

第一章 礼貌礼节、仪容仪表、身体语言得具体要求

1. 错误观念和意识:

1) 在客人需要不符合酒店服务工作程序或服务程序时,假如客人需要是正当,我们往往不是尽力从客人角度出发,急客人所急,想客人所想,千方百计地去满足客人部分个性化需求。我们仅重视了规范化服务而忽略了个性化服务观念。

2) 服务人员在工作中难免会出现部分小疏忽小错误,不过当问题出现时,职员往往只是掩盖或尽力替自己寻求部分借口来填补过失,使得客人感受愈来愈差,甚至造成客过激行为和语言。

3) 确实是用户错误,但职员缺乏酒店所提倡“把理让给客人”,“客人永远是正确”这些服务理念认识。所以不会给客人一个台阶,大大伤害客人自尊和面子,从而使矛盾激化,造成客人投诉。4. 有时客人素质较低,服务人员认为这么客人不配“上帝”,在接待时厌烦,鄙夷神情溢于言表。

2. 五声服务:

1) 问候声(如:您好);

2) 接待中服务声(如:对不起,打搅一下,请问……);

3) 得到她人帮助应有感谢声(如:谢谢);

4) 做错事或做不到事应有致歉声(如:实在对不起或很抱歉);

5) 送别客人应有道别声(如:再见)。

3. 在坚持五声服务同时,还应杜绝四语:

1) 不尊重客人蔑视声;

2) 缺乏耐心烦躁声;

3) 自认为是否定声;

4) 刁难她人斗气声。

4. 进行谈话培训——纠正错误说话语气和态度

1) 在和客人平时交谈中,要本着真诚、和蔼、热情友好态度和客人交谈。

2) 要用正确称谓正确礼貌地称呼客人,用词文雅,使用规范合乎礼仪礼貌用语,避免使人为难话题。

3) 语音应以低音为主,但要吐字清楚,语句清楚,语气委婉含蓄,避免争吵,善用幽默,掌握语言应变能力。

4) 语气要注意高低昂扬适度,亲切委婉动听表现出温文而雅良好形象。

5) 要利用语气词来表示感情色彩;语速要因人而异,快慢适中依据不一样对象,灵活掌握,恰到好处

地表示让人听明白,让人了解,收到良好效果。不可在客人面前以个人好恶评论其它客人和职员态度热情、友好,尊重对方风俗习惯,回避客人忌讳事物;尽可能给客人合适赞美

5. 和客人交谈礼仪和注意事项

1) 我们在和客人交谈不宜向客人问询或避免问询相关客人隐私和风俗习惯方面问题,包含:

A、相关来宾年纪、体重,尤其是女宾年纪、体重方面问题;

B、相关来宾薪水,财产数额及其分配问题;

C、相关来宾婚姻情况(包含孩子和配偶情况)问题;

D、相关来宾身体残障和缺点问题;

E、相关来宾馈赠礼品价值方面问题;

F、相关客客信仰宗教忌讳方面问题。

H、相关来宾民族习惯和内俗忌讳问题。

I、相关来宾国家政治敏感或令其屈辱性问题。

6. 和来宾交谈时仪态方面注意事项:

A、不宜东张西望,应注意倾听客人谈话;

B、尽可能少用手势,在指点方向等不得已情况下应抬手臂伸手掌,不宜用手指指指点

点;

- C、不应看手表;
- D、不应在口中咀嚼食物和乱丢果皮;
- E、不应该客人面打哈欠、喷嚏、咳嗽;在情急之下可用手或手帕捂嘴,侧身为之并道歉;

歉;

- F、不宜流露着急、不屑一顾、鄙弃表情;
- G、切忌当客人面抓头挠耳、挤眉弄眼、挖鼻剔牙、*腰抓脚、掸衣抚背等,也不宜手舞足蹈、前仰后合状;

H、不做说悄悄话状,也不凑身*近客人听她说话,保持合适身体距离和良好姿态。

7. 和来宾交谈时仪态

和来宾交谈时应保持良好身体姿态,包含站姿、坐姿和走姿,态度谦和,精神集中,两眼尽可能注礼对方;表情轻松,多露微笑;如和农业生产人在静止状态说话时应保持合适距离,通常以1~1.5米为宜;如和客人在行走时交谈,应注意四处礼让客人先行。其基础要求是:庄重、大方、谦恭、友好。

8. 和客人交谈时语言方面注意事项

- A、称谓适当,正确礼貌地称呼客人;
- B、用词文雅,使用规范合乎礼仪礼貌用语;
- C、避免使人为难话题;
- D、语音合适,语气轻和,语气委婉含蓄;
- E、避免争吵,善用幽默,掌握语言应变能力;
- F、不轻易下结论;
- H、不在客人面前以个人好恶评论其它客人和职员;
- I、态度热情、友好,尊重对方风俗习惯,回避客人忌讳事物;
- T、尽可能给客人合适赞美;
- K、忌不懂装懂和缠着客人练习外语。

9. 常见十四字礼貌用语

您、您好、请、谢谢、对不起、没关系、再见。

10. 使用应答语

当客人表示赞美和称赞时,作为职员应酌情礼貌回复“谢谢”、“您过奖了”、“我很快乐您喜爱我们饭店”、“谢谢,很愿意为您服务”等。

11. 常见咨询语

- A、我能为您做些什么?
- B、对不起,您能够说慢一点吗?
- C、假如您不介意,我能够……?
- D、您喜爱……吗?
- E、您喜爱……还是……?
- F、我能够……吗?
- G、您愿意……还是……?
- H、对不起,打搅您一下,请问……?
- I、您看,这么……能够吗?
- J、请问您还需关键点什么吗?

7. 向客人表示歉意时

A、在自己工作中不慎犯错、失言或考虑不周时,应诚恳致歉,不应欺瞒躲闪。

B、道歉应适度,让对方明白你内疚心情和愿意把工作继续做好愿望即可,不应没完没了地唠叨,反而招致对方反感。

C、道歉不可过份自谦,低三下四,只须表示“对不起”,态度诚恳即可,不然会令人感到虚伪,有损自己形象和人格。

D、道歉应有事实依据。认错不宜夸张,适实适事,尤其是当客人也有责任时不应大包大揽错误,不然会给饭店带来无须要损失。

8. 使用离别语?

