



佛奥酒店房务部培训手册

2006. 08

酒店房务部培训手册

目录

第一章 酒店员工任职一般要求	5
第一节 员工基本素质培训	5
一、员工服务知识	5
二、员工从业能力	6
三、员工从业观念	9
四、员工从业心理	11
第二节 员工优质服务意识培训	13
一、优质服务的含义	13
二、优质服务对酒店的要求	13
三、优质服务的构成	15
四、客人至上的理念	16
附：酒店员工手册	18
一、员工入职培训基本要求	18
二、员工奖惩制度	18
三、员工的基本福利	20
第二章 酒店基本礼仪礼节培训	22
第一节 迎送服务礼仪培训	22
一、接待礼仪	22
二、送客礼仪	23
三、迎送工作中的具体事务	23
第二节 门卫服务礼仪培训	24
一、在岗时	24
二、车辆到店时	24
三、客人进店时	25
四、客人离店时	25
第三节 总台服务礼仪培训	25
一、总服务台工作礼仪	25
二、总服务台问询服务礼仪	28
三、总服务台推销礼仪	29
第四节 电话总机服务礼仪培训	30
一、基本要求	30
二、接听电话的礼仪	30
三、打电话的礼仪	31
四、声音要求	32
五、注意事项	32

第五节 客房服务礼仪培训	33
一、迎客的准备工作礼仪	33
二、客人到店的迎接礼仪	34
三、住客的服务工作礼仪	34
四、离店结束工作礼仪	35
附：酒店员工服务忌语	35
一、服务员应戒的四种忌语	35
二、服务人员服务忌语举例	36
三、服务员与客人沟通的八忌	36
第三章 前厅部管理与服务技能培训	37
第一节 前厅部岗位职责	37
一、前厅经理的素质与职责	37
二、前厅主管的素质与职责	38
三、前厅服务员的素质与职责	39
第二节 前厅管理基础知识培训	42
一、酒店前厅的认识	42
二、酒店前厅的设置原则及标准	44
第三节 前厅服务技能培训	46
一、接待岗位员工服务技能要求	47
二、礼宾岗位员工服务技能要求	48
三、行李岗位员工服务技能要求	49
四、预定岗位员工服务技能要求	50
五、咨询岗位员工服务技能要求	52
六、总机话务岗位员工服务技能要求	54
七、商务中心岗位员工服务技能要求	55
八、总台收银岗位员工服务技能要求	56
附 1 前台接待服务标准	59
附 2 前台办理入住登记、验证服务标准	60
附 3 解决客人需求工作标准	60
附 4 团队预订客房服务标准	61
附 5 接机服务标准	61
附 6 建立客户档案工作标准	61
附 7 电话业务服务标准	62
附 8 前台交接班登记表	62
第四章 管家部管理与服务技能培训	63
第一节 管家部岗位职责认知	63
一、管家部经理岗位职责	63
二、管家部领班岗位职责	63

三、清洁主管岗位职责	63
四、公卫绿化主管岗位职责	64
五、公卫绿化领班岗位职责	64
六、公卫清洁员岗位职责	65
七、洗手间值班员岗位职责	65
八、布草房领班岗位职责	65
九、客衣收发领班岗位职责	65
十、客衣收发员岗位职责	65
十一、工服房领班岗位职责	66
十二、棉织品领班岗位职责	66
十三、质检员岗位职责	66
十四、水洗工岗位职责	66
十五、烘干工岗位职责	67
十六、熨衣工岗位职责	67
十七、干洗员岗位职责	67
第二节 管家服务技能培训	67
一、大堂卫生工作	67
二、大理石地面日常保养	68
三、大理石地面周期保养	69
四、地毯清洁保养	70
五、墙毯抽洗	71
六、沙发、餐椅清洗	71
七、铜器的清洁	71
八、铜器封漆	71
九、玻璃、镜面清洁	71
十、客用洗手间清洁	72
十一、垃圾房岗位工作流程	73
十二、庭园管理工作	73
十三、花房管理工作	75
十四、绿化工作	76
十五、机械剪草工作	78
十六、机械碎枝工作	78
十七、植物修剪整形	78
十八、室外花卉管理工作	79
十九、盘景场管理工作	79
附：公共区域的清洁作业程序	79
一、公共区域清洁维护	79
二、公共场所清洁维护	81

第五章 客房部管理与服务技能培训	85
第一节 客房部岗位职责认知	85
一、客房部各部门工作内容	85
二、客房部主要岗位职责	86
第二节 客房服务质量提升培训	90
一、客房服务内容及操作要求	90
二、提升客房服务质量的途径	92
第三节 客房卫生知识培训	93
一、客房清洁整理的重要性	93
二、客房整理的流程及要求	93
三、客房检查的流程及要求	97
四、客房清洁保养制度制定	99
五、地面清洁保养	100
六、墙面、窗户清洁保养	106
附：客房的整理工作	108
第四节 客房洗涤技能培训	108
一、洗衣房各岗位职责	108
二、洗衣房工作规范	109
三、洗衣房洗衣工作流程	110
四、客衣收发控制及账目处理流程	110
五、客衣破损及寄存工作流程	114
第五节 客房设备管理技能培训	115
一、设备的选择	115
二、设备档案的建立	117
三、设备的保养及更新	118
第六节 客房安全管理技能培训	119
一、客房钥匙的控制	119
二、客房走道安全	120
三、客房内的安全	120
四、火灾处理	121
五、特殊紧急情况的处理	121
附 1 客房部迎送客人服务标准	122
附 2 客房酒水服务标准	123
附 3 洗衣服务标准	123
附 4 客房清扫服务标准	124
附 5 客房部管理检查标准	126

第一章 酒店员工任职一般要求

第一节 员工基本素质培训

培训对象：酒店全体员工。

培训目的：提高酒店全体员工的素质，为客人提供优质服务。

培训要点：员工服务知识、员工从业能力、员工从业观念、员工从业心理。

酒店员工的基本素质包括思想素质、业务素质、心理素质等方面。在日常的酒店工作中，可以将其具体化为丰富的酒店服务知识、随机应变的服务能力和热情周到的服务态度等方面。

一、员工服务知识

酒店服务知识是酒店员工为了更好地提供服务而应当知道的各种与服务有关的信息总和。掌握酒店服务知识是酒店各项工作得以开展的最基础性的东西，只有在了解了丰富知识的基础上，才能顺利地向客人提供优质服务。

（一）了解丰富服务知识的作用

1、增加服务的熟练程度，减少服务中的差错

如果酒店员工能熟练地掌握自己所在岗位的服务知识，就会在为客人的服务中游刃有余，妥帖周到。否则就容易发生差错，引起客人的不满。

2、增加服务的便捷性，提高酒店员工对客人的工作效率

丰富的知识可以使服务随口而至，随手而来，使客人所需要的服务能够及时、熟练地得到准确的提供。而酒店也能因效率的极大提高为更多的客人提供更为周到的服务。

3、减少酒店员工在提供服务中的不确定性

丰富的服务知识可以在很大程度上消除服务中的不确定方面，从而使酒店员工在服务中更有针对性，减少差错率。

4、减少客人对于环境状态了解的不确定性

如果酒店员工能比较熟悉地向客人介绍当地的交通、旅游、饮食等方面的信息，使客人对所处的环境有一个比较清晰的了解，客人对酒店的满意度自然就会增加。

（二）员工服务知识培训内容

1、酒店及酒店所处环境的基本情况

一般而言，当客人对陌生的环境能够很快了解时，客人心理就会产生稳定感。而这种稳定感便来源于酒店员工对相应环境背景知识的掌握。酒店员工必须掌握的环境方面的知识主要有：

（1）酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

（2）酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

（3）酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

（4）酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

（5）酒店的组织结构、各部门的相关职能、下属机构及相关高层管理人员的情况。

（6）酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

2、员工应具备的文化知识

为了服务好客人，使客人产生宾至如归的感觉，酒店员工必须掌握丰富的文化知识，包括历史知识、地理知识、国际知识、语言知识等方面。从而可以使酒店员工在面对不同的客人时能够塑出与客人背景相应的服务角色，与客人进行良好的沟通。酒店员工除了利用业余时间从书本上学习知识外，还可以在平时接待客人中积累；同时酒店也应当进行有针对性的培训。

3、员工岗位职责的培训内容

(1) 本岗位的职能、重要性及其在酒店中所处的位置。

(2) 本岗位的工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

(3) 本岗位的工作流程、工作规定、奖惩措施、安全及国家行政机关对相应行业的管理规定。

(4) 本岗位工作任务所涉及的酒店相关的硬件设施、设备工具的操作、管理，机电等设备、工具的使用，应当知原理、知性能、知用途，即通常所说的“三知”；另外还应当会使用、会简单维修、会日常保养，即“三会”。

(5) 掌握酒店软管理措施如相关票据、账单、表格的填写方法、填写要求和填写规定。

二、员工从业能力

(一) 驾驭自如的语言能力

语言是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。酒店员工的语言能力的运用主要体现在以下几个方面：

1、语气

酒店员工在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

2、语法

语法运用要正确。主要讲的是语句成分的结构搭配准确无误，其主要指句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等。

3、逻辑

逻辑讲的是语句的因果关系、递进关系等方面的正确使用。这是语言表达中一个非常重要的方面，逻辑不清或错误的句子很容易被客人误解。

4、身体语言

身体语言在表达中起着非常重要的作用，在人际交往中，身体语言甚至在某种程度上超过了语言本身的重要性。酒店员工在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，共同构造出让客人感到易于接受和感到满意的表达氛围。

5、表达时机和表达对象

酒店员工应当根据客人需要的服务项目、酒店的地点、客人的身份、客人的心理状态等具体情况采用适当得体的语言进行表达。

(二) 牢牢吸引客人的交际能力

人际交往所产生的魅力是非常强大的，它使客人对酒店员工及酒店产生非常深刻的印象，而良好的交际能力则是酒店员工在服务中实现这些目标的重要基础。

1、酒店员工在与客人的交往中，首先应把客人当作“熟悉的陌生人”

每一位新来的客人尽管对于酒店员工都是陌生的，但在交往时，却要把客人当作已经相处很长时间的老朋友来看待，这样，酒店员工在提供服务时，便会摆脱过于机械的客套和被动的应付状态，使客人感觉到一种比较自然的但又出自真心诚意的礼遇。

2、给客人留下美好的第一印象

第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。而仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。

3、人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒

每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

（三）敏锐的观察能力

观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。酒店员工敏锐的观察能力主要体现在以下方面：

1、善于观察客人身份、外貌

客人是千差万别的，不同年龄、不同性别、不同职业的客人对服务的需求也是不同的。客人在不同的场合、不同的状态下，其需求也是不一样的。

2、善于观察客人语言，从中捕捉客人的服务需求

酒店员工在与客人的交际谈话或客人之间的谈话、客人的自言自语中，往往可以辨别出客人的心理状态、喜好、兴趣及欠满意的地方。

3、善于观察客人的情绪

不适当的亦步亦趋，只会使客人感到心理上的压力。所以，既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。

4、善于观察客人心理状态

客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。

（四）深刻的记忆能力

1、深刻的记忆能力可以产生的作用

（1）使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。

A、提供资信的及时服务

在酒店服务中，客人常常会向酒店员工提出一些如酒店服务项目、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格特点或周边的城市交通、旅游等方面的问题，酒店员工此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累为客人一一解答，使客人能够及时了解自己所需要的各种信息。

B、实体性的延时服务

客人会有一些托付酒店员工办理的事宜，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店员工能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供，不会使客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足。

（2）使酒店员工在提供服务中运用自如，不出差错。

酒店中各部门的服务工作已经形成了比较稳定和成熟的服务程序和服务规范,只有严格地履行这些服务要求,酒店服务工作才会做得完美得体。这就需要酒店员工牢记相对复杂的服务规范,在这个基础上才能谈得上在服务中娴熟自如地运用。

(3) 使酒店的服务资源能够得到最大程度的挖掘利用。

酒店相对复杂的服务设施的分布、特色对于初来乍到的客人来说,是比较陌生的。但作为酒店员工却应当对其中的服务设施了如指掌,在客人需要的时候,酒店员工就可以如数家珍地一一加以介绍,从而使酒店的服务资源能够尽快地为客人所知。

(4) 使客人能够得到个性化的、有针对性的周到服务。

客人是一个异常复杂的群体,他们的喜好、个性特点等是千差万别的,因此酒店对于客人所提供的服务也是因人而异的,这就需要酒店员工对客人的情况有一定程度的了解。当一位再次光临酒店的或第二次消费同一项目的客人到来,酒店员工便可以根据自己的记忆能力迅速地把握客人的特征,从而能够为客人提供更有效、更有针对性的服务。

(5) 使客人能够从员工的细节记忆中感受到自己的重要性和被尊重。

如果一位客人的姓名、籍贯、职业、性格、兴趣爱好、饮食习惯等被酒店员工记住,并在与客人的交往中能够被酒店员工恰当地表现出来,客人将会感到有种受尊重、被重视感,从中感受到自己存在的意义与价值,这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

2、常用的记忆方法

(1) 重复式的强化记忆

记忆是靠多次重复不断强化脑神经细胞的结果,一般来说,重复记忆的次数越多,一样东西就容易被记住。这就要求酒店员工不仅在平时服务中记忆,在休息或待命状态时,也要不断地重复强化。

(2) 理解式的记忆

当一样东西被理解了的时候,记忆就深刻。所以,对那些一时难以记住的复杂事物,可以先弄清楚它是凭什么原理工作,为什么要这样,搞清楚了以后,“骨头”就会很快地被啃下来。

(3) 特征式的记忆

当人们把握了某一事物的特点时,记忆就会比较深刻。例如一位客人的鼻梁比较高,或者像自己认识的某个人,这位客人的其他附属特征就容易被顺带地记住。

(4) 实践中的校错记忆

有一些东西确实并不是一下子就能记住的,而是需要与实践结合起来。通过实际操作几次,再对照服务程序、规范,看有哪些与之不相符合,然后再校正过来,这样的记忆印象就比较深刻。

(五) 灵活机智的应变能力

灵活机智的应变能力,对酒店员工而言,主要表现在突发事件的处理上。遇上突发事件,酒店员工应当做到:

1、迅速了解矛盾产生的原因,客人的动机,并善意地加以疏导。

2、用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决,这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。

3、尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决,使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围,在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务形象。

4、酒店员工应当本着“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，在维护酒店声誉的基础上尽量设身处地为客人着想，而不要过多地想维护自己的面子。因此，在处理突发性事件时，不管过错在自己方还是在客人方，员工均要作适当的让步。

（六）主动热情的营销能力

酒店员工除了完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍酒店的各种服务项目，向客人推销酒店。虽然酒店设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的员工共同来做。

1、酒店员工应当对酒店的各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，让酒店的项目产品得到充分的知悉和销售。

2、酒店员工不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。

3、只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，酒店员工才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。

三、员工从业观念

树立正确的观念对于酒店员工来说是非常重要的，它不仅能有效地防止酒店员工在工作中的消极行为，而且有助于使酒店员工的工作变得更有针对性和更有意义。

（一）树立正确从业观念的重要性

1、它是酒店员工工作时的参照坐标

（1）观念对员工的平时工作起着不可或缺的原则指导作用，它可以使酒店员工在工作中，自己的一言一行随时参照这些观念，判断正误，纠正过失，使员工的言行规范到酒店所需要的轨道上来。

（2）观念是对日常管理中比较复杂的关系处理的便捷化概括总结，是酒店实现员工自我教育、自我管理的重要手段。

2、它使酒店员工与酒店紧密地融合到一起

酒店给每一名员工都规定了详细的工作职责，把整体目标分解到了每一名员工的身上，这就容易使员工自身的微观工作目标与酒店的宏观战略相脱离，对酒店的管理产生不良的影响，而通过树立与酒店生存密切相关的几种稳定的观念有利于每一名员工更加清楚直接地把自身工作的微观目标与酒店紧密地联系到一起，产生非常强的责任意识、集体意识。

（二）树立正确从业观念的内容

1、大局观念

（1）每个员工都要树立牢固的大局观念，时时想着酒店的整体利益，考虑酒店的整体形象，不为图个人一时之快，使酒店受到不应有的损失。

（2）酒店员工应当认识到自己言行对整个酒店的意义，做好了获益就大，做差了酒店就受损，每个员工都是酒店这座大厦的支柱，只有每一个人都充分发挥自己的才干，酒店的经营基础才会异常牢固，酒店的经营才会蒸蒸日上。

2、主人翁观念

（1）要想酒店之所想，把酒店的整体目标当作自己的目标，努力在岗位上履行自己的职责，不仅使酒店整个服务链不在自己的岗位上受到损失，并要使自己的这一环为酒店的整体形象作出突

出的贡献。

(2) 要想客人之所想,把客人所需要的服务及时、完善、高效地提供到位,使客人在酒店受到热情的礼遇和完满的接待,使客人慕名而来,尽兴而去。

(3) 要想酒店客人之所未想,把酒店所可能获得的和可能受到的损失都与自己的利益得失联系起来,在充分履行岗位职责的基础上,把那些酒店所没有想到的,规定所没有涉及的,别人所没有想到的或考虑不周的,客人所没有想到的等等,都要纳入自己的服务范围。

3、商品观念

酒店员工从较深的层次上认清酒店的这种特殊商品的本质有着特殊的意义。

(1) 酒店是一种生产商品、销售商品的行业,所以就要遵守商品生产销售的规律。最重要的就是生产的产品必须符合客人的需求。因此每个酒店员工都要尽自己最大努力生产出符合客人需要的产品,以其中的高价值含量博得客人的满意。

(2) 酒店是一种提供给客人享受的产品,并且客人为这种商品的生产进行了成本上的补偿,酒店员工就要使自己参与提供的这种商品让客人体会到物有所值的感觉。酒店员工如果在提供服务中态度粗鲁,礼节不周,便会使酒店服务产品的价值含量大打折扣,以这种价值含量不高的产品去向客人索取高要求的成本补偿,则是一种不公平的交易行为。

(3) 酒店的产品包括有形和无形两个部分,特别是无形的那部分商品是酒店产品区别于其他行业的一个重要特征,因此酒店员工就要对酒店所提供的无形产品给予特别的重视,意识到自己的一言一行都是构成酒店商品价值、使酒店产品价值升值的重要因素。

(4) 酒店服务是酒店与客人获得双赢的经营过程。酒店员工在为客人服务的过程中通过自己的付出,使劳动得到了增值。客人通过物质与精神上的享受获得了身心上的满足。而酒店与酒店员工所获得的则不仅是成本上的补偿和经济上的收益,即有形的收益;酒店通过这种商品交换过程还获得了另外一种特殊的无形收益,酒店优质产品的提供使自己在社会中声名远播,这是一种高价值的无形资产。酒店的这种无形收益是更重要、更长远的。而作为酒店员工,则从客人的满意评价中获得成就感,这是简单的经济收获所无法替代的。

4、市场观念

树立市场观念要求酒店员工要做到:

(1) 对市场需求进行细分

来酒店的每一位客人的需要都不一样,这样便使市场呈现出多样性和复杂性,这就需要酒店对市场进行细分,对不同需要的客人提供相应的服务。

(2) 准确把握市场周期变化规律

如果酒店不能根据市场的变化及时地推出适合市场的服务,就容易被市场所淘汰。酒店要使自己适合于市场,就要在设备的使用价值、服务的使用价值及食品饮料的使用价值这三个方面下功夫,根据市场的周期和产品的变化规律,及时地对酒店的某些服务和管理作必要的调整更新。

(3) 重视市场心理,及时推陈出新

不断发展成熟的酒店业对酒店的经营管理提出了越来越高的要求,如果酒店一味按照常规进行管理,不突破旧观念的束缚,不及时掌握客人的心理,酒店同样无法适应市场。

酒店根据市场规律对酒店实施管理,事实上就对每一名员工提出了更高、更严格的要求,酒店员工如果没有强烈的市场意识,没有适应市场变化所需要的个人从业素质,那么酒店员工就赶不上

市场的节拍，从而被市场所淘汰。轻则到处出错，给客人留下不好印象；重则影响整个酒店的声誉，给酒店的改革造成阻力。

5、质量观念

酒店员工树立质量观念，首先应当对酒店产品的质量有一个全面而深刻的认识。

（1）酒店产品质量构成的特殊性

工业产品的质量重在产品实物本身，以及围绕产品所衍生出来的售前和售后服务的质量。而酒店产品却不一样，它既包括实物产品部分的质量，又包括酒店设备设施的质量，安全保卫的质量，以及酒店员工服务水平的质量。在这所有的质量中，酒店员工服务水平的质量又是最为重要的，它最终表现为客人享受酒店提供的服务后所感受到的舒适度与满意度。

（2）酒店产品质量的整体性

整体性是指一个人的过错会使全体员工的劳动付之东流。因为酒店产品的生产和消费是及时性的，它与工业产品有很大的区别，酒店产品质量是由一次次服务质量综合构成的，每一次服务的质量使用都是一次性的，不像其他产品一样可以更换返修，即其质量具有不可补偿性，并随着时间的延续，付出的补偿成本成倍翻升。

6、效益观念

酒店员工树立效益观念，应当注意到以下几个方面：

（1）酒店应当通过市场的不断扩大和客人的不断增多，最大限度地摊薄成本，使成本得到及时补偿。

（2）通过酒店员工劳动效率的提高使效益增加。

酒店员工如果能高效率地开展工作，就会为客人提供更多的服务，使员工始终保持高昂的士气，直接或间接地使酒店的效益得到增加。

（3）酒店员工应当通过成本的节省来增加酒店的效益

成本是易变的，花出去就是成本，省下来就是效益。当然，节约控制的前提是不影响酒店服务的质量。

（4）酒店要处理好长期效益与短期效益的关系。

在一线直接面对客人的酒店员工都会从客人的数量中直接感觉到酒店的效益，这是直接的效益、可见的效益，但与此同时，还有一种效益是短期内所看不到的、间接的、长远的效益。这种效益来源于两个方面，一是酒店员工令客人感到满意的服务，这种周到的服务既产生了直接的效益，也产生着间接的效益，它使酒店在客人心目中留下了非常良好的印象，为酒店长远的效益打下了良好的基础。另外一种长远效益则产生于酒店所开展的营销推广活动，酒店为了获得持续的发展，不断占有、巩固和稳定市场，便通过公关部门开展大量的工作，可是这一劳动的消耗并不像单纯的酒店一线工作那样能产生直接的效益，它所发挥的作用最终要在一段时间后通过一线员工的努力才能体现出来。这些长远的潜在的效益对酒店来讲是更为重要的，酒店员工确立效益观念就应当将两者很好地结合到一起，使酒店的效益获得持续发展的动力。

四、员工从业心理

酒店行业有着区别于其他行业的特殊性，如果没有好的心态来面对酒店服务这一行业，那么就无法做好酒店服务工作。

（一）酒店行业的特点

1、酒店是无选择地必须热情地为他人提供服务的行业

酒店服务是来者不拒，一视同仁，没有也不能有选择性，还要满腔热忱地为客人提供周到的服务，不能使客人产生丝毫的不满。

2、酒店是提供全方位服务的行业

酒店所提供的服务相当齐全，饮食、住宿、购物、娱乐等服务一应俱全，简直就是一个小社会，客人足不出户，便可以在衣食住行等方面得到满足。在酒店提供的服务项目中，又以“住”最为重要，这也是酒店与其他服务行业的显著区别。

3、酒店是没有任何权力的服务行业

酒店作为有组织的服务提供方来说，虽然相对于单个的客人来说，也是处于强势地位的，但酒店与行政机关的那种服务是完全不一样的。

4、酒店是与人近距离打交道的行业

(1) 酒店是与人进行接触的行业，而与人接触就决定了酒店服务的复杂性。它与其他同样与人接触的工作是不一样的，军队中是一切服从命令听指挥，而在酒店的服务与被服务方中，则以被服务方一客人为尊，客人就是上帝。

(2) 酒店员工与人接触的方式与其他行业是不一样的。酒店员工与人接触的方式主要是自己所提供的服务，包括亲切的语言、和蔼可亲的神态、快捷的服务等。

(二) 员工应当具备的从业心理

1、态度

态度是酒店员工从业心理中一个重要的组成部分，是否能树立正确的从业态度，决定着酒店员工从业中的努力程度、待人接物的情绪等等，这要从以下两方面进行阐述：

(1) 有的员工认为酒店是专门给人赔笑脸的行业，地位低下，工作起来没干劲，这是一种非常消极的从业态度。酒店员工确实应当对客人笑脸相迎，这是酒店的服务业性质所决定的，也是人与人之间起码的表达尊重的方式。但对客人笑脸相迎并不意味着酒店员工就低人一等，而是让客人在酒店有一种宾至如归的感觉，让客人感觉到酒店对他的欢迎，态度的友好与热忱。

(2) 有些酒店员工对客人不是采取一视同仁的态度，而是因人而异，对贵客热情备至，对一般客人则冷脸相迎。客人之间彼此不论背景、地位、经济状况、国籍、外观衣着，在人格上都是平等的，如果酒店员工在服务中厚此薄彼，那么受到轻慢的客人必然会对酒店留下不好的印象，使酒店的发展受到损失。

2、意志

意志是一个人在面对事物时所表现出来的克服困难、达成目标的决心，这是一种非常成熟的从业心理状态，酒店员工意志的培养主要表现在以下几个方面：

(1) 恒心。酒店员工虽然每天所面临的客人不一样，但所从事的工作具有相当的重复性。如果没有足够的恒心作支持，就会容易畏难而退，对客人的服务工作就无法很好地开展。

(2) 耐心。当客人产生误会时，要耐心地向客人予以解释，直到客人理解为止；当客人所询问的事情没有听明白时，酒店员工要耐心地将事情说清楚，直到客人得到满意的答复为止。

(3) 自律。自律就是将工作要求内化为自己的言行举止。所谓内化，强调的是在无须外来监督管理的前提下，充分地发挥自己的主观能动性，自觉、自主地将工作做得井井有条。

(4) 自控。每个酒店员工都有自己的情感、尊严和正当权利，在酒店服务工作中，经常会碰

到客人与员工之间发生的误会，有时候原因可能出现在客人身上。这时酒店员工产生的情绪，采取一定的行为，纯粹地来看可能是合理的。但这一关系所涉及的双方也不是纯粹的人与人的关系，而是员工与客人、服务与被服务、拥有权利者和承担义务者的关系，因此这类矛盾的处理方式、处理主导思想就要强调酒店员工的自控意识。

3、情感

情感是一个人对所从事的工作以及与工作相关人、事的喜欢、爱好、厌恶等积极或消极的情绪。情感是坚定意志的基础，是紧紧联系员工与酒店的纽带，是促使员工忘我地投入工作的催化剂，这主要表现在以下两方面：

(1) 作为一名酒店员工，首先应当充分地认识到酒店服务业的光荣、高尚。

(2) 酒店员工应当热爱自己的同事，处理好与上、下级的关系。拥有良好的与同事和上、下级的关系，有助于自己在工作中时时保持愉快、健康的心态，如果员工之间因为关系不和谐，则会影响对客人的整体服务，给客人留下不好的印象。

第二节 员工优质服务意识培训

培训对象：酒店全体员工

培训目的：员工优质服务意识培训、员工优质服务意识培训

培训要点：优质服务的构成、优质服务对酒店的更高要求、客人至上理念

一、优质服务的含义

“优质服务”的含义，不同的人有不同的理解，但有一点是共同的，即优质服务含有超出常规的和一般性的服务内容和服务满足。一般理解是“规范服务+超常服务=优质服务”，即优质服务是在规范服务的基础上有超乎常规的表现。规范化的服务可以使客人无法感到不满意，而超常服务则是在完成规范服务的基础上，使自己的服务效率更高，或者增加一些规范服务中所没有涉及到的、根据特定情况所额外提供的服务内容。

二、优质服务对酒店的要求

(一) 优质服务对酒店所提出的特别要求

1、优质服务对酒店员工的素质及管理提出了更高的要求

优质服务是全方位的，对酒店的要求也就涉及到方方面面。其中重要的两条就是酒店员工的素质和酒店的管理，它要求酒店员工所具备的种种素质足以达到酒店优质服务所提出的高要求，而对于酒店管理者来说，则需要具备高超的管理能力，能够经常拿出富有创意的策划，紧密把握酒店市场竞争的每一点动向，细微地掌握客人需求的最新变化，同时能够通过强有力的组织措施、组织手段将优质服务的高要求彻底地贯彻下去。

2、优质服务特别强调服务质量的整体性

酒店的优质服务是一个系统概念，可以说，它所构成的链条是非常薄弱的，比起一般的服务，优质服务显得更为脆弱。因为客人入住酒店时，对优质服务的期望非常高，看待任何事情总是带着挑剔的眼光。而酒店在某些事情上提供优质服务容易，但最难的是不能保证服务链条上所有的环节都保持高度的质量一致性。

3、优质服务特别强调前后服务质量的高度一致性

提供优质服务的酒店不但强调一次服务中的优质,而且还特别强调不同层次服务前后质量的一致性。因为对于已经打出名声的提供优质服务的酒店来说,客人中常客和慕名客的比例占了很大一部分。他们或者对酒店的优质服务已经非常熟悉,或者对酒店的优质服务形象有着非常多的了解。优质服务的易扩散性特别强调酒店形象的整体维护,这里包括两个方面,一是优点的扩散,另外一个缺点是缺点的扩散,对于能做到优质服务的酒店来说,这两种扩散的速度都是非常快的,因此酒店就要善于利用优点扩散,防止缺点扩散。

(二) 必须满足客人对优质服务的心理需求

1、舒适畅快

客人进入酒店,第一印象和第一要求就是舒适畅快,它是决定客人对酒店服务是否感到优质的决定性评价标准,如果酒店给客人留下的印象是狭窄压抑、沉闷乏味,那么,即使酒店员工表现再出色,也难使客人对酒店服务留下优质的印象,这主要表现在以下方面:

(1) 宏观环境

A、地理位置上既要考虑到交通的方便,又要兼顾酒店所处环境的安静。

B、酒店建筑要与周围的建筑环境相协调,视野开阔,酒店的外观形象设计要新颖别致、风格独具,整个建筑要气派典雅富有艺术魅力。

C、酒店的各个建筑都要给客人留下相应的空间感受,不能给人以局促、狭窄、气闷的感觉。

D、酒店的内部装修要气派美观,造型新颖,富有情趣,整家酒店的内部色调要和谐典雅,品位独具。

(2) 微观环境

A、视觉上要求采光良好,室内宽敞,外部视野开阔,物品摆放整齐,布局合理,硬件设备清洁卫生,电视画面清楚。

B、视觉上要求音响设备声音和谐悦耳,冰箱、空调、电话、电梯等设施运行状态良好。

C、味觉上要求酒店所提供的食品色香味俱佳,盛放食品的器物美观别致,用餐环境卫生舒适,总体上能够引起客人良好的味觉享受。

(3) 流动环境

酒店员工着装整齐统一,美观大方,别具特色,服装颜色与环境相协调,面料质量好;言谈举止大方得体,彬彬有理,处处体现出对客人的礼貌。

2、方便快捷

酒店的服务内容、服务项目、服务设施都能充分考虑到大部分客人的要求,使客人基本上不用出酒店就能使自己的大部分要求得到满足,并且这些要求能够按照客人的吩咐不打折扣、快速准时高效优质地完成。

3、物美价宜

酒店应当注意到客人对酒店服务和价格之间的心理接受状态。一方面,要保证酒店的服务质量;另一方面,要确保酒店所制定的各项服务价格与所提供的服务质量、服务档次相宜,只有这样,客人人才会感到酒店服务的正规、管理的严格,感到在酒店消费的称心如意,为酒店树立良好的形象。

4、谦让照顾

酒店员工在提供服务的过程中,难免会与客人产生矛盾,这些矛盾的起因或来自酒店员工,或

来自客人。酒店员工应尽力满足客人的要求，态度和蔼，语言礼貌，语气温和，方式诚恳，尽量把不良的影响控制到最低的程度。

5、安全卫生

酒店应当采取相应的措施保证客人的隐私权、人身不受到伤害，人格、荣誉、自尊、精神不受到挫伤，生命、健康不受到威胁，使客人时时体验到安全感。

三、优质服务的构成

（一）服务环境幽雅

环境的幽雅是使客人心情愉悦、轻松的重要途径，也是酒店区别于其他场所的一个重要标志。

（二）服务设施完善

优质服务的实现，一个重要的硬件指标就是服务设施的完善。这既是优质服务实现的基础，也是优质服务实现的前提条件。因此酒店应当通过平时严谨、认真、及时地维修、保养、管理使酒店所有设施保持在良好运行状态。

（三）服务项目齐全

酒店应当根据客人的需要，设置尽可能齐全的服务项目，使客人足不出酒店就能使大部分需求得到满足。酒店除了设置基本的服务项目外，还可以开辟一些有针对性的特殊服务。这些有针对性的服务项目，有的本身就是一种优质服务，同时，它们也为酒店的优质服务奠定了良好的基础。

（四）服务效率快捷

1、前厅

（1）不管是客人前来登记入住还是向酒店进行咨询，一旦客人步入酒店前厅服务台，酒店员工就必须在 10 秒钟内对客人进行问候，表示酒店对客人的欢迎。

（2）当客人前来办理入住登记手续时，酒店员工应当予以热情的接待，同时还要限定服务时间，要求快速就能为客人办完入住手续。

（3）当客人办理结账及收款事宜时，酒店员工应当以高效率完成。

（4）酒店员工应当在电话铃响三声时，便将电话接接通，同时总台必须提供 24 小时的电话服务。

2、客房

（1）当客人临时提出加床、增添浴巾的服务时，酒店员工必须在服务需求发出 10 分钟内将客人所需的物品送入客房内。

（2）客房部员工整理床铺要达到舒适、方便、整洁、安全等标准，同时必须将整理一间客房的服务时间限制在 25~30 分钟之内。

3、餐厅

（1）餐厅服务员必须在客人进入餐厅落坐以后 2 分钟之内迎接客人，送上菜谱，等候客人点菜。

（2）从客人点完菜到第一道菜送到餐桌，早餐必须限定在 10 分钟之内，中餐、晚餐则须限制在 15 分钟内。

（3）客人就餐离席后，餐厅员工迅速将餐桌收拾完毕，并在清桌后完成重新摆台，全部时间不得超过 4 分钟。

（4）客人在客房内进行电话点餐，餐厅员工要在电话订餐完毕后一定时间内将客人所需点菜

及时服务到位，早餐送达间隔时间为 25 分钟，午餐送达间隔时间为 30 分钟，晚餐送达间隔时间为 35 分钟。

4、大堂酒吧或酒廊

(1) 酒店员工要在客人落座后 30 秒之内前往迎候客人，为客人提供服务。

(2) 在客人点好所需要的酒水后，酒店员工一般要在 3 分钟之内将酒水送到客人桌上；如果出现营业高峰，员工也应当 5 分钟之内完成服务。

(3) 当客人用完酒水后，酒店员工要迅速完成清桌工作，准备迎接新的客人，完成这些工作必须在 2 分钟以内。

5、工程维修

(1) 工程维修人员要在客人打电话通知前厅或总机后 5 分钟之内，赶到客人所住的客房，询问情况，展开维修服务。

(2) 当餐厅、会议厅等公共场所向工程维修人员发出维修通知后，维修员工要在 15 分钟之内到达需要维修的地点，及时展开维修工作。

(3) 当客人需要使用酒店多功能厅召开大小型研讨会或进行贸易洽谈时，酒店工程人员应在会议开始一小时之前完成全部布置工作，确保多功能厅或会议厅的音响、灯光正常运作。

(五) 安全保障可靠

酒店是为客人出行时提供方便的场所，同时也是提供消费和享受的场所，酒店与客人这一合约关系完成的一个基本前提便是客人的安全能够得到保证。

(六) 仪态优雅端庄

仪态是酒店优质服务的一个重要方面，它贯穿于酒店整个服务的过程，这主要表现在以下方面。

1、酒店员工在外表上注意着装和发型，外表形象要显得不落俗套，大方得体，端庄典雅。

2、在表情上要求酒店员工热情真诚，和蔼可亲，对客人不卑不亢，不能机械刻板地对待客人，要对客人发出源自于内心的微笑。

3、在语言上要求语气和谐委婉、谦虚、细腻有致，语调温和，表达富有艺术性。

4、在动作上要求大方得体，轻松自如，举止优雅，动作幅度适宜，杜绝那些让客人反感的小动作和不良姿势，始终体现良好的精神状态和服务礼仪。

四、客人至上的理念

(一) 客人与酒店员工的关系

客人与酒店、酒店员工之间的关系，由于各自在社会与经济中的角色特征，客人与酒店就存在着丰富的多元关系，这些关系也从不同的角度丰富地阐释了酒店对客人应当承担的责任。

1、选择与被选择关系

现代酒店市场竞争非常激烈，对于客人来说，选择机会非常多。客人选择酒店都不是盲目随意的，而是有着自己的选择标准。如酒店的地理位置的适宜与否，酒店员工的服务态度，酒店所提供的服务有无特别之处等等。

2、客人与主人关系

相对于客人来说，酒店就是主人，但酒店这个概念是非常抽象的，酒店的建筑物不可能被视为主人；酒店经营者、管理者虽然是酒店的法人代表、实际的投资者和最高的决策者，但在酒店服务中，他们一般并不直接出面，而只是负责一些重大事件的决策和处理工作。因此，在实际工作中客

人便会把在酒店为他们提供服务的员工视为酒店的当然主人。

3、服务与被服务关系

客人到酒店所要购买的是酒店的服务产品，他不仅为得到这一服务产品对酒店进行了成本补偿，而且还为酒店利润的获得奠定了基础。酒店作为对客人的回报的唯一途径就是为客人提供优质价宜的服务产品。客人购买酒店的服务产品就是为了在酒店获得需求的满足，并且这种满足是高要求的，客人需要的是高素质、专业化、规范化的服务。而这种服务是通过酒店员工提供的，一般无须客人自己动手。这种服务是人与人的接触，客人在得到服务时要得到精神上的舒畅满足，通过服务感到自己是酒店最为重要、最受欢迎的客人。

4、朋友关系

客人在入住酒店的过程中，酒店与客人双方通过相互间的理解与合作，一段时间的相处，很容易在彼此之间留下较为深刻的印象，容易结下友谊。客人不仅是酒店的消费者，也是酒店的朋友，酒店的新、老朋友多了，酒店的经营就有了非常坚实的基础。

（二）对待客人的意识

1、客人就是上帝

客人就是上帝其含义是客人在酒店中享有至高无上的地位。时代在变，“上帝”的需求也在不断变化，“上帝”对酒店的左右力量也变得越来越强大。酒店只有在对“上帝”进行深入调查研究的基础上，深深把握客人的需求规律，并辅之以独到的营销策略，才能吸引“上帝”，得到让“上帝”满意的机会。

2、客人永远是对的

在酒店服务中强调“客人永远是对的”，强调的是当客人对酒店的服务方式、服务内容发生误会或对酒店员工服务提出意见时，酒店员工首先站在客人的立场上看问题，从理解客人、尽量让客人满意的角度来解决问题。另外，强调客人总是对的，主要是指酒店员工处理问题的态度要委婉，富有艺术性，当错误确实是在客人一方，或客人确实是对酒店员工的服务发生了误会时，酒店员工应当通过巧妙的处理，使客人的自尊心得到维护，特别是有其他客人在场时则更要如此，不能让其他客人觉得某一位客人判断力有误或是非不明。当然，如果客人出现严重越轨或违法行为，这一原则就不能适用了。

