

弗布克精细化管理全案系列

酒店服务精细化管理 全案

王 宏 编著

 **人民邮电出版社**
POSTS & TELECOM PRESS

 **人民邮电音像电子出版社**
POSTS & TELECOM A.V.E. PRESS

全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20 年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

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 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	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+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**

教委批准正规教育机构，20年先进管理培训院校（教证154160号）

全国《职业经理》 Mini-MBA班

20年成熟教育项目，30个精品管理岗位课程

咨询报名：13684609885

课程全面，只讲干货，课件全送，直播下载，反复学习，终身辅导

双证，档案一切尽有！

网址：www.mhjy.net

赶紧体验吧

现在报名：赠送价值30万《两年制MBA实录视频课程》

课程表

MBA实录视频课程

工商管理 战略管理

人力资源 营销管理

互联网新思维

生产管理 品质管理



【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，

【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。

【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老师担任学校理事长。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.mhjt.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 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】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620

【学校网站】<http://www.mhjt.net>

【客服微信】微信号: [mhjymhjt](https://www.mhjymhjt.com) (或者 122285053)【微信公众号】MHJY1995

目 录

- 第 1 章 酒店服务流程
- 第 2 章 公关营销部服务流程与规范
 - 2.1 公关营销部组织结构与责权
 - 2.1.1 公关营销部组织结构
 - 2.1.2 公关营销部责权
 - 2.2 销售处服务流程与规范
 - 2.2.1 介绍酒店设施服务流程与规范
 - 2.2.2 实地拜访客户服务流程与规范
 - 2.3.3 销售合同签订服务流程与规范
 - 2.3.4 销售订单跟进服务流程与规范
 - 2.3.5 客户挂账要求服务流程与规范
 - 2.3.6 旅行社销售服务流程与规范
 - 2.3.7 长包房销售服务流程与规范
 - 2.3.8 商务客户销售服务流程与规范
 - 2.4 公关处服务流程与规范
 - 2.4.1 市场计划制订服务流程与规范
 - 2.4.2 公关广告策划服务流程与规范
 - 2.4.3 大中型促销活动安排服务流程与规范
 - 2.4.4 新闻发布会组织服务流程与规范
 - 2.4.5 宣传资料制作发放服务流程与规范
 - 2.5 预订处服务流程与规范
 - 2.5.1 预订管理工作服务流程与规范
 - 2.5.2 超额预订处理服务流程与规范
 - 2.5.3 取消预订处理服务流程与规范
 - 2.5.4 预订更改处理服务流程与规范
 - 2.5.5 VIP 预订服务流程与规范
- 第 3 章 前厅部服务流程与规范
 - 3.1 前厅部组织结构与责权
 - 3.1.1 前厅部组织结构
 - 3.1.2 前厅部责权
 - 3.3 接待服务流程与规范
 - 3.3.1 散客接待服务流程与规范
 - 3.3.2 旅游团队接待服务流程与规范
 - 3.3.3 会议接待服务流程与规范
 - 3.3.4 VIP 接待服务流程与规范
 - 3.3.5 换房处理服务流程与规范
 - 3.3.6 客人退房服务流程与规范
 - 3.3.7 客用保险箱服务流程与规范
 - 3.3.8 场站接待服务流程与规范
 - 3.3.9 访客留言处理服务流程与规范
 - 3.3.10 住客留言处理服务流程与规范
 - 3.4 礼宾服务流程与规范

- 3.4.1 迎宾服务流程与规范
- 3.4.2 机场送机服务流程与规范
- 3.4.3 预订出租车服务流程与规范
- 3.4.4 散客到店行李服务流程与规范
- 3.4.5 团队到店行李服务流程与规范
- 3.5 话务中心服务流程与规范
 - 3.5.1 叫醒服务流程与规范
 - 3.5.2 转接电话服务流程与规范
 - 3.5.3 电话免打扰服务流程与规范
 - 3.5.4 电话咨询服务流程与规范
 - 3.5.5 长途开通服务流程与规范
- 3.6 商务中心服务流程与规范
 - 3.6.1 提供复印服务流程与规范
 - 3.6.2 传真收发服务流程与规范
 - 3.6.3 提供打印服务流程与规范
 - 3.6.4 提供秘书服务流程与规范
 - 3.6.5 借用物品服务流程与规范
 - 3.6.6 出租电脑服务流程与规范
 - 3.6.7 会议室租用服务流程与规范
 - 3.6.8 票务委托服务流程与规范
 - 3.6.9 商品进货服务流程与规范
- 3.7 车队服务流程与规范
 - 3.7.1 车辆管理服务流程与规范
 - 3.7.2 应急用车服务流程与规范
- 第4章 客房部服务流程与规范
 - 4.1 客房部组织结构与责权
 - 4.1.1 客房部组织结构
 - 4.1.2 客房部责权
 - 4.3 楼层服务流程与规范
 - 4.3.1 接听电话服务流程与规范
 - 4.3.2 物品发放服务流程与规范
 - 4.4 楼层服务流程与规范
 - 4.4.1 敲门进房服务流程与规范
 - 4.4.2 送欢迎茶服务流程与规范
 - 4.4.3 做床服务流程与规范
 - 4.4.4 开夜床服务流程与规范
 - 4.4.5 加床服务流程与规范
 - 4.4.6 擦鞋服务流程与规范
 - 4.4.7 住房清洁服务流程与规范
 - 4.4.8 退房检查服务流程与规范
- 第5章 餐饮部服务流程与规范
 - 5.1 餐饮部组织结构与责权
 - 5.1.1 餐饮部组织结构
 - 5.1.2 餐饮部责权

- 5.3 中餐厅服务流程与规范
 - 5.3.1 预订服务流程与规范
 - 5.3.2 摆台服务流程与规范
 - 5.3.3 领位服务流程与规范
 - 5.3.4 点菜服务流程与规范
 - 5.3.5 小毛巾服务流程与规范
 - 5.3.6 点酒水服务流程与规范
 - 5.3.7 传菜服务流程与规范
 - 5.3.8 斟酒服务流程与规范
 - 5.3.9 客桌清洁服务流程与规范
 - 5.3.10 更换餐盘服务流程与规范
 - 5.3.11 餐后甜食服务流程与规范
 - 5.3.12 香烟服务流程与规范
- 5.4 中餐厨房服务流程与规范
 - 5.4.1 原料加工服务流程与规范
 - 5.4.2 上浆工作服务流程与规范
 - 5.4.3 打荷工作服务流程与规范
 - 5.4.4 冷菜制作服务流程与规范
 - 5.4.5 热菜烹调服务流程与规范
- 5.5 西餐厅服务流程与规范
 - 5.5.1 摆台服务流程与规范
 - 5.5.2 点菜服务流程与规范
 - 5.5.3 取菜服务流程与规范
 - 5.5.4 酒水服务流程与规范
 - 5.5.5 上菜服务流程与规范
- 5.6 西餐厨房服务流程与规范
 - 5.6.1 冷菜制作服务流程与规范
 - 5.6.2 西饼制作服务流程与规范
- 5.7 宴会厅服务流程与规范
 - 5.7.1 宴会准备服务流程与规范
 - 5.7.2 房间检查服务流程与规范
 - 5.7.3 中餐宴会服务流程与规范
 - 5.7.4 西餐宴会服务流程与规范
 - 5.7.5 自助餐宴会服务流程与规范
 - 5.7.6 酒会服务流程与规范
- 5.8 酒吧服务流程与规范
 - 5.8.1 营业前准备服务流程与规范
 - 5.8.2 点酒工作服务流程与规范
 - 5.8.3 推销酒水服务流程与规范
 - 5.8.4 调酒或饮料服务流程与规范
- 5.9 咖啡厅服务流程与规范
 - 5.9.1 摆台服务流程与规范
 - 5.9.2 上菜单服务流程与规范
 - 5.9.3 早餐服务流程与规范

- 5.9.4 蛋糕预订服务流程与规范
- 5.9.5 咖啡制作服务流程与规范
- 5.9.6 中国茶制作服务流程与规范
- 5.10 送餐服务流程与规范
 - 5.10.1 客房送餐服务流程与规范
 - 5.10.2 外卖活动服务流程与规范
- 5.11 管事部服务流程与规范
 - 5.11.1 清洁水槽服务流程与规范
 - 5.11.2 洗碗机管理服务流程与规范
- 第6章 康乐部服务流程与规范
 - 6.1 康乐部组织结构与责权
 - 6.1.1 康乐部组织结构
 - 6.1.2 康乐部责权
 - 6.3 娱乐中心服务流程与规范
 - 6.3.1 音乐茶座服务流程与规范
 - 6.3.2 KTV包房服务流程与规范
 - 6.3.3 歌舞厅服务流程与规范
 - 6.3.4 网球场服务流程与规范
 - 6.3.5 台球厅服务流程与规范
 - 6.3.6 棋牌室服务流程与规范
 - 6.4 健身中心服务流程与规范
 - 6.4.1 游泳馆服务流程与规范
 - 6.4.2 健身房服务流程与规范
 - 6.5 健美中心服务流程与规范
 - 6.5.1 桑拿室服务流程与规范
 - 6.5.2 按摩室服务流程与规范
 - 6.5.3 足疗服务流程与规范
 - 6.5.4 休息厅服务流程与规范
- 第7章 管家部服务流程与规范
 - 7.1 管家部组织结构与责权
 - 7.1.1 管家部组织结构
 - 7.1.2 管家部责权
 - 7.3 公共区域服务流程与规范
 - 7.3.1 地面清洁服务流程与规范
 - 7.3.2 电梯清洁服务流程与规范
 - 7.3.3 地毯清洁服务流程与规范
 - 7.3.4 墙面清洁服务流程与规范
 - 7.3.5 沙发清洁服务流程与规范
 - 7.3.6 卫生间清洁服务流程与规范
 - 7.3.7 烟灰桶清洁服务流程与规范
 - 7.4 洗衣房服务流程与规范
 - 7.4.1 客衣收取服务流程与规范
 - 7.4.2 客衣打号服务流程与规范
 - 7.4.3 客衣检查服务流程与规范

- 7.4.4 水洗工作服务流程与规范
- 7.4.5 干洗工作服务流程与规范
- 7.4.6 清洗去污服务流程与规范
- 第8章 人事部服务流程与规范
 - 8.1 人事部组织结构与责权
 - 8.1.1 人事部组织结构
 - 8.1.2 人事部责权
 - 8.3 人事服务流程与规范
 - 8.3.1 人员招聘服务流程与规范
 - 8.3.2 新员工入职服务流程与规范
 - 8.3.3 员工转正办理服务流程与规范
 - 8.3.4 员工离职办理服务流程与规范
 - 8.3.5 员工晋级办理服务流程与规范
 - 8.3.6 员工休假办理服务流程与规范
 - 8.4 培训服务流程与规范
 - 8.4.1 年度培训计划制订流程与规范
 - 8.4.2 培训课程设计服务流程与规范
 - 8.4.3 员工入职培训服务流程与规范
 - 8.4.4 岗位技能培训服务流程与规范
 - 8.5 质检服务流程与规范
 - 8.5.1 质检工作服务流程与规范
 - 8.5.2 客人投诉处理服务流程与规范
- 第9章 行政部服务流程与规范
 - 9.1 行政部组织结构与责权
 - 9.1.1 行政部组织结构
 - 9.1.2 行政部责权
 - 9.3 行政服务流程与规范
 - 9.3.1 会议安排服务流程与规范
 - 9.3.2 收文工作服务流程与规范
 - 9.3.3 发文工作服务流程与规范
 - 9.3.4 行政出车服务流程与规范
 - 9.4 后勤服务流程与规范
 - 9.4.1 员工浴室服务流程与规范
 - 9.4.2 员工更衣室服务流程与规范
 - 9.4.3 员工宿舍管理服务流程与规范
- 第10章 财务部服务流程与规范
 - 10.1 财务部组织结构与责权
 - 10.1.1 财务部组织结构
 - 10.1.2 财务部责权
 - 10.3 收银处服务流程与规范
 - 10.3.1 不同结算方式服务流程与规范
 - 10.3.2 收/退预付款服务流程与规范
 - 10.3.3 住客欠款催收服务流程与规范
 - 10.3.4 客人赔偿操作服务流程与规范

- 10.4 财务处服务流程与规范
 - 10.4.1 年度预算编制服务流程与规范
 - 10.4.2 融资管理工作服务流程与规范
 - 10.4.3 投资管理工作服务流程与规范
- 10.5 会计处服务流程与规范
 - 10.5.1 日记总账制作服务流程与规范
 - 10.5.2 应收账款核算服务流程与规范
 - 10.5.3 应付账款处理服务流程与规范
- 10.6 审计处服务流程与规范
 - 10.6.1 夜审工作服务流程与规范
 - 10.6.2 日审工作服务流程与规范
- 10.7 成本控制处服务流程与规范
 - 10.7.1 成本核算服务流程与规范
 - 10.7.2 盘点工作服务流程与规范
- 第 11 章 采购部服务流程与规范
 - 11.1 采购部组织结构与责权
 - 11.1.1 采购部组织结构
 - 11.1.2 采购部责权
 - 11.3 采购办公室服务流程与规范
 - 11.3.1 招标工作服务流程与规范
 - 11.3.2 采购控制服务流程与规范
 - 11.4 采购服务流程与规范
 - 11.4.1 物资请购服务流程与规范
 - 11.4.2 食品采购服务流程与规范
 - 11.4.3 物品采购服务流程与规范
 - 11.4.4 鲜活货品采购服务流程与规范
- 第 12 章 工程部服务流程与规范
 - 12.1 工程部组织结构与责权
 - 12.1.1 工程部组织结构
 - 12.1.2 工程部责权
 - 12.3 办公室工作流程与规范
 - 12.3.1 日常报修/维修服务流程与规范
 - 12.3.2 特别抢修工作服务流程与规范
 - 12.3.3 工程突发事件处理服务流程与规范
 - 12.3.4 重大活动工程服务流程与规范
 - 12.3.5 设施改造工程服务流程与规范
 - 12.3.6 万能工日常检修服务流程与规范
 - 12.4 动力组工作流程与规范
 - 12.4.1 软化水操作服务流程与规范
 - 12.4.2 锅炉运行管理服务流程与规范
 - 12.4.3 锅炉设备维修保养服务流程与规范
 - 12.5 强电组工作流程与规范
 - 12.5.1 电梯操作服务流程与规范
 - 12.5.2 电梯维修保养服务流程与规范

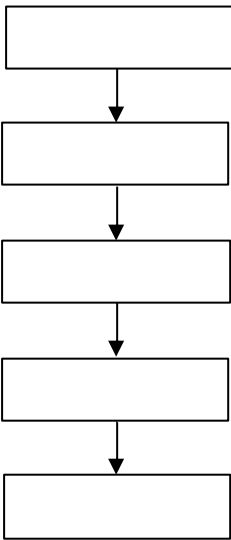
- 12.5.3 电气安全操作服务流程与规范
- 12.5.4 电气事故处理服务流程与规范
- 12.6 弱电组工作流程与规范
 - 12.6.1 电话系统巡检服务流程与规范
 - 12.6.2 电视设备检修服务流程与规范
 - 12.6.3 音响系统管理服务流程与规范
- 12.7 暖通组工作流程与规范
 - 12.7.1 冷冻机操作服务流程与规范
 - 12.7.2 冷冻机维修保养服务流程与规范
 - 12.7.3 中央空调主机房操作服务流程与规范
- 12.8 维修专业组工作流程与规范
 - 12.8.1 临时维修项目服务流程与规范
 - 12.8.2 装修巡视检查服务流程与规范
- 第13章 保安部服务流程设计与规范
 - 13.1 保安部组织结构与责权
 - 13.1.1 保安部组织结构
 - 13.1.2 保安部责权
 - 13.3 保安办公室工作流程与规范
 - 13.3.1 员工进出管理服务流程与规范
 - 13.3.2 客人报案处理服务流程与规范
 - 13.3.3 核查协查通报服务流程与规范
 - 13.3.4 报查可疑人员服务流程与规范
 - 13.3.5 紧急疏散工作服务流程与规范
 - 13.3.6 配合拘捕嫌犯服务流程与规范
 - 13.3.7 暴力事件处理服务流程与规范
 - 13.4 内保组工作流程与规范
 - 13.4.1 大堂前门保安服务流程与规范
 - 13.4.2 客房楼层保安服务流程与规范
 - 13.4.3 餐厅安全管理服务流程与规范
 - 13.5 消防组工作流程与规范
 - 13.5.1 消防监控工作服务流程与规范
 - 13.5.2 消防器材检查服务流程与规范
 - 13.5.3 施工现场检查服务流程与规范
 - 13.5.4 火警报警处理服务流程与规范
 - 13.6 外保组工作流程与规范
 - 13.6.1 日常巡逻工作服务流程与规范
 - 13.6.2 停车场安全管理服务流程与规范

第 1 章 酒店服务流程

1.1 酒店服务流程设计模板

本书针对酒店各项服务流程与规范的内容设计，可参考如表 1-1 所示的模板。

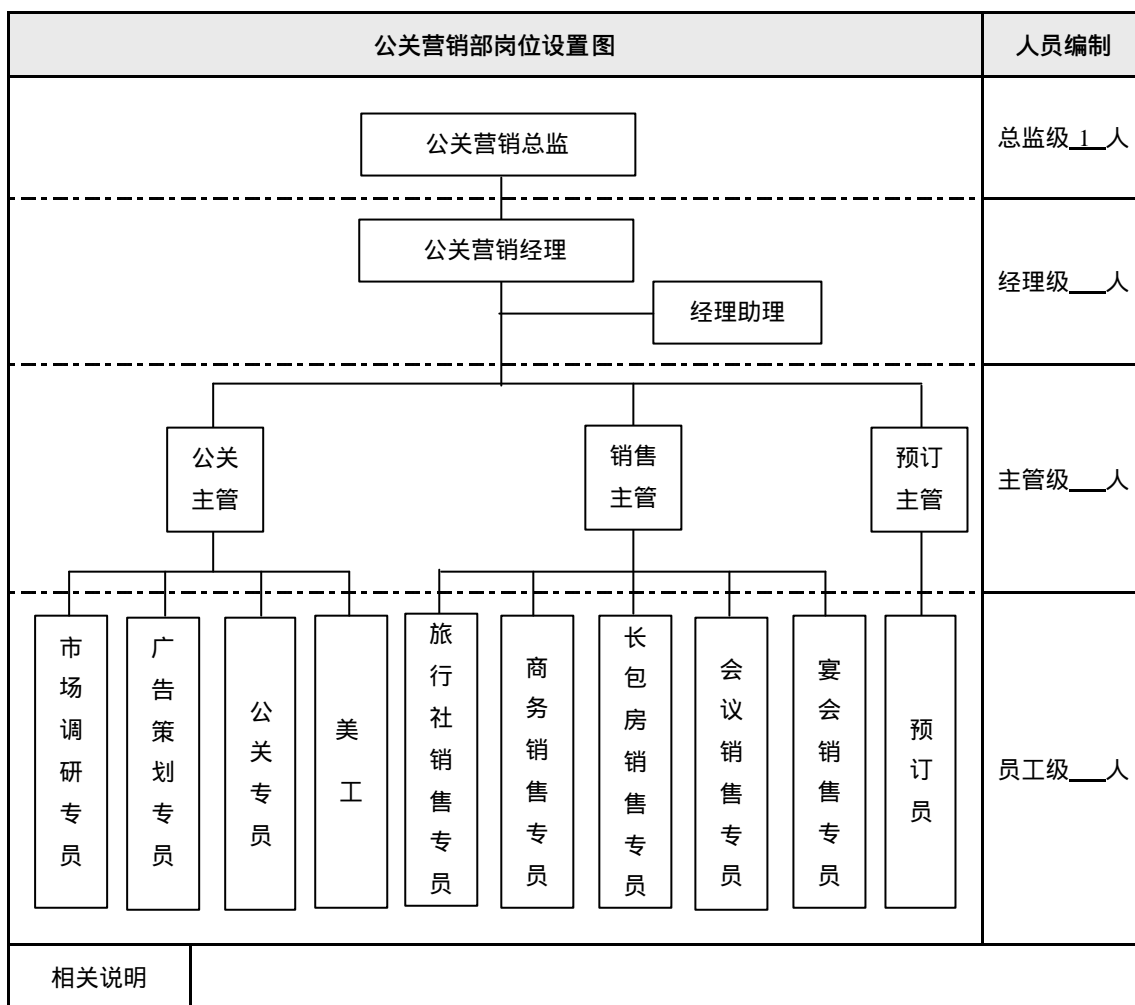
表 1-1 酒店服务流程设计模板

流程 名称			文件受控状态	
			文件管理部门	
服务程序	服务规范			
	1 .			
	(1)			
	(2)			
	2 .			
	(1)			
	(2)			
	3 .			
	(1)			
	(2)			
	4 .			
	(1)			
	(2)			
	5 .			
	(1)			
	(2)			
相关说明				
编制人员		审核人员		批准人员
编制日期		审核日期		批准日期

第2章 公关营销部服务流程与规范

2.1 公关营销部组织结构与责权

2.1.1 公关营销部组织结构



2.1.2 公关营销部责权

部门	公关营销部	部门负责人	公关营销经理	直接领导	营销总监
职责	1. 根据酒店的发展战略，建立、完善并执行酒店公关营销工作相关的规章制度 2. 结合酒店内外部情况，根据酒店经营目标，组织制定并实施酒店各类营销方案和营销计划 3. 负责酒店对外广告宣传工作，组织开展各类公关活动，树立酒店形象，提高酒店的知名度 4. 建立、开拓并维护酒店的客户渠道，整理维护客户资料，保持与酒店客户的良好关系				

	5. 根据经营目标, 分解销售任务, 组织开展各类公关、营销活动, 完成各项销售目标				
	6. 负责个人客户与团队客户的预订、下单、接待、撤单等工作				
	7. 负责酒店销售队伍的组建、培训及考核工作				
	8. 负责公关营销的预算管理, 控制并尽量降低公关营销成本				
	9. 展开各项市场调查工作, 了解市场动态、客户需求和竞争对手信息				
	10. 整理酒店各类活动、市场调查等资料并进行分析总结, 为改进营销方案与目标等打下基础				
	11. 完成酒店领导交办的其他工作				
权力	1. 有权参与制定酒店经营战略规划并提出相应建议				
	2. 有权参与酒店各阶段经营计划的制定并提出相应建议				
	3. 有权制定并实施酒店公关营销相关的制度				
	4. 有权策划并实施酒店各类营销方案与公关活动				
	5. 对破坏公司形象的行为有提请处罚的权力				
	6. 具有公关营销部内部组织机构的建立和内部员工考核、奖惩的权力				
	7. 具有对公关营销部内部员工聘用、解聘等提出意见的权力				
	8. 具有公关营销部内部工作开展的自主权				
	9. 具有要求相关部门配合工作的权力				
	10. 具有对影响公关营销部工作的其他人提请处罚的权力				
	11. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.2 销售处服务流程与规范

2.2.1 介绍酒店设施服务流程与规范

流程 名称	介绍酒店设施服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>电话预约</div> <div>↓</div> <div>介绍酒店设施</div> <div>↓</div> <div>工作记录、落实</div>		1．电话预约 (1)为表示礼貌和节约时间，销售专员应给初次接触的客户提前打电话预约： 向客户介绍自己和所服务的酒店，陈述打电话的目的，并且希望与其进行一次会面（客户同意会面后，要向其确认会面的时间、地点） (2)准备资料：客户资料、酒店简介、酒店宣传册、价格表、销售访问报告、名片、记事本等 (3)准备洽谈提纲（问题、推销内容、推销方式等）	
		2．实地拜访 (1)销售专员携带资料按约定的时间到达指定地点 (2)向客户自我介绍并诚恳地双手送上名片，说明拜访目的 (3)向客户分发酒店的宣传手册和其他宣传资料并介绍酒店产品，以得体的言辞将自身产品的优势与对手产品的不足类比 (4)尊重对方的谈话兴趣，尽量让对方多开口介绍自己的公司或个人，甚至可以谈个人兴趣爱好等，但注意适当控制谈话方式 (5)尽量争取客户明确的预订或承诺并确定下次见面的时间、地点	
		3．工作记录、落实 (1)拜访结束后，销售专员应整理访谈记录，写出销售访问报告 (2)如客户预订，应立即交给酒店相关部门处理 (3)如果是有可能的预订，销售专员要记录在日历表上并在预订之前适时联络跟进 (4)对拜访过的客户，销售专员应于第二天打电话或传真致谢	
相关说明			

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.2.2 实地拜访客户服务流程与规范

流程 名称	实地拜访客户服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[约定时间、地点] --> B[准备工作] B --> C[参观过程] C --> D[送别客人] </pre>	1. 约定时间、地点 (1) 销售专员检查参观场地（客房、宴会厅等）和其预订情况，避开出租率较高的日期、客户结账的高峰时期和酒店其他活动的高峰时间 (2) 与客户约定一个方便的时间和方便的地点		
	2. 准备工作 (1) 销售专员通过前台查找合适的客房或大厅并准备好钥匙，告知前台客户的姓名或客户名称及约定的时间、地点 (2) 事先对客户所要经过的地点进行检查，检查内容包括：客房是否有人居住且整洁整齐，大厅桌椅是否摆放有序，走廊内是否有杂物堆放等 (3) 制订客户参观的行程并准备好酒店的宣传资料、个人名片等物品		
	3. 参观过程 (1) 销售专员预计客户的到达时间，带好准备的资料到指定地点迎候 (2) 销售专员向客户了解时间安排，介绍此次的行程安排并分发宣传资料 (3) 在参观过程中，销售专员应多征求客户意见并根据客户的需求进行即时调整		

(4) 销售专员带领客户参观客房时，应按照从低档到高档的顺序进行

(5) 应告知客户紧急出口、照明灯、灭火设备、烟感探测器等的位置

(6) 销售专员进房间之前应先敲门，确认房间无人后才可开门

	<p>受，如双层窗帘、电视机的各个频道介绍、客房送餐菜单、房间的保险箱等；离开房间时，介绍门镜、门链及开关的位置等</p> <p>(8) 参观客房结束之后，在前往宴会厅之前，销售专员要一并介绍康乐部的休闲娱乐项目、酒店的酒吧、咖啡厅等其他服务设施</p> <p>(9) 在参观过程中，若遇到各岗位的主管，应向客户介绍他们，请他们向客户介绍各自设施的特点</p> <p>(10) 到达宴会厅后，销售专员向客户介绍场地的形状、大小及租金等内容，对客户提出的意见和建议及时做好记录</p> <p>(11) 参观即将结束时，销售专员要询问客户今后是否有合作的机会，尽量与客户建立长期往来的关系或签订合作协议</p>				
	<p>4. 送别客户</p> <p>(1) 参观结束后，销售专员向客户致谢并询问是否有其他要求，礼貌送客户离开</p> <p>(2) 销售专员整理访问资料，写出销售工作报告，做好下一步跟进该客户的措施和计划</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.3.3 销售合同签订服务流程与规范

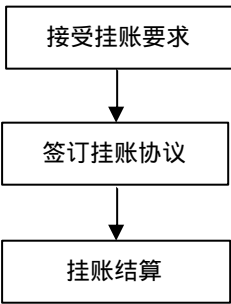
流程 名称	销售合同签订服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[洽谈合同] --> B[制作合同] B --> C[签署合同] C --> D[合同存档] </pre>		1. 洽谈合同			
		(1) 销售专员全面了解客户情况并主动拜访客户，向其介绍酒店的情况 (2) 如客户预订，销售专员应与客户就双方合作义务、责任与价格达成共识			
		2. 制作合同			
		(1) 销售专员根据洽谈结果，草拟合同，其中应包括合同执行日期、地点、房间和租用条款的描述、承租人的目的、租金付款方式、承租人的义务等，报销售主管、营销部经理审批 (2) 审批同意后，销售专员将合同草稿制作成合同文本			
		3. 签署合同			
		(1) 销售专员将合同递交销售主管及部门经理签批盖章后，由合同承租人签字盖章 (2) 合同签署后，双方按照合同约定执行			
		4. 合同存档			
		(1) 销售专员按酒店有关规定建立合同台账登记 (2) 销售专员将合同正本送财务部，合同副本送交前厅部，本部门留底存档			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.3.4 销售订单跟进服务流程与规范

流程 名称	销售订单跟进服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>确认订单</div><div>跟进、落实订单</div><div>客人消费结束</div></div>		1．确认订单 (1) 销售专员收到客户订单后, 要详细查看, 不能漏掉任何细节, 特别是客户需求部分 (2) 销售专员填写内部预订通知单, 通知接待部门准备预订事项 (3) 销售专员尽快以电话或填写订房通知单传真回复客户 (4) 接到客户更改、取消通知应及时通知有关部门并填写内部预订通知单	
		2．跟进、落实订单 (1) 销售专员要查询、督促接待部门落实订单各项要求 (2) 销售部门要密切联络客人, 将客人要求更改或补充的情况及时反馈给接待部门 (3) 在接待过程中, 销售专员要将客人的意见或建议及时反馈给有关部门进行改进 (4) 客人在消费过程中如有重大投诉, 应及时通知有关部门并报告营销部经理, 如解决不了, 尽快向总经理请示处理 (5) 如因发生不可抗力事件而造成不能按客人要求完成任务时, 应立即通知客人, 做好解释工作, 尽量取得客人谅解; 如客人要求赔偿, 尽快汇报给营销部经理; 如事件重大, 由公关营销经理请示总经理处理	
		3．客人消费结束 (1) 接待结束, 销售专员做好结账跟进并热情送客 (2) 如是重大接待可报告营销经理一同上门回访客户, 征询意见或建议, 可适当送上致谢礼物 (3) 销售专员将客人的意见或建议及时反馈至营销经理 (4) 营销经理将客人意见反馈至有关部门或报告总经理 (5) 销售专员将接待资料、客人的建议或意见整理存档	

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.3.5 客户挂账要求服务流程与规范

流程 名称	客户挂账要求服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序	服务规范				
 <pre> graph TD A[接受挂账要求] --> B[签订挂账协议] B --> C[挂账结算] </pre>	1. 接受挂账要求 (1) 销售专员接到客户的挂账要求后, 根据其信用等级确定是否接受挂账要求 (2) 销售专员请信用登记符合酒店有关规定的客户填写挂账申请表, 并报公关营销经理、财务经理、总经理等有关领导审批				
	2. 签订挂账协议 (1) 销售处主管与客户代表签订挂账协议, 协议中明确客户签单额度、结算时间、优惠项目及双方责任等 (2) 销售专员将挂账协议文本按涉及的部门复印多份并分发到各涉及部门 (3) 销售专员将挂账协议文本原件交部门文员整理存档				
	3. 挂账结算 (1) 按照挂账协议中的相关约定, 销售专员协助财务部定期与客户结账 (2) 如客户在消费过程中出现问题, 销售专员须立即予以解决 (3) 如财务部门与客户在结算工作中出现疑义, 销售专员须予以协助				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.3.6 旅行社销售服务流程与规范

流程 名称	旅行社销售服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>制订走访计划</div><div>↓</div><div>旅行社销售洽谈</div><div>↓</div><div>签定旅行社协议</div><div>↓</div><div>接待准备</div><div>↓</div><div>接待旅游团队</div><div>↓</div><div>送团队离开</div></div>	1．制订旅行社走访计划 (1) 旅行社销售主管制定销售策略和旅行社走访计划 (2) 旅行社销售专员仔细阅读旅行社走访计划并做好各项准备 查询计划访问的旅行社的基本情况、主要负责人情况等 了解该旅行社最新人事变动情况和部门设置 了解该旅行社的资信情况 准备好酒店宣传资料、价格表、名片、礼品等		
	2．旅行社销售洽谈 (1) 旅行社销售专员有礼貌地向对方问候，初次见面时主动递上名片 (2) 向对方分发酒店的宣传资料，介绍酒店的地理位置、硬件设施、服务项目， 宣传酒店的优势等 (3) 介绍酒店近期的经营情况并询问对方近期的客源情况 (4) 询问其他竞争对手销售动向和销售政策，对市场进行全面的了解 (5) 详细介绍酒店最新的销售政策，动员对方安排客人入住酒店 (6) 赠送礼品，增强销售效果，融洽关系 (7) 征求客户对酒店的意见和建议，并做好记录		
	3．签订旅行社协议 (1) 旅行社销售专员根据洽谈内容拟定合作协议，报旅行社销售主管、营销部 经理审批 (2) 合作协议内容包括：在协议约定的时间内，旅行社能预订客房的数量及大		

致时间；酒店对旅行社提供客房种类和价格优惠；客房价格所包含及不含的项目、服务、标准；对免费房及全陪、地陪、领队的优惠水平用餐标准及方式；联系方式、订金制度及通知确认方法；结账方式及时间要求；违

	(3) 旅行社销售主管与旅行社代表签定旅行社协议书				
	4. 接待准备 (1) 按照对方预订单(机票、车票、接送服务等)要求,旅行社销售专员与各部门联系落实 (2) 团队抵达前(尤其是一些重要团队),旅行社销售专员要检查房间是否按要求安排好 (3) 旅行社销售专员落实订餐,记录该团队进餐的地点 (4) 旅行社销售专员检查机票、车票及提出的要求是否落实 (5) 旅行社销售专员了解团队准确的抵达时间,与有关旅行社联系,弄清有关团队接送及在本地活动安排,提前做好各项准备				
	5. 接待旅游团队 (1) 团队抵达时,旅行社销售专员要与团队领队及陪同联系,了解是否有另外的问题出现或提出了什么特别要求 (2) 旅行社销售专员确认团队的叫醒时间、行李收集时间、用餐时间、离店时间等,记下领队及陪同的房号,让其在确认表上签名,然后通知相关部门 (3) 旅行社销售专员与礼宾处联系,迅速将客人行李送到房间 (4) 旅行社销售专员与总机确认团队电话的叫醒时间、领队及陪同的房号				
	6. 送团队离开 (1) 团队离店前,旅行社销售专员与礼宾处确认行李的分发,与结账处联系,协助团队办理结账手续 (2) 旅行社销售主管征询领队、陪同及客人对酒店的意见,以便日后改进 (3) 旅行社销售专员送客人到酒店大门,感谢客人光临酒店,祝客人下一站旅途愉快 (4) 团队退房后,预订处将团队预订单、团队通知单等资料归档保管				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.3.7 长包房销售服务流程与规范

流程 名称	长包房销售服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制订销售计划] --> B[长包房销售洽谈] B --> C[签订长包房合同] C --> D[长包房客户入住] D --> E[长包房租期中] E --> F[长包房客户退房] </pre>	<p>1. 制订长包房销售计划</p> <p>(1) 商务销售主管根据营销部的销售计划制订长包房销售计划，报营销部经理审批</p> <p>(2) 长包房销售专员仔细阅读审批后的长包房销售计划，按照计划做好与客户洽谈的准备</p> <p>了解客户所需要的房间种类和用途是作为办公室还是作为住房使用</p> <p>了解客户所在公司的性质和信誉</p> <p>记录客户的联系地址和联系人，填制客户资料卡</p> <p>准备酒店的宣传资料、租金价目表、餐饮的各类菜谱、名片、礼品等</p>		
	<p>2. 长包房销售洽谈</p> <p>(1) 长包房销售专员邀请客户前来酒店参观，按照本章“2.3.1 介绍酒店设施流程与规范”带领客户参观</p> <p>(2) 如客户有意预订，长包房销售专员问清客户抵离酒店日期、所租房间种类、付款方式以及其他要求，同时向客户介绍酒店付款的有关要求和规定</p>		
	<p>3. 签订长包房合同</p> <p>(1) 双方谈妥有关细节后，长包房销售专员向客户出示长包房合同样本，强调可以提供的各类优惠</p> <p>(2) 请商务销售主管与客户面谈后签署长包房合同，合同一式两份，客户保留一份，销售处保留一份</p>		
	<p>4. 长包房客户入住</p> <p>(1) 长包房销售专员按合同要求，逐一落实各项准备工作，入住时须有专人负责欢迎接待</p>		

