

六、客房部

(一) 客房部质量控制制度:

1、建立检查制度:

(1)、服务员自查:服务员在整理客房完毕并交上级检查之前,应对客房设备的完整、环境的洁净、物品的布置等进行检查;

(2)、领班查房:早班领班要对每间客房都进行检查并保证质量合格。鉴于领班的工作量较重,要求其对各客房、空房及贵宾房进行普查,而对住客房实施抽查。领班是继服务员自查之后第一道关,也是最后产道关,责任重大,因此领班要有高度的责任心;

(3)、主管抽查:主管除保证每天抽查客房数十间以上外,必须仔细检查所有的贵宾房和抽查住客房。主管通过查房。为管理工作的改进和调整、实施员工培训和计划人事调动等提供有价值的信息;

(4)、经理查房:客房部经理通过查房可加强与基层员工的联系,并更多地了解客人意见,为改善管理和服务提供依据。客房部经理每年应定期对客房家具设备状况进行检查;

2、检查客房的标准:

(1)、检查房时应有规律地绕客房一周,从天花板检查到地面每一个角落,发现问题应当记录在案,及时解决,防止耽搁和疏漏;

(2)、日常检查标准:

A:房间:

- a. 房门:门锁完好,安全指示图等完好齐全,请勿打扰牌及餐牌完好齐全,安全键、防盗眼、把手等完好正反面无污迹;
- b. 墙面和天花板:斑迹、无蛛网、无油漆脱落和墙纸起翘等;
- c. 护墙板、地脚线:清洁完好;
- d. 地毯:干净、无斑迹、烟痕、纸屑等;
- e. 床:床罩干净,铺法正确,床下无垃圾,床垫按期翻转;
- f. 硬家具:干净明亮,无划伤痕迹,位置正确;
- g. 软家具:无尘无迹无杂物;
- h. 抽屉:干净,使用灵活自如,把手完好无损;
- e. 电话机:功能正常,无尘无迹,指示牌清晰完好,话筒无异味;
- f. 镜子与书柜:框架无尘,镜面明亮,位置端正;
- g. 灯具:灯泡清洁,功能正常,烟罩清洁,使用正常;
- h. 垃圾桶:清洁、状态完好;
- i. 电视:使用正常,频道应设在中央一台,音量调到偏低,画面与音响效果较好;
- j. 壁柜:衣架的数量、品种正确且干净无污,门、柜底、柜壁和格架清洁完好;
- k. 窗户:清洁明亮,窗台与窗柜干净,开启灵活;
- l. 窗帘:干净、完好,使用自如;

m. 空调:滤网清洁, 运作正常, 温控符合要求;

n. 酒吧:清洁无异味, 物品齐全;

o. 客用品:数量、品种正确, 状态完好, 摆放符合规格;

B:卫生间:

a. 门:前后两面干净, 状态完好;

b. 墙面:清洁, 无污迹;

c. 天花板:无尘无迹, 完好无损;

d. 地面:清洁无尘, 无毛发, 接缝处完好;

e. 浴缸:内外清洁, 镀铬件干净明亮, 皂缸干净, 浴缸塞、沐浴器、排水阀和水管开关等清

洁完好, 接缝干净无斑迹, 浴帘干净完好, 浴帘扣齐全, 晾衣绳使用自如;

f. 脸盆及梳妆台:干净, 镀铬件明亮, 水阀使用正常, 镜面明净, 灯具完好;

g. 座厕:里外都清洁, 使用状态良好, 无损坏, 冲水流畅;

h. 抽风机:清洁, 运转正常, 噪音低, 室内无异味;

i. 客用品:品种、数量齐全, 状态完好。

(二) 客房部安全管理制度:

1、 注意防火、防盗, 如发现异常情况或闻到异味, 必须立即查找处理并及时报告有关部门, 切实消除消防隐患;

认真检查各区域,消除安全隐患,确保酒店及客人生命财产安全;

2、发现有行迹可疑或有不法行为的人或事,应及时报告保安部领导;

3、不与客人的小孩玩耍,发现客人的小孩玩水、玩火、玩电,要加以劝阻,避免意外事故发生;