（三）服务客人方程式

在酒店服务中，有几个简单的方程式能够帮助员工理解自己所处地位和对待客人态度的重要性。酒店员工应当认识到自己在酒店所扮演的重要角色，而不能把自己当作简单的一个普通的员工。

1、每个员工的良好形象=酒店整体良好形象，即 $1=100$

这一方程式所表示的是，酒店的任何一个员工都是酒店形象的代表，酒店员工对待客人的一言一行都代表着酒店的管理水平、全体酒店员工的素质、酒店的整体服务水平。

2、酒店整体良好形象-一个员工的恶劣表现，即 $100-1=0$

这一方程式的含义是酒店的服务形象是由一个个员工共同来决定的，即使其他员工表现出色，但只要其中任何一个员工表现恶劣都会使酒店形象受到严重损失。

3、客人满意=各个服务员工表现的乘积

在这一方程式中，酒店员工表现出色，服务优质，其得分为100，表现恶劣，态度极差，得分则为零。酒店的形象并不是每个员工的表现简单相加的结果，而是一个乘积。

培训练习 1

酒店服务人员不能只是将服务简单化，而且应将服务做到更深的层次——优质服务，让客人感到满足基本要求的同时，还要让其感到高兴和愉快。

附：

酒店员工手册

一、员工入职培训基本要求

- （一）新员工在上岗之前应对酒店全面了解，熟悉酒店的规章制度，树立基本的服务意识。
- （二）培训期间需要打卡，不得漏打或者代打。
- （三）进出酒店要走员工通道，使用员工电梯，不准使用客用设施，不准在任何一个非岗服务区域内出现。

（四）在培训教室内不准吸烟、进食，也不得大声喧哗、吵闹。

（五）服装整洁、大方。

（六）参加培训的员工需认真做好笔记。

（七）在培训结束时将进行考核，考核通过者方可进入工作岗位。

（八）若在培训期间严重违反规定者，酒店将不予录用。

二、员工奖惩制度

（一）员工奖励

1、奖励形式

酒店通报、大会表扬、授予称号、颁发奖品与奖金、晋升工资或职务。

2、奖励行为

- （1）拾金不昧，为酒店赢得声誉。
- （2）维护酒店正常秩序，揭发、检举坏人坏事。
- （3）工作中坚持原则，秉公办事，廉洁奉公。
- （4）积极参加培训并获得优异成绩。
- （5）全年出满勤，安全无事故，表现良好。
- （6）为客人提供优质服务，工作积极、认真负责，受到客人表扬。
- （7）发现事故苗头，及时汇报，防止重大事件发生。
- （8）严格控制开支，节约费用，成绩显著。
- （9）在技术革新、设备改造方面作出贡献。
- （10）为酒店的发展和服务质量的提升提出合理化的建议，并经实施有显著成效。
- （11）为保护和抢救国家、酒店、客人财产及生命安全奋不顾身。
- （12）在技术考核方面成绩特别优秀。
- （13）努力拓展业务，使酒店取得较好经济效益。
- （14）在其它方面有突出贡献。

（二）员工纪律处分

1、口头警告

- （1）进出酒店拒绝保安部员工的检查。
- （2）上下班不打卡或委托他人打卡、代替他人打卡。

- (3) 上班不佩戴名牌工卡。
- (4) 上班时仪容仪表不整，如歪带名牌工卡、头发不整、手插口袋、倚靠墙壁、佩戴除婚戒之外饰物、浓妆艳抹、穿拖鞋上班等。
- (5) 上班迟到、早退。
- (6) 不按指定的员工通道出入。
- (7) 上班时打私人电话或私自会客。
- (8) 上岗前或下班后无故在酒店内逗留。
- (9) 公共区域逗留串岗，使用客人设施。
- (10) 与客人交谈有不礼貌的行为举止。如在客人面前梳头、打呵欠、伸懒腰、吹口哨、剪指甲等。
- (11) 上班时间吃零食、看报纸、聊天等。
- (12) 下班时间私自穿制服在酒店内消费。
- (13) 随时吐痰，乱扔果皮、纸屑、烟头等杂物。
- (14) 在客用场所内粗言秽语、高声喧哗、争吵或嬉笑唱歌。
- (15) 工作时服务效率差，工作粗心。
- (16) 在非吸烟区吸烟。

2、书面警告

- (1) 一个月内迟到、早退三次。
- (2) 工作不认真，纪律松懈，工作时间听、做与工作无关的事情。
- (3) 对上级有不礼貌言行举止。
- (4) 不服从上级的合法、合理命令。
- (5) 与客人发生争执或对客人不礼貌。
- (6) 工作疏忽使酒店财产受到损失。
- (7) 擅自动用客人使用的物品或器具。
- (8) 擅自翻动客人物品。
- (9) 出示假病假条。
- (10) 未经部门经理同意擅自调班、调休。
- (11) 严重违反酒店员工餐厅或宿舍管理条例。
- (12) 非工作需要，未经同意进入客房。
- (13) 擅离岗位。
- (14) 当班时打瞌睡。
- (15) 泄露酒店机密。
- (16) 工作时间喝酒或酒后上班。
- (17) 对可能发生的事情不汇报或隐瞒。
- (18) 违反酒店的安全条例与安全管理制度。
- (19) 将客人、同事财物遗失、破坏，却没有及时上报，对调查提供假信息。
- (20) 未经批准在自己的更衣柜内存放酒店、客人或其它员工财物。

3、严重警告

- (1) 一个月内连续旷工三天。
- (2) 在酒店内挑拨打架事件。
- (3) 未经许可擅自使用酒店长途电话、传真机、复印机和电脑等。
- (4) 未经许可擅自将酒店财产移到别处。
- (5) 拒不接受上级或有关部门的调查。
- (6) 损坏客人与酒店财产。
- (7) 对聚众赌博或其它违法行为知情不报，不规劝，互相包庇。
- (8) 管理不善，造成酒店严重损失。
- (9) 违反安全防火规章，造成事故隐患。
- (10) 利用公职谋私利。
- (11) 私自经商，倒买倒卖。
- (12) 向客人索取财物、小费等。
- (13) 偷钱、伪造单据、与客人串谋损害酒店利益。
- (14) 传播、收看黄色淫秽书刊、录像等黄色物品。
- (15) 酗酒、赌博。

4、开除或辞退

- (1) 当班时间在酒店内饮酒。
- (2) 在酒店内销售私人物品。
- (3) 服务态度恶劣，受到客人书面投诉并经调查属实。
- (4) 偷窃财物，未构成犯罪的。
- (5) 私换外币。
- (6) 涂改、假造单据、酒店公文，搬弄是非，诽谤他人，影响团结。
- (7) 在酒店范围内打架斗殴。
- (8) 蓄意破坏酒店设备设施。
- (9) 未经批准，私自兼职。
- (10) 不按规定保管或使用剧毒、易燃、易爆物品。
- (11) 玩忽职守，违章操作给酒店造成经济损失和责任事故。
- (12) 因管理指挥不当，造成客人对酒店服务质量问题进行投诉并经调查属实。
- (13) 在酒店内外有损害酒店形象的言行举止。
- (14) 丢失酒店重要钥匙、印章、单据。
- (15) 明知险情却不及时报告，或接到命令后未及时执行。
- (16) 经常违反酒店规定，屡教不改者。
- (17) 触犯《治安管理条例》及国家任何法律。

备注：口头警告一次扣 50 元，书面警告一次扣 100 元，严重警告扣 200 元。

以上提及的种种行为仅举例，过失行为不局限于以上所列的范围。

三、员工的基本福利

(一) 医疗制度

- 1、员工当班时间因病需要就诊，应先向其直接上司汇报，并征求上司同意后方可到医务室就

诊。

2、员工就诊时应配合医生，不得与酒店医务室医生发生冲突，或与医生纠缠，以要求医生索取病假条或要求外出就诊。

3、员工当班时间因病外出就诊，必须有酒店医务室的证明方可，否则部门不得擅自作主让员工外出就诊。

4、经医务室诊断需要外出就诊的，需到酒店指定的医院就诊；否则，酒店不予报销相关费用。外出就诊后，需及时将相关的证明交回医务室予以确认。

5、员工外出就诊或急诊，应在当日上班前通知部门主管并征得其同意，无论病休时间长短，均需于每天回酒店复诊，并将相关的病历证明交医务室予以确认。若有特殊原因者，也可请同事或亲朋好友及时向酒店请假。

6、所有已确认的病假证明，由部门在月底同考勤表一起送交人力资源部。

7、员工外诊，如病情经医务室诊断无需住院时，其医疗费自理。

8、员工由工作造成的工伤医疗费将由酒店依国家相关规定全额报销。

9、经医务室诊断需要外出就诊的，需到指定的医院治疗，否则所有医疗费自理。

10、住院仅限酒店医务室指定的医院，住院时只能住普通病房，住院治疗病情稳定后，医院方认可可以离院的，应立即出院；否则自医院通知之日起，所发生的医疗费不给予报销。

11、酒店员工一年内的限额报销医疗费用为 3000 元，超出部分自理，每年的限额不能累积。

（二）假期制度

1、法定假期

酒店每位员工可享受国家规定的一年十天法定假期：元旦 1 天、春节 3 天、国际劳动节 3 天、国庆节 3 天。

2、婚假

（1）符合国家规定婚姻法的，在酒店服务满 1 年的员工，婚假为 3 天，晚婚者，另增加 3 天晚婚假，共计 6 天。

（2）员工的婚假需要在领取结婚证之日起半年内申请，经本部门主管批准后，书面向总经办提出申请，批准后方可休假，半年后申请无效。

3、丧假

丧假为 3 天，申请条件为申请者直系亲属去世，即配偶、子女、父母、配偶父母、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。

4、产假

符合国家规定且在酒店工作满 1 年的女员工可享受 90 天的产假，晚育者（年龄在 24 周岁以上者）增加 15 天，男性陪产假 10 天（晚育者增加 15 天），休产假期间只能领取每月基本工资部分。

5、工伤假

员工工伤假期享受全薪待遇。但员工的工伤需经酒店及指定医院的确认。

6、年休假

根据酒店不同级别的员工可享受不同时间长短的年假，每工作满 1-5 年，经理级以下员工（不含经理）以下的人员可享受 1 年 3 天年休假，经理级以上员工（含经理）可享受 1 年 5 天年休假；每工作满 5-10 年，经理级以下员工（不含经理）以下的人员可享受 1 年 6 天年休假，经理级以上员工（含

经理)可享受1年10天年假;每工作满10年以上,经理级以下员工(不含经理)以下的人员可享受1年9天年假,经理级以上员工(含经理)可享受1年15天年假。

员工休年假期间,如遇法定假日的,不可增加在年假内。年假应尽可能一次休完,这要视酒店的营业状况来决定。

申请年假必须提前15天,经所属部门与人力资源部门审核后方可有效。同时年假不可以累积。不经总经办批准而未按规定休假的,视为其自动放弃休年假的权益。

7、病假

(1) 试用期内员工不享受带薪病假,月病假超过3天的,按试用不合格作劝退处理。

(2) 试用期满的员工每月可享受2天带薪病假,但不可累积。

8、事假

(1) 员工没有特殊理由不得申请休事假。

(2) 员工确有特殊原因需要休事假的,需提前一天填写“事假申请单”,向所属部门经理申请,3天以内由所属部门审批,3天以上5天以内由所属部门与人力资源部共同审核批准,5天以上需经总经理批准。

(3) 休事假期间,扣除休假期间工资。

要点回顾

本章着重介绍了酒店员工基本素质及优质服务意识培训的相关知识,为酒店的培训确立了目标。让酒店员工明确自身要求,不断提升自身素质。

自我测试

1. 您认为酒店员工素质培训不定期缺少内容吗?
2. 应通过什么方式帮助员工树立“顾客至上”的理念?
3. 优质服务应包括哪些内容?

第二章 酒店基本礼仪礼节培训

第一节 迎送服务礼仪培训

培训对象:酒店负责迎送接待服务的员工

培训目的:掌握迎送接待的礼仪及技巧,为客人提供优质的迎送服务

培训要点:接待礼仪、送客礼仪

一、接待礼仪

(一) 接站礼仪

1、掌握抵达时间

迎送人员必须准确掌握客人乘坐的飞机、火车、船舶抵达的时间,如有变化,应及时通知。

2、注意接站时的礼仪

对提前预订远道而来的客人,应主动到车站、码头、机场迎接。一般要在班机、火车、轮船到达前15分钟赶到,这样会让经过长途跋涉到达目的地的客人不会因等待而产生不快。

3、服饰要求

在接待不同国别客人时，应考虑到他们所能接受的服饰颜色的习惯。接待人员应熟悉各国人员对颜色的喜好。

（二）到店时的接待礼仪

1、欢迎问候

接待人员要笑脸相迎，先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序欢迎问候。

2、发放分房卡

及时将分房卡交给客人，为客人打开电梯门，用手势请客人进入电梯，对行动不方便的客人主动携扶入电梯。

3、列队欢迎

对重要客人或团队到达时，要组织服务员列队到门口欢迎。服装要求整洁，精神要饱满，客人到达时，要鼓掌，必要时总经理和有关领导要出面迎接。在客人没有全部进店或车辆未全部开走前不得解散队伍。

二、送客礼仪

（一）规格

送别规格与接待的规格大体相当，只有主宾先后顺序正好与迎宾相反，迎宾是迎客人员在前，客人在后；送客是客人在前，迎客人员在后。

（二）注意事项

对于酒店来说，送客礼仪应注意以下几点：

1、准备好结账

及时准备做好客人离店前的结账，包括核对小酒吧饮料使用情况等，切不可在客人离开后，再赶上前去要求客人补“漏账”。

2、行李准备好

侍者或服务员应将客人的行李或稍重物品送到门口。

3、开车门

酒店员工要帮客人拉开车门，开车门时右手悬搁置车门顶端，按先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序或主随客便自行上车。

（三）告别

送走客人应向客人道别，祝福旅途愉快，目送客人离去，以示尊重。

（四）送车

如要陪送到车站、机场、码头等，车船开动时要挥手致意，等开远了后才能够离开。

三、迎送工作中的具体事务

（一）事前准备

迎送身份高的客人，事先在机场、车站、码头安排贵宾休息室，准备饮料。派人到机场等候客人，代替办理相关手续和提取行李。到达酒店后播放高雅的音乐，以消除客人旅途疲劳，另外，也可准备一些最新报纸、杂志。员工要训练有素，从而给客人留下美好、愉悦的第一印象。

（二）协助工作

指派专人协助办理相关手续及机票、车、船票和行李提取或托运手续等事宜。重要代表团，人

数众多，行李也多，应将主要客人的行李先取出，最好请对方派人配合，及时送往住地，以便更衣。

（三）接待过程中

必须严格履行酒店接待工作制度和其他有关规定，自觉维护酒店的声誉。

（四）住店后

掌握客房入住情况，制作有关客房入住情况的各类报表，为酒店的经营管理工作提供准确的资料，并通过电脑、电话、单据、报表等方式和途径，把客人的有关资料传递给各部门。

（五）重视分别接待

在酒店门口，不要千篇一律地写上“Welcome”一词，而应根据不同国籍人员到来之前时，随时换文种。如果装上电动旋转式的大字标语牌，不断旋转亮出各国语言，会给客人一种宾至如归的亲切感。在客人住的房间里，再挂上一面小小的所在国的国旗，桌上放着印有该国语种的报刊，相信酒店与客人之间的感情距离会明显缩小。

培训练习 2

接待礼仪要求

- 1、客人到达时，要热情主动地问候客人。这可以说是礼貌服务的第一步。问候时要使用“先生”、“小姐”等礼貌称呼，使用“您好”、“早上好”、“晚上好”等问候语。
- 2、接等客人时，要全神贯注，与客人保持目光接触。
- 3、平等待客，不得有所歧视，无论是白人还是黑人、贫穷或是富有、国内同胞或是外国游客，都应一视同仁，平等对待。
- 4、为客人服务时，应遵循先主后次，先女后男的原则。
- 5、送别客人时，应主动征求客人对于酒店的意见，并致以“不足之处请多包涵”、“欢迎再次光临”、“再见”等客气用语。

第二节 门卫服务礼仪培训

培训对象：门卫

培训目的：掌握迎送客人的礼仪及技巧，为客人创造一种“宾至如归”的环境

培训要点：车辆到达时的接待礼仪、客人进店时的礼仪、客人离店时的礼仪

一、在岗时

门卫在岗时，着装要整齐，站立要挺直，不可插腰、弯腰、靠物，走路要自然、稳重、雄健、仪表堂堂、目光炯炯。

二、车辆到店时

（一）欢迎

载客车辆到店，负责外车道的门卫迎送员就迅速走向车辆，微笑着为客人打开车门，向客人表示欢迎。

（二）开门

凡来酒店的车辆停在正门时，必须趋前开启车门，迎接客人下车。一般先开启右车门，用右手挡住车门的上方，提醒客人不要碰头。对老弱病残及女客人应予以帮助，并注意门口台阶。

（三）处理行李

遇到车上装有行李，应立即招呼门口的行李员为客人搬运行李，协助行李员装卸行李，并注意有无遗漏的行李物品。如暂时没有行李员，应主动帮助客人将行李卸下车，并携行李引导客人至接待处办理登记手续，行李放好后即向客人交接及解释，并迅速到行李领班处报告后返回岗位。

（四）牢记车牌号和颜色

门卫要牢记常来本店客人的车辆号码和颜色，以便提供快捷、周到的服务。

（五）雨天

逢雨天，客人到店时，要为客人打伞。

三、客人进店时

客人进店时要为客人开启大门，并说：“您好，欢迎光临。”

四、客人离店时

（一）送客

客人离店，负责离店的门卫应主动上前向客人打招呼并代为客人叫车。待车停稳后，替客人打开车门，请客人上车；如客人有行李应主动帮客人将行李放上车并与客人核实行李件数。待客人坐好后，为客人关上车门，但不可用力过猛，不可夹住客人手脚。车辆即将开动，门卫躬身立正，站在车的斜前方一米远的位置，上身前倾 15 度，双眼注视客人，举手致意，微笑道别，说：“再见”、“一路平安”、“一路顺风”、“感谢您的光临”、“欢迎您再来”、“祝您旅途愉快！”等道别语。

（二）送团队

当团队客人、大型会议、宴会的与会者集中抵达或离开时，要提高工作效率，尽量减少客人的等候时间。对重点客人车辆抵达或离店要先行安排，重点照顾。

（三）特殊情况

当候车人多而无车时，应有礼貌地请客人按先后次序排队乘车。载客的车多而人少时，应按汽车到达的先后顺序安排客人乘车。

第三节 总台服务礼仪培训

培训对象：酒店总服务台服务员工

培训目的：掌握客人预订、入住登记及结账的工作礼仪，为客人提供优质的客房服务

培训要点：客房预订礼仪、入住登记礼仪、退房礼仪、结账礼仪

一、总服务台工作礼仪

（一）预订礼仪

1、明确客人的性质

客人与酒店的第一次直接接触是在总台接待处，来酒店住宿的客人可分为预订团体、预订散客及零星散客。明确客人的性质，有利于酒店进行预先登记工作。

对于预订客人，酒店可以事先为客人分房、定价、准备好登记表。但对于非预订的零星散客，则无法做到这一点，因为酒店不能事先得知客人的需求、到达时间和个人资料。所以，入住登记过程起着收集资料的作用，资料不全就无法分房及定价。

2、文明礼貌的态度

礼貌、热情、周到。

3、预订员报价事宜

首先要说明合理税率；其次解释一些额外服务或宜人环境应增补的费用；第三要核实验证酒店是否有最低限度的下榻时间规定，如果是这样是否会影响客人的时间要求；第四，要核实验证酒店是否有任何特殊的销售广告活动以至影响客人的下榻时间；第五要解释合理的外汇兑换汇率比价。

4、接受或拒绝预订

预订登记表填好以后，预订员就可将预订要求与预订到达当天的可供房情况进行对照，决定是否接受客人的预订。如果接受预订，预订员随后就要确认预定。如果拒绝预订，要用友好、遗憾和理解的态度对待客人。首先称呼客人的姓，然后讲述由于房间订满而无法安排，争取客人的理解。客人表示理解后，下一步预订中就会根据不同的情况建议客人作些更改，如房间的种类、日期、房数等，即使不能满足客人当初的预订要求，最终也要使客人满意。

5、确认预订

接受预订后须加以确认。通过确认，一方面使酒店进一步明确客人的预订要求；另一方面也使酒店与客人之间达成协议。

6、修改预订

预订被接受或确认后，客人在抵达酒店前还可能对预订内容作许多更改，如到达或离开酒店时间、房间数、人数、住房人姓名及预订种类的变更，以至完全取消预订的情况都有可能发生。每当需要更改时，就要填写更改表，并将有关预订登记作相应的改动，使之保持正确。

7、取消预订

处理取消预订必须十分谨慎，因为如果把账错算在已经取消预订的客人身上，酒店就会处于被动的地位，同时也会使客人感到不满。

8、预订容易出现错误

(1) 记录错误。包括不正确的到达或离店日期，或将客人的姓名拼错或者是姓名颠倒，这是很失礼的，遇到这种情况应立即道歉。

(2) 一次性记录。从客人预订单上获取一些信息记录后，预订员应该向客人复述一遍。

9、接听电话订房

接听电话时，正确的声调应该是很友好、亲切和动听的。预订部接到的多数电话都是先问及有关酒店的服务项目、房价等，订房员工要耐心回答，抓住机会向客人推销。报房价时，要先报豪华的现**价，然后再报低一点的普通房价。当客人表示愿意接受时，就可以进一步询问客人的要求，填写订单。

(二) 入住登记礼仪

1、登记入住

客人一抵店就迅速为其办理住房登记手续，保证总服务台经营高效率，使客人满意。登记表设计必须简单、科学、合理化。

2、缩短时间

总服务台要与客房部多联系多协调，保证快速敏捷地为客人分配，避免造成部门之间沟通不善，导致客人登记所花的时间太长。一般来说，总服务台员工要迅速为客人办理下榻登记，分配房

间，所用时间限制在 2 分钟以内。

3、精通业务

应该知道如何操作电话总机室的设备及电脑。除了他们的本职工作以外，也必须对于一些突发情况，即客人的特殊要求作出反应，提供协助和服务。另外，也必须将一些可疑人物及不正常的事件及时向主管汇报。

4、要有强烈的责任心

要有强烈的责任心，要求员工每次上班后，核实分房、客人抵达情况和结账情况，看看是否一切无误，完全正常。

5、信息沟通

在入住登记控制信息沟通中，客房部的人员必须及时地将可出租的房间通知总台，总台员工可将客房租给客人。酒店客房如不及时租出，其价值无可贮存，损失是无法弥补的。

6、查对客房条件

总服务台必须确定并查对客人所下榻的客房条件是否符合客人所需。例如房间的类别、等级、价格等。

7、方便客人

给客人客房钥匙时，通常是连同酒店地图一同交给客人。

8、让客人满意

酒店员工只要按照所规定的服务程序及服务规范去做，那么毫无疑问，客人会感到满意，从客人开始步入酒店直至到他们的客房下榻，都会有一种舒适、方便、愉快的感觉。

9、更新信息

迅速更新有关客人迁出和换房的信息以及保持客房和客人住房情况的最新记录。查验客房房态与实际客房之间有关客人住宿情况的准确性，以便纠正住店客人账单上的差错，保证出租所有可供出租的客房。

10、与客房互通信息

总服务台与客房部息息相连，为了保证能快速敏捷地为客人分配已整理好的洁净的空房，客房部与总服务台两个部门须互通信息，随时随地通报客房占用情况及可提供出租的房间。

（三）管理客人账户礼仪

1、要保证酒店员工准确无误地将费用及时记入有关的客人账目上，保证在店客人账目准确无误。

2、不泄密。总服务台员工对有关客人的账目数据、账务有责任不泄露给任何人。例如，假若下榻酒店的某位先生使用了失效的信用卡，那就没有必要到处广播，没有必要把此事让无关人员知道，必要时只允许向酒店总经理或有关管理人员汇报。

（四）退房礼仪

1、温婉有礼

遇到客人退房，要温婉有礼，不能态度粗鲁或不高兴。要耐心向客人讲清酒店的有关退房规定，按规定给客人办理退房手续。客人退房时，应给他呈上准确无误的结账单，请他付清全部费用。

2、留下好印象

多数客人办理退房和结账手续一般在上午 7：30～9：30 之间，如果员工准备工作就绪，工作

安排得有条不紊，就能使退房过程顺利，有效地进行并给客人留下良好的印象。

（五）结账礼仪

1、了解结账方式

总服务台员工在客人登记入住时必须正确了解客人选择的结账方式。这一点很重要。如果客人选择现金结账，那么酒店通常要求客人在入住时一次付齐，酒店一般不给付现金的客人赊账权。客人要求转账结算，要确认事先已经批准的转账地址以及转账安排。酒店不是信用社，在接受转账付款要求时要特别谨慎。

2、精心、小心、耐心

总服务台员工一定要牢记，在与客人谈到他的支票时，涉及的是金钱问题，一定要精心、小心、耐心。因为一位客人的自我价值、自尊心都是与钱有关，被视为极端重要。

3、态度温柔

要时时保持冷静、自信，同时态度要温柔、和蔼可亲，不论客人表现如何，态度令人难以忍受，作为酒店员工都要和蔼、亲切地服务于客人。

4、严谨、准确、快捷

凡涉及客人费用账目的建立，有关现金、支票、信用卡、直接转账以及团队付款凭证等等复杂事宜都要认真检查核实。结账尽可能要迅速快捷，尽可能方便客人，简化手续，同时又要保障酒店的利润收入。

5、出现错误要弄清楚

假若在客人的房价、账单或是其他方面出现差错，要在客人离店以前审核清楚，并让客人满意付款离开酒店。如果在账单方面出现极大分歧，领班或主管就要进行调查核实或者向客人解释酒店方面的情况。

6、保持账务完整

总服务台员工要检查客人是否有结账前最后一刻的留言、信件或还未入账的临时费用，如餐厅、酒吧、长途电话等临时费用，以保持账务完整。如果客人又出现有其他临时费用，但这些费用账单转账到总服务台之前，客人已经离开了酒店，即需要追账费用。追账会损害酒店的声誉，使客人误认为酒店管理不善，应尽量避免。

7、了解信用卡支付的最大限额

总服务台人员特别是结账收款员应该知晓酒店允许一些信用卡每天支付酒店的最大限额。

8、核实签字

总服务台员工要进一步核实客人在费用记账传票上的签字与他本人的信用卡上的签字是否一致。不要大声指责客人。

二、总服务台问询服务礼仪

（一）尽量满足客人需求

由于问询处在酒店的中心位置及其对客人服务的重要作用，问询处必须是酒店主要的信息源。问询处作为客房销售的主角，还必须为客人提供关于酒店的设施及服务项目的准确信息。有关酒店所在地的各种资料和重要活动，也都是客人询问的内容。毋庸置疑，问询处能提供的信息越多，便越能够满足客人的需求。

（二）注意形象，推销酒店

问询处的酒店员工必须对酒店的形象负责，必须努力推销酒店的设施和服务。为了提高工作效率，问询处员工应熟练掌握店内各设施的位置、服务项目和营业时间，对于住店客人的资料，则可以通过住店客人名单和问询来加以掌握。

（三）掌握住客资料

问询处需要掌握住客的资料，住店客人的名单可以按姓名的字母顺序排列。

（四）熟练使用先进问询设备

大酒店通常使用问询架及电脑，以提高问询处的工作效率，并随时准备提供客人的确切情况。

三、总服务台推销礼仪

（一）知识

推销酒店，不仅对客房设施同时对该地区的旅游景点、旅游吸引力以及名胜古迹、风味小吃等要熟悉并告诉客人，向客人推销，介绍好的旅游景点，这样可以延长客人停留的时间。

（二）努力争取客源

努力争取客人再来酒店下榻。假若是某酒店联号隶属酒店，向客人推荐和介绍，办理客人到下一旅游目的地的隶属酒店，既方便客人又控制客源流向。

（三）了解客人通常的问题

客人通常的问题包括下列内容：

- 1、这里最近的教堂在什么地方？
- 2、你能为我叫一辆出租车吗？
- 3、这里最近的购物中心在什么地方？
- 4、我要去最近的银行，从这里怎么去？
- 5、我要去看电影，怎么走？
- 6、本酒店办理离店结账是什么时间？
- 7、哪里比较好的中国餐厅、墨西哥餐厅、法国餐厅？
- 8、洗手间在哪里？
- 9、附近有旅游景点吗？

（四）建立信息库

总台员工要有广博的知识，同时要建立实用信息库，人手一份，当被客人问到的问题，回答不出来是很尴尬与失礼的，影响酒店声誉。

（五）必知问题

掌握有关店内设施及当地情况的业务知识，以便客人要求时很有礼貌地予以答复，并且推销酒店服务。

- 1、酒店所属星级。
- 2、酒店各项服务的营业或服务时间。
- 3、车辆路线、车辆出租公司、价格等。
- 4、航空公司的电话号码。
- 5、地区城市地图。
- 6、本地特产。
- 7、名胜古迹。

8、其他一些酒店咖啡厅的营业时间，餐厅营业时间和商场的营业时间等。

（六）推销客房

推销客房时，要建立在可以实现的基础上，必须用令人信服的语言来表达，描述向客人提供选择的客房和下榻场所的情况。在实际推销中要特别注意向客人提供的客房等级要符合客人的实际情况，并不一定要先向客人推销高价房间。总服务台人员不能与客人进行讨价还价，而是要按照酒店公布的报价来推销。充分介绍酒店的客房及各种服务设施与服务项目。

介绍时可采用以下说法：

- 1、游泳池畔帐篷小舍。
- 2、高层安静，行政管理办公客房。
- 3、新装修的获奖房间。
- 4、豪华、宽敞迎宾接待客房。
- 5、塔楼代办服务客房，提供优质、豪华服务。
- 6、奇异独特、山景客房，宁静怡人。
- 7、此房间非常适合于您的要求。
- 8、房间对于您迎接您的小团队是十分方便的，也极为理想。
- 9、你可以很快进入梦乡而不受喧哗的干扰。
- 10、您的孩子可以同住一个房间，这样免掉您为他们担心。

第四节 电话总机服务礼仪培训

培训对象：酒店电话总机服务员工

培训目的：掌握电话服务的基本礼仪，为客人提供优质的电话服务

培训要点：接听电话的礼仪、打电话的礼仪、电话服务声音要求

一、基本要求

话务工作的基本要求是：声音清晰、态度和蔼、言语准确、反应迅速。

二、接听电话的礼仪

（一）“三响之内”接洽

所有来电话，务必在三响之内接洽，以充分体现酒店的工作效率。如果故意延误，提起听筒以后还照常和周围的人闲扯，把发话人搁在一边，这是不允许的。

（二）先问好，再报单位，再用问候语

这样可以避免搞不清身份和拨错电话的麻烦，例如：“您好，××酒店”，一般要求用普通话、粤语，或者用中文和英文。例如，Good morning, ××Hotel。

接电话问好、报单位后讲问候语，例如，“请问我能帮您什么忙吗？”切忌自己什么都不说，只是一味地询问对方：“您叫什么名字？您是哪个单位的？”这种做法极不礼貌。另外注意的是，问好、报单位、问候语这三者开头语的顺序不能颠倒弄错。这样显得彬彬有礼，给人一种亲切感。

（三）避免用过于随便的语言

热情、修辞恰当的语句是电话回答成功的一半，因而不要用非正规的非专业化以及不礼貌的词

语。

（四）电话接线要迅速准确

下榻在酒店的客人所接到的大多数电话都是长途电话，都很重要，因而电话接线要迅速准确。另外，不许误传客人的信件或电话留言，一定要做到认真、耐心、细心。通话时，听筒一头应放在耳朵上，话筒一头置于唇下约 5 厘米处，中途若需与他人交谈，应用另一只手捂住听筒。

（五）注意聆听

在客人讲完之前不要打断也不可妄下结论，对听不清楚的地方，要复述客人的话，以免搞错。听电话时要注意礼貌，仔细聆听对方的讲话，要把对方的重要话进行重复和附合，应不时地用“喂”、“对”、“是”来给对方积极的反馈。

如果对方发出邀请或会议通知，应致谢。如对方反映问题或是客人投诉，接待要耐心，回复对方的话要十分注意语气和措词，要显得热情、诚恳、友善、亲切，并使对方能体会到你对他的关注。

（六）做好记录

若是重要的事，应做记录。记录时要重复对方的话，以检验是否无误。然后应等对方自己来结束谈话，如果电话上定不下来，可告知对方待请示领导后，再通电话决定。

（七）通话完毕

通话结束时，应说“谢谢您！”。通电话以对方挂断电话方为通话完毕，任何时候不得用力掷听筒。

三、打电话的礼仪

（一）说话要直截了当

员工在打电话时，要直对着话筒说话，嘴唇与话筒相距 5cm 为宜，使用正常的语调，说话直截了当，开门见山。

（二）做好准备工作

电话簿、常用电话号码、日历、记录本以及笔全部应放在便于拿到的位置。拨电话之前，员工应做好各项准备，如各种表格、数据、图表和有关内容。

（三）礼貌接听电话

打电话的人只能根据自己听到的声音判断对方对自己的态度，热情友好和及时地招呼对方是最基本要求。员工应该明确自己的岗位，如果所找的人不在，接电话的员工应提供帮助，解释要找的人不在，并说明大约何时回来，或把电话转给某一个可以代替的人，或留下电话记录。一个完整的电话记录应包括下列内容：

- 1、受话人姓名。
- 2、发话人姓名及公司。
- 3、发话人电话号码及分机号码。
- 4、发话人所在的城市。
- 5、电话留言。
- 6、要求的和允许的活动。
- 7、通话的日期和时间。
- 8、记录人姓名。

（四）礼貌中断电话

如果员工在通话过程中务必离开一下，他应该请发话人等待一下或请对方再挂电话来。如果对方愿意等待，应告知对方他的电话没有挂断，并轻轻放下话筒。

（五）礼貌转接电话

员工只有在确信电话所转对象能向发话者提供帮助时，才能将电话转过去，应告诉发话人要将电话转接并解释为什么要转接的理由。

（六）礼貌地结束电话

员工在结束电话时，应使用恰当的结束语，以对发话人表示感谢，或对自己未能提供帮助表示歉意，应让发话者先挂电话，以免对方有什么误解。

四、声音的要求

酒店电话员的声调、语言、热情、快捷以及他个人的知识等是促进未来客人是否决定在该酒店下榻的重要因素。

（一）声音亲切、明快

接电话时应提倡运用富有人情味的声音，运用带笑声音与对方通话。亲切、明快的声音使对方感到舒服，感到满意。有人称电话小姐是“微笑大使”，她们通过自己的声音在公众和酒店之间架起友好的桥梁。可见，通话时充分调动一切语言修辞手段是树立酒店良好形象、与公众建立良好关系的有效手段。

（二）语气自然、注意措辞

酒店员工在表达时，要注意语气的自然流畅，心平气和，礼貌有加。

（三）音量适中

音量要适中，不要过高，亦不能过低，以免客人听不清。采用愉快、自然的声音，速度以适应对方速度为宜。

（四）声调自然

声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，也不要声嘶力竭，而要给人一种愉悦的感受。

（五）发音清楚

发音清楚、易懂，不夹杂地方乡土口音，如潮汕口音、客家方言。

（六）语调优美

语调要优美热情、奔放、富于表达力，而不是单调令人厌烦，没有喘息声。

五、注意事项

（一）遵守保密制度

答复客人查找事项，要在不违反保密规定的前提下。在大多数情况下，电话总机服务员不准向问话对方提供客人的姓名、他的房间号码以及其他任何有关客人的情况，保证客人的隐私、生活安静和居住环境不受侵犯。

（二）快捷服务

电话总机服务因不能与客人见面，增加了难度，需用全面的知识，快捷的判断来处理事情。

（三）使用礼貌用语

注意使用礼貌用语，不准讲粗话、使用蔑视和污辱性的语言。任何时候，不能使用“喂”、“不知道”、“什么”、“不在”、“我很忙”或者随便挂断电话。

（四）不要出差错

接错电话，特别在夜间，必定要遭到客人的斥责。所以，应尽量避免出差错。

（五）待客留言

应问清来电者身份，大概是什么事，再请稍等，记清有关内容，请对方留下电话号码再复述，然后说谢谢。禁止窃听客人的电话。

（六）叫醒服务

如遇到客人要求叫醒，应记录清楚，准确操纵自动叫醒机或准时用电话叫醒，不得耽误，无人接听时，可隔二三分钟叫一次，三次无人接听时，通知服务员。

酒店话务员要细心而准确地催醒客人，这是职责。电话话务员的任何一次失职，没有按时按照客人的要求催醒客人，都会引起客人的不满、气愤、怨恨，因为这种粗心服务可能会使客人误了一次班机，耽误客人的行程或损失了一笔大生意。

（七）答复咨询

答复咨询时，要耐心、礼貌地为客人解决问题。

（八）处理紧急事件

要迅速、准确而不忙乱，要熟悉本地区公安、消防等有关业务单位的电话。

（九）不得打私人电话

不得利用工作之便打私人电话，影响酒店正常工作。

第五节 客房服务礼仪培训

培训对象：酒店客房服务员

培训目的：掌握客房服务的基本礼仪，为客人提供优质的客房服务

培训要点：迎客工作礼仪、住客服务工作礼仪、离店结束工作礼仪

一、迎客的准备工作礼仪

准备工作是服务过程的第一个环节，它直接关系后面的几个环节和整个接待服务的质量，所以准备工作要做得充分、周密，并在客人进店之前完成。

（一）了解客人情况

为了正确地进行准备工作，必须先了解将要到来的客人到店时间、离店时间、何地来、去何地、人数、身份、国籍、健康状况、性别、年龄、宗教信仰、风俗习惯、生活特点及接待规格、收费标准和办法等情况，以便制定接待计划，安排接待服务工作。

（二）房间的布置和设备的检查

根据客人的风俗习惯、生活特点和接待规格，对房间进行布置整理。根据需要，调整家具设备，铺好床，备好热水瓶、水杯、茶叶、冷水具及其他生活用品和卫生用品。补充文具夹内的信封、信纸、服务指南、客人须知和各种宣传品，补充冰箱的饮料。

按照接待规格将酒店经理的名片放在桌上，如是重要客人还要准备鲜花和水果，表示欢迎。如果客人在风俗习惯或宗教信仰方面有特殊要求，凡属合理的均应予以满足。对客人宗教信仰方面忌讳的用品，要从房间撤出来，以示尊重。

房间布置好之后，要对房内的家具、电器、卫生设备进行检查，如有损坏，要及时报修。要试

放面盆、浴缸的冷热水，如发现水质混浊，须放水，直到水清为止。

（三）迎客的准备

客人到达前要调好室温，如果客人是晚上到达，要拉上窗帘，开亮房灯，做好夜床。完成准备工作后，服务员应整理好个人仪表，站在电梯口迎候。

二、客人到店的迎接礼仪

（一）梯口迎宾

客人由行李员引领来到楼层，服务员应面带笑容，热情招呼。如果事先得知客人的姓名，在招呼时应说：“欢迎您！××先生”，然后引领客人到已为客人准备好的房间门口，侧身站立，行李员用钥匙打开房门，请客人先进。