	<p>(2) 与财务部保持联系, 了解长包房客户是否交付定金</p> <p>如未及时预付, 要与客户联系</p> <p>如对方用支票付定金, 应将客人带至财务部办理定金预付手续</p> <p>(3) 向各负责接待部门发送长包房入住通知单</p> <p>发至客房部, 撤出不需要的家具、酒吧用品等并按客人的要求布置客房</p> <p>发至工程部, 按客人要求对客房进行必要的装修或改造等</p> <p>发至餐饮部, 为长包房客人提供工作餐</p> <p>发至保安部, 做好长包房客人及其车辆等的安全工作</p> <p>发至前厅, 以便掌握客情, 与客人保持沟通, 做好对客服务工作</p> <p>(4) 在客户预付定金后, 通知总台为客人办理入住登记手续</p>
	<p>5. 长包房租期中</p> <p>(1) 长包房销售专员经常拜访长包房客户 (每月至少一次), 与客户进行沟通</p> <p>听取他们对本店的意见, 将意见及时传递到有关部门</p> <p>了解他们新的需求和客情状况 (如最近是否有大型会议、宴会和散客等), 如有客情及时处理</p> <p>(2) 与前厅部、客房部、餐厅部、康乐部、保安部、财务部保持联系, 了解客户在本酒店的消费和信用情况</p> <p>(3) 每逢节假日登门拜访客户, 送去礼品或邀请他们参加宴会、联欢会等活动, 加强沟通, 增进友谊</p> <p>(4) 与财务部信用组保持联系, 了解客户付款情况, 协助财务部做好客户的付款结账工作</p> <p>(5) 协议截止前一个月, 应主动与客户联系, 了解客户的去留动态</p> <p>如要续签, 主动报价并协商续约相关事宜</p> <p>如不续签, 提前做好客人搬出事宜和搬出后的销售工作</p>
	<p>6. 长包房客户退房</p> <p>(1) 长包房客户提前终止合同, 长包房销售专员应及时通知财务部等有关部门</p> <p>(2) 客户到期终止合同, 应提前一周与客户确定退房时间, 通知财务部结账处准备好账单</p> <p>(3) 要求客户提前一天开具需搬运的大件物品清单, 通知保安部为客户开具出</p>

	门证，做好物品安全检查工作 (4) 当天通知客房部检查客房物品有无损坏 (5) 房间如有损坏，应通知工程部对客房进行维修，视情况、按规定要求客户给予赔偿 (6) 客户全部搬出后，通知客房部将房间恢复至客房状态				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.3.8 商务客户销售服务流程与规范

流程名称	商务客户销售服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制订销售计划] --> B[开展推销工作] B --> C[签订协议] C --> D[客户预订] D --> E[客户接待] E --> F[意见反馈] </pre>	1. 制订商务客户销售计划 (1) 商务销售主管根据营销部的销售计划制订商务客户销售计划，报公关营销经理审批 (2) 商务销售专员仔细阅读审批后的商务客户销售计划，按照计划做好各项销售准备 确定酒店商务客户销售的目标对象，包括国内大中型企业、国际大中型企业 随时收集目标对象的信息，整理、汇集、筛选有消费需求的商务客户 准备好酒店宣传资料、价格表、餐饮的各类菜谱、租用设备价目表、名片、礼品等		
	2. 开展推销工作 (1) 商务销售专员主动上门拜访，向客户介绍酒店特色、环境设施及优惠政策，建立客户联系网络，努力争取客户在酒店进行消费，逐步形成酒店稳定的目标市场 (2) 在与客户联系的基础上，商务销售专员可邀请客户公司的相关负责人参观酒店各类客房、餐厅、会议、娱乐等服务设施，展示并表明可的接待规模、		

	<p>(3) 客户对酒店有了充分了解后, 商务销售专员可与其进行业务洽谈, 以进一步了解客户对用房、用餐、娱乐等方面的要求, 洽谈内容包含消费时间、消费方式、消费内容、费用和折扣、预付和结算方式、违约责任及其他约定事项等</p>				
	<p>3. 签订协议</p> <p>(1) 商务销售专员根据洽谈结果拟定销售协议书, 经商务销售主管、公关营销经理审批后正式签署</p> <p>(2) 协议书由公关营销经理、客户公司负责人签字、单位盖章后生效</p> <p>(3) 协议由销售处和客户各持一份, 商务销售专员将协议书复印三份: 一份交财务部, 一份交客房部, 另一份归档备查</p>				
	<p>4. 客户预订</p> <p>(1) 对客户联系网络中的接待服务对象或主动前来要求预订房间的客户, 应以销售处接待为主。商务销售专员要了解 and 掌握客户的要求, 并为其办理预订手续</p> <p>(2) 商务销售专员应将预订单的第一联原件留销售处作为原始资料备案, 第二联送往前厅部, 同时建立客户资料档案</p>				
	<p>5. 客户接待</p> <p>(1) 商务客户进驻, 由前厅部负责接待, 商务销售主管负责协调配合</p> <p>(2) 遇重要的商务客户进驻, 商务销售主管应及时报告公关营销经理及总经理并制订具体接待方案</p> <p>(3) 客户离开时, 商务销售专员根据协议, 协助客户结算住店费用</p>				
	<p>6. 意见反馈</p> <p>(1) 接待过程中, 商务销售专员要及时了解客户对酒店的意见和建议</p> <p>(2) 商务销售专员根据客户反馈情况提出改进建议, 报商务销售主管、公关营销经理</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.4 公关处服务流程与规范

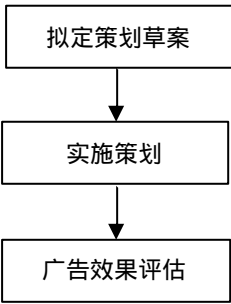
2.4.1 市场计划制订服务流程与规范

流程 名称	市场计划服务制订流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>市场调研</div> <div>↓</div> <div>确定计划目标</div> <div>↓</div> <div>制定酒店营销战略</div> <div>↓</div> <div>制订计划和预算</div> <div>↓</div> <div>计划执行、控制</div>		1．市场调研 (1) 公关营销部对酒店的环境和状况（如酒店的地理环境及周边环境、酒店的特色及市场形象、总的服务质量状况及接待能力、员工素质及服务能力、装修改造情况、优势和劣势等）进行市场调研 (2) 对竞争对手情况（如竞争酒店客房出租率及平均房价、竞争对手各类房价、竞争对手设施项目、竞争对手餐饮设施和价格等）进行市场调研 (3) 对宏观环境（如国家经济状况、地区投资项目情况及发展可能性、上年度入境人数及主要客源国等）进行调研 (4) 通过市场调研确定目标市场	
		2．设定营销目标 (1) 公关营销经理根据调研结果，确定酒店营销计划的财务目标，包括酒店全年的总营业额、毛利额、利润等 (2) 确定酒店营销计划的营销目标，包括年度营业额、出租率、平均价格、市场份额及酒店知名度、美誉度等	
		3．制定酒店营销战略 (1) 公关营销经理与酒店领导及其他部门围绕产品、价格、渠道、促销等营销组合因素讨论如何实现营销计划目标 (2) 营销经理根据讨论结果制定酒店营销战略，报酒店总经理审批	
		4．制订市场营销计划和预算 (1) 公关营销经理根据酒店营销战略制订酒店营销计划，具体内容有销售计划、	

本年度酒店营销的优势、劣势、机会、威胁、市场营销目标、市场营销组合、具体的政策与活动等

	(2) 公关营销经理还应根据营销战略和酒店年度财务预算编制销售变动费用和固定费用的预算				
	5. 营销计划执行的控制 (1) 在整个计划实施过程中, 酒店各部门将营销计划规定的目标和预算按月份或季度进行分解, 便于酒店上层进行有效的监督和检查 (2) 通过监督和检查, 公关营销部可以督促未完成任务的部门改进工作, 以确保酒店营销计划的顺利完成				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.4.2 公关广告策划服务流程与规范

流程 名称	公关广告策划服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[拟定策划草案] --> B[实施策划] B --> C[广告效果评估] </pre>	1. 拟定广告策划草案 (1) 公关主管根据酒店的市场计划和目标拟定广告策划草案 (包括市场调查与预测、广告战略和策略、宣传媒体的选择以及费用预算等), 报公关营销经理审批 (2) 公关营销经理审批通过后, 广告策划专员开始组织实施广告策划方案		
	2. 实施广告策划方案 (1) 公关主管组织市场调研专员、广告策划专员根据广告策划方案开展市场调查, 对酒店的营销环境、消费者、酒店的产品及服务、竞争对手的营销状况、企业及竞争对手的广告进行分析 (2) 根据市场调查的结果和酒店的营销计划, 公关主管确定广告的目标和主题		

并构思出广告创意

25

(3) 将广告创意交给广告公司, 请其将广告创意具体化、直观化、形象化, 进

	(4) 将设计正稿交给公关营销经理、总经理审批，审批同意后正式开始制作 (5) 联系有关媒体（选择广告媒体时应着重于媒体的知名度、发行量、读者群、媒体风格以及传播渠道、手段和媒体报价等因素）落实发布广告具体事宜				
	3. 广告效果评估 (1) 广告发布后，广告策划专员要从广告销售效果和广告本身效果两个方面进行广告效果的评估 (2) 通过对广告效果的评估，公关主管总结此次广告策划的经验和不足，为下一次广告策划提供有效的信息				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.4.3 大中型促销活动安排服务流程与规范

流程 名称	大中型促销活动安排服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>拟定活动方案</div><div>↓</div><div>实施活动方案</div><div>↓</div><div>活动总结</div></div>		<div>1．拟定活动方案</div> <div>(1) 公关营销部、餐饮部或康乐部等部门提出大中型促销活动创意和初步活动方案，报总经理批准</div> <div>(2) 总经理召集各有关部门经理召开专门会议，研究活动的可行性，具体内容有活动目的、预订规模、活动方式、工作步骤、所需资金、预期效益等</div> <div>(3) 若该活动可行则由总经理召集公关营销部、餐饮部、康乐部、前厅部等有关部门经理召开专题会议，共同分析该活动可能达到的规模、客源组织方法、客源多寡、工作步骤等</div> <div>(4) 公关营销经理根据专题会议的讨论结果拟定大中型促销活动的具体方案，报总经理审批</div> <div>(5) 根据方案，各部门抽调人员组成临时工作小组，落实有关责任</div> <div>2．实施活动方案</div>	

(1) 根据举办时间、举办地点，由公关主管负责场地准备，如餐厅、宴会厅等。

	<p>场地准备要明确场地使用时间、场地布置要求等，以保证活动的需要，同时又尽可能不影响举办前的正常营业</p> <p>(2) 根据活动内容、活动方式和场地布置要求，公关主管、美工与工程部等有关部门共同研究，拟订环境布置方案。具体环境布置应根据活动内容、活动方式和布置方案而确定，务求做到环境布置与促销活动内容、形式、性质相符，保证环境美观、典雅、舒适，对前来参加的客人有形象吸引力</p> <p>(3) 促销活动举办前一天或当天上午，总经理、公关营销部、餐饮部和其他相关部门的经理共同检查活动场地卫生、设备布置、环境布置、桌椅摆放等是否符合要求。若存在问题，应及时提出改进措施，迅速督导落实，保证促销活动如期举行</p> <p>(4) 根据促销活动的需要，公关处提出在报纸、电视、电台上做宣传广告的方案，并与有关媒体取得联系，确定宣传方式、宣传稿件，了解宣传公关所需费用、分析预期效果，并将广告宣传方案与费用预算向总经理汇报，经审批同意后，落实具体方案</p> <p>提前 15 ~ 30 天进行活动的广告宣传，正式活动前 7 ~ 10 天，完成广告促销工作，取得必要的广告宣传品的效果</p> <p>酒店大中型促销活动以内部宣传画、招贴画、活动告示牌、门前彩旗、横幅、会标等广告宣传为主。具体工作由公关营销部公关主管、广告策划专员与有关部门经理协商，提出设计方案，制作出各种宣传品，在活动举办前 3 ~ 5 天完成</p> <p>宣传画、招贴画等应在酒店门前、电梯内、举办场地门前等适当场所张贴、悬挂，以烘托活动气氛，扩大宣传效果</p> <p>(5) 根据酒店大中型促销活动的需要，公关营销部公关处拟订邀请来宾名单和设计出邀请函件，还可以直接打电话询问，邀请客人参加</p> <p>(6) 促销活动举办当天，公关处落实具体接待人员以迎接客人的到来。接待人员应主动引导客人进入活动场所</p> <p>(7) 活动开始后，公关营销部公关处每天与有关接待部门根据活动方案做好客源组织、客人接待服务等工作，以满足客人的消费需求</p> <p>(8) 活动中，公关处和接待人员应随时征求客人意见，改进服务质量，力争获</p>
--	---

	得良好的经济效益和社会效益				
	3. 活动结束 (1) 活动结束后, 公关处送客人离开, 必要时可安排送客车辆 (2) 公关主管写出活动总结报告, 总结此次活动的经验, 分析存在问题, 提出改进措施, 推动酒店公关促销活动的发展				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.4.4 新闻发布会组织服务流程与规范

流程 名称	新闻发布会组织服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[拟定实施方案] --> B[准备工作] B --> C[接待工作] C --> D[工作总结] </pre>	1. 拟定新闻发布会实施方案 (1) 公关主管拟定新闻发布会实施方案, 确定新闻发布会日期、地点、新闻点、组织者与参与人员(包括广告公司、领导、客户、同行、媒体记者等)会议议程、预算等内容, 报公关营销经理、总经理审批 (2) 公关主管根据意见修改方案, 审批通过后开始实施		
	2. 准备工作 (1) 公关处按照邀请名单发送邀请函和请柬, 确保重要人员不因自身安排不周而缺席发布会 (2) 回收确认信息后, 制定出详细的参会名单 (3) 通知前厅、餐饮部等相关单位按照新闻发布会实施方案做好接待准备 (4) 准备纪念品, 设计新闻发布会背板、横幅、标牌、指示牌等 (5) 布置会场, 确保桌椅、音响、放映设备等准备齐全 (6) 确定新闻发言人, 准备好发言稿 (7) 准备发布会新闻稿 (8) 正式发布会前一到两个小时, 检查一切准备工作是否就绪		
	3. 接待工作		

	(1) 与会人员到场后, 公关处工作人员引领其入座并分发新闻稿 (2) 发布会期间, 公关处美工适时进行拍照 (3) 公关处可选择重点媒体记者进行沟通, 必要时安排其进行独家采访 (4) 公关处为与会人员安排工作餐并发送纪念品				
	4. 会后工作 (1) 发布会结束, 公关处送与会人员离开, 必要时安排送客车辆 (2) 公关处与记者保持联系, 追踪媒体报道情况, 上报酒店领导 (3) 整理发布会音像资料、收集会议剪报, 制作发布会成果资料集(包括来宾名单、联系方式, 发布会各媒体报道资料集, 发布会总结报告等), 作为酒店公关营销部资料保存, 并可在此基础上制作相应的宣传资料				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.4.5 宣传资料制作发放服务流程与规范

流程 名称	宣传资料制作发放服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">设计宣传资料</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">制作宣传资料</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">发放宣传资料</div> </div>	1. 设计宣传资料 (1) 公关主管与有关部门经理协商, 提出设计要求 (2) 广告策划专员设计文案, 包括表现形式、文字等内容, 报公关主管、公关营销经理审查 (3) 公关主管、公关营销经理提出修改意见, 广告策划专员据此进行方案修改		
	2. 制作宣传资料 (1) 公关主管组织联系广告公司或印刷公司制作宣传材料, 询问价格, 签订协议, 报总经理审批		

(2) 广告公司或印刷公司根据文案制作出样本或录像样本, 公关主管审核后报

29

公关营销经理、总经理审批

(2) 根据公关营销经理、总经理的审批意见, 公关主管组织与制作单位沟通

	修改，直至公关营销经理、总经理审批通过 (4) 制作单位根据公关主管确认的样本进行制作，且保证与样本质量一致 (5) 公关主管如发现与样本不一致或其他问题，必须请制作单位进行修改，确保宣传品色彩、样式、纸张、文字排版等方面均达到最佳效果				
	3. 发放宣传资料 (1) 酒店宣传册和有关宣传品制作完成后，公关处应分送到客房、前厅、餐厅等部门，由服务员向客人发放，或由客人自取或张贴在电梯、前厅等适当部位，也可通过一定的渠道邮寄赠送 (2) 余下的宣传册和宣传品由公关处统一进行保管				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.5 预订处服务流程与规范

2.5.1 预订管理工作服务流程与规范

流程 名称	预订管理工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">制订工作规范</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">预订定处理</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">预订跟踪</div> </div>	1. 制定预订工作规范 (1) 预订处经理参考同类酒店的预订管理工作规范并结合本酒店的实际情况制定预订管理工作规范，报公关营销经理审批 (2) 公关营销经理审批通过后，预订员开始执行预订管理工作规范		
	2. 预订处理 (1) 到店预订处理 客人到店，预订员应主动、热情打招呼		

询问客人想要预订的项目（如客房、宴会、会议等）价位及要求等，查看预订表确认能否预订，如客人要求，可以带其参观客房、宴会厅或会议室

若客人确认预订，请客人填写预订单，要求客人逐项填写清楚

全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20 年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

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 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	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+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**

教委批准正规教育机构，20年先进管理培训院校（教证154160号）

全国《职业经理》 Mini-MBA班

20年成熟教育项目，30个精品管理岗位课程

课程全面，只讲干货，课件全送，直播下载，反复学习，终身辅导

双证，档案一切尽有！

网址：www.mhjy.net

咨询报名：13684609885

现在报名：赠送价值30万《两年制MBA实录视频课程》

课程表

MBA实录视频课程

工商管理 战略管理

人力资源 营销管理

互联网新思维

生产管理 品质管理

赶紧体验吧



【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，

【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。

【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老师担任学校理事长。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.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 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】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【客服微信】微信号: mhjymhjy (或者 122285053)【微信公众号】MHJY1995

	<p>客人填好后,预订员要仔细查看,逐项核对客人所填的项目,是否有需要补充的地方或不清楚的地方</p> <p>客人预订完离开后,预订员要填写接待通知单下发给相关接待部门,请其做好各项准备</p> <p>(2) 电话预订处理</p> <p>预订员接到预订电话,应热情、礼貌地报出酒店名称,并作自我介绍</p> <p>询问客人想要预订的项目(如客房、宴会、会议等)价位及要求等,查看预订表确认能否预订</p> <p>若能接受预订,预订员应与预订人详细确认各项信息,并填写预订单。若是客房,应问明客人的姓名和证件号码,抵离的具体时间,需要的房间数、房间类型及房价,来电预订人的姓名、单位名称及电话号码等;若是预订会议室,可参照会议预订服务流程与规范;若是宴会,可参照宴会预订服务流程与规范</p> <p>预订员复述上面内容并向客人核对</p> <p>核对正确后,预订员填写接待通知单。下发给相关接待部门,请其做好各项准备</p> <p>(3) 电传、传真或信函预订处理</p> <p>预订员收到客人电传、传真或信函预订时,要了解电传、传真或信函的内容、具体要求等</p> <p>把客人的要求写在预订单上</p> <p>及时向预订人了解所有费用的支付方式</p> <p>如果客人资料不详细,要按来件上的地址、电传号码与客人核对</p> <p>核对正确后,预订员填写接待通知单下发给相关接待部门,请其做好各项准备</p> <p>3. 预订跟踪</p> <p>(1) 为了提高预订的准确性并做好接待准备,预订员在客人到店前要通过书信或电话等方式与客人进行多次核对,问清客人是否能够如期抵店,人数、时间和要求等是否有变化</p> <p>(2) 客人预订如有变化,预订员要立即填写变更通知单下发给各接待部门</p>
相关说明	

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

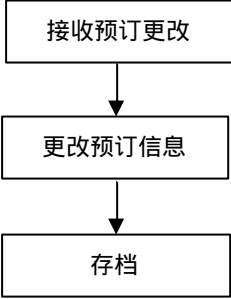
2.5.2 超额预订处理服务流程与规范

流程名称	超额预订处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">确认为超额预订</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">填写预订单</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">通知客人</div>	<p>1. 确认为超额预订</p> <p>(1) 预订员查询电脑系统, 如确认房间预订超额则不再接受客人预订</p> <p>(2) 客人要求预订时, 应向客人进行解释, 告知该期间该房型预订已满并向客人推荐其他房型或建议客人调整住店日期</p>		
	<p>2. 填写预订单</p> <p>(1) 若客人坚持预订, 预订员应告知客人预订将被放入宾馆预订等候名单, 待该预订可以接受时及时通知客人</p> <p>(2) 如客人同意, 按照散客预订程序填写预订单, 特别要注明该预订为等候预订, 且必须留下客人的有效联系方式, 以便通知客人</p> <p>(3) 将此类预订随附在当日散客预订单后, 单独放置</p>		
	<p>3. 通知客人</p> <p>(1) 若酒店出租情况变化, 可接受该预订, 预订员应主动通知客人预订被接受</p> <p>(2) 若酒店的出租情况仍无法接受该预订, 则需要提前告知客人, 以便客人提前安排</p>		
相关说明			
编制人员		审核人员	批准人员
编制日期		审核日期	批准日期

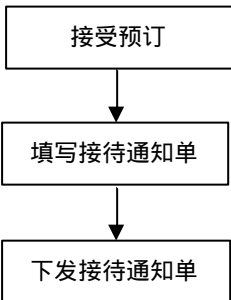
2.5.3 取消预订处理服务流程与规范

流程 名称	取消预订处理服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[接收取消预订] --> B[确认取消预订] B --> C[存档] </pre>		1. 接收取消预订 (1) 接到客人或销售专员取消预订时, 预订员应询问客人的姓名、到达日期及离店日期、取消原因等信息 (2) 找出客人的原始预订单, 核对上述信息			
		2. 确认取消预订 (1) 核实信息后预订员填写预订取消单并在原始预订单上注明“取消”字样 (2) 对于付过预付费或订金的客人, 要复印原始预订单和预订取消单, 交前厅收银处, 按协议退还订金、预付房费或取消预付费 (3) 查核取消预订的客人是否有订票、订餐、订车等业务, 填写变更通知单, 及时下发给有关部门 (4) 取消电脑中的预订, 将取消预订的相关信息输入电脑			
		3. 存档 (1) 预订员将原始预订单与取消预订单订在一起, 注明取消原因及时间 (2) 按日期将取消单和原始预订单存放在档案夹中			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

2.5.4 预订更改处理服务流程与规范

流程 名称	预订更改处理服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[接收预订更改] --> B[更改预订信息] B --> C[存档] </pre>		<p>1. 接收预订更改</p> <p>(1) 接到客人或销售专员更改预订时, 预订员应询问要求更改预订客人的姓名及原始到达日期和离店日期等基本信息</p> <p>(2) 询问客人要更改的项目, 如房型、到店日期、人数、付款方式等</p> <p>2. 更改预订信息</p> <p>(1) 预订员根据客人提供的信息, 找出原始预订单核实相关信息</p> <p>(2) 若客人更改日期、房间类型或数量时, 应先在电脑中查询房间预订情况, 再确认是否可以更改</p> <p>(3) 若酒店有空房, 则可以为客人更改预订并填写预订单, 在预订单上要记录更改预订的客人或销售专员的姓名和联系电话</p> <p>(4) 若酒店客房已订满, 应及时向客人解释, 告知客人预订暂时放在候补名单上或无法接受, 当酒店有空房时, 会及时与客人联系</p> <p>(5) 更改预订信息后要填写变更通知书, 及时下发给客房、餐饮等相关部门</p> <p>3. 存档</p> <p>(1) 预订员将原始预订单与更改的预订单合订在一起</p> <p>(2) 按日期将更改的预订单和原始预订单存放在档案夹中</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

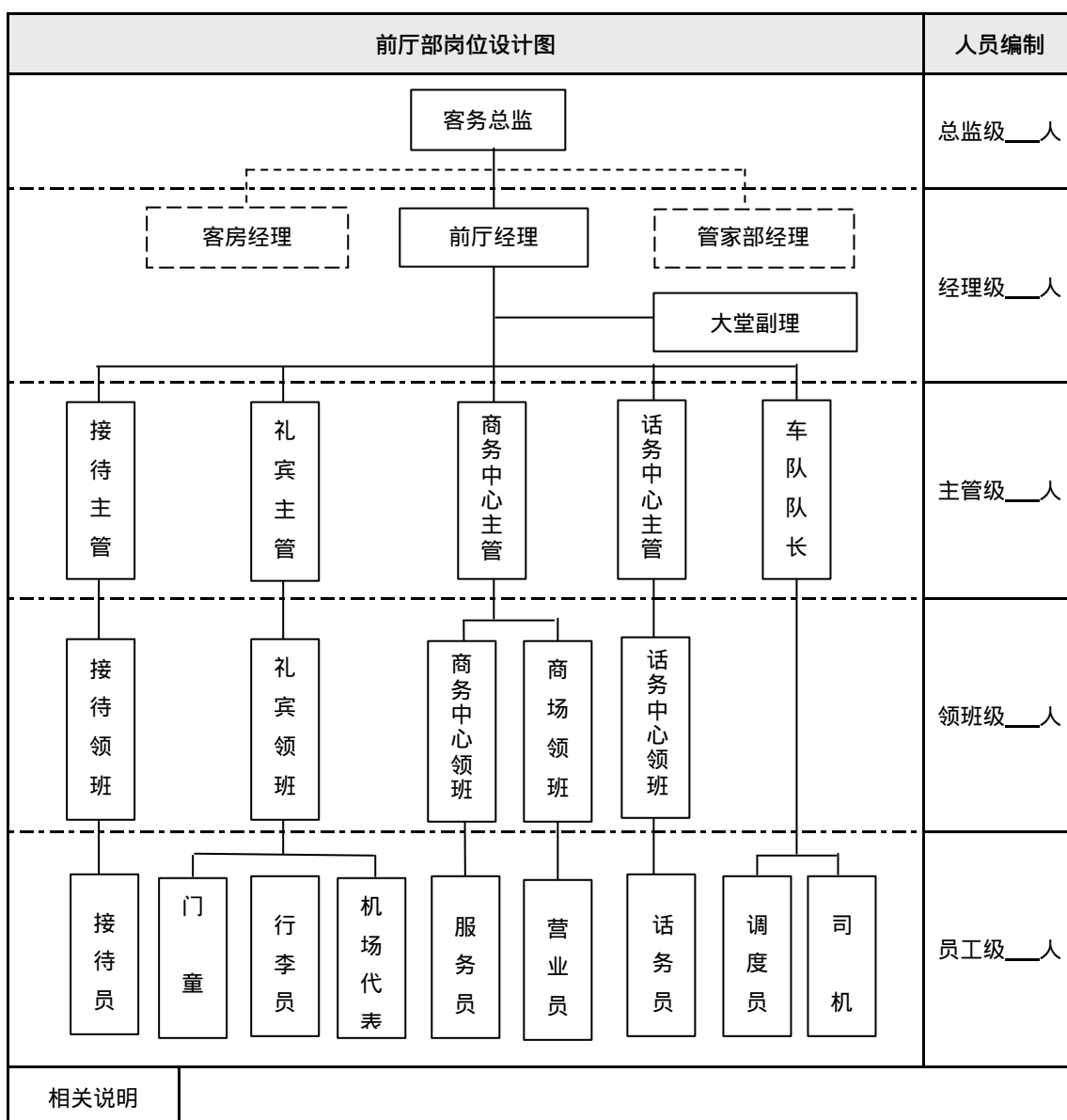
2.5.5 VIP 预订服务流程与规范

流程 名称	VIP 预订服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[接受预订] --> B[填写接待通知单] B --> C[下发接待通知单] </pre>		1. 接受预订 (1) 当客人要求进行 VIP 预订时, 预订员应问清客人的身份、职位, 若符合 VIP 接待条件, 应及时告知营销总监 (2) 经营销总监同意后, 填写 VIP 订单, 在订单上填写客人的姓名、职位、公司名称、客人的抵达和离店时间、航班、房间类型和房价等信息 (3) 若客人有特殊要求, 也应在订单上详细注明 (4) 填完后, 在订单上盖 VIP 印章并输入电脑, 然后交前厅部接待处主管预订房间, 将房间号输入电脑			
		2. 填写 VIP 接待通知单 (1) 预订员根据客人的身份确定接待标准, 填写 VIP 接待通知单 (2) 将 VIP 接待通知单交营销总监签字后, 递交酒店总经理审批			
		3. 下发 VIP 接待通知单 (1) 预订员将总经理审批后的 VIP 接待通知单下发给前厅部、客房部、餐饮部等相关部门 (2) 将订单和 VIP 接待通知单放在 VIP 档案中保存			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第3章 前厅部服务流程与规范

3.1 前厅部组织结构与责权

3.1.1 前厅部组织结构



3.1.2 前厅部责权

部门	前厅部	部门负责人	前厅部经理	直接领导	客务总监
职责	1. 负责酒店前厅各项管理制度与规范的制定、实施与监督执行，并且根据实际情况不断完善				
	2. 为酒店客人提供客房、价格等相关咨询服务				
	3. 负责散客入住登记、住宿消费记录统计、结账手续的办理等				
	4. 负责贵宾、团队客人等的接待管理				
	5. 负责散客、团队客人行李入店、离店服务				
	6. 负责礼宾及客人引导服务管理				
	7. 负责客人行李寄存服务管理				
	8. 负责入住客人委托代办服务管理				
	9. 负责客人商务服务管理				
	10. 负责客人用车服务管理				
	11. 负责处理前厅紧急突发事件，协助处理客人投诉				
	12. 完成客人资料、意见、要求等的收集、整理、汇总				
	13. 酒店领导交办的其他工作				
权力	1. 有权参与酒店经营战略计划的制订并有建议权				
	2. 有权制定并实施酒店公关营销相关的规章制度				
	3. 具有对酒店内前厅部工作和发展的建议权				
	4. 具有对影响前厅部工作的其他人提请处罚的权力				
	5. 具有客人投诉处理权或处理建议权				
	6. 具有前厅部组织机构建立、内部员工考核的权力				
	7. 具有前厅部内部员工的聘用、解聘的建议权				
	8. 具有酒店前厅各项费用控制权				
	9. 具有要求相关部门配合相关工作的权力				
	10. 具有前厅部内部工作开展的自主权				
	11. 其他相关权力				

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3 接待服务流程与规范

3.3.1 散客接待服务流程与规范

流程 名称	散客接待服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[欢迎客人] --> B[登记、验证] B --> C[收取押金] C --> D[送客进房] D --> E[资料存档] </pre>	<p>1. 欢迎客人</p> <p>(1) 客人进店后, 接待员面带微笑地向客人致意问候。获悉客人要住店后, 应询问客人有无预订</p> <p>(2) 若客人有预订, 询问客人姓名, 找出预订单; 复述客人的预订房间、数量、离店时间并与客人核实有无变更</p> <p>(3) 若客人没有预订, 问清客人所需房间类型及有无特殊要求, 对于第一次光临酒店的客人, 要主动将房价表双手呈递给客人, 按由高到低的原则向客人做简单的介绍和推销。客人确认房间类型后, 迅速在电脑上查找, 根据分房原则, 将房号告诉客人并征得客人同意</p>		
	<p>2. 登记、验证</p> <p>(1) 接待员请客人出示有效证件, 检查证件照片和客人本人是否相符; 检查证件印章、证件期限是否有效</p> <p>(2) 证件检查完毕后, 请客人填写登记表, 同时在电脑中选出客人要求的房型并将房号在《房间状况表》上标明“OC”, 表明该房已出租</p> <p>(3) 审核客人是否已按入住登记表上的列项填写清楚、完整</p> <p>(4) 准备好房卡, 向客人介绍房间情况、酒店设施及酒店的各种规定</p> <p>(5) 对于预订的客人, 要检查是否有为其代收的信件或物品, 如有应及时转交给客人并办理相关手续</p>		
	<p>3. 收取押金</p>		

	(1) 接待员询问客人押金支付方式并协助前台收银员收取押金				
	(2) 接待员在入住登记表上写清房价、押金支付方式及数目并签字				
	4. 送客进房 (1) 入住手续办理完毕后, 接待员询问客人是否需要其他帮助 (2) 若客人需要搬行李, 则将房卡交给行李生, 由其引领客人进房间 (3) 若客人不需要帮助, 用双手将房卡交给客人并告诉其电梯方位 (4) 客人离开时, 与客人道别并祝客人入住愉快				
	5. 资料存档 (1) 接待完毕后, 接待员按照登记表上填写的内容, 准确地将信息输入电脑 (2) 将登记表放入客人入住档案中, 以便随时查询				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.2 旅游团队接待服务流程与规范

流程 名称	旅游团队接待服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">准备工作</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">到店接待</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">入住登记</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">团队入住通知</div> </div>	1. 准备工作 (1) 旅游团队到达前一天, 接待员核对公关营销部预订处下发的团队接待通知单中的信息, 如发现问题或疑问, 应及时联系预订处核实相关内容 (2) 核对无误后, 按照每个团队资料要求的房间数及房型, 从空房表中找出房间并做预分房 (3) 将预分房号码写在团队预分房报表中间分送礼宾处、客房部 (4) 在房态表上注明预分房 (5) 按每个团队的房间和每间房的人数为每个客人准备房卡, 注明姓名、房间号、离店日期和团队编号 (6) 把房卡装入团队欢迎袋中, 信封上注明团队编号和房号, 通知客房部做好准备工作。若有客人的留言或信件, 也必须放入相应旅游团队欢迎袋中		

	<p>2. 到店接待</p> <p>(1) 团队到店时, 接待员应主动与领队或陪同联系并询问该团的团号、人数、房数、接待单位, 找出该团的资料</p> <p>(2) 与陪同再次核实订房、订餐内容, 若有变化, 马上在分房表上作出修改</p> <p>(3) 若有临时增加房间, 应尽量满足并就付款事宜联系公关营销部销售处</p> <p>(4) 若需减少房间, 则通知销售专员确定收费标准</p> <p>(5) 若要求增加陪同用房, 则按有关规定办理</p> <p>3. 入住登记</p> <p>(1) 接待员请陪同填写入住登记表并检验其有效证件</p> <p>若是外宾团, 请陪同出示团体签证</p> <p>若无团体签证, 应请每个客人填写入住登记表</p> <p>(2) 根据团单重新确认客人用房数与房卡是否正确, 请陪同在团体入住登记表上签字</p> <p>(3) 将团队欢迎袋交给陪同协助其分房。在其分房期间, 立即在电脑中将该团的房间改为住房状态并通知楼层和礼宾处该团已到达</p> <p>(4) 请陪同确认团队的叫醒时间、出行李时间、用餐时间、有无特别要求、陪同房号及联系电话等, 并请其在团队入住通知单上签字</p> <p>(5) 告知客人用餐地点</p> <p>(6) 请陪同或领队提示客人将贵重物品寄存在酒店保险箱内</p> <p>(7) 通知行李生迅速引领客人进房间</p> <p>4. 下发团队入住通知单</p> <p>(1) 接待员将团队资料输入电脑, 打印团队住客名册表, 检查表上信息是否正确, 然后在表上签字</p> <p>(2) 将团队入住通知单下发到礼宾处、总机、餐饮部、客房部和收银处, 其原件留存前台备查</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.3 会议接待服务流程与规范

流程 名称	会议接待服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>准备工作</div><div>↓</div><div>接待会议团队</div><div>↓</div><div>信息储存</div></div>		<div>1. 准备工作</div> <div>(1) 在会议召开前一天,接待员核对公关营销部预订处下发的会议接待通知单中的信息,如发现问题或疑问,应及时联系预订处核实相关内容</div> <div>(2) 核对无误后,按照每个团队资料要求的房间数及房型,从空房表中找出并做预分房。预分房时要确定相对集中的会议预分房号并为会务组安排靠近电梯的房间</div> <div>(3) 将预分房号码写在会议团队预分房报表上并分送礼宾处、客房部</div> <div>(4) 在房态表上注明预分房</div> <div>(5) 按每个团队的房间和每间房的人数为每个客人准备房卡,注明姓名、房间号、离店日期和团队编号</div> <div>(6) 把房卡装入会议团队欢迎袋中,信封上注明团队编号和房号并通知客房部做好准备工作。若有客人的留言或信件也必须放入团队欢迎袋中</div> <div>(7) 准备好会务组要求提供的会议资料(如团队用餐地点、开会地点和具体日程安排)</div> <div>2. 接待会议团队</div> <div>(1) 会务组人员到店后,接待员问清其团号、人数、房数并找出该会议团队的相关资料</div> <div>(2) 再次与会务组人员核实房间数、人数等信息后,将事先准备好的会议资料交给会务组人员</div> <div>(3) 请会务组人员填写会议住宿登记表并检查其有效证件</div> <div>(4) 因会议房间由会务组统一安排,所以接待员应根据会务组需要的房间数量,及时将房卡交与会务组并请其在会议用房统计表上签字(会议用房统计表上</div>	