4、不得将亲友或无关人员带入工作场所,不准在值班室内或值班宿舍留宿客人;

5、遇意外发生应视情况分别通知当值经理和有关部门酌情处理,同时加设标志,保护现场,警告人员勿进入危险区;

6、发生火警保持镇静,不可惊慌失措,应寻求附近的同事援助,及时通知电话总机、消防中心,清楚地说出火警地点、燃烧物质、火热情况及本人姓名、工号,并报告总经理及有关人员;

7、在安全的情况下,利用就近的灭火器材试行控制火势,如火势不受控制而蔓延,必须协助引导客人从防火通道、楼梯撤离火警现场,切勿搭乘电梯;

8、服从总经理或经理的指挥,全力保护酒店财产及客人生命安全,保证酒店业务正常进行

9、未经批准,员工不得向外界传播或提供有关酒店机密的资料,酒店的一切有关文件及资料不得交给无关人员,如有查询,可请查询者到总经理室或有关部门查询;

10、坚守工作岗位,不得做与工作无关的事情。

(三)开夜床操作管理制度:

1、认没有挂“请勿打扰”标志牌或房门反锁的情况下,轻轻敲门,并报称客房服务员,缓缓把门打开;

2、应征询可否进来整理清洁房间,如客人拒绝服务员应服务员工作记录表上注明;

3、检查灯具、开关,确定使用正常,将空调开到指定刻度上,整理客房内器具物品;

4、轻轻拉上窗帘,若客人在场时,应征询客人的意见后方可操作;

5、执行开夜床服务员程序,将棉被从床头拉下并按要求折好,在床头柜上面放上早餐牌和晚安卡;

6、清洁烟缸和桌面,给水壶加注热水,放当天报纸于服务指南旁边;

7、理卫生间,主要是擦洗脸盆、冲座厕、浴缸、换洗杯子;

8、更换用过去的毛巾,确保毛巾整洁,如遇客人要求加床要补充客用品;

9、检视一遍卫生间房间,除床头灯外,将灯都熄灭并关上房门;

10、开夜床时,如一人住单间,则开有电话的床头柜一侧,一人住双人间,则一般开临近卫生间靠床头柜一侧,如二人住大床间,则两边都开,二人住双床间,则各自开靠床头柜的一侧。

(四) 客房部主管岗位职责:

1、接受客房部经理的督导,直接向客房部经理负责,配合并监督客房销售控制工作,保障客房最高的出租率和经济收入;

2、监督、指导、协调客房部的日常工作,为住客提供规范化、程序化、制度化的优质服务;

3、负责制定客房部的年度财务预算,包括清洁用具、日常消耗品、用品等;

4、定期核算各种物品的消耗量,严格控制日常用品的损耗,减少浪费;

5、巡视各楼层及公共区域,检查员工的工作态度、工作表现,并进行公正的评估,奖优罚劣,确保优质的服务和设备的完好;

6、组织、主持每周领班例会,听取汇报,布置工作,解决工作中遇到的难题;

7、查各领班的工作效率,纠正偏差,加强部门之间的工作关系,建立工作的完整档案体系;

8、经常与前厅主管保持联系,了解宾客对客房部的各项意见;

9、积极了解酒店客房用品的新产品及管理经验,择优选购酒店日常消耗用品;

10、督导各级领班人员,对所属主管人员的工作态度、工作表现进行公正的评估,奖优罚劣;

11、与工程部门联络对客房的各项维修及保养提出意见,制定客房定期维修方案和能源节约方案;

12、检查消防器具,做好防火、防盗等安全工作;

(五)楼层领班岗位职责:

1、负责所辖员工的工作安排与调配,督导客房服务员及清洁杂工的工作;

2、巡视管辖区,检查清洁卫生及对客房服务的质量;

- 3、检查房间的维修保养事宜,安排客房的大清洁计划;
- 4、检查各类物品的储存及消耗量;
- 5、随时留意客人动态,处理一般性的住客投诉,有重大事故时须向部门经理报告;
- 6、掌握并报告所辖客房的状况;
- 7、对属下员工工作提出具体意见;
- 8、亲自招待贵宾,以表示酒店对贵宾的礼遇;
- 9、领导本班全体员工积极工作,不断攻关,创出新成果;
- 11、填写领班工作日志,完成部门经理安排的其他工作

