

管理  
规范

正略钧策  
ADFAITH

规范化管理系列

张野 主编

# 经济型酒店 规范化管理全书



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

# 《经济型酒店规范化管理全书》

# 目 录

## PART 1 经济型酒店前场管理

### 第一章 客房预订管理

#### 一、客房预订规范化管理表单

### 第二章 柜台接待业务管理

#### 一、柜台接待业务规范化管理制度

#### 二、柜台接待业务规范化管理表单

### 第三章 客房管理

#### 一、客房规范化管理表单

### 第四章 餐饮管理

#### 一、餐饮规范化管理表单

## PART 2 经济型酒店后勤管理

### 第五章 总务管理

#### 一、总务规范化管理表单

### 第六章 经济型酒店人力资源管理

#### 一、人力资源规范化管理表单

### 第七章 设备设施管理

#### 一、设备设施规范化管理制度

#### 二、设备设施规范化管理表单

### 第八章 节能环保管理

#### 一、节能环保规范化管理表单

### 第九章 安全管理

#### 一、酒店安全规范化管理表单

## PART 3 经济型酒店营销推广

### 第十章 经济型酒店营销推广

#### 一、营销规范化管理表单

# PART 1 经济型酒店前场管理

## 第一章 客房预订管理

### 一、客房预订规范化管理表单

#### (一) 客房预订单

表1-1 客房预订单

#### RESERVATION FORM

- ☐ 新订 New Booking  
☐ 更正 Amendment  
☐ 取消 Cancellation

客人姓名 Guest Name	人数 Persons
到达日期 Arrival Date	离店日期 Departure Date
房间类别及数量 Type & No. of Room	房价 Rate
公司名称 Company Name	国籍 Nationality
订房人姓名 Reservation By	公司及电话 Company & Telephone
预付金 Deposit	付款方式 Payment Type
备注 Remarks	

预订员 Taken By\_\_\_\_\_

日期 Date\_\_\_\_\_

(二) 团队 / 散客预订确认传真

表1-2 团队 / 散客预订确认传真

传至 To		日期 Date	
接收人 Attn		传真号码 Fax No.	
传自 From		页数 Total Pages	

有关:

Re:

我们很愉快地确认以下预订:

We are pleased to confirm the reservation as follows:

客人数目 No. of Person(S)		客房数目 NO. Of Rooms		房价 Rate	抵达日期 Arr. Date	离开日期 Dep. Date
成人 Adult		标准间 Standard Rm				
		单人间 Sigle Rm				
儿童 Children		套房 Suite Rm			抵达日期 Arr. Date	离开日期 Dep. Date
		家庭间 Family Rm				
陪同 Guide		陪同 Guide				
		加床 Exb				
总计 Total		总计 Total			抵达班次 No.	离开班次 No.
膳食 Meal	早餐 Breakfast				付款方式 Method of Payment	
	中餐 Lunch					
	晚餐 Supper					

客人姓名:

Name of Guest(s):

备注:

Remarks:

订房中心

Reservation Centre

(三) 团队客人接待单

表1-3 团队客人接待单



团名				编号	
抵离 时间地点		月 日 时 分 月 日 时 分	乘 由 抵 乘 赴 离	付款方式	
人数		客人	陪同	全陪姓名 地陪姓名	
		计人	计人		
用 房 数				客房布置 及要求	
房费		A. 美元 / 间天 B. 按 合同价 元/间天(人民币)			
膳 食	餐别			日 餐 日 餐	
	标准	元 / 人天(房费内包含) (房费内不包含)			
	餐差				
风味或宴会		月 日 时 分共 桌计 人, 标准 元 / 人(房费内包含) (房费内不包含)			
确认事项: A. B. C.					
备注: A. B. C.					

注: 房费是否包含膳食, 一种情况是膳食标准已经包括在房费内; 另一种情况是团队客人不在酒店内用餐, 当需要在酒店内用餐时交费, 这样的膳食标准就不包括在房费内。

#### (四)VIP客人预订要求登记表

表1-4 VIP客人预订要求登记表

姓名: _____	抵达日期: _____
头衔: _____	抵达时间: _____
单位: _____	离去日期: _____
地址: _____	离去时间: _____
电话: _____	同行人数: _____

来访目的：个人私事	
公务视察	
其他(说明)_____	
住宿要求：单位	二号大床
双人间	头号大床
有两张大床的双人间	简易套间
房朝向(景观)	套间
房价说明：免费	
特价(说明)_____	
结账方式要求_____	
特别要求：葡萄酒和奶酪	消毒水果
消毒酒具	只要葡萄酒
香槟	其他(说明)_____
受理人：_____	日期：_____
批准人：_____	日期：_____

## (五)会议正式预订表

表1-5 会议正式预订表

编号_____	销售人员姓名_____
确否_____	日期_____ 批准人_____
预订团队名称和地址：_____	
_____	
_____	
主要联系人：_____	
姓名：_____	
头衔：_____	
地址：_____	

电话: _____							
主要情况: 会议人数 _____							
订房数 _____							
计划入住日期 _____				时间 _____			
计划离店日期 _____				时间 _____			
保留房间至 _____				联系人 _____			
应允房价: 单人间 _____ 元				双人间 _____ 元			
简易套房 _____ 元				套房 _____ 元			
结账方式: 个人 _____ 团队客人账户 _____							
有无特别要求 _____ 具体说明 _____							
预订手续: 销售办公室列入登记 _____							
其他 _____							
免费用房: 档案编号 _____				姓名 _____			
批准人 _____							

  

星 期 日	星 期 一	星 期 二	星 期 三	星 期 四	星 期 五	星 期 六	核准人签字	
							房间需求	日期:
入住 _____								
离店 _____								

### (六) 团队预订变更报告

表1-6 团队预订变更报告

销售代表 _____	日期 _____
预订日期 _____	<input type="checkbox"/> 住房变更
更改日期 _____	<input type="checkbox"/> 日期变更
组织单位 _____	<input type="checkbox"/> 有意取消
联系人 _____	<input type="checkbox"/> 确认取消
地址 _____	电话 / 传真 _____

销售代表 _____		日期 _____
项目	原订	变更
人数		
客房数量		

会议地点		
价格标准		
取消原因:		
生意去向:		
意见:		

(七) 订房流量表

表1-7 订房流量表

项目 日期	1月			2月			3月			4月			5月			6月		
	单人房	双人房	套房	单人房	双人房	套房	单人房	双人房	套房	单人房	双人房	套房	单人房	双人房	套房	单人房	双人房	套房
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
...																		
31																		

注：1. “”表示预订房已满。  
2. 此表由预订员填写，通过本表可以看出半年的预订情况。

(八) 团队房间预订统计月报表

表1-8 团队房间预订统计月报表

团队名称						
------	--	--	--	--	--	--

旅行社名称 日期						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
...						
31						

### (九) 订房委托书

表1-9 订房委托书

编号:

年 月 日

客人姓名 或 团队名称	人数	外宾	男		女		合计		夫妇 ( ) 对		
		内宾									
		合计									
从何处来		抵店日期	月	日	时	分	车次或班(包)机				
到何处去		离店日期	月	日	时	分	车次或班(包)机				
第二次来		抵店日期	月	日	时	分	车次或班(包)机				
到何处去		离店日期	月	日	时	分	车次或班(包)机				
散客	住房	套(特)房	间	居住人 及房号				布置 要求			
		双人房	间								
		单人房	间								
	膳食	标准	餐别	主食	副食	酒水	合计	清真	人	素食	人
				元	元	元	元				
	特点										
团队事项	住房	套房	间	居住人 数				安 排 要 求	高层□要求:		
		双房	间						中层□要求:		
		单房	间						低层□要求:		
		陪同房	间						房号□要求:		
	膳食	标准	餐别	主食	副食	合计	清真	人	素食	人	
				元	元	元					
	特点及忌食						随员膳食				

	宴会 便餐	日期要求	餐别	标准	桌数	人数	地点		
		月    日    时    分		元	桌	人			
	会场	日期要求	月    日    时    分	人数		次数			
		布置要求							
	费用	综合服务 <input type="checkbox"/> 全部自理 <input type="checkbox"/> 全部报销 <input type="checkbox"/>							
部分报项目：                                              其他自理项目：									
备注	现付 <input type="checkbox"/> 转账 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/>								

委托单位：                                              负责人：                                              填表人：  
 委托单位电话：

(十) 延长或取消订房表

表1-10 延长或取消订房表

☐ 延长                      ☐ 取消

客人姓名			
到达日期		离开日期	
住宿要求		房价	
附注			
日期		经手人	

## 第二章 柜台接待业务管理

### 一、柜台接待业务规范化管理制度

#### (一) 柜台各班工作分配规定

##### 柜台各班工作分配规定

酒店的工作是日夜连续不停的，柜台接待处必须24小时有员工当值，每天分三个班，每班八个半小时工作时间(其中包括半小时进餐)，根据每天客人量的情况安排人手，不能各班平均使用人力，各班的工作基本分配如下：

##### 一、早班

1. 与夜班同事做好交接班工作，了解昨晚发生的事情、处理的结果及哪些工作需要早班交待，要求早班帮助解决和特别要说明的事情。
2. 了解昨晚的开房情况、今天的走房数、今天的到房数、可开房数及客房状况。
3. 了解今天的开房情况，有多少“VIP”客人，特别客人、散客和团队客人等等。
4. 准备当天退房客人的资料，以便处理客人退房事宜和追回所有离店客人的房间钥匙，早上是客人离店较集中的高峰时期，要做好离店客人的接待工作，如介绍客人到收银处结账，特别是收回离店客人的房间钥匙，若跟催不紧被客人将房间钥匙带走，将由当班全体员工负责赔偿。
5. 早班主管检查夜班同事各项工作完成的情况，包括各种报表是否准确，以避免卖错房间。
6. 负责问讯的员工对邮件报纸要及时分发，客人代寄的邮件要通知行李员送出投寄。
7. 做好接待当日预订客人各项准备工作并作好抵店入住客人的接待工作。
8. 到12:00对仍未退房的散客要及时与客人联系，确认客人的离店时间，如客人续住，应请客人办理续住手续。
9. 当班过程中，如有重要通知及有待解决的事情和问题，必须写下交班记录。
10. 完成上司交给的其他各项工作和任务。