	<p>人入住及房号</p> <p>(6) 根据会务组的要求对房间电话进行开闭, 及时通知总机, 并将会务组的要求以书面形式确认, 请会务组负责人签字认可</p> <p>(7) 会议接待过程中, 临时更改和增加的项目较多时, 应随时保持同会务组与销售处的联系, 保证更改和增加的接待项目顺利进行</p>				
	<p>3. 信息储存</p> <p>(1) 每班次接待员下班前, 要对会议用房表进行统计, 统计内容有时间、日期、房号、房间总数、人数等</p> <p>(2) 及时将用房信息输入电脑并注明会务组房号和会务组负责人的联系电话, 以便解决迟报到会议客人的问询</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.4 VIP 接待服务流程与规范

流程 名称	VIP 接待服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[了解VIP情况] --> B[准备工作] B --> C[抵店接待] C --> D[资料存档] </pre>	<p>1. 了解 VIP 情况</p> <p>(1) 接待员接到预订处的 VIP 接待通知单或从每天预订到店客人名单中获知有 VIP 后, 应尽可能了解 VIP 的资料, 如姓名、到达时间、职务等</p> <p>(2) 立即报告大堂副理、前厅部经理, 请示酒店是否派管理人员接待 VIP 及接待规格等</p>		
	<p>2. 准备工作</p> <p>(1) 大堂副理提前一天填写赠品申请单并将副本分送给客房部及餐厅部</p> <p>(2) 根据接待规格安排适当的客房, 提前准备好房卡、欢迎卡和住宿登记单及</p>		

客人有关信件等, 通知有关部门按照接待规格做好准备工作

42

(3) 在 VIP 抵达前一个半小时, 检查预分的 VIP 客房, 检查内容有卫生清洁及

客房用品摆放情况, 检查用品是否按规格摆放, 检查用品是否按要求在房间内, VIP 办

	<p>理登记手续所需表单是否已按规定放在房内</p> <p>(4) 根据需要, 提前半小时命令服务员在大堂正门口铺设红地毯, 控制正门人员的出入, 开启侧门给其他客人使用</p> <p>(5) 提前 15 分钟通知相关人员到大堂门口列队欢迎, 通知保安部注意维持车道畅通及车位预留, 安排足够的行李生给客人, 做好护顶及提取行李的工作</p> <p>3. 抵店接待</p> <p>(1) VIP 到达后, 行李生上前开车门、护顶, 酒店迎接代表中最高职位者上前与其握手, 表示欢迎</p> <p>(2) 大堂副理携房卡引领 VIP 进入预分房间, 客房服务员送上欢迎酒水服务员随后送上行李</p> <p>(3) 大堂副理查看 VIP 的有效证件, 确保入住登记表打印的内容准确无误, 礼貌地请 VIP 在入住登记表上签字</p> <p>(4) 向 VIP 介绍客房及酒店内的设施, 与客人简要确认一下住店期间的行程安排, 如用车、订餐、会议、参观方面等事宜</p> <p>(5) 留下名片和联络方式并向客人表示随时乐意为其服务</p> <p>(6) 向客人告别, 预祝客人入住愉快</p> <p>(7) 根据客人的行程安排, 协调相应部门落实各项具体接待工作, 保证给 VIP 客人提供最高效优质的服务</p> <p>4. 资料存档</p> <p>(1) 接待员将电脑中的 VIP 房改为住房房态, 将客人信息输入电脑</p> <p>(2) 将 VIP 入住登记表存入 VIP 入住档案, 以便客人下次入住时提前登记并做订房的参考资料</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.5 换房处理服务流程与规范

流程 名称	换房处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[换房确认] --> B[换房] B --> C[变更资料] </pre>	<p>1. 换房确认</p> <p>(1) 当客人提出换房要求时,接待员应问清原因并报告当班主管或大堂副理</p> <p>(2) 当班主管或大堂副理到客人房间查看,确认换房并对客人表示歉意。如果是因前台分房不当,更要向客人表示诚挚的歉意</p> <p>(3) 接待员查看电脑资料,确定是否有房可换</p> <p>若有同类型客房时,满足客人换房要求</p> <p>若无同类型客房时,向客人推荐其他类型客房并介绍房间设施设备和房价</p> <p>没有空房可换时,若客人已入住的房间并无设备故障,向客人表示歉意,并记下客人要求,告知一旦有空房立即安排;若客人已住房间设施有故障,立即通知客房,要求其下维修单,进行紧急抢修</p> <p>(4) 经当班主管或大堂副理同意,酒店有满足客人换房的条件时,为客人换房</p>		
	<p>2. 换房</p> <p>(1) 接待员根据换房情况填写房间、房价变更表,注明日期、客人姓名、新房间号原因并交大堂副理签字</p> <p>(2) 将房卡交给行李员,行李员持房卡到客人房间,帮客人办理换房手续,收回原房间钥匙交还给接待员</p> <p>(3) 若客人不在房间且已经得到客人的允许,行李员要和大堂副理一起办理换房的手续,应把客人的物品按照在原房间摆放的顺序放好,确保不要把客人的物品遗失在原房间</p>		
	<p>3. 变更资料</p> <p>(1) 接待员将房卡交给行李生后,立即在电脑系统中更改房态和有关客人住店的记录资料</p>		

	(2) 换房时, 将房间、房价变更表分别送客房部、前厅收银处等 (3) 若房价变更, 则将房间、房价变更表一联存档, 两联送前台收银处备案				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.6 客人退房服务流程与规范

流程 名称	客人退房服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[核查客人账户] --> B[结账] B --> C[清结账户] C --> D[建立客史档案] </pre>	1. 核查客人账户 (1) 前厅收银员根据客人报出的房号取出客人的总账单和所有附件, 如赊欠凭单、优惠卡凭单、信用可签单等并核对该房号客人的姓名 (2) 收取客人的房卡并通知客房服务员查房 (3) 询问客人是否有最新消费, 如长途电话、房内小酒吧酒水等, 在电脑上查阅, 确保所有消费账目都已入账		
	2. 结账 (1) 前厅收银员打印出客人综合消费账单并请客人检查核对 (2) 如客人有任何疑问, 应耐心向其解释, 并且及时同有关部门联系确认; 若客人拒付, 请大堂副理出面解决 (3) 客人核对无误后, 询问客人付款方式, 按其要求办理结账手续 (4) 对于团队结账, 由领队或陪同结清住宿费用; 有些费用 (如长途电话、洗衣、小型酒吧的酒水) 由客人自付		
	3. 清结账户 (1) 前厅收银员在电脑中根据系统和财务规定做平账处理, 并将房间状态改为“已退房” (2) 将发票及明细账单一起装入信封交给客人, 并感谢客人入住		
	4. 建立客史档案 (1) 前厅收银员将客人档案放入“当日退房”档案资料中		

	(2) 将入住登记表归档, 但应注意归档时不要让其他客人等候				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.7 客用保险箱服务流程与规范

流程 名称	客用保险箱服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[建立保险箱] --> B[存入物品] B --> C[存取物品] C --> D[取消保险箱] </pre>	<p>1. 建立保险箱</p> <p>(1) 客人需要使用保险箱寄放贵重物品时, 接待员应请客人出示房卡以证明其为住店客人</p> <p>(2) 请客人填写保险箱登记卡, 包括房间号码、姓名、签字、时间等</p> <p>(3) 核对客人填写的登记卡是否正确、有无漏项。核对无误后, 将保险箱钥匙递交给客人, 将保险箱号码、开启日期、客人房号填写在登记卡上</p>		
	<p>2. 存入物品</p> <p>(1) 接待员将保险箱取出, 请客人亲自将物品放入保险箱并上锁, 同时提醒客人必须妥善保管钥匙, 谨防丢失。需要开箱时, 应带好钥匙</p> <p>(2) 把客人寄放贵重物品的保险箱放回保险柜内, 将登记卡按箱号顺序放入保险柜内的卡盒内, 然后锁上保险柜并在电脑内做好记录</p>		
	<p>3. 存取物品</p> <p>(1) 客人使用保险箱期间, 每次需要开箱时, 接待员应及时地将登记卡调出, 请客人在登记卡背后“领取记录”栏内填明领取日期、时间并请客人签名</p> <p>(2) 核对客人签名无误后, 才可将保险箱从保险柜内取出交给客人, 让客人自己开箱取物, 非住客本人前来开箱应婉言拒办</p> <p>(3) 若客人丢失了保险箱钥匙, 应立即报告大堂副理, 由大堂副理按照保险箱钥匙遗失流程处理</p>		
	<p>4. 取消保险箱</p> <p>(1) 接待员应请客人在使用保险箱处签字, 核对无误后, 请客人开箱取走物品</p>		

		(2) 客人取完物品后, 收回保险箱钥匙, 检查保险箱内物品是否已全部取走 (3) 锁上保险箱, 在客人的登记卡背后签字并注明日期、时间, 将登记卡存档			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.8 场站接待服务流程与规范

流程 名称	场站接待服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[接客] B --> C[送客] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 机场代表了解和获取第二天抵达酒店客人的名单; 了解有否 VIP 或需照顾的客人; 了解除了预订的房间外还有多少房间可接散客</p> <p>(2) 掌握次日抵达酒店客人的姓名、所乘交通工具、班次和抵达时间</p> <p>(3) 按每批抵达客人的人数、情况和要求, 向车队申请车辆</p> <p>(4) 提前半小时到达场站, 做好迎接客人的准备</p>		
	<p>2. 接客</p> <p>(1) 客人到达时, 机场代表主动迎上去向客人表示欢迎。若需过边防海关, 应请客人先过边防海关; 若不需要, 则引领客人到车上就座等候行李</p> <p>(2) 行李领出后, 要请客人清点行李。若客人自领行李出来, 要帮客人提运。客人表示行李无差错时, 可关好车门驱车送客人到酒店</p> <p>(3) 若是一人或两人迎接多批客人, 手续办好一批先走一批; 若是两人迎接的, 一人先跟第一批客人的车走; 若有 VIP 客人的, 先跟 VIP 客人的车走; 若无人跟车, 则要交待司机照料客人, 第二人跟最后一批客人的车走。到达酒店时, 交待前厅和总台工作人员照料好客人, 送客人到房间</p>		

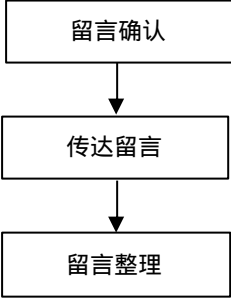
	间。若客人要求自己带着行李,可按客人要求办理。接待团体客人时,必须点齐人数,行李装上车后要点齐行李件数后才可开车				
	3. 送客服务 (1) 机场代表了解次日需要送走的客人名单, 所乘交通工具、班次等情况 (2) 向车队订车, 了解机、车、船准确出发时间, 与客人商定离开的时间 (3) 客人离店时, 帮助客人清点行李, 帮助照顾老人、伤残者、小孩等 (4) 送客路上, 应征求客人对酒店的意见并欢迎其下次惠顾				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.9 访客留言处理服务流程与规范

流程 名称	访客留言处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[留言确认] --> B[记录留言] B --> C[传送留言] C --> D[留言整理] </pre>	1. 留言确认 (1) 若有来访者或来电找人, 接待员应根据其提供的信息在电脑上查找 (2) 若被访者是已住店客人, 应先与客人联系, 按客人意见处理 (3) 若客人一时联系不上或是预订客人, 可询问来访者或来电者是否留言		
	2. 记录留言 (1) 到店来访者留言 接待员请访客或代为访客填写访客留言单, 填好后要仔细检查并请访客签字 及时将访客留言输入电脑 (2) 来电留言 接待员要问清留言人的姓名、留言的内容(时间、地点等)、电话号码, 必要时留下其公司名称或地址 记好后应向来电者复述一遍留言的内容。确保准确无误后, 将留言按格式输入电脑, 检查拼写和语法, 确保正确后再打印出来		

<p>3. 传达留言</p> <p>(1) 若是已住店客人留言, 接待员请行李员将留言单的底单装入信封, 打上客人姓名、房号和时间戳后送到客房; 将面单放入留言柜以备查</p> <p>(2) 若是当天预计到达的客人留言, 把该客人的订单号或团体代号分别抄在文字留言单的底单和面单的左上角, 面单放在“将入住”留言柜以备查, 底单按散客接待、团体接待或商务楼层入住分类放置</p> <p>(3) 若是已订房但非当天入住的客人的留言, 将订单号或团号分别抄在文字留言单的底单和面单的左上角, 将底单交给订房部并请其在面单上签收; 面单暂放在“将入住”留言柜里, 待客人入住后在面单上写上房号再归档备查</p> <p>(4) 要定时检查“将入住”留言柜内的留言, 如有已经入住的, 则请行李员马上把留言单的底单送到房间并告知客人</p> <p>(5) 客人到达或查询留言时, 将底单交给客人或将电脑内的留言内容告知客人</p> <p>(6) 客人收到留言后, 须将电脑内的留言状态改成“已收”, 使客房的留言灯熄灭</p>					
<p>4. 留言管理</p> <p>(1) 接待员每天将归档柜中的留言条按房号顺序整理并存档, 每月清理一次</p> <p>(2) 长住客人的留言在客人提取留言后一周, 由接待主管取消电脑文字记录</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.3.10 住客留言处理服务流程与规范

流程 名称	住客留言处理服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[留言确认] --> B[传达留言] B --> C[留言整理] </pre>		<p>1. 留言确认</p> <p>(1) 住客要离开房间或酒店时, 若希望给来访者或来电者留言, 接待员请客人填写住客留言单, 写明房号、留言内容和有效时间等并请客人签名确认</p> <p>(2) 若客人是打电话留言, 要听清客人留言内容, 准确记录, 经复述后, 客人确认无误、再填写住客留言单</p>			
		<p>2. 传达留言</p> <p>(1) 接待员将面单放入住客留言柜, 底单按照散客接待、团体接待或商务楼层入住分类放置, 将客人留言内容输入电脑</p> <p>(2) 来访者到达或来电者来电后, 接待员核实其身份后, 将留言单或内容转告给来访者或来电者, 同时更改电脑中的留言状态</p>			
		<p>3. 留言整理</p> <p>(1) 若留言单过了有效时间, 来访客人尚未取走, 也未接到留言者最近的通知, 接待员可以将留言单按作废处理并删除电脑中的记录</p> <p>(2) 若客人留言是有关个人去向的, 接到客人回房通知后, 立即取消客人留言</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.4 礼宾服务流程与规范

3.4.1 迎宾服务流程与规范

流程 名称	迎宾服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[迎接客人] B --> C[送别客人] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 迎宾员根据上岗要求着装整齐, 提前到岗</p> <p>(2) 与交岗人员进行工作交接并仔细阅读当班工作记录</p>		
	<p>2. 迎接客人</p> <p>(1) 迎接散客</p> <p>车到酒店正门口, 迎宾员应及时走上去举手示意, 待车停稳后, 上前打开车门, 左手拉车门, 右手护顶 (僧人、伊斯兰教徒、佛教徒注意不要护顶), 为了方便客人下车, 要尽量大幅度地打开车门并保持该状态, 直到客人从车中出来</p> <p>对携带小孩的客人或女性客人, 要加倍留心, 协助其安全下车</p> <p>迎出客人后, 要向客人问候, 并立即叫行李生</p> <p>如果客人的行李及随身物品较多, 应帮助客人从车中把行李卸下来, 并请客人确认行李物品的件数</p>		

等客人确认完行李的件数后, 应迅速扫视车内, 确信没有物品遗忘于车上, 然后轻轻关闭车门并示意司机将车开走

若行李员难以迅速到位提供服务, 应为客人拿行李并引客人进大厅, 然后交待

	运行李的准备				
	将装载团队客人的大型车辆引导到不妨碍其他车辆出入的位置				
	3. 送别客人				
	(1) 客人离店时, 迎宾员应为客人叫来等候的出租车				
	(2) 如客人行李物品多, 应协助客人将行李物品装上车, 放入机车行李箱盖内的行李应请客人确认件数				
	(3) 在客人完全进入车内之前, 应持门等客人进入车内并确认客人的外套等衣物是否溢在车体外。如有问题则提醒客人整理好, 确认后关闭车门				
	(4) 如果是外宾, 应事先打听客人所去方向、目的地, 然后告知司机, 以免司机不懂客人语言而出差错				
	(5) 在送别客人时, 要向后撤离车体两步, 然后致注目礼				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.4.2 机场送机服务流程与规范

流程 名称	机场送机服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">确认送机信息</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">准备工作</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">送机</div>	1. 确认送机信息 (1) 客人要求送机服务时, 机场代表将客人提供的信息与电脑信息进行核对, 确认其为住店客人 (2) 向客人确认送机须知的其他信息, 如人数、姓名、车型、航班号码、离港日期和具体时间 (3) 立即向车队查询当时的用车情况 (4) 向客人确认有关付费信息: 价格、付费方、付费方式等		
	2. 准备工作 (1) 机场代表根据客人要求填写酒店车辆使用单(内容有客人姓名、人数、离		

店日期、车辆出发时间、机场名称、离开的航班号码及时间、所需的车型

	<p>所需车辆的数量以及收取的费用及付款方式), 请客人签字并询问是否在其要求的时间安排行李服务或其他</p> <p>(2) 将酒店车辆使用单送至车队, 请车队领班在酒店车辆使用单上签字后, 将存根联交车队领班</p> <p>(3) 将酒店车辆使用单交给礼宾领班, 由其将酒店车辆使用单送至收银处入账</p> <p>(4) 礼宾领班在酒店车辆使用记录上登记客人姓名及人数、机场名称、离开的航班号码及时间、预定的车型及数量等信息</p>				
	<p>3. 送机</p> <p>(1) 送机当天, 机场代表提前半小时出发到达机场等候客人到达</p> <p>(2) 行李员将客人送上提前等候的车辆。待客人乘坐的车辆离开酒店后, 行李员将送机信息通知机场代表</p> <p>(3) 在客人到达后, 机场代表主动为客人提行李, 在客人需要的情况下帮助其办理登机手续, 最后将客人送入候机大厅</p> <p>(4) 机场代表回到酒店后, 将该项服务反馈给礼宾领班, 由其在酒店车辆使用记录上登记注销</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

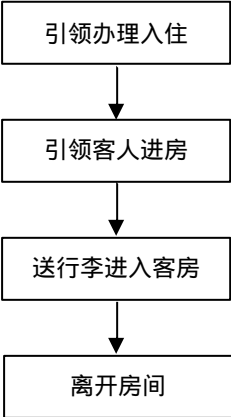
3.4.3 预订出租车服务流程与规范

流程 名称	预订出租车服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>要求预订出租车</div> <div>↓</div> <div>联系出租车公司</div> <div>↓</div> <div>通知客人、行李员</div>		1．要求预订出租车 (1) 接到客人要求预订出租车的电话后，礼宾处应问清客人的姓名、房号、要求时间、目的地等 (2) 如客人赶飞机、火车，应提醒客人提前出发，以免因意外而耽搁行程	
		2．联系出租车公司	

(1) 接下客人需要预订出租车的要求后, 礼宾处联系较熟悉的出租车公司订车,

	问清价格并转告客人，征求其意见 (2) 客人同意后，与出租车公司确定司机的姓名、工号及车牌号				
	3. 通知客人、行李员 (1) 礼宾处通知客人出租车到达时间并请其提前在大堂前门等候 (2) 提前十五分钟联系行李员，告知行李员出租车公司正派出租车前来接送客人，并告知客人姓名、出租车公司的名称、出租车的车牌号和到达时间 (3) 出租车到后，行李员应打开车门，请客人上车并向客人道别				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.4.4 散客入店行李服务流程与规范

流程 名称	散客入店行李服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[引领办理入住] --> B[引领客人进房] B --> C[送行李进入客房] C --> D[离开房间] </pre>	1. 引领客人办理入住手续 (1) 行李员向抵店客人点头微笑以示欢迎，主动帮助客人从车上卸下行李，问清行李件数，同时记下客人所乘坐的到店车辆的号码（若有差错，即可根据记下的车号迅速查清行李下落） (2) 引领客人到前台接待处办理入住手续并在客人的行李上挂行李牌，行李牌上填写日期、时间、服务内容、行李件数、车牌号（若客人搭乘出租车抵达酒店，须记录下车牌号）等 (3) 客人在登记时，应以正确的姿势站立在客人身后约 1.5 米处，替客人照看行李并等候客人登记完毕		
	2. 引领客人进房 (1) 客人办理完入住手续后，行李员将房号记录在行李牌上，并从接待员手中接过房卡，引领客人进房		

(2) 引领客人搭乘电梯：一只手按电梯键，门开后，先进入电梯，用手挡门⁵⁴

请客人进入电梯

	(3) 进入电梯后, 站在控制板的一侧, 所携行李也放在同自己一侧的靠边位置, 并向客人介绍酒店的服务设施				
	(4) 电梯到后, 用手挡门, 请客人先出电梯, 然后跟上, 引领客人到房门口				
	3. 送行李进入客房				
	(1) 行李员待客人打开房门, 得到客人允许后将行李送入房间				
	(2) 进房以后, 将大件行李放在行李架上(行李架上行李不能重叠)或按客人要求放置				
	4. 离开房间				
	(1) 客人若没有其他要求时, 行李员向客人道别并祝客人在饭店过得愉快				
	(2) 向客人微微鞠躬后, 倒退 2~3 步, 然后转身离开房间, 轻轻关上房门				
	(3) 回到行李房后, 在散客行李进店记录上逐项登记清楚, 内容包括: 送至时间、客人房号、车号、件数、行李员签名				
	相关说明				
	编制人员		审核人员		批准人员
	编制日期		审核日期		批准日期

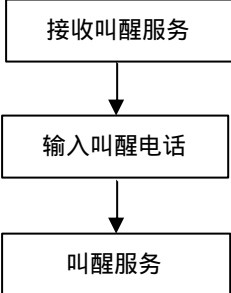
3.4.5 团队进店行李服务流程与规范

流程 名称	团队进店行李服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">接收行李</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">分拣行李</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">送行李进房间</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">行李登记</div>	<p>1. 接收行李</p> <p>(1) 团队抵达前一天, 行李员根据前台提供的团队信息表填写团队行李登记表, 写明团队名称、团队编号、房间数量、团队人数、抵达日期和离店日期等</p> <p>(2) 当团队行李抵达后, 由礼宾领班凭团队行李登记表与对方(托运公司行李员或团队巴士司机)核对团号(若出现双方团号不一致的情况而无法及时得到肯定时, 可无需确认团号, 先接收行李)</p>		

	<p>应在登记表上注明,并请对方在登记单上签字,待该团队入住时,将此情况告知其领队</p> <p>(4) 确认无误后,行李员在团队行李登记表上登记,包括行李抵达时间、行李件数、车牌号码(指托运行李的行李车车牌号,若行李随客人乘坐的巴士抵店,可省略) 礼宾领班签字、对方签字(托运公司行李员或巴士司机)</p> <p>(5) 行李员将行李整齐摆放,用行李网罩将行李罩好并吊挂行李牌</p> <p>2. 分捡行李</p> <p>(1) 行李员根据前厅接待处提供的预分房表分拣行李</p> <p>(2) 将分好的房间号码清楚地写在行李牌上</p> <p>3. 送行李进房间</p> <p>(1) 当客人入住后,礼宾领班应先询问前厅接待处该团队的房间分配是否发生变化,若发生变化应及时更正</p> <p>(2) 确认房间分配无误而客人都已经上楼后,行李领班视行李数量指派行李员尽快将行李送至客房</p> <p>(3) 行李员将接近楼层的行李装上行李车推至楼层,开始递送</p> <p>(4) 到达客房门口后,先将行李卸下放在门侧,然后敲门三下并自报身份</p> <p>(5) 客人开门后,主动向客人问好,告知来意。将门固定住,把行李送入,待客人确认无误后方可离开</p> <p>(6) 若客人不在房间,则先送其他房间的行李。待送完其他行李后再送一次。若还无人,带至行李房交领班处理</p> <p>4. 行李登记</p> <p>(1) 行李员须记录下送入房间行李的准确数字,将该数字汇总到礼宾领班处</p> <p>(2) 礼宾领班核对送入房间的行李总数与实际收到的行李总数是否吻合并将其准确地填写在团队行李登记表上</p> <p>(3) 礼宾领班将团队行李登记表交团队领队或陪同确认,请其签字</p> <p>(4) 最后礼宾领班在团队行李表上签字并归档</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.5 话务中心服务流程与规范

3.5.1 叫醒服务流程与规范

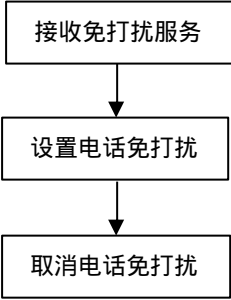
流程 名称	叫醒服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[接收叫醒服务] --> B[输入叫醒电话] B --> C[叫醒服务] </pre>		1. 接收叫醒服务 (1) 话务员接到客人要求叫醒服务时, 问清客人要求的叫醒时间、房间号码, 记录在叫醒服务登记表上 (2) 向对方重复其叫醒时间及房号, 以确认记录是否正确			
		2. 输入叫醒电话 (1) 话务员在话务台上按操作程序输入叫醒时间 (2) 同一房间有两次以上叫醒时间的, 应在第一时间上注明下一次叫醒时间; 某一时间只有一间房需要叫醒的, 要把时间同时输入特定分机做提醒 (3) 检查所输入的叫醒时间是否正确			
		3. 叫醒服务 (1) 叫醒时间到时, 设备会自动使客房电话响铃, 同时电脑会打印出来, 话务员要注意观察所打印出来的情况 (2) 若发现 No answer、Busy 或 Ringing block 的房间, 要特别注意并注明 (3) 若房间仍然没有人应答, 应打电话至楼层服务台, 请客房服务员协助人工补叫			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.5.2 转接电话服务流程与规范

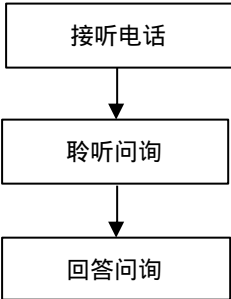
流程 名称	转接电话服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[接起电话] --> B[转接电话] B --> C[处理占线情况] C --> D[处理无人接听] </pre>	<p>1. 接起电话</p> <p>(1) 电话响起后, 话务员应在铃响三声之内接起电话</p> <p>(2) 应面带微笑、语调柔和、清晰地问候客人, 表示愿意为客人提供服务</p>		
	<p>2. 转接电话</p> <p>(1) 转接外线客人电话</p> <p>话务员按接听键, 说: “您好, ××酒店”</p> <p>仔细聆听并重复客人所要接通的电话号码, 或根据客人提供的住客姓名、房号查找号码 (若要找的客人与登记客人不符, 问清对方姓名, 并问明住店客人房间内是否有其要找的人)</p> <p>向客人确认电话号码或查找到其要找的住客的电话号码后, 请客人稍等, 然后准确、迅速地接通其所需的电话分机</p> <p>(2) 转接内线客人电话: 话务员按接听键, 说: “Operator, 您好, 总机”</p>		
	<p>3. 处理电话占线的情况</p> <p>(1) 若电话占线, 话务员按取消键并及时向客人说明电话占线情况</p> <p>(2) 主动问对方是否是长途; 若对方是长途, 须问清对方姓名、地点, 按 “强插” 键告知客人</p> <p>(3) 若客人同意接, 按键转入; 若客人不同意, 按取消键并通知对方, 请他稍后再打来</p>		
	<p>4. 处理电话没人接的情况</p> <p>(1) 若电话没人接, 话务员应及时向客人说明情况, 请客人稍后再拨或留言</p> <p>(2) 若客人需要留言, 将电话转到前台接待处由接待员为其提供留言服务</p>		
相关说明			

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.5.3 电话免打扰服务流程与规范

流程 名称	电话免打扰服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[接收免打扰服务] --> B[设置电话免打扰] B --> C[取消电话免打扰] </pre>		1. 接收电话免打扰服务 (1) 接到客人要求提供免打扰服务时, 话务员应仔细询问客人的房号、设定时间和取消时间等内容 (2) 将客人的要求详细记录在免打扰服务记录本上			
		2. 设置电话免打扰 (1) 话务员于客人要求的设定时间, 按照操作程序将客人房间的电话设置为免打扰状态 (2) 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, 应将客人不愿意被打扰的信息礼貌地告知来电者, 建议其留言或是等客人取消免打扰服务之后再进行联系			
		3. 取消电话免打扰 (1) 接到客人取消免打扰服务的通知或到达客人设定免打扰服务时间后, 话务员按照操作程序取消客人房间的免打扰服务 (2) 在交接班本上注明取消的时间			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.5.4 电话咨询服务流程与规范

流程 名称	电话咨询服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[接听电话] --> B[聆听问询] B --> C[回答问询] </pre>		1. 接听电话 (1) 话务员要在电话铃响三声之内拿起话筒 (2) 应面带微笑、清晰地报出自己所在的部门,表示愿意为客人提供服务			
		2. 聆听问询 (1) 话务员要仔细聆听客人的讲话 (2) 必要时,请客人复述某些细节或含混不清的地方 (3) 复述客人问询的内容,以便确认			
		3. 回答问询 (1) 若能立即回答的,话务员应及时给予客人满意的答复 (2) 若能在 1 分钟内告诉客人的,请客人稍候,按保留键,待查到准确的答案后,接通电话说“对不起,让您久等了”再告诉客人答案 (3) 若需进一步查询才能找到答案,请客人挂断电话稍候,记下房号,待查到准确的答案后再接通客人的电话 (4) 待客人听清后,征询客人是否还有其他疑问,表示愿意提供帮助			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.5.5 长途开通服务流程与规范

流程 名称	长途开通服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[要求开通长途] --> B[开通长途电话] B --> C[电话费入账] </pre>		1. 要求开通长途电话 (1) 话务员在接到客人要求开通长途的通知后, 须看问清客人的姓名、房号 (2) 查看电脑, 确认客人是否有权限开通长话, 如果客人没有足够的权限, 请客人到前厅收银处交纳一定数额的押金			
		2. 开通长途电话 (1) 当客人有权限后, 话务员为客人开通长途电话线并做好详细的记录 (2) 开通后, 立即通知客人, 从客人拨通电话后开始计费			
		3. 电话费入账 (1) 客人通话完毕后, 话务员查看通话计费情况, 注意客人是否拨打多个电话, 获取话费金额, 告知客人 (2) 经客人确认后, 将电话收费单转交给前厅收银处, 为客人入账 (3) 确认客人不再拨打长途或客人退房后, 关闭长途电话			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6 商务中心服务流程与规范

3.6.1 提供复印服务流程与规范

流程 名称	提供复印服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[询问复印要求] --> B[复印] B --> C[结账] </pre>	<p>1. 询问复印要求</p> <p>(1) 接待员主动热情地接待客人，确认客人是住店客人还是非住店客人</p> <p>(2) 询问客人要求复印的数量、形式（是单面还是双面复印，是否需扩大或缩小，颜色是加深还是变淡，并向其介绍收费标准</p>		
	<p>2. 复印</p> <p>(1) 商务中心文员按照客人的要求，选择合适的纸张放入送纸箱</p> <p>(2) 将复印原件在复印平面上定好位置，选择复印规格，按动复印键，先复印一张，请客人查看复印效果</p> <p>(3) 如客人无异议，则可按照客人要求的数量连续复印</p> <p>(4) 复印完毕，取出复印原件交给客人（若原件是若干张，注意不要将顺序搞乱），并按照客人要求为其装订</p>		
	<p>3. 结账</p> <p>(1) 接待员根据复印张数和规格，填写收费单，注明服务项目、页数、收费原价及金额。收费单一式三联，开好后，将二、三联撕下，第二联交商务中心收银处，第三联交给客人，如客人不要，立即做粉碎处理</p> <p>(2) 若客人要求挂账，请客人出示房卡，并在单据上签字；非住店客人须付现金</p> <p>(3) 若客人要求开发票，将发票第二联交给客人，第三联连同收费单的二、三联交前厅收银处</p>		
相关说明			

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6.2 传真收发服务流程与规范

流程 名称	传真收发服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[收、发传真] B --> C[办理结账、登记] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 客人来到商务中心要求接收或发送传真时, 接待员应根据服务规范向客人说明收费标准</p> <p>(2) 接待员将收到的传真根据传真上的传真号和所标的页数分好并用订书器订好</p> <p>(3) 检查客人准备好的文件、资料或帮助客人打印的文件、资料是否符合传真要求, 请客人确认要发送的国家及地区代号、传真号码等</p>		
	<p>2. 收、发传真</p> <p>(1) 发送传真</p> <p>接待员按照发送传真的程序将所有传真文件正文朝下, 放入纸槽内, 拨国家代号或地区区号、传真号码, 听到对方传真信号后, 按启动键</p> <p>若对方的传真与电话为同一线路而对方处于通话状态, 须拿起电话告知对方接通传真机, 听到传真信号后再按常规方法发送</p> <p>发送完毕后, 将传真号码、发送页数及所用时间写在收费单上</p> <p>若客人多或线路不通暂时发不出去, 应礼貌地向客人解释; 若客人不着急, 告诉客人发出后将把原件送回房间, 填写收费单, 请客人先签单; 若非住店客人, 须先付 100% 押金, 发出后通知客人来取原件</p>		

	若是当日有预订的客人的传真,填好商务中心收费单,并连同传真送到前厅接待处,并请总机用留言的方式通知客人				
	3. 办理结账、登记 (1) 接收或发送完毕后,接待员将传真原件及发送报告交给客人 (2) 若是住店客人确认其挂账,则将客人的传真和商务中心收费单送到前厅接待处,放入客人的档案夹中;非挂账或非住店客人则请其直接付账				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6.3 提供打印服务流程与规范

流程 名称	提供打印服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[询问打印要求] --> B[打印文件] B --> C[修改文件] C --> D[确认是否保留] D --> E[结账] </pre>	1. 询问打印要求 (1) 客人要求打印文件时,商务中心接待员首先要了解客人需打印的内容、数量、需要完成的时间 (2) 根据客人要求,确认是否可以在客人要求的时间内完成。如无问题,向客人说明打字收费标准 (3) 仔细阅读资料内容,如字迹模糊的,应先与客人口头核对一遍 (4) 了解客人的要求(如字体、字号、格式)并向其确认最快的完成时间 (4) 问清客人房号,请其留下联系电话,以便于随时联络		
	2. 打印文件 (1) 接待员迅速上机打字,要按照客人的要求准确地打印 (2) 检查打印的初稿是否有错字、漏字和漏段 (3) 若客人较多或暂时不能给客人打字时,应有礼貌地向客人解释,若客人不急,告诉客人打好后,会打电话通知其前来校对		
	3. 修改文件 (1) 接待员请客人校对打印出的文稿		

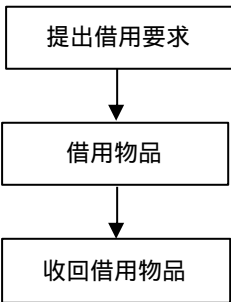
	(2) 若客人要求修改, 应及时上机进行修改				
	(3) 将修改后打印出的正稿交给客人并请其检查确认				
	4. 确认是否保留文件				
	(1) 客人检查确认后, 接待员要询问客人是否保留文件电子版				
相关说明	(2) 若客人要求保留, 则存盘并记录保留时间				
	(3) 若客人不要求保留, 则删除文件				
	5. 结账				
	(1) 接待员根据客人文件的字数和打印的张数, 开具商务中心收费单				
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6.4 提供秘书服务流程与规范

流程 名称	提供秘书服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[报价] --> B[提供秘书服务] B --> C[结账] </pre>	1. 报价		
	(1) 客人提出秘书服务时, 接待员应向客人了解具体的服务要求		
	(2) 根据客人的要求, 联系可提供服务的公司, 确认收费、具体工作、时间等并向客人报价		
	2. 提供秘书服务		
	(1) 客人接受报价后, 接待员与服务公司敲定秘书人员的接洽时间与地点并请客人确认		
	(2) 填写服务确认书(中文或英文版)并请客人在服务确认书上签名认可		
	(3) 向客人收取订金, 告知客人如临时取消, 订金将作为损失费, 不予退回 ⁶⁵		
	(4) 对客人已确认(指已书面确认并支付预付金)的秘书服务, 应按客人的要		