离别语是和人分别时所用礼貌语言,以深入加深留给对方印象和友谊,故语言

中带有较多挽留、惜别、祝福等用语。

A、当客人暂离开您服务地方，能够说“再见”、“慢走”、“呆会儿见”、“明天见”、“欢迎随时光顾”等。

B、当客人办完手续离店时，能够说：“期望您常来”、“祝您旅途愉快”、“一路平安”、“欢迎下次再来！”等。

C、当你离开客人房间或服务处所，能够说：“晚安，小姐（先生）”、“请好好休息，再见”，“我得去……了，谢谢您，再见”等。

9. 进行服务礼仪培训——在服务要用最好仪态来为客人服务

要求在和来宾交谈时应保持良好身体姿态，包含站姿、坐姿和走姿，态度谦和，精神集中，两眼尽可能注礼对方；表情轻松，多露微笑；如和客人在行走时交谈，应注意四处礼让客人先行。其基础要求是：庄重、大方、谦恭、友好。

12. 接待标准用语

前台接待人员做为销售首角，还必需为客人提供相关酒店设施及服务项目正确信息，应熟练掌握店内多种设施位置、服务项目和营业时间。除此之外，还要熟知市内、省内旅游景点、乘车路线和其它相关信息。我们接待礼仪标准用语以下：

A、当客人进入大厅，立即迎前，应目视客人主动上前微笑、问好。“先生（小姐），早上好！/中午好！/下午好！/晚上好！/您洗浴还是住宿？”

B、客人假如要查询洗浴或住宿客人：“先生（小姐），早上好！/中午好！/下午好！/晚上好！/”、“您能告诉我您要查询客人手牌号码吗？”

13. 接待注意事项

作为一名前厅接待需要熟练掌握大量各个方面知识，要做到客人问到就好快速作出正确回复，查询要快速，回复要正确快速。这里是接待客人第一个步骤及最终一个步骤，工作应有序，讲究效率。所以，在进行问询工作时，我们因注意：

A、客人多时，应做到接待第一位，问询第二位，再问候第三位客人，并说“对不起，请稍候。”假如登记时人很多，开房时一定要保持冷静，有条不紊，做好解释，提升效率。

B、接待客人态度应和蔼，语气轻柔，注视客人，口齿清楚。

C、工作时要全神贯注，不能出差错。客人姓名必需搞清楚，将客人名字搞错或读错是一个失礼行为，不可边为客人服务边接电话。

D、要学会观察客人，统计好客人资料及客人喜好，这么能够为以后工作做好准备工作。

E、对待客人要一视同仁，要做到“六一样”：

高低一样：即对高消费客人和低消费客人一样看待，不能重“高”轻“低”。

内外一样：即对中国客人和境外客人一样看待。

华洋一样：即对华人客人（包含华侨、外籍华人和港、澳、台客人）和外国客人一样看待。

东西一样：即对东方国家（指第三世界发展中国家）和西方国家（指发达国家）客人一样看待，不能重“西”轻“东”。

黑白一样：即对黑种人客人和白种人客人一样看待，不能重“白”轻“黑”。

新老一样：即对新来客人（第一次来当地旅游者）和老客人（回头客）一样看待。

A、要努力完成客人一切承诺，对办不成事，要直接、真诚地相告，表示自己已尽了最大努力却没有措施处理，同时最好介绍客人到能满足客人要求其它地方去。

B、处理好来宾投诉，对部分刚入住客人投诉，要立即处理。如，客人埋怨房间设备和服务问题时，首先要道歉，然后感谢客人反应此事并表示这些问题将立即通报相关部门并得以纠正，预防这类问题再次发生。如客人对酒店或设备维修仍不满意，应通知大堂副理（值班经理），尽可能避免使客人不满而归。

C、我们接待应随机应变，善于处事。客人住在宾馆酒店里，常常会发生部分意想不到事情。客人全部会救助于我们。所以，大家要含有应变能力，随时准备应付多种意外，充足利用自己智慧，得体地处理，做到临乱不慌，临危不惊，处事有方。

14. 行李员礼仪

行李员关键工作时，为来到或离开宾馆酒店客人运输行李，为住店客人递送包裹、报纸、信件、

电报、电传等。行李员站立于大门两侧，代表宾馆酒店迎接客人，同时又要主动为客人服务。回复客人多种问询，型客人介绍宾馆酒店情况。

1) 微笑欢迎，鞠躬问好，帮卸行李

对抵店客人以微笑点头表示欢迎并同时鞠躬问好：“早上好/中午好/下午好/晚上好！欢迎光临。”假如看到客人行李较多，应主动帮客人将车上行李卸下，并点清行李件数。

2) 动作有礼

行李员动作应有礼貌，立即而且清稳，不可用脚踢行李，对易破行李要注意，客人假如要自己提取行李不可勉强接过来。

3) 引导客人办理手续

引导客人到登记处办理住宿手续。客人办手续时，应在客人身边等候。迎领客人时，要走在客人二三步远左前方，步子要稳。

4) 引导客人时礼仪

- A、以前为尊，以右为大标准；
- B、女士优先为尊标准；
- C、靠近门口划电梯口，职员应超前为客人开门；请客人优异，出门时亦同。
- D、主动取得客人同意后为其提行李；
- E、三人同行，以中为尊，右边次之，左边为末。

5) 看管行李

以正确姿势立于客人身后约1.5米处，替客人看管行李，并随时听从客人吩咐和前台服务员提醒。

6、送客人到房间
待客热办妥手续后，应主动上前向客人或前台取房间钥匙，引领客人到房间。一路上对客人要热情主动，遇有转弯时，应回头微笑，向客人示意。假如客人有事去别处，要求行李员将行李送上房间，此时行李员应以看到客人房间钥匙号码为准，如没看到客人房间钥匙上号码，只是客人讲，则要先向前台核实后再送上房间。

6) 搭乘电梯

搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人优异入电梯，进梯后应*近电梯控制台站立，便于操纵电梯；出电梯时，让客人先出。出电梯后，继续引领客人到房间。

7) 入房前

进入房间前，要先按门铃，再敲门，“您好！服务员。”连续问候三声后假如房内反应，再用钥匙开门。

8) 开门后

- A、先将房卡插入总开关，立即退出将钥匙交回给客人，请客人优异入房间。
- B、开门后，假如发觉房内有客人行李、杂物或房间未打扫洁净时应立即退出，并向客人道歉，紧急和前台接待联络，先找一个临近且洁净房间让客人先休息，待前台人员调整好后再将客人带进房间。
- C、客人入房后，如对房间不满意，要求更换房间时，应立即和前台联络为客人换房。假如部分客人要换房间，但换后仍不满意，提出再换或换回原来房间，行李员完成换房工作后应将结果通知前台。

9) 随客进房

随客人进入房间后，将行李放到行李柜上或根据客人吩咐放好，然后向客人介绍房间设施多种设施使用方法。房间介绍完后，征求客人是否还有吩咐，客人无其它要求时，向客人道别，致谢，祝客人愉快。快速离开，要面对客人后退，将房门轻轻拉上。

15. 寄存行李

A、客人假如到前台要求寄存行李时，行李员应主动向客人问好，“xx先生/小姐，早上好！/中午好！/下午好！/晚上好！请问您要寄存行李吗？”

B、帮客人填写行李寄存单，问询清楚寄存是什么物品其中易燃易爆、食品、易碎品、珍贵物品酒店要求不予寄存。

——“请问您行李装是什么东西呢？我们酒店有要求易燃易爆、食品、易碎品、珍贵物品时不予寄存。”

——“请问您什么时间取呢？”

——“您能告诉我您房间号码吗？”

——提醒客人寄存行李过夜要收取费用（每件行李2元钱）。

16. 轿车座位礼仪

A、在中国假如是计程车，司机在后排左位，以其后排最右侧座位为首，后排最左侧座位为次，后排中间座位再次，前排司机右侧座位最次。帮开门时应先开后排右侧，再开后排左侧，最终开前开车门。