（二）介绍情况

客人初到酒店，不熟悉环境，不了解情况，行李员首先向客人介绍房内设备及使用方法，同时向客人介绍酒店服务设施和服务时间。

（三）端茶送巾

客人进房后，针对接待对象按“三到”：“客到、茶到、毛巾到”的要求进行服务。如客人喜欢饮冰水、用冷毛巾，也应按其习惯送上。

（四）陪客人到餐厅

对初次来店的客人，第一次用膳时要主动陪送到餐厅并向餐厅负责人介绍客人饮食特点及收费标准和办法等。

三、住客的服务工作礼仪

为了使客人住得舒服、愉快，有“宾至如归”之感，日常的服务工作必须做到主动、热情、周到、细致。

（一）端茶送水

每天早晨客人起床后，要把开水送到房间。客人在房间会客，应按“三到”服务要求送上茶水和香巾。客人外出，应说“祝您愉快”。客人外出回来也要送茶和香巾。晚上一般不送浓茶，以防浓茶有刺激性，影响客人睡眠。

房间的开水每天要换 3~4 次，早晨、午餐前、午间休息后和晚上各换一次。冷水具每天早晨要撤换，要视客人饮用情况换送。客人自带咖啡需要沸水冲饮，要及时提供沸水，客人喜欢冷饮，要随时补充冰箱饮料，以保证供应。如有访客，开水、凉开水及饮料的供应要视需要情况及时补充。

（二）整理房间

按照客人的接待规格、要求和酒店“住房清扫程序”进行整理。上午要按照程序进行清扫，拉开窗帘、倒垃圾、换烟灰缸、换布巾、扫地板、擦家具和各种物品；补充房间的茶叶、文具用品和清扫、整理卫生间。

客人午间休息起床后，进行小整理，倒垃圾、换烟灰缸、整理床上卧具、撤换用过的毛巾。

晚上利用客人去餐厅用餐的时间，到房间做夜床并再一次小整理。

（三）委托代办和其他服务

要认真、细致、及时、准确地为客人办好委托代办的事项，如洗衣、房间用餐、访客接待和其他客人委托代办的事宜。

（四）安全检查

酒店首先应对客人的生命财产负责，确保客人的安全是客房部的一项极其重要的职责。如果因措施不力或工作疏忽，使客人的人身或财物受到损害，不仅酒店在经济上要受到损失，更严重的是酒店的声誉也要受到严重影响。因此，必须在每个服务环节上有安全措施。

四、离店结束工作礼仪

（一）做好客人走前的准备工作

要了解客人离店的日期、时间、所乘交通工具的车次、班次、航次，所有委托代办的项目是否已办妥，账款是否已结清，有无错漏。

问清客人是否需要提前用餐或准备饭盒餐。早晨离店的客人是否需要叫醒，什么时间叫。如房间有自动叫醒钟应告诉客人如何使用。最后还要问客人还有什么需要帮助做的事情。如果有的事情在本部门不能完成，应与有关部门联系，共同协作，做好离店的准备工作。

（二）定时的送别工作

利用客人就餐时间，检查客人有无物品遗留在房间，如有要提醒客人。客人离开楼层时，要热情送到电梯口，有礼貌地说：“再见”、“欢迎您再来”。要有服务员帮助客人提行李，并送至大厅。对老弱病残客人要有专人护送下楼，并搀扶上汽车。

（三）客人走后的检查工作

客人走后要迅速进入房间，检查有无客人遗忘的物品，如有应立即派人追送，如送不到应交总台登记保管，以便客人寻找时归还。同时，要检查房间小物品如烟灰缸或其他手工艺品有无丢失，电视机、收音机等设备有无损坏，如有应立即报告主管。

附

酒店员工服务忌语：

一、服务员应戒的四种忌语

（一）不尊重的语言

1、对老年的服务对象讲话时，绝对不宜说什么“老家伙”、“老东西”、“老废物”、“老没用”。
2、跟病人交谈时，尽量不要提“病鬼”、“病号”、“病秧子”一类的话语。没有什么特殊的原因，也不要提什么身体好还是不好。

3、面对残疾人时，切忌使用“残废”一词。一些不尊重残疾人的提法，诸如“傻子”、“呆子”、“侏儒”、“瞎子”、“聋子”、“麻子”、“瘸子”、“拐子”之类，更是不宜使用。

4、接触身材不甚理想的人士时，尤其对自己最不喜欢的地方，例如体胖之人的“肥”，个低之人的“矮”，都不应当直言不讳。

（二）不友好的语言

在任何情况之下，都绝对不允许服务人员和服务对象采用不够友善，甚至满怀敌意的语言。

如客人要求服务人员为其提供服务时，服务人员以鄙视前者的语气询问：“你买得起吗？”“这是你这号人用的东西吗？”等不友好的语言应坚决不说。

（三）不耐烦的语言

服务人员在工作岗位上要做好本职工作，提高自己的服务质量，就要在接待服务对象时表现出应有的热情与足够的耐心。假如使用了不耐烦之语，不论自己的初衷是什么，不允许给对方答以“我也不知道”，“从未听说过”。

（四）不客气的语言

服务人员在工作之中，有不少客气话是一定要说的，而不客气的话则坚决不能说。如在需要服务对象交零钱，或没有零钱可找时，直截了当地要对方“拿零钱来”，或告知对方“没有零钱找”，都极不适当。

二、服务人员服务忌语举例

- 1、喂！
- 2、老头儿。
- 3、土老冒儿。
- 4、你吃饱了撑的呀！
- 5、谁让你不看着点儿。
- 6、问别人去！
- 7、听见没有，长耳朵干嘛使的。
- 8、我就这态度！
- 9、有能耐你告去，随便告哪都不怕。
- 10、有完没完。
- 11、到底要不要，想好了没有。
- 12、喊什么，等会儿！
- 13、没看我正忙着吗，着什么急。
- 14、我解决不了，愿意找谁就找谁去！
- 15、不知道。
- 16、刚才和你说过了，怎么还问？
- 17、有意见，找经理去。
- 18、到点了，你快点儿。
- 19、价签上都写着呢(墙上贴着呢)，你不会自己看呀。
- 20、你问我，我问谁。
- 21、没上班呢，等会儿再说。
- 22、干什么呢，快点。
- 23、我不管，少问我。
- 24、不是告诉你了吗，怎么还不明白。
- 25、现在才说，早干嘛来着。
- 26、越忙越添乱，真烦人。
- 27、怎么不提前做好。
- 28、我有什么办法，又不是我让它坏的。

三、服务员与客人沟通的八忌

(一) 忌抢

谈话时，突然打断客人的讲话或抢过别人的话题去随心所欲发挥，扰乱对方说话的思路，粗鲁地“剥夺”他人说话的机会。

(二) 忌散

说话内容庞杂，重心不明，主旨不清，语句散而乱，使客人有“你不说我还清楚，你越说我越

糊涂”的感觉。

（三）忌泛

讲话泛泛而谈，没有中心，使客人不得要领，无所适从；看似健谈，但废话连篇，浪费客人时间，给人以哗众取宠之嫌。

（四）忌急

说话连珠炮似的，使客人应接不暇；发问过急过密，使客人穷于应付，步步紧迫的口吻，同样使人难以接受。

（五）忌空

只唱高调，没有实际内容，把服务宗旨挂在嘴上，但没有行动表现，就会成为“说话的巨人，行动的矮子”。

（六）忌横

在谈话中，突出自我，个人意见第一，轻率地下结论，丝毫不尊重客人的意见；当客人对某些话题谈兴正浓时，却武断地把话题转移到自己感兴趣的方面去。

（七）忌虚

说话故弄玄虚，云山雾罩，让对方迷惑不解；说话虚情假意，缺乏真诚，使客人感到服务人员根本不想为解决困难助一臂之力。

（八）忌滑

说话躲躲闪闪，回避矛盾，避重就轻，支支吾吾，敷衍塞责；用语油腔滑调，低级庸俗。

要点回顾

本章概要地介绍了酒店员工待客的基本礼仪要求，酒店员工应着重掌握这些知识，不断提高自己的服务技能，为客人提供优质的服务。

自我测试

1. 您在具体的工作中能够运用这些礼仪技巧，为客人创造一种“宾至如归”的环境吗？
2. 员工除了应掌握这些礼仪外，还应增强哪些内在的素质？

第三章 前厅部管理与服务技能培训

第一节 前厅部岗位职责认知

培训对象：酒店前厅部全体员工

培训目的：明确岗位职责及工作技能要求，为客人提供优质服务

培训要点：前厅管理人员的素质及职责、前厅服务人员的素质及职责

一、前厅经理的素质与职责

前厅经理是前厅营业与管理的最高指挥，是前厅全体员工甚至是整个酒店的形象代表。其主要工作是通过对前厅经营的计划、组织、人员配备、指挥与控制，创造出前厅高效工作的气氛，从而保证酒店的经济效益。

（一）前厅经理的素质要求

1、知识要求

- (1) 掌握酒店经营、销售知识，熟悉旅游经济、旅游地理、公共关系、经济合同等知识。
- (2) 掌握前厅各项业务标准化操作程序、客房知识、了解旅客心理和推销技巧。
- (3) 掌握酒店财务管理知识，懂得经营统计分析。
- (4) 熟悉涉外法律，了解国家重要旅游法规。
- (5) 具有一定的电脑管理知识。
- (6) 熟练运用一门外语阅读、翻译专业文献，并能流利准确地与外宾对话。
- (7) 了解宗教常识和国内外民族习惯和礼仪要求，了解国际时事知识。

2、能力要求

- (1) 能够根据客源市场信息和历史资料预测用房情况、决定客房价格，果断接受订房协议。
- (2) 能够合理安排前厅人员有条不紊地工作，能处理好与有关部门的横向联系。
- (3) 善于在各种场合与各阶层人士打交道，并能够积极与外界建立业务联系。
- (4) 能独立起草前厅工作报告和发展规划，能撰写与酒店管理相关的研究报告。
- (5) 遇事冷静、感情成熟，有自我控制能力。
- (6) 善于听取他人意见，能正确地评估他人的能力，能妥善处理客人的投诉。

3、经验要求

一般要求前厅经理具有三年以上的厅服务和管理经验。

(二) 前厅经理的岗位职责

- 1、主管前厅业务运转，协调前厅各部门的工作，负责制订前厅的各项业务指标和规划。
- 2、每天检查有关的报表，掌握客房的预订销售情况，并负责安排前厅员工班次及工作量。
- 3、掌握每天旅客的抵离数量及类别；负责迎送、安排重要客人的住宿。
- 4、严格按照前厅各项工作程序，检查接待员、收银员、行李员等工作情况。
- 5、配合培训部对前厅员工进行业务培训，提高员工素质，并具体指导员工各项工作。
- 6、与财务部密切合作，确保住店客人入账、结账无误。
- 7、协调销售、公关、客房、餐饮以及工程维修部门，共同提高服务质量。
- 8、负责监督营业报表，并进行营业统计分析。
- 9、负责处理和反映跑账、漏账等特殊问题。
- 10、收集客人对客房、前厅以及其他部门的意见，处理客人投诉。
- 11、与安全部联系，确保住店客人安全，维持大堂的正常秩序。
- 12、组织和主持前厅部务会议和全体员工会议。

为了确保前厅经营的顺利进行，前厅还设值班经理。这样，前厅每时每刻都有经理主管，任何重要问题都能及时得到解决或反馈。值班经理具有前厅经理的职责与权力，前厅经理缺席时，他可以代理主持前厅工作。

二、前厅主管的素质与职责

在规模较大的酒店里，前厅的管理人员除前厅经理之外，还设有主管人员，如前厅业务主管以及下属的各位领班人员。前厅主管接受前厅经理领导，负责前厅营销的日常工作。

(一) 前厅主管的素质要求

- 1、熟知“服务”的多重结构，销售组合概念、商品广告艺术和效果、产品定价策略知识。

2、了解中外旅游市场的需求层次，主要客人工作。

3、能够在前厅经理授权下，协调与各旅行社、酒店以及涉外企事业单位的工作关系，努力为酒店开辟客源新渠道。

4、能熟练撰写客源市场分析、酒店经营分析报告等业务文件，有较强的口头表达能力。

5、协调前厅各项工作关系和人际关系的能力。

6、监督、检查和指导前厅员工的各项业务工作的能力。

7、能妥善处理客人投诉和前厅客人闹事等情况，维持良好的客人关系与前厅秩序。

（二）前厅主管的岗位职责

1、掌握前厅营业的基本情况，如客人到离人数、客房出租率、客房状况、订房情况等，发现问题及时向前厅经理汇报。

2、协调前厅与客房、餐饮以及工程维修部门的关系，共同搞好服务工作。

3、严格按照酒店规定对前厅询问、接待、行李、结账等环节的服务态度、服务方式、服务质量等方面进行督导。

4、了解员工的思想、学习、工作、生活情况，协助前厅经理做好员工的技术培训与业务考核工作。

三、前厅服务员的素质与职责

前厅服务员是酒店形象的代表，是酒店各部门中素质最高的员工。他们身兼酒店的推销员、公关员、调解员、信息资料员以及业务监督员数职。酒店的成功经营与否，客人对酒店的印象甚至是否在本店留宿往往决定于酒店前厅服务员的素质。

（一）前厅服务员的素质要求

前厅的员工应该具备较高的素质，酒店应该选拔素质最高的员工在前厅工作。前厅员工的基本素质包括以下几方面：

1、仪表、仪态

优秀的前厅服务员，必须着装整洁、大方、面带微笑、主动热情、讲究礼仪、礼貌、彬彬有礼地接待客人。而且头脑反应灵敏、记忆准确、表情自然、留意客人表情，注意客人动作，掌握客人心理。许多酒店规定：前厅服务员上岗前要洗头、吹风、剪指甲、保证无胡须、头型大方；化妆清淡、朴素雅致；不使用有颜色指甲油及浓味香水等。

前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌直接影响酒店的形象，关系到服务质量、客人的心理活动，甚至影响到酒店的经济效益。也就是说，酒店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一个管理有素、经营有方的印象，从而觉得受到尊重并且感到能在这样的酒店里住宿是一种荣耀，因此愿意再次光临。

2、语言

前厅服务员不仅应有良好的仪容、仪表，而且必须具备优美的语言，令人愉快的声调，恰当的内容和灵活策略的语言技巧。这样，前厅的服务就显得生机勃勃。前厅服务员必须掌握一两门外语的基本会话，发音标准，表达准确。

3、行为举止

优秀的前厅服务员，应该做到站立标准、行为规范、举止大方。尽量避免或克服不好的习惯动作如吸烟、嚼口香糖、工作场所吃喝、高嗓门叫喊、勾肩搭背、指手划脚等。

4、业务操作技能

前厅服务员必须能够熟练、准确地按程序完成本职工作。工作的快速敏捷、准确无误也标志着酒店管理水平。任何业务操作失误，不仅会给酒店造成经济损失，更重要的是破坏了客人对酒店的总体印象。

5、应变能力

应变能力是前厅服务员所应该具备的特殊服务技能与素质。因为客人来自全国各地或异国他乡，不同的生活习惯、不同的知识与修养都会有不同的表现；酒店在经营中也会出现失窃、火灾以及账目失控等特殊的情况，前厅服务员只有具备应变能力，才能妥善处理好这些特殊问题。在任何情况下，前厅服务员都应沉着冷静，采用灵活多变的方法，处理好每件特殊的事件。

6、诚实度

前厅服务员必须具有较高的诚实度。这一素质在酒店经营中已显得愈加重要。特别是在涉及到出纳工作及外币兑换工作时，前厅服务员必须能够严格遵守工作纪律；在接待工作中，客人的优惠必须符合酒店的规定，绝对不能以工作之便，徇私舞弊。

7、知识面

前厅服务员在业务中经常能碰到客人各种各样的提问。这些问题有时会涉及到政治、经济、旅游、风俗、文化以及有关酒店情况，前厅服务员只有具备较宽的知识面和丰富的专业知识，才能为客人提供准而实的信息。

8、合作精神

前厅的每一位员工都应该意识到前厅就是酒店的一个“舞台”，每个人都在扮演一个特定的角色，要想演好这场戏，需要员工的集体合作。当接待员忙于接待时或因特殊情况离开工作岗位时，其他员工必须能够替代其工作，共同使客人满意，个人的意见或恩怨决不能表现到工作中来，否则会破坏整个酒店的形象。

（二）前厅服务员岗位职责

1、迎宾岗位职责

（1）指挥和疏导门前车辆，做好宾客迎送工作。

（2）面带笑容，为客人打开车门，躬身向客人致意，并用右手挡住车门上沿，以免客人碰头。对孩子、老人或是行动不便的客人，要主动提供帮助，搀扶下车。

（3）帮助客人装卸行李，并请客人清点、检查有无物品遗失。如果客人是离店，应在车辆开动后向客人挥手致意。注重在开关车门时不要夹住客人的衣裙及物件。

（4）观察出入厅人员的动向，注意做好防暴、防窃工作，并协助保卫人员做好宾客抵达与离开时的保卫工作。

2、接待员职责

（1）细致热情地接受订房和团体开房。在开房时向客人详细介绍房间情况，讲清房价，避免引起误解。

（2）做好开房登记和有关验证客人身份的工作。熟悉当天抵店的VIP客人身份、房号及抵离时间。

（3）熟悉当天散客及旅行团的开房情况，掌握当天的房间状况。

（4）办理加床和换房要向客人讲明情况，并要登记和说明，以便查询。

(5) 夜班当班员工，要负责制作当日报表，反映房间情况，并搞好班组卫生。

(6) 严格遵守各项制度和服务程序。

3、预订员职责

(1) 根据客人的要求，为其提供与其需求相应的客房。

(2) 全天 24 小时为客人提供预订服务，及时处理客人的订房要求。

(3) 及时记录和存储预订资料。

(4) 做好客人抵达前的准备工作。

4、行李员职责

(1) 按规定位置站立，站姿要端正，并密切注意客人动态，准备随时为客人提供帮助。

(2) 时刻注意分房员的召唤，热情为客人带路，敏捷地为客人运送行李，并主动为客人介绍酒店的各项服务设施。

(3) 要注意确保客人行李的安全，并及时准确地帮助客人把行李送到指定的地点。

5、行李寄存员职责

(1) 回答客人关于寄存的问询，向客人说明酒店有关寄存的规定。

(2) 寄存领取手续要清楚，登记要准确，力争不出差错，万一出错则应立即向有关领导汇报。

(3) 做好交接班工作，各项手续要清楚。

(4) 严格遵守有关制度及各项服务操作程序。

6、收银员岗位职责

(1) 严格遵守各项财务制度和操作程序。准确地收点客人的现金或是支票。准确地填写发票。

(2) 做好交接班工作，钱物一定要交割清楚。

(3) 按规定及时结清客人或团体的各种费用。

7、话务员岗位职责

(1) 负责接听一切外来电话，连接酒店各部门及客人的一切电话。

(2) 转达客人的投诉，通知有关部门采取补救措施。

(3) 负责为客人提供叫醒服务。

(4) 负责将客人的一切要求通过电话转达给有关部门或个人。

(5) 明确在接到紧急电话时应采取的措施和行动。

8、问询员岗位职责

(1) 掌握本酒店的一切设施及酒店所在城市的其他大酒店、娱乐场所、游览胜地的一些情况。

(2) 管理好客房钥匙，做好保管和收发工作。

(3) 熟悉电脑查询操作。

(4) 帮助客人安排会客。将来访者的姓名等情况传达给客人，再根据客人的意见安排会面事宜。

(5) 负责办理客人委托的相关事宜。为客人办理订房、购买机票和车（船）票、办签证、取送物品、购物等各项事情。

9、票务员职责

(1) 满足客人的需要，及时为其购买机票、车（船）票。并做好购票及发票的登记工作，确保无误。

(2) 按规定收取购票手段费,并及时结清账目。

(3) 严格遵守有关制度和服务操作规定。

10、前台领班职责

(1) 协助前台主管好日常工作。检查、督促员工严格遵循各项服务程序 and 标准,为客人提供优质服务。

(2) 尽最大努力满足顾客需求,认真处理客人的投诉,遇到不能解决的问题要及时向上级汇报。

(3) 确保入住登记符合有关规定,做到详细、准确、清晰。每天定时检查,准确控制房间状态。遇到有换房、特殊安排房等情况要及时通知有关部门。

(4) 每天定期检查邮件、留言,确保其发送、存放、记录准确无误。

(5) 完成上级分派的其他工作。

第二节 前厅管理基础知识培训

培训对象:酒店前厅部全体员工

培训目的:掌握前厅管理的基础知识,明确前厅部的地位及作用

培训要点:酒店前厅概念、任务及作用的了解酒店前厅设置原则及其要求

一、酒店前厅的认识

酒店前厅是客人进入酒店的第一个接触点,又是离开酒店的最后接触点,它直接关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象。在现代化酒店里,前厅往往被认为是整个酒店的核心部门,无论是在前厅设置、员工素质上还是在管理手段上都要求高于其他部门。因此,前厅的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

(一) 酒店前厅的概念

酒店前厅,又称为总服务台,或称为总台、前台等。它通常是设在酒店的大堂,负责推销酒店产品与服务,组织接待工作、业务调度的一个综合性服务部门。前厅在酒店管理中具有全面性、综合性和协调性,是酒店的神经中枢。

酒店前厅具体负责的工作主要有客人订房、登记、客房状况控制、客人账务的结算与审核以及前厅综合性业务管理。前厅的工作主要涉及酒店外务部的业务活动。

酒店的外务部通常是比前厅意义更广的一个术语。它包括酒店外观、大堂、前厅、客房、公共区域、娱乐健身场所、餐厅酒吧以及商务中心和商店等。与外务部相对应,则是酒店的内务部,这是指那些不与客人直接接触的酒店部门,如财务部、人力资源部、工程维修部、库房、洗衣房以及数据处理中心等。内务部与外务部将酒店分成了两大块,即形成酒店经营的一线和二线或是业务经营与管理职能部门。因此,酒店外务部不同于前厅,它是包括前厅在内的一个术语。

(二) 前厅部的任务

具体地讲,前厅部有以下七项主要任务:

1、销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前,我国有相当数量酒店的赢利,前厅部占整个酒店利润总

额的 50%以上。前厅部推销客房数量的多与少,达成价格的高与低,不仅直接影响着酒店的客房收入,而且住店人数的多少和消费水平的高低,也间接地影响着酒店餐厅、酒吧等收入。

2、正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都正确地显示每个房间的状况—住客房、走客房、待打扫房、待售房等,为客房的销售和分配提供可靠的依据。

3、提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。

4、整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整最准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

5、协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令,然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题,联络各部门为客人提供优质服务。

6、建立客账

建立客账是为了记录和监视客人与酒店间的财务关系,以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立(记入定金或预付款)或是在办理入住登记手续时建立。

7、建立客史档案

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案,记录相关内容。

(三) 前厅部的地位和作用

1、前厅部是酒店业务活动的中心

客房是酒店最主要的产品。前厅部通过客房的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。为此,前厅部积极开展客房预订业务,为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房,积极宣传和推销酒店的各种产品。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调全酒店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。

同时,前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与酒店联络的纽带。前厅部人员为客人服务从客人抵店前的预订、入住,直至客人结账,建立客史档案,贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。

2、前厅部是酒店管理机构的代表

前厅部是酒店的神经中枢,在客人心目中它是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅、离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助找前厅,客人感到不满时投诉也找前厅。

前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的第一印象,最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,或妥善处理客人投诉,认真有效地帮助客人解决疑难问题,那么他对酒店的其他服务,也会感到放心和满意。反之,客人对一切都会感到不满。

培训练习 3

前厅部的员工在工作中有一些具体的事项需要注意:

- 1、注意使用礼貌用语，如“请”、“您”、“对不起”、“先生”、“女士”等。
- 2、时刻提醒自己面带微笑。
- 3、要善于在工作中控制自己的情绪。
- 4、学会艺术地拒绝。

由此可见，前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响酒店的总体形象。

3、前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心，前厅部能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息，并对这些信息进行认真的整理和分析，每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

综上所述，前厅是酒店的重要组成部分，是加强酒店经营的第一个重要环节。

二、酒店前厅的设置原则及标准

（一）前厅设置的基本原则

尽管前厅的设置随着酒店业的发展在不断更新，各类酒店在前厅设计上都突出自己的特点，但是前厅的设计都要遵循这些基本的原则，以利于前厅的运转。

1、经济性

前厅一般是设在酒店的大堂，而大堂是酒店的寸金之地。酒店可以充分利用这一客流量最大的地方，设置营利设施。因此，前厅的设置要尽量少占用大堂空间。

2、安全性

前厅的设置遵循安全性原则。其含义一方面是指前厅的设置必须确保“收银处”的安全，预防有害酒店现金和账务活动的事情发生；另一方面，前厅的设计要能够为客人保密，不能让客人轻易得知其他客人的情况。因此，酒店的前台以直线形、半圆形为多，而圆形较少。

3、明显性

前厅的位置应该是明显的，也就是前厅的可见度比较强。客人一进入酒店就能发现前厅，同时前厅的员工也能够看清酒店大堂出入的过往客人。如果一家酒店的前厅不易让客人找到，那么其设置是不合理的。此外，前厅的明显性原则还包括前台各业务处的明确中英文标示。

4、效益性

前厅的设置还应该注意各环节的衔接，确保前台接待人员工作效率的提高和节省客人的时间与体力，绝大多数酒店的前台都是以“客房控制架”为中心进行设计的。这种方法最利于提高前厅接待工作效率。“时间与动作研究”是设计前厅必须要进行的工作。

5、美观性

前厅不仅要高效、准确完成客人的入住登记手续，而且要能够给客人留下深刻的良好形象。因此，前厅的布局、灯光、色彩以及气氛都是不容忽视的内容。

（二）前厅设置的基本标准

前厅规模的大小尽管受到酒店性质、规模、位置等因素影响，但是，一般酒店前厅规模应该符合以下基本标准。

1、前厅的高度与宽度

在西方国家，酒店前厅的高度通常是 1.01 米，宽 0.7 米，过高或过低都不利于前厅的接待工

作。

2、前厅的长度

前厅的长度通常受到酒店规模和等级影响。一般是按床位数量计算的。在欧洲国家里，按每个床位需要 0.25 米来推算。美国又有如下的推算标准，如下表：

前厅长度推算表

客房数	柜台长度	服务台与办公面积
50	3.0m	5.5m ²
100	4.5m	9.5m ²
200	7.5m	18.5m ²
400	10.5m	30.0m ²

此外，酒店大堂的面积也和客房的数量有密切的关系。一般情况下，酒店的主前厅或大堂（包括前厅）的面积按每间客房 0.8~1.0m² 计算。

总之，前厅的设置是前厅业务运转的基础，而且，前厅一旦落成又很难改变，因此在设置前一定要进行可行性研究。

（三）前厅的构成及环境

前厅的装饰、灯光、布置，必须有特色，必须体现酒店的级别、服务特点及管理风格，必须对客人有较强的吸引力，并具备宁静的气氛。更重要的是，前厅的布局要考虑到酒店经营与管理的需要。

1、前厅的构成

通常一家酒店的前厅应由下列部分构成：

（1）酒店大门

酒店的大门由正门和边门构成，大门的外观要新颖，有特色，能对客人有较强的吸引力。一般的酒店都采用玻璃门作为正门。酒店的玻璃门要选用厚度、强度、颜色适当的玻璃制作，安装要牢固，防止玻璃落下碰伤客人。玻璃门要有醒目的中英文及图形标志，酒店的店名牌、店徽及星级标志要醒目、美观，不易被来往的车辆挡住。大多数酒店的正门分成两扇，便于客人进出，及门卫为客人提供开门服务，也可以根据客流量的大小增设更多扇门，正门两侧应各开一两扇边门，以便于酒店员工及团队客人的行李进出酒店。正门安装自动感应门的酒店，应同时开设手开边门，以防感应失灵时客人无法进出酒店。有些酒店使用双道门，即两道有一定间距的门，内道门开则外道门关，外道门开则内道门关，这样可以节约能源。使用旋转门为正门的酒店，旋转门的性能应可靠，螺丝要牢固以防夹伤客人。为安全起见，酒店的正门在夜间应关闭只留边门。

酒店的大门前，应有供客人上下车的空间及回车道、停车场，使客人进出方便、安全，正门外还应留有足够的空间，以暂时摆放进出店团队客人的行李。有些酒店正门前还设计了小花园和喷泉，以给客人留下良好的第一印象。正门前台阶旁还应设立专供残疾客人轮椅出入店的坡道，以方便残疾客人出入店。通常在大门口还铺设一块地毯，供客人擦干净鞋底后进入前厅，以维持前厅的整洁，防止湿鞋带入前厅的水珠滑倒客人。边门旁应设置伞架，供客人存放雨伞。酒店大门外的空地，通常应设置旗杆，一般设置三根，分别用来挂店旗，国旗和在酒店下榻的各国国家元首所在国的国旗。

（2）公众活动区域

前厅的风格、面积必须与酒店的规模和星级相适应，前厅中应有足够的空间供客人活动。

（3）柜台

大厅内有多服务用柜台，柜台的布置必须与前厅总的风格协调一致，必须符合服务的要求。

（4）公共设施

大厅内应有齐备的公用电话等公用设施，较高档的酒店还应配备供客人查询有关酒店服务设施位置及时间等信息的电脑。

（5）洗手间及衣帽间

大厅内应设有有用中英文文字及图形明显标志的供男女客人使用的洗手间，洗手间要宽敞，各种用品如手纸、面巾纸、香皂、干手器、小毛巾、擦鞋机等要齐全，洗手间应干净无异味。

总之，前厅内客人的活动区域，酒店员工的活动及工作区域，店外单位驻店服务点的工作区域，都能最大限度地发挥出效率，客用电梯、酒店员工电梯及行李专用电梯应分别设立。

2、前厅的环境

（1）光线

前厅内要有适宜的光线，要能使客人在良好的光线下活动，员工在适当的光照下工作。前厅内最好通入一定数量的自然光线，同时配备层次、类型各不相同的灯光，以保证良好的光照效果。客人从大门外进入大厅，是从光线明亮处进入到光线昏暗处，如果这个转折过快，客人会很不适应，睁不开眼睛，所以，灯光的强弱变化应逐步进行。要使每位客人的眼睛都能逐步适应光线明暗的变化，可采用不同种类、不同亮度、不同层次、不同照明方式的灯光，配合自然光线达到上述要求。

（2）色彩

前厅环境的好坏，还受到前厅内色彩的影响。前厅内客人主要活动区域的地面、墙面、吊灯等，应以暖色调为主，以烘托出豪华热烈的气氛。而前厅的服务环境及客人休息的沙发附近，色彩就应略冷些，使人能有一种宁静、平和的心境，适应服务员工作和客人休息对环境的要求，创造出前厅特有的安静、轻松的气氛。

（3）温度、湿度与通风

前厅要有适当的温度，酒店通过单个空调机或中央空调，一般都可以把大厅温度维持在人体所需要的最佳温度，一般是 22℃～24℃，再配合以适当的湿度(40%～60%)，整个环境就比较适宜了。

前厅内人员集中，密度大，人员来往活动频繁，耗氧量大，如通风不畅，会使人觉得气闷，有一种压抑感，应使用性能良好的通风设备及空气清新剂等，改善大厅内空气质量，使之适合人体的要求。

（4）声音

声源多、音量大。如噪音过于集中，就会超过人体感觉舒适的限度，使人烦躁不安，容易出错，易于激动和争吵，降低效率。因而在建造前厅时，应考虑使用隔音板等材料，降低噪音。酒店员工工作交谈时，声音应尽量轻些，有时甚至可以使用一些体态语言，代替说话进行沟通(如用手势招呼远处的同事)。要尽量提高工作效率，使客人在高峰时间不致长久滞留于大厅，破坏大厅安静的气氛。酒店应尽可能播放轻松动听的背景音乐，以减少噪音对客人的危害。

第三节 前厅服务技能培训

培训对象：酒店前厅部全体员工

培训目的：提升前厅部各岗位员工的服务技能，为客人提供优质服务

培训要点：前厅服务技能、为客人提供优质服务、预订岗位员工服务技能要求、总台收银岗位员工服务技能要求

一、接待岗位员工服务技能要求

（一）接待岗位工作流程

1、上班前 5 分钟检查、调整自己的仪容仪表，与上一班人员进行工作交接，了解当天的开房预计情况及有哪些工作要做，哪些问题需要解决。

2、检查各项工作的完成情况，特别是各类报表是否齐备，然后派服务员复印，分送有关部门。

3、负责分房的员工根据酒店空房的类型、数量及客人的预订要求给有特殊要求的客人、团队客人及当天的重要客人预分房间。

4、整理台面，将已分好的房号输入电脑，并仔细核对，然后复印团体单，分送给行李组及各相关楼层。

5、团队房检查完毕之后，立即打印空房表，并与楼层进行核对。

6、检查散客房。

7、利用空隙时间检查订单，取出已到客人的订单，在其上注明人数和房号，并将已到客人的收据及信用卡转交收银处。

8、打印一份开房动态表，涵盖当天预计开房数、实际开房数、团体数及当日重要散客人数，在交接班时交给下一班。

9、当班过程中，若有需要解决的问题或是重要通知，要在交接本上记录清楚，以防将事情延误。

（二）接待岗位要求

1、团队接待要求

（1）客人抵达时，首先要主动上前招呼、问好。向有关陪同人员询问该团的人数、预订的房间数等，并以最快的速度找出该团的记录。

（2）重新检查房号是否正确，并请陪同人员在“团队入住登记表”上签名。

（3）核实各项服务内容是否相符，必须要前后一致方能予以开房。如有不一致，则须与领队或陪同人员取得一致。

（4）要严格遵照合同，一般不允许随意增减房间。

2、散客接待要求

（1）向客人问好，表示欢迎，并表示乐于为其提供服务。

（2）问清抵达客人是否有预订房间。如果是预订客人，可对其致以欢迎词。如果客人没有预订，在有空房的情况下，应尽量满足其住宿的要求，万一客满，最好帮助客人同其他酒店联系。

（3）填写住宿登记表。住宿登记表一般是一式两联，境外人员的临时住宿登记则是一式三联，住宿登记表中应包括客人的姓名、性别、职业、国籍、身份证或签证号等内容，必须要求客人认真填写。

（4）与客人确认所住房间的种类、房价及付款方式，如果客人采取信用卡方式付款，接待员必须先确认酒店能否接受客人所持的卡，所持卡是否有效。

(5) 填写房卡。在客人填写住宿登记表的同时,接待员应为客人填写房卡交给客人。

(6) 与客房部联络。在客人办理好入住手续后,接待员应将客人的入住信息通知客房部,以便其提前做好接待的准备工作。

(7) 制作客人账单。在印好的账单上打上客人的姓名、抵离日期、房号、房间类型、应付房费等内容,并将其与住宿登记表、客人的信用卡等一起送交前台收银员保存。

(三) 前厅接待常见问题的处理

1、客人不愿进行入住登记

(1) 应了解客人的想法,并耐心解释填写住宿登记表的必要性,如果客人是怕麻烦,可以代其填写,让其签字认可即可。

(2) 如果客人是有所顾虑,害怕被打扰,则可向客人耐心解释,并作出保证让其放心。

2、来访者要求查询住房客人

先查询客人的房号,而后与客人联系,征得客人的同意,然后才能告诉来访者客人的房间号。

3、在房间紧张的情况下,客人要求延住

(1) 照顾已住店客人的利益为第一要义,宁可为即将来店的客人介绍别的酒店,也不能赶走已住店的客人。

(2) 可以先向已住客人解释酒店的困难,征求其意见,是否愿意搬到其他酒店延住。如果客人不愿意,则应尽快通知预订处,为即将来店的客人另寻房间,或是联系其他酒店。

4、客人离店时,带走房间物品

个别客人在临走时出于贪小便宜,或是为了留个纪念等心理,常会顺手拿走酒店的茶杯、毛巾等用品,碰到这种情况,直接向客人索要是很不合适的,会令客人下不了台,破坏彼此间已建立起来的和谐关系,聪明的做法是不露痕迹地告诉客人:“您房间里的东西找不着了,是不是您一时不注意放在什么地方,忘记恢复原位了,能不能麻烦您帮助我们找一找?”