(六)早班领班岗位职责:

- 1、督导管辖区域该班次早班、楼层杂役的工作,对客房部经理负责;
- 2、检查管辖区域所有房间,对本管区卫生、服务质量和完成效率负责;
- 3、查看房间的维修保养事宜,严格控制维修房、坏房的数量;
- 4、了解掌握客情,核准房间状态;
- 5、负责报告住客遗失和报失等事项;
- 6、严格执行各项工作规程,对违反“工作规程”的员工作出处理,并向上汇报,负责评核本部门员工浮动工资;]

7、对属下员工进行不定期的业务、操作培训,不断提高员工的素质、业务水准和操作技能;

8、负责本部门三个班范围内员工的政治思想工作,掌握好员工的思想动态,及时帮助员工解决困难,建立良好的人际关系和工作气氛;

9、管辖区域卫生工作的安排负完全责任;

10、处理客人投诉并向部门经理、大堂经理和主管汇报;

11、定期征询长住客的意见,处理好长住客与服务员的关系;

12、作好本管辖区域范围内的防火、防盗和安全工作,以及协查通缉犯的工作;

13、解决本管辖区域因工作关系产生的各种纠纷和内部投诉,如遇重大问题必须部门主管及经理报告;

14、积极向部门经理提出可行性建议;

15、写工作报告并参加部门例会;

16、努力完成领导交办的其他工作任务。

(七) 白班楼层服务员岗位职责:

1、领取楼层万能钥匙,准确填写钥匙领用单;

2、服从领班的安排,清扫客房,填写服务员工作报告中的各项内容;

3、按照消毒程序,对客人使用的用具进行及时、有效的消毒;

4、及时清理客房内的餐具,放置在本楼层服务间内,并通知送餐部收回;

5、确保房间内各项设施和物品完好,如有损坏立即向领班报告;

6、检查房间内小酒吧饮品的消耗情况,准确清点、开帐并及时补充,如发现客人有遗留物,应立即报告领班;

7、住店客人的患病情况及特殊情况,如遇紧急事件,可越级向有关部门汇报;

8、客人离店后,及时查看房间设备物品是否齐全和有无损坏,发现问题及时向领班和前台报告;

9、保持工作间、工作车及各类用品的整齐、清洁,正确使用各种清洁设备用具;

10、对所辖区域内的设备、设施应及时准确地报修,并陪同工程维修人员进房维修,检查修复质量;

11、协助洗衣房定期清点布草,收发、核对客人送洗衣物

12、及时给住店客人补充客用品;

13、垃圾袋装满后,贴上楼层号,然后送至楼层货梯厅;

14、及时核准房态,迅速清理客人已离开的房间,经领班检查后报服务中心。

(八)中班楼层服务员岗位职责:

1、及时清理宾客的房间及卫生间,做好送开水、开夜床工作,清扫所辖楼层的公共区域、工作间和走廊地毯等;

2、规定领取楼层万能钥匙,准确填写钥匙领用单,完成白班交接的未完成的工作,认真填写服务员工作报告的各项内容;

3、确保房间内各项设施、设备和物品的完好无损,发现问题立即向领班和服务中心报告,并陪同工程维修人员进房间维修;

4、留意住店客人的特殊行为和患病情况;

5、及时清理客房内的餐具,并通知送餐部,协助洗衣房分送客衣;

6、严格按照消毒程序,对客人使用过的用具进行消毒;

7、客人离店后及时查房,发现问题和客人遗留物,立即报告领班,并将客人遗留物交服务中心登记;

8、及时核准房态,迅速清理空房,经领班核准,报告服务中心;

9、及时补充客用品,并合理使用、保管设备和清洁用具;

10、检查房内冰箱的酒水,填写楼层酒水饮用记录和酒水单,补充缺少的酒水。

(九)房务中心服务员岗位职责:

1、准确无误地接听电话,并详细记录;

2、保持与其他部门的密切联系,传送有关表格和报告,严格执行钥匙的领用制度;

3、对外借物品进行登记,并及时收回;