B、假如是家车，司机是主人，则座位应以驾驶座右侧为尊，后排右侧次之，后排左侧再次，中间座最末。开车门次序也一样，但若有女士在列，则应先开后排右侧车门，因为按国际通例，除非女宾要求，通常不坐前座。

17. 开车门礼仪

A、当贵宾乘坐是轿车时，门卫迎宾应车停人到，站在车门轴一侧，一手将车门开至90度，另一手手指并拢，手臂伸直，置于车门柜上沿，以防来宾头部碰撞车厢门框。上身微向车辆倾斜，见来宾下车，用礼貌用语问候客人，表示欢迎，如“您好，欢迎光临”等。待来宾下车后，将车门轻轻关上，示意司机离开。

B、当来宾离店时，应在客人示意下为其安排适宜出租车，以一样礼仪姿势为客人开车门，注意女士优先和尊老爱幼标准，按轿车车位主次一一打开车门送来宾上车，最终轻轻关上车门并道别，或用招手礼目送客人离去。

C、当团体客人到来时，应配合导游员引领客人下车进店，并道礼貌问候语，帮助行李员打开饭店大门，必需时为老弱客人助臂服务。

D、当团体客人结账离店时，应指挥安排旅游车驶至离饭店大门最近最便利位置，帮助行李员出行李，面带微笑向客人行点头礼并道别。待客人和行李均已安置妥当，则指挥司机有条不紊地离开饭店。

18. 点头礼

关键用于在同一场所已数次见面或只有一面之缘好友之间。如遇长者，女士时应礼貌地点头致意，或略举右手、或手触帽檐答之。我们服务员如路遇来宾，通常可侧身止步让行，并点头微笑，这会使客人感到良好服务态度和倍受尊重。

19. 握手

握手方法有标准式、控制式、乞讨式、蛮横式、死鱼式、抓指尖式等。握手时要注意：①姿态要正确。②必需用右手。③讲究前后次序。通常由年长前后年轻伸手，身份高先向身份低伸手，女士向男士先伸手。④要热情。⑤力度要适中。⑥时间要适度。

20. 言谈礼仪

可采取以下方法：

方法一：谈吐要优雅。

优雅谈吐概括为十句话：讲究文明，不说脏话；控制情绪，不说气话；重视修养，不说大话；具体真实，不说空话；坦诚相见，不说假话；新鲜活泼，不说套话；谦让随和，不说官话；要言不烦，不说废话；努力争取简练，不宜多话；明白晓畅，不说胡话。不受欢迎谈吐也概括为十句话：讲话逻辑差，语无伦次；口头禅过多，令人生厌；说话嗓门大，口沫飞扬；怨言怪话多，使人不快；好争强斗胜，强词夺理；爱冒充内行，表现自己；喜抢过话头，包场到底；多节外生枝，毫无中心；爱挖苦讽刺，给人难堪；爱议论他人，揭人隐私。

方法二：说话要礼貌。

要学会使用日常生活礼貌语言。初见面说“久仰”；久未联络说“久违”；等候客人说“恭候”；客人到来说“光临”；探望他人说“造访”；欢迎购物说“光顾”；起身走时说“告辞”；中途先走说“失陪”；请人勿送说“留步”；陪同好友说“奉陪”；请人批评说“指教”；求人解答用“请问”；请人指教说“赐教”；请人指正说“雅正”；赠予作品说“斧正”；对方来信说“惠书”；向人祝贺说“恭喜”；赞人见解用“高见”；请人帮助说“劳驾”；托人办事用“拜托”；麻烦他人说“打搅”；求人方便用“借光”；物归原主说“奉还”；请人谅解说“包涵”。

方法三：距离要适宜。

通常0至45厘米为亲密距离，45至120厘米为熟人距离；120至300厘米为社交距离；300至800厘米为公众距离。

21·衣饰礼仪。

一要整齐，不能不修边幅，衣冠不整。

二要大方，不能衣着华丽，配戴珠宝饰品。

三要适体，就是穿着要和年纪相协调，和体形相协调，和职业相协调。

四要适时，即色彩要适宜，款式要适当。

22. 宴请礼仪。

- 1) 明确宴请类型：宴会、招待会、工作餐。
- 2) 明确中餐形式：围餐式、分餐式、自助式、公筷式。
- 3) 明确进餐桌次：居中为上，以右为上，临台为上。
- 4) 明确进餐座次。
- 5) 注意培养好吃相。①当主人示意开始时，客人才能开始，不能抢在主人面前；②夹菜要文明，应等菜肴转到自己面前时，自己再动筷，不要抢在邻座前面，一次夹菜也不宜太多；③要细嚼慢咽；④不要挑食，不要只盯住自己喜爱吃菜吃，或急忙把喜爱菜堆在自己盘子里；⑤用餐动作要文雅，夹菜时不要碰到邻座，不要把盘里菜拨到桌上，不要把汤泼翻；⑥不要发出无须要声音，如喝汤时“咕噜咕噜”，吃菜时嘴里“叭叭”作响，这全部是粗俗表现。

在宴会服务中，我们餐厅服务员要做到“六知”（即知道主宾身份、宴会标准、参与人数、安排桌数、开席时间和菜式品种）和“三了解”（了解来宾风俗习惯、生活忌讳、特殊需要）。

23. 仪态和举止礼仪。

- 1) 要坐姿端正。

不要有以下多个姿态：①前俯后仰，摇腿跷脚；②脚搭在椅子、沙发扶手或架在茶几上；③女士就座时不要跷二郎腿，应双膝靠紧，脚跟自然靠齐；④坐时同左、右方客人谈话时不要只转头，这时能够侧坐，上体和腿同时转向一侧。

- 2) 要站姿庄重。

要注意以下几点：①站立时双手不要叉放在腰间或抑在胸前；②站立时身体不能东倒西歪，如疲惫，可将身体重心略向一侧轻移，但上身要保持正直；③站立时不要背靠它物，更不能单腿站立，将另一腿蹬在其它物体之上或蹬在后面物体上；④站立时不要趴在其它物体台面上。

- 3) 要行走自然。

要做到轻、灵、巧，男子要矫健、稳定，女子要轻盈、优雅。要注意：①行走时切忌摇头晃肩、扭身、踢腿；②在公共场所和客人同行，不要抢行，更不要从客人中间穿行；③两人以上行走时，不要成横排，不要趴肩、拉手、搭背、搂腰；④在通道行走，要靠一侧行走，不要走在通道中间，如遇客人，应礼让客人先行；⑤不要边走边说笑、哼唱、吹口哨、打响指、吃食品等。

总而言之，礼仪是现代人处世根本，是成功者潜在资本。酒店业从业人员要切实掌握规范礼仪，充实本身，完善形象，并礼仪为后盾，努力提升服务质量和水平。

理念是做好服务前提，理论和服务是相辅相成，含有相互吻合、相互交融、相互制约和相互促进关系；而礼仪是做好服务根本确保，没有恰到好处礼仪，任何高质量服务全部是一句空话。只有树立了正确酒店理念，善于灵活利用酒店礼仪，我们才能真正知道服务内涵和精要，才能把我们服务工作推上一个新高度。