二、礼宾岗位员工服务技能要求

礼宾员,是站在酒店入口专门负责迎送客人的前厅部员工。通常是由男性担任,其工作程序是:

(一) 迎接客人

1、当客人抵达时向其点头致意并说“欢迎光临”,表示欢迎。如客人是乘车前来,则应替客人打开车门,并将右手放于车门上方,提醒客人不要碰头。开关车门时要格外小心,以免夹到客人。

2、协助行李员卸行李,并查看有无遗漏,而后关门退后,向司机道谢,示意司机开车。

(二) 指挥门前交通

迎宾员须掌握酒店门前交通情况,牢记停车场地址,以便快速准确地指示车辆停靠点。

(三) 做好门前保卫工作

迎宾员可利用其特殊的工作岗位,注意门前来往行人,及时发现可疑人员,协助作好酒店的安全工作。对于举止异常的人,应随机应变,机智处理,阻止其入内。

(四) 回答客人的问题

迎宾员处在一个较为特殊的工作地点,客人经常会顺便向他们询问有关情况,如酒店的设施,一些娱乐活动的举办地点,市内风景名胜的地点等,则应热情以待,努力给客人一个满意的答复。

(五) 欢送客人离店

当客人离店时,迎宾员应主动上前与客人打招呼,并协助行李员装好行李,帮客人把行李搬上

车，让客人核实行李数。当客人上车后，感谢客人对酒店的光临，预祝客人旅途愉快，然后，为客人关上车门，向客人微笑告别，目送客人的车离去。

三、行李岗位员工服务技能要求

酒店的行李服务通常是由前厅部的行李员提供。其工作岗位一般位于大堂的礼宾部。

（一）散客行李工作流程

1、入店

（1）客人抵店后，行李员主动上前向客人表示欢迎。

（2）与客人一起清点行李数目，检查是否有损坏。

（3）将客人引至总台，帮助客人搬运所带的行李，搬运时必须十分小心，不可损坏行李；贵重物品要让客人自己拿。

（4）客人办理住宿登记时，行李员要站在一旁等候。

（5）带领客人到客房。客人办完手续后，行李员从接待员手中领取房间钥匙，带客人到客房。在乘电梯时，要请客人先进去，再按楼层键。

（6）进入房间之前，为防万一，要先敲门，确定无人再进入。将行李放好，若是白天，再为客人打开窗帘，将钥匙交给客人，为客人适当地介绍房内设施。

（7）询问客人是否还需要其他服务，若没有，则向客人道别，迅速离开，将房门轻轻拉上。

（8）填写“散客行李搬运记录”。

2、离店

（1）站立在前厅大门附近，随时注意是否有人离店，若有则立即上前提供服务。

（2）若是接到客人电话要求搬运行李的服务，则应问清房间号，立即赶到客人的房间。

（3）按门铃或敲门进房，帮客人将行李搬到大厅，若客人还未结账，应告诉客人结账地点，等待客人。

（4）清点行李，装车，送客人离店，向其道别，祝其一路顺风，行程愉快。

（5）填写客人“离店行李搬运记录”。

（二）团队行李服务流程

1、入店

（1）行李到店时，由领班与送行李者一起清点行李件数，检查是否有破损情况，而后填写“行李进出店登记表”，若有破损，应加以注明，最后请团队负责人签字证实。

（2）将行李运进行李房，摆放整齐，挂上行李牌，最好把行李罩住，在拿到分房表后，查出客人的房间号码，写在行李牌上。

（3）分好房后，尽快将客人的行李送到房间，若发现有错误应立即报告当班的领班和主管，协同查清。

（4）对运送行李的情况应作详细记录，进行核对，并存档。

（5）在送行李的过程中应认真、负责，力求不出差错，保证行李完整无缺，并做到对客人礼貌有加。

2、离店

（1）接到团队行李离店的通知后，将其号码的行李离店的时间准确地记录在交接班的本子上，找出该团入店时填写的行李表进行核对，重新建立一个表格。

(2) 按照团队的号码、名称及房间号，到相应的楼层收取行李，并与客人一起核对。

(3) 将行李集中，运到行李部，检查后，在“行李进出店登记单”上签字，将行李罩好，并贴上表。

(4) 运送行李的车到达之后，协助将行李装车，并由团队负责人清点行李件数，在“行李进出店登记单”上签字，注明车号。

(5) 由领班将填写齐全的“行李进出店登记单存档”。

(三) 行李寄存和提取

1、行李寄存工作要求

(1) 确认身份。客人要求寄存行李时，要先问清客人的身份，须是本店客人，才予以寄存。

(2) 请客人填写“寄存卡”并签名。将“寄存卡”上联交给客人，下联系在行李上。

(3) 检查行李。看是否上锁，并提醒客人不能将贵重物品及易燃易爆的危险物品寄存。

(4) 将行李有序地摆放。

2、行李领取工作要求

客人领取行李时，行李员要当面将行李件数点清，再交给客人，同时把“寄存卡”的上、下联订在一起存档。

3、注意事项

行李员在为客人办理寄存和提取业务时，均应严格按照规定进行，以免引起纠纷。

(1) 如果客人丢失了寄存卡，则一定要凭借足以能证明客人身份的证件来放行行李。

(2) 若非本人领取，也一定要请来人出示足以证明其身份的证件。

四、预订岗位员工服务技能要求

(一) 预订岗位工作流程

1、提前 5 分钟整理仪容仪表，按时到岗。

2、进行交接班、签到，认真阅读交班内容。

3、详细了解当天及近期的房间使用情况，预订房间的客人到达的时间、人数，及时与相关岗位进行沟通联系。

4、详细了解预定当天到店的 VIP 身份、房间号及抵离时间；确认是否已分好房及房间状态，若尚未安排妥当，要通知接待岗位工作人员尽快安排。

5、将 VIP 单和报表送至总经理办公室、客房部及餐饮部。

6、了解当天团体及散客预订情况，并将有关情况数据打印在表格上。

7、将前一天的订单进行整理并装订。

8、若是星期日当班，应作出下一周的“房间预订情况表”、“VIP 预订情况表”，并发送至有关部门。

9、认真完成当天的预订工作，不能及时完成则应在交接班时交待清楚，让下一班完成。

(二) 预订岗位操作要求

1、预订的方式

(1) 电话预订

在接受电话预订时，预订岗的员工须注意以下几个方面：

A、不能让客人久等，预订员必须对本月本季的客房情况非常熟悉，能及时向客人提供其需要

的信息。

B、若因某些特殊原因不能马上答复，应留下客人电话号码和姓名，等到查清之后再通知客人。

C、由于电话的清晰度、语言障碍及听力等因素的影响，电话订房容易出错，因此，预订员必须将客人的预订要求认真记录，并在记录完毕之后向对方复述一遍，得到客人的确认方可。

D、必须在电话中向客人问清其姓名、单位、国籍、抵离日期、订房的保留时间等一系列问题，并要复述一遍，让客人核对。

E、接听电话时要注意做到亲切、耐心、细致，充分体现工作效率。

（2）传真订房

传真订房应严格遵照下列程序：

A、要认真阅读，弄清客人在传真中所提出的要求。

B、把这些要求清楚地写在订单上。

C、根据客人所提的要求，通知有关部门，让其早做准备。

D、如果客人提供的资料不够详细，须按来件上的地址、传真号与客人联系，弄清有关情况。

（3）口头订房

口头预订是指客人直接来到酒店，当面预订客房。对于客人的口头预订，预订员应注意以下事项：

A、记录要清楚。特别是客人的姓名不能写错。

B、要让客人确定逗留的天数，如果不能完全确定，也要让其说出大致的日期。

C、接待客人时态度要友好，充分展示酒店的形象。

（4）合同预订

合同预订是指酒店与旅行社或是某团体之间通过签订订房合同，以达到长期出租客房的目的。应注意订房合同的样式与内容要依据酒店的不同而有所变化。

（5）互联网预订

随着计算机的推广使用，越来越多的散客开始采用这种方式进行预订，这种预订方式具备了方便、快捷、先进而又廉价的优点。

2、预订的受理

（1）接受预订

预订员在查阅电脑或预订簿后，如确定有空房，能满足客人的要求，则可以接受预订。并应立即填写预订单，将客人姓名、抵离时间、房间类型、价格、结算方式等各项内容填写清楚。

（2）拒绝预订

如果酒店无法满足客人的要求，应对预订加以婉拒。但在拒绝时，切忌简单生硬地回绝客人，而应该主动提出一系列的建议供客人选择。如建议其更改来店日期、变更客房预订数或是房间类型等。另外，在征得客人的同意后，还可以把客人的姓名等有关资料记录在候补客人名单上，一旦有空房，就立即通知客人。

（3）确认预订

在接受客人的预订要求后，预订员应立即把客人的预订要求与酒店未来时期客房的利用情况进行对照，查看是否可以满足客人的要求，如果可以，就须对客人的预订加以确认。

确认预订的方式通常有两种一口头确认与书面确认。在条件许可的情况下，应尽量采取书面确

认的方式，向客人发出确认的信函。

（4）核对预订

对于提前很长时间就预订了客房的客人，酒店为了提高预订的准确性和开房率，并作好接待准备工作，在客人到店前，预订岗位人员应通过电话或书信等方式与客人进行再次核对，问清其抵达日期及住宿人数等是否有变化。

（5）取消预订

由于各种临时出现的原因，客人可能会在预订了房间后又取消订房。预订员在接受客人取消预订时，应按以下方法正确处理：

A、不要流露出任何不愉快的情绪，并表示欢迎客人随时再光临酒店。

B、客人取消预订后，预订员要作好预订资料的处理工作，如在预订单上盖上“取消”的印章，并在其备注栏内注明取消日期、取消人等，然后存档。另外，还要在电脑或预订控制簿上将其注销。

C、如果预订后预订岗已将其情况通知到其他各相关部门，那么在客人取消预订后就要将这一信息再次通知给以上这些部门。

（6）变更预订

变更预订是指客人在抵达之前临时改变预订的日期、人数、要求等。在接到客人要求变更预订的申请后，预订员应先查看有关预订记录，确定是否能够满足客人的变更要求。如果可以，则予以确认，并填写“更改表”，修改有关记录。若在此之前已将客人的有关资料通知给有关部门，则还应把变更的信息再传达知给这些部门。如果不能满足客人的变更要求，预订员应将酒店的情况如实告知客人，并与之协商解决。

（7）超额预订

超额预订是指酒店在某个时期内，有意让其接受的客房预订数超过其接待能力，其目的是提高客房利用率。因为客人往往会由于种种原因临时取消预订，或是改变预订，从而造成酒店部分客房处于闲置状态，如果酒店进行超额预订，就可以减少损失。不过，超额预订应该有“度”地限制，避免出现因超额而使客人不能入住。

如果因超额预订而不能使客人入住，酒店应向客人道歉；并帮助客人与其他相同等级的酒店联系。

（三）预订员服务原则

在受理客人的预订时，有一些总体原则是预订员必须遵循的：

- 1、填写“预订单”时务必十分严肃认真，逐栏逐项填，字迹工整，不出差错。
- 2、接到“预订函”后，应讲求效率，立即处理，不能让客人久等。
- 3、接听电话时，必须使用礼貌用语，做到友好亲切，应答得体。

五、咨询岗位员工服务技能要求

（一）咨询岗位工作流程

- 1、上班前5分钟到达岗位，并接受仪表、仪容的检查。
- 2、与上一班当班人员进行交接，对相关问题要当面问清。
- 3、在“交班簿”上签字并阅读“交班簿”。
- 4、了解当天酒店内的最新动态与房态，熟悉当天抵店的VIP情况。
- 5、检查传真等是否已交到其相关的客人的手中，检查有无留言、留言灯是否还亮。

- 6、午间时取出当天的报刊及客人信件，检查完之后交给行李主管处。同时检查电传、传真等。
- 7、整理、处理信件与传真等，作好当班的传真营业报表。
- 8、将未办理之事详细交待给下班当班人员，如当班时有委托代办，须详细记录在专门的本册上，尽量在当班时完成，万一未能完成，则要详细交待给下一班。
- 9、将所有留言处理完之后，关掉留言灯。
- 10、清理杂物，搞好柜台卫生，清点办公用品，及时补充。
- 11、作好当天酒店内部的传真营业报表，将客人的信件寄出。
- 12、进行交接班。

（二）咨询岗位操作要求

1、咨询

客人咨询的内容包括有关酒店本身的一些情况，也有关于酒店所处城市的交通、旅游景点等方面的问题，涉及面可能会相当广泛，因此，咨询岗位的员工必须具备一定的知识面，掌握大量的相关信息，了解有关的最新信息，以便能给出令客人满意的答复。

2、查询

查询的内容一般有：客人的房号、客人是否有其他来访者等。接待这一类的查询，咨询员首先应问清来访者的身份与姓名及其与住店客人的关系等，然后打电话给被查询客人的房间，客人表示同意后，才能让来访者进入楼层造访。如果客人正好不在房内，咨询员就应严格遵照保护客人隐私权的原则，不能随便将客人的房间号码告诉来访者，更不可以随便让来人进入房间找人。

3、客房钥匙的管理

在客房钥匙的管理方面，还应注意以下几点：

- （1）钥匙应由专人负责，每天开始工作前，检查是否所有钥匙都放置在了正确的位置上。要特别注意钥匙及邮件架的安全，无关人员不允许拿取钥匙。
- （2）注意与收款员、大厅服务人员及团队陪同、领队等保持联系，提醒离店的客人归还钥匙。
- （3）要注意钥匙的保养，定期擦拭，发现有损坏则立即更换。

4、客人信件的处理

对客人的信件必须认真负责地进行处理，仔细查找后，完整无缺地交到客人手中，避免发生因信件传递有误而引起不必要的麻烦，或者是给客人带来不必要的损失。处理方法是：

- （1）将信件与在店团队客人名单核对，找到收件人之后，在信封上写上收件人房间的号码。
- （2）将信件放入相应的邮件架格内，并每晚定时检查，若发现客人未取走信件，应派人将信件送到客人的房间。
- （3）把余下的信件与“预订登记簿”、预期抵店客人的名单进行核对，找到收件人之后，将客人抵达的日期写在信封上。如果是当天就要抵达的客人的信件，应马上交给开房组，其他信件则暂时先存放在信件寄放架内，当班的咨询员应每晚检查信件存放架，把次日即将抵店的客人的信件交给开房组。
- （4）其余的信件与“邮件转寄单”进行核对，按转寄单上客人所注明的要求进行办理。
- （5）有一部分信件可能是已经离店客人的，则应与住店客人名单、“客人资料档案卡”进行核对，找到收件人之后尽快转寄。
- （6）若是无人认领的信件，在到了酒店规定的保管期限之后，可经主管人员批准，将信件退

还给寄件人。

5、留言服务

(1) 访客留言

访客留言一般是一式三联，先是由服务人员将“访客留言单”填写完毕交给领班检查。之后，开启客房的留言灯，把访客留言单的第一联放进钥匙或邮件架，第二联、第三联则分别送交电话总机与行李员，其中，行李员还需要将“留言单”从房门底下塞入客房里。这样，客人就可通过三种途径来获悉访客留言的内容。咨询员为确保客人获知留言的内容，应将留言灯一直开启到客人拿到“留言单”为止。

(2) 住客留言

客人为预防在其离开期间有人造访，往往也需要留言，这时就需要填写另一种留言单，即住客留言单。住客留言单一般是一式两联，分别由咨询组与电话总机保存。如有客人来访，咨询员应将留言内容告知来访者。

六、总机话务岗位员工服务技能要求

(一) 总机话务岗位工作流程

1、准时到岗，进行交接班。交接时必须向上一班人员了解清楚叫醒服务情况、电话转移情况及客人的其他一些特殊要求。

2、阅读“交接班记录”并签名。

3、了解当天天气情况。

4、了解当天的VIP，熟悉他们的姓名及房号。

5、开展正常话务工作。

6、注意接班后的叫醒服务。

7、进行交接班，向接班人员交接清楚VIP情况、通讯情况及叫醒情况。

(二) 总机话务岗位操作要求

1、电话转接及留言服务

(1) 向来电话者热情问好，然后认真聆听客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其他咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通某部门。”

(2) 在等候转接时，为客人播出悦耳的音乐。

(3) 接转之后，如果对方无人接听，话务员应在铃响五次之后向客人说明：“对不起，电话没人接，请问您是否需要留言？”若是需要留言，则将电话转至前厅问询处。若是给酒店管理人员的留言，则由话务员清楚地记录下来，通过寻呼或其他方式尽快将留言转达给有关人员。

2、回答咨询及查询服务

(1) 如果客人查询的是常用电话号码，话务员须以最快的速度对答，体现工作效率。因此话务员平日应将那些常用的电话号码进行熟记、背诵。

(2) 如果客人是查询非常用电话号码，话务员必须请客人稍等，保留线路，以最有效的方式为客人查询号码，在确认号码正确无误后，再及时通知客人。如果所查询的号码比较难查，一时之间查不出来，则应请客人留下电话号码，等查清后再主动与客人进行联系，将号码告诉客人。

(3) 如果来电是查询客人房间的电话，话务员务必要注意为客人保密，不能泄露住客的房号，应先接通，然后让客人直接与来电人通话。来电时如果总台电话占线，话务员可通过电脑为客人查

询。

3、“免电话打扰”服务

(1) 话务员要将所有提出免电话打扰服务要求的客人姓名、房号记录在交接本上，并注明接到此通知的时间。

(2) 话务员将这些客人房间的电话号码通过话务台锁上，并要及时准确地把这一信息通知给所有的当班人员。

(3) 客人取消了免打扰服务后，接到通知的话务员应立即通过话务台释放被锁住的电话号码，并在交接本上注明取消的时间。

(4) 在客人接受免打扰服务期间，若有人来电要求与客人通话联系，话务员应将客人不愿意被打扰的信息礼貌地告知来电者，并建议其留言或是等客人取消免打扰服务之后再行联系。

4、叫醒服务

对每一个来自酒店内部客人的叫醒服务申请，话务员都要进行确认。

(1) 将叫醒日期、房号、时间、话务员工号及收到申请的时间都清楚地记录在记录本上。并把信息输入电脑，检查是否正确。

(2) 夜班的话务员把叫醒记录按时间顺序整理记录在交接本上，注明相关信息并签字。

(3) 当班的话务员务必在当日的最早叫醒时间之前先检查叫醒机是否工作正常，一旦发现问题，应及时通知相关部门进行处理。

(4) 话务员务必在客人要求的时间准时叫醒客人，向客人亲切问好，并提醒其叫醒时间已到。

(5) 在叫醒时，话务员一旦发现有异常情况，要及时通知有关部门，并准确记录在交接本上。

5、火警电话的处理

(1) 当班的话务员接到火警电话时，要保持极其清醒的头脑，弄清火灾发生的地点及火情。

(2) 立即通知总经理及主管经理，并说明有关情况。

(3) 通知工程部、保安部、医务室等有关部门及火灾区域部门管理者立即赶到火灾发生地点，在通知时要清楚地说明火情及具体地点。

七、商务中心岗位员工服务技能要求

(一) 商务中心岗位工作流程

1、提前 5 分钟到岗，进行交接班并了解上一班的情况。

2、阅读“交接班簿”并在上面签字。

3、检查工作设施，进行清洁维护。

4、开始日常工作。

(二) 商务中心岗位操作要求

1、传真接收操作

(1) 把传真机上收到的传真件进行分类，认真阅读来件抬头，根据收件人的姓名在电脑中查询。

(2) 查到之后在商务中心“日传真来件统计报表”上登记。

(3) 电话通知客人，如客人在房间，则派行李员送至其房间，同时开出账单，交前厅收银处。

(4) 如果客人正好不在房间，则进行留言，一式三联，分别请行李员一联送至房间，一联留

给前厅，第三联与原件放在一起。

(5) 如果是店外客人接收的传真，则根据传真上所提供的信息，通知接收人速来领取，并按酒店规定收费。

(6) 对于找不到收件人的疑难来件，应请示上级，妥善处理。

2、传真发送操作

(1) 主动热情地接待客人，接过客人拟好的稿件，问明发往的地点。

(2) 仔细阅读客人所要发送的稿件，查看是否有不清楚的地方。

(3) 检查客人是否已将传真号码、姓名等项内容填写清楚。

(4) 输入传真号码，与稿件上所写的进行核对，确认无误后，按键发送。

(5) 传真发出之后，将成功发出报告单及原件一同交给客人。

(6) 按照有关规定计算传真费。请客人付款或是签单，并将传真号码及发送所用的时间在账单上注明；然后把账单送到前厅收银处。

(7) 因为线路不通等各种原因暂时发不出传真时，应该向客人道歉并解释，另外，如果客人不是很急，可以请其先签单回房，等发出之后再通知客人。

(8) 填写“日发送传真报表”。

3、复印服务操作

(1) 主动跟客人打招呼，欢迎客人，介绍收费标准。

(2) 根据客人的要求对复印纸张的规格、复印张数及色彩浓淡进行选择。需要放大或是缩小则应调整好比例尺寸。

(3) 将复印原件定好位置，平铺，检查送纸箱是否已准备好，然后按动复印键。

(4) 印出第一张后，查看有无问题，如没有，即可连续复印。

(5) 复印完毕后，将原件按顺序交给客人；问明客人是否需要装订复印件，若需要，则替其装订。

(6) 根据所复印的规格及张数，开出账单。账单要一式三联，一联存底，一联交财务结账处，第三联交给客人。

(7) 将账单号码、金额、付款方式及客人的房号分项填写在“日复印报表”上。

4、打印操作

(1) 热情欢迎客人，主动向客人介绍打印的收费标准。

(2) 拿过客人要打印的文件，了解客人的要求，浏览全文，看是否有不清楚处，若有，则当即问清。

(3) 估计大概能完成的时间并告知客人。

(4) 文件打出之后须请客人校对，然后修改，再校对。

(5) 将打好的文件交给客人，根据打字张数计费，开出单据，并请客人签字，然后将账单转交前厅收银处。

(6) 填写“日复印、打字报表”。

(7) 询问客人的文件是否需要保留，若无此要求，则删除掉。

八、总台收银岗位员工服务技能要求

(一) 总台收银岗位工作流程

- 1、上班时间提前 5 分钟到岗，进行交接班，阅读交接班簿并在上面签名。
- 2、详细了解上一班客人的开房情况和交费情况。
- 3、详细了解上一班的 VIP 住房情况和交费情况。
- 4、开始一天的正常工作。
- 5、在下班之前把工作环境卫生清理好，之后进行交班。

（二）总台收银岗位操作要求

1、结账方式

（1）现金支付

这种支付方式的操作比较简单，收银员只要按照电脑所打印出的账单或是账单卡上所列各项账目的应收款数请客人交款即可。

（2）信用卡支付

对以信用卡方式支付的客人，要先认真检查其信用卡是否有效，对其签名进行核对。已经确认后可以采用信用卡支付方式的客人，按酒店有关规定进行办理。

（3）旅行支票支付

旅行支票是支票持有者用现金在银行购买的一种专用支票。有时会有客人采用旅行支票来结账，那么收银员一定要先确认客人所持支票是否有效和酒店是否受兑，确认之后才可以接受。

2、团队结账

（1）在团队结账之前半小时做好相关的准备工作，将团队的账复查一遍，确认是否均按相关要求入账，所有附件是否齐全等。

（2）领队或陪同人员前来结账时，把账单递交，请他们检查并签名认可。

（3）将账单送交财务部进行收款。

3、散客结账

（1）将客人的总账单及所有附件如赊欠凭据单、信用卡签单等与客人的房号、姓名进行核对。

（2）向客人收回客房钥匙，若客人因故暂时不想交出钥匙，要通知楼层服务员，以便他们在客人退房时向客人收回钥匙。

（3）通知楼层服务员检查客房，看有无东西损坏，物品是否齐全等。

（4）确认客人新近是否有消费，在电脑中查找并询问其本人，要确保客人的所有消费项目都有入账。

（5）将客人的综合消费账单用电脑打出，请客人检查，确认之后请其付款、结账。

（6）在客人的登记表上盖上时间戳，送交服务总台，让其及时了解客人离店的信息，相应更正客房状态。

4、外币兑换和保险箱服务

（1）外币兑换

A、现钞兑换

负责兑换外币的员工热情接待前来兑换外币的客人，主动了解客人的需求。将客人的外币进行鉴别，确认其真伪，是否可以兑换。按要求填单，将外币的种类与金额、汇率、外汇折算等内容填写清楚。将填好的水单交客人签名，写上房号。把水单及外币现钞送交出纳复核、配款。经兑员根据水单的第一联对出纳的配款进行复核，确认无误之后交给客人。

B、旅行支票兑付

- (a) 热情接待客人，询问客人需要何种服务。
- (b) 检查客人所持支票的真伪及支付范围。
- (c) 请客人在支票指定的复签位置上当面复签，并核对支票的初签与复签是否相符，如有可疑之处，应进一步检查，比如要求持票人背书。
- (d) 请客人出示证件，经兑员进行核对，如相片是否相符，支票上的签名与证件上是否一致，而后将支票号码、持票人的号码及国籍抄到水单上。
- (e) 填写兑换水单，一式两联，并计出贴息及实付金额。让客人在水单的指定位置上写上姓名、房号，将尾签撕下给客人，将水单及支票送交复核员。
- (f) 经兑员认真复核水单上的金额及出纳所配好的现金，将应兑换给客人的金额唱付给客人。

C、信用卡

目前酒店受理的信用卡主要有国内发行的长城卡、牡丹卡等，香港汇丰银行的东美卡和万事达卡、南洋商业银行的发达卡；国外有美国运通公司的运通卡，日本东海银行的百万信用卡、三和银行的 JCB 卡等。其一般的兑换程序是：

- (a) 对客人的信用卡进行确认，即辨真伪、看清有效期等，并压卡。
- (b) 若客人的信用卡需要取授权号，则将信用卡上的号码、有效日期及支取金额及客人的国籍、证件号码等信息告知给有关银行的授权中心，取得授权后方可承办；如未能取得授权，则须进行认真查阅。
- (c) 把取现单和水单交给客人签名，并与信用卡上的签名核对，确认无误后再递交给出纳进行配款。
- (d) 将配款与水单上的金额进行认真核对。
- (e) 把取现单、信用卡、第一联水单及现金交给客人。

(2) 保险箱服务

为了保证客人财产的安全，酒店一般都在前台的收银处设有贵重物品保险箱。住客如果需要使用，酒店可划定某保险箱在客人住店期间归其使用。保险箱服务的一般程序为：

- A、请客人先填写登记卡，并检查客人所填写的是否正确。
- B、根据客人登记卡中所填的需要保险箱箱号的大小，将满足其需要的保险箱的钥匙交给客人。
- C、将箱号记录在专门的登记卡上，经手人签名后，再把卡按顺序放好。
- D、客人需要开箱时，当班员工须先找出登记卡，让客人在其上签名，经办人核对无误后，再开箱。客人也须在卡上签名。
- E、客人取消保险箱服务后，经办人须要求客人在卡的终止栏内签名，自己也要签名，注明日期、时间，然后把卡放到客人的资料柜上。

5、前台收银处的管理

(1) 前台收银处的安全管理

- A、对开启保险柜的密码及钥匙要制定严格的开户手续，并遵照执行。
- B、收银处的备用周转金不能超过银行规定的限额。现金不能在收银处存放过夜，应按照财务制度的有关规定将当日所收现金存放到保险箱内。
- C、当客人用信用卡结账时，收银员要仔细检查卡的真伪及有效期，若有疑点要立即报告上级

及保安部门。

(2) 对超额消费的管理

A、酒店的催收工作由收银处负责处理，收银人员要按照催款工作的有关原则与规定及时对超额消费客人进行费用催收工作。

B、在催收工作过程中，应保持与保安部门的密切联系，及时向其提供有关信息，以便在必要时获得保安部门的帮助，共同做好催收工作。

C、在催收中，收银处应根据实际情况进行灵活处理，如可扣押客人证件或其他较为贵重的物品，到催收结束之后再予以归还。

(3) 防止客人逃账

为保护酒店利益不受损害，收银员应掌握防止客人逃账的技术。

A、向客人收取预订金

收取预订金一方面可以约束客人，使客人不能随便取消预订；另一方面，也可以在客人到达之后，将预订金当作预付款使用，从而避免客人逃账。因此，收银员一定要坚持向客人收取预订金，如果客人不愿意，要作好解释工作。

B、收预付款

预付款的收取应因人而异，对于常客、预订的客人或是旅游团队等是不用收取预付款的，但对于初次光顾酒店、不曾进行预订、同时其信用程序又不明或是信用程度较差的客人，酒店收银员要向其收取预付款。

C、对持信用卡进行支付的客人，收银员应提前向银行要授权

对于持信用卡的客人，为提高其实用限额，酒店可采取提前向银行要授权的办法。若授权遭拒，则应让客人以现金支付超出信用卡授权金额的部分。

D、密切注意客人的异常表现，加强催收账款的力度

准备逃账的客人通常会有一些异常的表现，特别是有时会一反常态突然大笔消费，收银员应敏感地注意这些异常表现，对可疑的客人加大催收力度。

培训练习 4

电话订房操作要求

电话响三次之内接听，接到电话时，必须说“我是酒店订房处，有什么需要帮忙的吗？”声调友好亲切。填写订单，注意问清以下的项目：

1. 客人的姓名、单位和国籍。
2. 到达和离店具体日期、时间。
3. 需要房间数量、类型及价格。
4. 来电订房人的姓名、公司名及电话号码。
5. 客人是否要求接机接站，说明收费标准。
6. 订房间的保留时间，是否用信用卡或预付金确保房间。
7. 最后将上述内容向客人核对。

附 1

前台接待服务标准：

一、上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮；左胸前佩戴胸牌；头发梳理整齐，男员

工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

二、在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。

三、礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，请客人稍等。

四、热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。

五、态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。

六、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过 3 分钟。

七、准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

八、大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。

九、管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。

十、作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。

附 2

前台办理入住登记、验证服务标准：

一、新员工上岗前，将登记验证作为重点工作进行培训。

二、登记时，接待员必须认真地核对“住宿登记表”上的所有项目，严格执行公安部门的有关客人登记、验证及户籍管理的规定。身份证和护照、签证必须齐全、有效，发现过期失效的一律不得办理入住登记手续。发现查控人员，立即报告安全部门。

三、当班经理、主管负责检查当班接待员入住客人的登记，若有遗漏，要及时与客人联系补齐，以确保信息的准确。

四、在登记、验证过程中，如遇接待员不能处理的特殊情况，须逐级上报，不可擅自处理。定期对登记、验证工作进行考核，考核不合格者不允许上岗。对在登记、验证方面出现问题的接待员，视情节轻重进行处理。

附 3

解决客人需求工作标准：

一、接受客人要求

1、首先表示出自己乐意帮助的态度。

2、对问题内容作记录，包括客人的名字和房号。

3、重复客人的问题以证明自己明白客人的需求。

4、即使客人提出的需求是由其他部门未完成的，也要帮助客人，不能推诿。

二、解决问题

1、告诉客人解决其需求方案和大约所需时间。

2、如果可能要告诉客人事情进展的情况。

3、如果有费用问题一定要事先告诉客人。

4、如客人的需求不能解决，要想其他方法尽量给予帮助。

三、善后工作

1、客人需求解决后要询问客人是否满意。

2、作好记录，以便查询。

附 4

团队预订客房服务标准：

一、询问、明确团队情况

1、团队名称、住客姓名、国籍、身份、人数、抵离店时间、使用的交通工具、房间种类和数量、用餐类别、时间和标准。

2、付款方式、费用自理项目。

3、团队中其他要求和注意事项。

二、查核

1、酒店优惠卡。

2、核查预订人身份、联系电话、单位名称等。

三、复述、确认预订内容

1、复述、确认预订内容。

2、明确预订房间最后保留时间。

四、记录预订

1、填写“团队预订单”并输入电脑。

2、按日期存放订单。

附 5

接机服务标准：

一、准备

1、提前从前台获得需接机客人的姓名、航班号等信息。

2、准备接机牌，打印接机单。

3、提前向机场确认航班是否准时。

4、通知车队按时派车。

二、迎接客人

1、举接机牌站立出口处，确保仪表、行为规范符合酒店要求。

2、向接到的客人致欢迎辞。

三、返回酒店

1、帮客人搬运行李，送客人上车，确认行李数目。

2、途中向客人介绍酒店及当地情况。

3、到达酒店，帮客人拉车门，再次确认行李数目。

4、送客人到前台办理入住手续。

附 6

建立客户档案工作标准：

一、准备客人登记表

汇集前一天办理登记的客人住宿登记表。

二、查询客人个人资料

1、进入电脑程序，选择相应目录可进入客人历史档案查询网。

2、选择相应电脑程序，并同时根据“客人登记表”输入客人姓名的第一个字母或第一个字，

即可得到客人个人资料或得知有无电脑记录。

三、建立客人历史档案

1、选择电脑程序相应一项，输入客人的姓名、性别、公司名、家庭地址、邮编、国籍、城市名称、护照号码、签证号码、生日等，以此为据，为客人建立历史档案。

2、将客人其他特殊要求输入备注一栏。

四、确认

选择相应键，以检查电脑存储资料是否同客人手写资料相符，确认无误。

附 7

电话业务服务标准：

一、接收

1、保证电话间整齐、清洁。

2、电话间内有“请勿吸烟”标志，在电话间桌子(或墙壁)上放国外、国内直拨长途电话地区代码表，并备有笔、纸供打长途电话客人使用。

3、告诉客人计费方式。

二、核对

1、客人类型：住店客人或非住店客人。

2、电话类型：国际长途或国内长途。

3、付款方式：现金、信用卡、入房账。

4、如客人是住店客人，迅速查对酒店预订系统，核对客人的姓名和房号。

5、如客人是非住店客人，告诉客人须现金付款。

三、通话

1、拨总机请打开长途线。

2、告知其他工作人员客人正在打长途电话。

3、及时正确计价。

四、结账

1、按电脑显示金额计价。

2、开账单。

3、在“登记单”上记录。

附 8

前台交接班登记表：

υ要点回顾τ

本章介绍了前厅管理的基础知识，前厅岗位职责及前厅服务技能等相关内容，为酒店培训确定了目标，让前厅部员工明确自身工作要求，不断提升服务水平和技能。

υ自我测试τ

您认为前厅部员工应该怎样给客人留下一个良好的第一印象？前厅部员工在实际工作中扮演着什么样的角色？

第四章 管家部管理与服务技能培训

第一节 管家部岗位职责认知

培训对象：酒店管家部全体员工

培训目的：明确管家部各岗位员工职责要求，为客人提供优质的管家服务

培训要点：管家部岗位职责认知培训

一、管家部经理岗位职责

（一）在客房部经理的直接领导下，认真搞好客房的管理和服务，保证酒店良好的社会声誉和经济效益，对客房部经理负责。

（二）策划本部门的工作，制定周密的工作计划，并合理安排人员和物资使用，控制能源使用。

（三）负责对本部员工的管理、业务培训，严格选拔和考核值班经理及领班工作。按客房服务标准、卫生标准、工作程序和规范向客人提供优质服务。

（四）负责客房设备设施的管理，经常与工程部及其他部门沟通，及时作好机械设备维修、保养等工作，提高完好率，保证工作顺利进行，保证客用设施完好无损。

（五）配合保安部门作好客房的安全管理和防火、防盗、防意外事故发生，确保酒店财产和人身安全。

（六）清楚地掌握每天入退房间住客的数量和人数，与前台核定清楚房间实租状况及预订情况，及时收集、转达客人反映的意见，协同各部门改进管理服务工作，保证优化管理和优质服务。

（七）定期召开员工会议，部署工作，及时了解下属的工作情况。督导各班组开展 QC(全面质量管理)小组活动，为提高服务质量献计献策。

二、管家部领班岗位职责

（一）向部门经理负责，在部门经理和主管的领导下进行工作。

（二）每天检查员工出勤、上下班情况、仪表仪容、工作效率和质量、劳动纪律。

（三）根据员工的工作能力，合理安排工作。

（四）带头作好本班工作，越是困难越要挺身而出。

（五）勤巡查，发现问题及时处理，工作要细致，提高效率，保证质量。

（六）掌握员工的思想动态，学会做人的思想工作，经常找员工谈心，进行家访，搞好班组思想及组织建设。

（七）发挥班内骨干作用，共同搞好工作。

（八）经常向经理、主管汇报情况，听取指示，认真落实。

（九）加强自身建设，学习业务知识，提高管理水平。

三、清洁主管岗位职责

（一）在客房部经理的领导下，负责酒店公共场所的卫生清洁工作。

（二）制定工作计划和部署每周部门工作，合理安排人力、物力，确保计划顺利实施。

（三）领导员工进行重点部位的清洁卫生工作和日常工作。

（四）制定卫生工作计划，并组织实施，确保卫生清洁工作高标准、经常化。

(五) 合理安排卫生清洁班次及时间,公共区域的卫生清洁工作要避开营业高峰期,并回避客人。

(六) 督促检查各班的清洁卫生工作,掌握工作进程,检查工作质量,提出改进意见。

(七) 负责申领和控制清洁用品和用具,减少费用开支。

(八) 月底前作好本部清洁消耗费用结算,报客房部经理和财务部。

(九) 负责下属员工的教育培训及每月考勤、考核和效益工资的发放。

四、公卫绿化主管岗位职责

(一) 负责酒店内外环境卫生和园林绿地管理。保证公共场所、卫生间清洁和店内环境优美,无杂物、无异味、无卫生死角。

(二) 合理调配员工,编制领班排班表,制定培训计划,培训新员工,正确使用化学洗涤剂和清洁设备。

(三) 经常对所属员工进行店纪店规教育,检查他们的礼貌、仪表、劳动态度及工作效率,评估员工,奖惩员工。

(四) 制定必要的工作程序,向上级和有关部门申报公共区域所需的设备、化学洗涤剂和服务项目。负责领用、保管清洁用品,努力降低成本,提高效率。

(五) 加强清洁器械设备的保养和维修工作的督导管理。报告并监督各种维修项目,确保公共区域内的家具、标志牌、大门、柜台、玻璃、电灯等处于良好状态。

(六) 作好卫生防疫工作,定期喷洒药物,灭除虫害,确保酒店内外环境卫生。

(七) 不断完善酒店的绿化美化设计,作好对酒店花草树木、盆景的修剪和栽培,会同有关部门作好门前“三包”工作(包卫生、包绿化、包秩序)。

(八) 按时参加客房部每日例会,传达落实酒店例会和客房部例会的各种决议、决定和通知;编写工作日志和交接班报告。

(九) 负责所管辖区域的防火工作。

(十) 经部门经理批准,通过与外单位签订合同(如:清扫合同、卫生管理合同、花木管理合同、化学用品合同、防疫合同等)来保证服务工作达到酒店规定的标准。

五、公卫绿化领班岗位职责

(一) 编制员工排班表,记录本班组成员员工考勤。检查员工仪表、礼貌、劳动态度和工作效率,检查和督导员工工作。

(二) 指导和培训本组员工、新员工正确使用化学洗涤剂,正确使用、保养和维修清洁机械设备。报告并检查各种维修项目的修复情况,确保负责区域设施用品完好有效。

(三) 合理调配所属员工,完成所辖区域的日常清洁卫生工作,严格按照操作程序完成地面打蜡和地毯、沙发清洗及大清洁计划工作。

(四) 如发现客人或员工的意外事故,立即向主管汇报,并详细记录事故原因和经过。

(五) 检查和督导花木的栽培、浇水、修剪等保养工作。

(六) 参加客房部及公卫绿化部的例会,每日召开班前会,传达落实上级的指示,布置本班组的工作,编写工作日记。

六、公卫清洁员岗位职责

(一) 作好负责地段卫生,清扫并保持地板、地毯、玻璃、墙壁、天花板、花盆、花架、花叶、

楼道、烟缸、灯具、指示牌、电源开关、各种扶手、空调、出进风口、换气口、家具及各种装饰物等的清洁，保证周围环境整洁。

（二）爱护并正确使用公物、工具、设备，节约用水、用品及原料。发现设备损坏、丢失、断电、断水等不能正常工作的情况，应及时报告，不得延误。

（三）提高警惕，注意防火、防盗、防破坏，发现可疑情况及时报告领班。

（四）严格执行交接班制度，清理垃圾，补充清洁剂物品。下班时将清洁工具、用品放回指定处，交接工作柜钥匙。

七、洗手间值班员岗位职责

（一）遵守纪律，热爱本职工作，按规定着装，注意仪表仪容。

（二）保持洗手间干净无臭味，灯明镜亮，保证手纸、卷纸及皂液供应。

（三）每天上班后和下班前对卫生间进行大清洁。

（四）对客人彬彬有礼，“请”字当头，“谢”字不离口。

八、布草房领班岗位职责

（一）协助部门主管作好布草、制服的送洗、验收和保管工作。

（二）处理客人干洗衣服的交收手续。

（三）严格管理各项布草、制服、物品的定期清点，防止盗窃或不必要的损耗。

（四）负责修补酒店内各项破烂布草和制服。

（五）定期检查布草、制服、物品的损坏情况，并通过部门主管申请添置。

（六）收集和整理各种单据及填报工作报表并转呈主管或有关部门。

（七）编排员工工作时间和假期表以配合酒店的需要，并在必要时替员工履行职责。

（八）指导和培训新老员工以便提高工作效率。

九、客衣收发领班岗位职责

（一）负责本组日常业务和行政管理工作，每日根据任务，合理调配人员，安排小组工作。

（二）对部门经理负责，全面管理客衣收发业务，保证准确和高效率的客衣收送服务。快洗服务必须在客人要求的时间内送取和送交。

（三）及时更换、缝补制服，为酒店员工仪表、仪容提供方便。抓好班后工作学习，培养员工良好的服务意识。

（四）监督员工对各种用具的使用，控制成本，减少差错。对员工进行洗烫、收发工作的培训。

（五）实施员工培训计划，负责新员工的培训。考核员工工作，严格检查员工的劳动纪律、礼节礼貌、仪表仪容，发现违纪现象及时纠正。

（六）督导、安排作好机器设备的清洁卫生，检查电源、水、汽开关、易燃物品，发现问题及时报告。

（七）严格控制物料消耗，认真作好工作记录、报表。

（八）认真处理客人提出的特别要求和投诉，并向上级汇报。

十、客衣收发员岗位职责

（一）负责本店客衣、外来客衣的接收、清点、计价、整理、检查、打号、包装、发送工作。

（二）每日到各楼层工作间收取、登记客人交付洗涤的衣物。按照服务规范和工作程序，分别清点干、湿洗衣物，检查衣袋内有无遗留物品，如果有应登记，如实上交，归还客人。检查衣物有

无破损，在客衣的明显处打号，确保同一份客衣号码一致。

（三）认真履行发放手续，详细核对每份客衣的件数、编号，无误后方可包装，并按楼层号排列登记后，方可发送。做到不错、不差，计价清楚。妥善处理客人的特殊要求和快洗服务。