4、统计客房酒吧的消耗量,填写酒水补充报告单,并负责保存,按规定时间到前台收银处取反馈单,送交酒水消耗统计表;

5、管理各种设备和用具,并编写建档,定期清点;

6、握房态,并将住处准确无误地输入电脑,并与前台保持密切联系,遇有特殊事项,及时向领班报告;

7、及时通知楼层领班即将抵店或离店的贵宾、旅行团的房号;

8、每日做好 24 小时维修统计工作,及时整理和填写维修房情况和客房加床的显示记录;

9、负责楼导服务员考勤记录和病、事假条的保存,准确无误地做好各班次的交接记录,并向领班转达汇报交接记录内容;

10、每日早班服务员负责向白班楼层领班提供楼层客房出租情况;

11、保管住店客人“请勿打扰”房的洗衣,适时将已洗衣物送交客人,未能送交的洗衣,应做好交接记录;

12、将前厅部的换房通知单转交领班,落实具体工作,并将贵宾通知单转交领班,落实各项接待工作;

13、认真登记遗留物品,并妥善分类保管;

14、结帐房号应及时通知当班服务员,并将 17:00 后结帐房号通知中班主管和领班,以便及时安排清扫;

15、负责楼层服务员房态发放和回收,负责有关楼层急修项目,与工程部联系,送交“客房维修单”;

16、及时向领班楼层主管汇报客人投诉,并做好记录;

17、负责服务员中心的卫生和安全,填写服务员工作报告表、楼层酒水控制表;

认真完成好上级指派的其他工作。

(十) 早班清洁员岗位职责:

- 1、 签到后接受工作安排;
- 2、 领取房间通用钥匙, 补充布草车的器具用品, 做好准备工作;
- 3、 对房间、 卫生间进行全面清扫与管理;
- 4、 清洁完毕一间客房要求填写“工作日报表”;
- 5、 离店客人房间的餐具等应撤出收好放在门口一边;
- 6、 房间设备若有损坏, 地毯、 墙面若有污迹应报告早班领班, 并在“工作日报表”上详细注明;
- 7、 临时下达的工作任务与检查, 但必须将正在清理的房间清理完毕;
- 8、 接受领班、 经理对工作程序及质量的检查、 指导, 对不符合要求的工作必须重做;
- 9、 定期对房间进行灭鼠与杀虫;
- 10、 房间布草用具处理:
 - a) 将房间换出的床单、 器皿、 枕套送洗;
 - b) 将房间换出的茶杯、 水杯、 壶送到工作间洗净;
 - c) 处理好房间清出的垃圾、 废器;
- 11、 清洁、 整理工作用车, 洗抹布、 布草袋也要定期清洗;

12、交回通用钥匙给领班；

13、总结当日工作,填写工作日志,并向领班汇报。

(十一) 总统套房客人接待程序

1、(1) 入住前

接到VIP客人入住通知,必须先填写《VIP接待通知单》,经总经理审批后分送各个部门,使各个部门提前做好接待准备；

(2) 入住时

在VIP客人入住时,应按有关规定安排人员迎接,并由大堂副理把事先填好的登记表送到房间,请客人签名；

(3) 居住期间

在VIP居住期间,各部门应按照通知的要求,安排专人服务；

(4) 离店时

VIP离店时,应按照有关规定,安排各部门负责人在大厅处送离；

(5) 离店后

VIP离店后,应记录整个接待过程,并输入客史档案。

2、客房部接待控制要点

(1) 客房部接到《VIP客人接待通知单》后,客房服务人员应充分了解客情,具体包括贵宾的姓名、国籍、职业、职务、年龄、禁忌、宗教信仰、生活习惯、客房

种类及随行人员、接待单位、接待标准、离店日期和时间以及客人的特殊要求。客人到达时,服务人员能称其名、道其职,并按其生活习惯提供个性化服务;

(2) 按通知单要求配备好各种物品,并在房间内摆放由总经理签名的欢迎信、鲜花等,配备完毕后,由客房部经理和大堂副理共同检查、认可;

(3) 当贵宾在饭店有关人员陪同下抵达楼层时,由客房主管在楼梯口处迎接,问候客人,并陪同进房做简单介绍,按进房客人数把欢迎茶送上;