	章，填写日期 (4) 经前厅部经理签名确认后，将该秘书服务确认书发至服务公司，要求服务公司签名、盖章确认并回传 (5) 预约当天，秘书人员到达后，将其介绍给客人并跟踪服务过程				
	3. 结账 (1) 服务完毕后，接待员询问客人服务质量。收取剩余的费用或请客人签单，确认最终费用 (2) 开具商务中心收费单，请客人签单或付现金				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6.5 借用物品服务流程与规范

流程 名称	借用物品服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[提出借用要求] --> B[借用物品] B --> C[收回借用物品] </pre>	1. 提出借用物品要求 (1) 客人提出借用物品要求时，接待员应询问客人借用的物品的种类、借用期限和归还日期 (2) 检查需借用的物品是否可借出，无法借出的应向客人解释说明		
	2. 借用物品 (1) 若物品可以借出，接待员填写借条并请客人签字后，将物品交给客人。若客人要求送到房间，则通知行李员携物品和借条到客人房间，请客人在借条上签名确认 (2) 借出物品后，通知楼层客人借用的物品，请其在客人归还时暂代保管；对于已退房但仍未归还物品的，由客房服务员协助在房内查找 (3) 在电脑的“退房留言”栏内输入“请联系商务中心” (4) 写交班记录。交待清楚情况，请同事在归还时间内跟办归还工作		
	3. 收回借用物品		

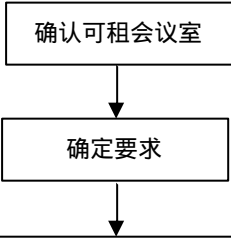
		<p>(1) 若客人到退房当天仍未归还, 接待员应致电前厅收银处, 请其在客人退房时通知本组</p> <p>(2) 若客人退房时前厅收款来电查询, 要礼貌地向客人索取物品</p> <p>(3) 客人归还物品时, 检查有否损坏, 出现损坏马上请领班处理赔偿事宜</p> <p>(4) 物品归还后, 将借条当面撕毁或还给客人并立即把“ 退房留言 ”取消。若出现损坏情况, 借条暂不交还客人</p>			
相关说明					
编制人员			审核人员		批准人员
编制日期			审核日期		批准日期

3.6.6 出租电脑服务流程与规范

流程 名称	出租电脑服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[介绍出租信息] --> B[检查设备] B --> C[出租电脑] C --> D[结账] </pre>	<p>1. 介绍电脑出租信息</p> <p>(1) 客人要求租用电脑时, 接待员应向客人介绍可出租的电脑型号和收费标准</p> <p>(2) 了解客人要使用的软件</p>		
	<p>2. 检查设备</p> <p>(1) 根据客人要使用的软件, 接待员选择与其相匹配或兼容的电脑型号并检查设备运行是否正常</p> <p>(2) 对于客人自带的软件或磁盘, 应在使用前先杀毒</p>		
	<p>3. 出租电脑</p> <p>(1) 接待员开启电脑, 安装客人要使用的软件, 然后由其自行操作并开始记录客人的使用时间</p> <p>(2) 客人使用结束后, 停止计时, 检查电脑是否完好</p>		
	<p>4. 结账</p> <p>(1) 接待员根据客人使用时间, 开具商务中心收费单, 询问客人的付款方式</p> <p>(2) 若客人要求挂账, 则请其出示房卡并签单确认, 将收费单交前厅收银处入账</p>		

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6.7 会议室租用服务流程与规范

流程 名称	会议室租用服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[确认可租会议室] --> B[确定要求] B --> C[下发会议租用通知单] </pre>	<p>1. 确认有无可租用会议室</p> <p>(1) 客人要求租用会议室开会, 接待员应了解参会人数以及会议召开日期</p> <p>(2) 根据这两项基本信息查找会议订单, 确认客人所需日期是否可提供适用的会场</p>		
	<p>2. 确定会议的具体要求</p> <p>(1) 若有合适的会议室, 接待员应问清会议室的摆位方式(一般分课堂式、座谈式、剧院式等) 会议所需设施(纸、笔、白板、投影机、麦克风、电视机、录影机等)</p> <p>(2) 了解客人是否需在会场内摆放绿色植物或鲜花, 如需要的应将所需摆放的品种、数量提前知会酒店以做好准备</p> <p>(3) 清楚记录预订人的姓名、单位、联系电话</p> <p>(4) 复述会议室的预订日期、时间、人数、摆位方式、所需设备及其他会议特殊要求、预订人的联系资料</p> <p>(5) 确保无误后, 问清客人是否需提前过来看场以及费用如何支付, 如客人表示单位有专人签单的, 请其提供签单人姓名</p>		
	<p>3. 下发会议租用通知单</p> <p>(1) 所有资料落实后, 接待员填写会议室租用通知单, 将所有资料准确无误地记录在通知单上</p> <p>(2) 将会议通知单分别派送到客房办公室、会场负责楼层、前台收银处、前厅接待处, 商务中心保存一联以备查询</p> <p>(3) 将会议室的预订资料写在交班本上并输入到电脑系统的预订日历上, 发送</p>		

	至相关部门（总经理室、公关营销部、客房部等）				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6.8 票务委托服务流程与规范

流程 名称	票务委托服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[填写订票单] --> B[购票] B --> C[取票] </pre>	<p>1. 填写订票单</p> <p>(1) 客人委托订票时，票务员应问清客人要订的票务种类和信息</p> <p>(2) 根据客人提供的信息填写订票单并再次与客人核对信息</p> <p>代订机票时，要填写航班时刻、目的地名称、票价、客人姓名、有效身份证件号码及联系方式等</p> <p>代订火车及船票时，要填写班次、目的地名称、票价、客人姓名及联系方式等</p> <p>代订演出票时，要填写剧院名称、演出名称、开始时间、票价、客人姓名及联系方式等</p>		
	<p>2. 购票</p> <p>(1) 票务员按客人的要求及时与民航、铁路、轮船公司或汽车公司联系订票</p> <p>(2) 若客人所订时间的机、车、船票已售完，或没有机票有火车票，或没有客人要求的班次而有另外的班次时，要及时征询客人的意见，客人同意改订时即向有关交通部门确定</p> <p>(3) 送票员将票送到后，要仔细核对票面信息与订票单是否相符</p>		
	<p>3. 取票</p> <p>(1) 票务员通知客人携带证件（护照、身份证、出差证明或工作证）到商务中心取票</p> <p>(2) 客人取票时，要将客人的证件审查清楚，请客人认真核对票上的日期、时间、车次及票务种类</p> <p>(3) 核对正确后，向客人收取票款和手续费。若客人要求挂账，则请其出示房</p>		

		卡并签单确认后入账 (4) 若客人要求将票送到房间，则通知行李员将票送到房间面交客人并收取票款和手续费			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.6.9 商品进货服务流程与规范

流程 名称	商品进货服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[提出采购申请] --> B[验收采购物品] B --> C[结算] </pre>	1. 提出采购申请 (1) 商场领班根据销售情况、库存情况及客人的反馈意见向商务中心主管及前厅部经理提出采购意见, 同时填写采购申请表 (2) 前厅部经理召集商务中心主管、财务主管、采购主管等研究分析同期、前期历史资料和现实库存情况及资金状况制订采购计划		
	2. 验收采购物品 (1) 采购员根据部门经理审定的计划, 按照轻重缓急分别以电话、电报、传真或亲自登门等方式到有关厂家或批发单位组织进货 (2) 收到商品后, 商场领班与营业员一起对商品进行验货。检查商品的质量、数量、规格、价格、有效期限等是否与采购申请表要求一致 (3) 检查合格后, 商场领班在供应商的送货单上签字 (4) 开具商品入库验收单一式三联, 一联交仓库, 一联留存, 一联连同发票交商务中心主管核定商品销售价格		
	3. 结算 (1) 商场中心主管核定销售价格后, 将商品销售价格通知单一联交商场收银处入账, 一联连同发票和商品入库验收单交财务并向前厅部经理汇报 (2) 财务主管接到前厅部经理批准的付款通知后, 核对商品的发票、入库单、销售价格通知单等才可付款		

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

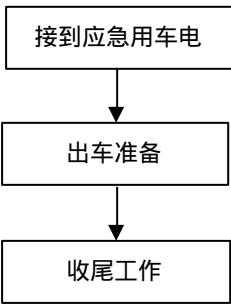
3.7 车队服务流程与规范

3.7.1 车辆管理服务流程与规范

流程 名称	车辆管理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[申请用车] --> B[车辆调度] B --> C[使用车辆] C --> D[维护与保养车辆] </pre>	1. 申请用车 (1) 酒店各部门用车应填写用车单，相关领导签字审核 用车部门经理审核后，由前厅经理审批 夜间用车由酒店值班经理审批；车辆出境必须经酒店总经理批准 (2) 各部门遇突发事件或业务急需用车，按应急用车处理（见 3.7.2 应急用车服务流程与规范）		
	2. 车辆调度 (1) 调度员根据需求和车辆调度情况作出用车安排 (2) 调度员根据安排开具出车单		
	3. 使用车辆 (1) 司机凭出车单出车，领取车辆钥匙、通行证等物品 (2) 司机如遇装卸酒店货物，应协助随车工作人员一起装卸货物 (3) 司机应将车辆停放在指定、安全可靠的地点，如确因工作需要，须停放过夜，须经行政经理批准同意 (4) 车辆如发生交通事故，司机应迅速与车队队长取得联系，车队队长及时派人采取措施进行处理 (5) 用车结束，司机填写出车记录表，连同出车单、车辆钥匙、通行证等及时交还		

		<p>4. 维护与保养车辆</p> <p>(1) 车队应建立车辆档案, 包括车型、车号、购买日期、车辆现状等信息</p> <p>(2) 司机负责对车辆进行日常的维护和保养, 行政部派专人定期对车辆的维护和保养情况进行抽查</p> <p>(3) 司机出车前、收车后要擦拭车辆, 检查并及时补充油料、水、电和冷却液, 还要对车辆技术状况进行细致的检查, 排除故障隐患</p> <p>(4) 若车辆出现故障或刮蹭, 要立即报告车辆主管, 未经批准, 不得擅自将车辆送厂维修</p> <p>(5) 若车辆需要维修, 须报车队队长, 车队队长派专人与司机一起到修理厂议价, 要更换零部件时, 应先请示车辆主管</p> <p>(6) 车队队长派专人负责记录每次加油数量、行驶公里数、维修部件、更换零部件及花费数额并定期上报行政部经理</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

3.7.2 应急用车服务流程与规范

流程名称	应急用车服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[接到应急用车电] --> B[出车准备] B --> C[收尾工作] </pre>	<p>1. 接到应急用车电话</p> <p>(1) 值班司机接到酒店有关部门的紧急用车电话, 应详细问明乘车人姓名、性别、乘车时间、地点、目的地</p> <p>(2) 若来得及通知车辆主管或行政部经理, 则值班司机应当面报告</p> <p>(3) 若确实来不及, 值班司机需请同班人代为通知; 若同班人不在, 自己独立执行任务时, 需在用车日报表或车队黑板上注明去向</p>		
	<p>2. 出车准备</p> <p>(1) 值班司机领取车钥匙、出车路单和有关通行证</p>		

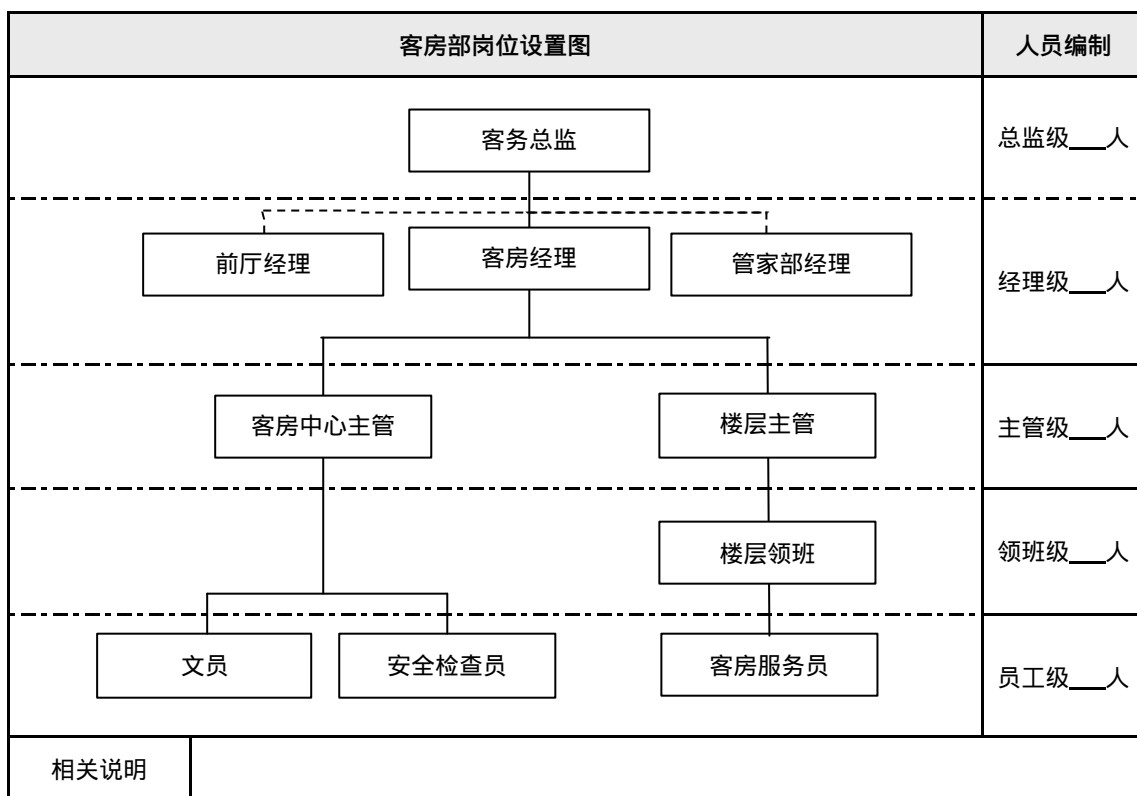
(2) 做好车辆的内外清洁卫生, 检查储油量和水电及其仪表运转情况

		(3) 车辆各项检查完毕后, 值班司机立即到指定地点接乘客			
		3. 收尾工作 (1) 出车回队后, 司机应在用车日报表上填写回店时间、起止地点、行驶里程 (2) 通知用车单位, 补写经行政部经理或总经理审批的用车单 (3) 完成特殊任务(如送员工去医院紧急抢救或工程救险等)回队后, 要向当班主管当面汇报事情的缘由、经过			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第4章 客房部服务流程与规范

4.1 客房部组织结构与责权

4.1.1 客房部组织结构



4.1.2 客房部责权

部门	客房部	部门负责人	客房经理	直接领导	客务总监
职责	1. 具有酒店内客房服务、客房安全等规章制度、服务规范、操作流程的建立、实施并不断完善				
	2. 具有本部门各阶段工作计划的制订与实施				
	3. 具有客房与公共区域的整理与卫生清洁				
	4. 具有客人生命及财产安全管理				
	5. 具有客人换房、加床等的登记与统计				
	6. 具有按酒店规定，配齐或补充客房物品				

	7. 具有协助工程部维护、保养客房与楼层的设施设备				
	8. 负责钥匙分发与管理				
	9. 具有解答客人的问题，处理客人投诉				
	10. 具有客人遗留物品处理				
	11. 具有随时掌握客房销售情况与房态管理，反馈给相关部门				
	12. 完成领导交办的其他工作				
权力	1. 有权参与本酒店经营战略的制定并有建议权				
	2. 有权参与酒店各阶段经营计划的制订并有建议权				
	3. 有权对违反本部门制度、有损酒店形象的行为和过失提请处罚				
	4. 有权提出本部门工作流程优化、服务规程改进的意见、建议				
	5. 具有客人投诉处理权或处理建议权				
	6. 具有客房部组织机构建立、内部员工考核的权力				
	7. 具有客房部内部员工聘用、解聘的建议权				
	8. 具有客房部各项费用的控制权				
	9. 具有要求相关部门配合相关工作的权力				
	10. 具有客房部内部工作开展的自主权				
	11. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.3 楼层服务流程与规范

4.3.1 接听电话服务流程与规范

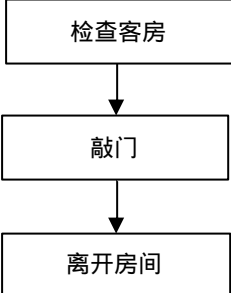
流程 名称	接听电话服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[接到电话] --> B[应答客人] B --> C[做记录] </pre>		1. 接到电话 (1) 楼层值班员要在铃响三声之内拿起电话 (2) 用清晰、热情、礼貌的语言问候客人并报自己所在的部门、岗位			
		2. 应答客人 (1) 楼层值班员仔细倾听客人的陈述，必要时重复主要细节并准确应答 (2) 若客人提出的问题自己也不了解，或涉及自己职责以外的信息，应记下客人的房间号和问询的事宜，请客人稍等，待问清楚后再告诉客人，或将客人问询的事宜告知总机接待问询员，请接待问询员直接回复客人 (3) 若客人要求提供各种客房服务，应迅速通知客房服务员及时提供服务并对完成情况进行督促和监控 (4) 若客人要求提供其他服务（如客房送餐服务、维修服务等），应及时通知相关部门和客房服务员，并请客房服务员及时告知完成情况 (5) 若接到突发事件的报告，应立即报告楼层领班，按照酒店有关预案处理措施妥善处理			
		3. 做记录 (1) 楼层值班员将接听的电话和为客人服务的情况及时记录在客房服务记录表中 (2) 楼层领班要定期查阅客房服务记录表，以监督楼层值班员的工作			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.3.2 物品发放服务流程与规范

流程名称	物品发放服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[填写申领单] --> B[发放与盘点] B --> C[做好发放记录] </pre>		1. 填写申领单 (1) 客房部凡领用物品, 均须根据规定填写申领单 (2) 申领单须经客房中心主管和客房经理审批			
		2. 发放与盘点 (1) 凭客房经理批准后的申领单, 由客房文员予以发放, 发货时要注意物品先进的先发、后进的后发 (2) 客房文员按时实施月度物品盘点存量			
		3. 做好发放记录 (1) 发放物品时, 客房文员要以填好的物品领用单(含日期、名称、规格、型号、数量、单价、用途等)为依据 (2) 客房文员要及时做好物品管理账簿, 保证账物一致			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4 楼层服务流程与规范

4.4.1 敲门进房服务流程与规范

流程名称	敲门进入客房服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[检查客房] --> B[敲门] B --> C[离开房间] </pre>	<p>1. 检查客房</p> <p>(1) 客房服务员若发现客房指示灯显示“请勿打扰”字样或门把上挂有“请勿打扰”字样或指示牌，则不可敲门</p> <p>(2) 客房服务员用手摸一下房门上的双锁，若按不动，表示此门是双锁，则不可敲门</p>		
	<p>2. 敲门</p> <p>(1) 客房服务员用手敲门三下，时间间隔为半秒钟，敲门 5 秒钟后应根据客人的语言报身份“客房服务员”或英文“Housekeeping”</p> <p>(2) 再按一下门铃，同时重复报身份</p> <p>(3) 后退半步，以方便客人从窥视镜中看清来访者</p> <p>(4) 在门外等候 10 秒钟，倾听房内动静并从窥镜中查看有无灯光</p> <p>(5) 在确认房内无动静后重复以上的敲门动作</p> <p>(6) 如客人来开门，先向客人问好，然后简洁清楚地说明来意，征得客人同意后就可进房间</p> <p>(7) 如敲门后无应声，确定房内无任何声响后，用钥匙开启门锁，把门轻轻推开大约 5cm 的缝隙，再一次明报身份，进入房间后，可能有以下几种情形</p> <p>如发现客人仍在熟睡中或正在浴室中，应轻声关上房门，然后离去</p> <p>如发觉客人刚睡醒，未来得及更换衣服，应向客人致歉并关门离去</p> <p>如客人已睡醒并已穿好衣服，则应说出你的来由并根据客人的意见提供服务</p> <p>如房内没有客人，则可立刻进行服务（服务期间，将房门全部打开）</p>		
	<p>3. 离开房间</p> <p>(1) 服务完成后，客房服务员应立即离开房间，不得在房间内借故逗留</p>		

	(2) 若客人在房间, 离开时应询问客人是否需要其他服务并礼貌与其道别				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4.2 送欢迎茶服务流程与规范

流程 名称	送欢迎茶服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[送欢迎茶] B --> C[离开房间] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 当接到重要客人入住信息时, 客房服务员按重要客人人数准备小毛巾(要求无脱线无破损), 将毛巾浸湿后拧至八成干, 叠好放于碟子中(注意光边在外, 不要高出四条, 外面盖一条湿毛巾保湿及防污染)并准备好托盘及香巾夹</p> <p>(2) 按重要客人人数准备茶壶、小茶杯及杯碟(要求无茶迹、无缺口)放在托盘中备用</p> <p>(3) 取适量茶叶放入茶壶中, 提前 10 分钟泡茶头(注入整壶容积约 1/10 的开水), 茶壶放在茶篮内</p>		
	<p>2. 送欢迎茶</p> <p>(1) 重要客人到达时, 客房服务员立刻取香巾倒茶水, 放入托盘中, 茶水以七分满为好, 并将茶送至客人房间(按规定左手托盘, 站在房门口的中间, 离房门口的距离大约是 40~50cm, 左手托盘不应放在胸的正前方)</p> <p>(2) 依照“敲门进入客房服务流程与规范”进入房间, 送香巾的客房服务员在前, 送茶水的客房服务员在后</p> <p>(3) 送香巾时, 应左手托盘, 右手拿香巾夹, 将香巾递到客人手中, 注意夹紧, 以免脱落或抖开</p>		

	壶仍放回篮内，盖好保温，方便客人自己添加 （5）客人喝茶时，应将客人用过的香巾收回				
	3．离开房间 （1）茶盘放好后，客房服务员应用手示意请客人用茶。客人会意后，应立即离开并祝客人住店愉快 （2）离开房间时，应先退后三步，再转身离开				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4.3 做床服务流程与规范

流程 名称	做床服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[做床] B --> C[做床完毕] </pre>	1．准备工作 （1）客房服务员将所需数量的床单、枕套（中式做床还需被套）等拿入房间，放在床头柜或行李架上 （2）将床移离床头约 40cm，以方便工作 （3）撤床单（中式做床时还需撤掉被套）并注意检查床上有没有客人的物品，如内衣裤、睡衣等在床单内；如果床罩在床上，就要折妥放在适当位置上（如行李架或衣柜内） （4）检查床垫是否有污渍，检查床垫、床架是否对齐，床角的翻床记号是否符合标准 （5）检查床裙四周是否平齐，床裙上是否有破损、污渍，如有，需及时更换		
	2．做床 （1）西式做床 铺第一张床单：客房服务员站在床的一侧甩单，要做到床单正面朝上；床单中线对准床垫中线居中；四周垂下部分相同，平整，不褶皱，然后包好四角，做成直角或斜 45°，将四周垂下部分塞进床架与床垫之间，绷紧床垫		

	<p>铺第二张床单：铺第二张床单时，应将床单正面朝下；床头端与床头边平行；中线与第一张床单吻合</p> <p>铺毛毯：将毛毯抖开，要做到对齐中线；毛毯的商标应置于床尾处；将床头端的毛毯拉至距床头 25cm 处</p> <p>铺第三张床单：铺第三张床单时，应将床单正面朝上；对齐中线；将床头端拉至与毛毯顶部对齐，覆盖毛毯</p> <p>包整床：将第二层床单由床头向上反折包住毛毯头；将床头两侧垂下的毛毯和床单一起塞入床垫和床架之间；站在床尾，将第二层床单拉平同毛毯尾部一起塞入床垫与床架之间，再包好两角，做成直角或斜角 45°</p> <p>放枕头：把干净枕套套在枕芯上（要求四角充实），封好枕套口。若是两张床，将枕头摆放在床头正中，枕口与床头柜相反；若是双人床，枕头的开口方向应相对</p> <p>盖床罩：站在床尾，将叠好的床罩放在床尾中央打开，将床罩的边线与床体四边吻合；将床罩头抛向床头，使床罩平铺于床上；站在床头，将床罩拉平盖在枕头上面，床尾下垂 10cm；将枕前床罩余下部分，分别均匀地填入枕头缝及枕头与床体缝之间</p> <p>推回床体：用脚背和小腿缓缓将床体推回原位</p> <p>（2）中式做床</p> <p>铺第一张床单：客房服务员站在床的一侧甩单，要做到床单正面朝上；床单中线对准床垫中线居中；四周垂下部分相同，平整，不褶皱，然后包好四角，做成直角或斜 45°，将四周垂下部分塞进床架与床垫之间，绷紧床垫</p> <p>套被套：将被子套入被套，四角拉平，注意被子的正反面及前后方向，将被子平铺在床头上，被边与床头平齐并折回 40cm</p> <p>放枕头：把干净枕套套在枕芯上（要求四角充实），封好枕套口。若是两张床，将枕头摆放在床头正中，枕口与床头柜相反；若是双人床，枕头的开口方向应相对</p> <p>推回床体：用脚背和小腿缓缓将床体推回原位</p> <p>3．做床完毕</p> <p>（1）做床完毕后，客房服务员检查床的整体效果是否整齐、美观</p>
--	---

	(2) 将撤下的床单、枕套、被套等卷好, 放入工作车的专用布草袋				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4.4 开夜床服务流程与规范

流程名称	开夜床服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[进入房间] --> B[检查房内设施] B --> C[更换房内用品] C --> D[开床] D --> E[清理浴室] E --> F[离开房间] </pre>	<p>1. 进入房间</p> <p>(1) 客房服务员准备好工作车、充足的作业用品及礼品(如鲜花、糖果等)到客人房门前</p> <p>(2) 依照“敲门进入客房服务流程与规范”进入房间</p> <p>(3) 打开房门后, 将工作车停在客房门口; 若客人不在房间内, 在作业过程中保持房门一直打开</p>		
	<p>2. 检查房内设施设备</p> <p>(1) 进入房间后, 客房服务员打开房内所有的灯, 发现较暗或有坏的灯泡应及时换掉; 检查床头灯的调节功能是否正常</p> <p>(2) 检查房内的空调、音响、电视是否正常</p>		
	<p>3. 更换房内用品</p> <p>(1) 客房服务员清理房内及洗手间的垃圾, 并更换垃圾袋</p> <p>(2) 更换、清洗客人用过的水杯、茶具、餐具及烟灰缸</p> <p>(3) 查看冰箱、小吧台内的饮料有无消费。若有, 应开账单, 在工作本上记录所消费的饮料并进行相应的补充</p>		
	<p>4. 开床</p> <p>(1) 客房服务员要根据人数开床</p> <p>两张床的房间, 如住一位客人, 要开靠浴室或靠电话机的一张。另外不要今天开这张, 明天开那张(除客人特别要求外)</p>		

	<p>免引起误会</p> <p>两张床的房间，住两个客人时，要开对角</p> <p>双人床的房间住两个客人时，应开床头两侧</p> <p>一张床的房间住一个人应开靠浴室或靠电话机的一边。如有两张床，则只需分别开靠近电话的那一边</p> <p>(2) 开床前，要检查床上有无客人的物品。若有，要将物品放到一边</p> <p>(3) 若是西式的做床，应按照以下步骤开床</p> <p>撤掉用过的床罩，整齐地放在规定的位置</p> <p>站在床头柜侧，将两层床单连同毛毯从床头向尾位反向折 30°，然后将半反折部分拉平，塞入床垫下</p> <p>拍松枕头</p> <p>将晚安卡放在枕头的中央位置，向床头柜与床中线成 45°，将糖果等甜点放于床头柜上，拖鞋平放于床体侧面，紧靠床头柜，床头柜下摆放擦鞋器（贵宾房须在拖鞋的下面铺放一地巾）</p> <p>将反折的床单上面放上早餐卡（贵宾房须在早餐卡上摆放夜床花）</p> <p>(4) 若是中式的做床，应按照以下步骤开床</p> <p>站在床尾将棉被拉至距床头 25cm 处</p> <p>站在床头柜侧，将棉被反向折 30°</p> <p>拍松枕头</p> <p>将晚安卡放在枕头的中央位置，向床头柜与床中线成 45°，将糖果等甜点放于床头柜上，拖鞋平放于床体侧面，紧靠床头柜，床头柜下摆放擦鞋器（贵宾房须在拖鞋的下面铺放一地巾）</p> <p>将反折的床单上面放上早餐卡（贵宾房须在早餐卡上摆放夜床花）</p> <p>(5) 开床后，把客人的睡衣或睡袍折好放在枕头上，并将开床前客人床上的东西放回原位</p> <p>(6) 拉上窗帘，打开床头灯并调至弱光</p> <p>(7) 擦拭桌面、桌边及床头柜等家具，根据客人要求整理衣物</p>
	<p>5. 清理浴室</p>

(1) 客房服务员要先冲洗马桶，若马桶不脏仅冲水即可

	(2) 清洁客人用过的洗手盆、台面及浴缸, 将浴帘放入浴缸内侧拉开 (3) 更换客人用过的浴巾、面巾、方巾, 补足肥皂、卫生纸等日用品 (4) 用专用擦地布擦净地面, 并把地巾铺在靠近浴缸的地面上				
	6. 离开房间 (1) 客房服务员要复检房内物品是否备齐、是否摆放整齐后才可离开 (2) 若客人在房内, 离开时应询问客人是否需要其他服务并礼貌与其道别				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4.5 加床服务流程与规范

流程 名称	加床服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[提出加床要求] --> B[准备加床物品] B --> C[放加床] C --> D[加床完毕] </pre>	1. 提出加床要求 (1) 当客人提出加床要求时, 客房服务员要问清客人哪一间房, 重复一遍并做好记录 (2) 客房服务员向客人介绍加床的费用并询问客人的具体要求 (3) 客房服务员根据客人的要求到前厅部为其开加床单		
	2. 准备加床所需物品 (1) 客房服务员迅速到放加床的楼层去拿床 (2) 加床后, 准备床单、枕头、被子(毛毯)、床罩及客房内所需补充的客用品		
	3. 放加床 (1) 客房服务员依照“敲门进入客房服务流程与规范”进入房间 (2) 将补充的客用品、杯具、茶具等分别放到房间和浴室的指定位置 (3) 把加床放在合适的位置并做床(见“做床服务流程与规范”); 若正好到开夜床时间, 则为客人开床(见“开夜床服务流程与规范”)		
	4. 加床完毕 (1) 当所有物品都放好后, 客房服务员请客人在加床上签字		

	(2) 客人签字后, 询问客人是否需要其他服务并礼貌与其道别 (3) 将加床单交给前厅收银处入账				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4.6 擦鞋服务流程与规范

流程 名称	擦鞋服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[收取鞋] --> B[擦鞋] B --> C[送回鞋] </pre>	1. 收取鞋 (1) 客房服务员接到客人擦鞋要求时, 问清客人房号并立即到客人房间取鞋 (2) 敲门三下并报客房服务员; 征得客人同意后, 才可进入房间收取客人要擦的鞋 (3) 收鞋时, 应注意检查鞋是否完好, 有无破损的地方, 如发现有, 要及时与客人讲清楚, 以免发生误会 (4) 检查无误后, 用便条纸写下房号粘贴在鞋上, 并将鞋拿到楼层工作间		
	2. 擦鞋 (1) 客房服务员在鞋下垫上一张废报纸, 用一个软擦清除鞋上的浮土 (2) 选择适当的鞋油 (若没有相同颜色的鞋油, 应用透明无色的鞋油) 及清洁的鞋擦 (3) 将鞋油均匀地涂在鞋面上, 并用鞋擦将鞋油擦匀。若是擦皮凉鞋, 应在鞋的内侧垫上干净布以防弄脏客人的袜子; 若是系带皮鞋, 应将鞋带解下擦拭 (4) 待鞋油稍干一点时, 用鞋布擦拭鞋面及鞋边并抛光 (5) 用一块干净的鞋布顺着鞋口抹一遍。若是系带皮鞋, 应检查洞内是否干净, 并将鞋带穿上系好 (6) 将擦好的鞋放入鞋套内并将房号粘贴在鞋套上		
	3. 送回鞋		

	(1) 客房服务员将鞋送回客人房间，按客人指示放于指定位置 (2) 当客人满意后，退出房间并带上房门				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4.7 住房清洁服务流程与规范

流程 名称	住房清洁服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作车] --> B[敲门进房] B --> C[检查房内设施] C --> D[清理垃圾] D --> E[做床] E --> F[抹尘、补用品] F --> G[清洁卫生间] G --> H[吸尘] H --> I[检查房间] </pre>	<p>1. 准备清洁工作车</p> <p>(1) 客房服务员检查工作车是否清洁，客用品及清洁工具是否备齐</p> <p>(2) 将工作车推至要打扫的房门旁，挡住房门，紧靠墙面（若客人在房内，不能全挡住房门，要停在走廊中间）</p> <p>2. 敲门进房（见 4.4.1 敲门进入客房服务流程与规范）</p> <p>3. 检查房内设施</p> <p>(1) 客房服务员在工作表上登记进房时间，将备用卡插进取电插座，挂上“正在打扫”牌，在卫生间门口铺上小垫毯</p> <p>(2) 将客房里的灯具开关打开，检查所有的灯具，检查后应随手将灯关上。一旦发现灯泡和开关损坏，应立即通知工程部维修或更换</p> <p>(3) 将窗帘全部打开，让光线射进房内，并检查窗帘有无损坏、污迹皱折、拉关是否顺畅</p> <p>(4) 若房内有异味，可打开窗户，开大空调，同时检查空调开关是否正常</p> <p>(5) 检查小酒吧，如客人饮用饮料，应填写酒水单并及时补齐酒水</p> <p>4. 清理垃圾</p> <p>(1) 客房服务员撤走房内用餐的餐车、餐具，送到工作间，打电话通知送餐员收取</p>		

(2) 客房服务员在房内按顺时针方向清理，捡起地上物品，稍加整理放到桌上⁸⁶

(3) 清倒垃圾桶及烟灰缸（清倒前检查垃圾桶内是否有文件及有价值的物品；

	<p>烟灰缸内的烟头是否熄灭)</p> <p>(4) 将烟灰缸放入洗手盆, 浸泡在热水中, 用清洁剂洗涤擦干后放回原处</p> <p>(5) 清洗客人用过的茶杯、酒杯并放回原处</p>
	<p>5. 做床 (见 4.3 做床服务流程与规范)</p>
	<p>6. 抹尘、补用品</p> <p>(1) 客房服务员遵循从上到下, 按顺时针或逆时针方向抹尘</p> <p>(2) 在抹尘过程中, 要注意以下几点</p> <p>可将客人的文件、杂志、书报稍加整理</p> <p>擦拭行李架时, 一般不挪动客人行李, 只擦去浮尘即可</p> <p>对于女性用的化妆品, 只需稍加整理, 但不要挪动位置, 即使用完的化妆品也不得将空瓶或包装盒扔掉</p> <p>不要触摸客人的照相机、笔记本和钱包等物品</p> <p>(3) 在抹尘过程中, 还要检查房间用品, 如有缺少, 依次补齐, 按标准将家具和物品移位</p>
	<p>7. 清洁卫生间</p> <p>(1) 保洁员打开卫生间的灯, 打开换气扇, 将清洁工具放进卫生间</p> <p>(2) 放水冲马桶并倒入清洁剂</p> <p>(3) 将客人用过的毛巾、浴巾等布草撤掉, 放入工作车的布草袋内</p> <p>(4) 用垃圾桶收走垃圾杂物并倒入工作车的垃圾袋内</p> <p>(5) 用海绵蘸上清洁剂将台面、洗手盆清洗干净, 然后用清水冲净, 用抹布擦干。用海绵蘸少许中性清洁剂擦拭洗手盆不锈钢器件的表面, 将电话副机、毛巾架等擦干净</p> <p>(6) 在镜面上喷少许玻璃清洁剂, 然后用干抹布擦亮</p> <p>(7) 将浴缸旋塞关闭, 放入少量热水和清洁剂, 用海绵从墙面到浴缸里外彻底清洁。开启浴缸活塞 放走污水。打开水龙头 放水冲净。将浴帘放入浴</p>

