

## 目 录

仪容仪表	1
礼节礼貌	2
总台接待服务标准	4
总台服务—退房结帐	10
大堂副理	14
礼宾员工作标准	15
金钥匙服务规程	19
商务中心接待	22
客房服务	25
陪同客人进房	28
电话总机	29
客房（P A）公共区域	31
咖啡厅酒水服务	33
餐饮服务—自助早餐服务	35
送餐服务	37
餐饮服务—西餐服务	39
棋牌接待	41
会议接待	43
工程部检查标准—水通、电灵运行正常	46
保安部	46
交通服务	47
酒店后台厨房	48
中餐服务	48
中餐宴会服务标准及规范	53
中餐摆台	55

### 仪容仪表

序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
<b>A</b>	<b>发型</b>					
1	男员工：保持清洁、整齐；前面不过眉毛；后面不过衣领；发角不过耳；不蓄胡须。					
2	女员工：保持清洁，梳理整齐；头发前面不不定期眉毛，后面不过肩；头发不得盘于头顶或盘得过大，戴发网为黑色，头花或发夹为黑色或深咖啡色，尺寸不大于十厘米。					
3	男女职工都不要染彩发，不留怪发型，不用有异味的发胶（乳）。					
<b>B</b>	<b>脸部</b>	优	良	一般	差	得分
4	经常洗脸。出汗的季节，一定要在服务前洗脸。					
5	服务前要把胡子刮净。					
<b>C</b>	<b>牙齿</b>	优	良	一般	差	得分
6	每天至少刷两次牙。					
7	在服务前必须检查牙上是否有残滞物。					
<b>D</b>	<b>手和指甲</b>	优	良	一般	差	得分
8	手必须经常保持清洁，勤洗。					
9	不准留长指甲。					
<b>E</b>	<b>鞋</b>	优	良	一般	差	得分
10	着工作鞋上岗。					
11	保持鞋的清洁。					
12	鞋要合脚，不至于在走路时发出声响和拖沓。					
<b>F</b>	<b>袜子</b>	优	良	一般	差	得分
13	每天换干净的袜子。					
14	袜子的颜色要求：男性穿深色，女性穿与皮肤颜色相近的肉色裤袜。					
15	不穿挑丝和破洞的袜子上岗。					
<b>G</b>	<b>饰物</b>	优	良	一般	差	得分
16	员工在当班时不得佩戴戒指、手链、手镯、项链、耳环、别花等饰物。					
<b>H</b>	<b>着装</b>	优	良	一般	差	得分
17	男员工：保持清洁、整齐、熨烫挺括；名牌位于胸前左上方，扣子无脱落；衣裤无开线、破损；袜子为黑色或深藏表色；根据服装颜色配领带，系黑色或深咖啡色皮带，皮带上不得有装饰物；上班时不得穿T恤衫或牛仔、休闲服装。					
18	女员工：保持清洁、整齐、熨烫挺括；名牌位于胸前左上方，扣子无脱落；衣裤无开线、破损；袜子颜色与服装相协调；上班时，不穿T恤衫、牛仔服、休闲服装或背心、超短裙。					
<b>I</b>	<b>个人卫生</b>	优	良	一般	差	得分
19	不留长指甲，不涂指甲油。					
20	每天洗澡。					
21	每天换内衣。					
22	饭前便后要洗手。					
23	饭后上岗要漱口。					
	不吃异味食物。					

24						
25	店内禁止员工嚼食口香糖。					
J	<b>化妆</b>	优	良	一般	差	得分
26	女员工着妆上岗。					
27	着职业妆。					
28	饭后补妆。					
29	不得擦香水（销售人员除外）。					

## 礼节礼貌

序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
A	<b>微笑</b>	优	良	一般	差	得分
1	亲切微笑地主动向客人和同事问候。					
2	亲切微笑地回答客人问题、为客人提供服务。					
3	与客人和同事目光相遇时，应微笑致意。					
4	一旦客人或同事走过来，或有顾盼之意，应面带微笑，立即趋前热情招呼：“您好，请问我能为您做些什么？”或“您好！”					
5	谨记“微笑是没有国籍的通行证”，工作中应自始至终保持亲切自然的微笑。					
B	<b>站立</b>	优	良	一般	差	得分
6	女员工：双手自然地交叉放在身体前面，右手在上，左手在下；双腿并拢站直，身体重心放在两脚中间；挺胸、收腹、腰直、肩平，目光注视前方，嘴微张，面带微笑，不倚、靠、趴、勾、交手抱臂、叉腰等。休息时可把重心放在一只脚上，另一只脚稍稍前伸，两脚呈T字。					
7	男员工：双手自然下垂，巾裤缝外；也可双手背在身体后或交叉放在身体前面；两脚略分开些，与肩同宽，面带微笑。					
8	遇有两人以上在一起，两人间应保持15厘米以上距离，不得拉手、搭背或相互倚靠。					
C	<b>行走</b>	优	良	一般	差	得分
9	上身正直，挺胸、抬头，目视前方，面带微笑，注意周围客情。					
10	步伐适中，不摇不晃，轻松自如。					
11	遇有客人应主动让行，不可碰撞陈设，不得在柜台内随意走动，不得手插口袋（寒天室外执勤人员可根据规定戴手套），不得在行走过程中触碰沿途摆放的物品。					
D	<b>路遇</b>	优	良	一般	差	得分
12	行进间目光与客人或同事相遇，首先注视对方，稍后应自然点头，亲切微笑致意，不要忘记向对方说“您好！”之类礼貌用语。行礼时，要暂时停步或放慢步伐，面露微笑，轻轻点头，态度恭敬。					
13	给别人让路，要面对对方，不背对他人，应退至方便他人行进处。					
14	需要他人让路时，应讲：“对不起。”（Excuse me.）别人主动为你让路，应向对方说：“谢谢。”（Thank you.）					
E	<b>指示方向</b>	优	良	一般	差	得分
15	目光注视着他人，说：“您请”，或简要重复对方的问询（如：商务中心吗？在那边。）。要用右手，手心朝上，不要握拳，五指自然并拢，手臂略弯，目光随着手臂的伸展方向移去，不便的情况下可用目光示意，切勿用手指对着客人指指点点。					
F	<b>引领</b>	优	良	一般	差	得分
16	引领土完整他人时步子不能太快，与其保持三步左右的距离，两三步回顾一下，环境条件允许的话尽可能避免背对他人，而应侧身45度，照顾他人，向前行进。					

17	引领中如果遇到门，应这样处理： ①门开的方向与行进的方向一致时，应上前开门，用手按住门，侧身站在门旁，微笑点头，待他人进门后，轻轻关上门，继续引领。 ②门开的方向与行进的方向相反时，应上前拉开门，用手按住，侧身站在门旁，微笑点头，等候他人进六后，自己再进去，轻轻关上门，继续引领。					
18	引领途中如遇有电梯，这样处理： ①电梯门开后，示意客人先上，并说：“您请。” ②电梯到站门开后，示意客人先下，并说：“您请。” ③如果是程控电梯，门开后，应揪住控制键，让客人先行。					
19	引领中遇到熟识的人，原则上可颌首致意，但不能与其攀谈。					
<b>G</b>	<b>递交物品</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
20	态度谦恭，双手将物品递到客人面前或手中，切忌不到位时就随手丢过去；如客人坐在席位上，要从客人右侧呈上，其高度以方便客人接好为准，切忌越过客人身体递交。传递笔、剪刀类物品时，切忌将尖锐面朝向对方。					
<b>H</b>	<b>敲门</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
21	敲门前要看清门上“请勿打扰”灯（DND）是否有开，然后用手轻敲三下，静候反应；若无反应，可略高声点轻敲三下，静候。切勿用力过重，或用器具（如钥匙）敲门。客户服务员进客房或餐厅服务员客房送餐时，敲门应先自报家门：“您好，**服务员”、“您好，餐厅服务员”。					
<b>I</b>	<b>目光</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
22	说话时要看着对方的眼睛，或眼与鼻之间的三角区。					
23	不要死盯着客人或用白眼斜看客人。					
24	不要东张西望。					
25	对客人动作要留心。					
<b>J</b>	<b>交谈</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
26	与客人或同事交谈时，应保持一臂有余的距离，不要太近，也不能太远；不能左顾右盼，心不在焉；眼睛要注视讲话人，目光亲切自然；音量适中。注意交谈过程中态度不要过于暧昧。					
27	对客服务时不得在宾客面前打哈欠，伸懒腰等；不得在宾客面前掏耳垢，挖鼻孔，剔牙齿，剪指甲等；不得对着他人咳嗽，打喷嚏（如不能抑制，应侧转过头，避开客人并用手帕掩口，随即对客人道歉：“对不起。”）；不得在前台整理服装；不得在宾客面前整理头发；勿窃窃私语或嘻笑喧哗；非必要勿过分注视客人。					
<b>K</b>	<b>上下楼梯</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
28	上下楼梯时，头要正，背要直，胸微挺，双手自然摆动。					
<b>L</b>	<b>取低处物品</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
29	拿取低处物品或拾起落在地上的东西时，不要弯上身，翘臀部。要使用蹲和屈膝动作，具体做法：脚稍分开，站在所取物品旁边，蹲下屈膝去拿，勿低头，勿弓背，慢慢把腰低下。					
<b>M</b>	<b>作息時間</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
30	各部门各岗应严格遵守岗位上、下班时间及用餐时间。					
31	下班后禁止员工无故在店内逗留。					
32	面容岗员工工余时间不得在客用区域休息。					