（四）按规定着装，进入楼层，遇客人要主动问好，处理投诉要妥善、仔细。送客衣时，遇客房门上挂有“请勿打扰”牌，将客衣送客房部服务中心存放，并在发送本上签收。

十一、工服房领班岗位职责

（一）负责工服的设计、制作、换洗、收发、缝补、保管等项管理和工作安排。

（二）督导员工，按时收发工服，检查工服收发的详细记录，有效地控制工服的使用。

（三）负责本组员工的培训，遵守工作规程，评估和奖惩员工。

（四）审批员工的调班和一天以内的病事假，安排员工休年假。

（五）建立员工工服设计、领发和尺码档案，尽快为新员工配置工服、编号。负责离店员工工服的回收工作。

（六）保管好员工工服和其他物品，按时盘点和换季，做到账物相符。

（七）及时提出工服报损和补充，作好新工服的设计和外包加工工作，严格遵守酒店制服规定和标准。

（八）负责督促工服的缝补。

（九）负责工服房防火、防盗等安全工作。

（十）参加洗衣房例会，签阅有关文件、通知。

十二、棉织品领班岗位职责

（一）了解开房状态和餐饮经营状况，准确登记每日各部门更换布草的数量，保证客房和餐饮等部门使用需要。

（二）按标准抽查棉织品的洗涤质量。

（三）督导员工分类码放各种棉织品，摆放整齐、干净，登记各种布草的报废数字，注明报废原因。

（四）参与客房部和餐饮部布草每月盘点工作。

（五）编制员工排班表，搞好本岗位卫生和安全，评估、培训员工。

十三、质检员岗位职责

（一）负责对本部门产品，即清洗过的客衣、制服和布草进行全面质量检查。

（二）根据质量登记表进行统计，定期填写质量分析报告。

（三）作好工作过程中质量事故登记，及时向经理反映质量检查情况，协助经理搞好质量工作研讨会，提出合理化建议。

（四）负责工作过程中原料的计划、进货和保管。

（五）监督各班组对原材料的使用，降低成本，杜绝浪费。

十四、水洗工岗位职责

（一）负责洗涤各类布草、工服和客衣。

（二）服从指挥，明确具体水洗任务和注意事项。

（三）严格按照操作规程操作设备，进行洗涤工作。

（四）工作结束时，对水洗机进行日常保养、检查。

(五) 发现不良状态, 及时报告领班。

(六) 办理交接手续, 交办接班员工处理遗留业务和事项。

十五、烘干工岗位职责

(一) 负责烘干、晾干各类水洗布草、工衣和客衣。

(二) 听从领班安排, 明确当班任务、注意事项。

(三) 严格按照操作规程操作, 烘干过程中, 不可离岗。发现异常情况, 立即报告领班。

(四) 工作结束后, 对烘干机进行清洁保养。

(五) 早班员工要办理交接事宜, 晚班员工要切断电源, 并保持工作场所清洁。

(六) 作好交班记录, 交办遗留事项。

十六、熨衣工岗位职责

(一) 负责各类客衣、工衣的熨烫、整形工作。

(二) 服从领班安排, 明确当班任务、注意事项。

(三) 按照有关操作规程及各种面料要求选用设备用具, 进行作业。发现问题及时上报。

(四) 负责本岗位的清洁卫生, 检查工作场所是否有遗留衣服、纽扣、拉锁等, 以便补充。

(五) 作好工作记录, 不断总结经验, 交待遗留事项。

十七、干洗员岗位职责

(一) 负责各类需干洗处理的布草、客衣和工服的洗涤工作。

(二) 听取、接受领班分配的干洗任务, 明确干洗量、种类、特殊要求等。

(三) 检查设备、电源、蒸汽压力, 备好干洗剂、去渍剂等洗涤用品, 并清洁干洗机和工作场地。

(四) 按操作规程严格执行, 注意设备用具的运转状况, 发现问题及时报告。

(五) 整理衣物, 分类送到各岗位。

(六) 作好交班记录, 交待跟办遗留事项

培训练习 5

大堂卫生岗位员工职责

1. 负责大堂范围内云石、大理石地面、立体走廊及前门广场的清洁卫生。

2. 负责大堂范围内烟箱、家具、云石台面、玻璃墙柱、天花板、吊灯、空调出风口、休息大厅沙发、餐厅内椅子及地毯等的清洁。

第二节 管家服务技能培训

培训对象: 酒店管家部全体员工

培训目的: 提升各岗位员工服务技能及操作水平, 为客人提供优质服务

培训要点: 大堂卫生工作、大理石地面日常保养、地毯清洁保养、酒店绿化保洁工作

一、大堂卫生工作

(一) 地面干拖(云石、大理石地面)

1、使用带有静电吸尘剂的干拖进行工作。

- 2、将尘拖平放在地面上，直线方向推尘，尘拖不可离地。将地面的灰尘推往较隐蔽的地方。
- 3、每拖尘一次后，用吸尘机吸干净尘拖上的灰尘。
- 4、推尘每半小时循环一次，视灰尘程度及客流量密度而增减次数。
- 5、每次推尘后应及时将地面灰尘、垃圾打扫干净。地面不能留有脚印、污迹。

（二）家具及云石台清洁保养

- 1、用半干半湿毛巾抹干净家具及云石台上的灰尘。
- 2、将家具保养蜡均匀喷在家具或云石台上；喷蜡不能过多，以免积聚灰尘。
- 3、用干毛巾将家具蜡均匀地涂抹，边喷边抹，重点擦除污迹，达到光亮清洁。

（三）烟箱的清洁

- 1、用镊子将烟箱里的烟头、杂物清干净；用废纸把烟箱面上的口痰污迹抹干净。
- 2、每隔 15 分钟巡查清理烟箱一次，视客流量情况增加清洁密度。
- 3、交班前把烟箱碟清洗干净，用布抹干烟箱盖。工作时小心轻放烟箱盖，以免造成响声。

（四）大门口内外地垫的清洁

1、内地垫清洁

- （1）每隔 2 小时吸尘一次，视污迹程度及客流量情况增减吸尘次数。
- （2）随时清洁地垫上的污迹及香口胶。
- （3）每晚要揭开地垫，用扫把将地面灰尘、砂粒扫干净，用湿地拖拖干净地面。
- （4）每周更换冲洗地垫一次。

2、外地垫的清洁

- （1）每天用吸尘机吸地垫上的杂物纸屑，每晚揭开地垫，用扫把将地面灰尘、沙粒扫干净。
- （2）用湿地拖拖干净地面。
- （3）待地面风干后，将地垫放回原位。
- （4）每周更换冲洗地垫一次，内外地垫的铺放要求整齐对称。

（五）电梯清洁保养

1、打开控制箱，按动指定按钮，使电梯停止运行；将电梯停在指定楼层操作，每次只能停一部电梯。

2、将“正在工作”告示牌放在电梯门前。

3、用玻璃清洁剂清洁玻璃镜面；镜面玻璃、不锈钢门要求达到光洁、明亮、无手印及污迹的效果。

4、用家具清洁蜡清洁天花顶及木器装饰部分。

5、用不锈钢清洁剂清洁电梯不锈钢门。

6、用吸尘机吸边角位和电梯门轨的砂尘。

7、用湿布抹干净地面和门轨的灰尘。

8、地面干后，装上地脚保护板进行打蜡抛光，地面大理石喷磨均匀，抛光的光亮度要高。

9、工作完成后，取出保护板，把控制按钮恢复原位，关好控制箱，恢复电梯正常运行。

二、大理石地面日常保养

（一）洗地

- 1、自动洗地机的操作，将清洁剂按 1：20 的比例兑水注入清水箱内。

- 2、装好吸水刮后，启动电源开关，放下洗地刷和吸水刮，扳动水制开关。
- 3、启动吸水机电源，手推操纵杆，以 60 米/分钟速度前进，洗地和吸水同步进行。
- 4、洗地机洗地时，行与行之间要互叠 10 厘米，以免漏洗。
- 5、洗地完毕后，要用干毛巾将地面特别是边角位的水迹抹干净，以免影响打蜡质量。

（二）地面打蜡、抛光

- 1、进行打蜡时，首先要检查机上喷壶是否加满保养清洁蜡。
- 2、将控制杆调节到合适的高度。
- 3、机体底盘针座接合抛光垫，保持机身底盘与地面平衡。
- 4、接通电源，按动机身电源开关，使底盘转动，当手柄提升时，机身向右移动，当手柄向下时，机身向左移动。
- 5、当操纵机械从左至右移动时，拉动喷蜡控制杆将蜡水喷出，由底盘抛光垫将蜡水均匀涂在地面上。
- 6、打蜡前，用干地拖将地面灰尘、砂粒拖干净；打蜡时，落蜡要均匀，上下互叠 10 厘米，每推 100 厘米距离喷蜡一次。
- 7、喷蜡完成后，换另一干净抛光垫进行地面抛光。
- 8、抛光推进速度应保持在 50 米/分钟为宜，来回抛光 3~5 次，直至光亮为止。

（三）地面高速抛光

- 1、使用高速抛光机操作，将高速抛光垫安装在抛光机转盘底部针座上，平放在地面。
- 2、将控制杆调节到合适的高度，接上电源。
- 3、按动机身上电源开关，转盘转动，即可进行抛光。
- 4、抛光时，推进速度不能太快，应保持 50 米/分钟的速度。

三、大理石地面周期保养

（一）地面起蜡、封蜡

1、起蜡操作规程

- （1）起蜡前，将“暂停使用”告示牌放在工作现场出入口或周边位置。
- （2）以 150 转/分钟速度的擦地机连清水箱进行操作，将起蜡水按 1: 10 的比例兑水注入水箱中。
- （3）套好针座及洗地百洁刷。
- （4）擦地机接通电源，按动机身电源开关，拉动水箱控制杆，将起蜡水均匀擦在地面上。
- （5）控制机械保持在 50 米/分钟的速度进行刷地起蜡工作。
- （6）控制机器走向，由左至右来回走动 2~3 次。
- （7）上下行距之间互叠 10 厘米。
- （8）洗地完成后，用吸水机把起蜡水吸干净。
- （9）用自动洗地机来回过清水两次。
- （10）边角位用长柄手刷擦抹干净。
- （11）待地面吹干后进行封蜡。

2、封蜡

- （1）将落蜡拖头套在落蜡架上。

- (2) 把拖头浸透蜡水。
- (3) 把拖头放在压水器上压干少许。
- (4) 将蜡水均匀涂在地面上(一般封 3~5 层)。
- (5) 操作时要一层一层地将蜡水均匀拖在地面上,待每层蜡水干透后,才可进行后面的封蜡操作。
- (6) 封蜡结束一般需过 6 小时后才用 1000 转/分钟以上的高速抛光机进行抛光,直至光亮为止。

(二)“结晶”蜡打磨

- 1、使用 300 转/分钟刷地机、针座、百洁刷、钢丝垫进行操作。
- 2、打磨前地面要先清洁,如有旧蜡要起蜡。
- 3、喷蜡后以 50 米/分钟的速度进行打磨。
- 4、喷蜡要均匀,反复喷磨 3~5 次直至光亮为止。
- 5、将钢丝垫上的灰尘用吸尘机吸干净,不能水洗。

(三)“水晶”蜡打磨

- 1、使用 300 转/分钟刷地机、棕色(粗)、灰色(幼细)磨光垫进行操作。
- 2、打磨前地面要先清洁,如有旧蜡要起蜡。
- 3、喷蜡后先用棕色磨光垫打磨,反复喷磨 4~5 次。
- 4、换上灰色磨光垫再喷磨 4~5 次直至光亮为止。

四、地毯清洁保养

(一)地毯吸尘

若要延长地毯的寿命,必须建立一套正确的清洁标准,在保养过程中,吸尘是保养地毯最重要的程序,吸尘工作做得越好,地毯需要清洗的次数就越少,其使用的寿命就越长。另一方面,有了污迹应尽快清除,否则,时间长了便会很难清除。以下是根据客流密度确定的地毯清洁周期表。

地毯清洁周期表

客人流动密度:普通地方(办公室、会议室);频密地方(走廊、餐厅、商场);非常频密地方(电梯、门口)

吸尘	每天一次	每天三次	每天三次以上
清洁	每季度一次	半月一次	每周一次
抽洗	一年一次	半年一次	每季度一次

(二)地毯清洗

- 1、用吸尘机对地毯进行吸尘处理。
- 2、用地毯除迹剂清除地毯上的各类污迹及香口胶。
- 3、按比例将地毯水兑水后加入电子打泡箱内。
- 4、将 150 转/分钟的洗地机套上地毯刷,接上电源。
- 5、打开泡箱开关,将泡沫均匀地擦在地毯上。
- 6、控制擦地机的走向,由左至右,保持 40 米/分钟的速度为宜。
- 7、操作机械在地毯上来回洗刷 3~4 次,上下行距互叠 10 厘米。
- 8、用毛刷擦洗边角位,抹干地毯上的泡沫。

9、用地毯吹干机吹干地毯。

10、工作完毕后，用清水冲洗泡箱和地毯刷。

五、墙毯抽洗

(一) 用吸尘机对墙毯进行吸尘。

(二) 用除迹剂对特别污迹进行除迹处理。

(三) 电子打泡箱加入地毯水。

(四) 抽洗机的水箱加入清水。

(五) 将打泡箱和抽洗机的喉管、吸头、手刷分别连接好，接通电源。

(六) 启动泡箱开关，手拿毛刷，待泡沫从喉管排出后刷洗墙毯。

(七) 启动抽洗机开关，吸头紧贴墙毯，从上往下吸。

(八) 边喷水边吸水，反复进行抽洗，尽量将水分吸干。

六、沙发、餐椅清洗

(一) 将地毯水兑水后加入电子打泡箱内，同时抽洗机的水箱加入清水。

(二) 用除迹剂除去沙发、餐椅上的污迹。

(三) 将打泡箱和抽洗机的喉管、吸头、手刷分别连接好，接好电源。

(四) 启动泡箱开关，手拿毛刷，待泡沫从喉管排出，然后刷洗。

(五) 扶手、坐垫、沙发脚等部位要重点刷洗。

(六) 启动抽洗机电源开关，吸头紧贴椅面吸洗。

(七) 边喷水边吸水进行抽洗，反复抽洗 3~4 次，尽量把水分吸干。

(八) 最后用吹干机把沙发、餐椅吹干。

七、铜器清洁

(一) 倒少许擦铜水在干毛巾上。

(二) 均匀将擦铜水涂在铜器上。

(三) 用力擦去铜器上的污迹。

(四) 待铜水干后，用干净毛巾抹干净铜器上的铜水，直至铜器光亮。

八、铜器封漆

(一) 用擦铜水把铜器擦亮。

(二) 用干净毛巾将铜器抹干净。

(三) 将封铜漆按比例稀释。

(四) 用无绒毛布小心均匀地把封闭漆涂在铜器上。

(五) 封漆层距互叠 2~3 毫米，以免漏封，影响质量。

(六) 封铜后铜器要达到光洁度均匀，不留有铜漆痕迹的效果。

(七) 封闭后铜器宜放在通风地方风干。

九、玻璃、镜面清洁

(一) 发现玻璃沾有污迹时，用玻璃刀铲除污迹物。

(二) 把清洁毛头套在伸缩杆上。

(三) 按比例兑好玻璃水。

(四) 将毛头浸入玻璃水中。

（五）将浸有玻璃水的毛头按在玻璃上推擦。

（六）用另一伸缩杆套好玻璃刮，从上至下刮去玻璃上的水迹。

（七）用干毛巾抹去玻璃脚上的水迹。

十、客用洗手间清洁

（一）镜面、云石台、洗手盆的清洁

- 1、用玻璃清洁工具进行操作。
- 2、将浸有玻璃清洁剂的清洁粉头贴在玻璃上上下下推抹。
- 3、用玻璃刮刮去玻璃上的水迹。
- 4、用干毛巾抹去遗留的水迹。
- 5、将清洁剂喷在洗手盆及洗手台上。
- 6、用清洁百洁布刷洗盆面及台面上的污迹。
- 7、用清水将清洁剂冲洗干净。
- 8、用干毛巾将水迹抹干净。
- 9、用金属除迹剂及不锈钢水将水龙头金属污迹除干净。

（二）坐厕、尿槽的清洁

- 1、将清洁剂倒入水勺中，用清洁毛球将清洁剂均匀地涂在坐厕及尿槽周围。
- 2、用力将坐厕、尿槽中的污迹清洁干净。
- 3、如有水锈迹可加少许酸性清洁剂进行清洁。
- 4、用热水将清洁剂冲洗干净。
- 5、用干毛巾将水迹抹干，再用消毒水将坐厕板、尿槽消毒一次。
- 6、将地面水迹拖抹干净。

（三）坐厕水箱清洁

- 1、关闭进水箱的阀门，按下水制，放走水箱内的水。
- 2、小心打开水箱盖，并放在安全的地方。
- 3、用少量的酸性清洁剂倒入水箱内。
- 4、用手刷将水箱内壁四周洗刷干净。
- 5、打开进水阀门，用清水将箱内污水冲洗干净。
- 6、将水箱盖盖好。

（四）不锈钢手纸架的清洁

- 1、用钥匙打开纸架箱门。
- 2、用半干湿毛巾清洁箱内的尘埃。
- 3、关上箱门，用不锈钢清洁剂清洁不锈钢门。

（五）地面的清洁

- 1、工作地段放置“小心路滑”告示牌。
- 2、用清洁剂兑水 1：20 洒于地面上。
- 3、用扫把洗刷地面上的污迹。
- 4、用热水将地面污水冲扫干净。
- 5、用干地拖将地面水迹拖干。

6、每周一次用“结晶”法对地面进行打磨抛光。

十一、垃圾房岗位工作流程

（一）日班操作程序

- 1、打扫员工通道地面卫生及清洁宣传栏玻璃。
- 2、将各部门运送来的垃圾整理包装好。
- 3、清洁垃圾房地面卫生。
- 4、搞好“门前三包”卫生工作。
- 5、每周清洁外围单车棚顶一次。

（二）中班操作程序

- 1、处理各部运送来的垃圾。
- 2、配合街环卫站及时运走垃圾，作好登记工作。
- 3、加强巡查“门前三包”地段卫生清理工作。
- 4、冲洗垃圾房地面及拖抹员工通道地面。

（三）夜班操作程序

- 1、处理夜班垃圾。
- 2、清洁员工通道地面卫生。
- 3、冲洗员工内部洗手间。
- 4、清洗“门前三包”地段地面卫生。

十二、庭园管理工作

（一）庭园管理主管

- 1、讲评本班组工作，布置当日工作。
- 2、巡查各岗位工作情况，注意检查黄叶、灰尘、病虫害情况，对造型改变的插花进行矫正。
- 3、协助、督导各岗位工作，如植物保养、插花等。
- 4、检查当日工作完成情况。

（二）庭园管理领班

根据不同的工作范围，划分岗位责任和工作程序。

1、以室内工作为主

（1）参加工作讲评。

（2）巡查室内各岗位工作情况，重点检查深夜保养员的工作质量，需其他班组配合完成的要立即向主管报告。

（3）督导各岗位工作，检查操作者仪容仪表、动作举止及工作方法。

（4）完成本职工作(花园套房花园的绿化)。

（5）协助主管检查当日工作完成情况。巡查时，注意空调出风口附近的植物生长情况，根据冬夏季出风性质不同，注意水分情况。

2、以室外工作为主

（1）参加工作讲评。

（2）巡查室外各岗工作情况，重点检查花园各处植物生长情况，遇有情况及时向主管报告。

（3）督导员工的仪容仪表(尤其是夏季)、纪律及操作方式。

(4) 完成本职工作：楼层绿化。

(5) 检查当日工作情况

要点：巡查时注意四季气候变化而采取相应的技术措施，尤其是夏季、冬季的水分及春季的病虫害。

(三) 深夜保养人员

1、工作程序

(1) 与中班人员交接班，检查水桶、小车、喷枪、花罐等工具。

(2) 浇水，根据各餐厅收餐时间定。

(3) 清晨灌溉草地，根据风向、天气调整灌溉时间，10~25 分钟不等。开掣时应先开中心喷头，再开环绕喷头，并注意草坪周围的客情。开启时应先轻开再全开。

(4) 全面检查本岗位有否漏水、洒出水。

2、工作要点

(1) 淋水时要确保均匀、适量，严禁从远处泼洒。

(2) 注意吸干洒落在公共区域地面的水滴。

(3) 抹干花盆底孔流出的水。

(4) 工作中注意“三轻”，深夜禁出噪音，不能淋、溅到客人。

(5) 在假石山上操作要注意安全。

(四) 楼层绿化管理

1、工作程序

(1) 参加工作讲评后，检查工具。

(2) 全面巡视各自范围，清理枯叶，检查花木摆放情况，水池水位及清洁程度，并将有关异常情况向主管汇报。

(3) 清洗、护理植物，包括喷药及叶面施肥。

(4) 下午进行中餐厅及所辖楼层的花木护理。

(5) 全面检查本岗位有否遗留黄叶。

2、工作要点：将植物分为两组，隔日清洗叶面一遍，每月施肥一次，每半月喷药一次。

(1) 日间严禁使用有气味的农药、肥料，喷施时注意客情。

(2) 清洗植物后注意抹干地面，勿留水迹。

(五) 室外绿化管理

1、工作程序

(1) 参加工作讲评，准备工具。

(2) 巡视本岗位范围，清除枯黄枝叶，开启浇灌系统，检查喷滴头工作情况，手工浇水部分应先浇时花，后洗灌木，操作时应注意客情。

(3) 将各自范围分为 3~4 组，每日清理一组的枯黄枝叶，修剪徒长枝，喷药、施肥等。

(4) 下午对本范围时花及易干花再次浇水，并对花园草坪补水。

(5) 检查所有浇灌开关，保证全部关闭方可离岗。

2、工作要点

(1) 每月全范围施肥一次(4~10 月用复合肥，11~3 月用有机肥)，用量依具体植物而定。每

半月局部小范围喷药一次。

(2) 室外工作要注意天气变化, 根据四季气候变化采取合理的措施。

(六) 盆景管理

1、工作程序

(1) 参加工作讲评。

(2) 巡查盆景, 清除植物黄叶、水盆污迹等。

(3) 盆景场盆景浇水。

(4) 室内盆景养护, 进行喷水、喷药、叶面追肥等工作。

(5) 盆景场盆景进行养护, 包括修剪、换土、转盆、施肥、喷药等工作。

(6) 室内盆景第二次养护。

(7) 盆景场盆景第二次浇水, 务求浇透, 并进行当天的清洁卫生工作。

(8) 检查本岗位工作。

2、工作要点

浇水、养护严格按有关技术要求执行。

十三、花房管理工作

(一) 花房日常工作要点

1、餐厅、大堂、公共场所、套房等固定插花, 每周换花两次(按部门规定的插花安排表执行), 宴会、会议、商务、VIP 等按通知单执行, 不得误时误点。

2、每天必须对全部插花检查加水 3 次(早上、下午、夜晚), 发现残次及人为损坏, 及时更换及补充。

3、与各部作好联系工作, 注意客情、宴会及节日情况, 每月编制月度用花计划及紧急订花计划, 保证需要。

4、节约用花, 作好鲜花保鲜, 在保质基础上作好回收工作, 一切时花不得私自留用, 也不准私自送给他人。

5、插花前所有时花配叶都应洗净, 剪斜口并清脚叶, 防止花叶插入泥中。

6、合理选用花材, 定时盆花选用微开的。VIP 房及商务套房插花选用开的。会议、宴会、礼花选用接近全开的花。

7、长住房订花、大堂及各处大花应经常变换花型, 以便给人新鲜的感觉。

8、作好切花的使用统计工作, 每日填报财务报表、工作量及质检表, 每月编报切花使用方向报表。

(二) 切花的收、发、存

1、切花收、发、存由一个专职人员负责, 每日作好有关记录, 每月填报切花方向报表。

2、每天上午 9: 00 开始收花, 收花要严把质量关、数量关, 有问题要即刻向送花人提出, 必要时可全部拒收或部分拒收, 并及时向部门报告。

3、各种盆花、礼花、支花、襟花都应按规定发放, 作好有关签领手续, 不得随意扩大发放范围。

4、收花后应进行剪枝脚、清叶, 并分别作好加保鲜剂水养及将其置于 8℃冷柜中存放。

5、所有花木, 除特殊用花外, 都应坚持先到先用的原则, 以保证切花的合理使用。

（三）插花制作

1、日班工作内容

- （1）工作讲评。
- （2）插 VIP 房花及商务套房花。
- （3）插公共区域花。
- （4）插餐厅花。
- （5）作好派送及工场清洁卫生。
- （6）交接班。

2、中班工作

（1）熟悉 VIP 房花及商务套房花、小圆花、金杯、14 人台会议长花的插制，能应付紧急情况时的中型用花。

- （2）掌握室内外绿化的基本情况。
- （3）协同日班员工完成工作、整理当天收回的旧花，填写次日更换的送花单。
- （4）巡查室内外绿化情况(按规定路线)。

（5）接单完成 VIP 房及商务套房的插花，到客房收回花盆或花单，到餐厅收回宴会花，插当天安排的鲜花。

- （6）清扫花房，更换养花桶内的水，准备第二天插花器皿用具。
- （7）填写当日工作报表、值班表并同夜班人员交接好工作。

（四）送花及其他

- 1、送花由日班员工每人一周转换负责，以上中班前一周为期。
- 2、上班首先检查当天花单有无漏写，并填写当天花单，报告当天 VIP 的数量。
- 3、准备好送花车、干净毛巾，将插好的花接单放好在车上，并检查数量。
- 4、持单送花，顺序由 VIP 房到商务套房至各公共地方，送花时同时收回旧花，作好签收花单工作。
- 5、更换的鲜花放好后，用干净毛巾抹干净器皿和桌面四周，不能留有水迹和杂物。

十四、绿化工作

（一）花木更换

- 1、预先掌握更换周期，备好花木品种、数量。
- 2、运送花木一次装车量不宜太多，防止折损花木。对于瓷套缸尽量避免叠放，缸与缸之间需用厚毛巾垫隔，防止碰碎。
- 3、进入大堂要确保车辆清洁，动作要轻。
- 4、更换时要注意调整观赏面，正对客人视线，有残缺的地方尽量隐蔽至不显眼。
- 5、更换花槽植物，须作好清洁卫生，摆入植物时注意高低、整齐、疏密配置。

（二）宴会绿化布置

- 1、实施布置前，明确方案、构图、分工和详细操作步骤。
- 2、准备好花木、材料，按照前述的花木更换的基本原则摆放，布置效果力求整齐、美观、协调、搭配合理。
- 3、工作现场要统一行动，统一指挥，超重作业要切实注意安全操作，作好清洁保养工作，维

护好现场。

（三）室内植物清洁

- 1、所备材料：手动水枪、梯具、手推车、盛水胶桶、吸水机、抹布、工作警示牌等。
- 2、将工作警示牌放置于与行人通过的路口处，用毛巾遮盖保护好不宜受潮湿的物件。
- 3、要两人配合，（由上至下）反复冲洗至无污迹为适中，同时另一员工用吸水机吸干地面积水，以免溢散开，并密切注意过往行人情况，随时指挥持水枪人员操作。如洗大堂悬垂植物时，应将植物拉上后清洗，洗完晾干后再将其垂下。
- 4、清洗完毕，彻底吸干地面积水，整理枝叶，清理现场，检查机具是否完好；登记操作情况，清点工具交仓库。

（四）室外全面喷药

- 1、工具：高压喷雾机、盛水胶桶及面罩、手套等保护用品。
- 2、操作步骤：一人负责配药，操作喷雾机并注意现场动态，另一人持枪喷药，启动机器前两人应预先约定。联络手势，作业时注意风向，从上风地段开始，先喷高处，后喷低处，叶面、叶背及树杆均要喷酒均匀，注意观察过往行人动态，作好安全工作，严防药液朝人喷射。
- 3、操作时务必佩戴好防护器具，工作完毕后，回收保管好药品，并及时清洁好机具，用肥皂洗擦皮肤裸露部位。

（五）草坪管理

- 1、剪草周期一般视季节变化及草的长势而定：一般春夏季每周2次，秋冬季每周1~2次。
- 2、每周施综合营养液肥，遇肥力供应不足，可适当增量，入冬注意肥量控制。
- 3、每周喷施广谱性药物一次，春夏季应增加杀菌剂用量。
- 4、视草层厚密及地面疏松程度，一般于春夏之交安排梳草、打孔、淋药、铺沙。
- 5、入秋可进行适当地耙草或浅梳，定期用压草机碾轧。

（六）苗圃管理

- 1、要求：保证苗圃放置的中小型植物正常生长、整齐有序，能随时投入使用，部分换出的植物可以得到保养。
- 2、周期工作：负责苗圃植物淋水修剪、整理、沟渠卫生，少量植物更换，残花清理。
- 3、施肥：每月交替施缓溶、速溶营养肥各一次，隔月增加叶面肥一次，针对特殊种类植物，可单独施肥。
- 4、善于观察病虫害发生症状，及时采取防治措施，防止扩散蔓延，选择高效低毒、无臭低毒药物，对新购买回的植物一定要进行严格的药物处理。

（七）施肥

- 1、室内花木通常用N-P-K复合肥及成品有机肥，高效有机液肥作根部追肥，按照不同地点的湿度、温度、光线、植物品种来决定施肥用量，施肥时应均匀撒放在盆中。
- 2、对于观叶植物需定期增加施叶面肥。
- 3、室外花木可选用缓溶复合肥与有机肥交替使用。
- 4、草地则根据其生长规律，调配综合营养液肥施用。

（八）室内淋水

水量根据花木种类及所处环境决定，对于原产于热带雨林地区或放于光线强、空调出风口等位

置的花木需水量大，一般以淋透 1/2 盆土为适中，而一般植物以淋透 1/3 盆土为适中，操作时注意客情。

十五、机械剪草工作

(一) 由专人负责观察草地生长状况，草高控制在 25 毫米以下，过长则及时剪割，以每次剪除草高 1/3 长为原则。

(二) 调节好刀片高度，选择好走向，与上一次剪草走向要有至少 30℃角以上的交叉。

(三) 启动发动机后，带动离合装置，逐渐加大油门，并控制好速度，待转速提升正常后才开始行剪，不急不缓，路线要直，往返修剪的截面要保证有 10 厘米以上的重叠。

(四) 遇障碍物需绕行，并尽可能少漏剪，四周不规则草边可沿曲线剪齐，转弯时应调小油门，要求松开离合装置。

(五) 若草过长可分次剪短，不可超负荷运作，特别是电动剪草机，严禁低速、大负荷剪草，以防烧机。

(六) 剪草机走完全程关机后，再用手剪修整不整齐的草边、树头草及漏剪处。

(七) 完成修剪工作，清理干净草坪四周的碎草，用布袋包好运走，方可离开现场。将机具清洗干净后，再返还仓库保管。

十六、机械碎枝工作

(一) 佩戴防护用具

面罩、耳罩、头盔、手套及护身衣裤等。

(二) 准备事项

禁带火种检查油箱油量是否充足，清开临近的杂物；确保枝屑所及范围无人站立，并撑起防护帆布套于出料口前方，以遮挡枝屑喷出四处飞散，机座的两只轮需用物体支撑避免滚动。还应检查碎料箱确保无杂物存在，若待碎枝条较长，则应合上出口的筛网。

(三) 基本操作步骤

开动制动开关，拉开风门，启动发动机开拍运作，合上风门，带动离合装置，使碎料箱内的滚刀轴运作，逐渐加大油门直至最大转速，正上方碎料槽限放入直径小于 1.5 厘米的幼嫩枝条，侧面切碎斜槽可投放直径小于 5 厘米的树枝，关机程序与前相反，待碎料箱内物料全部切碎并打出之后，缓慢降小油门，关闭离合器，最后关掉制动开关。

十七、植物修剪整形

(一) 高大乔木

1、对于陡长或不规则枝杆，可于春秋两季多次进行剪除，清掉枯老枝杆，截口与枝位平齐。

2、工具：液压升降机、高人字梯、高枝剪、链锯、防护面罩等，因需高空作业，故使用攀高机具及操作过程中严格按操作规程进行，安全第一。

(二) 丛状灌木

1、此类灌木应保持多丛、主干短，分枝角度大，球面或椭圆曲面须修剪得自然平滑，早春、秋末施以重剪，平时轻度修剪。

2、主要工具：绿篱剪、长柄枝剪。

(三) 绿篱

以九里香、福建茶等常绿灌木为主，要求修截面平直整齐，对于三角花、黄素馨于初春进行

深度修剪，并在花后除新梢。

十八、室外花卉管理工作

(一) 多年生草本花卉的管理，注意作好冬季防寒，入冬前重施钾肥，并栽植在向阳避风的地方，以延长开花期的观赏效果。

(二) 木本花卉注意剪除老枝，让新枝萌芽开花，适时控水控肥。

(三) 常绿灌木的管理较易，每年开春后按需要修剪成各种形状，待抽出新枝叶进入稳定后，便可继续轻度修剪，逐步达到理想形状，一般有球状、直方或其他几何形状。

十九、盆景场管理工作

(一) 室内盆景每天淋水 2 次，每次要淋透彻，淋水后要抹干台面和地面，一层楼淋水完后要返回头重新抹净水迹一次。

(二) 室内盆景每周更换一次，并作好记录，换出的盆景要做好收荫等保养措施，并至少在室外保养二周后才能再摆放一次。

(三) 盆景场盆景的水分

1、冬季：每天或隔天淋水一次，在中午较暖和的时间进行。

2、春季：初春淋水不宜过多，春末开始，增加水量。

3、夏季：每日淋水 2 次，喷雾 1 次。

4、秋季：立秋后，减少淋水量，每日淋水 1 次，喷雾 1 次。

5、注意事项：

(1) 具体水量应视盆的深浅、土质而定。

(2) 九里香、榆树不宜往叶上洒水。

(3) 在夏季，个别位置加淋一次。

(4) 能见底部卵石轮廓。

(四) 工程工作的现场维护

1、保持施工现场的卫生及设备良好，不刮花石面，不沾污地毯。

2、植物无尘，花盆清洁。

(五) 用具卫生

1、机械、工具、器皿保持清洁无尘、无污迹。

2、储物仓环境清洁无灰尘。

附：公共区域的清洁作业程序

一、公共区域清洁

(一) 平时清理

1、依照“大厅检查表”(见表 1)逐项确实巡视清理酒店内外，如大厅接待区、等候区等区域的垃圾清理、家具及玻璃门窗、镜面的擦拭，并定时依检查表项目逐项巡查无误后于“清洁巡视表”(见表 2)签字。

2、随时以静电拖把，将大理石地板部分除尘，保持地面光亮。

3、擦拭玻璃门框、大厅镜面上、下及门把并保持其光亮，无手印。

4、地毯区吸尘：

(1) 从内而外吸尘特别注意墙壁角落处与家具底部的纸层及灰尘。

- (2) 移开地毯上轻便的座椅及垃圾桶，吸尘后再将家具归位。
- (3) 发现地毯上有线头需修剪。
- (4) 地毯上若有水、咖啡、茶渍等情形立即用抹布将水分吸掉并做处理。
- 5、盆树按时浇水及经常修剪，注意枯叶的捡拾。
- 6、大厅区玻璃镜画框与灭火器的擦拭。
- 7、注意设备及照明灯具是否有故障，如有，应立即填“请修单”并负责追踪请修结果，于清洁巡视卡上注明请修项目。

(二) 定期(每周或每月)固定保养维护

- 1、每周必须做一次酒店全面性清洁工作。

表1 大厅检查表：

区域项目	签名	备注	区域项目	签名	备注
入口脚踏板			柜台电脑屏幕		
入口自动门			装饰桌		
入口玻璃门			书报架		
窗户与窗台			所有灯具		
落地门窗			办公椅子		
大厅玻璃门			办公桌及柜台		
大厅脚踏板			往电梯门		
壁灯及灯罩			往餐厅门		
大理石地板			电源开关		
大厅大型花瓶			地毯吸尘		
壁书及古董			大理石地面		
镜面及铜条			玻璃桌		
窗户及窗台			桌灯及落地窗		
一般茶几			沙发		

表2 清洁巡视表：

清洁时间	清洁人员签名	清洁状况	检查人签名
时 分			
时 分			
时 分			
时 分			
时 分			
时 分			
时 分			
时 分			
时 分			
时 分			

时	分		
时	分		

- 2、每周做外部玻璃全面擦拭。
- 3、每周对装饰用的古董摆饰物做保养并随时清点。
- 4、每周对镀铜物品做保养及上油。
- 5、每月对冷气出风口及回风口的清洁。
- 6、每月对不锈钢部分做保养及上油。
- 7、每月对大厅家具做一次彻底的清理。
- 8、每月对大厅吊灯清洗。
- 9、每月清洗太平梯。
- 10、每季对酒店外观(外墙)做一次彻底清洁与保养。

二、公共区域清洁维护

(一) 客用洗手间清洁维护

1、清洁前准备工作

- (1) 将清洁告示牌摆置在门口，以便敬告客人此间洗手间正在清理中。
- (2) 逐一敲门确认无客人时，才可开始清洗。
- (3) 将洗手间所有的垃圾桶全部搜集放于门口。

2、清理程序：

- (1) 依“客用洗手间检查表”(见表3)，确实逐项清理各项设备。

表3 客用洗手间检查表

时间：

07:00, 08:00, 09:00, 10:00, 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00, 16:00, 17:00, 18:00, 19:00, 20:00, 21:00, 22:00:

项目：

①马桶，垃圾桶，卫生纸，烟灰缸，植物，小便池，擦拭镜面，洗手台，大理石墙面，补充备品，洗手皂，电灯泡，地面清洁，通风口，其他。

② 喷上适量的清洁剂于洗手槽、马桶内、马桶盖及马桶座上，用抹布擦洗，冲洗时注意马桶的排水及冲水是否顺畅，若有阻塞情形立即填写请修单并追踪请修结果。

③ 用干抹布配合清洁剂，将洗手槽台面及马桶座擦干。

④ 接橡皮水管于门口放置废布，准备开始冲洗地板。

⑤ 由外向内逐一冲湿墙面及地板，配合清洁剂，将地面、墙面、墙角及男小便池、洗手台下方等容易积垢处用力刷洗。

⑥ 再次使用清水冲洗以上区域。

⑦ 以废布擦干门板、墙面、不锈钢扶手、马桶等外围。

⑧ 用水刮刀将地面刮干再用拖把拖干。

⑨ 清倒每间厕所的垃圾，若垃圾袋脏了，换上干净的垃圾袋。

⑩ 镜面上喷上稳洁擦至光亮无水渍。

补充卫生纸(卫生纸剩 1/3 时必须换上新的一卷，将旧的卫生纸放在员工更衣室供员工使用)、

擦手纸、洗手乳、女厕补卫生袋等。收取客人用过的脏毛巾，并送洗(如果酒店有提供此项服务时)。

清理后整理工作：

收拾工具，将脚垫归位。

定时依客用化妆室检查表项目逐项巡逻倒垃圾、烟灰缸清理、擦拭，以保持整洁干爽，并于巡视表依规定时间确实签到。

随时注意厕所内灯光、消防、安全及设施的完善，遇有任何问题必须立即反应让主管了解。

每月固定请外商更换一次消毒剂及厕所清香剂。

(二) 客用男女更衣室清洁维护

1、淋浴间

(1) 先行清除排水孔的杂物(如毛发、垃圾等)。

(2) 喷上适量的清洁剂于墙面、地面、浴门、水龙头、莲蓬头，肥皂台、门等用海棉刷洗，地面用刷子。特别留意角落区及置肥皂区易疏忽的地方。

(3) 由上往下以清水冲洗，检查水龙头及莲蓬头是否松动、漏水。若有损坏则填“请修单”，并负责追踪请修结果。

(4) 出水口的毛发、杂物必须捡起，不可随着水流冲下水管，以免水管阻塞。并将客人遗留的垃圾取出。

(5) 以干布擦拭浴墙，莲蓬头、水龙头、浴门由上往下擦拭，并将地板擦干。

(6) 收取客人用过的脏毛巾。

(7) 补充整理相关的备品(如洗发精、肥皂、沐浴乳等)。

(8) 依照“更衣室检查表”逐项确实巡视清理，并定时依检查表项目逐项巡查无误后于清洁巡视表签字。

2、梳妆区

(1) 以干布配合清洁剂擦拭化妆镜及不锈钢部分的家具，台面及台面上物品，以清洁保养剂擦拭保养台面。

(2) 以抹布刷洗洗脸台及水龙头，并以不锈钢剂保养水龙头及水塞部分。

(3) 以玻璃清洁剂擦拭镜面。

(4) 将地面用拖把拖洗一遍(铺地毯部分则用吸尘器全面吸一遍)。

(5) 补充备品(如棉花棒、面纸、擦手纸等)，并依规定排列整齐。

(6) 将座椅依酒店规定摆放整齐。

(7) 测试吹风机是否正常，若有故障则填写“请修单”，并注明于清洁巡视卡。

(8) 收取客人用过的脏毛巾，并送洗。

(9) 定时依更衣室检查表项目逐项巡逻倒垃圾、烟灰缸清理、擦拭，以保持整洁干爽，并于巡视表依规定时间确实签到。

3、衣柜区

(1) 每日清扫更衣柜区地面及收取垃圾，保持更衣柜区的清洁与干燥。

(2) 擦拭更衣柜内外，并巡视衣柜内是否有任何遗留物或垃圾，若有则依酒店遗留物处理，并每月做一次彻底灰尘清理。

(3) 每月安排一次彻底鞋柜灰尘清除。

- (4) 擦拭家具(镜子、玻璃及桌椅等)。
- (5) 将地面用拖把拖洗一遍(铺地毯部分则用吸尘器全面吸一遍)。
- (6) 收取客人用过的脏毛巾, 并送洗。
- (7) 补充备品(如纸、擦手纸等), 并依规定排列整齐。
- (8) 定时巡逻倒垃圾、烟灰缸清理、擦拭, 以保持整洁干爽, 并于巡视表签到。

