

盛达源酒店服务质量标准量化

酒店服务质量标准是对具体的服务项目提出的要达到的基本要求，定量（如时间）是反映工作的效率和效果。宾客至上，服务第一是各基工作、处个环节满足客人的需求，贯彻落实到服务质量工作中去，质量管理是一项经常性、日常性的管理，应持之以恒，按照酒店服务质量标准量化到各岗位。

服务质量标准一览表

检 查 项 目	项 目 标 准
服装完好整洁程度	完整、挺括、清洁
服装与饭店格调协调程度	与饭店档次、特色、服务工种协调
着装区别	按部门、工种、级别分别区分
着装统一程度	外套、内衣、裤（裙）、鞋、袜、领带（花）、工号牌
礼貌程度	端庄大方、礼貌周到、规范标准、主动热情
纪律性	无扎堆聊天、擅离岗位等现象
门卫服务	态度好、礼节周到、勤快主动
外语水平	流利使用、说得清、听得懂
行李、出租车、会客服务	态度好、效率高、安全
接待、预计、问询、结帐留言、外币兑换、票务、客房服务中心、叫醒、开夜床	态度好、效率高、周到、准确无差错
大堂副理	态度好、效率高、协调应变能力强
贵重物品保存服务	态度好、效率高、准确无差错、安全措施好

前厅温度	23——25
背景音乐	音质好、音量柔和适度
整理客房服务	整洁、效率高、用品齐全
电话服务	态度好、接话快、业务熟、准确无差错
洗衣服务	态度好、手续清楚、质量好
客房送餐、擦鞋服务	态度好、迅速、准确、效率高
电视节目质量	图象清晰、音质好
饮用水和冰块服务	有保证、及时、卫生
餐厅经理	语言能力好、推荐食品能力强、管理监督效果好
餐厅领班	能运用外语、熟悉业务、组织协调效果好
餐厅服务员	态度好、纪律性强、能运用外语、服务效果好
菜式美观程度	色、形、味俱佳
食品卫生	符合《食品卫生法》的有关规定
零点、团队、宴会、自助餐、酒吧等其他服务	态度好、效率高、服务周到、规范化
商品服务	礼节礼貌好、耐心、服务周到、快捷、准确无误、推销展示技巧强、商品包装好、旅行生活必需品齐全、商品摆放展示性强、突出重点、整齐、无过期食品

房务部对客服务标准

序号	名称	标准
1	散客入住	1 分钟内

2	团队入住	10 分钟内
3	处理投诉	20 分钟，否则另给客人答复
4	中英文打字	90 以上/分钟
5	订票服务	1 小时内
6	租车服务	30 分钟内
7	行李服务	5 分钟内
8	接听服务	3 声之内
9	清理 VD 房	30 分钟内
10	查 OK 房	3 分钟内
11	检查 VD 房卫生	5 分钟/间
12	开夜床服务	5-8 分钟/间
13	租借物品	3 分钟内送到房间
14	住客房维修	5 分钟内赶到现场维修
15	中式铺床	3 分钟，20 分钟内维修未完成通知前台换房
16	会议服务	提前 30 分钟开启空调、灯光、茶水、香巾准备到位，每 15 分钟续一次茶
17	大堂地面推尘	每 20-30 分钟一次
18	大堂洗手间	每小时全面清理一次
19	客用电梯	不超过 3 个烟头，每 30 分钟清理一次

客房精细化服务标准

一、客房内物品摆放规范

序号	物品	标准
1	衣架	西装衣架放左边；裙架、衬衣架放右边。
2	衣刷	挂在衣架杆左边靠柜壁
3	擦鞋篮	13-17F 放到隔层的最下层把手朝外靠紧挂衣架，篮边离柜边 15 厘米；8-11F 放在衬衣与裙架下靠近柜壁，离柜边 5 厘米。
4	被子	12-16F 两床并排放到衣柜上方；8-11F 及 17F 两床并排放到衣柜下方，开口朝外。
5	行李柜	离墙 5 厘米
6	电视机柜	离墙 5 厘米，对准两床的正中间，离行李柜 5 厘米
7	电视机转盘	离柜边 2 厘米。居中摆放