## 总台接待服务标准

序号	内 容	检查结果
----	-----	------

<b>A</b>	<b>员工表现</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
1	接待员是否有组织、有条理、有配合地开展工作。					
2	接待员是否穿着干净、平整的制服。					
3	接待员佩戴的饰物是否符合酒店的规定，并严格注意手部和面部的修饰。					
4	接待员穿着的鞋袜是否符合酒店规定。					
5	接待员是否按规范标准佩带名牌。					
6	接待员是否保持仪容整洁。					
7	接待员是否与客人保持适度眼神交流。					
8	接待员是否保持微笑，态度是否亲切友好。					
9	接待员是否熟练地运用工作日常英语。					
<b>B</b>	<b>散客电话预订</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
10	当接听电话时，必须在电话铃响三声内接听。					
11	如果超过三声铃响才接听要向客人表示歉意。					
12	接话要求语调亲切、友好、动听，报出部门名称并表示愿意提供帮助。					
13	总台人员要耐心回答并适时详细向客人介绍本酒店房间种类、房间特点（如位置、面积、设施等）及房间价格。					
14	如电话被打断，耽搁时间不得超过 30 秒，并杜绝噪音干扰。如果预计耽搁时间超过 30 秒，首先向客人致歉并讲明要耽搁时间的原因。					
15	征得客人同意后方可搁置电话于一旁，以最快的速度完成面前的事情，并继续完成此电话的预订事宜。					
16	若经过介绍后：如果客人要求的日期已满房，预订员要建议改订其它日期或征求客人同意可否列为候补，做等待类预订处理。					
17	当顾客表示同意接受时，就可以进一步询问顾客的要求，填写订单。					
18	预订员询问预订人及入住客人的姓名（如有必要确认预订人及入住人姓名的正确拼写）。					
19	填写抵店及离店的具体日期或大致时间。					
20	预订员询问并填写预订人公司及预订人联系电话号码。					
21	预定员询问预订房是私人性质还是公司性质。					
22	预订员要再次清楚的说明预订房的房价及所包含的项目（税、服务费、餐膳等）。					
23	预订员要适时询问此预订房有无特殊要求（是否需要汽车、用餐等服务）。					
24	预订员要询问客人有无“接机”服务要求，如果客人有此需求，就告知相应的费用，并请客人发传真确认，然后将该资料和信息交相关部门处理。					
25	预订员要询问客人入住的具体时间并说明该预订的保留时间。					
26	预定员要说明酒店规定的入住时限。					
27	在接听电话过程中及完成时，预订员要复述及确认订房的所有细节要求。					
28	预订员要提供预订电话和预订员工号或姓名，方便客人随时预订。					
29	预定员告诉客人已办好预定，如有预定号码应告诉客人此号码。					
30	最后感谢客人来电话，并欢迎其光临本酒店。					
31	及时将预定信息按要求输入电脑，备注栏应尽可能详尽、全面。					
32	将预定申请表按要求放入预订资料架内。					
<b>C</b>	<b>接受传真预订</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
33	预订员要仔细阅读有关预订的传真内容，详细记录预订内容。					
34	预订员要查询客人预订期间的房态。					
35	根据传真内容为客人填写订房登记表。					
36	将预订信息输入电脑，底单交前台领班审核。					

精品文档

37	将预订资料按要求放进资料架内。					
38	如果客人预订信息不详，要按来电件的电话、传真号码向客人问清楚，并予以确认。					
39	预订员要在收到传真当日回复客人，确认收到预订并已经完成客人的预订，告之预订号码。					
<b>D</b>	<b>接受电子预订</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
40	预订员要仔细阅读有关预订内容，详细记录。					
41	预订员要查询客人预订期间的房态。					
42	预订员要在收到传真当日回复客人，确认收到预订并已经完成客人的预订，告之预订号码。					
<b>E</b>	<b>团队预订</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
43	迎接客人： ①如果是以函电预订，应仔细审阅旅行社等单位发来的函电内容； ②如果是客人用电话订房，应告诉客人发一书面申请，房间可暂作保留。					
44	仔细征询对方将要预订的房间数量和类别。					
45	根据对方需求在电脑上查询是否有其所需要的房间的数量和类别： ①无法满足客人需求时，应马上告诉客人，并共同寻求解决办法； ②. 如果是函电预订，应在当天将不能接受预订的信息告诉客人，以便对方及早另做安排； ③. 如果所订旅行团队房超过每日标准团队房间数，而电脑实际空房数又能满足对方时，预订员应请示领导，同意后再回复客人。					
46	填写订房登记表，除非预订人要求由预订员填写或函件预订外，一般由预订人自己填写预订申请表，递单时应双手持申请表上端和笔下端送给客人。					
47	预订员认真逐项检查订房登记表上已填写的各项内容，根据情况在“备注”栏和需补充之处填上相关内容，填完后向客人重复一遍，准确无误后由领导签字。					
48	感谢预订人选择本酒店，并告诉预订号码和自己的姓名或工卡号码以及团队抵达后的登记手续。					
49	再次感谢预订人并向其道别。					
<b>F</b>	<b>拒绝客人的预订</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
50	在房间订满，甚至超额预订时，拒绝客人的预订，必须用友好、遗憾理解的心情对待，并且用建议的方式代替直述拒绝的原因。建议内容如下： ①建议客人重新选择来店日期 ②建议客人改变住房类型 ③建议客人改变对房价的要求 ④征询客人意见是否愿意接受作为等待类预订 ⑤征询客人意见是否愿意接受为他们代订其他酒店的客房 通常，酒店预订员在婉拒客人预订要求后，为了更好的树立酒店形象，要为客人寄送一份致歉书。					
<b>G</b>	<b>散客接待程序和标准—有预订的客人</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
51	接待员要在客人抵达 30 秒内招呼客人，报以亲切的微笑、热情的问候。					
52	主动向客人询问是否有预订，并提供帮助。					
53						

精品文档

	问明客人的姓名和预订号码，找出预订单，与客人核对预订资料并查找是否有客人留言（在此交谈过程中，接待员至少使用一次敬称）。					
54	在未找到预订单时，绝不能说：“没有预订”。					
55	接待员要为客人预先准备登记卡，登记卡上要包括所有预订时已提供的资料（如地址等），登记卡上的资料要准确无误。					
56	请客人检查已填写的资料并请客人填写登记卡上未填写的资料： ①接待员手持登记卡上端，将登记卡递给客人； ②同时手持笔的下端，将笔递给客人，请客人填写。					
57	查看有无客史资料。					
58	当客填写完登记卡后，接待员要认真核查登记卡内容是否与证件一致，是否清晰、正确、齐全，并检查客人的有效证件（护照或身份证）照片是否与持证人相符。					
59	再次向客人确定房间类型及价格、付款方式、离店时间、并按客人要求排房；如客人提出异议，应根据房源情况尽量予以调整；无法满足客人要求，应耐心向客人说明并致歉。					
60	征询客人付款方式，填写《顾客预付款单》，并请客人交付押金或刷卡： ①如客人使用信用卡付款，请客人出示信用卡并核对信用卡的有效期及签字； ②如客人使用现金付款，应按照酒店现金付款有关规定办法； ③如客人使用支票付款，应核对支票的有效性。					
61	填写酒店欢迎卡，房价与抵离日期清楚注明，请客人签字确认，并向客人介绍此卡用途。					
62	接待员主动询问客人是否需要订餐，如需要，请客人确认。					
63	询问客人是否有贵重物品寄存，如有，告诉客人酒店有提供免费的保险箱服务，并请客人在登记卡上签字确认。					
64	上述事项确认后，将欢迎卡的房卡交给礼宾员，请礼宾员引领客人至房间，并向客人致祝福语：姓氏称呼先生/女士/小姐，希望您入住愉快。					
65	通知房务中心并报上客人姓氏称呼；在预订单上做“已入住”标志，并进行电脑录入，录入的时间要求是：境内客人登记卡两分钟内输完；境外客人登记卡三分钟内输完。					
66	如果客人入住时房间未准备好，接待员应通知礼宾员引领客人到大堂休息处，并免费提供一杯饮料。					
67	在客人等候房间期间，接待员要随时向客人报告房间准备情况。					
<b>H</b>	<b>散客接待程序和标准—无预订的客人</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
68	接待员要在客人抵达 30 秒内招呼客人，报以亲切的微笑、热情的问候。					
69	主动向客人询问是否有预订，并提供帮助。					
70	如无预订，热情向客人推销酒店现有可出租的房间类型和价格。如客人对于价格或房间类型接受不了，可推荐到其他酒店（在些过程中，接待员至少使用一次敬称）。					
71	查询有无客史资料，如果有则按原来客人入住价格给予客人优惠。					
72	请客人填写入住登记卡：					

