴衣等布草配置规范、清洁、无灰尘、无毛发、无污迹				
8	电视、电话、冰箱等电器及插座：完好，无损、有效、安全，无灰尘、无污迹				
9	客房内印刷品(服务指南、价目表、电视节目单、安全出口指示图等)：规范、完好、方便取用；字迹图案清晰、无皱折、无涂抹，无灰尘、无污迹				
10	绿色植物、装饰用艺术品：与整体氛围相协调、完整、无褪色、无脱落、无灰尘、无污迹				
11	床头(控制)柜：完好、有效、安全，无灰尘、无污迹				
12	贵重物品保险箱：完好、无损、有效，无灰尘、无污迹				
13	客房电话机：完好、有效，无灰尘、无污迹；旁边有便笺和笔				
14	洗手间门(锁)：安全、有效、无破损，无灰尘、无污迹				
15	洗手间地面：平整、无破损，无灰尘、无污迹、排水畅通				
16	洗手间天花板和墙壁：平整，无破损、无脱落，无灰尘、无污迹				
17	面盆、浴缸、淋浴区、镜面：洁净，无毛发、无灰尘、无污迹				
18	面盆龙头、淋浴喷头：完好、通畅，无滴漏，无污迹、擦拭光亮				
19	恭桶：保持洁净，无阻塞，噪声低				
20	下水管道：畅通，无明显噪声				
21	洗手间排风系统：完好，运行时无明显噪声				
22	毛巾、口杯等客用品：规范、完好，无灰尘、无污迹				
	小计：				
	实际得分：				

项目：客房设施设备服务					
	标准	优	良	中	差
23	在房内会客，可应要求及时提供加椅和茶水				
24	客房内的温度在合理范围内可由宾客自己调节，在季节更替时可自由选择冷暖设置				
25	客房电话机采取一键式服务按钮，及时响应宾客需求				
26	客房内至少提供两个方便宾客使用的不间断电源插座，安全、有效				
27	客房内设置环保提示牌，应宾客要求更换一次性客用品，或者 坚持一客一换				
28	房内配有宽带上网街口，位置合理，方便使用，配有使用说明及计费说明				
29	房间灯光总控制开关，位置合理，方便使用				
30	洗手间设置紧急呼救按钮或者有呼救功能的电话，位置合理				
31	洗手间干湿分区(或者有独立的化妆间)，方便使用				
32	提供熨斗与熨衣板，安全有效				
33	提供西装衣撑				
34	行政楼层各功能区域分布明确， 有专用连接通道(内部楼梯、专用电梯、电梯楼层控制措施等)				
35	行政楼层方便宾客办理入住、离店手续，提供问讯、留言等服务				
36	行政楼层设置商务中心，可提供上网、复印、传真、电脑出租及翻译等服务				
37	行政楼层有为宾客提供简单餐饮服务的场所				
38	行政楼层设有供宾客阅览、歇息的区域				
39	行政楼层设置专用小型会议室或者洽谈室				
	小计：				
	实际得分：				

项目：整理客房服务					
	标准	优	良	中	差
1	正常情况下，每天 14:00 前清扫客房完毕				
2	员工尊重宾客挂出的“请勿打搅”牌，并按程序进行处理				
3	客房与洗手间清扫整洁，无毛发，无灰尘、无污迹				
4	客房内所实用具已放回原处，所有客用品补充齐全				
5	用过的洗衣袋/单已补足				
6	烟灰缸、垃圾桶已清空洗净				
7	宾客的衣服已折叠整齐或者悬挂				
8	所有的鞋子已成双整齐码放				
9	留在房里的零钱和首饰未被挪移位置				
10	报纸和杂志以码放整齐				
11	用过的杯子或者送餐盘已从房内撤出				
12	门把手挂的标志牌已放回原处				
13	已应要求更换床单，被套，毛巾，浴巾等				
14	已应要求补足浴室用具				
15	已清洁更换水杯				
16	已将卫生纸、面巾纸补足				
17	已将宾客个人的浴室用品摆放整齐				
	小计：				
	实际得分：				

项目：开夜床服务					
日期：		时间：			
	标准	优	良	中	差
1	正常情况下，每天 17:00 到 21:00 提供开夜床服务				
2	如果悬挂请勿打搅牌，按相关程序进行处理				
3	床边垫巾和拖鞋放置到位				
4	床头放置晚安卡或者晚安致意品				
5	遮光帘已充分闭合，遮光效果好				
6	床头灯在打开状态				
7	房内用早餐卡已放在醒目位置				
8	烟灰缸、垃圾桶已清空洗净				
9	客房内所实用具都已归于原处				
10	宾客的衣服已折叠整齐，或者悬挂				
11	所有的鞋子已成双整齐码放				
12	已补足文具用品				
13	及时更换已用过的餐具或者饮具				
14	报纸和杂志已码放整齐				
15	电视机柜已为宾客打开				
16	电视遥控器已放在显著位置，电视节目单齐全				
17	已应宾客要求更新用过的毛巾				
18	已清洁和更换洗手间内的水杯				
19	应宾客要求补足浴室用具				
20	已将宾客个人的浴室用品摆放整齐				
21	客房洗手间已清洁，无毛发、无灰尘、无污迹				
22	提供冰桶(配冰夹)				
	小计：				
	实际得分：				

项目：洗衣服务					
期：		时间：			
	标准—洗衣单	优	良	中	差
1	洗衣单上包含提供洗衣服务时间				
2	洗衣单上包含收/送衣说明				
3	洗衣单上有洗衣服务电话				
4	洗衣单上明确标明价格				
5	洗衣单上可选择衬衣折叠或者悬挂送回				
6	备有酒店专用的环保洗衣袋				
	标准—收衣	优	良	中	差
7	按宾客要求，及时采集待洗衣物，并子细检查				
8	员工亲切礼貌地问候宾客				
9	员工向宾客致谢				
	标准—送衣	优	良	中	差
10	在规定时间内送还衣物				
11	如果送还时间推延，应该通知宾客				
12	仅仅是熨烫的衣物，应宾客要求，及时送还				
13	如附有洗衣账单，条目清晰、标明总价				
14	所有的衣物已被正确洗涤、熨烫				
15	袜子成双折叠				
16	如果污迹不能被清除，书面告知宾客				
17	所有需要悬挂的衣物，送还时都悬挂于高质量的衣架上				
18	所有悬挂的衣物都附外套送还				
19	折叠的衣物送还时都放置在盛器中				
20	脱落或者松动的衣扣归还时已被缝好				
21	送还衣物时，如遇请勿打搅牌，在客房门下留洗衣部联系电话				
	小计：				
	实际得分：				

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/335024343343012032>