8	有线	T 字型，一头插墙上，直头插电视机上
9	垃圾桶	房间的垃圾桶放在电视机柜上边，离电视柜 5 厘米，柜边 5 厘米，卫生间的垃圾桶靠卫生间墙壁，距离马桶 5 厘米
10	茶几围椅	茶几与围椅成直角摆放，相距 2 厘米，靠墙的围椅离墙 5 厘米，靠窗的围椅离窗台 20 厘米
11	落地灯	与墙角、茶几线成一条直线，距墙角 15 厘米，与落地灯杆成一条直线。火柴放于烟缸正前方，火柴字样朝向客人
12	窗帘	空房拉上纱帘与厚帘，住房只拉纱帘，两边厚帘对称拉开至推窗边
13	书报架	放于书桌上放靠床的一边，边距 2 厘米，
14	便纸	放于靠书桌的床头柜上，距下边 2 厘米，搭电视机指南左下角 2 厘米
15	电脑桌	键盘放于显示屏上方居中，鼠标垫布放于靠近电脑抽屉的上方居中，距书桌边 2 厘米，鼠标放置于垫布中间（电脑使用提示台卡，有电脑的房间放于鼠标旁，无电脑的房间放于数据线接口正前方，离书桌边上 1 厘米）
16	黄页等	按长沙人手册，黄页、蓝页叠放于左边抽屉内
17	洗衣袋	每间房放一个，三折叠成口袋大小，有绳的一头折于内，字正朝上，放于书桌右边的抽屉内靠右摆放
18	服务指南	放于书桌上，两抽屉缝的正上方，离桌边 5 厘米
19	书桌椅	以两抽屉缝为中间点，椅距书桌边 2 厘米，口向床 45 度角，椅角与书桌边成一条直线
20	摇控器与架	放于靠近书桌的床头柜上，靠近书桌，距床头柜上边 2 厘米
21	电话	放于床头柜靠床一侧，距正在边 5 厘米，离床头上边 2 厘米
22	晚安卡	放于靠近卫生间的床头柜上，离电话机 2 厘米，离床头上边 5 厘米
23	清洁卡	房间里清洁卡放于晚安卡旁边，相距 2 厘米边与晚安卡对齐成 45 度角，卫生间清洁卡放于方巾篮边 2 厘米处，靠近面盆的一边，与方巾篮边平齐，角度一致
24	桑拿按摩台卡	放于晚安卡与清洁卡后方，角度一致，距晚安卡与清洁卡 5 厘米
25	电视指南	放于靠近书桌内的床头柜上，离摇控器 2 厘米，距床头柜上边 2 厘米
26	拖鞋	放于床头柜内。拖鞋居中摆放，距柜边 5 厘米
27	茶杯	杯把正直朝外，两杯平行，相距 2 厘米
28	凉水壶	把手正直朝外，放于两杯正上方与杯成品字型，距茶杯 5 厘米
29	电热水壶	放置于有电源插座的一边，把手朝外离边 5 厘米
30	毛巾筐	靠房间过道墙放，超出洗濑台 5 厘米
31	小商品架	放于方巾架旁边，靠近墙的一边，离方巾架 2 厘米，角度与方巾架一致，边与方巾架平齐
32	方巾架	与一次性用品篮对称，摆成 45 度角
33	一次性用品篮	放于毛巾架下台面上，摆成 45 度角
34	烟灰缸	卫生间烟灰缸放于一次性用品篮边离左右各 1 厘米，离台边 1 厘米