精品文档

	①接待员手持登记卡上端，将登记卡递给客人；					
--	-----------------------	--	--	--	--	--



	②同时手持笔的下端，将笔递给客人，请客人填写。 注：后服务程序和标准同“有预订客人”服务和标准的8—17项。					
<b>I</b>	<b>团队的接待—准备工作</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
73	1) 根据实际情况预排房间 ①有时抵店有两个以上团队时，应先预排级别高的重点团队，再排用房数多的团队； ②同一团队的客人尽量集中安排，如确有困难也应相对集中； ③一时无房间预排时，可暂时等候，但最迟应在客人抵达前一小时排出房间，并尽早将团队和陪同人员的房号通知房务中心。					
	2) 根据房号和计划制作房卡，填齐团队预订单相关内容： ①提前四小时准备房卡，同一团队的房卡保存在一起（最好放入大袋中，封面注明团队名称、进店日期、离店日期）； ②将已排出的房号填写在团队预订单上，并和电脑打印的该团队预订表订在一起； ③将订在一起的团队预订单放入今日团队抵达文件夹中，房卡放在指定地点。					
74	团队抵达时，前台主管应首先向团队和成员表示欢迎，请大家稍候。					
75	主动向陪同询问该团的团号、人数，然后以最快的速度找出团单。					
76	根据预订单向陪同核对以下信息：团号、人数、房间数、是否订餐等，如有不符，则要与陪同弄清情况，并取得一致意见后才予以开房。					
77	根据团单重新检查房卡是否正确。					
78	收取一定的房卡押金以及付款金额，请陪同签名确认、签收房卡。					
79	确认陪同房、用餐人数和时间、叫醒时间以及出行李时间。					
80	通报房务中心、总机、餐厅、礼宾员，在《团队会议任务通知单》上记下对方的工号。					
81	电脑输入。					
82	团队增减要严格按照合同处理，一般不允许任意增加开房；特殊情况需要增加房间或加床时，礼貌征询客人付款方式，并在团队预订单上注明原因，请团队陪同签字确认，然后电话通知楼层、房务中心，前台收银处做好接待及相应变更，加床房间要特别注明。					
83	将已确认的带有房号的团员名单速交礼宾员完成行李分送任务。					
84	向陪同和其他客人表示感谢，请礼宾员引领客人入房，在入房过程中礼宾员应主动向客人介绍本酒店的基本情况。					
85	注意：办理团队入住要迅速、敏捷，避免大堂人员嘈杂。					
86	团队增加房间、减少房间、加床均要做到汇报、请示、交接。					
<b>J</b>	<b>查询住客规程</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
87	当客人电话查询住店客人时，振铃响三声内接听，自报名称并仔细聆听客人所查信息，必要时作以记录，尽可能了解全部信息，以便能迅速准备查找 ①查询时一般只满足对客人姓名的查询要求，特殊情况例外； ②通过电脑迅速查找该客人的信息。					
88	当客人直接到前台查询时，接待员要礼貌、热情、耐心、细致 ①首先询问访客的姓名、单位名称及更详细的情况；					

	②请客人到大堂休息处休息； ③迅速在电脑上查找被访住店客人，然后先道歉打扰客人休息，说明打扰的原因，并将访客姓名、单位名称和知道的情况告诉住店客人，然后按照客人意愿办理，当客人不愿意接电话或见面时，应巧妙回绝访客； ④严禁在未征得住店客人同意时将房号告诉查询者。					
89	如果客人不在房间时，应礼貌征询访客是否需要留言或晚些时候再来。					
90	当查找的客人是团队客人时，与团队陪同联络。					
91	向客人致谢，感谢来电或到店。					
92	告之房号查询客人姓名的，接待员不可告之住客姓名。					
93	只知道住客姓氏，不知房号、名字的也不可告之住客的房号。					
94	若公安部门查找住客需立即与大堂副理联系，不得擅自告之住客的情况。					
95	对于保密房应分清保密的程度（相应的予以处理）。					
<b>K</b>	<b>散客加床服务规程</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
96	按酒店规定收取加床费 88 元，凡超过 14 岁的三个成年人同住双人房，第三个人要收加床费。					
97	通知房务中心，并在电脑上做加床记录。					
98	开变更单给财务部。					
<b>L</b>	<b>留言服务</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
99	①振铃三声内接听电话，问好、自报部门并表示愿意提供帮助； ②如果客人是直接到柜台问询，当客人在三米距离时接待员就应向客人报以微笑，一米时主动询问客人有什么需要帮助的； ③礼貌询问受话人的姓名与房号，及时与电脑信息核对； ④核对无误后，内容详尽地填写留言单；客人直接来柜台的，请客人自行填写留言单； ⑤向客人重复留言内容，确保准确，接待员在留言单上签字，记录留言时间； ⑥请对方留下姓名和联系电话； ⑦向客人表示留言信息将尽快转到客人手中： a. 如果客人电话留言，待客人挂机后再挂机 b. 如果客人亲自留言，目送客人离去 H. 在“留言登记簿”记载该留言的大致内容 J. 电话告知总机该留言内容，请其做留言等标记，填写《留言单》一式三联，其中两联交礼宾员派送到楼层值台处和客人房间。 ⑧接到住客需要叫醒电话或其他服务时与客人核对房间登记名字，以免误报房号，并记录交接本。					
100	1) 来访者留言 2) 住店客人留言					
	①振铃三声内接听电话，问好、自报部门并表示愿意提供帮助					
	②如果客人是直接到柜台问询，当客人在三米距离时接待员就应向客人报以微笑，一米时主动询问客人有什么需要帮助的					
	③得知客人需要留言时，询问客人房号，并与电脑核对，然后尊称客人“姓氏”以示确认					

	④填写留言单，其内容应尽可能详细（所有留言均请客人填写，特殊情况除外）					
	⑤对以电话留言的客人，应向客人复核留言内容，确认无误后，接待人员注明留言时间并签字					
	⑥征询客人是否需要在其他服务点留言，如果需要，按客人要求请各服务点同时留言 ⑦向客人表示一定按其留言内容处理： a. 如果客人电话留言，待客人挂机后再挂机 b. 如果客人亲自到柜台留言，要目送客人离去 ⑧在“留言登记簿”上记载留言大致内容 ⑨电话通知相关服务点做好同时留言登记，并注意记录相关服务点记录留言者的姓名和工号。					
<b>M</b>	<b>邮件处理—进店邮件处理</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
101	接到邮局转来的当日进店邮件后，应在“进店邮件记录簿”上分类注明接受邮件的种类和数量。					
102	邮件分为酒店内部邮件和客人邮件两类，酒店邮件请礼宾员交与各部室或邮件自动分发处，特快专递、包裹、电报等应做特别记载。					
103	根据邮件上的信息查找客人，如果在“在住客人信息”里未查到，可在“已离店客人信息”、“客史历史档案”、“当日预订抵店客人信息”和前台留言记录等处查找，做到无一遗漏。					
104	有客人房号时，在与电脑核对无误后，请礼宾员送邮件送到楼层： 查到客人信息后，立即在邮件上注明房号； 确无该客人信息，则在邮件上注明“某日查无，签名”字样，按姓名的首字母顺序放入邮件架内保存。					
105	请礼宾员将已明确房号的邮件送到楼层，请楼层值台人员签收。特快专递、电报、快件、包裹等应填写住客通知单。					
106	每天大夜人员对暂无主的邮件按以上程序再查找一遍，查明后分别做记录，次日由接班人员请礼宾员发送已明确房号的邮件。					
107	无主的邮件，普通邮件保存一个月，电报等特殊邮件最多只在前台保住一天，然后第二天邮递员到店时退回，并请邮递员在“退回邮件记录簿”上签字确认已退回。					
<b>N</b>	<b>邮件处理—出店邮件处理</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
108	仔细检查邮件的种类，对确难办理的邮件应礼貌地向客解释，并请客人到 concierge 处办理（前台一般只代办普通邮件，快件、EMS、包裹等由 concierge 处办理）。					
109	检查邮件属于禁寄物品，不能邮寄时要耐心解释。					
110	检查邮件是否超重，字迹是否清楚，项目是否填全，请客人当面处理正确。如果邮件超重，应请客人付足邮资。					
111	礼貌问客人邮寄方式，航空、挂号、特快均应在邮件上用中文注明。					
112	接待员应尽量满足客人的各种服务要求。					
113	将所要邮寄的邮件进行分类，每日上午 12:00 以前送邮局统一办理邮寄，然后在“寄出邮件统计簿”上做邮出记录。					
114	将邮局开出的收据送交客人： ①如果客人已退房，则将收据放入指定袋中，并在“寄出邮件登记簿”					

	的“备注”里写明“收据已存放”字样或抄写收据编号； ②如果住店客人没有退房，则将收据交到客人手中后，在“寄出邮件统计簿”中注明“已寄”字样。					
<b>0</b>	<b>住店客人留物服务程序</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
115	当接到给住店客人留物时，首先问清住店客人的姓名及房号并核对电脑式（贵重物品、易燃易爆易腐烂等物品不予寄存）。					
116	请客人填写《转交物品记录表》，并请对方留下姓名、联系电话，总台人员做好核对的工作，并签字确认。					
117	及时通知客人或请礼宾员将物品送上楼转交，并请客人签名确认。					