第二章 电话礼仪

1. 非总机职员接听电话规范

- 1) 电话铃响不得超出3声就应拿起话筒；
- 2) 拿起话筒立即自报酒店或部门岗位或自己姓名，并做问候，如“你好，XX洗浴”或“您好，我是XXX”或“您好，请问需要我帮助吗？”等；

假如对方语焉不详或是错号时，也应礼貌回复“对不起，您可能拨错号了，我们是XXX，您要XXX号码是XXX。”而不应粗鲁挂下。

- 3) 假如对方找其它部门职员，可礼貌地告诉她联络措施。假如对方找本部门职员，请其将电话打到休息室，如该职员不在或不宜接电话时，应简明扼要说明并表示能够转告对方内容，用笔统计后在复述，同时留下来电人姓名和联络措施以代转告该职员。标准上在工作岗位不应接听私人电话。

4) 不管哪个部门职员打工作电话，虽不和通话者见面，但声音和

语言是一个信息，时时反应着饭店水准和形象，所以饭店职员打电话时应养成习惯，注意以下事项：

A、不管对方态度保持怎样，一直保持柔和亲切音调，发声忌用假嗓，音量中等，不让对方感到过轻或过重，在声音上给对方建立良好印象。

B、打电话前先准备谈话内容和纸笔，简明扼要、表示清楚，忌在电话中闲聊和占线时间过长，给对方干练高效印象。

C、打电话时应先问候，报上自己单位和姓名和要找对方姓名合适称谓。如“您好，我是XXX洗浴XX，请找XX先生”。

D、听电话时应仔细，并间或出声，如“嗯”“啊”“好”“能够”等词表示自己在用心听且明白了对方意思，长时间不出声无反应是不礼貌，关键信息以纸笔统计。

E、通话完成应道礼貌用语如“谢谢”、“再见”等，并等对方挂继自己再轻轻挂电话。

F、酒店一些业务部门如公关部、销售部、餐饮部等有邀请电话或业务上感情联络电话，宜选择合适时机，最好是对方工作间歇或休息时间，简明但真挚地邀请或问候，会起到工作上意想不到的效果。

2. 总机话务员接听电话礼仪

酒店总机话务服务是酒店声音橱窗，其职责是沟通酒店和外界、酒店和住客、住客之间联络。话务工作好坏、水平高低直接影响大家对酒店印象，也直接影响到酒店工作。

1) 接听电话

A、“三响之内”接听——全部来话，务必在三声响内接电话。

B、先问好、再报单位——早上好！/中午好！/下午好！/晚上好！××洗浴。”或“早上好！/中午好！/下午好！/晚上好！总机。”

C、注意聆听

听电话时要注意，仔细聆听对方讲话，要把对方关键讲话进行反复和复核，应不时用“嗯”、“对”、“是”来给对方主动反馈。

假如对方是投诉或是反应问题，接听时要耐心，回复对方话要尤其注意语气和措辞，要表现出热情、诚恳、友善、亲切，并使对方能体会到你对她关注。

D、不得利用工作之便办私事——不可在工作时间拨打私人电话，假如碰到家有急事来电话，应从速结束，不要讲废话，把时间浪费在无聊谈话之中。

2) 转接电话礼仪：

A、接起电话：“早上好！/中午好！/下午好！/晚上好！/××洗浴。有什么我能够帮您吗？”

B、假如客人想要转xx房间电话，应反复一边号码，确保正确无误后方可将电话转接过去，同时也要操作正确。输入了电话号码时应仔细查对一边号码，看是否正确，以避免手误将号码输入错误，确保正确无误后再按下发号键。

C、假如客人要问询事情，应仔细听清楚对方要问询事情，应耐心，不可有不耐烦情绪。假如自己知道答案可直接通知客人，若不知道且勿随便通知对方，可将电话转接到能够处理对方疑问部门。“先生/小姐！对不起！（十分抱歉）您所问询事情我不太清楚，是这么我帮您将电话转入XX部门，这件事情是由她们负责，她们会给您一个满意答案，您看这么能够吗？”然后将电话快速转入相关部门。

3) 电话保密礼仪：

A、假如客人要求话务员对它房间进行保密处理，我们应在话务台上做对应操作。

B、若有客人需要我们替她转接已进行过保密处理房间，我们应回复：“对不起！房间无人接听。”

4) 叫醒服务礼仪：

假如客人要求叫醒，应统计清楚房号和时间，正确在电脑上进行对应设置操作，不得耽搁，假如叫醒不成功，可进行人工叫醒。不可疏忽。

第三章 汇报火警和紧急情况突发事件处理培训

1. 烟感报警处理

1) 检验位置

楼层服务员发觉烟感声光显示开启时，立即检验烟感信号所显示房间或地点。

2) 汇报

- a) 将报警所显示房号、地点和自己姓名通知消防中心和房务中心。
- b) 消防中心接到汇报后通知酒店消防队、保安部、当值主管及值班经理。
- c) 当值楼层主管接到汇报后立即汇同值班经理、消防员、保安员到现场进行调查和处理。
- d) 如因客人在房间内从事违反酒店消防条例活动而引发烟感或造成物品损坏，由值班经理给索赔处理。
- e) 若是系统误报则由保安部跟进调查处理。
- f) 汇报烟感必需快捷和正确，烟感处理后由消防员将烟感系统复位。
- g) 楼层工作人员继续留心房间情况。

2. 停电处理

1) 检验

- a) 应保持镇静，清理过道，将放在走廊工作车、吸尘器靠墙放置或尽可能推到工作间。
- b) 立即到电制总开关检验是否跳闸，并尝试复位。
- c) 无法复位时应立即汇报客房中心。
- d) 可利用手电筒向客人做好解释工作，并劝解客人不要离开房间。
- e) 客房中心应向工程部了解停电原因和停电时间，方便做好解释工作。
- f) 站在客用电梯口抚慰客人情绪，设法探清是否有些人被困，并立即向客房中心汇报被困楼层。
- g) 用电正常后，应全方面巡视所区域，检验送电后安全情况。

2) 汇报

文员接到楼层通知后，按以下次序通知相关部门和人员：值班工程师——楼层主管——值班经理。

3. 漏水或爆水管处理

1) 汇报

- a) 假如发觉楼层区域有漏水或爆水管情况，必需立即通知客房中心和领班。
- b) 客房中心依据服务员报具体情况通知当班主管和值班工程师。

2) 处理

- a) 若是漏水找适宜水桶将漏水地方接住，以免浸湿地毯。
- b) 出现爆水管则立即关闭相关楼层总阀，并找报废布草将爆水管地方临时处理
- c) 由楼层主管安排放置通告牌，以提醒客人。
- d) 准备吸水机，将已浸湿地毯吸干，帮助工程部提供桶、抹布等清洁用具立即处理。
- e) 注意相关区域客人因为断水问题投诉。
- f) 将因漏水而影响到客房临时进行封房处理，以免前台接待将房间出租给客人而引发投诉。