##### 二、中班

1. 与早班同事做好交接班工作，了解早班发生事情、处理的结果及哪些工作需要向中班交待，要求中班帮助解决和特别要说明的事情。
2. 了解今天的到房数、可开房数及客房状况。
3. 了解和知道今天的开房情况，有多少“VIP”客人、特别客人、散客和团队客人。
4. 熟悉订房资料的内容，尤其是“VIP”，特别客人和重点客人的订房情况和工和要求。
5. 继续关照好离店客人结账，注意接收客房钥匙。

6. 充分做好迎接客人到店的准备工作，有条不紊的为客人办理入住手续。
7. 积极介绍酒店的各种服务设施和服务项目，具有强烈的销售意识。
8. 迅速、准确的将住店客人的资料分类整理好，尽快将资料分发有关部门、并保证将住店客人的资料全部移交给前台收银处。
9. 严格检查入住客人的证件，对客人的临时入住登记表要认真查验并保证跟催交齐维护国家的法律制度和酒店的规定，保障住店客人的生命财产安全。
10. 做好到店(住店)客人的接待工作，对客人的意见、投诉，要诚恳、耐心、礼貌、迅速、周全的予以解决。
11. 正确的填写好第二天的预期客人离店表，分发到各有关部门，以便前台和各部门能提前做好对离店客人的接待准备工作。
12. 对因故未到和取消预订的客人，在接到确切消息后，必须书面通知有关部门。
13. 做好客人的各种预订工作，将客人的邮件、信件、留言等物品尽快交到客人手中。
14. 注意大堂的动向，与大堂副理、大堂保安密切配合，维护大堂的秩序，避免发生意外。
15. 当班过程中，如有重要通知及有待解决的事情和问题，必须写下交班记录。
16. 完成上司交给的其他各项工作和任务。

### 三、夜班

1. 与中班同事做好交接班工作，了解中班发生的事情、处理的结果及哪些工作需要向夜班交待，要求夜班帮助解决和特别要说明的事情。
2. 继续做好住店客人的接待工作和办理客人的入住登记手续。
3. 认真核查当天各班的所有工作情况，准确的制作各种报表。
4. 与财务部夜间核数员工共同审核当日房间的收入情况，对于发现的问题要予以即时更改，此项工作必须在凌晨四时前予以全部完成，以便所有的资料均全部准确无误。
5. 正确地制作当日的营业日报表，将当天的营业情况报告管理当局及有关部门。
6. 将当日抵店全部客人的临时住宿登记资料全部分类整理好，并仔细检查，保证资料内容准确无差错，以便早班同事上班后将资料传送到公安局出入境管理科。
7. (打)印当日各项报表，分送各有关部门和人员。
8. 整理次日抵店客人的预订资料并开好GROUPLIST(团队名单)。
9. 认真核对、检查客房的钥匙，将检查的结果写下交班本。
10. 夜班是在酒店领导休息，绝大部分员工回家的情况下工作的，因此要保持有高度的工作责任心，要保持与值班经理及各部门值班人员的联系，以便有事发生时能及时通报，做到及时妥善解决。
11. 注意在大堂有无可疑或行为不端的人物，维护酒店和客人的安全。
12. 整理前台柜台，保持整洁美观。
13. 当班过程中发生的重要事情及处理的结果必须写下交班记录。
14. 将当日因故未到或取消的客人预订资料交到早班员工手中，通过他们将资料退回到订房部门并查清客人是否还会到，以便做好接待准备。



15. 完成上司交给的其他各项工作和任务。

## (二) 前台人员工作守则

### 前台人员工作守则

#### 一、前台人员的作用

前台人员站在酒店的最前线，担任代表性的服务工作，因此本身必须随时提高警觉，保持最佳的状态替客人服务，因此要恪守前台人员的工作守则且熟悉工作职责。

#### 二、前台人员工作规则

前台人员应认识大环境，了解店内设施位置、餐厅及房间种类与各项服务的收费标准。具体包括几个方面：

1. 应对时，双眼直视对方，面带微笑，语气温和，这是服务的基本动作。
2. 前台是酒店与客人接触的第一线，前台人员需具有专业的素质、涵养与亲切的服务态度，以迎接每一位贵宾。
3. 需保持制服整洁并佩戴名牌。男士须着深色袜子，头发最长不应过耳，不可蓄胡须，并常保持整洁。女士需着肤色丝袜，化妆以淡妆适宜，不可浓妆，禁止佩戴色彩鲜艳的饰品及垂吊式耳环，不可涂抹指甲油，不染夸张色彩的头发，发型应整洁大方，发长过肩须盘发，戒指、手环均以素雅为原则。
4. 前台人员应随时注意应对礼仪，凡客人站于前台前应立即服务，切勿让客人久候。
5. 同事间交谈，音量不可过高，切忌有嬉笑怒骂或不雅之举，以维持个人及酒店形象。
6. 交接班时同事未到，不得先行下班，除非当班主管同意，否则要等交接无误后才可下班。
7. 交接后如发现账目短少，应由接班人负责，同班者需负共同责任。
8. 接班后必须详阅前台交接本，如有不详之处立即询问，以利作业顺畅及确实，阅毕签认以示负责；本班未完成事项应详细填列在前台交接本上，以利他人接续。
9. 私人电话应长话短说，以免影响工作或怠慢客人。
10. 前台内严禁饮食，凡私人物品，如水杯、化妆包等应置于办公室内，保持台面及前台内整洁为每日必要的工作。
11. 前台内为公司重要地区，除主管、当班前台员、接班前台员外，其他人员一律禁止进入。
12. 前台人员应注重培养默契，互相支援、照应；如与客人发生争执，同班者应协助化解，以减少与客人之间的摩擦，必要时可请求主管支援。
13. 如有客人抱怨无法现场解决时，必须立即通知值班主管即时处理，不要怠慢。
14. 凡客人经由电话内线要求客房服务时，应立即通知相关单位处理。
15. 应熟记每一位客人的姓名，如再度消费时，依当时状况亲切地冠姓招呼，客人将会觉得备受尊重。
16. 前台人员应妥善保管所有客房钥匙，除房客本人或同行者外，其他人士均不能取得(包括内部人员)。

17. 前台人员应随时注意所有客人进出动态，以防意外发生或未结账即离开酒店。
18. 有关房客的特殊事件，例如账款屡催不缴、坚持携带宠物住宿、有自杀迹象等，一律报备值班主管处理，以减少意外发生。
19. 凡遇突发(紧急)事件，必须立即通知值班主管处理。
20. 前台人员必须观察住客是否有异样，如吸毒、精神病患、神情异常、饮酒过量、携带宠物等，若有这些情形时可婉拒之。
21. 免费赠送水果的房号、名单、数量应于下午2：00前送交餐厅统一处理，赠送对象为新客人、常客或续住多日、特别交代、身份特殊者。
22. 如电脑操作错误已存档而不可更改，可请主管代为立即处理，切不可拖延，以避免因遗忘过账，或存有不正确资料，导致作业失误。
23. 接听电话时须保持悦耳、热忱的声调，注意姿势；对方未挂断前切记不可先挂断电话；所有来电均不可超过三声未接；前台内不可拨打私人电话。

### (三) 前台奖惩管理制度

#### 前台奖惩管理制度

为了加强与规范前台管理，切实把前台服务提升到一个新的水平，充分体现奖罚分明的原则，制定制度如下：

##### 一、惩罚规定

1. 提前十分钟到岗，要求仪容仪表符合酒店规定，女员工化淡妆、工服整洁、皮鞋光亮，每违反一次罚款5元(扣0.1分)。
2. 不得迟到、早退，每迟到、早退一次(5分钟之内)罚款5元(扣0.1分)，超过5分钟罚款10元。
3. 不得无故空岗、串岗，每违反一次罚款5元(扣0.1分)。
4. 卫生工作必须一班一清，主管将班前检查一次卫生、交接班时再检查一次，如检查两次均不合格，当班人员每人罚款5元(扣0.1分)。
5. 不准带情绪上班，班中不准无精打采，要为客人提供微笑服务。不可在休息室内吃东西、看报纸，每违反一次罚款5元(扣0.1分)。
6. 严格准确的交接班，如由于交接班不清楚，导致客人不满的对当班人罚款5元(扣0.1分)，如出现客人重大投诉，当事人罚款50元(取消参加“服务之星”评先资格)。
7. 不得私自调班，如果确有需要必须事前申请，每人每月调班不得超过三次，如果私自调换班，对双方当事人每人罚款5元(扣0.1分)。
8. 前台工作人员严格按工作流程为客人办理预订、入住手续，熟悉协议价格及挂账单位有效签单人，每出现一次现金支取单，罚款10元(扣0.2分)。
9. 接营销办的会议通知单时，要做到准确无误，如因个人接单不清导致房间超额预订，每