**总台服务—退房结账**

序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
<b>A</b>	<b>散客入住</b>					
1	结账员向顾客问好。					
2	按总台接待员开出“预付款通知单”收款： ①收取现金预付款； ②客入住时使用信用卡，应按不同信用卡程序办理（请客人出示身份证，查验信用卡有效期，查验真伪）。					
3	持酒店 A 卡的顾客或无卡经确认的 VIP 顾客，允许签单消费。					
4	持支票消费的顾客，首先要核对支票上印鉴清晰度，其次支票有无密码，支票真伪，最后请客人留下电话及联系人。					
5	请客人保管好“预付款通知单”，礼貌地向客人道别。					
<b>B</b>	<b>散客结账</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
6	结账员应主动向客人问好。					
7	结账员应从退房客人处收回房卡、预付款收据，如果客人遗失预付款收据，则请客人填写“预付款收据遗失证明”，并经大堂副理签批。					
8	请客人稍等，并打电话到房务中心报客人房号退房，同时进入电脑结账系统核实消费项目并准确地为客人结清账款。					
9	客人在酒店内的各项消费，应如数计入客人账单内(如：房间迷你吧、洗衣等费用)；核对交班记录，对有特殊交待的消费款进行检查核实。					
10	查看电脑资料并与账单等原始资料核对，确认客人姓名、房价、有无折扣和有无代结其他房间费用等情况。					
11	在电脑上为客人结账，正确处理折扣后，复述客人姓名和房号，打印出消费账单，并礼貌地请客人进行查实，经客人签字后，其中一联双手递交给客人，请客人过目，另一联则由结账处留存。					
12	客人过目后，无任何异议，则开始收款，收款时查核预付款收据和实际消费金额数。 ①现金收款则遵循多退少补的原则，并快速点钞，找补准确， ②若客人以信用卡结账，入住时有刷预授权的，应在 POS 机上做离线交易；若为手工压卡的，则直接做一般消费交易。 ③客人以支票结账：字迹清楚地填写支票，按账单金额仔细填写金额、数字的大小写要准确，不得涂改。					
13	结账员应把客人消费账单、应找回的零钱、发票一并整齐的装入信封中双手呈交给客人。					
14	客人对某款项费用有异议，协同大堂副理与发生费用的部门联系核查清楚；如果出现坏账，需由大堂副理签字认可后，方可取消该项消费；					
15	结账完毕，结账员应礼貌地向客人道别，并微笑目送客人离店。					
16	正常情况下，结账时间为收取客人房卡三分钟内完成；如遇特殊情况，可适当延长到大堂副理处理完毕 3 分钟内完成结账事宜。					

C	会议结账	优	良	一般	差	得分
17	结账员接到销售部下的“任务通知书”，核对会议用房间数、房价、人数、特殊事项（如撤迷你吧、关长途等）、住店天数、抵离日期、付款方式、经办联系人或签单人姓名、联系电话等。					
18	会议客人到店后，再次核查电脑中登记情况与“任务通知书”是否符合，如有变化及时调整确认后将相关资料放入账架中。					
	<b>会议类型：现付</b>	优	良	一般	差	得分
19	会议客人入住宅区时按前厅接待开出的“预收款通知单”收取预付款，步骤同散客；将预收款单上的信息与电脑资料进行核对，对应房号及姓名输入预收款；					
20	会议客人离店结账步骤同散客；					
21	特殊情况：如出现自然单间（床），会议客人不愿意按包房付款时，应及时将情况反馈给销售部； ①会务组同意结自然单间（床），退房后结账员与会务组签单人联系，请其在打印出来的自然单间（床）账单上签名确认； ②会务组不同意结自然单间（床），尽量与客人进行解释，如会议客人还有异议请大堂副理或销售部人员一起配合处理。					
	<b>会议类型：转账</b>	优	良	一般	差	得分
22	会议客人自付消费款结算同散客消费结算程序相同，即必须在会议鉴定委员会离店前全部结清，对因客观原因未收回的，向会议经办人收取；					
23	特殊情况：会议已结束但留有客人（继续住不退）未走，要及时与销售部联系，问清留下未走客人结账方法； ①如会议客人继续住费用由会务组结，结账员要交接会议客人离店日期、消费项目、会务组允许客人签章的姓名等； ②如继续信费用由客人自结，要请客人到总台接待处办理重新登记入住手续，步骤同散客入住（不要将续住客人自费的费用与会议客人费用挂同一账号，先将客人房间做退房处理马上请总台人员重新登记）。					
24	会议结束后，整理该会议客人的有关资料。					
	<b>团队结账—团队抵店前准备</b>	优	良	一般	差	得分
25	结账员接到销售部送来的团队接待通知单，核查结账方式、团名、旅行社联系人及电话、团队人数与用房数，陪同房数、房价、餐标、抵离日期等。					
26	如遇团队预订有变更时要及时调整。					
	<b>团队结账—团队入店及住店期间</b>	优	良	一般	差	得分
27	团队入店时须按规定收取一定金额的房卡押金。。					
28	每天及时准确地将团队个人自付的消费款（长话、洗衣、酒水等）打入电脑账号。					
	<b>团队结账—团队离店结账</b>	优	良	一般	差	得分
29	提前打印检查当日离店团队明细清单，并排列成序。					
30	了解当日离店团队情况，记住团队离店时间、陪同姓名、房号，在团队离店前半小时主动与陪同联系结账事宜。					
31	弄清费用的分摊方式，比如客人的杂费(电话、洗衣、商务、客房迷你吧等)由客人自付，房费由旅行社或接待单位统一支付等，特别要注意备注和房单中提示的多种结账形式。					
32						

	当团队陪同到结账台结账时，结账员应主动问候，并立即电话通知房务中心，该团队退房。					
33	如果个别房间有除房费外的额外消费，应请陪同协助收款。					
34	打印明细单请团队陪同核对，如无异议，则开始收款。					
35	收款细则与散客结账程序及标准相同。					
36	收款完毕，将发票与清单一并装入信封中双手交给团队陪同，向其致谢并目送其离店。					
37	整理所有团队单据归档存放，留做审计查核根据。					
38	结账员在整个结账过程中，应耐心解答团队陪同及团队客人消费账单的有关疑问，并及时与有关部门联系，处理解决有关问题。					
E	<b>贵重物品保管箱</b>	优	良	一般	差	得分
39	<b>当顾客抵店时，第一次提出启用保管箱时：</b>					
	①结账员向顾客问候，查核顾客的房卡和欢迎卡，以确认是否住店顾客。 ②把保管箱外门打开，请顾客进入保险箱的保管间。 ③取出《山水大酒店保险箱使用登记卡》正卡，逐项在上面填写，并请顾客签字，同时向顾客介绍注意事项，取出保管箱让顾客存入贵重物品。如是现金向顾客提供“现金寄存袋”，并请顾客填写清楚并当面封口。 ④当着顾客面用两把钥匙将该保管箱锁上，一把客用交给顾客保管，总匙由结账员自己保管，并礼貌地提醒顾客注意其钥匙的保管与安全。 ⑤向顾客道别，将填写过的正卡放入抽屉里，同时输入电脑。					
40	<b>保管箱中途开箱程序：</b>	优	良	一般	差	得分
	①结账员向顾客问候，请顾客出示保管箱钥匙，欢迎卡及房卡，取出记录卡正卡，请顾客在反面逐项填写、签字。 ②礼貌巧妙地接过其填写过的正卡，核对顾客签字。 ③如签字相符，当着顾客面用两把钥匙将该保管箱打开，再次让其使用。 ④顾客存取完毕，当着顾客面用两把钥匙将保管箱锁上。一把客用钥匙交给顾客保管，并礼貌地提醒顾客注意钥匙的保管和安全。 ⑤向顾客道别，将填写过的正卡放入抽屉里。 ⑥如顾客再次前来使用保管箱，其接待程序重复以上程序。					
41	<b>保管箱的退箱程序：</b>	优	良	一般	差	得分
	①结账员向顾客问候，请顾客出示保管箱钥匙，然后取出记录卡的反面，请顾客逐项填写，签字。 ②礼貌巧妙地核对顾客的签字。 ③如签字相符，当着顾客面用两把钥匙将该保管箱打开，让其取物。 ④当顾客取物完毕，检查一遍保管箱，以防遗留。 ⑤收回该保管箱的客用钥匙，锁上该箱，向顾客致谢道别，感谢其合作，将《保管箱使用登记卡》一起存入特备的抽屉里归档，以备查核。					
42	<b>保管箱钥匙遗失的处理程序：</b>	优	良	一般	差	得分
	①在保管箱记录卡有明文规定，顾客遗失保管箱钥匙必须经济赔偿。 ②当顾客将保管箱的钥匙遗失，而又要取物时，必须请顾客亲自在场，当值的结账员也须在场，财务部主管级以上人员在场，大堂副理在场，并请酒店保安人员到场，由酒店工程保障人员用相关的工具，强行将该保管箱打开，并做好记录，由在场人员签字，以备查核。 ③由工程保障部开具维修单，按明文规定，填写赔偿金额，交顾客签字认可后，由结账员开出收据，结清赔偿，同时谢谢顾客的合作。					

F	外币兑换	优	良	一般	差	得分
43	结账员向客人问候，查核客人的房卡和欢迎卡，以确认是否住店客人。					

44	礼貌地请客人出示护照或有效证件（如港、澳、台客人出示通行证，外宾出示护照，国内客人出示身份证），复印有效证件或护照（复印内容：客人照片、姓名、证件号码等）。					
45	请客人在“非居民个人外汇收支情况表”上填写个人资料。					
46	请客人填写“外汇兑换证明”一式三联，填写内容、兑换日期、外币金额、外汇牌价、人民币金额、外币面值及号码、客人证件号码、客人签名、结账员签名等。					
47	按外币特征辨别外币的真假；					
48	将钱与“外汇兑换证明”第一联双手呈送给客人，请客人清点，拿出信封将钱和“外汇兑换证明”第一联装好，并向客人告之未用完的人民币出海关时可换回，且只能换回兑换金额的50%。					
49	礼貌地向客人道别。					
<b>G</b>	<b>营业点收款结账</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
50	收银员上岗后了解本班预定就餐宴请等情况，备足零钱做好准备。					
51	收到服务员送来的二联《酒水单》，签上收银员姓名，一联留在收银员账架中，一联交给服务员。					
52	顾客消费结账时，按顾客桌号取出《酒水单》，计算打印出账单，请服务员前去收款。					
53	现金结账：当面点清现金并唱票，找清零钱。					
54	信用卡结账：掌握目前本酒店管理使用的信用卡种类及其限额，由服务员领客人去总台结账处刷卡。					
55	住店客人签单：请顾客出示房卡，核查房号、姓名、住店有效日期，确认无误后请顾客在账单上签名，并注明房号、时间、打开电脑进行核对，并将费用输入顾客房间账，最后向客人致谢。					
56	协议单位记账：请顾客出示酒店贵宾卡（A卡），由收银员在账单上拓上卡号，请顾客在账单上签名，并向顾客致谢。					
57	会议团队：检查会议通知单的会议团名，人数、就餐标准，开出账单，请指定的会议经办人签字，并向客人致谢，（如顾客手持发放的餐券，须核对餐券上的会议名称）。					
58	支票结账：请顾客在支票上正确填写金额、单位账号、单位名称、日期，联系人姓名及电话等，检查是否有误，并向顾客表示谢意。					
59	顾客直接到收银台结账，收银员要热情友好地招呼客人，要快捷、准确地完成收款程序，并向顾客致谢。					
<b>H</b>	<b>结账员礼仪礼貌</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
60	结账员穿着干净、平整的制服，面带微笑，仪容整洁，标准佩带名牌。					
61	结账员手头没有工作，应遵守三米注视、两米微笑在、一米问候的原则。					
62	结账员要在客人到达柜台前30秒钟内问候客人。					
63	结账员正在为其他客人服务，则应主动微笑向客人致歉，并请客人稍候。					
64	结账员在与客人交谈过程中至少要一次使用尊称，并且语调要亲切、友好。					
<b>I</b>	<b>硬件状况</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
65	结账处电脑、打印机等运行状况良好。					
66	结账处各家银行POS机运行正常。					
67	结账处的柜台干净、整洁、各种宣传品摆放整齐有序。					
68	结账处柜台内部整洁，物品摆放整齐。					