1. 住客报失财物

1) 客人报失

向客人表示歉意并统计事件发生地点和所失物件，不得随意向客人承诺其财物失窃是酒店责任。

2) 采取方法

- a) 通知客房中心，由文员通知值班经理及酒店保安部到场调查。
- b) 帮助保安人员在相关地点查找失物。
- c) 安排楼层相关人员帮助调查，提供线索，立即将案情向上级主管汇报。
- d) 管家部职员不得向外界泄漏任何相关报失事件消息。
- e) 在收到客人报失投诉后，不能独自进入客房查房，这是对本身必需保护方法，可向值班经理和保安部请求协作。

3) 统计

将事件相关过程统计在交班本上。

4) 联络

随时和酒店保安部联络，了解事态进展情况方便立即跟进。

2. 客人损坏酒店财物

1) 检验

- a) 检验房间时如发觉房内物品被损坏，立即知会楼层领班，如物件价值较大，必需立即知会楼层主管，由主管通知当值值班经理处理。
- b) 汇报前必需肯定设施为客人所损坏，避免造成误会。

2) 跟进

- a) 和值班经理保持联络，跟进处理结果。
- b) 立即跟进相关赔偿单据签字入账。
- c) 采取补救方法，修补或更换被损坏设施。

3. 意外损坏客人物品

1) 汇报

如在工作中将客人物品损坏，应立即汇报当值上司。

2) 处理

将损坏残物，经整理后放在显著位置并摆放整齐。

3) 汇报

立即将事故经过具体汇报行政管家。

4) 来宾关系

行政管家接到汇报后，应立即或指定专员和客人联络，处理事故。

5) 备注

- a) 未经行政管家许可，不得给客人留言，不得私下和客人协商处理。
- b) 如客人在房间，立即向客人道歉，并解释事故经过，由行政管家和客人商议处理措施。

4. 伤、病客人处理

1) 如有发觉有客人生病，应立即通知客房中心。

2) 文员接到通知后上报值班经理，由值班经理联络客人问询是否需要看医生。

3) 文员接到通知后同时需上报当值上司，方便交班各班次职员留心并关心客人。

4) 楼层职员应亲密关注客人病情，尽可能提供帮助及服务。

5. 行为怪异客人处理

1) 汇报

发觉行动怪异客人应立即向当值主管汇报，由主管知会值班经理及保安部。

2) 留心客情

楼层人员亲密留心客人动向，随时汇报上司和相关部门处理。

6. 房门虚掩处理

1) 汇报

服务员要注意巡查楼层客房，发觉房门打开而客人不在房间，必需立即汇报当值领班，并通知客房

中心，文员需统计发觉房门未关时间。

2) 处理

- a) 根据进门程序敲门，若房内有些人应答，应告诉客人房门未锁，并提议将房门上锁。
- b) 若房内无人应答，应结合房态进行检验。若为空房状态，应进入房间检验有没有异常情况并随立即相关情况汇报领班；若为住人房状态，应立即将房门关上，并汇报客房中心及领班。
- c) 当工作不忙时，发觉者应在汇报后站在房门虚掩房间等候领班及值班经理上来检验。
- d) 由客房中心通知值班经理房门虚掩情况。
- e) 待客房领班、值班经理、保安员全部到齐后，一起进入房间进行检验。
- f) 由值班经理登记全部房间内物品，并要求客房领班和保安员共同签字确定。
- g) 待物品全部清点完成后，由值班经理将房门反锁，任何人严禁入内。

3) 跟办

- a) 当客人返回房间又不能进入房间时，相关职员应帮助客人找到值班经理，并由值班经理讲述具体情况，再率领客人回房间清点物品，并让客人确定有没有丢失等情况。
- b) 客人点算物品无异后，和客人道别。

7. 非住客持钥匙进入客房处理

1) 汇报

- a) 服务员发觉有非住客持匙进入客房而住客不在时，立即通知客房中心。
- b) 客房中心文员接通知后立即通知当值主管、值班经理及保安部。

2) 处理

- a) 当值主管、值班经理、保安领班一起到楼层了解客人资料，得到证实后才进入房间和访客联络。
- b) 进入房间前由值班经理按门铃并报上身份，然后和非住客了解具体情况，统计非住客个人资料。
- c) 如非住客不能出示任何证实和无实际理由，且住客未有任何留言，值班经理须请其离开房间，并没收房间钥匙，等候住客回来时再和客人联络

+

第四章 消防培训

1. 常见火灾分类：（分 4 类）

1) 固体物质火灾。

这种物质往往含有有机物性质，通常在燃烧时能产生灼热余烬。如木材、棉、毛、麻、纸张火灾等。

处理方法：扑救 a 类火灾：通常可采取水冷却法，但我们酒店忌水物质较多，如窗帘、墙纸、地毯、家俱等应尽可能使用二氧化碳（又叫干冰，能吸收大量热）、卤代烷（对人体有害）、干粉灭火剂灭火（由含有灭火效能无机盐和少许添加剂经干燥、粉碎、混合而成微细固体粉末组成。它是一个在消防中得到广泛应用灭火剂）。

2) 液体火灾和可熔化固体火灾。

如汽油、煤油、原油、甲醇（甲醇是无色有酒精气味易挥发液体）、乙醇、沥青、石蜡火灾等。

处理方法：首先应切断可燃液体起源，同时将燃烧区容器内可燃液体排至安全地域，并用水冷却燃烧区可燃液体容器壁，减慢蒸发速度；立即使用大剂量泡沫灭火剂（泡沫灭火剂是采取独特配方配制生产一个新型环境保护型泡沫灭火剂，它含有灭火效率高、灭火范围广、消防用水利用率高等特点。）、干粉灭火剂将液体火灾扑灭。

3) 气体火灾。

如煤气、天然气、甲烷（甲烷是没有颜色、没有气味气体，遇火花会发生爆炸。在自然

界分布很广，是天然气、沼气、坑气及煤气关键成份之一)、乙烷、丙烷、氢气火灾等。

处理方法: 首先应关闭可燃气体阀门, 预防可燃气体发生爆炸, 然后选择干粉、卤代烷、二氧化碳灭火器灭火。

4) 电气火灾。

处理方法: 用“1211”(卤代烷一个)或干粉灭火器、二氧化碳灭火器效果好, 因为这三种灭火器灭火药剂绝缘性能好, 不会发生触电伤人事故(千万不能用水扑救)。

2. 灭火基础要领

1) 通常火灾灭火要领

- a) 利用电话、或声音通知周围众人;
- b) 利用被子草袋等灭火;
- c) 利用灭火器、室内消火栓等灭火。

2) 油类火灾灭火要领

- a) 严禁用水扑灭;
- b) 利用被子草袋沙子等灭火;
- c) 利用灭火器灭火。

3) 电气火灾灭火要领

- a) 切断电源;
- b) 拉断电源开关;
- c) 严禁用水灭火;
- d) 利用灭火器灭火。

4) 可燃气体灭火要领

- a) 关闭供气阀门;
- b) 用沙子扑灭;
- c) 严禁用水灭火。

3. 发生火警时, 我们怎么办?