	子内外侧及底座等，最后擦拭卫生纸架 (9) 按规定的位置摆好毛巾、浴巾和香皂、牙具、浴帽、浴液、发液、梳子和卫生卷纸等物品 (10) 从里到外退边抹净地面，特别注意对地漏处的清洁，最后擦干地面，保证无污渍、无毛发、无水迹 (11) 检查是否有漏项和不符合规范的地方，然后带走清洁工具，将卫生间门半掩，关灯				
	8. 吸尘 (1) 客房服务员如发现地毯上有污迹应先清除，不能清除的应向领班汇报 (2) 吸尘时，要按从里到外的顺序逐一吸尘（注意吸除家具、床底下的灰尘）				
	9. 检查房间 (1) 清洁完毕，客房服务员将空调调控开关调回原来位置 (2) 检查整个房间是否清洁、美观、舒适 (3) 将抹布等清洁用品放回车内并将吸尘器推至门外 (4) 关灯、锁门，再用手轻推一下检查门锁是否已锁好，登记作房时间 (5) 若客人在房间内，应向客人表示谢意，退后三步再转身离开房间，轻轻将房门关上				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

4.4.8 退房检查服务流程与规范

流程名称	退房检查服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
	1. 敲门进房 (1) 客房服务员接到退房信息后，问清楚要退房的房号并确认，然后去查房		

(2) 按敲门的程序敲门，如房内有客人，应等客人离房后才可进房检查并通知

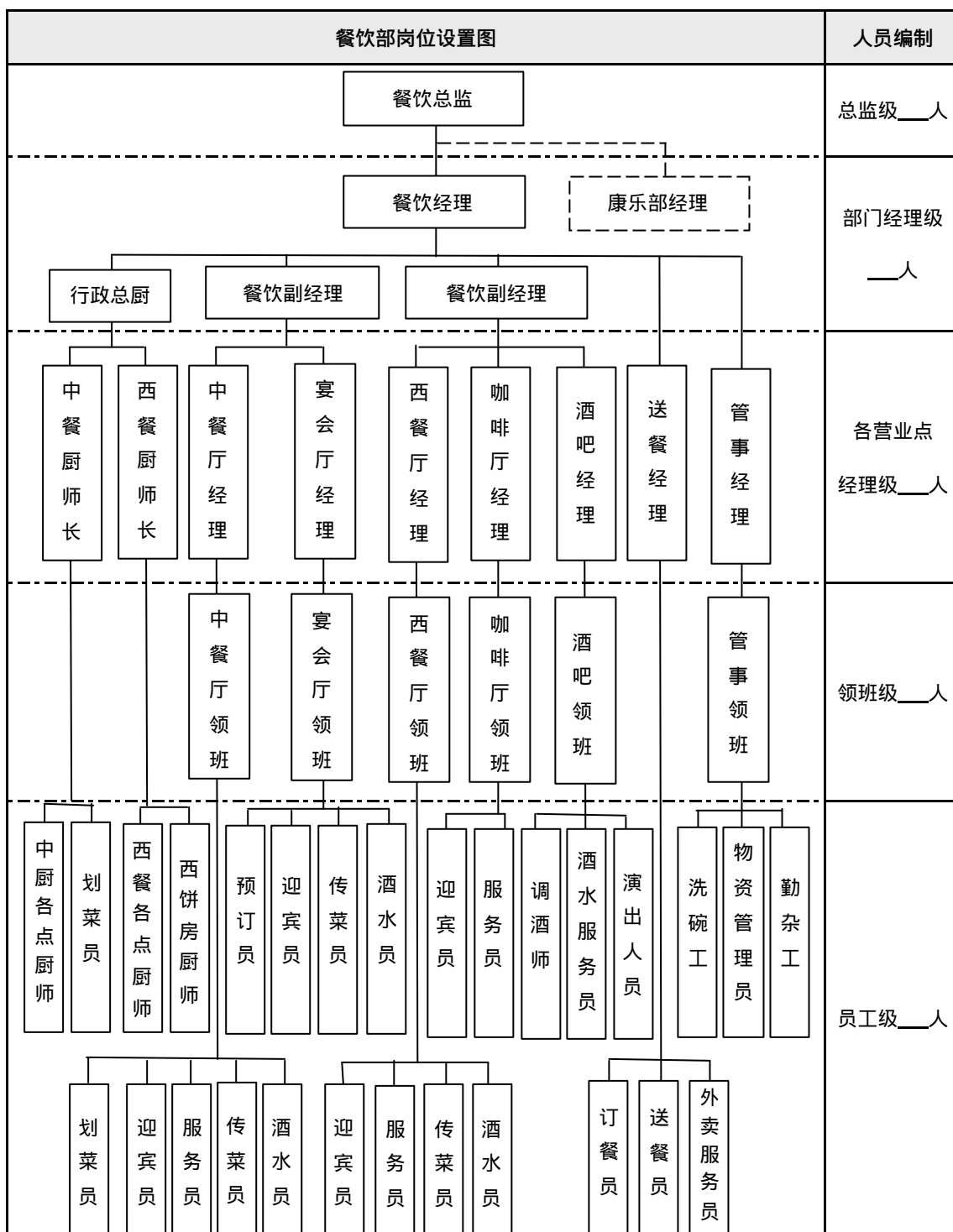
收银员重新退房核对，同时应主动帮助客人搬运行李或通知行李员帮忙，

<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">敲门进房</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">检查房间</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">报告登记</div> </div>	送客人到电梯口与客人道别，然后进房检查				
	<p>2. 检查房间</p> <p>(1) 客房服务员检查酒水消费情况，如有消费，应将其品种及数量通知收银台，记录收银员提供的酒水单、账号及工号，填写好酒水单</p> <p>(2) 检查房内物品是否齐全完好，非赠送物品是否遗失(包括借用物品)，如有，立即通知前台联系客人及时归还，同时报告领班并登记</p> <p>(3) 检查抽屉、衣柜、床底、卫生间有无客人遗留物品，如有，应赶在客人离店前交还；如客人已结账离店，将遗留物品交给客房服务中心登记保管</p> <p>3. 报告登记</p> <p>(1) 客房服务员将查房结果迅速通知前台收银员并记录其工号</p> <p>(2) 查报退房后，在工作本上做好记录并更改房态，通知楼层服务员尽快打扫房间</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第5章 餐饮部服务流程与规范

5.1 餐饮部组织结构与责权

5.1.1 餐饮部组织结构



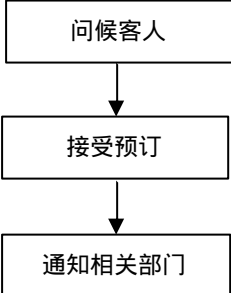
相关说明	
------	--

5.1.2 餐饮部责权

部门	餐饮部	部门负责人	餐饮部经理	直接领导	餐饮总监
职责	1. 筹划设计、制作、更换酒店的中西餐及自助餐的各类菜单				
	2. 组织厨房的生产工作，监督食品制备，按规定的成本标准生产优质食品				
	3. 控制菜品的出品质量，尤其是高规格及贵宾的菜品				
	4. 向住店客人及来店消费的客人提供用餐服务				
	5. 为住店客人及本地居民提供订餐服务，按时为客人提供客房送餐服务				
	6. 向客人咨询各式菜品的质量，采取有效措施进行改进				
	7. 处理客人对餐饮产品、就餐服务等方面的投诉或抱怨				
	8. 严格按环境管理体系、质量管理体系要求，做好餐饮卫生清洁及菜品质量保证工作				
	9. 做好厨房、餐厅、酒吧等处的清洁卫生，保证客人对菜品、环境满意				
	10. 做好所有餐具、器皿的洗涤、消毒、分类存放、保管和控制				
权力	1. 有权参与制定酒店经营战略规划并提出相应建议				
	2. 有权参与酒店各阶段经营计划的制订并提出相应建议				
	3. 有权制定并实施酒店餐饮制作与服务管理相关的制度				
	4. 有权参与策划并实施酒店餐饮促销活动				
	5. 对破坏公司形象的行为有提请惩罚的权力				
	6. 具有餐饮部组织机构的建立和内部员工考核、奖惩的权力				
	7. 具有对餐饮部内部员工的聘用、解聘提出意见的权力				
	8. 具有公餐饮部内部工作开展的自主权				
	9. 具有要求相关部门配合相关工作的权力				
	10. 具有对影响餐饮部工作的其他人提请处罚的权力				
	11. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3 中餐厅服务流程与规范

5.3.1 预订服务流程与规范

流程 名称	预订服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[问候客人] --> B[接受预订] B --> C[通知相关部门] </pre>		<p>1. 问候客人</p> <p>(1) 当客人来到餐厅要求预订时, 迎宾员应礼貌问候客人, 主动介绍自己, 并表示愿意为客人提供服务</p> <p>(2) 客人来电预订时, 应在铃响三声之内拿起电话, 用清晰的语言、礼貌的语气问候客人, 准确报出餐厅名称和自己姓名并表示愿意为客人提供服务</p> <p>2. 接受预订</p> <p>(1) 迎宾员礼貌地问清客人的姓名、房号 (若是住店客人)、联系电话、用餐人数、用餐时间, 准确、迅速地记录在订餐本上</p> <p>(2) 询问客人对用餐包间、菜品、酒水等有无特殊要求</p> <p>(3) 若客人需要订宴会, 应联系销售专员与客人商谈宴会预订事宜</p> <p>(4) 在听完客人的要求后, 重述一遍预订客人的姓名、房号 (若是住店客人)、用餐人数、用餐时间及特殊要求, 要获得客人确认</p> <p>3. 通知相关部门</p> <p>(1) 迎宾员根据订餐本上的记录填写预订单</p> <p>(2) 确定好菜单的预订或大型宴会预订, 立即通知餐厅部经理、厨师长、采购主管</p> <p>(3) 未确定菜单的预订则只通知餐厅领班即可</p> <p>(4) 有特殊要求的预订, 要及时通知餐厅领班和厨师长</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.2 摆台服务流程与规范

流程 名称	摆台服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>准备工作</div> <div>↓</div> <div>铺台布</div> <div>↓</div> <div>摆放餐具</div> <div>↓</div> <div>摆放物品</div> <div>↓</div> <div>摆放椅子</div> <div>↓</div> <div>检查摆台</div>		1．准备工作 (1) 服务员用消毒毛巾或酒精棉球对双手进行清洁消毒 (2) 准备好各类餐具、玻璃器皿、台布、餐巾、烟灰缸、鲜花等物品 (3) 检查餐具、玻璃器皿等是否有损坏，是否洁净光亮 (4) 检查台布、餐巾是否干净，是否有损坏 (5) 检查调味品及垫碟是否齐全、洁净	
		2．铺台布 (1) 服务员手持台布立于餐桌一侧，将台布抖开，覆盖在桌面上，中股向上，平整无褶皱，台布四周下垂部分相等 (2) 铺好台布后，再次检查台布质量及清洁程度	
		3．摆放餐具 (1) 圆桌餐具的摆放 服务员先将转圈放置在圆桌中央处，然后将转台摆放在转圈上，转动须自如，且转圈的圆心与转台的圆心必须重合，转台的边缘与圆桌边的间距须相等 从正主人位按顺时针方向依次摆放垫盘，摆放的垫盘与桌边的间距须为 2cm，依次摆放的垫盘间距须相等，且垫盘中的图案须对正 将接碟摆放在垫盘上，接碟与垫盘中心对正，且接碟与垫盘之间须放置压花纸	

将汤碗摆放在垫盘的左侧，其间距为 1cm，且汤碗与垫盘上侧边缘须在同一条

直线上；将汤匙正放在汤碗内，且汤匙把须朝左，并与桌边平行

93

在距垫盘的右侧 5cm 处摆放筷架，垫盘上侧边缘与筷架须在同一直线上，筷

	<p>2cm；茶杯须倒扣在茶碟上且茶杯把朝右，并与桌边平行</p> <p>将杯垫摆放在茶碟上方，其间距为 2cm，且店徽须面向客人，杯垫的上侧边缘与筷架须在同一直线上，饮料杯须倒放在杯垫的正中央</p> <p>(2) 方桌餐具的摆放</p> <p>从正主人位按顺时针方向依次开始摆放垫盘，摆放的垫盘与距桌边的间距为 2cm，依次摆放的垫盘其间距须相等，且垫盘中的图案须对正</p> <p>将接碟摆放在垫盘上，接碟与垫盘中心须对正，且接碟与垫盘间须放置压花纸</p> <p>将汤碗摆放在垫盘的左侧，其间距为 1cm，且汤碗与其右侧垫盘上侧边缘须在同一条直线上，将汤匙正放在汤碗内，且汤匙把须朝左，并与桌边平行</p> <p>在距垫盘的右侧 5cm 处摆放筷架，垫盘上侧边缘与筷架须在同一直线上，筷子须垂直地摆放在筷架上，筷子的底边与桌边的间距为 2cm，牙签摆入在垫盘与筷子的中间处，且牙签的底边距桌边为 5cm；筷子、牙签上的店徽须朝上且面向客人</p> <p>从正主人位依次开始摆放茶碟，茶碟边缘距桌边为 2cm，茶碟与筷子的间距为 2cm；茶杯须倒扣在茶碟上且茶杯把朝右，并与桌边平行</p> <p>将杯垫摆放在茶碟上方，其间距为 2cm，且店徽须面向客人，杯垫的上侧边缘与筷架须在同一直线上，饮料杯须倒放在杯垫的正中央</p> <p>4. 摆放烟灰缸、火柴、鲜花</p> <p>(1) 圆桌烟灰缸、火柴、鲜花的摆放</p> <p>服务员先在主位与主宾之间靠近转盘处摆放烟灰缸，然后按顺时针方向依次在每两位客人之间靠近转盘处摆放一个烟灰缸，且烟灰缸边缘与转台边缘的间距为 7cm，其店徽须向外并面向客人；火柴摆在烟缸上靠近转盘侧，火柴盒磷面向里，店徽向上</p> <p>将鲜花摆放在圆桌转台中央处，鲜花须新鲜，造型艺术美观，无枯萎败叶现象</p> <p>(2) 方桌烟灰缸、火柴、鲜花的摆放</p> <p>将鲜花须摆放在方桌正中央，且鲜花须新鲜，造型艺术美观，无枯萎败叶现象</p> <p>在花瓶的两侧摆放两个烟灰缸，且三者之间须呈品字形，店徽须朝外并面向客人；火柴摆在烟灰缸上面，火柴盒磷面向里，店徽向上</p> <p>5. 摆放椅子</p>
--	--

相关说明		<p>(1) 圆桌座椅的摆放：服务员须先摆放正主人的座椅，再依次摆放其他客人的座椅，正、副主人的座椅须在一条直线上，且座椅的摆放间距须相等，且与圆桌上摆放的每套餐具对应冲齐，座椅与下垂台布的间距为 1cm</p> <p>(2) 方桌座椅的摆放：在方桌的四边摆放座椅，并与方桌上摆放的每套餐具对应冲齐，且座椅与下垂台布的间距为 1cm</p>			
		<p>6. 检查摆台</p> <p>(1) 工作结束后，服务员按照以上标准检查摆台情况</p> <p>(2) 若有不符合标准的地方，应及时改正</p>			
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.3 领位服务流程与规范

流程名称	领位服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">问候客人</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">询问是否预订</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">引领客人入座</div> </div>	<p>1. 问候客人</p> <p>(1) 迎宾员按规定着装，仪容端庄，站立于餐厅正门一侧，做好迎宾准备</p> <p>(2) 见客前来，应面带微笑，主动招呼：“您好，欢迎光临。”对熟悉的客人用姓氏招呼，以示尊重</p>		
	<p>2. 询问是否预订</p> <p>(1) 迎宾员问清客人人数，是否有预订，并问清预订人姓名或电话号码予以确认；若没有订位则根据客人的人数合理带位</p> <p>(2) 若餐厅已客满，应有礼貌地告诉客人需要等候的时间；若客人不愿等候，应向客人推荐酒店其他餐厅并告知路线，同时应为客人不能在本餐厅就餐而表示歉意；若有客人愿意稍候，应引领客人至候餐处，并提供酒水服务</p> <p>(3) 协助客人在衣帽间存放衣物，并提示客人自己保管贵重物品，存好后将取衣牌交给客人</p> <p>(4) 询问客人是否吸烟，如客人不吸烟，要请客人在非吸烟区就座</p>		

		<p>3. 引领客人入座</p> <p>(1) 迎宾员走在客人前方，按客人步履快慢行走，如路线较长或客人较多应适时回头，向客人示意，以免走散</p> <p>(2) 将客人引至桌边，征求客人（未预订客人）对桌子及方位的意见，待客人同意后让客人入座</p> <p>(3) 将座椅拉开，当客人坐下时，用膝盖顶一下椅背，双手同时送一下，使客人保持与桌子的合适距离</p> <p>(4) 招呼服务员接待客人，并将就餐人数、主人的姓名及房间号等告知服务员，以便服务员能够称呼主人的姓名</p>			
相关说明					
编制人员			审核人员		批准人员
编制日期			审核日期		批准日期

5.3.4 点菜服务流程与规范

流程 名称	点菜服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[递上菜单] --> B[推荐介绍菜品] B --> C[接受点菜] C --> D[复述点菜内容] D --> E[分送点菜单] </pre>	<p>1. 递上菜单</p> <p>(1) 客人入座后, 服务员询问客人需要什么茶水。准备好茶水后, 按“女士优先, 先宾后主”的原则从右边为客人斟上茶水</p> <p>(2) 将菜单打开第一页, 按照“女士优先”原则, 用双手从客人右侧将菜单送至客人手中, 然后站在客人斜后方能观察客人面部表情的地方, 上身微躬</p>		
	<p>2. 推荐介绍酒店菜品</p> <p>(1) 在客人点菜前, 服务员应留有时间让客人翻看菜单</p> <p>(2) 在客人翻看菜单时, 应及时向客人简单介绍菜单上的菜, 回答客人的询问</p> <p>(3) 向客人介绍厨师长今日特别推荐的菜品、其他的特色菜、畅销菜和高档菜等菜品, 并介绍其样式、味道、温度和特点</p>		
	<p>3. 接受点菜</p>		

(1) 服务员先在点菜单上记下日期、本人姓名及台号、就餐人数等

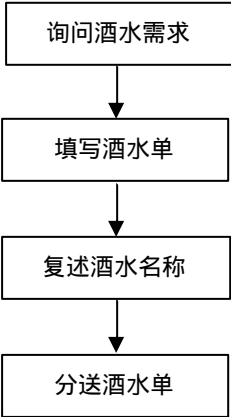
	<p>(2) 客人点菜时,应注视客人,听清客人点的菜名,适时帮助客人选择菜品和主动推介菜品,准确地记录菜名</p> <p>(3) 对于特殊菜品,应介绍其特殊之处,并问清客人所需火候、配料及调料等</p> <p>(4) 若客人用餐时间较紧,点的菜需时间较长,则应及时向客人征求意见;若有客人点相同的菜式,如汤和羹或两个酸甜味型的菜时,应有礼貌地问客人是否需要更换菜式</p> <p>(5) 若客人有特殊要求,应在点菜单上清楚注明,并告知传菜服务员</p>				
	<p>4. 复述点菜内容</p> <p>(1) 客人点菜完毕后,服务员应清楚地重复一遍所点菜品内容,并请客人确认</p> <p>(2) 复述完毕后,在点菜单的右上角写明当时的时间,以便查询</p> <p>(3) 收回菜单并向客人致谢,同时请客人稍等,说明大致的等候时间</p>				
	<p>5. 分送点菜单</p> <p>(1) 服务员将点菜单的第一联送至收银处</p> <p>(2) 将点菜单的第二联送至厨房</p> <p>(3) 将第三、四联交给传菜员、值台服务员留底备查</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.5 小毛巾服务流程与规范

流程 名称	小毛巾服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
	<p>1. 准备小毛巾</p> <p>(1) 服务员将洗涤洁净、无污迹、无油迹、无破损、无毛边、消毒过的毛巾浸泡于热水中,然后拧干,展开平放,从毛巾的一头开始向前推卷,将其紧卷成圆柱形</p> <p>(2) 将卷好的毛巾按顺序、整齐地摆放在电毛巾保湿箱内,并将电毛巾保湿箱的门关好,打开电源开关</p>		

<div><div>准备小毛巾</div><div>↓</div><div>第一次服务</div><div>↓</div><div>第二次服务</div><div>↓</div><div>第三次服务</div></div>	2．第一次小毛巾服务				
	(1) 客人入座，完成铺口布、撤筷套服务后，服务员须提供第一次小毛巾服务				
	(2) 提供毛巾服务时，须站立在客人的右侧，按照先宾后主、女士优先的原则，从客人的右侧将毛巾摆放在客人的左手边的毛巾盘内，并且四指并拢、手心向上示意告知客人：“请您用毛巾”				
	(3) 撤掉客人用过的毛巾时，应先征询客人，经客人同意后，从客人的右侧将毛巾撤掉				
	3．第二次小毛巾服务：客人吃完去皮、带骨的菜品后，服务员须提供第二次小毛巾服务，标准同上				
	4．第三次毛巾服务：客人吃完甜品后，服务员须提供第三次小毛巾服务，标准同上				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.6 点酒水服务流程与规范

流程 名称	点酒水服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
	<p>1. 询问客人酒水需求</p> <p>(1) 服务员为客人上毛巾后，应主动走到客人餐桌前，询问客人需要什么酒水</p> <p>(2) 若客人难以决定喝何种酒水时，应主动向客人介绍饮料和开胃酒，并注意客人的国籍、民族和性别</p> <p>2. 填写酒水单</p> <p>(1) 服务员在酒水单上写清自己的姓名、客人人数、台号及日期</p> <p>(2) 站在客人旁边，注视客人并仔细听清每个客人点的酒水，准确地记录在酒水单上</p> <p>(3) 书写时，应站直身体，订单放在左手掌心，注意不能将酒水单放在客人餐桌上</p>		

	3. 复述酒水名称				
	(1) 客人点单完毕后, 服务员重述订单的内容, 并请客人确认 (2) 复述完毕后, 在酒水单的右上角写明当时的时间, 以便查询				
	4. 分送酒水单				
	(1) 服务员将酒店单的第一联送至收银处 (2) 将酒水单的第二联送至酒吧取酒 (3) 将第三联交给值台服务员留底备查				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.7 传菜服务流程与规范

流程 名称	传菜服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[传菜] B --> C[整理工作] </pre>	1. 准备工作 (1) 传菜员在传菜台上准备好充足洁净、无破损的长托盘和圆托盘 (2) 准备好洁净、无破损的餐具		
	2. 传菜 (1) 传送冷菜 传菜员接到订单后, 检查订单上是否写清时间、服务员姓名、客人人数、台号和日期 检查订单上是否有客人的特殊要求, 如有, 马上通知厨师长并将结果告诉服务员		

通知冷菜间制作冷菜, 并保证冷菜在 5 分钟内送进餐厅

(2) 传送热汤: 预计客人用完冷菜后, 将热汤送进餐厅

相关说明	传送小吃时，须注意送进餐厅的小吃与热菜之间的搭配，做到搭配一致 （4）传送甜食：接到订单后，请厨师制作，送进餐厅不得超过 10 分钟				
	3．整理工作 （1）传菜员将托盘及餐具送洗碗间清洗、消毒 （2）及时清理并更换传菜车、传菜台上的口布、台布等				
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.8 斟酒服务流程与规范

流程 名称	斟酒服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[向客人示酒] --> B[开瓶] B --> C[斟酒] </pre>	<p>1．向客人示酒</p> <p>（1）取来客人选定的酒，服务员在客人桌边用左手托住瓶底，右手握住瓶口，使瓶口朝上成 45°，酒牌对着客人向客人示酒</p> <p>（2）若客人点的是白葡萄酒，在冰桶内放上碎冰，将瓶酒放入冰桶，最佳温度 9℃，酒牌朝上，冰桶边架放置在主人右后方</p> <p>（3）若客人点的是红葡萄酒，将瓶酒放入垫有毛巾的酒篮中，最佳温度 20℃，酒牌朝上，使客人可以看清</p>		
	<p>2．开瓶</p> <p>（1）服务员询问客人是否开瓶，征得同意后，将手持稳，瓶口朝上，用手握遮，启开瓶盖。开启时要避免酒从瓶口喷出溅到客人身上，开启后将瓶盖收起</p> <p>（2）若是白葡萄酒和红葡萄酒，要用准备好的开酒刀，先切开瓶酒封口，揭去封口顶部，用毛巾清洁瓶口，插入酒钻，转动钻柄直至钻头全部进入瓶塞，然后轻轻松动，并拔出瓶塞，此时不得转动或摇动酒瓶。酒塞出瓶后，应放在骨碟上，呈送至客人面前，请检查瓶塞上商标与贴纸内容是否一致，经确认后，才可斟酒</p> <p>（3）开瓶后，用干净的布擦拭瓶口和瓶身</p>		

		<p>3. 斟酒</p> <p>(1) 服务员站在客人身后右侧, 右手握住酒瓶, 左手拿餐巾, 右脚跨前踏在两椅之间, 举瓶高低适当</p> <p>(2) 在斟红葡萄酒和白葡萄酒之前, 应先在主人杯中倒 2cm 深度的酒, 并帮助轻轻晃动一下酒杯后, 请客人品尝一下</p> <p>(3) 从第一主宾开始, 在客人右边按顺时针方向绕餐桌进行(白酒应倒至酒杯深度的 2/3, 红酒应倒 1/2), 在倒酒前应示意一下, 如客人不需要则予以调换</p> <p>(4) 为每位客人斟完酒后, 把瓶子往右转动, 防止淌滴杯外, 并用餐巾擦净瓶口溅出的酒</p> <p>(5) 斟酒后, 随时注意观察, 当发现客人杯中的酒剩 1/3 时, 应及时斟添</p>				
相关说明						
编制人员			审核人员		批准人员	
编制日期			审核日期		批准日期	

5.3.9 客桌清洁服务流程与规范

流程 名称	客桌清洁服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>用餐中的清洁</div><div>↓</div><div>就餐后的清洁</div><div>↓</div><div>离去后的清洁</div></div>		1．用餐过程中的清洁	
		<div>(1) 客人用餐过程中，服务员要随时观察餐桌上是否有空盘、空碗或空酒杯</div> <div>(2) 若发现空盘、空碗或空酒杯，应征得客人同意后及时将其撤掉</div>	
		2．就餐后的清洁	
		<div>(1) 客人用完正餐后，服务员应询问客人是否清洁餐桌</div> <div>(2) 客人同意后，站在客人的右侧，身体侧站，左手托盘（托盘应在客人的背后，不得拿到客人的前面）</div> <div>(3) 撤掉餐具，分类摆放在托盘上</div> <div>(4) 撤完餐具后，如餐桌上有菜汁迹或其他污迹，应在上面铺一块干净的口布</div> <div>(5) 客人用完甜食后，撤掉甜食餐具</div>	

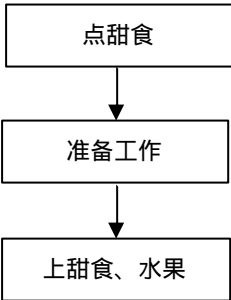
	<p>3. 离去后的清洁</p> <p>(1) 客人起身要离开, 服务员应为客人拉椅, 并礼貌地向客人道别, 欢迎其再次光临</p> <p>(2) 撤掉口布, 重新摆台 (见 5.3.2 摆台服务流程与规范), 准备迎接下一批客人</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.10 更换餐盘服务流程与规范

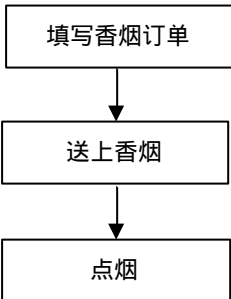
流程 名称	更换餐盘服务流程与规范		文件受控状态	
			文件管理部门	
服务程序	服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[征求客人意见] B --> C[更换餐盘] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 在客人用餐过程中, 服务员应随时观察客人的餐桌, 当预计需给客人换餐盘时, 应立即做相应的准备</p> <p>(2) 从边柜中取出干净的餐盘码放在托盘上 (一般情况下, 每上两道菜为客人换一次餐盘)</p>			
	<p>2. 征求客人意见</p> <p>(1) 服务员左手托托盘, 走到客人面前, 礼貌地问客人是否可以撤换餐盘</p> <p>(2) 若客人不同意, 应为打扰了客人而道歉; 若得到客人允许, 则为其更换餐盘</p>			
	<p>3. 更换餐盘</p> <p>(1) 服务员站在客人右侧, 用右手将餐盘撤回, 放到托盘中</p> <p>(2) 撤盘时应将客人吃剩的菜或汤在右边用碗或盘装起来。若客人还要食用, 应将餐盘留下或在征得客人同意的情况下将菜并到另一个餐盘中</p> <p>(3) 按顺时针方向, 从客人右侧为客人更换餐盘</p>			
相关说明				
编制人员		审核人员		批准人员

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

5.3.11 餐后甜食服务流程与规范

流程 名称	餐后甜食服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[点甜食] --> B[准备工作] B --> C[上甜食、水果] </pre>		<p>1. 点甜食（水果）</p> <p>（1）客人吃完正餐后，服务员须主动推销餐后甜食</p> <p>（2）在客人确定所点甜食后，应马上填写订单，写清自己的姓名、就餐的人数、台号、日期及送单时间</p> <p>（3）将甜食订单分送给收银员、厨房及传菜员</p>			
		<p>2. 准备工作</p> <p>（1）点单后，服务员询问是否可以清桌，客人同意后，立即撤去桌面上所有的餐具，留下酒杯和水杯</p> <p>（2）若客人餐桌上有菜汁等，须铺上一块洁净的口布；若是客人餐桌的玻璃转盘上有菜汁等，则须清理干净</p> <p>（3）清理桌面后，准备好所订甜食的配套餐具，用托盘从客人右侧将餐具摆放在客人餐桌上，要按照先宾后主、女士优先的原则摆放</p>			
		<p>3. 上甜食、水果</p> <p>（1）甜食、水果送进餐厅后，服务员使用托盘将甜食或水果从客人右侧送上，摆在餐桌正中，并向客人报甜食或水果的名称</p> <p>（2）必要时为客人提供甜食分餐服务，须站立于客人右侧，并按照先宾后主、女士优先的原则服务</p> <p>（3）待客人吃完甜食、水果后，须马上撤走空餐具</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.3.12 香烟服务流程与规范

流程 名称	香烟服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[填写香烟订单] --> B[送上香烟] B --> C[点烟] </pre>		1. 填写香烟订单 (1) 客人要烟时, 服务员应向客人介绍餐厅提供的各种香烟 (2) 根据客人的要求, 在订单上写清客人的台号、香烟的种类和数量 (3) 将订单的一联送至收银处; 一联送至吧台取香烟; 一联自己留底备查			
		2. 送上香烟 (1) 服务员将香烟和火柴整齐地摆放在一接碟内, 并放到托盘内 (2) 走到客人桌前, 左手托盘, 右手将盛有香烟和火柴的接碟放在客人的桌上, 并礼貌地告诉客人这是客人订的香烟 (3) 得到客人的确认后, 将香烟一侧打开一个口, 抽出 2~3 支呈阶梯状, 并将香烟摆放在客人的右手处, 以方便客人拿取			
		3. 点烟 (1) 若看到客人取出一支烟, 服务员要主动上前为客人点烟 (2) 点烟时, 须礼貌地提醒客人, 以免烫伤 (3) 若使用火柴, 须将火柴划向自己一侧, 待火柴完全燃烧时再为客人服务 (4) 若使用打火机点烟, 应确保打火机质量, 为安全起见须事先调整打火机的火焰, 火苗高度以 1.5cm 为宜 (5) 待客人香烟点着后, 才可熄灭火柴或打火机			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.4 中餐厨房服务流程与规范

5.4.1 原料加工服务流程与规范

流程 名称	原料加工服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[进行粗加工] B --> C[进行细加工] </pre>		<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 粗加工厨师准备好要加工的食品原料、加工时要用到的盛器、小刀、刮皮器和刮鳞器等用具</p> <p>(2) 切配厨师准备好刀具、菜墩、餐盘等用具</p>			
		<p>2. 进行粗加工</p> <p>(1) 粗加工厨师将蔬菜、瓜果等新鲜原材料进行拣洗、择除、去皮、去籽、去茎叶，加工成一定形状，取得净料</p> <p>(2) 对于肉类原料，应去皮、剔骨，分档取肉</p> <p>(3) 对于禽类原料，应取出胸肉、腿肉、翅爪等部位，根据细加工的要求，加工成一定的形状</p> <p>(4) 对于水产类原料，鱼、虾应去鳞、去内脏等，然后洗净沥干</p> <p>(5) 对于冷冻食品，应先放入水池、放水浸泡，待解冻后，将原料洗干净，再进行相应的粗加工处理</p>			
		<p>3. 进行细加工</p> <p>(1) 切配厨师根据当天的点菜单，精心选料(不同风味的菜品要配以不同品种、不同规格、不同部位的原料)</p> <p>(2) 选好料后，利用熟练高超的刀工，运用切、片、拍、剁等不同的刀法，将原料制作成规范的且符合要求的丝、片、块、段等不同形状</p> <p>(3) 将切配好的原料分别装入料盒，送热菜厨房备用</p> <p>(4) 清理工作场地，清洗刀具和厨具，将剩余的原料用保鲜膜包好放入冷藏柜</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

5.4.2 上浆工作流程与规范

流程名称	上浆工作流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序	服务规范				
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[上浆] B --> C[上浆后处理] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 粗加工厨师对白色菜肴需上浆原料进行漂洗，去除其表面的碎屑、血污，使菜肴色泽洁白，但某些菜肴色泽要求不是白色，则可不用漂洗</p> <p>(2) 漂洗完后，沥干或吸干原料上的水分</p> <p>(3) 领取上浆用的调味品，并准备好上浆用具</p>				
	<p>2. 上浆</p> <p>(1) 根据上浆用料规格，粗加工厨师对不同原料分别进行浆制</p> <p>(2) 上浆时，一般会用到以下几种浆液</p> <p>干粉浆：直接用干淀粉与原料拌和，适宜含水量较多的原料，要充分拌匀</p> <p>水粉浆：用湿淀粉与原料拌和</p> <p>蛋清浆：原料先用蛋清拌匀，再用淀粉（干湿都可）拌匀，适用于色白的菜肴</p> <p>全蛋浆：用全蛋、蛋粉与原料拌和，适用色深的菜肴</p>				
	<p>3. 上浆后处理</p> <p>(1) 粗加工厨师将已浆制好的原料盛入相应盛器，用保鲜膜封好放入冰箱或冷库暂存，待领用</p> <p>(2) 整理上浆用调味品等用料，清洁上浆用具并归还</p> <p>(3) 清洁工作区域，清除垃圾</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.4.3 打荷工作服务流程与规范

流程 名称	打荷工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>准备工作</div><div>协调烹饪工作</div><div>装饰菜肴</div><div>送至出菜位置</div></div>		1．准备工作 (1) 打荷厨师准备好充足的调味料、酱料、油料及其他用品 (2) 提前做好菜品装饰准备，备好围边、伴边、装饰花草及各种盆、盘器皿	
		2．协调烹饪工作 (1) 开餐后，打荷厨师接到主配厨师传递过来的菜料，首先确认菜肴的名称、种类、烹调方法及桌号标识，看是否清楚无误码 (2) 确认工作结束后，根据各位炉灶厨师的特长，合理安排各类菜品的烹饪，以确保口味的纯正、统一 (3) 按菜谱的工艺要求，对菜料进行腌制、上浆、挂糊等，对原料进行预制处理 (4) 按切配厨师的传递顺序，将配好的或经过上浆、挂糊、腌制等处理的菜料传递给炉灶厨师烹调加工 (5) 若接到催菜的信息，经核实该菜品尚未开始烹调时，要立即协调炉灶厨师优先进行烹调	
		3．装饰菜品 (1) 炉灶厨师装盘完毕后，打荷厨师对菜品进行质量检查，主要检查是否有明显的异物等 (2) 根据审美需求及菜式格调，对装盘的菜品进行必要的点缀装饰，要求美观大方、恰到好处，以不破坏菜品整体美感为宜，并确保菜肴的卫生安全	
		4．送至出菜位置 (1) 打荷厨师将烹制、装饰完毕的菜品快速传递给传菜员，同时报上菜品名称和桌号，并在菜单上划掉该菜品 (2) 若是属于催要与更换的菜品，应特别告知传菜员 (3) 整理工作台，将用剩的装饰花卉、调味汁、糊浆等冷藏，餐具放回原位	