35	卷纸	纸边折成三角型，三角边朝上放于卷纸盒内
36	香皂碟	放于洗漱台龙头的右边，离龙头 5 厘米，扇形边朝外，香皂放于皂碟内摆放居中字面朝上
37	浴巾、毛巾	折成三叠，开口对应，摆放居中，毛巾两边与浴巾两边对齐
38	方巾	折成三叠，开口朝里，摆放居中。

二、整理房间

要求整洁，效率高，用品齐全。

脏房、标间：25～30 分钟

套房：35～40 分钟

三、借用物品

客人要求送物品，3 分钟内完成。

四、洗衣服务

早上 9:30 前收出客衣，下午 6:00 之前送回，要求态度好，质量好。

五、开夜床服务

中班小整一间房为 5-8 分钟。

六、楼层灯光调节

过道： 7:00AM —7:00PM 开 B 灯 7:00PM —7:00AM 开 A 灯

楼梯口： 7:00PM —7:00AM 开 7:00AM —7:00PM 关

其他地方做到人走灯熄。

七、各班次员工工作任务

早班每人做 12 间卫生，确保卫生质量；

中班一人三层楼开夜床；

晚班一人要做到每小时巡视一次楼层。

八、铺床

要求员工每做一床 3 分钟内完成。

九、维修房恢复

5 分钟内完成

十、VIP 房

客人外出随时小整。

十一、员工的仪容仪表

服装要求完好、整洁、待客要求主动热情，礼貌周到。

十二、电话服务

电话在三声之内接听，态度要好，准确无差错。

十三、查退房

要求员工速度快、仔细、认真、准确无差错，3 分钟内完成。

十四、领班查空房

要求认真、规范、标准 5 分钟

二、工和纪律

序号	标 准	扣分
1	顶撞上级，不服从工作安排	2
2	工作时间串岗，擅自离岗	2
3	在背后议论他人长短，影响部门团结	2
4	不按规定时间签到、签退、仪容仪表不整	1
5	请假不打请假条，擅自更换班次	2
6	无故不参加部门的培训会议	2
7	交接班不清	2

8	不按规定召开前班后会	2
9	工作安排不合理，导致工作出现失误	3
10	越级上报或越级处理工作当中出现的问题	5
11	利用职权弄虚作假，包庇他人过失，报复他人	10
12	在管人区域声喧哗、争吵	10
13	发表不利的言论造成不良后果	10
14	被上级领导或客人投诉	10

注：每分 10 元，连续扣分 3 次以上的给予当月工资降级处理。

前厅部工作时间检查标准

区域	时间	内容	区域	时间	内容
大堂副理	7:50	接班、阅交班本	商务中心	8:00	阅交班本、做卫生
	8:30	检查各区域员工仪容仪表		9:30	检查机器设备
	9:00	检查大堂卫生、规范物品摆放		11:00	查询火车票、飞机票情况
	13:00	巡查各区域、防止消防隐患		13:30	打印各部文件
	15:50	点到传达会议内容、交待前厅各班组注意的事项		14:30	检查消防隐患
	18:50	调节大堂各处灯光		15:30	写交班本
	20:00	协助前台开房		16:00	中班阅交班本
	23:00	调节大堂各灯光		19:00	做不天内、外部帐目
	2:30	巡查各岗在岗情况和酒店各区域		22:00	做卫生
	6:50	核总台报表		24:00	关电源

总台	8:30	看交班本和预订单	行李房	8:00	阅交班本
	9:30	退房、收房卡、扯水排		9:30	打开水、分报纸
	11:00	在电脑中删除退房客人的资料		11:00	送报纸
	13:00	做总台卫生		13:30	做卫生
	14:30	对进客房间客人的资料数据上传		14:30	检查消防隐患
	15:30	写交班本		15:30	写交班本
	16:00	中班看交班本和订单		16:00	为各部服务
	19:00	开房高峰期		19:00	做卫生
	22:00	对所开房客人资料数据上传		22:00	为各部服务
	24:00	与晚班交班		24:00	关电源
	5:30	做报表、做卫生			