- 1) 保持镇静, 不要惊慌失措;
- 2) 快速通知消防部门说明情况, 说清楚火警地点及火情;
- 3) 呼叫周围同事给援助;
- 4) 在安全情况下, 利用就近灭火设备尽力将火扑灭;
- 5) 切勿用水或泡沫灭火剂扑灭因漏电造成火灾;
- 6) 把全部火警现场门窗紧闭, 并关掉一切电器用具开关;
- 7) 如火势蔓延, 必需帮助引导客人撤离现场, 并按“先人后物”(先救人后救物)标准进行抢救;

4. 报警通报

消防报警电话号码是 119, 没有酒店总经理及总经理授权人士同意, 任何职员不得私自拨打 119, 以免客人引发无谓恐慌(匪警电话: 110。抢救中心电话: 120)。

一旦发生火灾, 首先要做就是把火灾信息传给消防中心、酒店值班责任人、公安消防队和需要疏散旅客, 召集计划中各部门职员抵达着火楼层扑救火灾。

- 1) 一旦着火, 火灾信息要传到本层服务员和消防中心。
- 2) 本层服务员和消防中心值班员立即到场确定是否成灾。
- 3) 确定起火便通知单位值班责任人、公安消防队。
- 4) 单位值班责任人到场后, 决定需要疏散并组织到场职员进行灭火救援工作。
- 5) 依据单位值班责任人命令, 向需要疏散旅客发出通报。

5. 火场逃生技能

1) 绳索自救法: 有绳索时, 可直接将其一端栓在门、窗档或重物上另一端爬下, 在些过程中要注意手脚并用脚成绞状头紧靠绳索, 双手一下交替往下爬。

2) 匍匐前进法: 因为火灾发生时烟气大全部聚集在上部空间, 所以在逃生过程中应尽可能将身体贴进地面匍匐前进(或弯腰)。

3) 毛巾捂鼻法: 火灾烟气含有温度高, 毒性大特点, 人员吸入后, 很轻易引发呼吸系统烫伤或中毒, 所以在疏散中应用湿毛巾捂住口鼻, 以起到降温及过滤作用。

4) 棉被护身法: 用浸湿过棉被盖在身上, 后自定逃生路线后用最快速度直接钻进火场并冲到安全区域, 但千万不可用塑料雨衣作为保护。

5) 毛毯隔火法: 将毛毯等织物钉或夹在门上, 并不停往上浇水冷却, 以预防外部火焰及烟气侵入, 从而达成抑制火势蔓延速度, 增加逃生时间目标。

6) 被单拧结法: 把床单、被单或窗帘等撕成条并拧成麻花状, 假如长度不够可将数条床单等连接在一起, 按绳索逃生方法沿外墙爬山下, 但要切实将床单等扎紧扎牢, 避免其断裂或节头脱落。

7) 跳楼求生法: 在不高情况下, 但在低楼层居民可采取跳楼方法进行逃生, 但首行要依据周围地形选择较低地块作为着地点, 然后将席梦思床垫、沙发垫、厚棉被等抛下作缓冲物, 并使身体重心尽可能降低, (着地时前脚掌先着地, 减小缓冲) (现在中国最高消防云梯车为 55 米)。

8) 攀爬避火法: 经过攀爬阳台、窗口外沿和建筑周围脚手架, 雨篷等突出物以躲避火势。

9) 卫生间避难法: 当室内无路可逃生时, 可利用卫生间进行避难, 用毛巾塞紧门缝, 把水泼在地上降温, 也可躺在放满水浴池里躲避, 但千万不可钻到床底、衣橱等处避难, 因为烟气轻易在这些可燃烧等地面聚集。

6. 室内消火栓使用方法

1) 打开消火栓门, 平展消防水带以防扭曲。

2) 接好水带, 打开供水阀。

3) 摆放射水姿势, 对准燃烧点射水。

4) 灭火完成, 关闭供水阀。

7. 灭火器使用

灭火器关键分为泡沫、二氧化碳、干粉、卤代烷灭火器等。

干粉灭火器使用方法:

灭火时, 可手提灭火器快速奔赴现场, 在距燃烧处 5 米左右, 放下灭火器。首先撕下铅封、拔掉保险销, 然后在距火源 1.5~3 米处, 一手抱住灭火器底部, 另一手握住压把开关, 将喷嘴对准火焰根部, 用力按下压把, 压杆就将密封开启, 灭火剂就在氮气压力作用下喷出, 松开压把, 喷射中止。用时不能颠倒, 也不能横卧。另外在室外使用时, 应选择在上风方向喷射。

8. 火灾调查及处理制度

1) 火灾扑灭后, 安全部要设专员保护现场, 不准一切无关人员进入现场。

2) 火灾现场包含下列三个范围:

a) 发生火灾引发燃烧场所。

B) 即使未发生燃烧但和火灾原因相关场所。

C) 发生火灾包含到场所。

3) 在扑救火灾时, 以不影响灭火行动为前提, 要注意尽可能降低对现场变动, 保护现场痕迹和物证。

4) 发生火灾事故, 安全部及相关人员应主动配合公安机关查清原因, 查明肇事责任者, 并提出处理意见, 对有意隐瞒火灾事故不汇报者、提供伪证者, 要追究责任, 严肃处理。

5) 发生事故必需做到“三不放过”, 即: 事故原因不清不放过; 事故责任者和职员没有受到教育不放过; 没有防范方法不放过。

第五章 楼层纪律及各岗位人员工作职责

1. 早班服务员岗位职责:

1) 注意本身仪容仪表、行为规范、按时出勤, 按时参与班务会议;

2) 天天负责清洁安排客房, 使其达成酒店标准, 比如: 换床单、枕套、做床; 清洁浴室、清洁地毯、墙壁和窗框家俱抹尘; 换毛巾、补用具, 比如: 火柴、香皂、文具用具杂志等; 倒垃圾、清洁烟灰缸、各垃圾桶、清洁水杯; 清洁衣柜、墙纸、天花板、空调风口、镜子和地毯吸尘; 将用完餐具餐车收出放到工作间, 不能放在走廊上并立即通知送餐部。给客人提供擦鞋服务;

3) 检验并补充酒水;

4) 收取洗衣, 检验洗衣单, 房号是否正确;

5) 发送报纸和杂志到房间;

6)

当客人要求加额外用具时要立即送给客人，并负责收回。比如：加床、婴儿床、万能插座、吹风机等；

- 1) 清洁服务区域，比如：职员厕所、工作间、防火门、楼梯等；
- 2) 立即向领班汇报特殊情况，比如：汇报工程维修单、换灯泡、发觉房间内有珍贵物品（金器、钱、首饰等）未做“DND”房间，遗留物品上交及汇报；
- 3) 补充工作车物品保持工作车清洁，并根据标准摆放；
- 4) 填写好每日工作汇报表；
- 5) 保养好所使用机器设备，如吸尘机；
- 6) 负责保管楼层总钥匙，并在下班时交给办公室；
- 7) 向领班立即汇报房间状态；
- 8) 完成领班安排尤其工作；
- 9) 向领班汇报没有清洁房间并说明原因；
- 10) 随时准备应付紧急情况；
- 11) 在必需时上其它班次；
- 12) 发觉任何可疑人应立即汇报；
- 13) 客人抵达时要表示欢迎，碰到客人时要有礼貌问候
- 14) 把当日全部重大事件登记在交班本上，交班务必简单明了，确保下个班次同事知晓该区域关键事项，经领班签字方可下班。