## 大堂副理



序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
A	代表酒店总经理接待和迎送客人，主动向客人征询意见，处理客人投诉，接受客人对酒店提出的建议和意见。					
1	处理客人投诉： ①如果客人为电话投诉，大堂副理应在电话铃响三声内接听，如果不能三声内接听，超过三声要首先向客人致歉； ②接听电话要使用适当的问候语，主动报部门名称并表示愿意为客人提供帮助； ③要在交谈过程中使用客人的姓名尊称； ④要冷静、耐心地倾听客人的投诉； ⑤如果客人是直接到大厅投诉，大堂副理与之交谈过程中，要与客人保持目光接触； ⑥要重复客人的投诉要点，适时表达同情和理解； ⑦关于客人的投诉能当时给客人结果的，要立即给客人结果，不能立即给客人结果的，要告知客人解决问题的大致时间，及时通知进展情况，并保证在第一时间将结果反馈给客人； ⑧向客人表示歉意，告知处理结果，询问客人是否满意； ⑨做好记录。					
2	接受问询和客人建议： ①如果客人为电话问询或提出建议，大堂副理应在电话铃响三声内接听，如果不能三声内接听，超过三声要首先向客人致歉；					
	②接听电话要使用适当的问候语，主动报部门名称并表示愿意为客人提供帮助；					
	③要在交谈过程中使用客人的姓名尊称；					
	④要冷静、耐心地倾听客人的问询或建议(倾听客人建议时，要做相应的记录)；					
	⑤如果客人是直接到大厅问询或提出建议，大堂副理与之交谈过程中，要与客人保持目光接触，并做相应的记录；					
	⑥大堂副理要以积极、乐于助人的态度接受客人的咨询，了解客人的需求；					
	⑦要复述各项细节，确保正确理解客人的要求；					
	⑧对于不能立即答复客人的，要告知客人解决所需的大致时间，并及时通知客人事情的进展情况；					
	⑨对于可能产生的费用问题，要提前告诉客人；					
	⑩解决客人需求后，要询问客人是否满意，并向客人表示感谢；					
	(11)如果是客人对酒店提出建议，大堂副理要向客人对酒店的关心表示感谢。记录在册，积极向上反映。					
3	协助酒店领导和各有关职能部门，处理酒店内发生的各种突发事件。					
4	熟知酒店所有营业场所、营业时间和负责人的姓名，维持正常营业秩序，并做好各部门的协调工作。熟悉市内交通、旅游景点、涉外企业及其管理部门。					
5	了解和掌握酒店客房使用情况、会议安排及重要团队和客人抵离情况，对接待和查询工作做到心中有数。					

6	熟悉了解酒店长住客人和老客人的姓名、职务及性格特点，积极融洽酒店和客人之间关系。					
7	负责客人遗留物品的查找、认领工作。					
8	巡视和督查大堂各种服务设施和各项服务工作的情况，确保完好、整洁、有效。					
9	负责为住店客人联系求医看病事宜。					
10	协助前厅结帐处解决客人帐务方面的问题，处理因客人损坏酒店财务的索赔工作。					

## 礼宾员工作标准

序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
<b>A</b>	<b>对抵店客人的迎宾服务程序及标准——门岗</b>					
1	在岗应保持以下姿势：双手自然下垂或背于身后，两眼平视前方，双脚自然张开与肩同宽，挺胸、抬头、收腹，表情自然，面带微笑。					
2	迅速为客开车门（如果客人是乘坐出租车，要等客人付完车费后，再开车门）。					
3	向客人问候并用手示意“请进”。					
4	客人出车门后迅速检查座位上有无遗留物品，然后适度关上车门。					
5	客人有行李时，迅速用手示意招呼行李员，并协助行李员将行李搬上行李车，提醒行李员与客人核对行李件数。					
6	向司机表示谢意，示意停车位置，同时迅速记下该车的车牌号码。					
7	对步行进酒店的客人，应点头微笑致意 特别注意：有两种客人不能护顶：一种是信仰佛教的客人；一种是信仰伊斯兰教的客人。					
<b>B</b>	<b>对抵店客人的迎宾服务程序及标准——迎宾岗</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
8	在岗应保持以下姿势：双手自然下垂或背于身后，两眼注视来往客人，双脚自然张开与肩同宽，挺胸、抬头、收腹，表情自然，面带微笑，站立于大门中央，身体和大门成90度。					
9	当客人走至离大门2—3米远时，将门打开切勿太快或太慢向客人点头致意并致问候。					
10	对衣冠不整（如穿拖鞋、背心）者应婉言谢绝入内。					
11	对于VIP客人，应打开两边大门迎接，如果同时有许多客人进入，也应将两边门打开。					
12	把客人引领至接待处，如果没有直接把客人引至接待处，要为客人指明接待处的位置。					
13	下雨天，礼宾员应有礼貌的提醒客人擦干鞋底后进入大厅，客人随身携带的湿雨伞，也须放在伞架上（酒店向客人提供出借雨伞服务和伞袋服务）。					
<b>C</b>	<b>对出店客人的送宾服务程序及标准——门岗</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
14	在岗应保持以下姿势：双手自然下垂或背于身后，两眼平视前方，双脚自然张开与肩同宽，挺胸、抬头、收腹，表情自然，面带微笑。					
15	用手式提示送客车辆行至指定地点。					
16	协助行李员将客人的行李装上车，提醒行李员与客人核对行李件数。					
17	用标准式打开车门，请客人上车：					

	①先开右后门，再开其它门； ②客人坐稳后再轻轻关上车门；示意客人关上车门保险； ③客人上车时应微笑、点头示意，讲“再见，欢迎再次光临。					
18	示意司机准备完毕，即行出发。					
19	站至车子斜前方一米处，再次向客人点头微笑致意，并挥右手道别，回到原位。					
<b>D</b>	<b>对出店客人的送宾服务程序及标准—迎宾岗</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
20	在岗应保持以下姿势：双手自然下垂或背于身后，两眼注视来往客人，双脚自然张开与肩同宽，挺胸、抬头、收腹，表情自然，面带微笑，站立于大门中央，身体和大门成 90 度。					
21	当客人走至离大门 2—3 米远时，将门打开切勿太快或太慢向客人点头致意并致送别语。					
<b>E</b>	<b>散客抵店时的行李运送服务程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
22	发现客人带行李进酒店或乘车进店，行李员应该迅速上前，微笑问候。					
23	帮助客人从车上卸下行李，检查行李有无破损，并请客人核对行李件数和状况。					
24	按要求装上行李车，贵重、易损物品应尽量让客人自己提。					
25	请客人先行到前台办理登记手续，行李员提（推）行李（车）紧跟在客人后面，保持 1.5 米的距离。					
26	客人办理登记时，以正确姿势站在客人身后 1.5 米处的行李车旁或后面，面对客人。					
27	随时听从客人吩咐和前台接待员的提示，在客人登记完毕后，应主动上前向客人或前台接待员取欢迎卡和房卡，记住客人房间。					
28	走在客人前面引导客人，距离 1 米左右： ①途中行李员应礼貌的和客人交谈，经过的服务设施或服务项目，应主动向客人做简要介绍； ②热情主动，遇到转变时，应回头向客示意，并适当提醒客人注意。					
29	搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人先进电梯，随后进入电梯，靠控制盘站立，面向电梯门，到达该楼层时，行李员先出电梯，并用手挡住电梯门，示意客人出电梯，然后继续引导客人。					
30	到达房间时，先按门铃，再敲门。并讲两次“服务生”，若房内无反应，再用房卡开门 ①开房时将房卡插入识别孔(开房门大约 45 度)； ②如果房间未 OK，立即退出，首先向客人道歉，是我们的弄错了，请客人原谅并稍候，再马上与前台接待员联系换房； ③如无异常情况，先把房卡插入省电开关，打开电灯，然后退出，请客人先入房。					
31	将行李(正面朝上，把手朝外)放于行李架或客人指定可以放置行李的地方，请客人清点件数。					
32	白天进房应拉开窗帘。					
33						