违反一次罚款20元(扣0.5分)。

10. 做好住客房及各相关办公室的电话升降级工作，如班间连续两次为及时为住客房升级，每违反一次罚款5元(扣0.1分)。

11. 商务中心人员严格按工作流程为客人提供服务，杜绝无关人员在商务中心逗留，每违反一次罚款5元(扣0.1分)。

12. 前台各岗如被酒店、值班经理或部门通报，追查责任到人，一经查实，罚款30元(扣1分)。

13. 外管登记单要符合公安局要求，并按规定由当值早班送到公安局外管科，如出现退单或退盘，每违反一次罚款10元(扣0.2分)。

14. 严格按照规定时间完成部门下达的任务指标，每拖延一天，罚款10元(扣0.2分)。

## 二、奖励规定

1. 主动为客人服务，得到客人口头表扬者，每次加奖励10元(加0.2分)，受到客人书面表扬者，每次奖励50元(加2分)。

2. 如有会议、团队或重要接待，加班者，可以用下班次提前下班的方式补偿。

3. 受到酒店表扬者，每次奖励50元(加2分)。

## 三、执行方式

1. 违反条例时，现金处罚与扣分同时进行，由部门开具罚款单，并请主管与当事人在罚款、扣分记录上双方签字确认。

2. 受到表扬奖励时，现金奖励与加分同时进行，由主管与当事人在奖励、加分记录上双方签字确认。

3. 罚金(奖金)以现金的形式交纳。

## 四、补充内容

1. 本规定需不断的完善，在日常工作中要根据实际情况进行增删，需大家多提建议。

2. 在日常工作中，相互监督，不断的提高服务水平，把工作提高到一个新的水平。

3. 本规定是评先“服务之星”日常行为规范类的考核依据。

## (四)前台售房奖励规定方案

### 前台售房奖励规定方案

为激发前台员工的工作积极性，提高员工的销售意识，增加酒店客房收入，以实现入住客人效益最大化，特制定如下规定：

一、前台接待员工在接待客人入住时，经推介，客人实际入住房价高于酒店规定柜台价(若有变动，以酒店最新规定的柜台价为准)或客人改变原先预订客房而入住更高级客房的，对实际入住价格高于酒店规定提成售价(低于柜台价一折)和超出原先预订价差额部分实行售房奖励提成，即：柜台销售提成和升级销售提成。

#### 1.柜台销售提成

以来自散客和无预订入住客人为主，若有升级，则按实际入住房价与同类房型的酒店规定提成售价之差进行提成。“十·一”、春节等黄金周七天不予提成。

计算公式：

提成金额=(实际入住价格—柜台价)×实际入住天数×5%

## 2. 升级销售提成

以所有有预订入住客人为主，经推介后升级入住的，以客人实际入住房价与营销部下的最新预订单房价之差提成。该提成不受黄金周限制。其中：

(1)酒店协议客户，事先无预订且按协议价入住的，不予提成；事先有预订，经推介后升级入住的，按实际入住房价与营销部下的最新预订单房价之差予以提成

(2)网络订房。客人按预订房型入住的，不予提成；若客人到前台经推介后升级到更高一级房型的，按实际入住房价与营销部下的最新预订单房价之差予以提成。

计算公式：

提成金额=(实际入住价格—预订单房价)×实际入住天数×5%

二、提成的客房销售，当班接待员必须详细、认真填写“前台升级销售登记表”及“前台柜台销售登记表”。

三、所提售房奖励按实际业绩由前台接待部按规定发放

四、财务部应认真审核提成的每一笔业务，按规定计算提成。

提成 一般都是 0% 1% 3% 5% 提法

0%是保底。然后根据房价不同，提成不同。

例如：房价：160(间) 180(间) 200(间) 220(间)

就可以提成划分为：0% 1% 3% 5%

同时销售上还有相应的未完成计划处罚措施：

如果业绩完成5000 业务保底是30000

就是说有25000没有完成 25000乘3%来扣取工资

## (五)入住登记制度

### 入住登记制度

第一条 客人一抵店就迅速为其办理住房登记手续，保证柜台经营高效率，使客人满意。登记表设计必须简单、科学、合理化。

第二条 柜台要与客房部多联系多协调，保证快速敏捷地为客人分配客房，避免造成部门之间沟通不完善，导致客人登记所花的时间太长。一般来说，柜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。

第三条 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。

第四条 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。

第五条 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，其价值无可储存，损失是无法弥补的。

第六条 柜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。例如房间的种类、等级、价格等。

第七条 给客人客房钥匙时，通常是连同酒店地图一同交给客人。

第八条 迅速更新有关客人退房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。

第九条 柜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，客房部与柜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。

## (六) 房间分配工作标准

### 房间分配工作标准

#### 一、团队房间分配工作标准

##### 1. 分配团队房间

- (1) 根据团队抵达航班分配房间。
- (2) 仔细查阅团队订房单，根据单上的要求安排房间。

##### 2. 功用的区分

每一团队的房间分配完毕，打印四份团队分房单分别放至：

- (1) 客房部：通知打扫房间，保证在团队到达前房间均已打扫干净。
- (2) 团队领队：详知团队团员住房情况，以便联系、沟通、协调。
- (3) 团队联络员：以便准确地与客人及各部门保持联系。
- (4) 前台：接待处留档。

附：以上五份表单均不显示出团队房价，以避免酒店、旅行社、客人三方之间产生矛盾。

#### 二、散客房间分配工作标准

##### 1. 查寻特殊要求报告

- (1) 打印当天入住散客报表。
- (2) 查询特殊要求报表，以了解客人的特殊要求。
- (3) 查清客人历史报表是否有其他特别要求。

##### 2. 分配房间

- (1) 首先检查VIP客人房间是否完全准备完毕。
- (2) 按特殊要求报告上所显示的内容，先为有特殊要求客人分房。
- (3) 分配早航班客人的房间，使其入住时能迅速顺利进房。

(4) 保证所有散客抵店前，其房间已分配完毕且打扫干净。

### 3. 报表存档

(1) 打印一份当天已分配完毕房间的预抵散客报表，送客房部，请客房部准备好干净房间。

(2) 前台接待处将此报表存档，以便于查询。

## 二、柜台接待业务规范化管理表单

### (一) 入住登记表

表2-1 入住登记表

抵达日期		离开日期	
抵达时期		房间数	
房间形态		房价	
住房人数		预付定金	
房号		套装产品	
姓名/称谓		住址	
证件及号码		公司住址	
国籍		住宿原因	
付款方式	<input type="checkbox"/> 现金 <input type="checkbox"/> 公司付款 <input type="checkbox"/> 信用卡 <input type="checkbox"/> 住宿券 <input type="checkbox"/> 旅行社 <input type="checkbox"/> 其他		
下个目的地			
旅客签名栏			
接待人员签名栏			
声明事项： 1. 退房时间是中午 12 点 2. 账单已含税。个人支票如果没有适当的资料恕不接受 3. 对个人财务的保管，依据国家的相关法规 4. 请将个人重要财物放置于保险箱内			

### (二) 境外人员临时住宿登记表

表2-2 境外人员临时住宿登记表

## REGISTRATION FORM OF TEMPORARY RESIDENCE FOR VISITORS

请用正楷字填写 (IN BLOCK LETTERS)

姓名: SURNAME: FIRST NAME: MIDDLE NAME:		国籍或地区: NATIONALITY OF AREA:	
性别: SEX:	出生日期: DATE OF BIRTH:	停留事由: OBJECT OF STAY:	
入住日期: DATE OF ARRIVAL:		退房日期: DATE OF DEPARTURE:	
国(境)外住址: HOME ADDRESS:		公司名称或职业: COMPANY OR OCCUPATION:	
请注意: PLEASENOTE: (1) 退房时间是中午 12: 00 Check out time is 12: 00 noon. (2) 收款处设有免费贵重物品保险箱。 Safe deposit boxes are available at cashier. (3) 访客请在晚上 11: 00 前离开客房。 Visitors are requested to leave guest rooms by 11: 00pm. (4) 结账后请交回钥匙。 Please return your room key to the cashier counter after check out. (5) 房租不包括房间里的饮料。 Room rate not including beverage in your room.		离店时我的账目通过以下方式结算: ON CHECKING OUT MY ACCOUNT WILL BE SETTLED BY: <input type="checkbox"/> 现金 CASH <input type="checkbox"/> 旅行社凭单 T / A VCHER <input type="checkbox"/> 信用卡 CREDIT CARD 客人签名: GUEST SIGNATURE:	
以下由服务员填写 (FOR CLERK USE)			
护照或证件名称	号码	签证种类	签证号码
签证签发机关	入境口期	入境口岸	接待单位

日租:

房号:

值班职员签名:

### (三) 旅客历史资料

表2-3 旅客历史资料

旅客姓名		第一次住宿日期	
团队/公司		迄今的来店次数	
住址		迄今的住房天数	
信用卡		迄今的收入总额	
身份证件及号码		迄今的平均消费额	

房价				注释			
抵达	离开	天数	房号	房价	付款方式	收益	特殊要求

(四) 客房状态清单

表2-4 客房状态清单

日期:

房号	客人姓名	客人人数	住宿日期	退房日期	状态

(五) 次日抵店客人名单

表2-5 次日抵店客人名单

序号	姓名	房号	人数	房数	交通工具 / 时间	离店	订房人



预计抵达总数							

(六) 次日离店客人名单

表2-6 次日离店客人名单

预期离店日期		
姓名	房号	备注

制表人： 日期：

(七) 客人延期退房表

表2-7 客人延期退房表

日期：

房号	客人姓名	客人人数	入住日期	原退房日期	延期退房日期	备注


(八) 客人提前退房表

表2-8 客人提前退房表

日期:

房号	客人姓名	客人人数	入住日期	原退房日期	提前退房日期	备注

(九) 前台交接班登记表

表2-9 前台交接班登记表

营业情况	住房( )间			空房( )间	
特别客人情况					
到店团队	编号	团队	到店情况	欠办事项	备注

情况						
预订情况						
客人留言情况	姓名	房号	受言人	留言时间	保留时间	事项
房间特殊情况	无行李房间					
	未办理续住房间					
	特殊房间					
备注						
交班人签字			接班人签字			

(十) 客史档案卡

表2-10 客史档案卡

(正面)

姓名:	性别:	国籍:
出生日期与地点:		出生地点:
身份证号码: □□□□□□□□□□□□□□□□		
护照号码: □□□□□□□□□□□□□□□□		

护照签发日期与地点:	
职业:	职务:
家庭地址:	电话:
工作单位:	单位电话:
单位地址:	
电子邮箱:	传真号码:
其他:	

(反面)

住店 序号	房 号	抵店 日期	离店 日期	房 租	付款 方式	享受 折扣	预订 方式	信用 程度	账 号	习俗 爱好	消费 累积	投诉内容 及处理	备 注

(十一) 客人遗留物品登记表

表2-11 客人遗留物品登记表

序号	日期	时间	房号或 公共区域	客人 姓名	客人 地址	处理 经过	遗失物 品名称	数量	经办 人	处理 结果


(十二) 团队、会议客人用房分配表

表2-12 团队、会议客人用房分配表

日期:

团队名称	客人人数	分配房号	客人姓名	入住日期	退房日期	备注

(十三) 次日离店客人意见征询表

表2-13 次日离店客人意见征询表

房号	姓名	国籍	性别	居住天数	内容	签字


(十四) 团队人员名单登记表

表2-14 团队人员名单登记表

团队名称： 入住日期： 离店日期：  
入境日期： 入境口岸：

序号	姓名	性别	出生 年月日	国籍	护照 号码	签证 号码	签证签 发机关	签证 种类	签证 有效期	序号	备注
1											
2											
3											
4											
5											
...											
15											
接待单位(盖章): _____ 经办人: _____											

(十五) 留言卡

表2-15 留言卡

月 日

房号		留言对象	
留言方式: <input type="checkbox"/> 来过电话 <input type="checkbox"/> 来访过		时间:	

留言内容如下： <input type="checkbox"/> 请回电话。电话号码是：××××××××。 <input type="checkbox"/> 会再来电话。 <input type="checkbox"/> 会到酒店来。 <input type="checkbox"/> 在大厅等候。	其他：
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

留言人：

(十六) 保管箱使用登记卡

表2-16 保管箱使用登记卡

箱号：

姓名：	房号：
(请用正楷)	
客人长住地址：_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

发匙人：

日期：

## 第三章 客房管理

### 一、客房规范化管理表单

#### (一) 客房周期清洁表

表3-2 客房周期清洁表

房号										
日期 项目										
地毯										
墙面										
卫生间										
家具										
窗户										
迷你酒吧										
...										
备注										

#### (二) 房态检查报告单

表3-3 房态检查报告单

楼层:

日期:

时间:

房号 RM NO.	反锁 DL	请勿打扰 DND	住客 O	外宿 S/O	离店 C/O	空房 V	待修 000	备注 REMARKS




(三) 领班查房表

表3-4 领班查房表

楼层：		房号：		服务员：		领班：		检查时间：	
	项目	清洁状况	性能		项目	清洁状况	性能		
房 间 卫 生	门				门				
	窗户				天花板				
	窗帘				墙面				
	天花板				地面				
	墙面				灯具				
	地面				面盆、台面				
	家具				浴缸、淋浴 喷头、浴帘				
	床铺				马桶				
	灯具				电话副机				
	酒具				镜子				
	电器				不锈钢配件				
	镜子				吹风机				
	饮具				体重秤				
	文具夹				客用品				
	印刷品				换气扇				
	垃圾桶								
	其他								

计划卫生：	维修项目：	备注：

(四) 客房返工单

表3-5 客房返工单

房号：_____	日期：_____	姓名：_____
请完成下列工作：		
_____		
_____		
_____		
完成后请交还，谢谢！		

(五) 换房通知单

表3-6 换房通知单

日期：_____	时间：_____
客人姓名：_____	
由客房：_____	至客房：_____
房价由：_____	至：_____
原因：_____	
备注：_____	
客房服务员：_____	
批核：_____	

(六) 酒店客房状况表

表3-7 酒店客房状况表

领班：\_\_\_\_\_

服务员：\_\_\_\_\_

房号	房间 反锁	行李 在房	昨夜 未归	预定 退房	可卖 空房	入住 时间	退房 时间	保留 房间	备注

(七) 客房设备账卡

表3-8 客房设备账卡

班组 \_\_\_\_\_

类别	名称	编号	规格	数量	领出	结存	建账日期	经手人

(八) 客房设备档案卡

表3-9 客房设备档案卡

项目	购买日期	供应商	价格
型号		编号	

出外维修情况：			
日期	价格	维修项目	修理方式

(九) 客房装饰一览表

表3-10 客房装饰一览表

区域：		房号：		类型：		面积：				
设备类别	项目	数量	规格	制造商	色彩	单价	使用日期	维修保养记录	更新改造	备注
家具	床垫床架									
	床头板									
	床头柜									
地毯织物										
电器										
建筑材料										
卫生间										

### (十) 遗留物品登记表

### 表 3-23 遗留物品登记

[illegible]

### (十一) 客房少损物品记录单

表3-24 客房少损物品记录单

楼层:

年 月 日

序号	品名	单位	数量	当事人	少损原因	备注
制表：_____领班：_____经理：_____						

## 第四章 餐饮管理

### 一、餐饮规范化管理表单

#### (一) 餐饮材料领用汇总表

表4-1 餐饮材料领用汇总表

年 月 日

材料类别	金额	领用部门	金额
一、水产		餐厅	
二、肉类		食品	
三、禽蛋		饮料	
四、乳品			
五、蜜饯			
六、干货			
七、珍品			
八、调味			
九、罐头			
十、粮油			
十一、腌腊		客房小酒吧	
十二、水果		食品	
食品小计		饮料	
二十、软饮料			
二十一、酒水			
二十二、卷烟			
饮料小计			
		食品小计	
		饮料小计	
合 计		合 计	

制表人：

## (二) 标准食谱

表4-2 标准食谱

编号：

编号:

名称:						照 片
类别:			成本:			
份量:			售价:			
盛器:			毛利率:			
质量标准						
用料名称	单位	数量	单价	金额	备注	操作程序
合计						

## (三) 标准酒谱

表4-3 标准酒谱

编号：

名称:						照 片
类别:			成本:			
份量:			售价:			
盛器:			毛利率:			
质量标准						
用料名称	单位	数量	单价	金额	备注	调制步骤
合计						

(四) 鲜活食品领用单

表4-4 鲜活食品领用单

年 月 日

类别	自助餐	零点	宴会	
海鲜				
河鲜				
肉类				
蔬菜				
禽蛋				
其他				
合计				
职餐				
公关				

附件 张

制表:



(五) 食品成本日报表

表4-5 食品成本日报表

年 月 日至 月 日

餐厅名称		本日数	本月 累计数	原材料 类别	本日		本月累计	
					成本	¥	成本	%
×× 西餐厅	食品收入			乳品				
	食品成本			水产				
	食品毛利率			肉类				
×× 中餐厅	食品收入			粮油				
	食品成本			珍品				
	食品毛利率							
				干果蜜饯				
				调味				
				家禽				
				其他				
				合计				

成本核算员：

(六) 餐厅账单

4-6 餐厅账单

时间			收款员		
营业点					
序号	项目	规格	单价	数量	合计
尺寸：根据酒店电脑收银打印系统要求					

## PART 2 经济型酒店后勤管理

### 第五章 总务管理

#### 一、总务规范化管理表单

##### (一)酒店员工宿舍申请单

表5-1 酒店员工宿舍申请单

员工宿舍申请单	
致:	
由:	日期: _____
请发给下列员工(男、女)宿舍床位为荷	
姓名: _____	部门: _____
床位编号: _____	到职日期: _____
钥匙领放: 1. 大门 2. 寝室房门	
员工签收: _____	
备注: _____	
住宿条件说明: 1. 户籍地×××, 限单身	
2. 住宿公约如附件, 请遵照	

##### (二)酒店每月餐券管控表

表5-2 酒店每月餐券管控表

部门:  
月份:

查核人:

姓名	餐券
----	----

	领用数	退还数	公休天数	实际用数	备注

部门主管签名：

(三) 酒店鲜花订购单

表5-3 酒店鲜花订购单

单位：\_\_\_\_\_ 申请日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 分机：\_\_\_\_\_

需用日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时前送达。

☐送交指定地点：\_\_\_\_\_ ☐自取

项次	品名	单位	数量	单价	总价	备注

总务部：\_\_\_\_\_ 部门主管：\_\_\_\_\_ 申请人：\_\_\_\_\_

(四) 酒店免费临时停车券申请单

表5-4 酒店免费临时停车券申请单

申请单位	
数量(本)	
停车券序号	

总经理	副总经理	财务部门	部门主管	填表人

申请方式：1. 由领用单位向财务部门申请编号的免费停车券  
2. 呈总经理核准，并加盖总经理室戳章  
3. 发至原单位，使用时需加盖日期及使用单位主管印章

备注：1. 免费临时停车券每本 50 张  
2. 停车券序号由总务室填写

### (五) 酒店年度财产登记簿

表5-5 酒店年度财产登记簿

[illegible]

#### (六) 酒店停车场停车计时券、免费停车券

表5-6 酒店停车场停车计时券、免费停车券

停车场免费停车券

凭券免费停车：1 小时

发券单位：

使用期限：

当日有效

停车场免费停车券

凭券免费停车：2 小时

发券单位：

使用期限：

当日有效

停车场免费停车券

凭券免费停车：3 小时

发券单位：

使用期限：

当日有效

P

停车计时券

入场时间：

出场时间：

欢迎光临惠顾，期待再次见面，谢谢！

停车收费每小时10元(半小时内免付费)

注意事项

一、出场时，请将此券缴回收费站。

二、本酒店停车场不负车辆及财物保管责任。

三、来店消费，请向值勤人员索取计时免费停车券。

四、本券请妥为保管，遗失以全日收费××元计算。

☆☆酒店制

(七) 酒店财产登记卡

表5-7 酒店财产登记卡

										<div> <div>明细科目</div> <div>财产编号</div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div>									
中文名称		取得日期		每月折旧额															
外文名称		使用单位		部门代号															

规格型号					制造厂商				
行次	取得日期	凭单号码	摘要	单位	数量	单价	总价	耐用年限	
说明	第一联：会计室存查 第二联：使用单位列管 第三联：总务室归档列管			使用单位主管		财产管理人		制卡人	

(八) 酒店财产明细表

表5-8 酒店财产明细表

(电脑报表)										
财产明细表										
财产编号：			制表日期：			页数：				
财产编号	财产名称	品质规格	传票字码	取得日期	数量	单位	单价	耐用年限	净值	使用部门

(九)酒店财产减损单

表5-8 酒店财产减损单

制单日期:        年        月        日

制单编号: 字第 号

财产使用单位:

财产类别			财产编号	财产名称	取得日期			已用 年数	减损日期			减损 原因	单位	数量	价值(由总务室填写)				最低耐用 年限
					年	月	日		年	月	日				单价		总价		
批 示		拟 办																	
								说明	1. 财产出售及损失减少或损坏报废时，由使用单位填列本单四份，以三份送总务部，其余一份存查 2. 总务部收到本单，即查明价值并在本单“价值”栏填列及在“拟办”栏签拟意见呈报总经理后，以一份据以办理登记各簿卡，一份通知会计室办理减账手续，其余一份退还使用单位办理登记使用卡 3. 第一联：财产使用单位存查      第二联：总务部办理登记各簿卡后存查 第二联：送会计室办理减账手续      第四联：退还财产使用单位办理登记财产使用卡										

总务经理(盖章)

主管(盖章)

财产使用单位主管(盖章)

制单人(盖章)





(十)酒店续购物品请购单

表5-10 酒店续购物品请购单

申请部门： 成本归属部门： 采购编号： 日期：

品名	规格	单位	数量	交货日期	价格分析				决定厂商	
					报价	A	B	C		
					单价					
					总价					
					单价					
					总价					
					单价					
					总价					
					送货日期					
申请/ 日期	请购部主管/ 日期		后勤或业务副总/ 日期		总价					
意见： <div>预算内 预算外 其他</div>										
财务部主管/ 日期		采购代表/ 日期		采购主管/ 日期		请购部门主管/ 日期		后勤副总/ 日期		总经理/ 日期

(十一)酒店内部收受款项备查单

表5-11 酒店内部收受款项备查单

编号： 日期：

内部单位 名称		经办人	
------------	--	-----	--

经营事项或 出售物品数量 单价等摘要			
金额		大写金额	

兹将经营上列事项所代收的款项如数缴交请惠予查收为荷

此致  
出纳室

经手人： \_\_\_\_\_

(十二) 酒店采购访价记录表

表5-12 酒店采购访价记录表

日期	品名	单价	单位	付款方式	进货量	资料来源	供应商	电话	备注

审核：

制作：

(十三)酒店采购报价单

表5-13 酒店采购报价单

日期： 年 月 日 共 页

项次	询价事项			厂商报价内容						
	项目 (品名)	规格 (尺寸、材质、功能、重量等)	数量	规格若有不同 应在此栏注明	报价 (含税)	厂牌 产地	付款 条件	售后服务及 保养年限	过去销售记录若为酒店 请说明使用单位及地点	替代品 规格及价钱
注意事项：1. 我方要求事项填入，并附相关证明文件及贵公司的报价单并加盖印章。 2. 应附必要的目录以说明规格。										
厂商：_____										
签章										

(十四)酒店采购厂商比价、议价会议记录表

表5-14 酒店采购厂商比价、议价会议记录表

案由：_____
开标日期：_____
地点：_____
申请单位：_____
主持人：_____
参加人员：_____
厂商代表：_____
_____
交货日期：_____
交货地点(完工日期)：_____
付款方式(电汇汇款)：_____
保固期限：_____
罚款：_____
附记： 1. 感谢各位代表贵公司参与本店的比议价。由于尚需办理双方用印的手续；在未完成签约前，均不具有任何约束力，为了避免争议特此说明。 2. 本次工程比/议价。如有设计或规划费，得标商需提拨5%的设计费，于工程尾款时支付原设计厂商。 3. 双方完成用印，合约始正式生效。

(十五)酒店物品验收报告单

表5-15 酒店物品验收报告单

日期:

编号	品名	数量	单价	金额						
				十	万	千	百	十	元	
										供应商号签章
										收货单位
										收货人签章
			加值税 5%							
			小计							

(十六)酒店采购送货单

表5-16 酒店采购送货单

采购编号:

交货日期: 年 月 日

物品代号	品名	厂牌及规格	单位	数量	单价	金额	验收结果

请购单位:

主管:

供应厂商:

承办人

(十七)酒店采购退货单

表5-17 酒店采购退货单

厂商名称:

日期:

编号:

物品名称	数量	单位	退货原因

申请部门:

总务部:

采购部:

厂商:

第一联总务部确认交财务部；第二联采购部存查；第三联厂商存查。

## 第六章 经济型酒店人力资源管理

### 一、人力资源规范化管理表单

#### (一)员工担保书

表6-2 员工担保书

兹保证属_____省_____市_____人，现年_____岁，今后服务于此，公司	
为_____。在职期间，绝对遵守公司规章制度，若有思想不正，品行不端或盗窃公款公物等不	
法行为，保证人愿负完全责任，如公司认为该员工有不适应之处，为郑重起见，均应随时通知保证人。特立此	
保证书为凭。	
此致	
敬礼	
保证人：	
保证单位：	
负责人：	
地址：	
身份证号码：	
与被保人关系：	
被保人：	
姓名：	
年龄：	
籍贯：	
地址：	
身份证号码：	
被保人签章：	
保证人签章：	
担保日期：    年    月    日	

(二) 员额编制表

表6-3 员额编制表

部 门	工作职务	预编人数	实际人数	差 值

(三) 试用期满成绩考核表

表6-4 试用期满成绩考核表

部 门: \_\_\_\_\_  
员工编号: \_\_\_\_\_  
姓 名: \_\_\_\_\_  
职 位: \_\_\_\_\_  
日 期: \_\_\_\_\_

考核项目	所占分值
1. 交付工作是否正确而有效地执行 是否准时上班 工作是否勤奋	20
2. 学习热忱与态度如何 进步是否显著 业务知识与素养如何	20
3. 工作成果如何 职能素质如何 工作量如何	20
4. 服务态度是否优良 是否达到上司的期望与要求	30
5. 团队精神如何	
6. 是否自动自发	



7. 处理突发事件的分析力、果断力及应变力如何			
8. 是否有较强的适应性		10	
考核结果:		得分:	
评列等级: <input type="checkbox"/> 优良 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 需要改进 (90 分以上)      (80 分以上)      (70 分以上)      (70 分以下)			
备注	<input type="checkbox"/> 考核考绩在 70 分以下者不予任用 <input type="checkbox"/> 其他		
单位主管签名		部门主管签名	

## 第七章 设备设施管理

### 一、设备设施规范化管理制度

#### (一) 工程部管理制度

##### 工程部管理制度

##### 一、工具管理制度

###### 1. 工具管理规定

工程部购进的电工仪表、电动工具按产品说明检验后登记入账，工程部对工具实行二级管理。

(1) 工具价格较贵且容易损坏的，应由专人保管。

(2) 经常使用的工具和维修人员必备的工具记入班组工具账，建卡并由个人负责保管，组内公用工具由组长负责保管。

###### 2. 工具报废制度

需要报废的工具要经相关主管检验，确认符合报废规定后统一处理，并在组内账注销。

###### 3. 工具赔偿规定

工具丢失或因违反操作规程而损坏的，要追究当事人的责任，根据工具的新旧程度或损害程度按工具原价的40%~100%酌情赔偿。

#### 二、资料管理制度

工程部的资料主要有工程竣工图、设备保修单、产品合格证、设备技术说明及专业工具书。资料管理规定如下文所述。

(1) 工程竣工图按专业、系统分类，并编号、登记，存档。

(2) 专业工具书按专业分类登记、存档。

(3) 酒店配套设备、更新设备、增加设备的资料和技术说明按以下分类登记存档。

① 洗衣房设备。

② 炊事机械设备。

③ 机器设备。

④ 空调、采暖系统设备。

⑤ 给排水系统设备。

⑥ 电讯设备。

⑦ 音响设备。

⑧消防设备。

⑨升降梯设备。

(4) 借阅手续。

①各组需借阅的资料由组长负责办理借阅手续。

②借阅资料按时归还。

### 三、报告制度

为了避免不必要的疏漏，保证工作顺利进行，工程部员工应严格遵守报告制度，具体内容、顺序如下文所示。

#### 1. 下列情况报告当班组长

(1) 主要设备非正常操作的开停。

(2) 主要设备除了正常操作外的调整。

(3) 设备发生故障，停机检修。

(4) 零部件改造、更换或加工。

(5) 运行人员、上岗人员短时间离开岗位。

(6) 维修人员工作去向。

(7) 对外班组联系内容。

#### 2. 下列情况报告主管

(1) 重点设备除正常操作外的调整。

(2) 采用新的运行状态。

(3) 主要设备发生故障或停机检修。

(4) 系统故障及检修。

(5) 重要零配件改造、更换或加工修理。

(6) 领用材料、备件、工具。

(7) 加班、换班、补班、病假、年假。

(8) 对酒店外部的协作联系。

#### 3. 下列情况必须报告经理

(1) 重点设备发生故障或停机检修。

(2) 影响营业的设备故障或检修。

(3) 系统运行方式发生较大的改变。

(4) 重要设备主要零、部件的更换。

(5) 系统及设备的外协加工。

(6) 主管、管理员以下的人员调整及班组重大组织机构调整。

(7) 主管、管理员及员工的请假批示。

#### 4. 报告程序

(1) 一般情况逐级上报。

(2)紧急情况下,可根据制度规定直接报告,但同时仍要逐级报告,并说明已经报告、处理的情况。

#### 四、设备事故管理制度

##### 1. 设备事故分类

凡本酒店的各种设备,由于使用操作、保管或维修不善而造成设备或设备主要部件损坏的,均称为设备事故。

(1)特大设备事故。由于设备损坏,造成酒店停电、停水或停气72小时以上,或修复费用达50万元以上的均为特大设备事故。

(2)重大设备事故。设备损坏,影响酒店停业36小时以上,或修复费用达20万元以上的为重大设备事故。

(3)一般设备事故。设备损坏,影响酒店日收入20%以上或修复费用2万元以上的为一般设备事故。

(4)微小设备事故。设备损坏,影响酒店日收入和修复费用低于一般事故的均为微小设备事故。

##### 2. 设备事故损失计算

(1)修复费用即损失部分修复费用,包括人工、材料、配件及附加费用等。

(2)收入损失=酒店年度月计划收入÷当月天数-当日实际收入。

##### 3. 设备事故的调查处理

(1)调查设备事故原因,设备事故原因可分为以下几种:

- ①设备缺陷。
- ②安装调试缺陷。
- ③违章操作、违章指挥。
- ④巡回检查不及时,或超期检修、试验。
- ⑤维修保养不周。
- ⑥检修技术方案失误。
- ⑦野蛮检修作业或检修质量差。
- ⑧安全附件、仪器仪表失灵。
- ⑨其他。

(2)处理设备事故应执行“三不放过”原则,即事故原因分析不清不放过,事故责任者没有受到教育不放过,没有防范措施不放过。

①一般和微小事故由工程部和设备使用部门负责调查,且提出处理意见。

②重大设备事故由总经理组织有关部门及人员组成事故调查组调查。

③发生特大设备事故,工程部应与使用部门一起采取紧急措施防止事态扩大,并由酒店高级领导层参加组成调查组,必要时上级主管部门派人参加。

(3)事故处理后应提出防范措施,研究修改方案,事故部门与工程部有关管理员应及时提出事故报告,由事故调查组提出处理意见。

4. 以下情况不属本制度范围

- (1) 由于外部原因，供水、供电、供煤气不及时或突然中断而影响酒店正常营业的。
- (2) 由于各种原因出现人身安全事故的。
- (3) 由于破坏和破坏嫌疑而引起的设备事故。

## 五、值班制度

1. 值班人员须坚守岗位，不准擅自离岗，按规定须定时巡视设备运行情况，如离开值班室去巡查和抄表须报告。

2. 仔细观察设备运行状态，注意及时发现和处理隐患。

3. 值班人员接到维修报告后，须及时通知有关人员前往维修。

4. 发现设备故障，而当班人员无法处理时，须报告上级人员组织处理。

5. 用餐时间是值班的薄弱环节，值班人员须在规定的时间内就餐。所有运行值班机房须实行轮流就餐，保证值班。

6. 值班人员须做好值班记录和交接班记录。

## 六、交接班制度

1. 交接班前接班人员需做的工作

- (1) 接班人员须提前10分钟到达岗位，做好接班准备工作。
- (2) 查看交接班记录，听取上班的运行介绍。
- (3) 检查仪表、工具，并在交接班记录本上签名。
- (4) 检查设备运行情况。

2. 下列情况不准交班

- (1) 上班情况未交待清楚。
- (2) 当班负责人未到或未经管理员同意指定合适的负责人。
- (3) 交接班人数未达到需要人数的最低限度时。
- (4) 设备故障影响运行或影响营业时。
- (5) 交接班人员有醉酒现象或神志不清而未找到替班人时。

3. 出现不能交接情况时的解决办法

遇有不能交班情况，应逐级上报，寻求解决办法。管理人员应在职权范围内给予指示，帮助解决问题。

## 七、安全制度

1. 所有员工须加强治安防范意识，严格执行酒店治安管理制度。

2. 未经部门经理批准，外来人员禁止进入配电室、电梯机房、锅炉机房、空调机房、煤气调压室等重要场所。经批准进入的人员须办理登记手续，并须由相关主管或管理员带领。

3. 各工作间钥匙严禁随意配制，不准外借。

4. 严格执行班组防火规定。

5. 严格执行安全操作规程，特殊岗位上岗须按规定穿戴齐劳动保护用品，使用专用器械、工具。

6. 部门负责组织对重型设备、设施、压力容器进行定期检验或检查。

7. 工程部各组长、管理员须经常进行现场检查，调查设备及设备使用中的不安全因素，发现问题须及时组织人员解决。例如现场发现有违章作业和违章指挥的须立即制止，发现有可能造成事故隐患时，有权停止作业，并及时向部门经理报告。

#### **八、工程部物料、备件管理制度**

1. 直拨给班组的材料，须由班组建立材料明细。

2. 备件须严格执行验货制度，对材料定购单和发票的名称、规格、数量、单价进行核定，对材料须开包检验质量的，若不符合要求须当日向供应部门提出，严禁入库。

3. 存库材料须按规定存放。

#### **九、设备管理制度**

为加强酒店的设备管理，建立健全设备管理条例，保证酒店的正常营业，根据设备运行规律，特制定以下规定。

1. 须建立健全设备档案，设备档案包括以下一些内容。

(1) 建立设备卡片。设备卡片内容包括物品功能、主要使用规范、安装地点、使用日期，附属设备的名称与操作规范、操作条件，及设备更新记录。

(2) 设备卡片分二级建卡。

(3) 有设计数据或技术说明。

(4) 有设备结构及易损配件图纸和测绘备件图纸。

(5) 有两次检修设备运行累积时间。

(6) 有历年设备缺陷及事故情况记录。

2. 购进的设备须有说明和产品合格证，且由主管检验。

3. 设备须有报废、停用、维修保养的规定。

4. 设备应长期使用，已满使用年限，损坏严重又不能修复的，可以申请报废。设备报废须经管理员鉴定，由工程部和财务部办理报废手续。

5. 设备停用前须采取清洗、封闭等防护措施。不准任意拆卸或挪用，须建账建卡，妥善保管。

6. 由于事故造成的设备报废，须在调查、分析事故发生原因后，按设备报废手续处理。

7. 新设备正式运转前，首先进行验收，新设备须符合质量标准，试运行合格后，方可运转；同时将设备设计图纸，以及设备技术说明、检修、安装、实验、鉴定、验收记录、随机附件、专用工具等交资料员管理。

8. 设备使用，须坚持维护与检修并重，以维护为主，严格执行岗位责任制，严格执行设备维护、保养规程，及设备检修规程，确保在用设备完好。

#### **十、值班工程师制度**

为更好地搞好工程部的维修与管理工作，保证酒店营业的正常进行，特制定值班工程师值班制度，具体内容如下：

1. 负责处理酒店各部门对设备故障的投诉电话并安排工程部的相关班组及时排除。
2. 须做好工程部正常维修工作的调度，切实解决好设备的维修，及时调派临时人员抢修，将投诉降到最低点。
3. 值班人员在经理不当班时对工程部所属的问题全面负责，重大问题须直接向部门经理汇报、请示。
4. 夜班时须及时、有效地完成公司领导交给的工作，主动配合大堂副理和营业部门搞好酒店接待工作，完成情况须有记录。
5. 对影响酒店营业的设备故障，须及时通知有关班组尽快排除，使设备正常运行。
6. 值班工程师检查工作时须携带对讲机，检查班组的正常保养情况须记录，大的问题须及时上报。
7. 值夜班时，须向各班组人员了解设备状况及使用状况。
8. 注意本酒店的电、水、气运行及使用情况，如有问题须记录，重大问题须及时上报。
9. 须全面向工程部经理汇报设备运行状况及班组工作情况。
10. 发现设备运行问题，须及时提出合理化改进建议，并直接向工程部经理汇报。
11. 如遇特殊情况(雷雨、地震、漏气、火灾)，须迅速调动有关人员参加抢险并到现场指挥，且及时向酒店领导报告处理情况。
12. 巡视公共设施、设备的运行情况和损坏程度，及时安排有关人员修复。
13. 发生特大设备事故时，值班人员须亲临现场，调集人员进行抢修，防止事故扩大，同时查清原因，并采取措施避免事故再次发生。
14. 及时了解各班组工作情况，解决工作中的困难。
15. 夜间值班，检查班组工作须记录时间及签名。
16. 值班工程师须参与各班组的绩效考评工作。

#### 十一、计量管理制度

##### 1. 计量器具的管理

(1) 为保证酒店计量器具的统一管理，新添置或新建项目中所需要的计量器具，有关部门须先提出计划报工程部审议后方可购置。

(2) 计量器具购进后，须由工程部组织验收，认定为合格的计量器具方可办理入库手续，对不合格的计量器具由采购部负责处理。

(3) 对酒店使用的计量器具须依照计量器具的性能、使用场合、性质分别编入强制检定或依法管理目录，分别予以管理。

(4) 在用计量器具的正常损坏须及时报废，由工程部统一管理。能作零部件使用的，由维修人员拆卸作为备用。

##### 2. 计量器具的使用和保管

(1) 计量器具使用人员，须熟悉计量器具的性能及操作要求，按操作规程或说明书中的有关

规定正确使用。

(2)使用部门须根据情况，对计量器具分别进行集中管理或个人管理，日常的卫生清扫及擦拭均由使用部门负责。

(3)在用的计量器具须有检定合格标记，发现遗失须及时标贴，以便操作人员掌握器具的有效使用日期。对超期或明显不合格的计量器具，使用人员须拒绝使用。

(4)对非安装式计量器具，在经常移动使用中须轻拿轻放，严禁摔、碰、砸，并且用后须恢复到正常状态。

### 3. 计量器具的周期检定

为确保计量器具的准确度，工程部须对酒店在用的计量器具按不同种类和不同用途编制管理目录，并根据有关规定合理编制周期检定计划。经周检合格的计量器具，写出周检记录。对强制管理的计量器具须按时进行年审。

## 十二、梯子安全使用工作制度

1. 使用梯子前须仔细检查，保证其完整、坚固，不缺档、无损坏。
2. 梯子放置基础须稳定，不准垫高使用，斜度须适当，梯子与地面夹角以 $60^{\circ} \sim 70^{\circ}$ 为宜。
3. 使用梯子须站在距离梯顶不小于1米处，不准使用不够高的梯子。
4. 梯子上端须扎牢，下端须采取防滑措施，如挖坑或垫橡胶板之类的防滑物品，须有专人看护。
5. 严禁两人同时在一个梯子上工作。
6. 人字梯须有限制开度的拉钩或拉链，严禁站在最顶端工作。
7. 梯子须放在工作点的正下方或略偏，严禁身子远探工作，防止将梯子蹬倒。
8. 在行人通道处使用梯子须有人看护或设置围栏。
9. 登梯工作严禁穿硬底或带钉易滑的鞋子。