2. 中班服务员岗位职责：

- 1) 清洁楼层公共区域、走廊、灯罩、门牌及房间尤其清洁等切须在要求时间内完成；
- 2) 当早班人手不足时，帮助早班完成赶房清洁
- 3) 负责开床服务（18：00—21：00）；
- 4) 完成全部指定工作及清洁退房；
- 5) 必需时更改和补充浴室用具毛巾；
- 6) 对客人提出要求应尽可能满足；
- 7) 负责对客人配加床、桌椅等；
- 8) 统计没有开床房间并说明原因；
- 9) 天天负责清洁公共区域，如职员洗手间、走道吸尘、消防门；
- 10) 把洗洁净客衣送到客房；
- 11) 在下班前保持所使用机器设备完好，比如：吸尘器等；
- 12) 把当日全部重大事件登记在交班本上，交班务必简单明了，确保下个班次同事知晓该区域关键事项，经领班签字方可下班。
- 13) 晚班服务员岗位职责：
- 14) 继续中班未完成工作；
- 15) 给客人提供服务；
- 16) 定时巡楼，发觉问题立即汇报（通知当班经理）；
- 17) 必需时清洁退房；
- 18) 随时应付突发事件（注意防火防盗）；
- 19) 目前台通知退房，要快速进行查房，并向总机汇报；
- 20) 总机通知客人要加入用具，要立即送入；
- 21) 完成领班或上班安排尤其工作，不得有误；
- 22) 保管好楼层总钥匙或其它领用钥匙，下班时注意交回办公室；
- 23) 在下班前必需保持所使用机器设备完好，洁净（比如：吸尘机、洗地毯机等）；

） 把当日全部重大事件登记在交班本上，交班务必简单明了，确保下个班次同事知晓该区域关键事

,。。

第六章 交接班事宜

日期

姓名

班次

交班人

接班人

第七章 酒店房间类型

单人间： 一间面积为 16~20 平方米房间， 内有卫生间和其它隶属设备组成。房内设一张单人床。标准间：房内设两张单人床或一张双人床叫标准间， 这么房间适合住两位客人和夫妻同住， 适合旅游团体住用。豪华间/高级间： 房内设两张单人床或一张双人床， 房间装修， 房内设施比标准间档次高， 其价格也比标准间高部分。商务间： 房内设两张单人床或一张双人床， 房内能够上网， 满足商务客人需求。行政间： 多为一张双人床， 这类型房间单独为一楼层， 并配有专用商务中心， 咖啡厅。套间 ： 是由两间或两间以上房间（内有卫生间和其它隶属设施）组成。双套间： 通常是连通两个房间。一间是会客室， 一间是卧室。卧室内设两张单人床或一张双人床。这么房间适合夫妻或旅游团住用。组合套间： 这是一个依据需要专门设计房间， 每个房间全部有卫生间。有由两个对门房组成； 有由中间有门有锁隔壁两个房间组成； 也有由相邻各有卫生间三个房间组成。多套间： 由三至五间或更多房间组成， 有两个卧室各带卫生间还有会客室、 餐厅、 办公室及厨房等， 卧室内设特大号双人床。高级套间： 由七至八间房组成套间， 走廊有小酒吧。两个卧室分开， 男女卫生间分开， 设有客厅、 书房、 会议室、 随员室、 警卫室、 餐厅厨房设施， 有还有室内花园。复式套间： 由楼上、 楼下两层组成， 楼上为卧室， 面积较小， 设有两张单人床或一张双人床。楼下设有卫生间和会客室， 室内有活动沙发， 同时能够拉开当床。

见附表： 房态表

- 1、Occupied 住客房（客人正在使用）

3、CO 走客房（客人结帐，但房间还没清扫完成）

5、OD 清洁住客房

7、VD 未清洁空房

9、BL 保留房（通常是为确保类订房提供管制）

11、OOS 停用房

13、DND 请勿打搅房

15、BR 商务客房

17、BS 商务套房

19、PS 总统套房
- 2、Vacant 空房（已完成卫生清扫工作，等候出租）

4、OC 已清洁住客房

6、VC 已清空房（已清未检验）

8、VI 已检空房

10、OOO 待修房

12、S/O 外宿房（在外留宿，不回酒店睡觉）

14、SR 标准客房

16、DR 豪华客房

18、ES 行政套房

第八章 客房功效及设备用具配置

第九章 签到、签退程序；钥匙、对讲机领出归还程序

第十章 客房部楼层公区卫生

1. 走廊

- 1) 检验客用走廊全部灯光能确保走廊亮度。
- 2) 检验走廊墙纸，去除污渍，如墙纸有任何撕破或霉烂地方应立即汇报。
- 3) 天天对走廊地毯吸尘，地毯有污迹应立即去除，如发觉地毯有损坏或严重染色，立即汇报领班。
- 4) 随时捡起全部纸屑或垃圾。
- 5) 时常检验并清洁在客用电梯口立式烟灰缸。
- 6) 全部客房，紧急出口和服务区域门必需保持洁净和开关自如，而且在任何时间是关闭。消防通道应保持通畅无杂物。
- 7) 全部送餐服务托盘和送餐车在应立即放回服务区域。
- 8) 注意清洁工具、吸尘器、工作车等摆放，不能挡住客人行走。
- 9) 具体清洁安排参考《早中夜计划卫生安排表》实施。

2. 楼层工作间、消毒间、卫生间

- 1) 空调出风口、天花板、灯、墙、门、地板必需时刻保持清洁和良好情况，如有任何损坏和维修必需立即通知楼层领班。
- 2) 工作车和清洁用具在进入服务区域前应被清洁洁净。
- 3) 布草在贮备前，全部布草被单应被清洗，布草应根据尺寸和类型安排。
- 4) 玻璃、茶杯和易碎物品应被放置在指定架子上。
- 5) 天天必需清洗擦亮洗涤槽，制冰器和烧水器。
- 6) 天天要将卫生间消毒，时刻保持卫生间清新气味并维护设备良好运转。
- 7) 严禁在工作间内放置个人物品，失物招领物品和给客人租借物品。
- 8) 楼层工作间在不使用时要随关闭。
- 9) 空调机房应随时保持洁净通风，定时清洁走廊内空调出风口及隔尘网，并保持清洁洁净无尘。
- 10) 配电间内任何物品应和配电箱保持相当距离，以免发生火灾。
- 11) 保持工作间内洁净，多种架子、桌子洁净，布巾摆放整齐。
- 12) 确保职员卫生间清洁、无异味。
- 13) 工作间地面洁净、无污迹。
- 14) 具体清洁安排参考《早中夜计划卫生安排表》实施。

第十一章 怎样进入房间

方法/步骤 1 正对门站立，眼睛注视门镜。 用中指或食指第二关节轻扣房门三下，紧接着报出自己身份(你好服务员)。 等候 3 到 5 秒钟若没反应反复 2 步骤操作。 若还没有反应在敲第三次门报身份，假如还是没有反应可将房门打开三分之一，看一下里面是否有些人。 假如里面有些人说声对不起并说明来意，不可扭头就走给客人造成尴尬或不安全感，面向房门轻轻关上房门。假如没人可进入打扫房间。 客人口头说明不许可进入房间不得进入，挂免打搅牌房间和 DND 灯亮不许进入，除要求次数打扫不得随意进入