4、水区(按摩浴缸或三温暖区)

(1) 清洁前准备工作

A、依规定时间(非营业时间), 并需事先请客房部通知相关部门(如俱乐部或健身中心、前台、救生员或工程单位等), 以避免造成营业的困扰。

B、将清洁告示牌摆放在门口, 以便敬告客人此水区(按摩浴缸或三温暖区)正在清理中。

C、逐一敲门确认无客人时, 才可开始清洗。

(2) 清理程序

A、将水面的垃圾及杂物用网清除。

B、打开放水开关。

C、喷上适量的清洁剂于区内, 以长刷刷洗, 冲洗时注意排水及冲水是否顺畅, 若有阻塞情形立即填写请修单并追踪请修结果。

D、由外向内逐一冲湿墙面及地板, 配合清洁剂, 将地面、墙面、墙角等较容易积垢处用力刷洗。

E、接橡皮水管, 准备开始冲洗地板。

F、再次使用清水冲洗以上区域。

G、以抹布擦干并以不锈钢油保养排水孔及不锈钢扶手等部分。

H、将清洗后的地板以干净的干拖把再拖一次以保持干燥。

I、再次使用清水冲洗以上区域。

J、以抹布擦干并以不锈钢油保养排水孔及不锈钢扶手等部分。

K、将清洗后的地板以干净的干拖把再拖一次以保持干燥。

(3) 清理后整理工作

A、收拾工具, 将所有塑胶脚垫归位。

B、定时依水区检查表项目逐项巡逻, 以保持整洁干爽, 并于巡视表依规定时间确实签到。

(三) 电梯的清洁维护

1、清洁前准备

(1) 依规定时间(非营业时间或客人较少的时间), 并需事先于电梯外放置工作中的指示牌。

(2) 确认无客人时, 才可开始清理, 并一次以一台为主以免造成客人上下的不便。

2、清理程序

(1) 电梯内部的清洁固定于地下室, 电梯的外部则在各楼层。

(2) 外门的清洁

A、以稳洁喷洒于门板上, 由上至下均匀喷洒。

B、以干抹布由上向下, 有规律地擦拭。

C、注意如果有特污处要用力擦净。

D、擦至完全没有污渍及手印为原则。

(3) 擦拭门框

若有不锈钢部分，则要用不锈钢剂擦亮及保养。

(4) 内部清洁

A、将工作中指示牌放置门口。

B、按暂停键。

C、先行将地面的垃圾及杂物清理干净。

D、以稳洁喷洒于电梯内部面上，由上至下均匀喷洒(技巧如上)。

E、用不锈钢剂擦亮及保养不锈钢饰条、扶手及控制面板等。

F、以清洁剂擦净镜面部分。

G、以静电拖把擦拭地面。

3、清理后整理工作

(1) 收拾工具，将脚垫(如有时)归位。

(2) 检查灯具等是否故障，并定时逐项巡逻，以保持整洁干爽。

(四) 员工更衣室及浴厕清洁维护

1、每日必须定时刷洗淋浴间及厕所(含员工用厕所)，刷洗方法同客用部分清洗方式，但用拖把将地面拖干即可。刷洗时请员工配合尽量不要使用以免干扰作业。

2、更衣柜区域每日至少用清洁剂拖一次地面。

3、由清洁主任排定时间每日须至少两次清倒所有垃圾及烟灰。

4、随时保持厕所的整洁干爽，并随时补充足够的卫生用品，如卫生纸、擦手纸、洗手乳等。

5、随时注意更衣室内安全、灯光及设备的完善，若有故障项目应立即填单“请修单”，并追踪请修结果。遇有任何问题必须立即反应让主管了解。

6、每月安排一次更衣室内设备的保养工作。

(五) 员工用饮水机清洁维护

1、清洁前准备工作

(1) 依清洁保养时间做清洁维护作业。

(2) 先将饮水机台面的残渣清除，并试压开关以确定其出水的正常。

(3) 确认将饮水机开关关闭后再行清理，以免清洁时有触电的危险。

2、清理程序

(1) 以抹布将饮水机外部擦干净、不能用抹布擦拭饮水头以确保卫生。

(2) 特污的清洁

A、以稳洁喷洒于机体上，由上至下均匀喷洒。

B、以干抹布由上向下，规律擦拭。

C、注意如果有特污处要以菜瓜布加上热水清除。

D、不锈钢机体，则要用不锈钢剂擦亮及保养。

3、清理后整理工作

(1) 将饮水机四周地面水渍拖干。

(2) 收拾工具归位。

(3) 检查维护保养(换滤心部分)是否有依时间进行,若无则须向清洁主任反应,并定时巡逻以保持整洁干爽。

(六) 行政(后勤)办公室清洁维护

1、每日固定于下午清倒垃圾,每日一次。

2、由清洁主任排定时间,每周吸一次地毯或进行地板清洁(部分酒店将此部分的工作由外包商承揽,可较省人事成本)。

3、办公室特殊事项保养由清洁主任订定保养日期及项目(如窗帘、各式家具及设备、通风口、冷气等),定期清洁保养(部分酒店将此部分的工作由外包商承揽)。

4、办公室内的重要橱柜古董、字画、摆设等,由各办公室自派专人保管及保养。

(七) 停车场清洁维护

1、每日定时清理停车场垃圾桶,捡拾停车场的垃圾、枯叶,并按时于巡视表签到。

2、每月固定对停车场地面做一次彻底冲洗与除污(油渍)工作。

3、定期保养停车场的设施(如指标、灯号)等。

4、检查灯具及照明设备等是否有故障,并定时巡逻以保持整洁。

5、随时注意停车区域内的安全状态,遇可疑紧急情形,必须立即呈报主管处理。

要点回顾

本章讲述了管管部岗位知识及管家部服务技能,为酒店员工培训明确了目标,让管家部员工认识自身的工作要求,不断提升服务水平和服务技能。

自我测试

1. 您认为管家部在酒店中处于什么位置? 管家部员工在实际工作中充当什么样的角色?
2. 除了具备一般的服务技能、管家部员工还应怎样提升服务意识?

第五章 客房部管理与服务技能培训

第一节 客房部岗位职责认知

培训对象: 酒店客房部全体员工

培训目的: 明确各自的岗位职责和工作内容, 提高酒店客房服务质量

培训要点: 客房部各部门工作内容、客房部主要岗位职责:

一、客房部各部门工作内容

(一) 经理办公室

除客房部经理、经理助理各一名外, 另有秘书一名, 早、晚两班工作人员若干名。主要负责处理客房部日常行政事务工作。

(二) 棉织品组

设领班、副领班各一名, 另有裁缝、棉织品及制服服务员若干名。主要负责酒店的棉织品和员工制服的收发、送洗和保管。

(三) 楼层服务组

设总领班一名，早班、晚班楼层领班若干名。下设早班、晚班和通宵三个楼层清洁组及早班、晚班两个楼层服务组。主要负责楼面客房的清洁和接待服务工作。

（四）公共区域服务组

设总领班一名，早班、晚班及通宵班领班各一名。下设早班、晚班和通宵班三个清洁组及早班、晚班两个衣帽间服务组，另有地毯、外窗清洁员若干名。主要负责酒店范围内公共区域的清洁事宜以及衣帽间和客厕的服务工作。

（五）客房服务中心

设主管一名，工作人员若干名，开设早班、晚班、通宵班三个班次。主要负责统一安排、调度对客人的服务工作，还负责失物招领事宜。

（六）洗衣房

酒店洗衣房主要负责洗涤客房部、餐饮部等部门所需的棉织品和酒店员工制服，同时提供酒店住客衣物洗烫服务。

洗衣房在各个酒店的隶属关系是有所不同的。一些酒店的洗衣房属工程部管辖，也有些酒店的洗衣房为一个单独的部门。某些不设洗衣房的酒店，洗涤工作交由店外的洗衣店代理。为了工作上的方便，在拥有洗衣房的酒店，应该使洗衣房成为客房部的一个末端机构。这是因为洗衣房的主要任务是洗送客衣、洗涤酒店棉织品和员工制服，每一项都和客房管理密不可分，而其中客房棉织品占整个酒店棉织品的 95%以上，客衣送洗则又完全是通过客房服务员来进行的。因此，洗衣房如果和客房部分离，必然造成很多不便，既不利于统一调度和指挥，又影响工作效率和服务质量。

培训练习 6

客房部服务员在服务过程中，要主动为客人提供方便，及时满足客人的要求。具体说来，在服务工作中要做到“十主动”：即主动问好打招呼；主动迎送提行李接大衣；主动引路；主动开门；主动送香巾、茶水；主动介绍情况；主动照顾老弱病残；主动擦皮鞋；主动征求意见；主动按电梯。

二、客房部主要岗位职责

（一）客房部经理

1、全面负责客房部工作，向总经理或分管房务的副总经理负责。

客房部经理以计划、组织、指挥和控制等管理手段，全面实施客房部的管理工作。客房部经理根据酒店年度综合计划所规定的酒店的目标和任务，制定客房部的经营决策计划。在客房部建立起有效的管理系统，将客房部的人力、物力资源合理地组织起来以保证计划的实现。客房部经理借助于管理系统，根据本部门的计划，对下级部门的管理人员及员工下达任务，布置工作，并进行指导和监督。通过检查、考核、评估员工的工作情况及接受客人投诉等方式，将各项工作的进展和执行计划的结果与计划目标进行对比，找出偏差，分析产生偏差的原因，制定纠正偏差的措施并予以落实，使客房管理活动形成一个循环过程。

2、负责制定本部门员工的岗位职责及工作程序。

客房部经理负责建立、健全本部门各级人员的岗位责任制，将本部门的管理工作、服务工作落实到各个岗位。明确各岗位的职责范围和具体工作任务，规定每项工作的基本要求及达不到要求应承担的责任，赋予为履行职责所必需的权力。客房部经理根据酒店的等级及质量要求，制定本部门服务工作的规格和标准及达到规格和标准所需的规范化的工作程序，以保证客房服务质量。

3、负责本部门员工的聘用、培训及工作评估。

客房部经理根据工作需要及劳动定额，科学地确定人员编制，并对各工作岗位进行职务分析，确定各岗位人员的规格。在此基础上，向酒店人力资源部提出聘用人员的数量及要求，配合和参与人员聘用过程。客房部经理制定本部门员工的培训计划，监督培训的实施，以提高员工的素质。客房部经理还必须制定员工工作评估制度，以评估的结果来奖惩员工，检查培训的效果及客房部的工作状况。

4、对客房部物资、设备进行管理和控制。

客房部经理审核本部门物资、设备的采购计划，提出布品和员工制服的制作及选用方案，并把好验收关及报废关，制定物资、设备的管理制度，明确各级人员在这方面的职责，合理使用物资，对设备进行认真的保养和维修。在满足客人使用、保证服务质量的前提下，努力降低成本，减少支出。

5、提出客房陈设布置的方案及更新改造的计划。

客房的陈设布置要求以科学合理的使用功能及美好的艺术形式来为客人创造一个美观、舒适的生活环境。客房部经理应是这方面的专家，应根据客人的需求及便于服务人员清洁整理的原则，提出客房陈设布置的专业性方案。此外，客房部经理还应根据客房使用的年限及市场需求的变化，提出客房更新改造的计划，其中包括客房种类的调整，陈设布置的变化，每年有计划地更新改造一部分客房。

6、制定房务预算，控制房务支出。

客房部经理根据预测的客房出租率及本部门各种费用支出及物品耗用量的历史资料，科学地制定房务预算。房务预算包括：购置布品及制作员工制服的预算，购置客房供应品、清洁工具及清洁用品等的预算，客房修理、改建、更新内装修及家具、设备的预算。预算制定后，一旦经总经理批准后，客房部经理应严格将本部门的各种费用支出控制在预算之内。

7、巡视和检查本部门的工作状况。

客房部经理经常巡视酒店整个范围，检查公共区域及客房的清洁卫生质量、服务水准及设备、设施完好的情况，了解和督导下级管理人员及服务人员的工作，并认真作好记录。另外，巡视中还要重点检查贵宾客房，探访病客及长住客人。

8、对客房服务质量进行管理和控制。

客房部经理要善于运用日常检查的结果及客人的反馈意见，用定性的、定量的手段来分析研究目前客房服务质量的状况，发现普遍存在的质量问题与个别存在的质量问题，找出影响客房服务质量的因素，及时采取措施，保证客房服务质量的稳定和提高。

9、保持与其他部门的联络和合作。

客房部经理作为本部门的负责人要经常主动与其他部门的负责人联络、沟通，取得各部门对客房服务工作、管理工作的支持和合作。

10、不断改进和提高客房管理水平。

客房部经理应有强烈的进取心。在实施严格管理的同时，要善于学习，认真思考，精心筹划，在提高员工素质、提高客房服务质量和科学管理水平上下功夫，谋求客房管理工作不断进步和发展。

（二）楼层主管

1、主管客房楼层的清洁卫生及对客服务的一切工作。

2、督导楼层领班及服务员的工作。

- 3、控制客房楼层清洁卫生及对客服务的标准。
- 4、巡视客房楼层范围，检查贵宾客房，抽查已清理完毕的客房。
- 5、处理客人的投诉及突发事件。
- 6、与前厅部密切配合，核实客房状况差异，提供准确的客房状况。
- 7、完成“楼层工作日志”。

（三）楼层领班

- 1、督导客房服务及楼层杂工的工作。
- 2、负责所管辖楼层员工的工作安排和调配。
- 3、巡视所管辖的楼层，检查客房清洁卫生及对客服务的质量。
- 4、检查客房的维修保养事宜，安排所管辖楼层客房的大清洁计划。
- 5、检查所管辖各楼层各类物品的储存及消耗量。
- 6、留意客人动态，处理客人投诉。
- 7、掌握及报告所管辖楼层的客房状况。
- 8、负责对所属员工的考勤与考绩。
- 9、填写“领班工作日志”。

（四）客房服务员

- 1、清扫与整理客房，并补充客房供应品。
- 2、为客人提供各项服务。
- 3、报告客房状况。
- 4、检查及报告客房设备、物品损坏及遗失情况。
- 5、报告客人遗留物品情况。
- 6、清点布品。
- 7、负责开启房门，让有关部门的员工进房工作。
- 8、填写客房清洁工作报表。

（五）楼层杂工

- 1、负责清洁及整理楼层的储物室。
- 2、负责清洁所属楼层的公共区域，如走廊、楼梯、电梯口等。
- 3、搬运布品及垃圾。
- 4、搬运家具、地毯等。

（六）公共区域主管

- 1、主管全酒店公共区域的清洁卫生工作。
- 2、督导下属员工的工作。
- 3、巡视公共区域，检查清洁卫生质量。
- 4、指导和检查地毯保养、虫害控制、庭园绿化、花卉布置、外窗清洁等专业工作。
- 5、安排公共区域大清洁计划。
- 6、控制清洁剂、清洁用品的消耗量。
- 7、完成“公共区域工作日志”。

（七）公共区域领班

- 1、督导下属员工的工作。
- 2、安排下属员工的工作及调配，全面完成各项清洁卫生工作及服务工作。
- 3、检查公共区域的清洁卫生及服务情况。
- 4、检查及报告公共区域内设施、设备、用品的损坏情况。
- 5、检查衣帽间及洗手间的清洁和服务状况。
- 6、控制清洁剂及清洁用品的消耗。
- 7、填写领班工作日志。

（八）公共区域清扫员

- 1、负责领班所安排的区域范围内的清洁工作。
- 2、正确使用清洁剂及清洁工具。
- 3、在工作区域内，按要求喷洒药水或放置卫生药品，杀灭虫害。
- 4、报告在公共区域内的任何失物。

（九）衣帽间、洗手间服务员

- 1、负责客人的衣帽寄存。
- 2、负责为入厕的客人备水及手巾供客人擦洗。
- 3、负责衣帽间及洗手间的清洁卫生。
- 4、报告拾得的任何失物。

（十）地毯清洁工

- 1、负责清洁酒店内所有的地毯及家具布料。
- 2、修补损坏的地毯。
- 3、定时巡视酒店范围内的地毯状况。

（十一）外空清洁工

负责清洁酒店内外的玻璃窗及镜面。

（十二）园艺工

- 1、负责养护酒店所种植的花卉草木。
- 2、提供布置客房及环境的花卉、盆景等。

（十三）布品房主管

- 1、主管全酒店布品及员工制服事宜。
- 2、督导下属的领班及员工的工作。
- 3、控制布品及制服的运转、储藏及损耗。
- 4、定期报告布品及制服的损耗量，制定预算，提出补充或更新计划。
- 5、与餐饮部、洗衣房及客房楼层保持密切的联系与协作。
- 6、填写“布品房工作日志”。

（十四）布品房领班

- 1、负责下属员工的工作安排和调配。
- 2、负责下属员工的考勤与考绩。
- 3、协助主管控制棉织品及员工制服。
- 4、监督所有棉织品、制服的收发、分类和储存。

5、填写领班工作日志。

(十五) 棉织品、制服服务员

- 1、负责所有棉织品、制服的接收、送洗、发放、清点及记录工作。
- 2、负责搬运及储藏棉织品和制服。
- 3、对洗烫完毕的棉织品和制服进行检查，发现问题及时报告。

(十六) 缝补工

- 1、负责修补棉制品、制服、窗帘、软垫套等。
- 2、负责客衣的小修小补。
- 3、将报废的棉织品，制服改制成其他有用的物品。

(十七) 客房服务中心值班员

- 1、接受客人电话提出的服务要求，迅速通知楼层服务人员为客人提供服务。
- 2、报告客人的投诉。
- 3、设法解决客人提出的疑难问题。
- 4、定时与各楼层通电话，核实客房状况。
- 5、作好各种记录。

第二节 客房服务质量提升培训

培训对象：酒店客房部全体员工

培训目的：掌握客房服务内容及操作要求，提高客房服务质量

培训要点：客人住店和离店期间的服务要求，提升客房服务质量的途径。

一、客房服务内容及操作要求

(一) 客人住店期间的服务内容及操作要求

1、客房小酒吧

在提供客房小酒吧服务时，客房部服务员应遵循以下操作要求：

(1) 先检查客人是否用过小酒吧，如果用过，则核对客人是否有填写清单，如果没有填写，应帮助客人填写；如果客人填写有出入，应向客人说明、澄清并进行更正。

(2) 检查小酒吧的饮料和食品，进行及时的补充，在补充时，要注意检查饮料和食品的有效日期。

2、送水服务

(1) 每天给客人送两次水，早晚各一次。

(2) 客人有时会要求送茶水，服务员应及时提供服务，并问清楚客人是要哪一种茶。

(3) 注意观察，当有人来拜访客人时，要主动问客人是否需要送茶水，主动提供适时的服务。

3、房餐服务

房餐服务是指客房部服务员将客人所点的食物送到客房的一种服务。在具体的操作中，要注意以下一些事项：

(1) 所送餐饮必须使用保温、保凉和保暖的用具，并且一定要保证其清洁。

(2) 送餐时要小心细致，避免将食物打翻在地。

(3) 提供房餐服务后，要记得将客人用过的餐具和用剩的食物撤出房间，以免影响房内的卫生和遗失餐具。收餐一般是在送餐 1 小时之后，并征得客人同意。

(4) 在收餐时，应注意清点餐具，检查有无损坏，并注意擦干净桌上的脏物，将烟灰缸、玻璃杯等进行及时的更换。

(5) 请客人在账单上签名。

提供房餐服务一般收取 20%~30% 的服务费。

4、洗衣服务

(1) 在将客人的衣物送至洗衣房洗涤之前，应要求客人先填好“洗衣登记表”。

(2) 登记表一般放置于写字台上或是与洗衣袋一起放在衣橱中，客人有衣物要洗时，先填好表，在上面注明自己的姓名、房号、所需洗涤衣物的件数、以及日期，并要注明是需要普通洗涤还是快洗。

(3) 服务员进房收衣服时，应仔细核对客人所填表格是否与实际相符，同时检查衣服是否褪色或有污损，纽扣有无脱落以及衣服口袋里是否有忘了拿出的东西等，如果有问题，应向客人说明，并在登记表上注明。

(4) 必要时，客房部服务员还应在登记表上注明洗涤过程中对某些情况的处理方法，如洗涤时的缩水、褪色问题等，以及出现洗坏或是丢失等情况时的赔偿问题等。

(5) 衣物洗涤干净之后，服务员要根据洗衣单进行仔细核对，然后将客衣送至客人的房间，并请客人查收，等客人查点清楚之后再离开房间。

(6) 注意在存根联上注明送衣日期与时间，签上姓名。

(二) 客人离店时的服务内容及操作要求

1、为送客人作好准备工作

(1) 要了解客人离开酒店的确切日期与时间，以及将要采用的交通工具。

(2) 检查客人是否有委托代办的事项，如果有，是否已办妥。应该送到总台的账单是否已结清。

(3) 问清客人是否需要行李搬送服务，如果需要的话，应问清具体的搬运时间及行李的件数，而后及时通知前厅的行李组，以方便其早做准备。

2、客人离店时的送别工作

(1) 当客人离开房间时，应向其微笑道别。

(2) 为客人按电梯，当电梯到达楼面时，用手挡着电梯活动门，请客人进入电梯，并协助行李员将行李送入电梯、放好。

(3) 当电梯门即将关闭时，面向客人，微笑告别，并向客人表示欢迎他再次光临。

3、客人离开之后的检查工作

(1) 客人离开楼层之后，应立即入房仔细检查。看客人离房之前是否使用过小酒吧的酒水，如果有，应立即告知结账处，并将酒水单送到前台。

(2) 检查房间物品是否有丢失，如果有，应立即报告大堂经理，及时进行处理。

(3) 检查客人是否有物品遗失，如果有，应立即追送。若未能追上，应按酒店有关规定进行处理。

(4) 作好离店客人的情况记录，并送至客房部进行存档，以备查阅。

二、提升客房服务质量的途径

(一) 客房服务质量要求

1、微笑服务

微笑服务是客房员工为客人提供服务时所要求的基本礼貌，是优质服务的最为直接具体的体现。它不仅是客房部服务员代表酒店所作出的友好表示，而且是满足客人的基本情感需要，能给客人带来宾至如归的亲切感与安全感。

2、礼貌待客

礼貌礼节是客房服务质量的重要组成部分，因而也是对客房部服务员的基本要求。客房服务员在语言上要文明、艺术，注意语气音调，在举止上要彬彬有礼，讲究正确的姿态。

3、讲求效率

在客房服务过程中，往往会因为缺乏效率而引起客人的不满甚至投诉，所以，提供快速准确的服务是非常必要的，一些国际上著名的酒店对客房的各项服务往往都有明确的时间限制。

4、真诚服务

真诚服务，也就是强调要实行对客人的感情投资，不是单纯的完成任务，而是要发自内心，真正为客人着想，热情、主动、耐心、细致，使客人感到温暖。如果做到了这一点，也就是抓住了最佳服务的实质。

(二) 提升客房服务质量的途径

1、培养服务员的服务意识

服务意识是员工应该具备的基本素质之一，同时也是提高服务质量的根本保证，前文已有详细叙述。

2、提高服务员的服务技能

服务技能和操作规程是提高客房服务质量和工作效率的重要保障，客房部服务员必须熟练掌握。客房部可以通过强化训练、组织竞赛等多种手段来提高客房服务员的服务技能。

3、为客人提供个性化的服务

提供规范化的服务是保证客房服务质量的基本要求，但不应仅仅满足于为客人提供这一类的服务，因为每一位客人都是不同的，都有自己的个性与特色，必须为其提供相应的个性化服务，才能使客人对客房部的服务有更高的满意度。

4、搞好与酒店其他部门的合作与协调

要提高客房服务质量，还必须作好与酒店其他部门的合作与协调，特别是前厅部、工程部、餐饮部、保安部等部门。

(1) 客房部与这些部门的联系密切，客房部的对客服务工作必须得到上述部门的理解和支持才能顺利完成。

(2) 客房部也必须理解和支持上述部门的工作，加强与这些部门的信息沟通。

5、广泛征求客人对客户服务质量的意见

客人是客房服务的直接消费者，最能发现客房服务中的缺陷，因此对服务产品也最有发言权，要提高客房服务的质量，征求客人的意见是一个十分重要的途径。征求客人意见可以有多种途径，最常用的是：

（1）设置客人意见簿

为了及时征求客人对于客房部各项服务的意见，可在客房设置意见簿，而且应落到实处，注意对其进行管理。

（2）直接向客人征求意见

客房部经理可以定期或不定期地拜访客人，了解客人的需求，从而及时发现客房服务中存在的问题，进一步制定和修改有关计划。

第三节 客房卫生知识培训

培训对象：酒店客房部全体员工

培训目的：明确客房清洁整理的程序及要求，作好客房的清洁卫生工作

培训要点：客房的检查、客房的清洁保养、做床的技巧

一、客房清洁整理的重要性

客人入住酒店后，客房属于客人的私人场所，因而他们对于客房的要求往往比较高。虽然客人在跨入酒店的同时已经形成对酒店的第一印象，但当其最后来到属于自己私人空间的客房时，这之前所有的印象马上被眼前的景观所取代。美国拉斯维加斯MGM大酒店的一位客房部经理曾经这样说过：“客房是酒店的心脏。除非客房的装修完好、空气新鲜、家具什物一尘不染，否则你将无法让客人再次光顾。”

二、客房整理的流程及要求

（一）确定有关规格标准应考虑的因素

与清洁整理客房有关的标准具体地说，应考虑如下因素：

1、进房次数

一般来说，进房次数适当的多表示服务规格较高，但必须注意，这样一来各方面的成本都将上升。所以，确定进房的次数要作全盘考虑，酒店的档次、客源对象和营业成本应作为主要考虑因素。当然，不论规定了进房几次，一旦客人需要整理客房，酒店则应该尽量满足其要求。

2、操作标准

操作标准一般在各项工作程序中予以说明。酒店将有关操作要领拍成照片张贴出来以供参照。

3、布置规格

各种类型的客房应设哪些客用品、数量多少及如何摆放，这些都应有图文说明，以确保规格一致、标准统一。通常，这些布置讲求美观、实用、简洁。否则，员工难做、易出差错，客人也不一定都欣赏。

4、整洁状况

一般来说，整洁状况含有两方面的内容：生化标准和视觉标准。前者往往由卫生部门人员来作定期或临时抽样测试与检验而知。后者却要由酒店自己来把握。有道是“仁者见仁，智者见智”，客人与员工、员工与员工的视觉标准都不尽一致。要掌握好这一标准，唯有多了解客人的要求，从中总结出规律性的东西。

为了坚持标准而又不造成人力的浪费或时间的紧张，客房部往往在日常整理客房的基础上拟

定一个周期清洁计划。这一计划要求在一定的时期内(两周或一个月),将所有客房中平时不易做到或做彻底的项目全部清扫一遍。其方法有两种:一种是每天做一定量的客房中所有的项目;另一种是每天完成所有客房中一定的项目。

总之,整洁与否要看能否把握客人的要求,因为最终的评判是客人而不是自己。如果要为整洁状况划一个标准,那么它应该处于这样一个范围:从每一个客人都能接受直到每一个客人都感到满意。

5、速度和定额

虽然员工的操作有快慢,但熟练者的平均速度(按一般标准房计)应达到:走客房 30~40 分钟,住客房 15~20 分钟,空房与夜床约 5 分钟。但是,在实际工作中常常会例外,所以计算工作定额时要考虑到以下一些相关的因素:

(1) 工作职责的要求:是专职从事客房的清洁整理,还是要兼做别的工作?如果是这样,则别的工作约占多少时间?

(2) 客房整洁的标准:标准高必然耗时多。

(3) 每层楼的客房数:楼层客房的多少会对员工多做或少做客房产生影响。最好不要让员工跨楼层做清洁客房,可以用别的方法来予以调节。

(4) 工作区域的状况:客房面积大小、家具摆设繁简、外界环境影响等,都对工作量构成或大或小的影响。

(5) 住店客人的特点:客人来自的地区、身份地位、生活习惯等都是影响清洁客房速度和定额的重要因素。有时,名义上相同的工作量实际上要相差很远。

(6) 员工的熟练程度:经正规培训并形成良好工作习惯的员工都能完成正常的工作量。

(7) 工作器具的配备:从清洁剂、手工用具到机器设备都将在一定程度上影响着工作的效率。

以上只是确定工作定额时需要考虑的一些基本因素,一旦定额标准制订出来,还要根据情况的变化而作适当的调整。

(二) 制订清洁整理客房的工作程序

整理客房又称做房。它包括三个方面的工作内容:清洁整理客房、更换补充物品、检查保养设备。为了使工作能够有条不紊地进行,避免员工过多的体力消耗和意外事故的发生,同时也便于控制工作的速度与质量,各酒店都应有自己的工作程序并定期予以修改和补充。

尽管程序编排格式各有特点,但其主要内容都大同小异。通常,一套较为完整的整理客房工作程序应有如下内容:

1、准备工作

得到工作安排并来到指定地点后,首先要察看工作车的准备情况,然后检查一下各项用具是否齐全和完好。这一阶段的工作做得好,将能提高随后整个过程的工作效率。

2、选房次序

哪些房间应先做,哪些可稍迟再做,这在开始客房清理之前一定要弄清楚。各酒店应根据自己的经营方针和客源情况等作出相应的规定。对于客流量较大的城市商务性酒店来说,其规定的次序可能是:优先打扫房(含预先指定和挂牌房)、空房、走客房、住客房,其用意在于既满足客人的特殊要求,又以加速客房出租的周转为优先考虑因素;但一些度假性酒店,为了体现对客人的厚遇,也有把住客房作优先安排整理的情况。服务员应按照规定选做,如遇房门口标有“请勿打扰”的标

志，则可跳过去做别的，只是不要忘了作好记录并过一段时间再去看看。

3、进房方式

客房一经出租即属于住客的私人住所，因而进房时的粗鲁或疏忽都可能造成很坏的影响及难堪的后果。任何员工都必须遵循酒店的进房程序去做，并要养成习惯。

进房程序一般是：在确定未有“请勿打扰”标志及无双锁的情况下，先用手指节轻轻叩门三下并自报身份，若无反应则停约5秒再重复一遍，仍无反响方可将门轻轻打开；确定未上安全链之后，一边推门一边再报身份。如客人仍沉睡未醒则缓步退出并带上门；如客人在内则应先致歉意，再说明开门意图，并征询客人的意见才行事。

4、做房顺序

先做房间还是先做卫生间，其中有着微妙的差别。严格地讲，走客房应先做卫生间而住客房则应先做房间。这是因为住客房的客人可能会随时回来，甚至可能带来亲友或客人。先将房间整理好，客人回来后看上去比较舒适且有了安身之处，当着访客也不致感到尴尬；对服务员来说，这时再留下来做卫生间也无妨。整理走客房即可无此担心，先做卫生间是为了让弹簧床垫透透气，这不失为保养床垫的好机会。

5、房间整理

其程序大致如下：

- (1) 先收去房内用膳的桌、盘、杯、碟等。
- (2) 将工作车紧倚门口停放，把工具带进房。
- (3) 再开启所有灯光，试看是否正常。
- (4) 拉开窗帘，如有可能应开窗透气或开大空调的通风量。
- (5) 如是走客房，应检查一下橱柜、抽屉和卫生间里、床上有无遗留物品。
- (6) 倒净垃圾桶，清理烟灰缸。注意不要有未熄灭的烟头，也不要将烟头等倒入座厕中。
- (7) 收去床上用过的布品并带入相应数量的干净布品，做床(或待清洁卫生间后)。
- (8) 清洁卫生间。
- (9) 用抹布及吸尘器清洁，不要遗漏角落。

6、做床的方法

这里的床指西式床。做床的方法有多种，但常用的是“一边铺起”法。它操作起来省力而快捷，特别是单独操作做大床及大工作量时更为明显。以下为其做法：

- (1) 逐条收起用过的布品，抖动一下以确定未夹带衣物等。
- (2) 将其带出房间放入布品袋，并带入相应数量的干净布品。任何布品都不能置于地上也不能用作抹布。
- (3) 察看床垫位置是否端正，是否需要翻转床垫。将床垫的褥衬拉平并绷紧，若有脏处应予更换。
- (4) 抖开第一条床单(垫单)，抛盖在床的正中位置上。垫单的中线应将床一分为二，将近站立一侧的半张垫单头尾分别塞入床垫下并随手包好信封角。
- (5) 铺上第二条床单(盖单)，注意应将其反面向上(与垫单相反)，中线对齐，上端长度齐床头平，近身侧盖单应平整。
- (6) 铺上毛毯，中线对齐，上端距床头约15厘米。

- (7) 将盖单上端回折, 紧包住毛毯上端。
- (8) 将近身处的毛毯连床单一起塞入床垫下。
- (9) 将床尾近身的半边毛毯、床单塞入床垫下并在床尾靠身的边侧折成信封角。
- (10) 铺上床罩, 中线对齐, 将床罩上端四折使其距床头距离约为 20 厘米左右。

拍松枕芯, 顺便察看一下是否有污迹或脱线。套上枕套, 按规定位置摆好后, 再将床罩拉上盖住枕头。理顺身侧床边与床尾的床罩。到床的另一侧, 重复以上工作到完成。

注: 加第三条床单(护单)时, 其床头可与毛毯齐或反包住毛毯头再将盖单回折; 一张床用两对枕头时, 使枕头开口相对; 供客人上床或床头柜一侧应无枕头开口相向。

按以上动作要领反复练习熟练后, 铺一张单人床只需 2 分 30 秒左右即可。为加强直观性, 可将做床步骤拍成照片张贴出来。

7、清洁卫生间

卫生间是客房中最为客人所注意的项目之一。不少行家把它列为标志酒店规格档次的一项设施。它不仅要求看上去清洁美观, 而且要符合卫生标准。

- (1) 所有清洁工作必须自上而下进行。
- (2) 放水冲净座厕并倒入一定量的清洁剂。
- (3) 清除垃圾杂物, 用清水洗净垃圾桶并用抹布擦干。
- (4) 用除渍剂去除地胶垫、下水道口、洁缸圈上的污垢和渍迹。
- (5) 用清洁桶装上低浓度的碱性清洁剂彻底清洗地胶垫, 不可在浴缸里或脸盆里洗。桶里用过的水可在做下一间卫生间前倒入其座厕内。
- (6) 在镜面上喷洒些许玻璃清洁剂, 并用抹布清洁。
- (7) 用清水洗净冰桶, 并用专备的擦杯布擦干。烟缸上如有污迹, 可用海绵块蘸少许除渍剂去除。
- (8) 清洁脸盆和化妆台。如客人有物品放在台上, 应小心移开, 待将台面抹净后仍将其复位。
- (9) 用海绵块蘸少许中性清洁剂擦脸盆镀铬件上的皂垢、水斑, 并随即用干抹布擦亮, 禁止用毛巾作抹布。
- (10) 若客人在浴缸里用了橡胶防滑垫, 则视其脏污程度用相应浓度清洁剂刷洗并用清水洗净, 然后可用一块大浴巾裹住垫子卷干。这里是唯一允许将客用毛巾作为清洁用的场合。

将用过的脚垫巾放入浴缸, 以便可站在上面清洁浴缸内侧的墙面。一般情况下只需用中性清洁剂即可, 过后随即抹干。用海绵蘸上中性清洁剂洗浴帘内侧。特别要注意浴帘下沿, 这一段两面都要抹净。

抹净浴帘杆、晾衣绳盒等。拿出浴缸里的垫巾, 站在浴缸外侧清洁近处的水暖器件和墙面、浴缸里面。清洁并擦干净墙面与浴缸接缝处, 以免发霉。清洁浴缸外侧。用中性清洁剂清洁座厕水箱、座沿盖子及外侧底座等。用座厕刷清洗座厕内部并用清水冲净, 确保座厕四周及上下清洁无污迹或污物。将防滑垫卷起竖放在浴缸内沿一侧。更换用过的毛巾, 补充日用品, 并在工作报表上注明品种与数量。清洁脸盆下面的泄水管。从里往外边退边抹净地面。若需要, 可用一些清洁剂。将至门口时, 反身清洁卫生间门背后, 然后再退至门外将门口地面抹净。看工作无误后即关灯并将门虚掩, 将待修项目记下来并上报。

8、晚间服务

晚间服务又称为“夜床服务”或“做夜床”。晚间服务是一种高雅而亲切的对客服务。

(1) 按规定程序开门进房。

(2) 开灯，看是否都亮；将空调开到指定刻度上；撤除房内膳器具什物。

(3) 轻轻拉上窗帘。

(4) 开床。将床罩从床头拉下并按要求折好；将床罩置于规定的地方(壁橱、抽屉或指定的角落里)；打开床头一角，将盖单连毛毯一起折成一个三角形；拍松枕头并将其摆正。如有睡衣应叠好置枕头上。按规定在床头或枕上放上晚安卡、早餐牌、小礼品之类。

(5) 倒垃圾并清洁烟缸和桌面。

(6) 按要求加注冰水、放入报纸或将酒店提供的浴衣摊开在床尾。

(7) 整理卫生间(主要是冲座厕、擦洗脸盆浴缸、换洗杯子)

(8) 将用过的毛巾收去并换上干净的毛巾。如加床，要补充客用品。

(9) 检视一遍卫生间及房间。除床头灯外，将灯都关掉并关上房门。

开床时，如一人住单床，则开有电话的床头柜一侧；一人住双床，则一般开临近卫生间那张床的靠床头柜一侧；如二人住大床，则两边都开；二人住双床，则各自开靠床头柜的一侧。

三、客房检查的流程及要求

(一) 检查客房

检查客房又称查房。一般来说，查房制度应包括以下内容：

1、服务员自查

服务员在整理客房完毕并交上级检查之前，应对客房设备的完好、环境的整洁、物品的布置等作自我检查。这些在服务员的日常工作程序之中要予以规定。它的好处有：

(1) 加强员工的责任心。

(2) 提高客房的合格率。

(3) 减轻领班查房的工作量。

(4) 增进工作环境的和谐与协调。

2、领班查房

通常，一个早班领班要带6~10名服务员，负责60~80间客房的区域，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，也有些酒店只要求其走客房、空房及贵宾房进行普查，而对住客房实施抽查。总之，领班是继服务员自查之后第一道关，往往也是最后一道关。因为他们认为合格的就能报告前台出租给客人，所以这道关责任重大，需要由训练有素的员工来提任。