	简单介绍餐饮设施并强调其营业时间，指出房间内暖气、空调调节器的位置，介绍客房电话使用方法，指出房内 ISDN 线的位置，主动介绍酒店洗衣服务，指出房间照明总开关的位置，介绍送餐服务，介绍酒店健身和理疗设施；并询问客人是否需要挂起西装袋；在此介绍过程中，要认真回答客人提出的问题。					
34	介绍完毕后，征询有无其它吩咐，如无，则有事请拨“313”，祝愿客人住店愉快，面带微笑退出客房，轻轻锁上房门。					
35	行李车从员工通道返回礼宾台。					
36	在“散客行李入店控制表”上逐项记载并签名。					
37	退回原位，继续迎接客人。					
<b>F</b>	<b>团队客人抵店时的行李运送服务程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
38	团队抵达前，根据团队大致抵达时间安排好行李员。					
39	提前填写好进店行李牌，注明团队员、进店日期。					
40	客人抵达时，与接待员或陪同一道清点行李件数，检查行李有无破损，应在“团队行李记录本上详细记载，请接待员或陪同签字。					
41	清点行李无误后，立即在每件行李上系上已填好的团队名的进店行李牌；如果该团行李不能及时分送，应用行李网将该团所有行李罩在一起，在适当地点妥善保管。					
42	在“团队行李登记表”上注明相关内容，请其陪同签字，行李员自己也在上面签字。					
43	与陪同一起分发行李，并在行李牌上注明房号。					
44	将行李装上行李车，送至指定楼层。					
45	将行李按房间分送给客人。					
46	行李分送完毕，经员工通道迅速回到礼宾台。					
47	在“团队行李登记表”上填写分送记录并签字。					
<b>G</b>	<b>散客离店时的行李运送服务程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
48	站立于礼宾台，注意客人情况，发现有人提行李外出时，应迅速上前帮助客人提携行李。					
49	如果客人的电话要求运送行李，应根据客人要求带行李车准时到达房间。					
50	知道客人未结帐时，请客人先结帐；礼貌的告诉客人结帐处的位置，暗示客人结帐。					
51	引领客人出大厅，要请客人先行，并保持 1.5 米的距离，出大厅时用手式告诉迎宾员叫车。					
52	将行李装上车子，请客人清点行李件数。					
53	向客人道别，至送别语，并与迎宾员一道送别客人，目送汽车离开。					
54	回到礼宾台继续迎候客人，填写“散客行李出店控制表”。					
<b>H</b>	<b>团队客人离店时的行李运送服务程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
55	按团队客人要求准时到达楼层收集离店客人行李，去时带上“团队行李登记表”和离店行李牌。					
56	根据团队的住房号收集行李。					
57	请陪同清点、核对行李件数和状况，请陪同在“团队行李登记表”上签字；如发现行李破损应详细记载并双方签字。					
58	按要求将行李装上行李车，将行李运送至指定地点。					

59	将行李装上指定车辆，请陪同签字确认；如果行李不马上离开酒店，应送进行李房寄存，短时间内寄存应放置于大堂适当位置，以免影响大堂美观和堵塞通道，行李要堆放整齐，罩上行李罩或串好绳子，专人看管，以免丢失。					
----	---	--	--	--	--	--

60	做好运送行李记录，注明时间并签名。					
<b>I</b>	<b>VIP 客人的行李运送服务程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
61	礼宾组领班根据销售部提前发出的 VIP 接待计划和前台当日上午发出的 VIP 通知单的有关内容，掌握 VIP 客人的具体信息(VVIP 的客人必须指定专人负责)。					
62	提前填写好 VIP 行李牌，检查行李车是否完好。					
63	客人抵店时，行李员应热情问候，并立即将客人行李集中，主动与客人陪同人员清点件数。					
64	由专人将行李运送至客人所住楼层。					
65	将行李送给客人。					
66	从员工通道回到礼宾台。					
67	在行李员交接班本记录 VIP 抵达时间、行李件数及员工姓名和工号。					
<b>J</b>	<b>行李寄存的服务程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
68	礼貌志向客人征询所住房号、姓名、住店日期、离店日期，并与电脑信息核对。					
69	礼貌的向客人征询所寄存物品的种类、件数并请客人一同检查行李有无破损，告之食品、贵重物品、现金、危险品、易碎易爆品不予寄；并向客人解释和建议客人处理办法(例：贵重物品可存放在总台结帐处等等)。					
70	填写《行李寄存牌》，注明行李总件数、房号、寄存日期、领取日期、客人姓名，并由行李员签名。					
71	将相关内容转填在“行李寄存簿”上，请客人签字，并提醒客人寄存时限为一个月，具体规定可参照寄存牌下联背面内容。					
72	将行李寄存牌上联系在行李上，下联交给客人保管，示意客人凭该联领取行李。 ①两件行李以上或团队行李均要系行李寄存牌上联，注明行李总件数； ②告诉客人办理完毕，随时可凭寄存牌下联到礼宾台领取行李。					
73	将行李送至行李寄存室存放。					
<b>K</b>	<b>行李领取的服务—寄存行李客人本人领取行李</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
74	根据客人提供的寄存卡下联的内容，在“行李寄存登记簿”上查找到寄存行李记录。 注意：查到后大致询问客人原住房号、行李件数等，看是否相符。					
75	根据寄存卡的相关内容找到客人行李核对寄存卡上下联，认为无误后送至礼宾台，请客人核对行李件数和状况。					
76	行李核对无误后，请客人在“行李寄存登记簿”的“领取栏”签字，行李员签字。					
77	从行李上取下行李寄存卡上联，与下联一起保存。					
78	帮助客人运送行李至指定地方，向客人道别。					
79	如果客人的行李寄存卡下联丢失，决不可将行李交与客人，应立即报告领班或主管处理。					
<b>L</b>	<b>破损行李的处理程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
80	查明情况： ①向客人询问破损原因，确认赔偿责任者，如果是行李员操作造成的损坏，应赔偿；					

	②查看破损情况，确定修补挽救措施； ③问清客人姓名、房间号码和提取行李时间； ④将以上情况详细记录在工作日记本上。					
81	修补 ①按行李破损情况实施修补； ②如是客人自己的原因造成的破损，行李需要到店外修理时，应首先向客人讲清外出乘出租车的费用需要由客人支付。客人同意后，方可外出修理。					
82	将修好的行李、修理费用和出租车费用单据交给客人，待客人查验无误后方可离开。					
<b>M</b>	<b>物品、函件、留言等的派送程序及标准</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
83	递送内容：传真、信件、留言、房卡、报纸、包裹、机票、通知单、预订单、维修单等。					
84	接到派送任务时，填写相应的《住客邮件递送登记表》、《内部邮件递送表》、《报刊递送交接表》、《邮件退送登记表》。					
85	当班人员接到电话后，应立即到指定点派送(非高峰期)；到指定点问清楚要送到哪里，如：具体房号或部门岗位。如不能按时递送要电话通知并约定新的时间，并致道歉语。					
86	派送客人传真、信件等邮件时，如客人不在房间内，应将原件送回原处，不得叫楼层服务员转交或直接通知房务中心、楼层直接开门送至房间，EMS 或其它特快专递一定要客人本人签收。如果客人已退房，应向总台查寻近期客人是否有预订，如无，要在《邮件退送登记表》上登记，并与邮局或其它递送公司联系核对无误后，双方签字确认。					
87	客人转交物品须填写《转交物品记录本》。当接收人来取时，行李员必须抄下客人有效证件号码并核对，核对无误后方可签收。身份有误时，接收人须与委托人协商无误后，方可签收。 特别注意：派送过程中应从高层往下走；途中不得私自拆阅或请他人转送客人函件、留言。					

### 金钥匙服务规程

序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
<b>A</b>	<b>金钥匙服务</b>					
1	金钥匙在礼宾台电话接受客人请求，要在电话铃响三声内接听；如果超过三声，要向客人致歉；然后致恰当的问候语和自报部门名称并表示愿意提供帮助。					
2	如果客人直接到礼宾台，当客人距离台面三米时就予以微笑，并在客人大约离台面 1 米时主动询问客人有什么需要帮助的；如果金钥匙正在忙碌，则应在客人到礼宾台 30 秒内招呼客人，或金钥匙正在为另一位客人服务，则应请其他金钥匙为此客人提供服务。					
3	首先询问客人姓名，并仔细聆听客人要求，必要时做适当记录，未听清楚之处一定要向客人问明，金钥匙在此交谈过程中一直对客人使用尊称，并尽力判断事情的可能性： ①能够办到的给客人肯定的答复； ②解决难度很大时要先告知客人，并讲“将尽力而为”。					
4	金钥匙主动提醒客人酒店不承担代办项中所出现的任何问题。					