第十二章 客房部客房清洁服务

1. 准备

- 1) 检验工作车上客用具、清洁用具是否按标准摆放整齐，并保持整齐。
- 2) 将工作车靠门放置，离墙约 10 公分。
- 3) 将吸尘器靠墙并紧挨工作车摆放。

2. 开门

- 1) 站在房门正中，距离房门约一步位置按门铃，报上身份，取得客人同意后开门进入。
- 2) 进门程序：（先用食指敲门或搞门铃两次，每次三下，相隔五秒钟，并叫“Housekeeping, 服务员”，再敲一次门，叫“客房服务员，我能够进来吗？”用钥匙开门并缓缓将门推开至 30 角度，注意是否扣有防盗链，确定无人方可进入。）
- 3) 开启房门时不能用力过分，避免碰撞到客人。开启房门后如发觉有客人睡觉，当客人醒来时，应礼貌地跟客人道歉，并说明来意征求客人意见。如客人没有被吵醒，应立即轻轻关上房门退出房间，避免打搅客人休息。

3. 清洁房间

- 1) 打开房门后在工作报表上写上正确进入房间时间，进入房间后，即检验电灯照明是否正常，同时关上客人忘记关闭电视，把空调调至高速档，方便立即抽出清洁房间时扬起尘埃，并能促进空气流通。
- 2) 拉开厚帘和纱帘，厚帘两边用绑带绑好，让室外光线能射入房内，同时关闭照明灯具，以节省能源。（打开纱帘能够看见窗户玻璃上是否有手印等）
- 3) 房内有送餐用具，需先撤出临时存放在服务电梯间杂物柜上。（注意整齐，不要把汤汁、食物等倒到杂物柜上）
- 4) 清倒垃圾、烟灰缸，清倒垃圾时要检验桶内是否有文件、珍贵物品、房间内设施配件。

4. 整理床铺

- 1) 将床拉开约 30cm，然后逐一拆除被套、床单、枕套，注意不要太用力拉扯以免撕破布草。
- 2) 撤消布草时要注意是否夹有客人物品，枕头下是否有钱包等物品（尤其是客人白色小件衣服，很轻易被收走），将撤下布草放于沙发或行李柜上，切勿扔到地上。
- 3) 整理床褥，检验床垫、保护垫是否有污渍或破损，以立即更换、送洗或修补。
- 4) 检验枕芯是否有污渍，将枕头放在床头正中，袋口向内对齐，双人床，袋口相对。
- 5) 将床推回原位，对准床头板正中。
- 6) 将撤出布草放进布草袋。

5. 清洁卫生间

- 1) 打开卫生间灯。
- 2) 进卫生间前在门口放置一张小地毯块。
- 3) 收垃圾，撤走用过毛巾，并立即放进布草袋，切勿扔在地上。

4) 将清洁剂逐一喷到面盆、浴缸、马桶上进行浸泡。

- 5) 刷洗面盆，后用抹布擦干，擦洗卫生间镜面。
- 6) 冲洗淋浴间，用百洁布刷洗墙面和玻璃上皂迹，用玻璃刮把玻璃上余水刮洁净，擦洁净墙上、地面水。
- 7) 剂刷洗浴缸及防滑垫，然后用清水冲洗洁净，擦干余水，要求无污渍，无毛发。
- 8) 刷洗马桶，尤其注意内沿、出水孔、马桶颈部，擦干余水。
- 9) 用专用抹布将墙面、地面擦拭洁净，要求无头发无污迹。
- 10) 补齐巾类和易耗品，并按标准摆放整齐。
- 11) 卫生间门不用关紧，留大约 45 度。

6. 抹尘

- 1) 门：包含门铃盒、门牌号、门面、门框、闭门器，要求洁净无灰尘。
- 2) 风口：预防风口积尘，定时清洁。
- 3) 衣柜内外：物品架、鞋篮、衣架、保险箱等，要求洁净无灰尘。
- 4) 迷你吧台：用玻璃水轻擦迷你酒吧玻璃，并清洁酒水立牌和酒水夹。
- 5) 冰箱柜：打开冰箱门查看饮料是否齐全，如客人饮用，立即入账并补充，并查看饮料有没有过期。冰箱上下、门洁净无灰尘，冰箱内温度适宜，控制在 5 度，接水盒是否溢满，洁净无污渍。
- 6) 行李柜：内外洁净无灰尘，壁画及灯具抹尘。
- 7) 电视柜：内外洁净无灰尘，擦拭电视时关闭电视，抹布尽可能拧干，擦拭完后再打开电视，要求电视及电视转盘无灰尘。
- 8) 梳妆镜及写字台：梳妆镜洁净无灰尘，镜面无污染；写字台面洁净无灰尘，文件夹无灰尘，写字椅洁净完好，台灯、灯座灯罩、开关电线无灰尘，同时检验台灯是否完好。
- 9) 沙发及茶几：沙发坐垫和靠背无污迹、无灰尘；茶几无灰尘、污迹、水迹。
- 10) 窗台、窗框、玻璃：洁净无灰尘，窗帘轨槽定时吸尘。
- 11) 床头柜：内外洁净无灰尘，打开全部开关，检验设施是否完好，如有损坏立即上报。

7. 补充物品

按要求数量及摆放标准补齐房间全部物品。

8. 收拾物品

- 1) 把客人放在书桌台面、床上、沙发上物品收拾好。
- 2) 折叠客人放在床上或沙发上衣物。
- 3) 为房间内鲜花浇水。
- 4) 把客人使用过杯具撤出，换上已消毒洁净杯具。

9. 吸尘

- 1) 根据由里往外次序，顺着地毯绒纹吸尘。
- 2) 边角位要拨去尘扒，用吸管贴边把尘垢吸起，不要磕碰家俱和地脚线。（不正确使用方法不仅会损坏家私，吸尘器吸扒也一样会受损）
- 3) 尤其注意茶几下、床头柜下及卫生间门外。
- 4) 为了保持楼层走廊清洁，在吸房间尘时应吸到房门外 1 平方米左右地方。

10. 检验

环视房间一周，看房间里部署是否有缺漏及不洁净地方，是否遗留抹布等工具在房间，整理妥当。拉

好纱帘，调回空调至标准温度。

11. 离开房间

- 1) 将清洁用具放回到工作车内。
- 2) 抽出取电牌，关门并确定房门关好后填写工作表。
- 3) 若是住客房需征求客人意见并道别。
- 4) 写上离开房间时间并按要求填写工作报表。

注意事项：

- 1) 严格按进房程序进房，不得只敲一次门或不敲门，更不得经过窥镜窥视。
- 2) 干、湿抹布要分开使用，要专巾专用不可混用，严禁用棉织品当抹布。干抹布 2 块，一块擦房间，一块擦卫生间；湿抹布二块，一块擦卫生间脸盆、浴盆，一块擦恭桶和地面。
- 3) 不得随便翻动客人物品，住客房内除垃圾筒及烟缸内垃圾外，其它均不得视垃圾扔掉。

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/478064004026006100>