领班查房的作用有：

(1) 拾遗补漏：由于繁忙、疲惫等许多原因，再勤勉的服务员也难免会有疏漏之处，而领班的查房犹如加上了双保险。

(2) 帮助指导：对于业务尚不熟练的服务员来说，领班的检查是一种帮助和指导。只要领班的工作方法得当，这种检查可以成为一种岗位培训。

(3) 督促考察：领班的普查也是促进服务员自觉工作的一种策动力，想侥幸过关是不明智的。领班的检查记录是对服务员考核评估的一项凭据，也是筛选合格服务员的一种方法和手段。需要强调的是：领班查到问题并通知员工后，一定要请员工汇报补课情况并予以复查。

(4) 控制调节：领班通过普查可以更多地了解到基层的情况并反馈到上面去，而酒店管理者

又通过领班的普查来实现其多方位的控制和调节。领班检查工作的标准和要求是上级管理意图的表现。

3、主管抽查

为了实施对领班的管理和便于日常工作的分配调节，许多酒店都设置了主管职位。查房制度应保证主管抽查客房的最低数量，通常它是领班查房数的 10%以上。此外，主管还必须仔细检查所有的贵宾房和抽查住客房。主管的抽查也很重要，它是建立一支合格的领班队伍的手段之一；同时，它可以为管理工作的调整和改进、实施员工培训和计划人事调动等提供比较有价值的信息。

4、经理查房

这是了解工作现状、控制服务质量最为可靠而有效的方法。对于客房部经理来说，通过查房可以加强与基层员工的联系并更多地了解客人的意见，这对于改善管理和服务非常有益。

客房部经理还应在每年至少进行两次对客房家具设备状况的检查。在美国旧金山的凯悦摄政酒店，其总经理彼得·戈德曼每周要会同其客房部经理、房务总监和总工程师抽查 20 间客房，这一工作每次至少要花两个小时。这样，发现问题可及时得到解决，而且还有利于制订或改进有关清洁保养、更新改造的工作计划。因为经理人员的查房要求比较高，所以被象征性地称为“白手套”式检查。这种检查一般都是定期进行的。

（二）查房流程及要求

这与整理客房的程序和标准基本一致。查房时应按顺时针或逆时针方向循序渐进，发现问题应当马上记录，及时解决。

日常查房的项目内容及标准为：

1、房间

（1）房门：无指印，锁完好，完全指示图等完好齐全，请勿打扰牌及餐牌完好齐全，安全链、窥镜、把手等完好。

（2）墙面和天花板：无蛛网、斑迹、无油漆脱落和墙纸起翘等。

（3）护墙板、地脚线：清洁、完好。

（4）地毯：吸尘干净，无斑迹、烟痕。如需要，则作洗涤、修补或更换的标记。

（5）床：铺法正确，床罩干净，床下无垃圾，床垫按期翻转。

（6）硬家具：干净明亮，无刮伤痕迹，位置正确。

（7）软家具：无尘无迹，如需要则作修补、洗涤标记。

（8）抽屉：干净，使用灵活自如，把手完好无损。

（9）电话机：无尘无迹，指示牌清晰完好，话筒无异味，功能正常。

（10）镜子与画框：框架无尘，镜面明亮，位置端正。

（11）灯具：灯泡清洁，功率正确，灯罩清洁，接缝面墙，使用正常。

（12）垃圾桶：状态完好而清洁。

（13）电视与音响：清洁，使用正常，频道应设在播出时间最长的一档，音量调到偏低。

（14）壁橱：衣架的品种、数量正确且干净，门、橱底、橱壁和格架清洁完好。

（15）窗帘：干净、完好，使用自如。

（16）窗户：清洁明亮、窗台与窗框干净完好，开启轻松自如。

（17）空调：滤网清洁，工作正常，温控符合要求。

(18) 小酒吧: 清洁、无异味, 物品齐全, 温度开在低档。

(19) 客用品: 数量、品种正确, 状态完好, 摆放合格。

2、卫生间

(1) 门: 前后两面干净, 状态完好。

(2) 墙面: 清洁、完好。

(3) 天花板: 无尘、无迹, 完好无损。

(4) 地面: 清洁无尘、无毛发、接缝处完好。

(5) 浴缸: 内外清洁, 镀铬件干净明亮, 皂缸干净, 浴缸塞、淋浴器、排水阀和开关龙头等清洁完好, 接缝干净无霉斑, 浴帘干净完好, 浴帘扣齐全, 晾衣绳使用自如。

(6) 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。

(7) 座厕: 里外都清洁, 使用状态良好, 无损坏, 冲水流畅。

(8) 抽风机: 清洁, 运转正常, 噪音低, 室内无异味。

(9) 客用品: 品种、数量齐全, 状态完好, 摆放正确。

随着酒店业的发展, 设备要求正在不断更新, 检查表的内容也应不断地丰富和发展。

四、客房清洁保养制度制定

(一) 日常清洁保养

根据各区域的活动特点和保洁要求, 列出所有责任区域的日常清洁基本标准以便进行工作安排的检查对照。其一般形式与主要内容如下:

1、大厅及走廊随时保持整洁。早中班每小时进行一遍地面推尘、倒烟灰、座位整理、扶手与平台抹尘、清除地毯及水中垃圾。夜班作全面清洁。

2、客用电梯早中班每 4 小时清扫一次, 夜班作全面清洁。

3、客用洗手间早中班每 1~2 小时进行一次整理。下午及后半夜各作一次全面清洁。

4、餐厅和舞厅每日营业结束后进行全面清洁保养。

5、多功能厅每日清洁一次, 需要时可随时清洁。

6、行政办公室每日下班后清洁一次。

7、员工更衣室每日早中班各清洁一次。

8、员工通道与电梯每班清洁一次。

9、外围每日早晚清扫二遍, 其他时间由外围服务员随时保持其整洁。

(二) 服务员分工负责

根据日常清洁标准, 将各项工作落实到早中夜三个班次; 再根据工作量的多少确定各班次所需要的人员并为服务员划分责任区。为了保证工作的实施及便于检查效果, 应制订出早中班各责任区服务员的工作流程和时间分配方法, 而夜班通常只需列出其工作内容即可。

(三) 分期清洁保养计划

制定分期清洁保养计划类似于客房的计划卫生, 但公共区域分块多、各处的使用情况有别、环境要求也不同, 所以这一计划以各区分列为宜。

下面以某酒店的大厅清洁保养计划为例:

1、每天进行抹尘、吸尘、拖地、抛光, 擦亮不锈钢扶手、面板与标牌等, 擦洗大门、台面玻璃, 清除地面、墙面、座椅污迹, 更换脚踏垫, 花卉浇水与更换等例行事务。

2、每周进行台面打蜡，电话机消毒及电话间墙面清洗，门窗的框、沟、闭门器和地脚线清洁，百叶门、窗清洁打蜡，天花板通风口清洁，硬地用喷洁蜡清洁保养。

3、每月进行软家具、软墙体与门、帷帘的清洁除尘，壁灯、台灯座等装饰物件的清洁打蜡，走廊吊灯和吸顶灯清洁，金属、石料或木质家具及墙面的清洁打蜡，所有透明玻璃制品的彻底清洁（大吊灯除外），地面起蜡和打蜡，用干泡法清洗休息处的地毯。

（4）每季进行（或视需要）座椅的坐垫、靠背与扶手的清洗，帷帘与软墙体的清洗，大洗地毯。

4、检查督导

与楼层工作一样，检查是保证工作水准的一项必要措施。虽然所有工作区域的规定项目都要检查，但也应注意重点与次序。一般来说，公共区域的检查以客人活动区域为重点，其顺序可以是从前往后、自下而上地进行。客房检查中所采用的顺时针或逆时针式的检查路线在此同样适用。

负责公共区域的主管和领班不仅仅是工作检查者，更应该是工作的协调和组织指导者。他们除了检查日常工作的完成情况外，要更多地了解员工的工作状态和操作细节，其中是否正确使用清洁剂和清洁工具就是一项重要内容。如果这一环没抓好，不仅可导致浪费清洁剂和降低工作效率，而且往往达不到应有的清洁保养效果，甚至带来额外的麻烦。如：洗地打蜡而不立警示牌或拉隔离线，擦玻璃时不带抹布，清洁洗手间脸盆时也用座厕清洁剂等。

为了考察和控制公共区域的工作质量，往往要求有书面检查记录和成绩评估。这些将作为奖金分配或培训需求的分析依据

五、地面清洁保养

（一）地面清洁保养方法

1、木制地面清洁保养

（1）最初的保养：新的木质地板要进行沙擦、吸尘、填实后罩上三层保护层，而且每罩一层都须抛光。溶解蜡和擦光剂均可采用。

（2）每天进行：用大功率柔擦机擦亮，然后上第二层蜡后再次打光。使用带蜡的拖把除尘时，应注意经常更换拖把。必要时也可使用略带水分的湿拖把。

（3）定期进行：用零号钢丝绒或尼龙衬垫软擦地面；用湿拖把和稀释清洁剂擦净某些污垢处；如需要可在表面上再加蜡。

（4）隔天进行：如地面有污物，可用上光剂或液体蜡、糊状蜡，将钢丝绒刷装在柔擦机上柔擦。

（5）注意事项：不可使用过多的水。

2、亚麻地毯清洁保养

（1）最初的保养：表面上的蜡在出厂时已打上，应尽量长时间的保留；地毯铺好后四五天内不宜擦洗；用湿拖把轻轻清洗并适当加入稀释清洁液；避免使用大量水和蜡，因为它们有可能浸入缝隙中；用无油拖把或防尘布清扫；用中性肥皂或人造清洁剂（根据说明书稀释）彻底洗刷；在地面上适当涂上肥皂洗刷，但不冲洗。让肥皂液在地面上停留几分钟，不要使其变干。优质钢丝绒或合成垫可用在地板机上以加速清洗；用吸水器或拖把将溶液吸干；清洁地面，但切忌冲洗。将水吸干让其干燥并罩上抛光剂。水性或溶解性地板蜡和罩面剂都是与亚麻地毯相配的，应罩上薄薄的一层蜡或抛光剂并使之干燥。如需要，可用软刷抛光；如有必要可罩二三层抛光剂。

（2）每天进行：用经化学处理过的无油拖把清洗；用湿拖把拖洗，但切忌用水过量；轻轻擦

亮。

(3) 定期进行：按“最初保养”的程序轻轻洗刷，但所用溶剂应更稀，擦洗力度也要轻些，以不使抛光剂磨损；用水乳化蜡或溶解性蜡上蜡或罩上聚合剂。按生产厂商指示，用被推荐的专供亚麻地毯的溶液起蜡。

(4) 交替进行：清洗、干拖或吸尘；用抛光剂和合成罩面剂清洗、抛光、罩面。

(5) 注意事项：避免阿摩尼亚、碱性或酸性清洁剂，以免地面褪色；不要冲洗地面或清洗过度，因为这些亚麻地毯损坏得很快。

3、沥青砖地面清洁保养

(1) 最初保养：地面铺好后 15~10 天内不要沾水，必须让混凝土凝固；用处理过的拖把或扫帚进行打扫；如果急需，也只能用略湿的拖把拖擦；彻底清扫，吸尘或用干拖把拖净；按要求用人造清洁剂和温水的溶液打湿地面(切忌冲洗)，让溶液停留几分钟后用带有板刷、钢丝绒或尼龙垫的机器清除污泥，并用拖把或吸水器除去脏的溶液，用微量的水冲洗，直至水清为止。让其彻底干燥后，用水性可擦性或不可擦性抛光剂打亮，然后再进行第二次上抛光剂。

(2) 每天进行：清扫或干拖地面；使用带有稀释的中性清洁剂的拖把拖地；清除掉因磨擦打光而在地面上留下的痕迹。

(3) 定期进行：用水性抛光剂，去污后冲洗，然后上光。

(4) 注意事项：避免过量用水，特别是热水。只用水性蜡和抛光剂及非碱性清洁剂；切忌地面不平；避免高温和冷冻。

4、橡胶地砖地面清洁保养

(1) 最初的保养：新的地面铺好后 4~5 天才可涂上胶粘剂，用扫帚、新拖把或湿的清扫工具打扫。

根据生产厂商的要求，用温水将适合橡胶地砖的人造清洁剂稀释后彻底洗刷地面。清洁剂的种类和用量应适当，因为橡胶地面对含有铜、锰等元素的肥皂很敏感，地面有可能受到损坏。清洁溶液应在地面上保留 3~5 分钟，不要让溶液挥发变干。然后用配有硬刷(刷子可以是优质钢丝绒或柔软的合成垫)的电动机器刷洗，吸掉溶液，用清水冲净，吸掉水分，让其干燥。只要刷上水乳胶状抛光剂即可，但应刷得薄而均匀。橡胶地砖比其他大多数地面材料都要光滑、少孔，因此不需要怎么打光，柔擦也可自由选择。

(2) 每天进行：清扫或用处理过的无油拖把干拖；用冷水和稀释的人造清洁剂溶液湿拖；不要冲洗，对一些已脱落的地方要重新上光；若地面有污垢或斑点，可轻轻擦去；对难以去除的斑点可用钢丝绒轻擦；对行人频繁的地方可定点清洗。

(3) 隔天进行：经常喷撒聚合抛光剂以利消除拖擦时留下的痕迹，但如果先前上的蜡很厚，则不必再喷撒。

(4) 定期进行：当地面蜡或抛光剂明显堆积、脏物嵌入地面或地表面褪色，就应将地面的蜡除去；用保护橡胶地面的起蜡机按常规进行清理。

(5) 注意事项：避免溶剂和油类，只可用除尘拖把和碱性清洁剂。粗糙的钢丝绒或合成垫、臭氧和太阳光都会引起橡胶地面的碎裂和老化，所以要避免开门、开窗。

5、乙烯基石棉地面清洁保养

(1) 最初的保养：地面铺设后 5 天内不能刷擦，以利胶粘剂干透。用水乳状蜡或涂层轻轻清

洗和抛光；经常扫地或用处理过的拖把、抹布拖洗；经过必要的一段时间后，可用同沥青砖地面最初保养的同样技术进行刷擦和冲洗。（乙烯基石棉比沥青干得快）。如果光洁度要求较高，就需抛光，但乙烯基地面通常对此要求不高。

（2）每天进行：扫地或用处理过的无油拖把干拖；用冷水和稀释的人造清洁剂溶液湿拖，但不能冲洗。要尽可能地经常拖地；用抛光法除去斑痕，增加光亮；湿拖后只要在需要的地方抛光即可，例如，薄膜脱落的地方；将积聚较厚的污垢擦去，但应避免将抛光剂擦掉。对于不易去除的斑痕可用钢丝绒轻擦。

（3）隔天进行：喷撒乳状抛光剂并且抛光（有些机器能同时进行这项工作），用优质钢丝绒垫除去难擦的污垢。

（4）定期进行：当地面蜡积聚较为明显时，可将蜡除去（每年 1~6 次），用安全的起蜡机根据要求稀释溶液起蜡；让溶液在地面停留 3~5 分钟，但不能让溶液变干；用电动机下的硬刷，或用柔软的合成物或钢丝绒垫刷擦，然后用真空吸水器或拖把吸干溶液，彻底冲洗。如果需要可再刷擦一次；刷上 2 或 3 层抛光剂。

（5）隔天进行：旧地面也许需要封蜡填塞地面缝隙，使地面清洁较为容易。

（6）注意事项：要使地面保持足够的蜡或抛光剂，避免对未上蜡地面使用有磨蚀作用的清洁剂。

6、环氧树脂地面清洁保养

环氧树脂地面可以像水磨石地面那样清洁保养，但此类地面不需上蜡，很少需要抛光，只要清扫、湿拖和刷擦即可。

7、水磨石地面清洁保养

（1）最初的保养：彻底封蜡，多孔的水泥矿石用非黄色蜡料适当从内部封蜡。在最初的几个月里，须每天拖地，从平整的地面上清除矿物质；彻底清洁时，也许有必要再上一次蜡。

（2）每天进行：用扫帚清扫，吸尘，或用处理过的无油拖把除尘；用合成纤维垫抛光（不要用钢丝绒）。

（3）定期进行：湿拖或用机器刷擦，先用干净的湿水打湿地面，使用柔性清洁剂，用拖把或真空吸水器随意洗刷并抛光；用水磨石供应商推荐的合成成品封蜡。

（4）隔天进行：用为水磨石配置的合成抛光剂抛光。采用这种技术，保养适当的话，地面可以数年不必上蜡，起蜡可延长至三年或更长的时间；如果水磨石地面损坏严重，应铺上新的地面，重新封蜡。

（5）注意事项：不能使用钢丝绒，因为钢丝绒屑可能损坏地面或使地面褪色；必要时用少量洗涤粉；不能使用碱性清洁剂，该清洁剂可能会腐蚀地面引起剥落；地面如果没有彻底地、恰如其分地封蜡，PH 值低至 6.5 的清洁消毒剂也会损坏水磨石地面；工作车等设备应注意挑选适当的小脚轮以保护地面。

8、方形地砖和陶瓷材料地面清洁保养

（1）最初保养：用无碱合成清洁剂洗刷、冲净，并使其干燥；地面封蜡保护水泥浆。

（2）每天进行：用刷子或除尘拖把清扫地面；用人造清洁剂湿拖或用地面清洁机；用拖把或真空吸水器吸去溶液，清洗地面并拖干，以免残留的水或清洁剂留下斑痕。

（3）注意事项：灰浆能有效地防酸抗碱，但对清洁剂却无抗性，清洁剂可使其松脱；具有磨

蚀作用的清洁剂会使表面受损；肥皂往往会形成滑膜。

（二）地毯清洁保养

1、地毯清洁保养总则

（1）每天吸尘或用电动扫帚清扫，每周彻底吸尘一次，定期用干粉或泡沫清洁剂清洗。

（2）在公共区域，地毯清洁是一项昂贵和永无休止的工作。餐厅地毯上有很多的食物痕迹，因此，每次开餐后都要吸尘一次或用电动扫帚清扫，或用一个小型的多功能地毯清扫机清扫，并且每晚都应用干粉和泡沫清洁剂清洗。同时大厅入口处也需要每晚清洗。

（3）带有沙土的鞋一旦踩过地毯，沙子就会嵌入地毯内，使地毯纤维受到损坏，磨损地毯；而食物痕迹和油迹若不及时清除，时间一长就得用强效清洁剂和溶剂，用刷子把它们擦掉。这些都不利于地毯的清洁保养。因此，定期地、不懈地对地毯进行保养是至关重要的。这样，不仅能使地毯看上去干净诱人，也是保护地毯这一主要投资的一种良好方式。

2、常见的地毯污渍及其处理方法

这里主要讨论污渍问题。对于污渍不能用力擦抹，可以采用诸如纸巾、纱布、海绵、抹布等干净的、有较强吸收能力的材料进行吸干，但不能使用合成纤维织物。

（1）婴儿和动物尿液

彻底吸干尿液，用蘸上清洁剂溶液的海绵吸干溶液，然后再用海绵蘸上清水揩拭，最后用酸性溶液(注)清洗、吸干。如有必要，可反复进行。

（2）血迹

彻底吸干，用蘸上冷水的海绵揩拭，并吸干水分；然后用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，再吸干溶液，最后用海绵蘸上清水揩拭并吸干水分。如有必要可反复进行。

（3）黄油

将落在地毯上的黄油全部彻底刮掉，用海绵蘸上干洗溶液揩拭，然后吸干。如有必要可反复进行。

（4）蜡烛

将落在地毯上的蜡烛斑点彻底刮去，用海绵蘸上干洗剂揩拭，然后吸干。如有必要可反复进行。

（5）糖果

将落在地毯上的糖果渣块彻底刮去，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果不易擦去，可用海绵蘸上干洗剂揩拭，然后吸干。

（6）番茄酱

将落在地毯上的番茄酱彻底刮去，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如有必要可反复进行。如果仍然存有色斑，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸去溶液，然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

（7）可乐

将可乐汁水彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如有必要可反复进行。

（8）巧克力、牛奶或可可

彻底吸干汁水，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果色斑不易擦去，可用海绵蘸上干洗剂揩拭，并吸干。

(9) 鱼肝油

彻底吸干油渍，用海棉蘸上干洗剂溶液揩拭，吸干；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(10) 咖啡

彻底吸干咖啡液，用海棉蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果污渍是以前沾上的，可用漂白剂溶液除去，吸干溶液后可再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(11) 粉笔

彻底刮净，用海绵蘸醋酸戊酯揩拭，然后吸干。如有必要可反复进行。

(12) 奶油

彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(13) 呕吐物

彻底刮去并吸干脏物，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(14) 鸡蛋

彻底刮去并吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干水分；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如有必要可反复进行。

(15) 一般食物

彻底刮去并吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，并用纱布吸干；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并用纱布吸干水分。如果难以除去，可用海绵蘸上干洗剂揩拭，并用纱布吸干。

(16) 油腻食物

彻底刮去并吸干，用海绵蘸上干洗剂揩拭，吸干；然后再用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；最后用海绵蘸上清水揩拭。如有必要可反复进行。

(17) 果汁

彻底吸干果汁，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(18) 色拉调料

彻底吸干调料，用海绵蘸上干洗剂揩拭，然后吸干。如果色斑难以擦去，可用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(19) 油性家具上光剂

彻底吸干上光剂，用海绵蘸上干洗剂揩拭，然后吸干。由于大多数家具上光剂含有染料，色斑不易擦去的话，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(20) 水性家具上光剂

彻底吸干上光剂，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果老的色斑难以除去，可用海绵蘸上干洗剂揩拭，并吸干。由于大多数家具上光剂含有染料，色斑难以擦除的话，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(21) 木器用胶水

从地毯上彻底刮去或吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如有必要可反复进行。如果在处理前胶水已经干结，应当用湿海绵在上面敷一段时间，使胶水结块软化，然后再处理。

(22) 塑料制品用胶水

从地毯上彻底刮去或吸干，用海绵蘸上醋酸戊酯揩拭，然后吸干。

(23) 油脂状物

彻底刮去，用海绵蘸上干洗剂揩拭，然后吸干。

(24) 口香糖

从地毯上彻底刮去，用海绵蘸上干洗剂揩拭，然后用纱布吸干。如有必要可反复进行。

(25) 冰淇淋

从地毯上彻底刮去或吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果难以擦去，可用海绵蘸上干洗剂揩拭，然后吸干。

(26) 墨水

彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果难以擦去，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸干溶液，然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(27) 碘酊

彻底吸干，用海绵蘸上酒精揩拭，然后吸干。如果色斑难以擦去，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(28) 口红

彻底刮去，用海绵蘸上醋酸戊酯或清洁剂溶液揩拭，然后吸干。如果使用清洁剂溶液，需再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(29) 烈酒和葡萄酒

彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果色斑难以擦去，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，然后吸干。如有必要可反复进行。

(30) 红汞

彻底吸干，用海绵蘸上酒精揩拭，吸干；然后再用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，并吸干。如果色斑难以去除，可用海绵蘸上漂白剂溶液，揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(31) 牛奶

彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(32) 泥浆

让其干结后彻底刮去，再用吸尘器彻底吸去。如果难以去除，可用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

(33) 芥末

从地毯上彻底刮去，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如有必要可反复进行。如果难以擦去，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

（34）指甲油

从地毯上彻底刮去，用海绵蘸上醋酸戊酯或指甲油去除剂揩拭，吸干；然后再用海绵蘸上干洗剂揩拭，并吸干。如有必要可反复进行。如果这些处理都不行，可试用挥发性漆稀释剂。

（35）颜料(乳液)

从地毯上彻底刮去或吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。用于洗剂揩拭和用清洁剂溶液揩拭后，一般可再用糊状去涂料剂揩拭，但如果颜料已经干结，应听从内行的意见。

（36）油漆或清漆

从地毯上彻底刮去或吸干，用海绵蘸上油漆去除剂揩拭，吸干，然后再用海绵蘸上干洗剂揩拭，并吸干。如有必要可反复进行。用于洗剂揩拭和用清洁剂揩拭后，一般可再用去漆剂揩拭，但如果油漆已经干结，应听从内行的意见。

（37）铁锈

从地毯上彻底刮去，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，用纱布吸干；然后再用海绵蘸上清水揩拭。如有必要可反复进行。如果锈斑是旧的，应由专业人员进行处理。

（38）软饮料

彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如有必要可反复进行。

（39）液体鞋油

彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，然后吸干，如果色斑难以擦去，可用海绵蘸上干洗剂揩拭，并吸干。如果还是难以去除，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分，务求除去色斑。

（40）膏体鞋油

从地毯上彻底刮去，用海绵蘸上干洗剂揩拭，吸干；然后再用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；最后用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。如果难以去除，可用海绵蘸上漂白剂溶液揩拭，吸干溶液；然后再用海绵蘸上清水揩拭，并吸干水分。

（41）茶水

彻底吸干，用海绵蘸上清洁剂溶液揩拭，吸干溶液；然后用海绵蘸上清水揩拭，吸干水分；最后用海绵蘸上酸性溶液揩拭，并吸干。

六、墙面、窗户清洁保养

（一）墙面清洁保养

墙面如果有许多灰尘或蜘蛛网，清洗前应先将干尘掸去，这能加快整个清洁过程。在潮湿的房间里掸除干尘时常会在墙面产生条痕，因此，除非建筑物内部温暖、干燥，一般不应在阴雨潮湿的天气进行这项工作。通常最好用长柄软毛刷或羊毛刷清洗墙面，清扫管道、高处的装饰条及门顶则需使用经过处理的抹布。

墙面掸尘的动作应由下向上，这是因为向下的动作易使灰尘粘着墙面，动作要轻以避免灰尘飞扬，同时应注意更换用脏了的抹布和刷子。

1、墙面清洗的方法

墙面清洗的方法有：海绵和水桶；拖把和水桶；洗墙机。这三种方法都需采用水加清洁剂溶液，

声控材料、墙纸及其他特殊的墙面装饰的清洗法一般可稍作调整或将这三种方法结合使用。

2、墙面清洗的原则

墙面清洗的首要原则是：选择有效的清洁剂，它既要有足够的去污力，又不致污损墙面或使墙面失去光泽；强碱性清洁剂有去污力，但也会腐蚀部分油漆。

使用任何清洁剂前，都应先在墙面上做点小试验。先试去污力弱的，渐渐加强至所需要的去污力强度。一般可参阅清洁剂使用说明书。但要记住，清洁剂的效力及墙面的抗污力是各不相同的。一般认为合成清洁剂比肥皂好，后者常会留下残液而加快墙面污染。如果使用肥皂，用后就应彻底淋洗掉残液。合成清洁剂则不会留下残渍。

清洁墙面上特别脏污的部分应等待清洁剂溶液渗入墙面几分钟后进行。例如，散热器上方这种烟尘积聚的地方，可用湿海绵或垫子蘸上一些有磨蚀作用的去污粉进行擦拭，但不能滥用，以免损坏墙面的光洁。

对于严重污染的区域，冲洗是基本的要求，但冲洗后应立即擦干。一般用油鞣革擦干较为理想，但费用较高，没有油鞣革时也可用有吸收力的布块代替。

（二）窗户清洁保养

任何一位客人进入酒店客房后，首先总是不自觉地注意到窗户，然后才顾及家具摆设。富有情趣的客人把窗户称作是他“与外界沟通的生命线”，这就足以说明经常保持窗户洁净明亮的重要性，再好的色彩及造型优美的窗帘也无法掩盖它本身的肮脏。

1、窗户清洗的溶剂

为使窗户的清洗既简便又干净，通常使用的是温性清洁剂和水的混合溶液，如果略加氨水可以使水质变软，增加光亮，但也会造成变色。酒精对清除污垢是较为有效的，特别是在较冷的气候条件下污垢冻结在窗户玻璃上的情况下，更是如此。

2、窗户清洗的工具和材料

擦窗的材料最好使用不会掉丝的柔软材料，如油鞣革、海绵或亚麻布等，都是较为理想的擦窗材料。轻便的橡皮刮把常用于大中型窗户的清洗，但使用时应注意及时擦干玻璃上的水渍，以免留下污痕而影响清洁效果。

其他基本工具还包括存放清洁剂溶液和清水的提桶、一把剃须刀片（用以刮去难以擦去的污垢）以及安全梯和遮灰布。

3、清洗的方法

（1）在正式清洁窗户之前应先将所有装饰物和窗帘等拆卸下来，如有纱窗同样也要拆走。然后，进行清洗或先吸尘再清洗。窗台板及窗框应内外彻底除尘洗刷，不留污痕。金属框架应特殊处理，以免生锈。木质框架清洗时还应注意避免使用过多的水或清洁剂以免日久腐烂。

（2）清洗窗户最简便的方法就是用海绵或清水从上部开始不断地从左至右揩拭或冲洗，然后反过来从右到左，一直往下揩洗到底部。横向揩洗之后，再从左边起上下揩洗直至右边。

（3）擦干时也按同样方式，小型窗户可用油鞣革或亚麻布，大中型窗户则可用橡皮刮把。如果使用橡皮刮把，操作者可灵活掌握，得心应手地左右或上下来回刮擦。如果采用左右横向刮擦的方法，可先把橡皮刮把放到窗格玻璃的左上方，向右刮擦，在半途停下，再用同样方法从右往左刮擦。刮擦时应注意及时除去刮把上的水分，并用这种方法刮至窗格玻璃的底部。

最后要指出，凡使用玻璃清洁剂或人工合成清洁剂，都应首先参阅其说明书，仔细研究后再开

始清洁工作。

附：客房的整理工作：

1. 整理房间的主要工作：检查房间、清理卧具、打扫卫生、陈设布置。
2. 整理的次序：先整理客人要求清洁的房间，然后整理走廊，再整理住房(但要在客人不在房间的情况下整理)，最后整理空房。
3. 整理操作的原则：先上后下、先里后外、先干后湿、先卧室再卫生间，环形整理，注意墙边角。

第四节 客房洗涤技能培训

培训对象：酒店洗衣房各岗位员工

培训目的：明确洗衣房各岗位工作职责，掌握客衣洗涤的流程及操作技能为客人提供优质的洗涤服务。

培训要点：为客人提供优质的洗涤服务客衣洗涤服务流程及要求。

一、洗衣房各岗位职责

（一）洗衣房经理岗位职责

- 1、制定本部门的各类规章制度、管理措施。
- 2、监督、检查和指导员工的工作，对员工进行评价与奖惩。
- 3、有计划地组织对员工的培训。
- 4、控制本部门的成本。
- 5、处理客人投诉及各类洗涤失误造成的损坏赔偿事宜。
- 6、代表本部门定期与餐饮、工程等部门进行协调沟通。

（二）洗衣房领班岗位职责

1、负责本组员工的考勤与工作分配，并监督检查其进行正确的操作，安全、保质、保量按时完成当天的洗涤任务。

- 2、定时向上级报告洗涤用品的消耗量，领取各类工作用品。
- 3、填报工作记录。
- 4、对本组的员工进行指导与培训。
- 5、代表本班组与其他相关班组进行适时的沟通，作好协调工作。

（三）收发岗位职责

- 1、积极、主动、及时、准确地作好各类布品及客衣的收发工作。
- 2、作好布品的管理。进行经常性的整理和分类，并在所收衣物上打码编号。
- 3、按照布品收发工作规程进行操作，作好各种登记，并核对布品的件数、品种以及号码，防止丢失。
- 4、搞好室内的清洁卫生。

（四）洗涤岗位职责

- 1、进行洗涤之前要作好设备的检查工作，配制好洗涤用水。

- 2、清点收洗的布品、客衣，进行分类整理。
- 3、按程序进行衣物的干、湿洗，洗完以后要先自己作质量检查，然后再交给领班。
- 4、结束工作后，关闭电源、水源，进行清理卫生工作。
- 5、作好洗涤记录。

（五）熨烫岗位职责

- 1、作好操作之前的设备检查与准备工作。
- 2、按规定的工作程序与标准，正确使用机器熨烫各种类型的衣物。
- 3、先自我检查质量，然后将熨烫好的衣物交领班签字。
- 4、结束工作后，关闭电源及设备，将各类用品回复原位，并进行室内的清扫工作。

（六）收款岗位职责

- 1、准时到岗，作好收款的准备工作。
- 2、妥善保管账单等收款用具。
- 3、认真细致地进行收款工作，避免出现错误。
- 4、交班时立即结清当天账目，做到账款相符。严格执行财务制度，当天的收款要当天上交财务，不得过夜。

二、洗衣房工作规范

（一）客衣洗涤质量要求

1、湿洗

- （1）在洗涤之前，要先检查衣服的袖口、衣领等容易脏的地方，喷洒污药水。
- （2）10～15 分钟之后，按照衣服的不同类型选择正确的洗涤剂，投入水洗机中进行洗涤。衣物的重量要与机器的容量相适。
- （3）准确掌握水温、冲洗时间及气压，一般来说，深色和杂色的衣服应在 35℃ 以下的水温中洗涤 10 分钟左右；白色的衣物则应在 60℃ 以下的水温中洗涤，时间最好在 10 分钟以上。
- （4）将洗好的衣服进行烘干，将烘干温度控制在 60℃ 以下。

2、干洗

- （1）干洗之前，认真检查客衣的质地、颜色、弄脏的程度等，如果发现有较重的污渍，要用手洗去污。
- （2）将检查过的衣服投入干洗机中进行冲洗，投油，洗涤 3～5 分钟，然后再加入四氯乙烯进行冲洗。
- （3）将洗好的衣服烘干。

3、手洗

- （1）对于丝绸、丝袜等一些有特殊要求的客衣，要坚持手洗。
- （2）洗涤时要根据特定的洗涤要求和衣物脏污程度来确定选择什么样的洗涤剂是最合适的，另外，还要掌握适当的水温。
- （3）将衣服进行揉搓，然后用清水冲洗干净。
- （4）对于容易掉色的衣物，应装袋洗涤。

4、熨烫

- （1）洗好的衣服要根据其种类和部位的不同，选择不同的熨烫衣机。

(2) 熨烫时部位选放要准确, 开放适量蒸汽, 要掌握好喷气与熨烫的时间。

(二) 工服洗涤质量要求

- 1、洗衣房应根据工服的不同种类和布料的不同来进行分类洗涤。
- 2、洗涤时要选择适当的洗涤方式、温度、压力和洗涤时间等。
- 3、各个程序都要按相关的操作规程来进行, 以规范的操作来保证洗涤质量。
- 4、洗涤后的工作服, 要做到清洁无污染、美观。

(三) 棉织品洗涤质量标准

1、台布类

(1) 台布的洗涤要严格遵守有关的操作规范, 洗后的台布要做到清洁、柔软, 没有任何油迹和污渍。

(2) 洗涤时要选择合理的装机数量, 温度和压力的控制也要准确。

(3) 分三次进行投水冲洗, 冲洗时加入洗衣粉、去油洗涤剂、漂白粉、浆粉和酸粉等。

2、床单枕套类

(1) 床单及枕套的洗涤温度应控制在 80℃ 左右, 冲洗时间在 20 分钟左右。

(2) 进行三次投洗, 投洗过程中分别加入洗衣粉、酸粉和荧剂, 投放的数量要适当。

(3) 进行甩干、压平。

(4) 床单和枕套要分开来洗涤, 装机送洗的数量要适当。洗后晾干的床单应做到清洁、柔软。

3、毛巾类

(1) 毛巾投洗时要加入洗涤剂、漂白粉、柔顺剂和酸粉等, 放的数量要适当。

(2) 准确控制洗涤水温与气压, 一般洗涤温度在 80℃ 左右。

(3) 分三次投水冲洗, 冲洗时间在 15~20 分钟之间。

(4) 洗完的棉织品要进行烘干和打冷风。

(5) 洗涤时装机的数量要适当。

(6) 洗后的毛巾应做到清洁、柔软和蓬松。

三、洗衣房洗衣工作流程

(一) 收衣程序

1、收衣时间

每日中午以前收件, 具体时间方面依各酒店规定。

2、核对

(1) 清点洗衣袋内件数与洗衣单是否符合, 用红笔将颜色标明于洗衣单(若有不对状况须向客房部反应)。

(2) 将特殊衣服的特征、厂牌、颜色注记于洗衣单上。

(3) 注意口袋、扣子、质料等是否有瑕疵、染色或掉钮扣等状况, 有则立即反应到客房部。

3、打号

(1) 由洗衣房人员分别将每件衣物做上记号, 编号以日期加上房号为编定标准。

(2) 打号时, 凡是麻、棉、耐热纤维品, 则记号做在领口内、裤边或各角落易视处。

(3) 洗衣单上如有特殊注明, 须另作记号以为识别, 如:

A、重浆: 用红色安全别针别在各角落易见处。

B、快洗：加上彩色布条，用安全别针别在各角落易见处。

C、烫衣：以有号码的布条，用安全别针别在角落易见处。

(4) 同一包袜子且为同色者，别上有编号的布条并串连在一起。

(5) 打完编号的洗衣单交给客房部人员入账。

4、分类检查

(1) 已打号的客衣按色泽、种类、品质、厚薄纤维分类，如袜子、内衣裤、衬衫大件衣裤分放，深色或白色的内衣裤也要分开。

(2) 再将已分开的客衣分类为水洗、干洗或整烫。

(3) 分类时应顺便按以下内容检查衣服：

A、易褪色、脱染深色、油垢、污秽、不易清洁的挑出特别处理。

B、破损、钮扣脱落、须缝补的客衣挑出，破损的交客房部登记后送签，须缝补的洗好后交布品间缝补员代为缝补。

C、检查每件衣服的口袋是否有遗留贵重物品，如有应交客房部处理。

D、注意衬衫是否有活动领，支板应取出作记号以便客衣清洗完后放回客衣上。

(4) 分类检查完毕，送入各机器内(水、干)迅速开始处理。

(二) 洗衣和烫衣程序

1、洗涤过程说明

(1) 冲洗：冲洗是衣物在洗涤过程中的第一道步骤，目的是将附着在衣物上的污秽物先用冷水加以冲洗和稀释，以促进洗涤效果。

(2) 洗涤：依洗涤物的织品种类及污染程度，而使用适量及正确的清洁剂，以获得经济有效及安全的洗涤效果。

(3) 漂白：对于白色织品在洗涤步骤及第二道步骤完成后给以适度的漂白，可使白色织品的色泽更加美观、鲜艳可获得最佳的洗涤效果。

(4) 上浆：对于制服等织品都需要给以浆硬步骤，上浆在洗涤过程中是最后一道步骤。

(5) 柔软：柔软剂的使用可延长毛巾等织品的寿命，永保毛巾的柔软性，给人使用起来有舒适的感觉。

(6) 清洗：使用高水位的冷水，多次清洗洗涤完成后，可使织物中的残留物除去，以达到洗涤的目的，加强洗涤的最佳效果。

2、洗涤物分类

(1) 客衣：分类过程中最不可疏忽的部分。

(2) 制服

A、将布品间送来的脏制服分为衬衫、长裤、西装、领带各类工衣。

B、员工制服衬衫要注意领子、袖子上浆烫平。

C、检查脏制服口袋有无尖硬物、或有价值的遗留物，特别注意配挂的名牌。

D、各类制服分水洗与干洗送至有关组别。

E、挑出特殊处理的制服，尤其是厨房员工的制服。

(3) 客房布品

A、毛巾、床单、枕套依种类、颜色分堆(先用旧床单铺于地面，减少新床单与地面磨擦延长其

使用寿命)。

- B、挑出染有血渍、油秽、杂渍、特别潮湿毛巾，特别处理。
- C、按颜色、种类将脏的布品装车送水洗组。
- D、特别脏的布品交待水洗组加强处理。
- E、布品分类房随时保持干燥，不使布品发霉。
- F、脏的布品不可堆积超过 3 小时以上(以免发霉)。
- G、枕套个别特殊处理。