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.4.4 冷菜制作服务流程与规范

流程名称	冷菜制作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[制作冷菜] B --> C[收尾工作] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 在制作前,冷菜厨师洗手消毒,穿戴好工作衣帽,头发梳理整齐置于帽内 (工作服须完好、洁净、无破损,纽扣须完好、无脱落现象)</p> <p>(2) 准备好炊具和餐具,炊具和餐具都要彻底消毒</p>		
	<p>2. 制作冷菜</p> <p>(1) 冷菜厨师根据订单,先选料做好粗加工,将原材料加工成要求的形状</p> <p>(2) 选好配料和调味料,且配料和调味料须新鲜、无异味,符合卫生标准</p> <p>(3) 按照冷菜食品不同的烹制方法,加工制作各种冷菜食品</p> <p>(4) 烹制好后,对食品进行刀工处理,装入盘内(肉类冷荤食品烹制后,须在冷却到 5 ~ 8 时再进行刀工处理)</p>		
	<p>3. 收尾工作</p> <p>(1) 加工制作工作结束后,冷菜厨师将所有的炊具和用具进行清洗消毒,放到指定处备用</p> <p>(2) 将剩余的冷荤食品用保鲜纸包好后放入冰柜中,同时注意生熟食品分开,成品、半成品分开,肉、海产品分开等</p>		
相关说明			
编制人员		审核人员	批准人员
编制日期		审核日期	批准日期

5.4.5 热菜烹调服务流程与规范

流程 名称	热菜烹调服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[烹调热菜] B --> C[收尾工作] </pre>		<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 打荷厨师将准备好的食品原材料整齐地排列在配菜板上</p> <p>(2) 根据点菜单, 准备好适量的盘、碗、碟</p> <p>(3) 炉灶厨师准备好炊具用品, 清扫炉灶, 然后打开油烟机、开启炉灶, 调好火候</p>			
		<p>2. 烹调热菜</p> <p>(1) 炉灶厨师须根据宴会菜单, 按先后顺序烹调; 若是餐厅零点菜单则按点菜顺序烹调</p> <p>(2) 烹调热菜时, 严格按照标准制作方法 (如炖、焖、涮、氽、炸、溜、蒸、煮、熏等) 进行操作</p> <p>(3) 烹制好后, 将热菜盛入合适的盘中, 由打荷厨师检查、装饰</p>			
		<p>3. 收尾工作</p> <p>(1) 炒完菜时, 炉灶厨师关闭炉灶和抽油烟机</p> <p>(2) 将炊具、炉灶和台面等用洗涤剂清洗干净</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.5 西餐厅服务流程与规范

5.5.1 摆台服务流程与规范

流程 名称	摆台服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>准备工作</div> <div>↓</div> <div>摆放餐具</div> <div>↓</div> <div>摆放物品</div> <div>↓</div> <div>检查摆台</div>		<div>1．准备工作</div> <div>(1) 服务员用消毒毛巾或酒精棉球清洁消毒双手</div> <div>(2) 准备好各类餐具（如刀、叉、勺）、台布、餐巾、烟灰缸、鲜花等物品</div> <div>(3) 检查桌椅是否牢固可靠，有无破损，摆放是否整齐</div> <div>(4) 根据餐厅正门的位置确定主位，主位朝向正门</div> <div>(5) 铺上台布，要求台布中缝居中四边下垂长短一致，四角与桌脚成直线下垂</div> <div>2．摆放餐具</div> <div>(1) 服务员在席位的正前方摆放餐盘，摆在位正中，图案、店徽要摆正，盘边距桌边 2cm；餐巾摆放于盘内，右侧向远离客人的方向 45°斜放</div> <div>(2) 在餐盘的右侧由外向里摆放汤勺、头盆刀、鱼刀、主菜刀。匙心向上，刀刃向左，底部距桌边 2cm，柄把可摆成一字形或品字形，中间的刀比其他刀高出 3cm，刀的间距为 0.5cm</div> <div>(3) 在餐盘的左侧与右侧对应，由里向外，头盆叉、鱼叉、主菜叉。叉尖向上，底边距桌边 2cm，柄把可摆成一字形或品字形，中间的叉比其他叉高出 3cm，叉的间距为 0.5cm</div> <div>(4) 在叉的左侧放面包盘，面包盘的中心线与餐盘中心线在一直线上，与叉的间距为 1cm。盘上放黄油刀，刀尖向上，刀口向左</div>	

	杯间距均为 1cm				
	3. 摆放烟灰缸、烛台等物品 (1) 服务员按照离座位的远近分别摆放烟灰缸、火柴、盐椒瓶、花瓶、烛台(晚餐摆台时使用) (2) 将花瓶放于台面正中;盐瓶在左,胡椒瓶在右,且与主位相对;火柴摆放在烟灰缸上,磷面不允许直对客人				
	4. 检查摆台 (1) 服务员检查台面上的铺设有无遗漏 (2) 检查台面铺设是否规范、是否符合要求				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.5.2 点菜服务流程与规范

流程 名称	点菜服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[上餐前饮品] --> B[进行点菜] B --> C[复述点菜内容] C --> D[分送菜单] </pre>	1. 上餐前饮品 (1) 客人入座后,服务员向客人推销餐前饮品,取来饮品后从客人右侧送上,并报上饮品名称 (2) 从客人的右侧呈送菜单,将菜单打开至第一页,送至客人手中。递送时女士优先,但年长的男士或主客则例外 (3) 让客人考虑片刻后,上前站在客人的左边为客人点菜,按逆时针方向进行		
	2. 进行点菜 (1) 服务员在点菜单上记下日期、本人姓名及台号、就餐人数等 (2) 客人点菜时,应注视客人,听清客人点的菜名,适时帮助客人选择菜品和		

主动推介菜品,准确地记录菜名。对于每位客人的特别吩咐,以较小字体

附记在菜名略号侧,以便不错漏并便于结账分账

	(4) 客人用餐时间较紧的话, 如点的菜费时较长, 则应及时提醒客人				
	(5) 若客人对菜肴有特殊的要求, 在菜单上要标明				
	4. 复述点菜内容 (1) 客人点单完毕后, 服务员应清楚地重复一遍客人所点菜品内容并请确认 (2) 复述完毕后, 在点菜单的右上角写明当时的时间, 以便查询 (3) 收回菜单并向客人致谢, 同时请客人稍等, 说明大致的等候时间				
	4. 分送菜单 (1) 服务员将点菜单的第一联送交收银员 (2) 将点菜单的第二联送交厨房准备菜品 (3) 点菜单的第三联由自己留存 (4) 将点菜单的第四联放在餐桌留存				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.5.3 取菜服务流程与规范

流程 名称	取菜服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[进厨房取菜] B --> C[送菜进餐厅] C --> D[送菜上桌] </pre>	1. 准备工作 (1) 服务员准备好服务用的托盘, 托盘须洁净、无异味 (2) 牢记点菜单的时间、台号和菜品名称		
	2. 进厨房取菜 (1) 服务员根据客人就餐的速度及每道菜的准备时间, 从厨房按顺序取菜 (2) 取菜时, 及时告知厨师要菜的台号和菜名 (3) 取完菜后, 检查菜品是否按客人所需标准制作, 对不符合标准的菜品应立即退回厨房		
	3. 送菜进餐厅 (1) 服务员把取好的菜放在托盘上, 配汁、配料和菜品的摆放应整齐、准确		

	<p>热菜要用盘盖盖好</p> <p>(2) 检查所有摆在托盘上的菜是否摆放平稳</p> <p>(3) 核对所取菜的数量是否与订单的数量相符</p> <p>(4) 核对正确后, 将取好的菜从服务员的点菜单上划掉</p> <p>(5) 左手将托盘托稳, 稳步地进入餐厅</p>				
	<p>4. 送菜上桌</p> <p>(1) 服务员在服务时, 依据先宾后主、女士优先的原则用右手从客人左侧上菜</p> <p>(2) 上完菜后, 询问客人是否需要其他服务。若不需要, 礼貌地向客人致谢并道别</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.5.4 酒水服务流程与规范

流程 名称	酒水服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[送上酒水单] --> B[填写酒水订单] B --> C[取酒水] C --> D[开瓶] D --> E[斟酒] </pre>	<p>1. 推介酒水</p> <p>(1) 客人点完菜后, 服务员送上酒水单, 询问客人需要什么酒水, 并回答客人的问题</p> <p>(2) 根据客人所点的菜品, 推荐与其搭配的红、白葡萄酒</p>		
	<p>2. 填写酒水订单</p> <p>(1) 客人点酒水时, 服务员应站在客人右侧, 听清客人点的酒水名称, 并准确记录在酒水订单上</p> <p>(2) 客人点完后, 应向客人复述一遍酒水内容。经客人确认后, 收回酒水单, 并请客人稍等</p>		
	<p>3. 取酒水</p> <p>(1) 服务员拿酒水订单中的一联去酒吧取酒水</p> <p>(2) 将酒水摆放在托盘内。摆放时, 要根据客人座次顺序摆放, 第一客人的酒</p>		

	水放在托盘的远离身体侧，主人的酒水放在托盘里侧				
	<p>4．开瓶</p> <p>（1）取来酒后，服务员应用左手托住瓶底，右手握住瓶颈，酒牌面对客人，请其确认</p> <p>（2）客人确认后，询问客人是否开瓶。征得同意后，用手持稳，瓶口朝上，用手拧开或用酒启打开瓶盖（适于白酒、啤酒等）</p> <p>（3）若点的是白葡萄酒和红葡萄酒，要用准备好的开酒刀，先切开酒瓶封口，揭去封口顶部，并用毛巾清洁瓶口，插入酒钻，转动钻柄直至钻头全部进入瓶塞，然后轻轻松动，并拔出瓶塞，此时不得转动或摇动酒瓶。酒塞出瓶后，请客人检查瓶塞上商标与贴纸内容是否一致，经确认后方可斟酒</p> <p>（3）开瓶后，用干净的布擦拭瓶口和瓶身</p>				
	<p>5．斟酒</p> <p>（1）斟酒时，服务员应站在客人身后右侧，左手托盘，右手持瓶，使酒标朝外进行操作</p> <p>（2）从主宾开始，按顺时针方向绕台进行，在倒酒前应示意一下，如客人不需要则予以调换。如有女士，先给女士斟酒</p> <p>（3）斟啤酒等发泡酒时，因泡沫较多，倒的速度应慢些，或让酒沿着杯壁流下</p> <p>（4）斟红或白酒时，用右手抓住瓶身下方，瓶口略高于杯 1～2cm，斟完后将瓶口提高 3cm，旋转 45°后抽走，使最后一滴酒均匀分布于瓶口不致滴下，斟酒完毕，应用餐巾抹净瓶口和瓶身</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

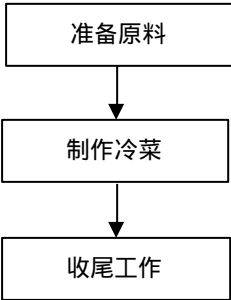
5.5.5 上菜服务流程与规范

流程 名称	上菜服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[上面包和黄油] --> B[上开胃菜] B --> C[上汤] C --> D[上主菜] D --> E[上甜品] E --> F[上水果] F --> G[上咖啡] </pre>	<p>1. 上面包和黄油</p> <p>(1) 开餐前 5 分钟, 服务员左手提着面包篮, 从客人左侧把面包篮送到客人面前, 让客人自取, 或者将面包篮放在餐桌上</p> <p>(2) 将黄油放入托盘内送到客人桌前, 用服务叉勺将黄油叉起放入黄油碟中, 每个碟中盛放两个黄油球</p>		
	<p>2. 上开胃菜</p> <p>(1) 服务员将开胃菜放入托盘 (冷菜使用冷盘盛放, 热菜使用热盘盛放), 并准备好调味品、调味汁等</p> <p>(2) 根据点菜单, 检查客人的开胃菜是否准备齐全</p> <p>(3) 将开胃菜送到客人桌前, 从客人右侧上菜, 并按照女士、客人、主人的顺序进行</p>		
	<p>3. 上汤</p> <p>(1) 服务员将汤 (西餐分浓汤和清汤, 清汤中又分冷清汤和浓清汤) 盛于汤斗内, 送上落台分派</p> <p>(2) 上汤时, 要垫着底盘, 手握着底盘盘边, 手指不可触及汤汁 (浓汤要用汤盆盛放, 清汤要用清汤杯盛放)</p>		
	<p>4. 上主菜</p> <p>(1) 服务员将盛放在大菜盘的主菜送到客人桌前, 并按照先宾后主、女士优先的原则, 从客人右侧送上</p> <p>(2) 按照同样的顺序, 送上蔬菜和卤汁 (盛放在半月形的生菜专用盘), 要紧靠在主菜盘的前面</p>		
	<p>5. 上甜品</p> <p>(1) 服务员为客人送上冰淇淋、水果、点心等甜品</p> <p>(2) 送冰淇淋时, 要将匙放到底盆内与冰淇淋一道端上去</p>		

	(2) 送烩水果时, 则应为客人摆上菜匙				
	(3) 送热点心时, 应为客人摆上中叉与点心匙				
	6. 上水果 (1) 若餐桌上已事先摆好水果盘, 服务员要为客人送上水果刀叉、洗手盅等 (2) 若餐桌上没有事先摆好水果盘, 在为客人送上水果刀叉、洗手盅后, 为其送上准备好的水果盘				
相关说明	7. 上咖啡				
	(1) 在客人食用水果时, 服务员将一套咖啡杯放到客人的水杯后面。派咖啡用的盘应当垫上口布, 并装上糖钳、牛奶盅、咖啡壶等 (2) 斟咖啡前, 应先征求客人的意见, 是否放糖, 放多少糖 (3) 斟好咖啡后, 拿走水果盘和洗手盅, 将咖啡杯移到客人面前				
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.6 西餐厨房服务流程与规范

5.6.1 冷菜制作服务流程与规范

流程名称	冷菜制作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[准备原料] --> B[制作冷菜] B --> C[收尾工作] </pre>	1. 准备原料 (1) 冷菜厨师根据点菜单, 准备好各种生菜、鲜果、肉类、海鲜等, 要严格清洗并分别收藏 (2) 对于开罐食品, 取出后应用非金属的盛器盛放, 有特殊气味的应分档保存 (3) 调制所需的沙司要尽量做到用多少调制多少, 并应加盖存放于 5 ~ 10 的室温下或 0 的冰箱中		
	2. 制作冷菜 (1) 冷菜厨师按标准配方的要求对水果进行加工, 如去皮、切块等		

	(2) 对于一些蔬菜、肉类、海鲜等原料,要经过焯水处理,去掉蔬菜的苦涩味、 荤菜类的腥味和血污				
	(3) 按照标准配方将原料装盘,然后淋入沙司,搅拌均匀				
	3. 收尾工作 (1) 工作结束后,冷菜厨师清洁整理冰箱,将剩余的食品及沙司分类放进冰箱, 要求容器码放整齐,食品不堆放、无异味 (2) 清洁整理工作区域及所有使用过的用具,做到整齐干净、无污迹、杂物				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.6.2 西饼制作服务流程与规范

流程 名称	西饼制作流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[混合原料] B --> C[装烤模] C --> D[烘烤] </pre>	1. 和面 (1) 面点厨师领取和选用各种面粉、杂粮粉 (2) 准备好配料,如黄油、鸡蛋、奶油、糖等 (3) 准备好制作工具,如烤箱、电子称量杯、量勺、打蛋器、分蛋器、面粉筛、 蛋塔模、中空模、蛋糕铲、油纸等		
	2. 混合材料 (1) 面点厨师按照标准配方,用电子称量杯精确地称量粉状材料及固体类的油脂 (2) 选用新鲜的鸡蛋,用分蛋器将蛋清、蛋黄分离,然后用打蛋器对蛋清进行搅打;用同样的方法打发奶油,但之前应先将奶油放在室温下,使其软化到用手指轻压奶油即凹陷的程度 (3) 各种原料经初步加工后,分次将原料放入盆中进行混合、搅拌		
	3. 装烤模		

(1) 若是烤蛋糕,面点厨师先在烤模内涂抹一层薄薄的奶油,再撒上一层高筋

	粉，然后将制作好的原料装入烤模				
	(2) 若是制作饼干，应先在烤模内撒上面粉 (3) 若是制作点心，应先在烤盘上涂上一层薄薄的油				
相关说明	4. 烘烤				
	(1) 面点厨师打开烤箱开关，使其预热到所需温度 (2) 到达一定温度后，将装有原料的烤模或烤盘放入烤箱中，若是担心外表烤得太焦，可在其表皮烤至金黄色后在表面覆盖一层铝箔纸来隔开上火 (3) 蛋糕、饼干或点心烤好后，应将其轻轻地放在网上散热				
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.7 宴会厅服务流程与规范

5.7.1 宴会准备服务流程与规范

流程 名称	宴会准备服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">准备餐具、托盘</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">准备物品</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">准备桌号牌</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">准备座席卡</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">准备菜单</div> </div>	1. 准备餐具、托盘 (1) 服务员根据宴会的人数，从管事处取回足够的餐具和托盘 (2) 将所有餐具擦拭干净，做到光、洁、干 (3) 将擦拭干净的餐具按不同种类整齐摆放在托盘里备用		
	2. 准备口布、火柴、牙签 (1) 服务员根据宴会的人数，准备数量充足、平整、洁净的口布，并叠成美观的口布花（主台的口布花或正、副主人的口布花须与其他桌位或餐位的口布花有区别） (2) 根据宴会的人数，准备好足量的火柴和牙签		
	3. 准备桌号牌 (1) 服务员根据预订单，准备好数量充足的桌号牌，且桌号牌须洁净、无灰尘、		

	无污迹、无锈迹、无损坏 (2) 根据主人预订的桌数打印桌号牌的内容, 字迹要完整、正确 (3) 宴会开始前, 将准备好的桌号牌按标准摆放在相应桌位的台面上				
	4. 准备座席卡 (1) 服务员根据宴会的人数, 准备数量充足的座席卡, 且座席卡完好、洁净、无灰尘、无污迹、无破损 (2) 根据主人预订单的内容和要求打印座席卡, 且座席卡上客人的姓名准确、字迹清晰 (3) 摆台时, 将座席卡按主人的要求摆放在相应座席的台面上				
	5. 准备菜单 (1) 根据宴会的标准、人数, 厨师长提前列出菜单明细, 并让客人核对, 得到确认后, 确定菜单明细 (2) 服务员按照宴会规格要求打印出菜单后, 按标准摆放在台面上 (一般宴会正、副主人右侧各摆放一份; 在重要宴会上, 每位客人右侧都要摆放一份)				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.7.2 房间检查服务流程与规范

流程 名称	房间检查服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>检查设施、设备</div> <div>↓</div> <div>检查会场布置</div> <div>↓</div> <div>检查房间卫生</div> <div>↓</div> <div>检查摆台情况</div> <div>↓</div> <div>检查服务台边柜</div>		1．检查房内设施、设备 (1) 在宴会开始前一小时，宴会厅领班检查房间内各种设施、设备运转是否正常（如照明设备、空调、电话） (2) 若发现问题，应立即通知工程部进行维修，保证开餐时所有设备正常运行	
		2．检查会场布置 (1) 宴会厅领班检查会场布置是否符合订单要求，包括舞台、讲台、横幅、指示牌、麦克风和音响设备等摆放位置是否正确，工作是否正常 (2) 若发现位置摆放不符合要求，应责令服务员重新摆放；若音响设备无法正常工作，应立即请维修部维修或更换	
		3．检查房间卫生 (1) 宴会厅领班检查沙发、餐椅是否洁净、无杂物、无油迹 (2) 检查传菜车是否洁净并铺好洁净的口布 (3) 检查服务台的表面是否洁净，其边柜内是否铺好洁净的口布 (4) 检查房内的装饰物、地毯、墙壁、天花板及门窗是否干净	
		4．检查摆台情况 (1) 宴会厅领班检查台形是否符合订单要求 (2) 检查台面上的餐具及用具是否干净、整洁、齐全 (3) 检查鲜花是否新鲜，插制是否艺术美观 (4) 检查客用的宴会菜单是否洁净，菜单内的中英文是否正确，字迹是否清晰	
		5．检查服务台边柜 (1) 宴会厅领班检查边柜内的餐盘、汤碗、备用金属餐具、小瓷勺、烟灰缸等就餐用具、用品是否完好、洁净 (2) 检查边柜内的餐具是否分类，摆放是否整齐 (3) 检查边柜内是否摆放足量的口布和各种规格的台布	

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.7.3 中餐宴会服务流程与规范

流程名称	中餐宴会服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[摆台] B --> C[开餐前准备] C --> D[迎接客人] D --> E[餐间服务] E --> F[送别客人] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 服务员根据菜单所列的菜式的服务要求,计算餐具的用量,特殊菜的佐料,进行服务用具用品的准备</p> <p>(2) 根据桌数和菜单选配银器、瓷器、玻璃器皿、台布、口布、小毛巾、转盘等必备物品</p> <p>(3) 准备好宴会菜单,菜单设计要美观精巧</p> <p>(4) 根据宴会的类别、档次进行合理布置,检查灯光、室温、音响、家具、设施的完好状况</p> <p>(5) 检查宴会厅各个部位(地毯、墙壁、灯饰、窗帘、天花板、走廊、卫生间和工作间等)的环境卫生和厅内设施设备</p> <p>(6) 按菜单要求备足各类酒水饮料,用布擦净酒水饮料的瓶子,在工作台或工作车上摆放整齐</p>		
	<p>2. 摆台</p> <p>(1) 服务员按宴会预订的人数,摆放与之相适应的宴会台面、宴会座椅,并将座椅摆放整齐,且围好座椅套</p> <p>(2) 对每一个台面进行摆台(参见中餐厅摆台服务流程与规范)</p>		
	<p>3. 开餐前准备</p> <p>(1) 宴会当天,宴会领班再跟销售专员确认最终人数、桌数,再跟有关厨房沟通并互相交换该注意的要点</p>		

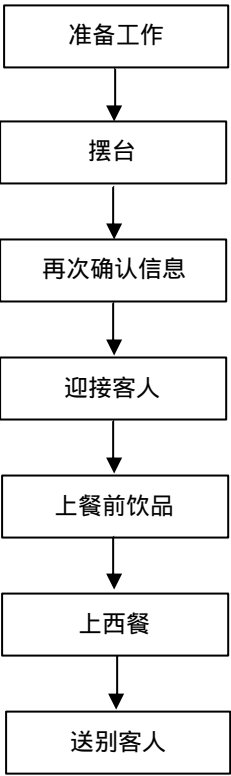
- (2) 领班陪同销售专员迎接宴会主办方,与其确认最后安排是否有修改,在可行的情况下给予配合,并核实宴会程序及上菜时间

	<p>(3) 宴会开始前 10 ~ 15 分钟, 服务员将冷菜上桌, 对于有造型的冷盘, 将花型正对主人和主宾</p> <p>(4) 宴会开始前 10 分钟, 将葡萄酒斟好, 以备客人开宴后讲话结束时使用</p>
	<p>4. 迎接客人</p> <p>(1) 客人到达前 5 ~ 10 分钟, 迎宾员在宴会厅门口迎候客人</p> <p>(2) 客人到达后, 应主动向客人问好, 并计算入场人数</p> <p>(3) 在客人前方请客人进宴会厅, 并在客人右前方 50cm 处引领客人, 步速要同客人的行走速度一致</p> <p>(4) 时间或人数接近时, 宴会领班通知主办方最新人数, 最后确认桌数及上菜时间并及时通知中厨房厨师长</p>
	<p>5. 餐间服务</p> <p>(1) 客人走到桌前, 服务员为客人接挂衣帽, 并为客人拉椅、奉茶</p> <p>(2) 宴会开始后, 为客人打开餐巾, 铺在客人膝盖上</p> <p>(3) 上热菜</p> <p>菜要一道道趁热上, 厨房出菜要用银器加盖盖好, 上菜后, 取走银盖</p> <p>上菜时, 须由主台开始, 不能抢先</p> <p>每上一道新菜, 要介绍菜名和风味特点</p> <p>每一道菜都要为客人分菜, 分菜要胆大心细, 分菜要掌握分量、件数, 汤的分量要分得均匀</p> <p>分菜要先分主宾, 继而按顺时针方向分给其他客人, 然后才分给主人。若有女宾, 应先为女宾分, 后为男宾分</p> <p>凡有鸡、鸭、鹅、鱼类等有型、象生或拌边有主花的菜, 上菜时, 有头或主花的一端均要朝向正主位</p>

	<p>除了正常的换餐具外,还要灵活处理,若发现个别客人骨碟内有牙签或骨头等,应主动换碟</p> <p>若客人的餐巾、餐具、筷子等掉在地上,须马上为客人更换</p> <p>若席间烟灰缸里若有两个烟头,需立即更换,撤换时要将干净的烟灰缸盖住脏的,然后才放上干净的</p> <p>(6) 在客人用餐过程中,要及时提供小毛巾(见《小毛巾服务流程与规范》)</p>				
	<p>6. 送别客人</p> <p>(1) 客人起身离开时,服务员应拉椅让座,递送衣帽,提包,并协助客人穿衣,然后向客人礼貌道别并致谢</p> <p>(2) 客人离开后,检查座位和台面是否有遗留物品,若有,要及时送还给客人</p> <p>(3) 迎宾员送客至门口或电梯口,再次向客人致谢,微笑道别</p> <p>(4) 服务员按顺序撤台,清点物品,做好卫生,使宴会厅恢复原样</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.7.4 西餐宴会服务流程与规范

流程 名称	西餐宴会服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 根据宴会的规模,服务员准备好适量干净的餐具和用具(汤碟、面包篮、甜食盘、咖啡壶、糖盅、奶罐、托盘、烟灰缸、蜡烛、花纸、口布、茶、面包、黄油、火柴等)</p> <p>(2) 准备好宴会菜单,菜单设计要美观精巧</p> <p>(3) 根据宴会的类别、档次进行合理布置,检查灯光、室温、音响、家具、设施的完好程度</p> <p>(4) 检查宴会厅各个部位(地毯、墙壁、灯饰、窗帘、天花板、走廊、卫生间和工作间等)的环境卫生和厅内设施设备</p>		

 <pre> graph TD A[准备工作] --> B[摆台] B --> C[再次确认信息] C --> D[迎接客人] D --> E[上餐前饮品] E --> F[上西餐] F --> G[送别客人] </pre>	<p>(5) 按菜单要求备足各类酒水饮料，用布擦净酒水饮料的瓶子，在工作台或工作车上摆放整齐</p> <p>2. 摆台</p> <p>(1) 服务员按宴会预订的人数，摆放与之相适应的宴会台面、宴会座椅，并将座椅摆放整齐，且围好座椅套</p> <p>(2) 对每一个台面进行摆台（参见 5.5.1 《中餐厅摆台服务流程与规范》）</p> <p>3. 再次确认相关信息</p> <p>(1) 宴会当天，宴会领班再跟销售专员确认最终人数、桌数，再跟有关厨房沟通并互相交换该注意的要点</p> <p>(2) 领班陪同销售专员迎接宴会主办方，与其确认最后安排是否有修改，在许可的情况下给予配合，并核实宴会程序及上菜时间</p> <p>4. 迎接客人</p> <p>(1) 客人到达前 5～10 分钟，迎宾员在宴会厅门口迎候客人</p> <p>(2) 客人到达后，应主动向客人问好，并统计入场人数</p> <p>(3) 在客人前方请客人进宴会厅，并在客人右前方 50cm 处引领客人，步速要同客人的行走速度一致</p> <p>5. 上餐前饮品</p> <p>(1) 客人进来时，服务员向客人问好，为客人搬椅、送椅，客人坐下后从右侧为客人铺上餐巾</p> <p>(2) 询问客人需要何种餐前饮品，按客人要求送上餐前饮品并报出饮品名称</p> <p>6. 上西餐</p> <p>(1) 宴会正式开始后，服务员开始为客人上餐</p> <p>(2) 上头盘：上头盘时，按照先宾后主、女士优先的原则，从客人右侧上餐；当客人全部放下刀叉后，询问客人是否可以撤盘，得到客人的允许后，从客人的右侧将盘和刀叉一同撤下</p>
--	---

(3) 上汤：将汤碗放在汤碟上面，从客人的右侧送上；待多数客人不再饮用时，询问客人是否可以撤汤，得到客人的允许后，要从客人的右侧将汤碗、汤

	白酒，如不用，将白酒杯撤下 (5) 上主菜（同上头盘） (6) 清台：用托盘将面包盘、面包刀、黄油碟、面包篮、椒盐瓶全部撤下，并用服务叉、勺将台面残留物收走 (7) 上甜食：先将甜食叉、勺打开，左叉、右勺，然后从客人右侧为客人送上甜食，待客人全部放下刀叉后，询问客人是否可以撤盘，得到客人的允许后，从客人的右侧将盘和甜食叉勺一同撤下 (8) 上水果：先为客人送上水果刀叉、洗手盅，然后为其送上准备好的水果盘 (9) 上咖啡：先在每位客人右手边摆上一套咖啡用具（咖啡杯、垫盘，盘上右侧放一把咖啡勺），然后用托盘送上淡奶壶、糖罐，站在客人右侧一一斟上 (10) 在客人用餐期间，随时观察，主动为客人添加酒水；当烟灰缸内烟蒂超过2个时，应及时更换烟灰缸				
	7. 送别客人 (1) 客人离开，服务员主动上前拉椅，礼貌地送别客人，并提醒客人勿遗留物品 (2) 陪同客人到宴会厅门口与迎宾员一起向客人道别 (3) 客人离开后，检查台面烟头等易燃物品，发现遗留物品交宴会厅经理处理				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.7.5 自助餐宴会服务流程与规范

流程	自助餐宴会服务流程与规范	文件受控状态	
----	--------------	--------	--

名称	文件管理部门
服务程序	服务规范
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[迎接客人] B --> C[上餐前饮品] C --> D[开餐服务] D --> E[上咖啡和茶] E --> F[送别客人] F --> G[收台] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 服务员准备摆台需用的各类用品, 如台布、台裙、主盘、甜食盘、汤碗、服务用叉勺、自助餐炉、酒精、装饰品等, 要求清洁干净、齐全</p> <p>(2) 根据宴会的预订人数, 摆放与之相应的宴会台面, 并按西餐规格进行摆台</p> <p>(3) 开餐前半小时, 开始上菜</p> <p>摆放保温炉, 并在保温炉内添加开水(添加开水的量应保持接近内盘的底部)。开餐前 20 分钟点燃酒精燃料</p> <p>准备冰镇盒内的冰块和特别食品所配的汁酱</p> <p>摆放口布叠制的莲花座、花垫纸及取食品配套的叉子和勺子</p> <p>打开餐盘加热机, 并准备足量的餐盘。冷菜区及甜品区应准备足量的沙拉盘</p> <p>参照厨师所列出的菜单, 在各种菜品前摆上相应的菜卡</p>
	<p>2. 迎接客人</p> <p>(1) 宴会开始前 10~15 分钟, 迎宾员站在门口迎接客人</p> <p>(2) 客人到达后, 主动向客人问好, 并在客人右前方引领其入座</p>
	<p>3. 上餐前饮品</p> <p>(1) 客人进入餐厅后, 服务员应为其拉椅、让座, 客人坐下后从右侧为客人铺上餐巾</p> <p>(2) 询问客人需要何种酒水, 按客人要求送上酒水, 并报出酒水名称</p>
	<p>4. 开餐服务</p> <p>(1) 宴会开始后, 服务员打开保温炉盖。若客人不多时, 可适当将保温炉盖上, 以免食品变干、变冷</p> <p>(2) 客人取菜时, 为客人递上干净的碟; 主动使用服务叉勺为其服务。遇有行动不便的客人, 应征求意见, 为其取来食物</p>

(3) 巡视服务区域, 随时提供服务, 发现客人要抽烟时, 应迅速为其点烟。若发现烟灰缸内有两个以上烟蒂时, 要及时更换

(4) 随时撤去桌上的空盘。客人吃甜品时要及时将桌上的餐目撤去

	沙拉、甜品区要摆放冷的盘子 (6) 及时补充陈列食品, 要求菜盘不见底, 即少于 1/3 时要及时补充, 以免后面的客人觉得菜肴不丰富 (7) 留意酒精燃烧状况, 熄灭时要及时更换, 并随时整理菜盘中的食品, 保持整洁美观				
	5. 上咖啡或茶 (1) 客人开始吃甜食时, 服务员将糖盅、奶罐准备好, 摆在桌上 (2) 询问客人用咖啡还是茶, 然后拿新鲜的热咖啡或茶为客人服务				
	6. 送别客人 (1) 宴会结束, 服务员要为客人搬开餐椅, 然后站在桌旁礼貌地目送客人离开 (2) 客人走后, 服务员检查座位和台面上是否有客人的遗留物品。若有, 应及时归还给客人 (3) 将各种菜品收回厨房, 并将餐具送洗碗间清洗; 清洁宴会厅, 重新摆台, 使其恢复原样 (4) 宴会厅领班协助宴会主办负责人到收银处办理结账手续				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.7.6 酒会服务流程与规范

流程 名称	酒会服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
	1. 摆台 (1) 服务员准备好摆台用的各种干净餐具和用品 (如台布、口布、台裙、自助餐炉、甜品盘、甜品叉、服务叉勺、酒精、蜡烛、牙签筒、烟灰缸、火柴、口纸、鲜花、托盘) (2) 根据菜单要求设计台形, 并铺上台布, 围上台裙 (3) 根据菜单, 将自助餐炉摆放整齐; 将酒精摆在自助餐炉下面; 甜品叉、甜品盘		

	要均匀地摆在台上；服务叉勺要放在甜食盘上，摆在自助餐炉前				
摆台	(4) 根据客人人数，将酒会桌分别设在餐厅不同位置上，铺好台布，围上台裙				
↓	(5) 将鲜花摆在酒会桌的中央，每桌每台要分别对称摆放 2 个烟灰缸、2 个牙签筒、2 个蜡烛台、2 个口纸杯				
迎接客人	(6) 将酒台设在便于取饮料的位置，铺好台布，围上台裙				
↓	(7) 将准备好的口纸和托盘放在吧台上				
会间服务	(8) 酒会开始前 15 分钟，点燃酒会桌上的蜡烛				
↓					
酒会结束	2. 迎接客人				
	(1) 客人到达后，迎宾员主动向客人打招呼，并引领客人进厅				
	(2) 客人入座后，服务员立刻用托盘为其送上酒水				
	3. 会间服务				
	(1) 主人致辞时，服务员应主动为客人添加或送上酒水，以便宾主干杯				
	(2) 客人取甜品时，应主动为其夹食品				
	(3) 保持食品台的整洁，随时添加甜食盘、甜食叉和甜食品				
	(4) 随时清理酒会桌上客人用过的餐具				
	(5) 随时更换酒会桌上的烟灰缸，并添加牙签、口纸				
	4. 酒会结束				
	(1) 酒会结束后，服务员和迎宾员协助主办方送别客人，欢迎客人再次光临				
	(2) 客人离开后，服务员清理食品台和酒会桌，并检查有无客人遗留物品，如有，及时归还给客人				
	(3) 宴会厅领班征求主办方负责人对酒会服务的意见，并协助其办理结账手续				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.8 酒吧服务流程与规范

5.8.1 营业前准备服务流程与规范

流程 名称	营业前准备服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[检查酒吧内设施] --> B[清洁酒吧] B --> C[准备各种用品] C --> D[摆放酒水和酒杯] D --> E[摆放调酒用品] E --> F[营业前检查] </pre>	<p>1. 检查酒吧内设施</p> <p>(1) 服务员仔细检查各类电器(灯光、空调、音响等), 各类设备(冰箱、制冰机、咖啡机等)和所有家具(酒吧台、椅、墙纸及装修)有无损坏</p> <p>(2) 如有任何不符合标准要求的地方, 应马上填写工程维修单交酒吧经理签名后送工程部, 由工程部派人维修</p>		
	<p>2. 清洁酒吧</p> <p>(1) 服务员用湿毛巾把吧台擦干净后, 再喷上蜡光剂使其光亮如新。不锈钢制成的操作台可直接用清洁剂擦洗, 再用干毛巾擦干即可</p> <p>(2) 给冷藏柜外部除尘, 必须定期(每3天左右)必须对冷藏柜内部彻底进行清洁</p> <p>(3) 用湿毛巾将瓶装酒及罐装饮料的表面擦干净, 使其外表清洁无尘</p> <p>(4) 清扫吧内地面, 铺设地毯的地方要进行地毯吸尘并定期清洗</p> <p>(5) 清洁、消毒酒杯及用具, 要求无水渍、无破损</p>		
	<p>3. 准备各种用品</p> <p>(1) 服务员检查酒吧内的各种用品(如各类酒水、酒杯、餐巾、毛巾)是否达到标准库存量, 如有不足, 应立即填写领料单到酒水库或仓库领取</p> <p>(2) 补足工作台的原料用酒、冷藏柜中的啤酒和白葡萄酒、贮藏柜中的各种无需冷藏的酒类</p> <p>(3) 更换餐巾和毛巾(毛巾是用来清洁抹台的, 要湿用; 餐巾主要用于擦杯, 要干用, 不能弄湿)</p> <p>(4) 检查所需使用的单据表格是否齐全够用, 特别是酒水供应单与调拔单</p>		
	<p>4. 摆放酒水和酒杯</p>		