## 十三、高空作业安全操作制度

1. 凡在坠落高度基准面2米以上、有可能坠落的高处进行作业，均为高空作业。
2. 经体检合格的人员方可进行高空作业，凡患有心脏病、严重近视、高血压等不适合高空作业的病症的人员，严禁登高作业。
3. 高空作业人员须使用合格的脚手架、支架、跳板、安全带等进行工作。临孔处设置不低于2米的安全栏杆。
4. 高空作业如无安全可靠的设施，须使用安全带，严禁使用绳子代替安全带。
5. 不准使用拖拉绳和缆风绳以及其他斜绳攀登高空，须站在梯子和其他安全坚固的攀登物登高，严禁用吊装升降机载人。
6. 严禁坐在栏杆上、墙头上或踏在未安装牢固的跳板、设备、管道及物件上作业。
7. 高空作业地点如有冰块、霜雪需打扫干净，并采取防滑措施，遇有六级以上大风，以及暴雨、雷电、大雾等天气，须停止露天高空处作业。
8. 楼板上的孔、洞须设坚固的覆盖板和围栏，夜间登高作业须保证有足够的亮度。



9. 高空作业所用的工具，须放在工具袋内；暂时不用的工具须放置稳妥，工具材料严禁上下扔掷，须用绳索吊运或其他安全方式运送。

10. 须避免上下双层垂直作业，必要时，上下层的中间须设置隔离设施，下面工作人员戴安全帽，无隔离设施严禁在下方操作与逗留。

11. 近输电线路作业时，须注意空中的导线，间隔距离低压导线1.5米以上，高压导线距2.5米以上，并须防止运送物件时触碰导线。

12. 进行高处焊接，气割作业时，须事先清楚火星飞溅范围内的易燃、易爆物品。

13. 杆、栓等物体端部，严禁做安全带的生根点，以免滑脱。

14. 在酒店楼房顶上或在高大塔器等上施工时，须有专人监护，并采取安全可靠的防范措施。

15. 高空作业须严格遵守以下注意事项

(1) 安全带须定期检查，进行负荷试验，须使用具有合格标记的安全带。

(2) 绵、维纶安全带，绳、网须防止接触高温物。

(3) 使用安全带前须仔细检查，确保无损坏、无附件不齐全，不合格的，严禁使用。

(4) 安全带的拴挂，只准高挂低用，严禁低挂高用；安全带须在人的垂直上方，须尽量避免采取低于腰部水平的拴挂方式。

(5) 安全绳须挂在安全牢固的构件上，严禁栓在尖锐的棱角上。

#### **十四、进入客房维修工作制度**

##### **1. 维修前**

(1) 在服务员的陪同下找到要维修的房间。

(2) 对门上挂有“请勿打扰”牌子的客房，任何时候都不准进入或打扰，须另找时间维修。

(3) 客房未挂“请勿打扰”牌的，须先由服务员敲门，若客人不在房内，由服务员打开房门后进行维修；若客人在房间内，门开后，须以清晰的声音介绍自己：“打扰了，工程部。”得到客人允许后，方可进入客房维修。

##### **2. 维修时**

(1) 若房内有住客，维修时不准有太大噪声。

(2) 不维修电视机时，不准打开电视机。

(3) 家具和床不准当做椅子使用。

(4) 维修工作须尽快完成，以免打扰客人。

(5) 修理时，须有服务员陪同。

##### **3. 收尾**

(1) 恢复客房原状，清理现场，通知有关人员。

(2) 在客房有客人的情况下，须礼貌地说：“对不起，打扰了。”

#### **十五、大修项目及加工件申请制度**

##### **1. 询价**

必须询问三家以上报价，选其一质优价廉的。

## 2. 填报

各专业组须及时将大修项目加工件名称、数量及报价填写在“酒店零星材料定购单”内。

## 3. 审批

(1) 须将申购表交工程部经理审批。

(2) 工程部经理审批后须由内勤交财务部审批。

## 4. 大修或加工

申购表审批完毕返回后，通知各班组值班长进行大修或加工。

## 5. 大修项目的验收

(1) 大修项目完工后，须填写验收单。

(2) 主管须验收。

(3) 工程部经理须签字认可。

## 6. 加工件支票的申请

(1) 加工件加工由内勤填写支票申请单，部门经理须在申请单上签字。

(2) 工程部经理向计划财务部申请支票。

# (二) 工程部操作程序及制度

## 工程部操作程序及制度

### 一、日常报修工作程序及要求

报修单是工程部进行维修工作的依据，报修单一式三联由报修部门填写，其标准程序为：

1. 服务员发现设备故障或缺陷报领班。
2. 领班填写报修单。
3. 报修单由主管签名后送工程部值班室。
4. 工程部值班工程师在报修单签名以示收悉。

第一联由报修部门取回存档备查；

第二联由工程部领料；

第三联交维修人员，维修后留工程部存档备案。

要求：报修单要求填写清楚，字迹清晰，故障的地点、部位、时间准确。

### 二、电话报修工作程序及要求

电话报修适用于较紧急的故障，其标准程序为：

1. 服务员发现设备故障或缺陷报领班。
2. 领班电话通知工程部值班室。
3. 领班应先报姓名、职务，后报故障现象、地点。
4. 值班工程师据报后记录在案，并派出维修人员。
5. 事后报修部门必须补办报修单手续。

要求：

1. 电话报修人员口齿清晰，准确讲出现象地点。
2. 值班工程师不接受匿名报修电话；不接受普通员工级人员报修电话(报警例外)。

### 三、日常维修程序及要求

日常维修是指一般性的修理，其任务由值班工程师派值班维修工去完成。

其标准程序为：

1. 维修工上班后或维修回来后应在岗待命。
2. 值班工程师根据领导指示和维修单派工。
3. 维修工接单后应根据故障原因，带齐工具、备件前往。
4. 有面客的维修点如客房，有客人的餐厅、会议室等，必须由服务员引入，不得自行进入。
5. 处理故障时如要局部停水、停电、停气或会发出很大的响声时必须经所在部门主管级领导同意，方可进行。
6. 故障处理完后要清理现场，清除所有施工遗留物。
7. 故障处理完后要经使用部门领班级以上领导签字认可，交回工程部值班工程师存档备案。
8. 如有暂时不能处理的故障，应报值班工程师，由值班工程师向报修部门主管级以上领导汇报，做好解释工作。

### 四、特别抢修工作程序及要求

特别抢修为：已有客人入住的房间、VIP房、正在开会的会议室、正在出菜的厨房或不马上处理会引起客人和酒店设备有较大影响的故障项目。

其标准程序为：

1. 由值班工程师或工程部经理发出维修指令。
2. 维修人员在接到指令后，三分钟内赶到现场。(必要时放下正在手头的工作；)
3. 面客的场所必须由服务员引入。
4. 维修完后必须清理现场，面客场所必须向客人致歉后才能离出。
5. 暂不能处理的故障应报值班工程师，由值班工程师向报修部门解释，并协助报修部门做好应急措施。
6. 值班工程师要求报修部门补办报修单手续。

### 五、重大事故处理程序

对酒店产生重大影响或对人身安全有严重威胁的事故称为重大事故。

其标准处理程序为

1. 值班工程师接到重大事故报告后必须立刻做：
  - (1) 根据事故性质，指示有关人员切断相应的电、水、油、气。
  - (2) 立刻派出主管工程师、维修人员到现场处理。
  - (3) 立刻通知工程总监、工程部经理、消防保安部值班室。
2. 处理重大事故必须由在场的酒店经理或工程总监任总指挥，协调各部门的关系。工程部经理或主管工程师任现场指挥，调动所有的力量，用最快的速度修复故障。

- 3. 故障处理完毕后，值班工程师应对此作详细的记录并归档交总经办。
- 4. 由现场指挥工程师填写事故分析报告，报告由工程总监审阅签名后报酒店总经理。
- 5. 事故分析报告内容为
  - (1) 事故原因。
  - (2) 事故状况及影响。
  - (3) 处理方法。
  - (4) 预防措施。
  - (5) 对责任者奖惩意见。
- 6. 由工程总监召开事故分析会，内容有“四不放过”原则
  - (1) 事故原因未明不放过。
  - (2) 事故处理未彻底不放过。
  - (3) 预防措施、整改措施未落实不放过。
  - (4) 当事人和有关人员未受到教育不放过。

六、VIP 接待标准程序及要求

所有的VIP接待，均直接影响酒店的社会和经济效益，做好VIP接待，保证VIP活动的顺利进行，是工程部的重要任务。

其标准程序为：

- 1. 工程部根据VIP接待要求开会研究，制定VIP接待方案。（包括应急方案）
- 2. 按酒店或市销部要求和方案，提前一天做好所有的接待的准备，包括水、电、灯、音响、场地、设施等。
- 3. 工程部经理和主管工程师必须亲自全面检查，并征求VIP活动的筹备人员意见，务求满足客人的一切要求。
- 4. VIP活动期间，凡涉及活动范围的水、电、音响、电梯、冷气均指派专人跟班，确保活动顺利进行。
- 5. VIP活动期间，工程部经理、有关主管工程师亲自巡视，工程部派出充裕的人员值班，以保证有紧急维修时有足够的人力。

VIP活动结束后，由工程部经理写VIP活动接待的总结报告，呈交工程总监和酒店总经理。

二、设备设施规范化管理表单

(一)酒店设备管理台账

表7-1 酒店设备管理台账

类别：

编号：

序号	设备名称	型号规格	出厂编号	统一编号	单价	使用时间	折旧年限	使用部门	备注
----	------	------	------	------	----	------	------	------	----





(六)故障维修记录本

表7-6 故障维修记录本

年 月 日

时间	地点	维修内容	受活人	维修人	维修结果

(七)设备维修保养计划表

表7-7 设备维修保养计划表

编号:

部门	设备名称	维修保养内容	台数	地点	检修日期	检修人	备注

填写日期: 年 月 日

(八) 顾客物品维修单

表7-8 顾客物品维修单

编号:

维修物品		接收日期	
顾客姓名		房间号	
接受部门		接收人	
维修部门		维修人	
维修内容		使用材料	
维修结果		验收人	
顾客意见			
维修费用		取物日期	
备注			

(九) 计量设备检定记录

表7-9 计量设备检定记录

编号:

序号	名称	编号	规格型号	放置地点	计划检定日期				
					实际检定日期				

年 月 日

(十) 计量器具周期检测计划表

表7-10 计量器具周期检测计划表

部门	器具名称	规格型号	器具编号	检定时间	到期时间	备注




(十一) 检测计量设备报废通知单

表7-11 检测计量设备报废通知单

编号：

计量器具名称	规格	数量	分度值	使用者	单位	备注
报废原因						
检修人员意见						
领导批示						

工程部：

年 月 日

# 第八章 节能环保管理

## 一、节能环保规范化管理表单

### (一)酒店电力使用记录表

表8-1 酒店电力使用记录表

年 月 日

区域 读数	尖峰表	半尖峰表	离峰表	冷气表	空调泵表	三温暖
今日读数						
昨日读数						
差额						
倍数						
耗电度数	∞1000	∞1000	∞1000	∞100	∞100	∞20
记录员			主管签名			

### (二)酒店锅炉主机运转时数表

表8-2 酒店锅炉主机运转时数表

区域 读数	#1 锅炉	#2 锅炉	#1 主机	#2 主机	#3 主机	B2 冷冻机	冷藏库
今日							
昨日							
时数							
记录员				主管签名			

(三) 酒店锅炉燃油使用记录表

表8-3 酒店锅炉燃油使用记录表

区域 读数			区域 读数		
今日读数		L	储藏油量		XL
昨日读数		L	日用油量		XL
耗油量		L	总油量		XL
记录员			主管签名		

(四) 酒店冷气泵省电器使用记录表

表8-4 酒店冷气泵省电器使用记录表

区域 读数	运转时数		耗电量	
今日		R		XW
昨日		H		XW
耗量		H		XW
记录员			主管签名	

(五) 酒店水使用记录表

表8-5 酒店水使用记录表

区域 读数	软水	自来水	水表
今日			
昨日			
耗量			
记录员			主管签名

耗量异常时立即检查存水量及供水情况。

(六) 酒店加药机使用记录表

表8-6 酒店加药机使用记录表

区域 读数	锅炉		回水		自来水	
今日		L		L		L
昨日		L		L		L
耗量		L		L		L
记录员			主管签名			

(七) 酒店月份能源资料表

表8-7 酒店月份能源资料表

日期:

日期	房客使用数	客房使用率%	耗水量 m <sup>3</sup>	耗电量 kWh	锅炉 油耗量 l	每日平均 温度℃	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
...							
30							
31							
平均							

(八) 酒店工程部月份能源统计表

表8-8 酒店工程部月份能源统计表

类别 明细	尖峰用电	离峰用电	冷气用电	水、用电
本月读数				
上月读数				
倍数	1000	1000	480	100
实用度数	kWh	kWh	kWh	kWh
			合计	kWh

水费公式：

	本月读数	上月读数	实用度数
大表			
小表			

锅炉油公式：\_\_\_\_\_元/1x \_\_\_\_\_=NT\$ \_\_\_\_\_

瓦斯费公式：\_\_\_\_\_元/Mx \_\_\_\_\_M=NT\$ \_\_\_\_\_

区域 度数	锅炉	厨房	点心房
本月读数			
上月读数			
实月读数			
金额			

## 第九章 安全管理

### 一、酒店安全规范化管理表单

#### (一)酒店安全值勤工作记录表

表9-2 酒店安全值勤工作记录表

值勤时间:		月 日 时 分起 月 日 时 分止	
值勤人员:			
时间	状况	处理情形	
录像带更换时间			
交接时间		接班人	
批示		拟订	

#### (二)酒店后备钥匙使用记录表

表9-3 酒店后备钥匙使用记录表

日期	时间	借用部门	签名	钥匙编号	缴回时间	签收

(三) 客人住宿登记表

表9-4 客人住宿登记表

月日	姓名	事由	证件名称及号码	入住时间	登记人	留存证件	备注

(四) 酒店安全联防通报表

表9-5 酒店安全联防通报表

案由			
发生	地点		
	时间		
通报(分发)	单位	人员	
	酒店		
	酒店		
	酒店		
	酒店		
获接	时间		
	地点		
	单位		
备注:			
通报单位		通报人	通报时间

说明: 1. 本表于接获通报做成记录及通报其他单位时使用。  
2. 通报内容务求详尽, 并尽量以传真方式办理通报。

(五) 安全检查日报

表9-6 安全检查日报

年 月 日	第 号
店内巡逻检查情况	
综合楼内检查情况	
服务楼办公楼检查情况	
检查客房情况	
检查更衣橱情况	
检查员工通道情况	
检查宿舍情况	
车辆检查情况	
消防检查情况	
其他	

制表人：

填表人：

(六) 巡逻检查到岗记录表

表9-7 巡逻检查到岗记录表

年度：

月份：

岗位名称：



	白班值班时间 (7:30~17:30)						夜班值班时间 (17:30~7:30)					
日期	值班及检查人员签到						值班及检查人员签到					
	时间	签字	时间	签字	时间	签字	时间	签字	时间	签字	时间	签字

(七) 酒店内部警卫方案记录表

表9-8 酒店内部警卫方案记录表

VIP		警卫级别	
入住时间		贵宾人数	
离店时间		警卫处联系人	
值班安全经理			
值班安全主管、领班			
重要岗位人员安排			
楼层		宴会厅	大堂
机动		外围车场	
VIP 房号			
警卫人员房号			
呈：自：安全部			
年 月 日			

(八) 夜间安全巡查记录表

表9-9 夜间安全巡查记录表

年 月 日		本班第 次	
楼层	巡查部位	巡查时间	巡查记录


制表人：

保安(巡查人)：

## PART 3 经济型酒店营销推广

### 第十章 经济型酒店营销推广

#### 一、营销规范化管理表单

##### (一)公关活动情况统计报表

表10-1 公关活动情况统计报表

年 月 日

公 关 媒 介	宣 传 内 容

##### (二)竞争酒店调查报告

表10-2 竞争酒店调查报告

姓 名  
日 期

酒店名称  
开业日期



8				
...				
3				
1				

(四) 现有客户档案表

表10-4 现有客户档案表

客户资料	名称			地址						
	电话			传真			邮编			
	成立日			注册资金			主要股东			
	开户行			账号			付款信誉			
	负责人		职位		教育		性格		出生日期	
	联系人		职位		教育		性格		出生日期	
	经营方式	<input type="checkbox"/> 积极 <input type="checkbox"/> 踏实 <input type="checkbox"/> 保守 <input type="checkbox"/> 不定 <input type="checkbox"/> 投机								
	业务范围									
	发展情况	<input type="checkbox"/> 兴隆 <input type="checkbox"/> 成长 <input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不定 <input type="checkbox"/> 衰退								
	组织	<input type="checkbox"/> 上市公司 <input type="checkbox"/> 私人有限公司 <input type="checkbox"/> 中外合资 <input type="checkbox"/> 外商独资 <input type="checkbox"/> 国营								
	员工总数	管理人员    人；普通员工    人；中方    人；外方    人；共    人								
	同业地位	<input type="checkbox"/> 领导者 <input type="checkbox"/> 具影响力 <input type="checkbox"/> 中等 <input type="checkbox"/> 小型厂商 <input type="checkbox"/> 其他								
喜用酒店及原因										
与酒店往来	合约号		折扣		签约日		销售人员			
	长住房		VIP号		其他					
	前年房晚数				消费额					
	去年房晚数				消费额					
	今年房晚数				消费额					
对酒店意见	总体									
	客房									
	餐饮									
	娱乐									
	其他									

备 注	
-----	--

填表人：

日期：

## (五)新客户档案表

表10-5 新客户档案表

客户编号：

客 户 资 料	名称										
	地址										
	电话				传真				邮编		
	成立日			注册资金			主要股东				
	开户行			账号			付款信誉				
	负责人		职位			教育		性格		出生日期	
	联络人		职位			教育		性格		出生日期	
经 营 部	经营方式	<input type="checkbox"/> 积极 <input type="checkbox"/> 踏实 <input type="checkbox"/> 保守 <input type="checkbox"/> 不定 <input type="checkbox"/> 投机									
	业务范围										
	发展情况	<input type="checkbox"/> 兴隆 <input type="checkbox"/> 成长 <input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不定 <input type="checkbox"/> 衰退									
	组织	<input type="checkbox"/> 上市公司 <input type="checkbox"/> 私人有限公司 <input type="checkbox"/> 中外合资 <input type="checkbox"/> 外商独资 <input type="checkbox"/> 国营									
	员工总数	管理人员   人；普通员工   人；中方   人；外方   人；共   人									
	同业地位	<input type="checkbox"/> 领导者 <input type="checkbox"/> 具影响力 <input type="checkbox"/> 中等 <input type="checkbox"/> 小型厂商 <input type="checkbox"/> 其他									
购 买	喜用酒店	原   因									
与 酒 店 往 来	合约号		折扣		签约日		销售人员				
	长住房		VIP号		其他						
	今年预计	主要购买产品			房晚数						
对 酒 店 意 见	总体										
	客房										
	餐饮										
	娱乐										
	其他										
备 注											

填表人：

日期：

(六) 新单位走访情况表

表10-6 新单位走访情况表

走访日期：

单位名称		单位性质	
隶属关系		联系人	
客源情况		电话	
以往住何酒店			
优惠情况			
原在酒店消费情况			
酒店意见			
备注			

(七) 客户与酒店往来记录表

表10-7 客户与酒店往来记录表

客户编号		电话	E-mail		
日期	事项	联络人	部门经手人	备注	

填表人：

日期：

(八) 营销部每日工作报告表

表10-8 营销部每日工作报告表

致：  
由：

日期：

商务营销主管	明日主要营业活动(会议、宴会等)
	须与其他部门协调事项：
旅行社营销主管	今天团房数： 明日团房数：
	须与其他部门协调事项：
其他(写字楼、铺位、长住房等)	须与其他部门协调事项：

备注：

该表每日填报。请每位营销主管将本人当日最重要的事项填报后签名，下班前交营销部秘书。