(4) 其他

- A、分床垫、窗帘等类。

B、该类除擦鞋布外其余均属大件，不经常洗的东西处理较费时间，手续上较繁杂，所以必须在住房率较低的日子，机械不过度疲劳的情况下进行。

C、毛毯必须在低温下烘干，床垫必须加工业用双氧水清除血渍，床盖注意油垢、污渍清除，窗帘注意挂钩附着(必须事先除去)。

3、水洗

- (1) 依分类人员送来的衣物，依颜色、种类分装入不同的水洗机。
- (2) 依洗涤物的厚薄、免烫、干净程度分装入不同吨位洗衣机内。
- (3) 重型洗衣机分隔装载量必须平均。
- (4) 机器装载量避免超过最大洗涤量的 80%。
- (5) 盖板用力旋紧，特别注意有无夹到洗涤物。
- (6) 门板关紧，打开电源钮。

(7) 洗衣机操作顺序：按电源钮→开启动马达→关闭排水孔→加冷水→起动迅速→最低变速钮→开蒸气钮→看水位加清洁剂→变更速度→换水→洗清、排水→脱水。

4、烫

烫分为平烫，旋转压板烫，衬衫领、袖、胸、背、肩烫，蒸汽烫，成型烫，手烫等类别。

(1) 平烫：烫床单、口布、台布、枕套的机械；床单、台布、枕套分类烫方便堆放运输；开蒸气钮、启动马达钮、风扇钮，按下滚筒距离；依各类布巾调节运转速度；过分潮湿的布巾重烫；四人一组互相调节配合，相辅相成(依各酒店规定)；烫好的布巾叠放整齐；非工作时间随即关闭蒸气钮；滚筒轴必须经常加油增加润滑，减少轴心磨擦；烫各类布巾时正面朝下，缝纫时朝两侧向前推进；过分潮湿的布巾不可留滞 3 小时以上，以免产生霉斑及恶臭；枕套在烫前，先将每一条抖平、分色、检视有不洁之处，挑出重洗；未烫完的洗净布品不可留置超过 8 小时，在烫前先洒湿较易烫平。

(2) 旋转压板烫：烫质量重、质地厚的洗涤物(厨房员工的衣帽)；欲烫的东西平铺在台面(台面必须随时保持干净，以避免沾上污渍)；踩下面启动旋转板；烫衣时注意钮扣不可压坏。

(3) 衬衣领、袖、胸、背、肩烫：每天开始工作前一定先将不锈钢板面擦净；耐热布必须经常保持干净；按左右台面红钮即可进行烫衣，压平面杆板即解除电源；对于不能耐热的钮扣割下，烫好后再缝上；不锈钢压板面经常擦拭，脏斑点以细砂纸磨掉后涂上清洁剂；发现有活动衬衫板支架板，应取出烫好后才插回；若发现有固定衬衣领支架板，应反面先烫而后正面，反面时间较长，正面时间较短。

(4) 蒸汽烫：对布料较细腻，质地轻、薄，不耐高温的高级品，采用此烫法；洗涤物铺于台

面，踩压盖板，加蒸汽一分钟；按解除压盖板及清洁(压盖板及保持耐热布的清洁，有助它吸收灰尘)。

(5) 成型烫：烫西装、外套、洋装、旗袍专用机器；洗涤物覆挂于人型布袋上，用前后固定板夹紧，扭动蒸汽开关；依照洗涤物的体积，扳动吹气板，经一分钟即关闭蒸汽。

(6) 手烫：辅助成型烫无法完成的部分；特殊材质的处理(低温)；非工作时间时电源插头必须拔掉；烫斗经常保持光亮。

(三) 客衣洗涤整理及送回

1、衣物的收集

(1) 洗衣房技术员带洗衣篮至各组收集已洗、烫干净的衣服。

(2) 收集散装衣服时，依衣服类别分开放置，且相同房号的衣服尽量放在一起。

(3) 将衬衫放在衬衫包装台处理。

(4) 吊挂衣服：将签纸填上房号，钉在衣架上，并按楼层房号顺序吊挂在吊挂架上。

2、衣物的检验

(1) 洗衣房整衣员在包装前必须详细检验每一件衣服。

(2) 检视有无需回洗或重烫的衣服，若发现该类情形，应立即尽快再次处理，已处理好的回洗、重烫客衣应再一次进行检验。

(3) 若发现有缺少扣子，以及有裂缝应挑出请布品间缝补员缝补。

3、包装

(1) 一般单件衣物叠好后用塑胶袋包妥，用封口机封口，且塑胶袋填上房号，衬衫则用衬衫板、领衬及腰带包装好。

(2) 袜子、内衣裤、手帕依相同房号打成一包，并核对洗衣单其种类及数量是否相符，核对无误后用塑胶袋包好，再用胶带封口，然后在塑胶袋上填上房号。

(3) 领带用领带板架包装，且在领带板架上填上房号，然后套上塑胶袋，依楼层房号顺序挂在吊挂架上。

(4) 相同房号的包装衣物放在一起。

(5) 注意特殊交待的客衣是否确实办妥再行包装。

4、核对洗衣单

(1) 原则上是一边包装一边核对，包装完毕再行核对与洗衣单上的数量是否相符，并注意是否另有吊挂数。

(2) 核对无误，将洗衣单贴在塑胶袋上，并在洗衣单上注明包数及挂数。

(3) 如果无包数只有吊挂衣物，则将洗衣单贴在衣架上即可。

5、整理

(1) 打包且核对过的衣服全部依楼层、房号顺序摆放在包装台的衣物柜内。

(2) 按楼层别、房号顺序由下而上排列整齐于递送车上。

(3) 吊挂的客衣也按楼层、房号顺序吊挂于递送车上。

(4) 将全部客衣与客房部每日客衣清洗登记表核对，以便校对件数，确定当天全部客衣均已洗好送回。

6、送衣

(1) 整理检查并且核对无误后, 将衣服各楼层分别打包后, 由下而上放入不锈钢送衣车内, 先至客房部办公室领取钥匙, 并且签名。

(2) 依各楼层的顺序送至库房内。

(3) 依房号、包数、吊挂的衣服再核对一次排列无误即可。首先依照“客衣每日收发控制表”所记录的房号, 将客衣送至房间。

(4) 如客房有挂有“请勿打扰”牌或房内反锁挂链等情形不可打扰客人, 将衣服拿回库房, 于楼层交待簿上注明日期、房号、时间、原因及送回者姓名。

(5) 假如没有上述情形, 要轻声敲门表明是洗衣房服务员, 再问“我可以进来吗?”, 待房内是否有反应, 若是没有, 便可使用楼层钥匙直接开门, 将衣物送至房内。打包衣服放在床尾放整齐, 挂的衣服则悬挂在房间的衣橱内, 完毕将门轻轻关上。

(6) 如敲门时不见房内有反应, 开门进去才发现客人在睡觉时, 在此情况下送进时要立刻退出, 脚步要轻盈, 再将衣物拿回库房, 在交待簿上注明清楚。

(7) 客房内若有客人在, 要注意礼节, 微笑打招呼, 礼貌请问客人是否可以送衣物进去, 送完务必将门轻轻关上。

(8) 客衣送完, 将楼层钥匙交回客房部办公室并且签名, 回到洗衣房办公室在洗衣送签簿上也要签名以示负责。

四、客衣收发控制及账目处理流程

(一) 客衣每日收发控制

1、依送洗的洗衣单逐笔填明: 日期; 房号; 送洗时间; 一般洗烫或快洗烫; 水洗、干洗或烫衣数量等。

2、下午依规定的时间将所有的“客衣每日收发控制表”见后, 送至客房部办公室, 核对是否要求洗衣的客人均已取衣送洗。

3、客衣包装整理完毕核对该表, 确定所有送洗的客衣均已洗好送回。

4、洗衣房送衣至楼层时, 须依照所分配的房号送至客房, 在该表“送回人”处验收签名。

客衣每日收发控制表

日期:

房号	时间	普通服务	快洗服务	水洗(件数)	干洗(件数)	整烫
(件数)	收集人签名	送回人签名				

(二) 客衣账目处理

1、依洗衣单先行计算各类洗衣金额, 再合计总金额, 加一成服务费即为洗衣总额。

2、填好总额的洗衣单依楼层房号顺序编号, 并填写在洗衣单上。

3、洗衣单第一联放在客房部办公室存档, 第二联钉于客衣上作为客人核对依据, 并连同客衣一同送给客人。

4、第三联洗衣单于规定时间以前送至前台出纳。

5、依据洗衣单逐笔输入电脑(依各酒店的电脑操作)。

五、客衣破损及寄存工作流程

(一) 客衣破损签认作业流程

1、楼层服务员或洗衣房人员检查核对客衣时, 如发现衣服有破损、污点、褪色或其他不可处

理情形时，挑出衣服连同洗衣单交至客房部办公室一并处理。

- 2、客房办公室人员开列“客衣破损签认单”填明：房客姓名；日期；房号；不可洗原因。
- 3、开列完毕将该单连同洗衣袋一并交给客房部主管签核及处理。
- 4、客房部主管在该单签核后，转交楼层服务员送入客房内并请客人签认。
- 5、客人签认后，将该单及洗衣单送至洗衣房依一般客衣流程处理。
- 6、“客衣破损签认单”依酒店规定留存后再进行处理。

（二）客衣寄存作业流程

- 1、客人离开本酒店若要求寄存洗好的衣服时，应请其填明姓名及房号。
- 2、登记在“寄存客衣登记簿”内填明：日期；房号；姓名；包数；挂数；已入账或未入账。
- 3、若洗衣未入账时：将洗衣单一、三联夹在“寄存客衣登记本”内，待客人回来取衣时输入电脑入账。

- 4、若洗衣已入账时：依一般入账程序处理，将洗衣单第二联连同寄存客衣放入寄存专用柜内。
- 5、客人回来取衣

- （1）客房办公室人员依“寄存客衣登记本”资料找出寄存客衣，送交前台或直接放入客房。
- （2）客房办公室人员在“寄存客衣登记本”内填明取衣日期、房号。
- （3）如未入账则依一般客衣入账程序处理。

（三）客人要求赔偿作业流程

- 1、凡发现客衣有洗坏情形时，应立即报告客房部主管。
- 2、客房部主管必须追究责任查明原因，如确属洗衣房人员疏忽所致，应由作业人员自行赔偿负责，或依酒店规定处置。
- 3、客房部主管应将实情向客人委婉说明，如为作业疏忽则征询客人的意见，给以合理的赔偿，若为客衣本身问题则须取得客人谅解。
- 4、将赔偿情形及金额记录于“工作记录簿”内。填明：客人姓名、日期、房号；赔偿金额；赔偿原因。
- 5、事后应开会检讨造成错误的原因，以便日后改进。

第五节 客房设备管理技能培训

培训对象：酒店洗衣房各岗位员工。

培训目的：明确客房设备的种类及其要求，掌握设备档案的建立方法、保养及更新要求。

培训要点：设备的选择、设备档案的建立、设备的保养及更新。

一、设备的选择

（一）客房设备

客房设备包括家具、洁具、电器及一些配套用品等。虽然在开业之初这些东西都已准备就绪，但当更新改造计划需要制订与实施之际，客房部经理就有责任参与其间，并发挥应有的作用。

客房设备的选择有如下几条基本原则：

1、协调性

设备的大小、造型、色彩格调等必须与客房整体风格相协调。因为客房面积一般都不太大，客人在其中逗留的时间又较长，如果陈设布置的反差对比太大，则会使客房失去轻松柔和、宁静舒适的气氛。

2、实用性

根据酒店住客的特点，客房设备应选择使用简便、不易损坏的材料。此外，要考虑其清洁、保养是否方便。

3、适应性

设备的选择既应与多数客人的需要相吻合，又要从酒店的档次和配套条件等来考虑。如电热水瓶、电热浴器等虽然美观而使用方便，但耗电量相当大，故对大多数酒店来说这是一项应予避免的选择。

4、安全性

这不仅指必须配备必要的安全设备，而且一般设备也应具有安全可靠的特性。如：电器的自我保护装置、冷热水龙头的标志、家具饰物的防火阻燃性，甚至包括防滑、防静电、防碰撞、防噪音污染等要求。

（二）清洁设备

清洁设备对于客房部的清洁保养工作能力和效果具有不可忽略的制约作用。一旦需要购买，则客房部经理必须负责对设备作如下分析：

1、安全可靠

电压是否相符？绝缘性如何？是否有相应级数的过滤装置？旋转设备的偏转力矩有多大？有无缓冲防撞装置等。

2、操作灵便性

操作要领简单明了、易于掌握，有一定的机动性，可清洁死角并能最大限度地节省体力。

3、设备保养要求

设计上应便于清洁保养，应备有易坏配件。

4、使用寿命

应当坚固耐用，设计上应允许偶尔使用不当的现象。电动机功率应足以适应工作负荷，可连续运转并有超负荷保护装置。

5、尺寸和重量

这将较大地影响到工作的效率和机动性，甚至有关设备的保护。

6、噪音控制

由于电机设计和传动方式等原因，其噪音量有所不同，应尽可能选用低噪音设备。

7、动力源

如果用于室外清扫等，应考虑用电是否方便，以确定是否应选用带蓄电或燃油机的设备等。

8、多用途

如果要减少机器件数，可选用多用途设备，只要配有相应的附件即可；但多用途的机器要解决好平时的使用、保养和损坏时的维修问题。

9、价格对比

价格比较不仅要看购买时的价格，还包括售后服务的价格和零部件修配的可靠性等，后者正越

来越受到重视。

10、商家信誉

一流的产品往往出自一流的经销商，他们对售出产品的负责态度对用户是至关重要的，在购买前应对此作充分的了解。此外，机器设备的试用、使用前的培训也是保证选购成功的一个重要因素。

二、设备档案的建立

不管是客房设备还是清洁机器，一旦划归客房部管理和使用就应为其进行登记、建立档案。这一工作说起来容易，做起来可并不轻松。因为种种原因，对于大多数客房部经理来说，这些资料很可能未为你准备好，甚至连有关线索也都必须慢慢地、一点点地去打听和寻找；但如果作好了这一工作，则为以后的许多工作创造了非常有利的条件。

（一）客房装修资料

1、客房装饰情况表。

2、楼层设计图

它可表明酒店共有多少类型的客房，其确切的分布情况和功能设计等。

3、织物样品

墙纸、床罩、窗帘、地毯等各种装饰织物的样品都应作为存档资料。如果由于原来选用的材料短缺而采用过其他材料作为代用品，则应保留一份这种替代品的样品存档。

4、照片资料

每一种类型的客房都应保留有如下资料：

（1）床和床柜的布置。

（2）座椅安排格局。

（3）写字台、行李柜布置。

（4）卫生间地面和墙面、水暖器件和电器等。

（5）套房的起居室和餐室、厨房等。

5、客房号码

根据客房的类别和装饰特点，分别列出客房号码的清单。以上这些资料一旦作好后，还应根据新的变化予以补充和更新，否则将逐渐失去意义。

（二）客房历史档案

所有客房，甚至公共区域，都应该设有历史档案。它包括：有哪些家具什物、其装修或启用日期、规格特征和历次维修保养记录等。

（三）工作计划表

在客房部经理办公室应设有一份工作计划表，列上那些需要安排特别工作的房号或区域，如大维修或更换物件、重新装修等。

待所列的工作完成后则登录到档案记录中，再换上新的内容。这一工作表可以每天指示客房部经理及其助手们，不要忘记那些需要特别关照的工作。

（四）机器设备档案

这不仅适用于客房设备，也普遍适用于其他机器设备。

机器设备档案应按要求逐项填写，其作用有：说明设备的使用寿命；强调对设备进行保养的重要性；指示使用者何时应计划购买新的设备。每件设备都应为其划分使用区域，并应在必要时作上

适当的永久性辨认标记。

三、设备的保养及更新

(一) 设备的保养

1、客房设备

客房设备的保养主要在于平时的清洁和计划保养，前文已略有叙说。在此，必须补充的内容有三点：

(1) 所有客房设备不可随意搬进搬出。在一些管理严格的酒店，客房设备的搬动或更换，哪怕是一张椅子，都必须经过客房部经理批准并予以记录方可。

(2) 所有需要出门维修的物品，即使从客房拿到工程部，都必须经过客房中心予以记录和填附维修单。同时，要将该处打上维修标志或以备用品补充上去，直至维修好的物品送回原处为止。

(3) 那些存放在库房中的备用设备或维修、报废设备都必须抹净、堆齐，并应加盖兜以遮灰挡尘。

2、清洁设备

一般情况下，酒店员工对于客房和公共区域设备的保养还比较重视，但对于他们日常使用的清洁工具却有忽略之处。清洁设备的使用效果和寿命在很大程度上依赖于其日常的保养工作。清洁设备的保养要注意以下方面：

(1) 所有员工应该知道何时要用到清洁设备。

(2) 所有使用人员都知道如何按照操作要求去使用清洁设备，并将不同的设备以正确的方法用于相应的工作项目中。

(3) 所有清洁设备在使用后都应进行全面的清洁和必要的养护。

(4) 设备使用前后都应检查其完好状况，发现问题要及时处理。

(5) 遵循规定的维修保养程序，所有设备应建有保养卡。

(6) 要有良好的存放条件并按要求摆放。

(7) 每一种设备都应有其规定的空位置。

(8) 有供存放所有附件的柜子、抽屉、架子和挂钩等。

(9) 有可供进行设备清洁保养的工作台、冷热水池和电源插座、灯光照明等。

(二) 设备的更新

清洁设备的更新往往要根据其质量、使用和保养情况决定。通常，只要机器不出现明显问题，如老化、严重磨损、清洁效果不佳和维修费用过高等，就可以照常使用而不实行强制性淘汰。电器设备档案和酒店工程部、设备供应商可为此提供比较可靠的分析依据和结果。客房设备的更新就有所不同了。为了保证酒店的规格档次和格调一致，保持并扩大对客源市场的影响力，多数酒店都要对客房进行计划中的更新改造并对一些设备用品实行强制性淘汰。这种更新计划往往有以下规律：

1、常规修整

这项工作一般每年至少进行一次。其内容包括：

(1) 地毯、饰物的清洗。

(2) 墙面清洗和粉饰。

(3) 常规检查和保养。

(4) 家具的修饰。

(5) 窗帘、床罩的洗涤。

(6) 油漆。

2、部分更新

客房使用达 5 年时，即应实行更新计划。它包括：

(1) 更换地毯。

(2) 更换墙纸。

(3) 沙发布、靠垫等装饰品的更新。

(4) 窗帘、帷幔的更换。

(5) 床罩的更换。

3、全面更新

这种更新往往 10 年左右进行一次。它要求对客房的陈设、布置和格调等进行全面彻底的改变。

其项目包括：

(1) 橱柜、桌子的更新。

(2) 弹簧床垫和床架的更新。

(3) 座椅、床头板的更新。

(4) 更换新的灯具、镜子和画框等装饰品。

(5) 地毯的更新。

(6) 墙纸或油漆的更新。

(7) 卫生间设备的更新，包括墙面和地面材料、灯具和水暖器件等。

以上所列的计划将根据各酒店的具体情况予以提前或到期进行。

第六节 客房安全管理技能培训

培训对象：酒店洗衣房各岗位员工

培训目的：掌握客房安全管理的技能，保证酒店客人生命财产的安全

培训要点：客房内的安全、客房走道的安全、客房火灾的预防、客房紧急事故的处理

一、客房钥匙的控制

为保证客房安全，严格的钥匙控制措施是必不可少的。客房钥匙丢失、随意发放、私自复制或被盗等都会带来各种安全问题。

(一) 客房专用钥匙

只能开启某一个房间，不能互相通用。供客人使用。

(二) 楼层或区域通用钥匙

可以开启某一楼层或某一楼层上的某个区域内的所有客房。供客房部主管、领班及服务员工工作之用。

(三) 客房全通用钥匙

可以开启各楼层所有的客房，有的还包括客房部所负责的公共区域内的场所。供客房部正、副经理使用。

在客房部办公室内设置一钥匙箱，集中存放楼层或区域通用钥匙及楼层储物室钥匙、公共区域的通用钥匙。该箱由客房部办公室人员负责保管。每次交接班都需盘点清楚，如发现有遗失，必须马上向客房部经理报告。

钥匙领用应有严格的制度。每天上班时，根据工作需要，客房主管、领班及服务人员来领用客房钥匙时，客房部办公室人员都应记录下钥匙发放及使用的情况，如领用人、发放人、发放及归还时间等，并由领用人签字。还应要求客房服务员在工作记录表上，记录下进入与退出每个房间的具体时间。

客房服务员掌握的客房钥匙不能随意丢放在工作车上或插在正在打扫的客房门锁上。应将客房钥匙随身携带，因此，多数酒店将客房钥匙发给工作人员，要求他们佩戴。客房服务员在楼面工作时，如遇自称忘记带钥匙的客人要求代为打开房间，应请他们去服务台领取钥匙，绝不能随意为其打开房门。

适时更换客房门锁的锁头是保证客房安全的进一步措施。尤其是在丢失钥匙、私自复制钥匙等事件发生的情况下，酒店应果断地更换客房门锁头。在通常情况下，酒店也应定期变换整个酒店的钥匙系统，以保安全。

二、客房走道安全

（一）巡视

客房部管理人员、服务人员以及安保部人员对客房走道的巡视也是保证客房安全的一个有力措施。在巡视中，应注意在走道上徘徊的外来陌生人、可疑的人及不应该进入客房层或客房的酒店员工；注意客房的门是否关上及锁好，如发现某客房的门虚掩，可敲门询问，如客人在房内的话，提醒他注意关好房门；客人不在房内的话，就直接进入该客房检查是否有不正常的现象。即使情况正常，纯属客人疏忽，事后也应由安保部发一道通知，提请客人注意离房时锁门。

（二）装闭路电视监视系统

装备有闭路电视监视系统的酒店，在每个楼层上都装有摄像头，对客房走道上的人员进行监视，发现疑点，可请客房部人员或安保部人员进一步监视或采取行动制止不良或犯罪行为。

（三）注意照明

酒店还应注意客房走道的照明正常及地毯铺设平坦，以保证客人及员工行走的安全。

三、客房内的安全

客房是客人暂居的主要场所、客人财物的存放处。所以，客房内的安全是至关重要的。客房部应从客房设备的配备及工作程序的设计这两个方面来保证客人在客房内的人身及财产安全。

（一）客房设备的配备

1、为防止外来的侵扰，客房门上的安全装置是重要的，其中包括能双锁的锁装置，安全链及广角的窥视警眼（无遮挡视角不低于 160°）。除正门之外，其他能进入客房的入口处都应能上闩或上锁。这些入口处有：阳台门、与邻房相通的门等。

2、客房内的各种电气设备都应保证安全。卫生间的地面及浴缸都应有防止客人滑倒的措施。客房内的茶具及卫生间内提供的漱口杯及水杯、冰桶等都应及时、切实消毒。如卫生间的自来水未达到直接饮用标准，应在水龙头上标上“非饮用水”的标记。平时还应定期检查家具，尤其是床与椅子的牢固程度，使客人免遭伤害。

3、在客房桌上还应展示专门有关安全问题的告示或须知，告诉客人如何安全使用客房内的设

备与装置、专门用于安全的装置的作用、出现紧急情况时所用的联络电话号码及应采取的行动。告示或须知还应提醒客人注意不要无所顾忌地将房号告诉给其他客人和任何陌生人；注意有不良分子假冒酒店员工进入客房及识别的方法等事项。

（二）客房工作程序的设计

客房部的员工也应遵循有关的程序来协助保证客房的安全。客房清扫员在清扫客房时，房门必须是开着的，并注意不能将客房钥匙随意丢在清洁车上。在清扫工作中，还应检查客房里的各种安全装置，如门锁、门链、警眼等。如有损坏，及时报告客房部。客房部员工不应将入住的客人情况向外人泄漏；如有不明身份的人来电话询问某个客人的房号时，可请总机将电话接至该客人的房间，而绝不能将房号告诉对方。

四、火灾的预防

客房部应相应地成立防火组织，由客房部经理担任负责人，结合本部门的运转制定具体的火灾预防措施及处理程序，在其管辖的客房及公共区域内预防火灾、处理火灾事故。

（一）预防措施的主要内容：

1、客房内安装烟感报警器；地毯、床罩、家具、房门等应选用具有阻燃性能的材料制作。房内“安全须知”中包括防火要点及需客人配合的具体要求。房门背面应有遇火灾时的安全通道出口指示图。客房服务员在房内清扫时，应注意可能引起火灾的隐患。

2、客房走道上应安装报警及灭火装置；较长的走道中间应有防火隔离门；安全通道应保持畅通，定期打扫检查；安全通道应有抽气机、通气装置，在火灾时能自动启动，抽排燃烧引起的大量烟，使安全通道真正起到安全的作用。

3、配合安保部定期检查防火、灭火设备及用具，提出维修保养及更换的要求，训练员工掌握使用及操作的知识和技能。

4、制定客房各岗位员工在防火、灭火中的职责和任务。

5、制定火警时的紧急疏散计划，包括如何引导客人疏散，保护重要财产等。

五、特殊紧急情况的处理

（一）客人伤病的处理

由于酒店配备专业医护人员数量极少，所以应选择合适的客房部员工接受有关急救知识及技术的专业训练。在遇到客人伤病的时候，能协助专业医护人员或独立地对伤病客人进行急救。酒店还应备有急救箱，箱内应装备有急救时所必需的医药用品与器材。

任何员工在任何场合发现有伤病的客人应立即报告，尤其是客房部的服务员及管理人员在工作中，应随时注意是否有伤病客人。对直到中午十二点仍挂有“请勿打扰”牌房间的客人，要通过电话进房询问。电话总机也要注意伤病客人来电求助。

接到有伤病客人的报告，客房部管理人员应立即与专业医护人员或受过专业训练的员工赶到现场，实施急救处理。如伤病情况不严重，经急救处理后，或安排医生来出诊或送客人去医院，作仔细检查及治疗。如伤病情况严重的话，边进行急救处理，边安排急救车将伤病客人送到医院去治疗，绝不可延误时间。

事后应由客房部写出客人伤病事故的报告，列明病由、病状及处理方法和结果。该报告除呈报酒店总经理室外，还应存档备查。

（二）醉酒客人的处理

醉酒客人的破坏性较大，轻则行为失态大吵大闹，随地呕吐，重则危及其生命及客房设备与家具或酿成更大的事故。客房服务员遇上醉客时，头脑应保持冷静。根据醉酒客人不同的种类及特征，分别处理。对轻的醉客，应适时劝导，安置其回房休息。对重的醉客，则应协助保安人员，将其制服，以免扰乱其他客人或伤害自己。在安置醉酒客人回房休息后，客房服务员要特别注意其房内的动静，以免客房的设备及家具受到损坏或因其吸烟而发生火灾。

（三）遇到自然灾害时的处理

威胁酒店安全的自然灾害有：水灾、地震、台风、龙卷风、暴风雪等。针对酒店所在地区的地理、气候特点，酒店应制定出预防及应付可能发生的自然灾害的安全计划。客房部则应有相应具体的安全计划，内容包括：

- 1、客房部及其各工作岗位在发生自然灾害时的职责与具体任务。
- 2、应备各种应付自然灾害的设备器材，并定期检查，保证其处于完好的使用状态。
- 3、情况需要时的紧急疏散计划。

（四）停电事故的处理

停电事故可能是外部供电系统引起，也可能是酒店内部供电发生故障。停电事故发生的可能性比火灾及自然灾害要大。因此，对有 100 个以上客房的酒店来说，应配备有紧急供电装置。该装置能在停电后立即自行起启动供电。这是对付停电事故最理想的办法。在没有这种装置的酒店内，客房部应设计一个周全的安全计划来应付停电事故，其内容包括：

- 1、向客人及员工说明这是停电事故，保证所有员工平静地留守在各自的工作岗位上，在客房内的客人平静地留在各自的客房里。
- 2、用手电照明公共场所，帮助滞留在走廊及电梯中的客人转移到安全的地方。
- 3、在停电期间，注意安全保卫，加强客房走道的巡视，防止有人趁机行窃。

（五）客人死亡处理

如发现客人在客房内死亡，应立即将该房双锁，通知安保人员来现场，将现场加以保护。由安保部向公安部门报案，由警方专业人员来调查及验尸，以判断其死因。

如客人属自然死亡，经公安部门出具证明，由酒店向死者家属发出唁电，并进行后事处理。如警方判断为非正常死亡，则应配合警方深入调查死因。

在有适当的目击者在现场的情况下，整理死者在客房中的遗物，妥善保管，等候公安部门的处理意见。

附 1

客房部迎送客人服务标准：

一、迎接客人

- 1、了解客人的姓名、国籍、身份。
- 2、按照不同规格布置房间。
- 3、在指定的楼层(地点)迎候客人。
- 4、站在服务处面带微笑，表示欢迎。
- 5、带(待)客人进入房间，随后送入欢迎茶(面向客人退出)。

二、代客开门

- 1、服务员为没带钥匙的客人开门，先礼貌地请客人出示房号卡。

2、如客人没有房号卡，应礼貌地向客人表示道歉，然后请客人到前台领取房号卡，办理开门手续。

3、如客人已持有房号卡时，应按如下程序逐一验证：

(1) 核对房号。

(2) 核对卡上的日期时间。

(3) 有无住客姓名。

4、如以上各项中任何一项不符，应请客人稍待，用电话与前台查询核实。

5、房号卡确认后，方可为客人开门。

6、服务员在工作表上记录开门的情况。

三、送别客人

1、掌握客人离店的准确时间。

2、检查代办的事项是否还有未完成的工作。

3、征求即将离店客人的意见，并提醒客人检查自己的行李和物品，不要遗留物品在房间。

4、客人走后迅速检查房间设备有无损坏，物品有无丢失，客人有无使用客房小酒吧内的食品，有无客人遗留物品，并在3分钟内报告前台收银处。

5、处理客人委托或交办事宜。

6、客人离店后要迅速清洁(整理)房间，并通知前台。

7、填写“客房情况日报表”。

附2

客房酒水服务标准：

一、检查时间

1、走客房及时检查。

2、住客房每日检查一次(清洁客房时)。

3、空房要检查有无过期、变质酒水、食品。

二、签补程序

1、酒单一式四联，由客人自己根据饮用数量填写此单。

2、服务员做房时进行核点，无误后签字并输入电脑或送前台收银处。

3、四联单据第一联与补充酒水一起派入房间，二联和三联交结账处作为发票和记账凭证，四联做楼层补充酒水、食品的凭证。

三、摆放

按规定品种、数量、摆放位置码放酒水、佐酒食品、酒具、酒单。

附3

洗衣服务标准：

一、收取客衣

1、在规定时间内以前应将洗衣从房间取出。

2、如客人未填写洗衣单，将洗衣单放在洗衣袋上，不要收洗，留下“服务通知单”提醒客人，如果需要洗衣服务，请与客房中心联系；客人口头交待或客房中心通知收洗时，可以收出。

3、挂在门口的洗衣要填写房号。

二、检查登记

- 1、交洗的客衣应检查是否有破损或物品遗留在袋内。
- 2、要与洗衣单所填写客人姓名、房号、件数、日期、时间进行核对，并作好登记。
- 3、集中放在指定地点，在规定时间内交给洗衣房。
- 4、快洗或有特殊洗涤要求的衣物在洗衣单上做好标记，与洗衣房交待清楚。

三、送还洗衣

- 1、洗衣房送回的洗衣应与登记本仔细核对，点清件数。
- 2、送衣进房时，按进房程序进房。
- 3、交洗的客衣如有缺损或客人投诉，查明情况，妥善处理。

附 4

客房清扫服务标准：

一、房间清扫顺序

- 1、开房率高时：按“请即打扫”房，“VIP”房，退房，住客房，长住房，空房进行打扫。
- 2、开房率低时：按“请即打扫”房，“VIP”房，住客房，长住房，退房，空房进行打扫。

二、准备工作

- 1、检查工作车上客用品及工具是否齐全。
- 2、将工作车靠墙放置，不要离门太近，以免妨碍他人。

三、进入房间

1. 按门铃、敲门

- (1) 首先检查一下房门是否挂着“请勿打扰”牌或上“双锁”。
- (2) 轻轻敲三下门，声音不要太大，使客人听到为标准，同时报身份“服务员”。
- (3) 在门外等候 10 秒钟，倾听房内动静，如无反应，可重复以上程序两遍。

2. 开门

(1) 在确认房内无动静后，使用钥匙将门轻轻打开 2~3 寸报明自己的身份，询问“可以进来吗？”后方可进入。

(2) 如果客人在房内，要等客人开门后或经客人同意后方可进入并向客人问候，询问客人“是否可以打扫房间”。

3. 开窗户

- (1) 拉开窗帘。
- (2) 打开窗户。

四、巡视检查

- 1、打开所有照明灯具，检查是否完好有效。
- 2、检查和调节空调到适当温度。
- 3、巡视门、窗、窗帘、墙面、天花板、地毯、电视、电话及各种家具是否完好，如有损伤，及时报告领班报修，并在“客房清洁报表”设备状况栏内作好记录。
- 4、检查有否遗留物品，若有发现，应立即上报并作好记录。
- 5、发现已消费的酒水，填写酒水单，在下班时递送前台收银处并报告领班。
- 6、随手将小酒吧冰箱清洁干净。

五、清洁垃圾

1、将房内的垃圾桶及烟缸内的垃圾拿出倒掉前，应检查一下垃圾桶内是否有文件或有价值的物品，烟缸内是否有未熄灭的烟头。

2、清洁垃圾桶和烟缸，确保垃圾桶及烟缸干净无污迹。

3、清理脏布品

(1) 将客人放在床、椅等处的衣服用衣架挂起，吊入衣橱内。

(2) 把床上的床罩、毛毯放在椅子或沙发上。

(3) 换下床上的床单、被单、枕套，连同浴室内需要更换的四套巾(浴巾、面巾、小方巾和足巾)一起，分类点清放入工作车的布品袋内，发现有破损的布品和毛巾，应分开存放(若客人放置了环保卡则床单、被单、枕套等床上用品不必更换)。

(4) 同时取出有客衣的洗衣袋。

(5) 从工作车带进干净的布品。

六、做床

1. 铺床单

正面朝上，褶线居中，两边匀贴，床单四角拉平包严(注意：铺床时不要用手梳理自己的头发，防止头发掉入床单)。

2. 铺被单

反面朝上，褶线与床单中线相叠，上端铺到床头顶端，下垂两侧匀称(注意：铺床时，发现有破损的或未洗干净的床单和被单时要及时更换)。

3. 铺毛毯

(1) 毛毯上端距床头 25 厘米，两侧下垂部分匀称。

(2) 将床头长出毛毯的被单折回，作为被横头。

(3) 稍用力把下垂两侧的毛毯，连同被单塞入床垫下面，包紧。

4. 套枕套

将枕芯塞入枕套，四角对准、整平、拍松，发现破损或污渍要及时更换。

5. 放枕头

将两只枕头放在床头正中，正面朝上，单人床枕套口背向床头多功能柜，双人床枕口互对。

6. 铺床罩

从枕头上方将全床罩住，两枕中间及枕下垫入床罩并均匀褶皱，除床头一边以外，床罩的其余三边下摆匀称，不长过地面，转角铺理平整。

七、除尘

1、按顺序使用抹布擦拭床板、椅子、窗台、门框、灯具及桌面，达到清洁无异物。

2、使用消毒剂擦拭电话。

3、擦拭灯具时，检查灯泡瓦数是否符合标准、有无损坏，如有应立即报更换；保证所有房内的家具、设备整洁。

4、擦拭各种物件后，随手将用过的茶、酒具和客用物品放到工作车上。

5、用吸尘器从里往外，顺方向吸净地毯灰尘。

6、不要忽略床、桌、椅下和四周边角，并注意不要碰坏墙面及房内设备。

7、及时准确地用清洁剂清除地毯污渍。

八、检查

1、核对和检查电视频道。

2、检查多功能柜的功能。

3、检查整个房间是否打扫整洁、物品摆置是否到位。

九、补足客用物品

按照规定的数量补足客用物品。

十、离开房间

1、关窗户。

2、检查并整理好窗帘。

3、将清洁用品放回车内。

4、擦拭门把手、关灯，并对大门做安全检查。

十一、登记

登记做房时间。

附 5

客房部管理检查标准：

一、员工仪容仪表

1、按规定着装，服装挺括整齐，皮鞋光亮。

2、佩戴胸卡，位置规范。

3、头发整齐、美观。

4、不戴首饰(结婚戒指除外)，女员工须化淡妆。

5、站姿端正，精神状态良好。

6、接待客人热情主动，有问候、有微笑，用客人的姓名称呼客人，语言规范，语音清晰。

7、身体语言符合规范。

二、前台预订检查

1、掌握酒店房类、价格和折扣情况。

2、掌握当日和近期的预订情况。

3、接受预订时，符合酒店服务规范，热情主动，有销售意识和销售技巧。

4、及时将接受客人或接待单位的电话或书面、传真预订资料输入电脑。

5、住客姓名、公司名、订房人、房间类别、预订日期、抵店时间、付款方式、特殊要求等输入/登记准确无误。

6、及时审核已完成的预订业务，尤其是VIP宾客的预订业务。

7、及时向前台提供预订记录。

8、会同销售部及时协调团队预订事宜。

9、将预订资料整理并及时存档。

10、有比较完善的客史档案。

11、对于必备用品的使用合理、定期盘点、补充及时。

三、前台接待检查

- 1、熟悉酒店的房类、价格、折扣和服务设施情况。
- 2、掌握当日和近期的预订情况。
- 3、掌握客情和预订资料。
- 4、有销售意识和销售技巧。
- 5、按照工作程序办理团队和散客的入住接待手续。
- 6、作好客人的资料登记，输入资料及时、准确无误。
- 7、及时上报无法解决的疑难问题。
- 8、及时记录本班次工作中出现的问题。
- 9、必备用品合理使用、定期盘点、补充及时。

四、礼宾部检查

- 1、掌握团队客人、VIP 客人进、离店情况。
- 2、运送团队和散客行李进出酒店及时、准确，服务符合规范。
- 3、作好客人的资料登记，输入资料及时、准确无误。
- 4、行李房行李的寄、取、存放、转交符合规范，手续完备。
- 5、行李房整洁、安全，存放物品摆放有序，无私人物品。
- 6、机场接机准时，接机牌和接机服务符合规范。
- 7、派送报纸、留言、信件等工作符合规范。
- 8、委托代办业务完善，服务规范，收费合理。
- 9、熟悉委托代办业务及相关信息。
- 10、设备设施、工具用品齐全、完好、有效、清洁，保管、保养良好。
- 11、不向客人索取小费及礼品。
- 12、有交接班记录，交接工作清楚。

υ要点回顾τ

本章内容介绍了酒店客房部岗位职责、客房卫生知识及客房洗涤技能等相关知识，帮助客房部员工不断提升客房服务质量。

υ自我测试τ

1. 您认为酒店客房部员工的工作重点是什么？
2. 为提升客房服务质量，还应掌握哪些技巧？