精品文档

5	在为客人服务过程中估计涉及费用问题时，应先告诉客人，并请客人预付足够的费用。					
6	金钥匙要主动询问代办事宜的终止时间，并根据事情情况提出代办此事的所需要的大致时间，请客人予以考虑。					
7	金钥匙按客人要求详细填写代办委托书，复述客人委托要求并请客人在委托书上签字确认。					
8	按客人要求完成任务(金钥匙应在些过程中尽其所能为客人办事): ①离开礼宾台要向主管请假; ②能通过电话解决的问题电话解决，电话不能解决的问题应及时到现场解决; ③产生的费用应开具发票。					
9	金钥匙要在约定的时间前完成代办事项并报告给客人，如果未能按时完成，要及时向客人解释原因。					
10	电话告诉客人问题已经解决: ①如果需要将物品送交客人，应请客人在房间等候; ②耐心回答客人的询问。					
11	及时将物品送到客人手中，请客人验收，如果客人满意，则金钥匙应请客人在完成报告上签字确认，必要时向客人介绍大致情况，最后要向客人致谢。					
12	如果客人不在房间，应在总机和楼层服务台分别留言，并将客人物品放入客人房间的进门走道处: ①注意：贵重物品或现金等应当面交与客人; ②在交班事宜中详细记载，并且在每天晚班下班前将当天所有未回复客人的委托代办事宜与客人核实记录，并在委托代办书中“处理”一栏记载问题解决与核实情况。 注意：金钥匙工作台要整齐有序。					
<b>B</b>	<b>金钥匙代办事宜详细目录</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
13	为客人提供接送服务 ①金钥匙可即时联系到汽车服务公司; ②金钥匙要了解客人所需要车辆的款式; ③金钥匙要提前做好安排好接送客人的车辆; ④金钥匙要准确的记录客人的姓名及联系方式; ⑤金钥匙要告知司机接送客人的准确时间、地点以及客人姓名; ⑥金钥匙要为客人备好所需物品(如地图、杂志、当日中英文报纸、湿巾、冰桶等)，阴雨天要准备好雨具; ⑦标牌上客人的姓名要准确、字迹要清晰; ⑧金钥匙要为客人主动提供行李服务; ⑨金钥匙要记录车牌号码、抵离时间; ⑩金钥匙要根据客人的要求帮助客人安排行程(如飞机、火车、轮船、计程车等)。					
14	金钥匙可以提供订餐服务 ①金钥匙要了解各种餐厅的特色、营业时间、规模、地址、联系人等; ②金钥匙要了解客人用餐的倾向以及客人的喜好; ③金钥匙要了解客人的宗教信仰以及忌讳;					



	<p>④金钥匙要向客人推荐各种类型的餐厅并介绍其特点；</p> <p>⑤金钥匙要主动询问客人是否需要为其预订餐位；</p> <p>⑥金钥匙要告知客人用餐的地点、时间、路线；</p> <p>⑦金钥匙要主动帮客人联系接送事宜。</p>					
15	<p>金钥匙可以提供订房服务：</p> <p>①金钥匙要向客人介绍各种房间有特点及价格；</p> <p>②金钥匙可帮助客人预订不同城市和地区的酒店；</p> <p>③金钥匙要向客人确认房间的类型、数量、价格以及客人的姓名、国籍、抵离时间和付款方式；</p> <p>④金钥匙要了解客人需要的其它附加要求。</p>					
16	<p>金钥匙可以提供订票服务：</p> <p>①金钥匙可以帮助客人预订机票、车票、船票、门票、放场券等；</p> <p>②金钥匙要与客人确认票的时间和票数；</p> <p>③金钥匙要主动提醒客人退票的注意事项。</p>					
17	<p>金钥匙可以提供订花服务：</p> <p>①金钥匙、要备有各种花束、花篮的图片以及价格表供客人选择；</p> <p>②金钥匙要了解客人的订花用途、场合以及用花时间；</p> <p>③金钥匙可帮助客人将鲜花送到指定地点并由指定联系人签收。</p>					
18	<p>金钥匙可以提供订蛋糕、订阅报刊杂志等服务。</p>					
19	<p>金钥匙可以提供修理物品服务：</p> <p>①金钥匙要检查物品的损坏情况；</p> <p>②金钥匙要提醒客人修理物品所需要的时间；</p> <p>③金钥匙要检查物品修理后的情况。</p>					
20	<p>金钥匙可以提供跑腿服务：</p> <p>①金钥匙要向客人了解送取物品的情况；</p> <p>②金钥匙要向客人确认送取时间以及方式；</p> <p>③金钥匙要向客人了解送取的联系人以及联系方式；</p> <p>④送物后要由联系人确认物品并签收；</p> <p>⑤取物时要注意仔细检查物品。</p>					
21	<p>金钥匙可以提供邮寄服务：</p> <p>①金钥匙要确认并检查邮寄物品；</p> <p>②金钥匙要选择合适的邮寄方式。</p>					
22	<p>金钥匙可以提供出租物品服务：</p> <p>①金钥匙要及时联系出租公司；</p> <p>②金钥匙柜台要备有供客人租用的手机、相机、婴儿车、自行车等物品。</p>					
23	<p>金钥匙可以提供购物服务：</p> <p>①金钥匙要了解各种商品信息以及各种专卖商店的地点；</p> <p>②金钥匙要确认客人所需商品的品牌、型号、价格范围、数量等具体情况。</p>					
24	<p>金钥匙可以提供印制名牌、印刻私人图章等服务，印制长，前要向客人确认名片、图章的内容、印制数量和版式以及所需要的时间。</p>					
25	<p>金钥匙可以提供托婴服务：</p> <p>①金钥匙要向客人详细了解并确认托婴的要求；</p>					

	②如果时衣间较长，金钥匙要请客人事先准备好食品、水、牛奶或其他饮料； ③金钥匙要安排有经验的服务人员照看孩子。					
26	金钥匙可以提供代看宠物服务： ①金钥匙要详细了解客人对于代看宠物的要求； ②如果时间较长，金钥匙要请客人事先准备好喂养宠物的食品； ③金钥匙要将宠物安排在专门的宠物房，避免影响到住店客人。					
27	金钥匙可以提供留言服务： ①金钥匙要把所有的留言、传真在收到后 15 分钟内送到客人手中； ②书面留言均要写在酒店专用留言纸上，内容要清楚，字迹要清晰。					
<b>C</b>	<b>金钥匙服务的财务情况</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
28	金钥匙要请客人事先交纳一定的委托代办金。					
29	金钥匙要与客人确认委托代办的费用。					
30	金钥匙要与客人确认付款方式。					
31	金钥匙要检查信用卡上的姓名与客人证件所用姓名相符。					
<b>D</b>	<b>金钥匙员工表现</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
32	金钥匙要穿着干净、平整的制服，并佩带金钥匙徽章、领带/领花。					
33	金钥匙员工穿着的鞋袜要符合酒店规定。					
34	金钥匙都要按规范标准佩带名牌。					
35	金钥匙要与客人保持适度眼神交流。					
36	金钥匙要保持仪容整洁，严格注意手部和面部的修饰。					
37	金钥匙要保持微笑，态度要亲切友好。					
38	金钥匙要熟练、流利运用工作日常英语。					
39	在服务过程中，如果金钥匙需要与其他同事交涉时，要回避客人。					

## 商务中心接待

序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
<b>A</b>	<b>服务——接待服务</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
1	商务中心是否在每日 7: 30——23: 30 有人值守。					
2	接待员是否在见到客人向柜台走来时，起身，面带微笑，向客人致意并热情、友好地接待客人。					
3	接待员是否询问客人的姓名，并在交谈中至少一次使用尊称。					
4	商务中心是否提供文件打印、传真、复印、票务预订、宽带上网、快递及邮件交运服务。					
5	对于文件打印、票务预订等不能立即完成的工作，接待员是否请客人留下联系方式。					
<b>B</b>	<b>服务——打字服务</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
6	接待员帮客人打字时，是否将文稿先浏览一遍，把看不清或看不懂的字当面询问客人。					
7	接待员是否将打印好的文稿立即保存，并打印一份初稿请客人校对一遍。					
8	接待员是否将校对好的文稿在电脑上修改，根据顾客的要求排版，最后打印一份交给客人。					
9	接待员是否帮客人的资料保存一周，并视情形适当延长保存时间。					
10	客人要再次打印原保存文件时，接待员是否再次收取租用打印机的费用。					

C	服务——复印服务	优	良	一般	差	得分
11	接待员帮客人复印时，是否根据资料的大小，合理使用纸张。					
12	接待员帮客人复印多份文件时，是否先试复印一份请客人较正比例、明确后再复印其它份数。					
13	客人复印身份证时，接待员是否问清客人是否正反面都要复印。					
14	在与客人校对复印张数时，接待员是否将原资料取出装订好后交给客人。					
C	服务——收、发传真服务	优	良	一般	差	得分
15	接待员是否按客人的要求将传真发出。					
16	接待员是否将发送传真后的回执条交给客人。					
17	接待员是否将发送的传真在《商务中心收、发传真记录表》上填写发送传真的时间、号码。					
18	接待员是否将收到的传真填写在《商务中心收、发传真启示表》中，并注明通知客人的时间及客人领取的时间。					
19	接待员是否查看传真上是否有收件人的姓名、房号，查看电脑是否有此客人住此房间。					
20	接待员是否打电话通知客人，询问其是请行李员送至房间还是他本人来取。					
21	接待员是否向客人说明收传真的费用，并询问是付现金还是签单。					
22	客人要求签单时，接待员是否核对客人的欢迎卡，并让客人在《商务中心收费单》上签名。					
23	对于未抵或已离客人的传真，是否请总台协助查寻。					
24	如客人有预订，接待员是否请总台人员在订单上注明商务中心有传真，待客人入住时交给客人。					
25	对非住店客人的传真，接待员是否等客人来领取，若无人领取，按无人认领传真处理。					
E	服务——电话服务	优	良	一般	差	得分
26	接待员是否指引客人到电话间，并介绍使用方法。					
27	接待员是否将客人所拨的电话号码及话费记录到《商务中心营业日报表》。					
28	当电脑出现漏单时，接待员是否拨电话到总机帮客人查询通话时间及话费。					
29	当客人使用完电话离开后，接待员是否进入电话间将电话摆放整齐。					
F	服务——租用电脑服务	优	良	一般	差	得分
30	接待员是否询问客人电脑收费标准。					
31	客人同意收费标准后，接待员是否将电脑调至客人所需要的程序。					
32	待客人上网结束后，接待员是否关闭程序。					
G	服务——过胶服务	优	良	一般	差	得分
33	接待员是否向客人说明不同尺寸的收费标准。					
34	待客人同意后，接待员是否根据客人资料的尺寸选择相应的过胶纸。					
35	接待员是否根据客人过胶资料的厚度来选择过胶机上的温度度数。					
36	使用完过胶机后，接待员是否待过胶机散热后再放回原处。					
H	服务——借工具书服务	优	良	一般	差	得分
37	接待员是否将工具、资料书只限借给住店客人。					
38	客人要求借书到房间去看，接待员是否通知楼层做好交接工作。					
39	客人归还借书后，接待员是否认真检查书籍的完好。					
40	如果书籍破损严重，接待员是否请客人照价赔偿。					
I	服务——票务服务	优	良	一般	差	得分
41	客人询问路线、票价等，接待员是否打电话到票务公司询问，并在《商务中心票务工作日记交接本》上做好记录。					