	<p>(1) 调酒师将酒水分类摆放, 如开胃酒、烈酒、餐后甜酒分开; 价钱最贵的与便宜的分开摆。瓶与瓶之间要有间隙, 可放进合适的酒杯以增添气氛</p> <p>(2) 将经常用的散卖酒与陈列酒分开摆放。散卖酒要放在工作台前伸手可及的位置; 不常用的酒放在酒架的高处</p> <p>(3) 酒杯可分悬挂与摆放两种, 悬挂的酒杯主要是装饰酒吧气氛, 一般不使用, 必要时, 取下后要擦净再使用</p> <p>(4) 摆放在工作台位置的酒杯要方便操作, 加冰块的杯(柯林杯、平底杯)放在靠近冰桶的地方, 不加冰块的酒杯放在其他空位, 啤酒杯、鸡尾酒杯可放在冷藏柜冷冻</p>
	<p>5. 摆放调酒用品</p> <p>(1) 调酒师用桶从制冰机中取出冰块放进工作台上的冰块池中, 把冰块放满; 若没有冰块池, 可用保温冰桶装满冰块盖上盖子放在工作台上</p> <p>(2) 将李派林隐汁、辣椒油、胡椒粉、盐、糖、豆蔻粉等各种配料放在工作台前面, 以备调制时取用。鲜牛奶、淡奶、菠萝汁、番茄汁等, 打开罐装倒入玻璃容器中(不能开罐后就在罐中存放, 因为钛罐打开后, 内壁有水分很容易生锈引起果料变质), 存放在冰箱中。橙汁、柠檬汁要先稀释后倒入瓶中备用(存放在冰箱中)其他调酒用的汽水也要放在伸手拿得到的位置</p> <p>(3) 将橙角预先切好与樱桃穿在一起摆放在碟子里备用, 面上封上保鲜纸。从瓶中取出少量咸橄榄放在杯中备用 红樱桃取出用清水冲洗后放入杯中(因樱桃是用糖水浸泡, 表面太粘)备用。柠檬片、柠檬角也要切好排放在碟子里用保鲜纸封好备用。以上几种装饰物都放在工作台上</p> <p>(4) 将调酒工具用餐巾垫底排放在工作台上, 量杯、酒吧匙、冰夹要浸泡在干净水中。杯垫、吸管、调酒棒和鸡尾酒签也放在工作台前(吸管、调酒棒和鸡尾酒签可用杯子盛放)</p>
	<p>6. 营业前检查</p> <p>(1) 调酒师检查酒水种类是否齐全, 数量是否充足</p> <p>(2) 检查调酒用具是否齐全、卫生</p> <p>(3) 检查装饰物是否新鲜、卫生</p> <p>(4) 检查其他服务用具是否齐全、干净、无破损</p>

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.8.2 点酒工作流程与规范

流程名称	点酒工作流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[送上酒水单] --> B[接受点酒] B --> C[分送酒水订单] </pre>	<p>1. 送上酒水单</p> <p>(1) 客人入座后, 服务员从客人右侧送上酒水单, 稍等片刻后, 询问客人喜欢什么酒水</p> <p>(2) 向客人介绍酒水和鸡尾酒的品种, 并耐心回答客人的有关提问</p>		
	<p>2. 接受点酒</p> <p>(1) 服务员先在酒水订单上记下日期、本人姓名及台号、人数等</p> <p>(2) 客人点酒时, 应注视客人, 听清客人点的酒水名称, 准确地记录在订单上</p> <p>(3) 如客人一时难以决定喝何种酒水时, 须根据客人的国籍、民族和性别, 主动地向客人推荐某种酒水</p> <p>(4) 如客人有特殊要求, 应在酒水订单上特别注明</p> <p>(5) 客人点完后, 向客人重复一遍所点酒水的名称、数目, 经客人确认后, 收回酒水单, 并请客人稍等</p>		
	<p>3. 分送酒水订单</p> <p>(1) 服务员将酒水订单的第一联交收银台记账</p> <p>(2) 订单的第二联由收银员盖章后, 交吧台取酒水</p> <p>(3) 将订单的第三联交给调酒师保存</p>		
相关说明			
编制人员		审核人员	批准人员
编制日期		审核日期	批准日期

5.8.3 推销酒水服务流程与规范

流程 名称	推销酒水服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[推销酒水] B --> C[征询意见] </pre>		1. 准备工作 (1) 服务员应熟练掌握酒吧所提供的酒水品种、特点等知识 (2) 客人来到酒吧, 应热情迎接, 引领其入座后, 及时送上酒水单			
		2. 推销酒水 (1) 向客人推销酒水时, 服务员应面带微笑, 热情地为客人介绍酒水 (2) 如客人在晚餐后光临酒吧, 须向客人推销含酒精的饮品, 如鸡尾酒、杜松子酒、威士忌、白兰地等 (3) 根据客人的国籍推荐不同的酒水, 须适时地向客人介绍本星期的特选, 如特制鸡尾酒等 (4) 如客人一时难以决定喝何种酒水时, 须主动向客人介绍酒水的品种, 并注意酒水的品种须适合于客人的国籍、民族和性别, 例如针对德国客人, 可向其推荐生啤等新鲜啤酒			
		3. 征询意见 (1) 客人用完酒水后, 服务员应主动与客人沟通, 征询客人对酒水的意见, 并做好记录 (2) 客人离开时, 应为其办理结账手续并礼貌地送至门口, 欢迎再次光临			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.8.4 调酒或饮料服务流程与规范

流程 名称	调酒或饮料服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[调酒] B --> C[滤冰、斟酒] C --> D[装饰酒品] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 调酒师按取用方便的原则将洁净的调酒用具和各式酒杯整齐地摆放在工作台上,量杯、吧匙、冰夹要浸泡在干净的水中,鸡尾酒杯、啤酒杯等应放入冷藏柜内冷藏</p> <p>(2) 用冰桶从制冰机中取出冰块后放在工作台的冰池中,或把冰桶放在工作台上备用</p> <p>(3) 将辣椒油、胡椒粉、盐、糖、豆蔻粉、鲜牛奶、各种果汁、鸡蛋等各种配料摆放在工作台上备用,同时准备好水果装饰物,如橄榄、樱桃、柠檬、柑、橙等</p>		
	<p>2. 调酒</p> <p>(1) 调酒师接到酒水订单后要及时调酒</p> <p>(2) 若客人所点的是酒水单上没有的,应征询客人的意见</p> <p>(3) 按照标准配方正确调制,并且所有调酒用基酒和辅料都需要用量杯度量;需摇晃的酒品要充分摇匀;需搅拌的酒品要迅速搅拌均匀并过滤</p> <p>(4) 调酒时,应始终面对客人,去陈列柜取酒时应侧身而不要转身,否则被视为不礼貌</p>		
	<p>3. 滤冰、斟酒</p> <p>(1) 若需滤去冰块,调酒师应用滤冰器滤去残冰,并将调制好的酒倒入酒杯中</p> <p>(2) 对吧台前的客人,应倒满一杯;其他客人斟倒八成满即可。若要斟一杯以上的酒,应将酒杯整齐排列在吧台上,然后由左至右反复斟倒,使各杯的酒水浓度均匀</p>		
	<p>4. 装饰酒品</p> <p>(1) 斟完后,调酒师按配方制作装饰物,装饰材料要求新鲜、卫生,</p> <p>(2) 按配方将装饰材料装饰在酒杯上,高杯的饮料应配搅拌棒</p>		

	(3) 制作完成后, 立即为客人送上请其品尝				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.9 咖啡厅服务流程与规范

5.9.1 摆台服务流程与规范

流程 名称	摆台服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备用品] --> B[铺台布] B --> C[摆放餐具] C --> D[摆放烟灰缸、鲜花] D --> E[检查摆台情况] </pre>	<p>1. 准备用品</p> <p>(1) 服务员用消毒毛巾或酒精棉球清洁消毒双手</p> <p>(2) 准备好各类餐具(如刀、叉、勺)、台布、餐巾、烟灰缸、鲜花等物品</p> <p>(3) 检查桌椅是否牢固可靠, 有无破损, 摆放是否整齐</p>		
	<p>2. 铺台布</p> <p>(1) 服务员手持台布立于餐桌一侧, 将台布抖开, 覆盖在桌面上, 中股向上, 平整无褶皱, 台布四周下垂部分相等</p> <p>(2) 铺好台布后, 再次检查台布质量及清洁程度</p>		
	<p>3. 摆放餐具</p> <p>(1) 服务员在餐桌的中央处从左至右依次摆放糖盅、胡椒瓶、盐瓶, 三者间的距离均为 2cm, 且糖盅、胡椒瓶、盐瓶在同一直线上</p> <p>(2) 从客人位按顺时针方向依次摆放服务盘, 摆放的服务盘距桌边的距离为 2cm, 且依次摆放的服务盘间距须相等, 服务盘中的图案需对正</p>		

(3) 在距服务盘右侧 1cm 处垂直摆放餐刀, 且餐刀的刀刃须朝左侧, 餐刀的底边与桌边的间距为 2cm;

(4) 在餐刀的右侧摆放餐勺, 且餐勺的底边与桌边的间距为 2cm。餐刀、餐勺

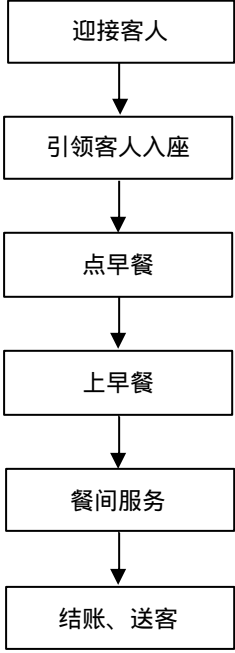
	<p>的间距为 2cm</p> <p>(6) 在距离餐叉右侧 2cm 处摆放面包盘, 且面包盘的底边与桌边的间距为 2cm ;</p> <p>在面包盘的中心处摆放黄油刀, 且黄油刀的底边与桌边的间距为 2cm, 刀</p> <p>刀朝向左侧</p> <p>(7) 在餐刀正上方的 2cm 处摆放杯垫, 且杯垫上的店徽需朝向客人, 冰水杯放在杯垫上</p>				
	<p>4. 摆放烟灰缸、鲜花</p> <p>(1) 服务员在服务盘的正上方摆放烟灰缸, 且烟灰缸、胡椒瓶、盐瓶呈倒“品”字形摆放在餐桌上</p> <p>(2) 在餐桌的正中央处摆放鲜花, 鲜花须鲜艳, 造型艺术美观, 无枯萎败叶现象</p>				
	<p>5. 检查摆台情况</p> <p>(1) 服务员检查台面上的铺设有无遗漏</p> <p>(2) 检查台面铺设是否规范, 符合要求</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.9.2 上菜单服务流程与规范

流程 名称	上菜单服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">准备菜单</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">送上菜单</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">介绍菜单</div> </div>	<p>1. 准备菜单</p> <p>(1) 服务员按每日用餐客人人数, 准备足够的菜单, 菜单须干净、无污染、无磨损、边角整齐</p> <p>(2) 将不符合标准的菜单及时处理掉, 并通知咖啡厅经理</p> <p>(3) 服务员须熟悉菜单中的各种饮料和食品, 如每日特别推荐项目, 各种饮料和食品的基本价格, 各种菜的准备时间、制作过程及原料, 葡萄酒的资质评判等</p>		

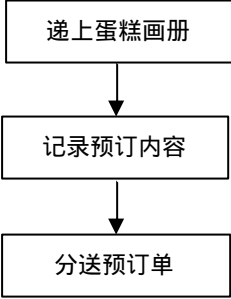
	2. 送上菜单				
	(1) 服务员站在客人右侧 0.5 米, 将菜单打开第一页, 按照女士优先、先宾后主的原则, 用右手从客人右侧送上菜单				
	(2) 递送菜单时, 应向客人简单介绍菜单的每日特别推荐菜, 套餐及每日例汤				
相关说明	3. 介绍菜单				
	(1) 服务员要介绍所推荐的饮料或食品的样式、大小、味道、温度和特点, 并回答客人的提问				
	(2) 在确认客人所点的菜品后, 在点菜单上认真记录客人点的菜品和先后顺序				
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.9.3 早餐服务流程与规范

流程 名称	早餐服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[迎客人] --> B[引领客人入座] B --> C[点早餐] C --> D[上早餐] D --> E[餐间服务] E --> F[结账、送客] </pre>	1. 迎客人		
	(1) 客人走进咖啡厅后, 迎宾员应向客人微笑并打招呼, 尽可能称呼客人姓名		
	(2) 问清客人的人数、是否吸烟、有无特殊要求等		
	2. 引领客人入座		
	(1) 迎宾员在客人左前方引导客人, 根据客人的要求为客人安排餐桌并询问客人是否满意		
	(2) 按照女士优先、先宾后主的次序为客人搬开椅子, 示意客人入座, 当客人达到餐椅前即将落座时, 将餐椅轻轻前送		
	3. 点早餐		
	(1) 客人入座后, 服务员向客人问候, 为客人翻开咖啡杯, 并从客人右侧递上菜单和饮料单, 同时询问客人用茶还是用咖啡		
	(2) 客人点餐时, 应在客人斜后右方, 上身微躬, 详细记录客人所点的食品和饮料		

	(3) 客人点完后, 应重复点单内容, 请客人确认				
	4. 上早餐 (1) 客人点完单后, 服务员尽快为其提供饮料 (2) 根据客人所点的食品和饮料, 调整桌台原有的餐用具 (3) 上早餐时, 应检查与客人所点的是否一致, 调味品与辅料是否齐全 (4) 按照先冷后热的顺序上早餐 (欧陆式早餐上菜顺序为: 自选果汁、各色早餐包点、咖啡或茶; 美式早餐的上菜顺序为: 自选果汁或水果、鲜蛋配火腿、咸肉或香肠、咖啡或茶), 每上一道菜, 都要报出食品名称				
	5. 餐间服务 (1) 服务员应不断地与厨房联系以确保供应, 保证菜品质量, 控制出菜时间 (2) 随时注意客人的表情, 尽可能地解决和满足客人提出的要求 (3) 经常为客人添加咖啡或茶, 及时撤去餐后杯、碟并勤换烟灰缸, 保证台面清洁				
	6. 结账、送客 (1) 客人要求结账时, 服务员将账单放入账单夹递给客人 (2) 询问客人付款方式并按照客人的要求为其办理结账手续 (3) 客人起身离开时, 应为其拉开椅子并对客人的光顾表示感谢, 欢迎其再次光临				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.9.4 蛋糕预订服务流程与规范

流程 名称	蛋糕预订服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[递上蛋糕画册] --> B[记录预订内容] B --> C[分送预订单] </pre>		1. 递上蛋糕画册 (1) 客人预订蛋糕时, 服务员将蛋糕画册递给客人, 稍等片刻后, 询问客人所需蛋糕的类型、尺寸、图案等要求 (2) 根据客人的要求, 向客人推荐某几种蛋糕并介绍各种蛋糕的特点和价格			
		2. 记录预订内容 (1) 服务员在预订单上记录客人姓名、房号(住店客人)、联系电话和预订时间 (2) 详细记录客人要求的蛋糕类型、尺寸、图案和字样, 客人取蛋糕的日期及具体时间 (3) 告知客人蛋糕价钱, 请其在收银处交付订金, 并将账单号填写在预订单上			
		3. 分送预订单 (1) 服务员将预订单的第一联交给收银处 (2) 将预订单的第二联交给西餐厨房制作蛋糕 (3) 将预订单的第三联留存在咖啡厅 (4) 将预订单的第四联交给客人作为取蛋糕的凭证			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.9.5 咖啡制作服务流程与规范

流程 名称	咖啡制作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[制作咖啡] B --> C[送咖啡] C --> D[添加咖啡] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 根据客人订单, 服务员准备好相应数量的咖啡杯、咖啡碟、咖啡勺、长饮杯等</p> <p>(2) 准备好制作咖啡的原料, 如咖啡粉、咖啡豆、牛奶</p>		
	<p>2. 制作咖啡</p> <p>(1) 服务员咖啡豆或咖啡粉放入全自动咖啡机中</p> <p>(2) 将准备好的咖啡杯放置在咖啡机下面的出口处</p> <p>(3) 按动机器的操作按钮(咖啡制作好后, 咖啡机会自动关闭)</p> <p>(4) 若是制作冰咖啡, 将制作好的咖啡倒至长饮杯 2/3 处, 再将三块冰添加到长饮杯中, 使咖啡冷却</p> <p>(5) 若是制作卡布奇诺咖啡, 应先向瓷壶内倒入 1/3 牛奶, 用热蒸汽管将牛奶加热直至起沫, 再将牛奶沫放入制作好的咖啡杯中, 最后将少量肉桂粉均匀地撒在咖啡杯中的牛奶沫上</p>		
	<p>3. 送咖啡</p> <p>(1) 服务员将制作好的咖啡, 装满白糖、黄糖、健康糖的糖盅和盛有鲜奶或淡奶的奶盅放在托盘中, 托盘须洁净、无破损、无水迹、无污迹</p> <p>(2) 走到客人桌前, 按照先宾后主、女士优先的原则, 从客人右侧将咖啡依次摆放在客人面前, 咖啡勺把须朝向右侧, 将糖盅和奶盅放在桌台中央</p>		
	<p>4. 添加咖啡</p> <p>(1) 当客人咖啡杯中的咖啡仅剩 1/5 时, 服务员须主动询问客人是否再制作、添加一杯咖啡</p> <p>(2) 如客人需要, 须迅速为客人制作、添加咖啡, 标准同上</p> <p>(3) 如客人不再添加咖啡, 待饮用完后, 将空咖啡杯及咖啡用具等及时撤掉</p>		
相关说明			

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.9.6 中国茶制作服务流程与规范

流程 名称	中国茶制作服务流程与规范			文件受控状态				
				文件管理部门				
服务程序		服务规范						
<div>准备用具</div> <div>↓</div> <div>沏中国茶</div> <div>↓</div> <div>送茶</div>		1．准备用具						
		(1) 服务员准备好中式茶壶，茶壶须洁净、、无指印						
		(2) 准备好茶杯、茶碟，要求洁净、无茶锈、无破损、无水迹						
		2．沏中国茶						
		(1) 服务员取适量的新鲜茶叶放入茶壶中						
		(2) 先在壶内注入 1/10 沸水泡头茶，浸泡 10 分钟后，再往壶中注水至七分满						
		3．送茶						
		(1) 服务员将茶壶、茶杯、茶碟等依次摆放在服务托盘内，且托盘洁净、无破损、无水迹、无污迹						
		(2) 将茶杯、茶碟依次摆放在客人的桌台上，茶杯把须朝右，与客人平行						
		(3) 斟茶水时，按先宾后主、女士优先的原则，从客人右侧将茶水倒入杯中，茶水须倒至茶杯的 4/5 处，且四指并拢、手心向上，用手示意并请客人慢用；为客人斟倒完茶水后，将茶壶加满水，放置在桌台的中央处						
相关说明								
编制人员			审核人员			批准人员		
编制日期			审核日期			批准日期		

5.10 送餐服务流程与规范

5.10.1 客房送餐服务流程与规范

流程 名称	客房送餐服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[接受预订] --> B[准备工作] B --> C[送餐进房] C --> D[收餐] </pre>	<p>1. 接受预订</p> <p>(1) 接受房内用餐预订时, 订餐员应在电话铃响三声之内接起电话, 礼貌地向客人问好</p> <p>(2) 问清客人的姓名、房号、订餐内容、送餐时间及特殊要求, 并适时向客人推荐介绍</p> <p>(3) 重复客人具体要求和订餐内容, 得到客人确认后, 告诉其等候时间并向客人表示感谢</p> <p>(4) 迅速填写好订单并将订单交送餐员</p>		
	<p>2. 准备工作</p> <p>(1) 送餐员接到订单后, 根据时间要求及时将订单送至厨房或酒吧</p> <p>(2) 根据订单内容准备餐车或托盘、口布、餐具、餐巾等, 准备好账单及签字用笔</p> <p>(3) 取回食物与酒水后, 迅速将热菜盖上保温盖或放到保温炉中保温</p> <p>(4) 检查菜品是否按照其要求制作, 保证质量符合酒店的相关标准</p> <p>(5) 根据食物的类型和客人要求, 将菜品和饮料整齐地摆放在餐车或托盘上</p> <p>(6) 核实账单内容, 将无误的账单放入账单夹内</p>		
	<p>3. 送餐进房</p> <p>(1) 送餐员使用酒店规定的专用电梯进行客房送餐服务</p> <p>(2) 走到客房门前, 确认客人的房号准确无误后, 有节奏地敲门, 并报“送餐服务”</p> <p>(3) 待客人开门后, 向客人问好。征得客人同意后, 进入客房, 把餐车或托盘</p>		

	<p>放到适当的位置并征求客人对摆放的意见</p> <p>(4) 按照客人的要求摆好餐具及其他物品, 将账单夹用双手递给客人, 请客人签字</p> <p>(5) 询问客人是否需要其他服务。若客人不再需要其他服务, 应请客人慢用, 然后退出客房, 将门轻轻地关上</p> <p>(6) 回到餐厅后, 立即将账单交给收银员结清, 并请订餐员作好记录</p>				
	<p>4. 收餐</p> <p>(1) 订餐员检查订餐记录, 看是否到收餐时间(早餐为 30 分钟后打电话收餐; 午、晚餐为 60 分钟后打电话收餐)并确认房间号码</p> <p>(2) 致电给客人, 称呼客人并介绍自己, 询问客人是否用餐完毕, 能否到房间收餐, 并通知送餐员到客房收餐</p> <p>(3) 送餐员收餐完毕后, 立刻通知订餐员, 订餐员作好详细记录</p> <p>(4) 若客人不在房间, 送餐员请客房服务员开门, 及时将餐车、餐具等取出</p> <p>(5) 若客人在房间, 收餐完毕, 询问客人是否还有其他要求, 如没有, 礼貌地向客人道别</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.10.2 外卖活动服务流程与规范

流程名称	外卖活动服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[摆台] B --> C[餐间服务] C --> D[工作结束] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 服务员仔细阅读订单, 了解清楚外卖的地点、时间、外卖形式、人数、所需用品、设备及特殊要求等</p> <p>(2) 根据外卖的形式、人数及客人的要求, 列出一份详细的所需用品清单</p> <p>(3) 按照所列的清单, 将各种用品准备齐全并擦拭干净</p> <p>(4) 提前同行政人事部联系, 根据需求申请车辆</p> <p>(5) 提前同厨房、酒吧、管事处等其他有关部门联系, 明确有关外卖活动的各项内容</p> <p>(6) 按要求准时将外卖所需用品装车</p>		
	<p>2. 摆台</p> <p>(1) 服务员根据场地和客人的要求, 确定摆台的位置、台面的大小及具体台形, 铺上台布, 围上围裙</p> <p>(2) 根据外卖的形式和要求, 将各种餐具和用具按规定整齐地摆放好</p> <p>(3) 摆台完毕后仔细检查一遍是否符合要求, 摆放的各种器具是否整洁、齐全</p>		
	<p>3. 餐间服务</p> <p>(1) 服务员根据外卖的形式和要求, 按规定为客人提供上菜、斟酒等各种服务</p> <p>(3) 服务中对客人提出的要求, 要尽量帮助解决。与其他工作人员配合协调, 利用现有的一切条件使客人满意</p>		
	<p>4. 工作结束</p> <p>(1) 外卖活动结束后, 服务员要把场地清理干净, 将所属物品、用具清点后装车运回</p> <p>(2) 领班及时总结外卖活动所出现的问题和经验并提出日后工作的改进建议, 向经理汇报</p>		
相关说明			

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.11 管事部服务流程与规范

5.11.1 清洁水槽服务流程与规范

流程 名称	清洁水槽服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[清洁水槽] B --> C[检查水槽] </pre>		<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 勤杂工准备好清洁用具, 如抹布、清洁剂、百洁布、橡皮塞等</p> <p>(2) 将滴水板、工作台、水槽中的杂物拣出放入垃圾桶</p> <p>(3) 用水槽专用橡皮塞将水池下水口堵住</p> <p>(4) 用冷水稀释清洁剂, 比例为 15 : 1</p>			
		<p>2. 清洁水槽</p> <p>(1) 勤杂工用抹布蘸上稀释后的清洁剂擦洗工作台</p> <p>(2) 用百洁布蘸上稀释后的清洁剂擦洗水槽四周和底部</p> <p>(3) 擦洗完后, 拔掉橡皮塞, 放掉脏水</p> <p>(4) 用湿抹布清洁工作台; 然后打开水龙头, 用抹布清洁水池</p> <p>(5) 用干抹布擦干净工作台和水槽及周围</p>			
		<p>3. 检查水槽</p> <p>(1) 清洁完后, 勤杂工仔细检查水槽和工作台内外是否洁净、无异物</p> <p>(2) 检查完好, 将抹布、清洁剂、百洁布、橡皮塞放回原位保存好</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

5.11.2 洗碗机管理服务流程与规范

流程 名称	洗碗机管理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>准备工作</div> <div>↓</div> <div>使用洗碗机</div> <div>↓</div> <div>清洁洗碗机</div>		1．准备工作 (1) 洗碗工检查洗碗机各部件，如冲洗臂、隔渣盘、过水喷头、帘布等安装是否正确，是否干净 (2) 将要洗餐具内的杂物倒出来；小物件，如筷子、汤匙等，要用塑料筐装好 (5) 打开洗碗机电器开关及蒸洗阀	
		2．使用洗碗机 (1) 洗碗工关闭放水阀，开进水阀，将清水注入缸中，待预洗缸水位到溢水阀高度时，关闭进水阀门 (2) 加好强力碱粉并检查干燥剂及输出皮管是否畅通 (3) 将餐具放进机内，打开电器开关及蒸汽阀，使机内的履带传送摆放整齐的餐具清洗 (4) 在清洗过程中，要按照规定进行换水，如早餐 4 次、午餐 6 次、晚餐 4 次。 若有特殊情况应多换水，要勤倒机内被隔离的杂物。换水时，应按以下几个步骤操作	

关掉机器电源, 打开机器所有放水阀

取出所有隔渣盘, 用炊刷清扫掉隔渣盘上的食品残留物, 最后用清水冲洗

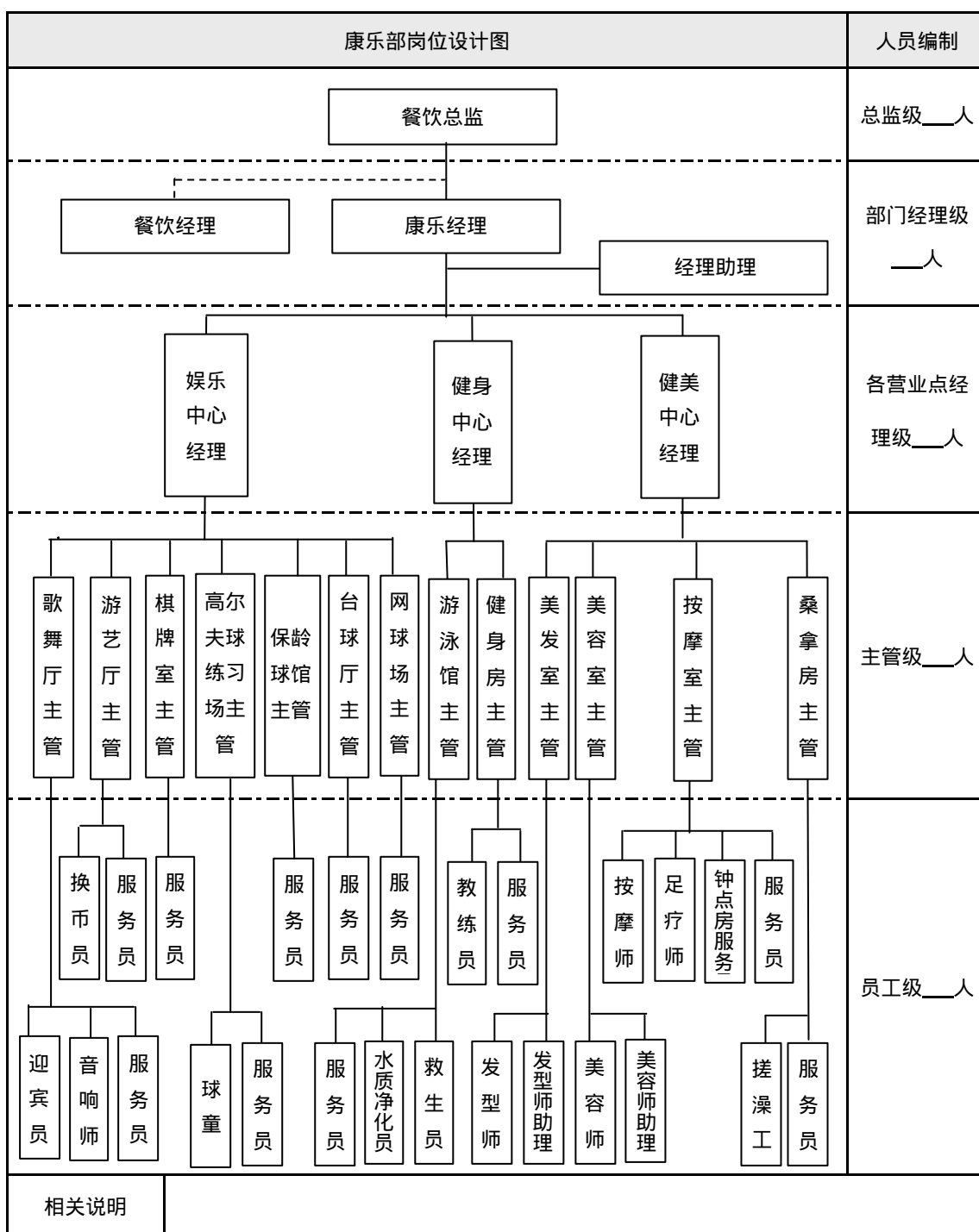
干净

	如有异常现象马上停止并向领班报告，以便及时处理				
	<p>3. 清洁洗碗机</p> <p>(1) 清洗完餐具后，洗碗工将洗碗机内的配件，如帘布、隔热器、水箱隔网、喷臂等拆下，用清洁剂擦洗干净</p> <p>(2) 将洗碗机门打开，让热散发掉</p> <p>(3) 将水箱里的污水放掉，用清洁剂擦洗，再用清水冲洗干净后，将拆除的配件安放回原位并将排水阀关上</p> <p>(4) 最后用干抹布擦干洗碗机的外壳，关上门</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第6章 康乐部服务流程与规范

6.1 康乐部组织结构与责权

6.1.1 康乐部组织结构



6.1.2 康乐部责权

部门	康乐部	部门负责人	康乐经理	直接领导	餐饮总监
职责	1. 根据酒店经营需要和康乐服务目标, 开发、设计康乐服务项目, 并配合相关部门调查各项投资收益情况, 经批准后负责建设该康乐项目				
	2. 建立和健全部门各项管理制度、服务程序、质量标准与操作规程				
	3. 制订康乐部及各营业点的经营计划, 组织、控制各营业点准确贯彻实施				
	4. 制定康乐服务项目收费标准并监督实施				
	5. 做好康乐各服务项目的管理, 组织康乐对客服务工作, 尤其是对 VIP 客人的开拓与关系维护				
	6. 收集、征求客人意见、分析康乐服务中发现的问题, 提出改进措施, 提高服务水准				
	7. 配合完成酒店康乐项目部分营销计划的实施, 提高设施利用率和销售水平				
	8. 负责康乐设备、设施的申购与管理工作, 确保康乐设备、设施的正常使用				
	9. 负责康乐营业区域的清洁卫生工作				
	10. 配合保安部维护好康乐营业区域的安全管理工作				
	11. 负责部门收入成本与费用等指标预算, 并分解落实到各营业点项目				
	12. 做好康乐部人员的服务技能培训工作				
	13. 完成领导交办的其他工作				
权力	1. 有权参与酒店经营战略的制定, 并有权提出意见和建议				
	2. 有权参与酒店年度、季度、月度经营计划的制订, 并有权提出意见和建议				
	3. 有权参与酒店经营项目的开发, 并有提出意见和建议				
	4. 拥有康乐部部门内部组织机构建立、员工考核的权力				
	5. 拥有康乐部部门内部员工聘任、解聘的建议权				
	6. 对违反酒店规章制度的部门和人员的行为有提请处罚的权力				
	7. 有要求相关部门配合相关工作的权力				
	8. 有康乐部内部工作开展的自主权				
	9. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

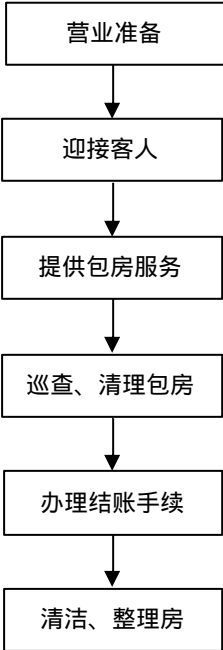
6.3 娱乐中心服务流程与规范

6.3.1 音乐茶座服务流程与规范

流程 名称	音乐茶座服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[上岗准备] --> B[迎接客人] B --> C[提供酒水等服务] C --> D[办理结账手续] D --> E[送别客人] E --> F[清洁、整理茶座] </pre>	1. 上岗准备	(1) 上岗前做好自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁 (2) 搞好音乐茶座的环境卫生, 保持场地整洁	
	2. 迎接客人	(1) 迎宾员热情主动地迎接客人, 根据客人需要, 将客人引领到适当的位置 (2) 若客满, 则商请客人排队或先进行酒店的其他休闲娱乐活动 (3) 协助客人将衣帽挂在指定衣架或送至衣帽间	
	3. 提供酒水、食品等服务	(1) 客人所持入场券包括酒水和食品的, 服务员尽快将酒水和食品送到客人桌上 (2) 客人的入场券不包括酒水和食品, 服务员应礼貌地征求客人意见, 询问需要什么酒水、食品, 问清楚后, 尽快把饮料和食品送到客人桌上 (3) 在客人娱乐过程中, 服务员要细心观察每个客人的动态, 如客人需要添加饮料、询问或离开茶座等应及时提供相关服务	
	4. 办理结账手续	(1) 客人示意结账时, 服务员要主动上前, 将账单递送给客人, 请客人予以确认 (2) 询问客人是否挂账, 按客人要求办理结账手续并出具相关票据 (3) 如果客人对账单金额有异议, 应耐心向其解释; 如果客人拒绝买单并准备离开, 要及时通知领班	
	5. 送别客人		

	(1) 客人要离开时,服务员要提醒客人带好随身物品,并致以谢意,欢迎其再次光临 (2) 非本店住客离去时,帮助客人叫出租汽车,送客人上车并致谢,欢迎其再次光临				
	6. 清理茶座 (1) 服务员及时清理,查看有无遗漏物品,如有发现尽快交给客人或上交经理处理 (2) 清洁茶座,清扫场地并整理桌椅				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.3.2 KTV 包房服务流程与规范