房务中心精细化服务细则

序号	标准	备注
1	电话铃响三声之内，用礼貌、清晰的中英文接听	
2	接听电话做好记录，及时反馈客人的服务要求和有关部门的业务信息（三分钟）	
3	对客人提出的要求，准确、及时通知楼层、跟办到位（三分钟）	
4	接到前台退房通知，督促楼层查房并报前台收银（三分钟）	
5	接到楼层报修，督促工程维修人员二十分钟内解决	
6	借用物品：吹风机、熨斗为 2 小时，其他借用物品客人离店前收回	
7	一次性用品，每周三下午 4：00 计划领取	
8	客衣洗涤服务，早上 9：30 前收出，晚上 6:00 送回	

9	楼层钥匙卡发放时间：7：50AM 4：50AM 11：50PM	
10	酒水，赔偿物品每日凭单到房务中心领取补充	
11	熟记常用电话号码 200 个	

前厅服务：

- 1、饭店收到已离到客人信件应保留半月后再寄回。
- 2、饭店大厅的噪声一般不得超过 70 分贝。
- 3、依据国际饭店管理经验，超额订房的额度一般控制在 5% —15% 。
- 4、总台的理想高度是 120 —130cm ，柜台内侧有工作台，其台面高度为 85cm 。
- 5、若客人未讲清楚房间需要预订几天，通常饭店视为预订一天。
- 6、每天核对散客预订通常要进行三次。
- 7、饭店的客用保管箱供客人免费寄存贵重物品，保管箱的数量一般按饭店客房数的 20% 来配置。
- 8、前厅保持 15℃—25℃比较适宜。
- 9、大堂地面每隔 20 分钟要用大尘拖全面清洁一次。
- 10、大厅内铺有地毯每天要吸尘 3—4 次，每周清洗一次。
- 11、为了不影响客人使用洗手间，清洁工作通常安排在夜间或白天客人较少时进行。
- 12、PA 员工在无碍地带打蜡，每 30 分钟 90—100 平方米。
- 13、每周所有电话必须进行消毒一次。
- 14、门童在 30 秒钟内要提供开车门服务。
- 15、大堂、客人免费休息沙发方位不能少于 15 个座位，大堂的烟缸不能超过 3 个，公共电话筒每天要用三次酒精消毒。

- 16、大堂副理巡视不能少于 5 次，随时掌握大堂动态。
- 17、散客入住手续 3 分钟完成，大型团队入住不能超过 10 分钟，结帐不能超过 3 分钟。
- 18、商务中心转、收发传真在 30 分钟以内要完成，打字错字率不能超过 3%。
- 19、大堂空气不能超过 5 个毫克立方米，二氧化碳不能超过 0.1%，可粒吸收不能超过 0.1 毫克，清风量 200 立方/每小时。
- 20、客人在前厅服务台等接待的时间——客人一旦步入前厅服务台，不管是办理迁入登记下榻还是有事问询，前厅服务台接待人员必须在 60 秒之内问候客人，欢迎客人的到来，否则便是缺乏服务礼节。
- 21、客人办理迁入登记手续的时间——前厅服务台接待人员不仅要热情地为客人办理迁入下榻手续，而且要遵守服务效率时间，即为客人办理下榻迁入手续所用时间限定为 2 分钟。
- 22、客人迁出结账时间——为客人办理迁出结账及其收银手续限定高效率服务时是为 1 分钟。
- 23、电话服务——客人往来饭店之间的电话交际要在电话铃 5 响之内给予回答，接通。

24、总服务台必须有 24 小时的是电话服务。

客房服务：

- 1、叫醒服务时，若房内无人应答，则应在 5 分钟后再叫叫醒一次。
- 2、对卫生间进行喷洒消毒使用浓度为 1% —5% 漂白粉澄清液。
- 3、每个地毯工每天一般负责 5 间客房的地毯洗刷。
- 4、在饭店范围内定期喷杀虫药一次。

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/937152012161010002>