(4) 在贵宾居住期间,安排经验丰富的服务人员进行服务,采取随出随开制,配合保安部做好安全工作,要对客人的一切信息保密,不能告诉无关人员;

(5) 前厅部在确认贵宾的离店时间后,应至少提前一小时通知房务中心,服务员在得到离店信息后,应主动征询客人意见,询问有无帮助事宜,并通知行李员为客人提行李。主管和服务员在楼梯口处送别,并迅速检查房间有无遗留物品、有偿消费、设施设备是否完好等。

3、VIP 服务人员素质要求

(1) 要求具有丰富的饭店基础知识,并且具有较深的人生阅历和生活、工作经验;

(2) 要求具有较广泛的个人兴趣和爱好,并且具有高雅的欣赏水准;

(3) 要有快速反应能力和清晰准备的判断力;

(4) 要善于表现和表达自己的个性、乐意与他人交往

七、管家部

(一)PA 部工作标准及程序

1、大堂工作标准与程序：

工作标准：

- 1) 地面保持光亮, 无污渍、痰渍、脚印及划痕, 且无死角;
- 2) 转门玻璃无手印、污渍, 保持干净明亮;
- 3) 电梯内无痰迹、杂物、手印等, 保持干净整洁, 不锈钢光亮;
- 4) 休息处沙发、茶几等保持无灰尘, 干净整洁, 烟缸及烟筒内无纸屑等杂物, 烟头不得超过 3 个, 烟筒内白石子保持干净;
- 5) 所有装饰品保持干净, 无灰尘;
- 6) 天花保持干净, 无蛛网等杂物;
- 7) 植物保持新鲜、旺盛, 花盆及花垫干净, 无杂物、花叶无尘土;
- 8) 铜器保持光亮, 无手印、灰尘。

工作程序：

A、早班

- 1) 开班前会, 与夜班人员进行交接;
- 2) 大堂地面推尘;
- 3) 四部客用电梯清洁;
- 4) 各区域进行细致抹尘(包括转门内外隔离柱, 休息处内烟缸、沙发、茶几, 1—2 楼楼梯栏杆、柱子, 墙面及所有装饰品等);

- 5) 地面再次推尘, 并保持各区域内卫生;
- 6) 由领班安排其它员工进行替换, 并轮流用餐, 在此期间注意地面去污;
- 7) 进行本职区域内卫生保持, 并每隔半小时左右进行推尘一次;
- 8) 与中班员工进行各项交接, 并做好记录;
- 9) 由领班开班后会。

B、中班:

- 1) 与早班员工进行交接;
- 2) 地面推尘;
- 3) 电梯清洁擦拭;
- 4) 轮流用餐, 并保证各区域内卫生;
- 5) 对各区域内卫生进行巡视, 保持每隔半小时左右地面轮回推尘一次;
- 6) 做计划卫生;
- 7) 轮流用餐, 并清倒各烟筒垃圾;
- 8) 巡视保持各区域卫生;
- 9) 同夜班进行交接;
- 10) 开班后会。

2、外围及二、三楼的工作标准与程序:

工作标准:

- 1) 保证外围地面干净、无杂物, 垃圾桶内垃圾不超过 2/3, 并保持垃圾桶表面干净、无尘土;
- 2) 草坪内保持整洁, 无果皮、纸屑、垃圾袋, 以及各种建筑垃圾;
- 3) 烟筒内白石子保持干净, 垃圾不超过 2/3;
- 4) 保持地角线及各木质板无灰尘、干净, 地面无死角, 壁灯光亮无尘埃。

工作程序:

A、早班

- 1) 与夜班员工进行交接;
- 2) 正门口处外围清扫;
- 3) 二、三楼所有区域抹尘、推尘清洁;
- 4) 外围所有区域清扫, 包括草坪内杂物;
- 5) 巡视保持二、三楼区域卫生;
- 6) 替换大堂人员用餐;
- 7) 员工用餐时间(与大堂人员交接后去吃饭);
- 8) 保持外围正门口处及二、三楼所有区域内卫生质量;
- 9) 清倒外围垃圾桶内垃圾并清扫所有外围区域卫生;

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/428067053047007002>