精品文档

42	接待员是否将所启示的情况重复一遍，请客人确认。					
43	客人订票时，接待员是否记录好客人的身份证上的姓名及身份证号码，并重新确认，完整记录在《票务日记本》中。					
44	接待员是否与客人确认付款方式并预收票务订金。					
45	接待员在填写票务预付款单时，是否将绿联交给客人，并告之凭此收据取票。					
46	接待员是否在同一时间内通知票务公司出票，并做好客人姓名的交接工作。					
47	客人取票时，接待员是否请客人出示收据。					
48	接待员是否将客人预付单绿联与原始单据核对，确定无误后请客人补交余款。					
49	接待员是否请客人再次核对机票/火车票的日期、时间、姓名、目的地。					
50	如果客人收据丢失，接待员是否请客人在收据本上签名，注明票已取。					
51	接待员是否提醒客人需提前 2 个半小时出发去机场，提前 1 个小时去火车站。					
52	客人要退票时，接待员是否将退票金额告知客人，并劝其尽量不要退票以减少损失。					
53	在客人一再要求退票的情况下，接待员是否将所退票款及退票单据一并交给客人。					
54	在每一次交接班时，接待员是否交接各项票务内容及未取走的机票、火车票、欠航空公司的欠条，并详细记录，以便核实。					
55	接待员是否妥善保存并装订票证的原始单据。					
56	接待员是否及时统计当日的票务营业情况并记录在《票务员日报表》、《火车票营业日报表》。					
<b>J</b>	<b>财务结算</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
57	接待员是否请客人核实产生的相关费用。					
58	接待员是否与客人确认付款方式。					
59	客人要将消费金额计入房账，接待员是否请客人出示欢迎卡，并询问财务审计，客人是否有超预付。					
60	接待员是否认真核对收费单上的签名，核对无误后立即将收费单交财务审计室。					
61	会议客人签单时，接待员是否向销售人员或审计了解会议的签单人或会议的指定的签单人。					
62	如果会议的签单人不是消费的客人本人，接待员是否尽快请会议签单人补签，并及时交财务审计。					
63	如果会议签单人不同意签单，接待员是否将情况向消费的客人说明，并让其现付。					
64	如果客人用信用卡付购票款，接待员是否向客人说明要收 4% 的服务费					
65	客人用信用卡付款时，接待员是否提供酒店专用笔，并检查客人签名是否有效。					
66	接待员是否核对收费单，并由晚班人员制作并统计《商务中心营业日报表》、《票务员日报表》、《火车票营业日报表》。					
<b>K</b>	<b>员工表现</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
67	接待员是否有组织、有条理、有配合地开展工作。					
68	接待员是否穿着干净、平整的制服。					
69	接待员佩带的饰物是否符合酒店的规定。					
70	接待员穿着的鞋袜是否符合酒店的规定。					
71	接待员是否按规范标准佩带名牌。					
72	接待员是否保持仪容整洁，并严格注意手部和面部的修饰。					
73	接待员是否与客人保持适度的眼神交流。					
74	接待员是否保持微笑、态度是否亲切友好。					

精品文档

75	接待员是否熟练、流利地运用工作日常英语。					
76	在服务过程中，如果接待员需要与其他同事交涉时，是否回避客人。					
77	接待员是否随时满足客人的正当需求。					
<b>L</b>	<b>硬件状况</b>	<b>优</b>	<b>良</b>	<b>一般</b>	<b>差</b>	<b>得分</b>
78	商务中心的柜台是否干净、整洁，各种宣传品摆设整齐有序。					
79	商务中心的地毯是否干净、无任何污迹和垃圾、碎屑。					
80	所有照明灯具是否全部亮着。					
81	墙体是否干净，无破损、无印痕。					
82	所有的门窗、玻璃是否干净，无污痕、无破裂。					
83	所有的桌椅是否稳固、无刮痕、无破损。					
84	电脑是否正常运行。					
85	是否做好传真机、复印机、打印机的日常维护与保养。					
86	传真机、复印机、打印机的内部是否清洁。					

**客房服务**

序号	内 容	检查结果				
		优	良	一般	差	得分
<b>A</b>	<b>客房清洁</b>					
	晚上房态较紧张，大堂是否到楼层检看通风房					
	总台接待入住时，通知房务中心是否有报上客人姓氏称呼；					
	结帐在向房务中心报退房后，3分钟后未接到楼层报下房间情况应先与房务中心联系；					
	楼层服务员查房时发现房内物品一直未找到或房间很乱要先告之结帐；					
	总台在接到住客需要叫醒或其他服务时要与客人核对房间登记名字以免误报房号；					
	酒店各相关部门需要客房PA班清洗地毯或做晶面处理时是否应提前两天通知房务中心，是否客房PA班准备物品、机器、人员安排到位；当PA班完成或维护保养清洁任务后是否在维修单上签字认可；					
	各部门在处理相关清洁卫生时，是否注意保持各部门公共区域清洁卫生，是否保持各种污水不要流滴在专部地面等地方；					
	部门员工是否注意爱惜爱护酒店公共设施设备及注意维持地石整洁（如遇地面有烟头而PA又不在岗时是否及时清理）					
1	房务员到房务中心应领取工作表，检查布草车各类物品配备齐全。					
2	每天住客房的清洁必须在每天下午2点前完成。					
3	对于显示“请勿打扰”的房间，到下午2:00时应根据住客实际情况报大堂副理，填写工作报表，提示下一班次注意打扫，后与客联系进行打扫。					
4	进住客房、待扫房，都必须轻叩房门或按门铃（三声），并报称“您好、服务员”或“HOUSEKEEPING”。 进OK房、待修房都必须轻叩房门或按门铃（一声），并报称“您好、服务员”或“HOUSEKEEPING”。					

## 精品文档

5	打扫住客房时, 如果客人在房间, 房务员都必须先礼貌地问候, 并询问是否可以清扫房间. 如果客人表示要稍后清洁房间, 房务员遵从客人意见.					
6	如果房间可以清扫, 房务员将房门全部打开, 并使用工作车遮蔽房门.					
7	房务员整理房间时, 把所有房间用品放回原位 (若是住客房, 根据客人的喜好摆放).					
8	房务员将房间窗帘全部打开, 保证窗帘洁净, 易拉合. 房间清洁完毕后, 闭合房间纱帘.					
9	房务员每次清洁卫生时, 检查房内各类灯具是否有损坏并报维修班. .					
10	保证房间所有灯具, 灯罩, 灯座均无灰尘.					
11	房务员每日倒空和清洁纸篓.					
12	房务员每日补充并更换用过的文具.					
13	房务员每次清洁卫生时, 更换或补充用过的洗衣袋.					
14	房务员每日倒空和清洁所有的烟灰缸.					
15	房务员是否把客人用过的水杯, 餐碟, 餐具等拿出房外, 并通知相关送餐部门取走.					
16	房务员每日更换凉水壶、电热壶中的饮用水.					
17	房务员每天检查客房迷你吧, 服务夹, 小冰箱, 衣橱内的物品, 整齐摆放并补充.					
18	床铺保持平整, 床单, 枕套无污迹, 无破损.					
19	所有墙面, 门扇, 地脚线干净清洁, 无破损.					
20	所有挂画清洁、无尘.					
21	所有窗帘干净清洁, 悬挂整齐.					
22	所有皮革, 布艺, 藤艺家私无污迹, 无破损.					
23	桌面装饰和摆设光洁无灰尘.					
24	客房向客人提供一份国际或国内报纸.					
25	房间的宣传品, 各类指示卡和阅读物保证洁净和平整.					
26	房务员在住客房内发现衣物时, 替客人折叠衣物并摆放整齐.					
27	房务员将所有鞋子整齐地摆放, 并提供免费擦皮鞋服务.					
28	房务员在住客房避免碰触客人的任何现金或珠宝首饰.					
29	员工发现门把上的指示牌时, 速扫; 卫生清洁完毕时, 并把其放回原位.					
30	房务员在抹尘的同时, 负责检查家具, 空调开关, 电视等设备的完好.					
31	房务员在清理房间时, 规整各类电器的电线.					
32	房务员每日清洁绿色植物或给瓶插更换清水.					
33	房务员按计划对电话进行消毒.					
34	每日保持地毯吸尘, 不留任何垃圾碎屑.					
35	房务员每日清洁阳台或窗台, 并保证玻璃的洁净明亮.					
36	房务员必须更换用过的房间用品. (如果客人有要求)					
37	客衣的收取和送还要使用客衣车					
38	房务员根据客人的需要, 更换用过的毛巾.					
39	新换的毛巾干净, 无异味.					
40	房务员按房间配备标准挂好干净的浴袍.					

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/757113125022006115>