流程 名称	KTV 包房服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[营业准备] --> B[迎接客人] B --> C[提供包房服务] C --> D[巡查、清理包房] D --> E[办理结账手续] E --> F[清洁、整理房] </pre>	1. 营业准备 (1) 服务员应提前 10 分钟到达工作岗位,做好仪容仪表的自我检查 (2) 做好 KTV 包房的环境卫生及音响设备测试工作 要清洁包房门、工艺品、电视、卡拉 OK 机、电脑等并摆好烟盅、果签盅、餐牌等 协助音响师检查音响设备有无不妥,并检查空调、风扇、灯光的运转是否正常等		
	2. 迎接客人 (1) 客人光临,迎宾员主动迎接问好,询问客人是否有预订并办理登记手续 (2) 若为住店客人,请其出示房卡并登记姓名和房间号		
	3. 提供 KTV 包房服务 (1) 包房服务员站立在所负责包房门口,站立时不得倚靠墙、门 (2) 迎宾员带客人进来后,包房服务员要帮客人开门并鞠躬说“小姐/先生晚上好”		

	<p>好，欢迎光临！”</p> <p>(3) 客人入座后，首先开电脑、电视机、卡拉 OK 机再通知 DJ 房开机</p> <p>(4) 如客人不懂使用点歌器、电脑，要帮助客人学会使用</p> <p>(5) 完成以上服务后说“希望小姐/先生您能度过一个愉快的晚上！”</p> <p>(6) 询问客人需要什么酒水并提出合适的建议，以最快的速度送上免费的茶水、小食和果品</p> <p>(7) 如果客人不需要服务，退出包房，在门口听候客人的召唤</p> <p>(8) 如有客人进房，要主动帮客人开门，并说“小姐/先生请进”</p>				
	<p>4. 巡查、清理 KTV 包房</p> <p>(1) 包房服务员应不定时巡查包房，询问客人的需要</p> <p>(2) 及时清理桌面，将客人用完的盘、碟、杯等随时撤走</p> <p>(3) 妥善处理各种问题</p> <p>KTV 包房内音响设备出现故障应及时通知 DJ 房处理</p> <p>如有客人在房间呕吐，要及时清理，帮客人拿热毛巾，询问客人是否需要参茶等解酒饮料</p>				
	<p>5. 办理结账手续</p> <p>(1) 客人示意结账时，服务员主动上前递送账单给客人确认</p> <p>(2) 询问客人是否挂账，按其要求为其办理结账手续，出具相关票据</p> <p>(3) 客人离开时，服务员要主动提醒客人带好随身物品并欢迎其再次光临</p>				
	<p>6. 清洁、整理 KTV 包房</p> <p>(1) 客人离开后，服务员迅速清洁 KTV 包房</p> <p>(2) 通知 DJ 房关机并关掉电视、功放、电脑、空调</p> <p>(3) 检查麦克风、遥控是否完好、齐全，设备有无缺少、损坏</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.3.3 歌舞厅服务流程与规范

流程 名称	歌舞厅大厅服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[营业准备] --> B[迎接客人] B --> C[询问客人要求] C --> D[提供歌舞厅服务] D --> E[办理结账手续] E --> F[送别客人] F --> G[清洁、整理桌台] </pre>	<p>1. 营业准备</p> <p>(1) 歌舞厅服务人员应提前 10 分钟到达工作岗位并作好自我检查,做到仪容仪表端庄、整洁,符合要求</p> <p>(2) 开窗或打开换气扇通风,做好歌舞厅的环境卫生及音响设备测试工作</p> <p>(3) 补齐各类营业用品和服务用品,整理好营业所需的桌椅</p> <p>(4) 查阅值班日志,了解客人预订情况和其他需要继续完成的工作</p> <p>(5) 最后检查一次服务工作准备情况,处于规定工作位置,做好迎客准备</p>		
	<p>2. 迎接客人</p> <p>(1) 领位员面带微笑,主动问候客人并询问客人是否有预订,如有预订将客人引领至预订位置,如无预订将客人引领至客人所选择位置</p> <p>(2) 迎宾员热情主动地迎接客人并尽可能按客人的意愿来安排客人的座位或包房</p>		
	<p>3. 询问客人服务要求</p> <p>(1) 服务员主动介绍歌舞厅情况以及节目安排的内容</p> <p>(2) 服务员主动询问客人需要哪些酒水、饮料、果点等</p> <p>(3) 服务员要仔细倾听客人的要求并准确记录在酒水单和点歌单上,等客人点完后,服务员应清楚地复述一遍</p>		
	<p>4. 提供相关服务</p> <p>(1) 服务员用托盘端送酒水、饮料、果点并报出酒水和果点名称,请客人慢用</p> <p>(2) 在客人娱乐时,服务员要注意观察桌台,当发现客人酒水、饮料、果点用完后,主动询问客人是否添加</p> <p>(3) 如果客人要增加消费,需随时送上酒水单和点歌单并提供适宜的建议,清</p>		

	晰准确地记录在单据上				
	(4) 及时收走桌上的垃圾, 保持桌台清洁				
	5. 办理结账手续				
	(1) 客人示意结账时, 服务员主动上前递送账单给客人确认 (2) 询问客人付款方式, 为其办理结账手续, 并出具相关票据				
相关说明	6. 送别客人				
	(1) 客人离开时要主动提醒客人带好随身物品, 帮助客人穿戴好衣帽 (2) 送客人至歌舞厅的门口并礼貌地向客人道别, 欢迎其再次光临				
	7. 清理桌台				
	(1) 及时清理, 查看有无遗漏物品, 如有则尽快交给客人或上交经理 (2) 迅速清洁桌台, 整理好桌椅, 做好迎接下一批客人的准备				
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.3.4 网球场服务流程与规范

流程 名称	网球场服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[营业准备] --> B[迎接客人] B --> C[提供捡球等服务] C --> D[办理结账手续] D --> E[送别客人] </pre>	1. 营业准备		
	(1) 服务人员要做好上岗前的自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁 (2) 整理好网球场、休息区、更衣室、淋浴室与卫生间的清洁卫生		
	2. 迎接客人		
	(1) 迎宾员热情主动地迎接客人, 向客人介绍球场设施、开放时间、服务项目并准确记录客人姓名、运动时间 (2) 服务员为客人提供更衣柜钥匙、毛巾等用品, 引领客人到选定的场地		
	3. 提供相关服务		
	(1) 客人打球时, 服务员要端正站立一旁, 为客人提供捡球服务		

(2) 如客人要求陪打时, 服务员要认真提供陪打服务, 视客人球技控制输赢,

	<p>以提高客人的打球兴趣</p> <p>(3) 客人休息时, 服务员要根据客人需要及时提供饮料、面巾等服务</p> <p>(4) 客人打球结束, 服务员主动征询客人意见, 如客人需要淋浴, 则将客人引领到淋浴室并为客人准备好毛巾和拖鞋</p>				
	<p>4. 办理结账手续</p> <p>(1) 客人示意结账时, 服务员要将账单递送给客人确认</p> <p>(2) 询问客人付款方式, 及时为其办理结账手续并出具相关单据</p>				
	<p>5. 送别客人</p> <p>(1) 客人离开时, 服务员要主动提醒客人带好随身物品并欢迎其再次光临</p> <p>(2) 客人走后, 服务员及时清扫场地, 迎接下一批客人的到来</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.3.5 台球厅服务流程与规范

流程 名称	台球厅服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[岗前准备] --> B[迎接客人] B --> C[提供码球等服务] C --> D[办理结账手续] D --> E[送别客人] </pre>	<p>1. 岗前准备</p> <p>(1) 上岗前作自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁</p> <p>(2) 检查球杆, 每张球台的台面、台边是否有破损, 球是否齐全</p> <p>(3) 做好台球厅的清洁卫生</p>		
	<p>2. 迎接客人</p> <p>(1) 热情主动地迎接客人, 为客人登记并引领客人到指定球台</p> <p>(2) 若客满, 则商请客人排队或先进行酒店的其他休闲活动</p>		
	<p>3. 提供相关服务</p> <p>(1) 服务员协助客人挑选球杆并为客人码球</p> <p>(2) 如果客人需要陪练员或教练员, 则作出相应安排</p> <p>(3) 配合客人计分, 白球进袋应主动拾球并定位, 客人需要杆架应及时服务</p>		

	(4) 客人休息时, 服务员要根据客人需要及时提供饮料、面巾等服务				
	(5) 每局前递上毛巾, 及时添加饮料、茶水, 迅速清理好台面				
	4. 办理结账手续				
	(1) 客人结束娱乐, 先检查设备是否完好, 如有问题应及时报告 (2) 及时递上账单, 请客人确认后办理结账手续, 出具相关单据				
相关说明	5. 送别客人				
	(1) 礼貌送客, 致谢“谢谢光临, 欢迎下次再来”, 微笑目送客人离开				
	(2) 及时清理场地, 如发现客人遗留物品, 应尽快交客人或上交经理处理, 清理好球台, 做好迎接下一批客人的准备				
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.3.6 棋牌室服务流程与规范

流程 名称	棋牌室服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[营业准备] --> B[迎接客人] B --> C[提供相关服务] C --> D[办理结账手续] D --> E[送别客人] </pre>	1. 营业准备		
	(1) 上岗前作自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁 (2) 检查棋盘室内设备, 做好清洁卫生		
	2. 迎接客人		
	(1) 面带微笑, 主动招呼客人并询问客人是否有预订 (2) 征询客人意见, 引领客人至适当的包厢		
	3. 提供相关服务		
	(1) 客人入座后, 送上小毛巾, 服务员为客人准备好所需的棋牌		
	(2) 根据客人的服务要求, 提供客人所需的棋牌服务和饮料、茶水服务		
	(3) 客人在玩棋牌时应退出房间, 站在房间门口, 随时听候客人的吩咐		
	(4) 客人活动期间, 服务员应每隔 15 分钟巡视一遍, 根据需要添加饮料和茶水		

	4. 办理结账手续 (1) 客人结束娱乐, 应先检查棋牌是否完好, 如有损坏应及时报告 (2) 及时为客人递交账单, 请其确认后办理结账手续并出具相关票据				
	4. 送别客人 (1) 礼貌送客, 致谢“谢谢光临, 欢迎下次再来”, 微笑目送客人离去 (2) 及时清场, 如发现客人遗留物品应尽快交还客人或上交还经理处理, 清理好包厢, 做好再次迎客的准备				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.4 健身中心服务流程与规范

6.4.1 游泳馆服务流程与规范

流程 名称	游泳馆服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[营业前准备] --> B[迎接客人] B --> C[提供各项服务] C --> D[办理结账手续] </pre>	1. 营业前准备 (1) 服务员做好游泳池、休息区、更衣室、沐浴室与卫生间的清洁卫生工作, 保持环境整洁 (2) 将设备设施摆放整齐, 检查各种设备设施、救生器材是否完好 (3) 进行池水净化, 去掉水面杂物和池边污渍, 保证水质和温度符合标准 (4) 准备好各种客用物品, 准备迎接客人		
	2. 迎接客人 (1) 客人到来, 服务员要主动招呼, 礼貌问好 (2) 向客人介绍游泳池的各项服务设施、位置以及注意事项		

(3) 根据客人要求为客人办理登记、记账手续, 准确记录客人的姓名、房号、到达时间、更衣柜号码等信息

(4) 若客人未带游泳衣裤, 向客人销售游泳衣裤

	<p>(5) 配合收银员收银后, 发放更衣柜钥匙, 引领客人到鞋吧换鞋</p> <p>(6) 当客人换好鞋后, 服务员把鞋夹夹到客人的鞋帮上并把手牌交给客人后引领其到更衣室</p>
	<p>3. 提供相关服务</p> <p>(1) 更衣室服务员礼貌询问客人手牌, 根据客人手牌引领客人至更衣柜前, 打开更衣柜门请客人更换衣服, 客人更衣后, 提醒客人锁好更衣柜</p> <p>(2) 当客人准备洗浴时, 把客人引至干身区, 由分担区的服务员把客人送至楼面浴区</p> <p>(3) 客人更衣后及时递上毛巾, 并注意提醒客人用冷水淋浴以增强身体的抵抗力</p> <p>(4) 客人沐浴后, 引导客人进入游泳池, 为客人介绍游泳池休闲吧、各种配套设施的情况</p> <p>(5) 在客人下水前, 提醒客人做一些简单的运动以预防腿抽筋等状况</p> <p>(6) 客人游泳休息时, 服务员及时为客人提供和更换毛巾, 随时捡拾客人用过的毛巾、浴巾等物品, 保持地面清洁</p> <p>(7) 客人游泳休息时, 服务员主动询问客人是否需要提供饮料或小吃。若客人需要, 应问清客人的需求, 开好酒水单, 写清种类、名称、数量, 用托盘送给客人, 并将酒水单交服务台入账</p> <p>(8) 在客人游泳期间, 要做好维护客人安全的工作</p>

	(10) 客人更衣完毕,准备离店时,服务员应主动征求客人意见,并将客人提出的意见和建议及时汇报给游泳馆主管				
	4. 办理结账手续 (1) 客人游泳结束,服务员引领客人到收银台结账 (2) 收银员询问客人付款方式,按照客人要求为其办理结账手续 (3) 客人离开时服务员主动提醒客人不要忘记随身物品并道谢送别				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.4.2 健身房服务流程与规范

流程 名称	健身房服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[上岗准备] --> B[为客人办理登记] B --> C[提供健身服务] C --> D[办理结账手续] D --> E[送别客人] </pre>	1. 上岗准备 (1) 服务人员做好仪容仪表的自我检查 (2) 检查各种健身器材和设备并摆放整齐 (3) 做好健身房的清洁工作		
	2. 为客人办理登记 (1) 热情主动地接待客人,使用礼貌用语问候客人 (2) 若是住店客人,请客人出示房卡,核对客人姓名、房号、入住日期后,向客人介绍健身项目、收费标准等,登记其姓名、房号,开具消费时间及消费项目账单 (3) 若是非住店客人,则向其介绍服务项目、收费标准等有关事项后,为客人开具消费时间及消费项目账单		
	3. 提供健身服务 (1) 客人登记后,向客人发放毛巾、更衣柜钥匙		

(2) 服务员引领客人到健身器材旁,对初次到来的客人应主动为其介绍设备的性能和操作方法

	<p>(3) 征求客人意见, 播放音乐或电视、录像等, 如客人自带唱碟, 采取先到先用的方式, 做好沟通、协调工作</p> <p>(4) 细心观察场内情况, 及时提醒客人应注意的事项</p> <p>(5) 及时清理客人使用过的毛巾和废弃物</p> <p>(6) 在客人运动间歇, 服务员要主动递送毛巾, 根据客人需要及时提供饮料或茶水等服务</p> <p>(7) 客人运动结束, 服务员主动征询客人意见, 如客人需要淋浴, 则将客人引领到淋浴室并为客人准备好毛巾和拖鞋</p>				
	<p>4. 办理结账手续</p> <p>(1) 客人示意结账时, 服务员应及时在账单上注明健身终止时间并递送给客人过目</p> <p>(2) 询问客人是否挂账, 按客人要求为其办理结账手续, 并出具相关票据</p>				
	<p>5. 送别客人</p> <p>(1) 客人离开时, 向客人道谢并将客人送到门口, 欢迎其再次光临</p> <p>(2) 及时清洁、检查、擦拭、整理健身房设施设备, 做好迎接下一批客人的准备</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.5 健美中心服务流程与规范

6.5.1 桑拿室服务流程与规范

流程 名称	桑拿室服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[为客人办理登记] --> B[提供相关服务] B --> C[办理结账手续] </pre>	<p>1. 为客人办理登记</p> <p>(1) 客人光临, 桑拿室服务员应主动问候, 并向客人介绍桑拿室的服务项目、收费标准等</p> <p>(2) 为客人办理登记手续</p> <p>若是住店客人, 请客人出示房卡, 核对客人姓名、房号、入住日期后, 登记其姓名、房号, 发放手牌和毛巾</p> <p>若是非住店客人, 则向其介绍服务项目、收费标准等有关事项后, 进行登记并发放手牌和毛巾</p>		
	<p>2. 提供相关服务</p> <p>(1) 客人登记后, 服务员根据手牌引领客人到相应更衣柜更衣</p> <p>(2) 客人更衣后, 将其领入淋浴区, 为客人调试水温并询问客人对水温的意见</p> <p>(3) 向客人介绍浴区的浴种, 各种设备设施的位置、特点及使用方法</p> <p>(4) 客人进入桑拿房后, 向其提供免费的饮料或酒水</p> <p>(5) 服务员注意观察蒸汽温度和客人情况, 检查设施设备是否正常, 以防客人烫伤和昏厥</p> <p>(6) 客人蒸桑拿后服务员要及时递上毛巾并根据客人要求引领客人至淋浴室冲洗</p> <p>(7) 客人淋浴结束后, 服务员为其更换浴衣, 如客人需按摩, 则引领其至按摩室; 如果客人需要休息则引领其至休息厅休息, 根据客人需要递上茶水</p> <p>(8) 客人休息完毕后若无其他要求, 服务员为客人打开更衣柜, 协助客人穿衣, 并且提醒客人检查一下有无遗漏的物品</p>		
	3. 办理结账手续		

	(1) 客人示意结账时, 服务员将手牌交给收银处为其办理结账手续并将票据交给客人 (2) 客人离开时, 将客人送至门口并道别, 欢迎其再次光临				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.5.2 按摩室服务流程与规范

流程名称	按摩室服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[岗前准备] --> B[迎接客人] B --> C[进行按摩服务] C --> D[结束服务] </pre>	1. 岗前准备 (1) 按摩室服务员、按摩师上岗前作自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁, 符合要求 (2) 服务员开窗或打开换气扇通风, 清洁室内环境及设备, 整理按摩床, 将所需用品放入指定位置, 配齐各类营业用品, 做好营业前各种准备 (3) 服务员检查并消毒酒吧器具和其他客用品, 发现破损及时更新 (4) 服务员补齐各类营业用品和服务用品, 整理好营业所需的桌椅 (5) 服务员查阅值班日志, 了解宾客预订情况和其他需要继续完成的工作 (6) 最后检查一次服务工作准备情况, 处于规定工作位置, 做好迎客准备		
	2. 迎接客人 (1) 服务员面带微笑, 主动问候客人并将服务项目表递给客人 (2) 待客人确定服务项目后, 为其办理登记手续并将客人引领到更衣室 (3) 服务员面带微笑, 主动问候客人并详细介绍服务项目及手法, 征求客人意见, 待客人确定服务项目后, 叫按摩技师进房服务		
	3. 进行按摩服务 (1) 客人更衣后, 按摩师将客人引领至准备好的按摩床并协助客人躺下, 为其		

盖好毛巾后通知钟房计钟

(2) 按摩师先洗净双手并且询问客人是否有皮肤问题和身体损伤部位

	<p>(3) 将按摩油（膏）均匀涂于双手及被按摩者身体上</p> <p>(4) 操作前，按摩师应先主动征询客人意见及用何种手法等，如客人无任何要求，按摩师按照操作程序按摩，按摩时根据客人不同的体位采用不同的手法</p> <p>(5) 按摩师在按摩过程中应勤征求客人意见，了解客人感受，使用力度要适合，压力要均匀，姿势要正确，力求使客人满意</p> <p>(6) 按摩完毕，按摩师应用毛巾抹去客人身上的按摩油并按下计时钟，告知客人按摩时间，同时递上热毛巾供客人使用</p> <p>(7) 主动提醒客人不要忘记随身物品，帮助客人做好更衣前的各项服务工作</p>				
	<p>4．结束服务</p> <p>(1) 服务员协助客人办理结账按摩</p> <p>(2) 客人离开时，服务员送至门口并礼貌道别，欢迎其再次光临</p> <p>(3) 服务员及时冲刷和消毒按摩室，更换使用过的物品，准备迎接下一批客人的到来</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

6.5.3 足疗服务流程与规范

流程 名称	足疗服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[迎接客人] --> B[排钟] B --> C[提供足疗服务] C --> D[办理结账手续] </pre>	<p>1. 迎接客人</p> <p>(1) 热情主动迎接客人, 询问客人是否预订并为其办理登记手续</p> <p>(2) 引领客人到房间, 并送上茶水</p> <p>(3) 打开电视, 询问选择频道或递上遥控由客人自己选择</p>		
	<p>2. 排钟</p> <p>(1) 客人进房入座后, 排钟员进房问候, 询问客人几位, 向客人推荐小桶/大桶, 介绍药水功能、特点等</p> <p>(2) 询问客人是否有熟悉的技师, 若有, 而技师又未当班时, 如果客人愿意等, 可以打电话给技师本人, 通知其回来加班并问明回公司需用的时间</p> <p>(3) 若点钟的技师在上钟而又未下钟者, 须及时告知客人一个钟或二个钟下钟的时间, 让客人自己决定是否等候再上钟</p> <p>(4) 客人无点钟或不等点钟技师时, 需上钟者根据排钟先后次序安排技师上钟</p> <p>(5) 当确定客人上钟需要的药水、小桶/大桶、技师有无点钟情况后, 告知钟房通知水房配水、技师进房</p> <p>(6) 排钟员及时开卡, 将卡身填写房号、人数、桶型、上钟时间放在门牌夹内, 卡头填写房号、人数、桶型、药水、上钟时间送到收银台</p> <p>(7) 技师收到排钟指令后, 应在 2 分钟内进房上钟</p>		
	<p>3. 提供足疗服务</p> <p>(1) 技师为客人脱去鞋袜, 将客人双脚放到热水里泡一小会儿并按摩客人大腿</p> <p>(2) 更换一盆水, 加入客人指定的药水, 再次浸泡并从大腿到小腿对客人进行按摩</p> <p>(3) 结束后为客人擦干双脚, 进行双脚按摩, 做到穴位准确, 力度掌握适当</p> <p>(4) 根据不同客人的情况重点按摩, 并不断询问顾客力度是否合适</p> <p>(5) 在客人足疗过程中, 服务人员要及时满足客人其他的合理要求</p>		

		<div>4. 办理结账手续</div> <div>(1) 客人示意结账时，服务员递送账单给客人确认并为其办理结账手续，出具相关票据</div> <div>(2) 客人离开时，送至门口并礼貌道别，欢迎其再次光临</div> <div>(3) 检查客人坐卧过的地方是否有遗留的物品，若有则应及时交还客人或报告上级处理</div> <div>(4) 及时整理座位，更换座位上的毛巾，打扫地面卫生</div>				
相关说明						
编制人员			审核人员		批准人员	
编制日期			审核日期		批准日期	

6.5.4 休息厅服务流程与规范

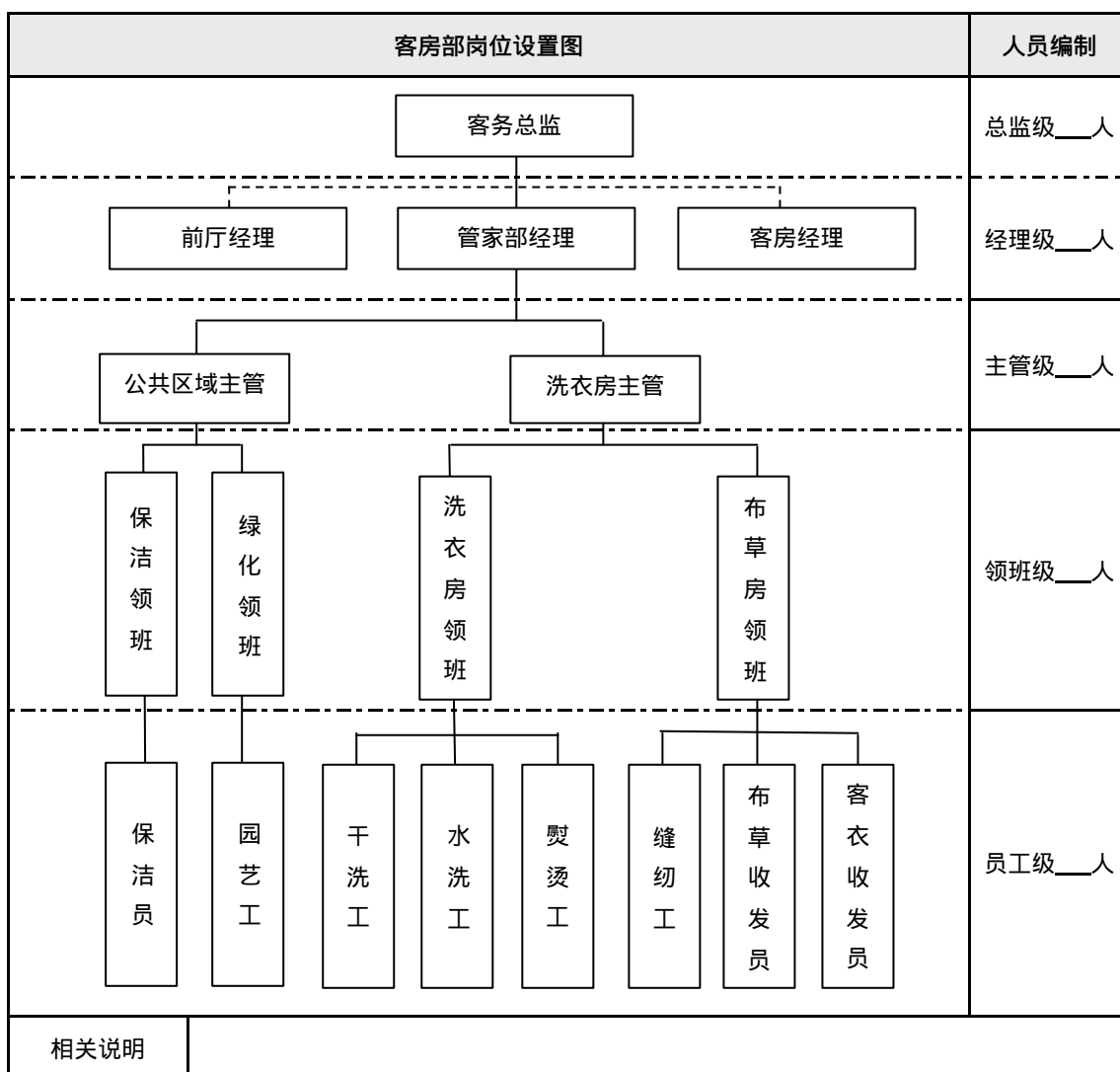
流程 名称	休息厅服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[岗前准备] --> B[提供相关服务] B --> C[送别客人] </pre>	<p>1. 岗前准备</p> <p>(1) 上岗前做好自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁</p> <p>(2) 开窗或打开换气扇通风, 做好休息大厅的清洁工作</p>		
	<p>2. 提供相关服务</p> <p>(1) 迎宾员引领等房的客人入座, 服务员及时送上茶水和果盘, 并对使其久候致以歉意</p> <p>(2) 迎宾员引领下钟的客人入座, 服务员及时送上茶水和果盘并递上酒水牌, 咨询客人喜欢喝什么饮料, 向客人说明免费赠送品种和收费品种</p> <p>(3) 为需要烟的客人介绍赠送烟的品种并按客人要求送上, 同时递上打火机</p> <p>(4) 为需要看报的客人送上报刊, 并介绍本中心提供的报刊名称</p> <p>(5) 及时清理垃圾桶存放的脏水、垃圾, 确保休息厅空气良好</p>		
	<p>3. 送别客人</p> <p>(1) 当迎宾员引领等房的客人进房时, 礼貌送客并再次致歉</p> <p>(2) 下钟客人示意结账时, 服务员主动上前递送账单给客人确认, 为其办理结</p>		

		账手续后礼貌送客人至门口，欢迎其再次光临			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第7章 管家部服务流程与规范

7.1 管家部组织结构与责权

7.1.1 管家部组织结构



7.1.2 管家部责权

部门	管家部	部门负责人	管家部经理	直接领导	客务总监
职责	1. 建立和健全部门各项管理制度、服务程序、质量标准与操作规程				
	2. 制订管家部的工作计划并组织清洁、绿化、洗衣房的各项工作的实施				
	3. 组织管家设备、用品的申购与管理工作, 确保管家设备、设施的正常使用				
	4. 配合保安部维护好酒店的安管理工作				
	5. 具有部门各项成本费用的控制管理				
	6. 做好管家部人员的服务技能培训工作				
	7. 完成领导交办的其他工作				
权力	1. 有权参与酒店经营战略的制定, 并有权提出意见和建议				
	2. 有权参与酒店年度、季度、月度经营计划的制订并有权提出意见和建议				
	3. 有权参与酒店经营项目的开发并有权提出意见和建议				
	4. 拥有管家部部门内部组织机构建立、员工考核的权力				
	5. 拥有管家部部门内部员工聘任、解聘的建议权				
	6. 对违反酒店规章制度的部门和人员的行为有提请处罚的权力				
	7. 具有要求相关部门配合相关工作的权力				
	8. 具有管家部内部工作开展的自主权				
	9. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.3 公共区域服务流程与规范

7.3.1 地面清洁服务流程与规范

流程 名称	地面清洁服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[扫地] B --> C[拖地] C --> D[工作结束] </pre>		1. 准备工作 (1) 保洁员准备好扫帚、拖把、清洁剂、水桶等清洁用品 (2) 拿开地面上的物品（如垃圾桶、花盆）			
		2. 扫地 (1) 保洁员从房间的角落开始清扫 (2) 用扫帚（如尘土太多，要事先在地面上洒些水）清扫地面的垃圾并扫进簸箕里 (3) 将簸箕里的垃圾倒进工作车的垃圾袋中			
		3. 拖地 (1) 保洁员将清洁剂和水混合在水桶里，将拖把浸湿，由里向外拖洗 (2) 倒掉桶里的脏水，换上干净的水，浸湿拖把，由里向外拖洗，重复 2~3 遍 (3) 最后，换上干净的水，浸湿拖把后将其拧干，用其吸干地上多余的水			
		4. 工作结束 (1) 工作结束，保洁员倒掉桶里的脏水，用干净的水将桶冲洗干净，然后晾干 (2) 将拖把冲洗干净，悬挂晾干			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.3.2 电梯清洁服务流程与规范

流程 名称	电梯清洁服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>准备工作</div> <div>↓</div> <div>清洁内板壁</div> <div>↓</div> <div>清洁金属面板</div> <div>↓</div> <div>清洁脚踏板及门</div> <div>↓</div> <div>清洁玻璃镜面</div> <div>↓</div> <div>清洁地面</div> <div>↓</div> <div>清洁灯罩</div> <div>↓</div> <div>工作结束</div>		1．准备工作 (1) 保洁员准备玻璃清洁剂、金属光亮剂、干净抹布、家具蜡、吸尘器、清洁剂、百洁布、报损餐刀、玻璃刮刀等 (2) 检查吸尘器能否正常工作	
		2．清洁内板壁 (1) 保洁员用湿抹布将板壁上的浮灰彻底擦净 (2) 对于板壁上的斑迹，用白洁布蘸上稀释后的清洁剂去除，并用抹布将水迹擦净 (3) 均匀地喷上家具蜡，待干后用抹布轻轻地擦拭板壁，直至光亮	
		3．清洁金属面板 (1) 保洁员用抹布将灰尘、斑迹彻底擦净 (2) 均匀地喷上金属光亮剂，立即用干抹布擦拭，直至光亮	
		4．清洁脚踏板及门 (1) 保洁员用餐刀将脚踏板沟缝内的杂物剔除 (2) 用抹布裹着平口起子，擦拭脚踏板沟缝内的污迹 (3) 用吸尘器彻底吸去擦拭出来的粉尘 (4) 用抹布将电梯门的浮尘从上到下彻底擦拭干净	
		5．清洁玻璃镜面 (1) 保洁员将玻璃清洁剂喷到玻璃镜面上，再用干净抹布彻底擦净，每个部位均要擦拭到 (2) 检查镜面，如有粘附性的污迹，应用玻璃刮刀轻轻刮除	

	6. 清洁地面				
	(1) 保洁员用抹布将地面上的灰尘和斑迹擦去				
	(2) 每天对地面进行喷磨抛光				
	(3) 定期对地面上的蜡进行修补。当蜡面破损严重时, 必须将旧蜡起掉, 重新打蜡				
	7. 清洁灯罩				
	(1) 保洁员用抹布将灯罩内的灰尘去除				
	(2) 均匀地喷上金属光亮剂, 用干抹布轻而快地擦拭, 直至光亮				
	8. 工作结束				
	(1) 清洁完毕, 保洁员要检查是否有遗漏的地方				
	(2) 整理清洁工具, 将其放回储备室, 交当班人检查				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.3.3 地毯清洁服务流程与规范

流程 名称	地毯清洁服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[清洁地毯] B --> C[收尾工作] </pre>	1. 准备工作 (1) 保洁员准备吸尘器、清洁剂(干泡清洁剂、低泡清洁剂)、喷壶、地毯刷、干泡地毯机(干洗地毯时使用)、电子打泡箱(干洗地毯时使用)、地毯抽洗机(抽洗地毯时使用)、消泡剂(抽洗地毯时使用)等 (2) 检查吸尘器、干泡地毯机、地毯抽洗机、吹风机等能否正常工作		
	2. 清洁地毯 (1) 保洁员用扫帚扫除地毯上的大垃圾(如纸团、回形针), 再用吸尘器吸去灰尘		

(2) 用喷壶将 1:5 的低泡清洁剂喷在地毯严重污染处并用毛刷刷洗

(3) 对于地毯上的口香糖、黏纸等可用刮刀去除

<p>(4) 干洗地毯</p> <p>根据地毯受污程度配置干泡清洁剂，倒入电子打泡箱内</p> <p>安装地毯刷并接通电源</p> <p>根据地毯受污程度，调节电子阀（共4档），控制流量大小</p> <p>从离出口最远处开始洗涤，采用地毯刷来回重叠的方法清洁，每刷之间重叠1/3，直至结束</p> <p>用毛刷清洁地毯边角处</p> <p>(5) 抽洗地毯</p> <p>将1:20的低泡清洁剂和消泡剂（不加水）倒入清水箱内</p> <p>接通电源后，从离出口最远处开始，向后行，按动抽洗机喷雾器，在松开喷雾器后再向后拉一小段距离，将尾端的水吸取上来</p> <p>再回到原点，向后行，但不要按动喷雾器，让抽洗机吸去地毯里剩下的水分</p> <p>依照以上所述，依序将地毯清洗干净（地毯边角处用毛刷清洗）</p> <p>抽洗后，理顺地毯毛，使其直立；打开空调或开窗通风，使地毯尽快干透</p> <p>(6) 待地毯晾干后，用吸尘器仔细清洁地毯的每一处</p> <p>(7) 用抹布将残留在踢脚板或家具上的清洁剂擦去</p>					
<p>3. 收尾工作</p> <p>(1) 工作结束，保洁员整理清洁剂、毛刷、喷壶等物品</p> <p>(2) 清洁吸尘器、干泡地毯机和地毯抽洗机的各个部件</p> <p>(3) 将所有物品放回储备室，交当班人检查</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.3.4 墙面清洁服务流程与规范

流程 名称	墙面清洁服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>准备工具</div> <div>↓</div> <div>清洁涂料类墙面</div> <div>↓</div> <div>清洁大理石墙面</div> <div>↓</div> <div>清洁木质墙面</div> <div>↓</div> <div>清洁贴墙纸墙面</div>		1．准备工具 (1) 准备掸子、抹布、铲刀、清洁剂、橡皮、细砂纸、套杆（清洁大理石墙面使用）、滚刷（清洁大理石墙面使用）、刮水器（清洁大理石墙面使用）、家具蜡（清洁木质墙面使用）、吸尘器（清洁贴墙纸墙面使用）等 (2) 检查吸尘器能否正常工作 (3) 将废布草放在要清洁墙面的正下方的地面上	
		2．清洁涂料类墙面 (1) 不具耐水性的墙面 保洁员用掸子去除墙面上的灰尘，特别要注意边缘和角落位置的处理 用干抹布清洁擦拭墙面上的污迹，如果擦不掉可试用橡皮、细砂纸轻轻擦拭 若前面上沾有泥浆、痕迹等较严重的污垢，可尝试用铲刀轻轻铲掉 清洁完毕后，应及时清理污染过的地面 (2) 有一定耐水性的墙面 保洁员用掸子去除墙面上的灰尘，注意对边缘和角落位置的处理 将抹布浸入有中性清洁剂的水中，拧干，沿墙面从上向下来回擦拭 对仍有污迹的地方，可用短柄刷刷洗 对于较严重的污垢，可尝试用铲刀轻轻铲掉 用另一块抹布浸透清水后，拧干，对墙面彻底清洗一次 清洁完毕后，应及时清理污染过的地面	
		3．清洁大理石墙面 (1) 保洁员在套杆上加装夹头，在夹头上夹上毛巾，干擦大理石墙面上的灰尘 (2) 在套杆上加装滚刷，浸入兑有中性清洁剂的水中，用其刷洗大理石墙面 (3) 刷洗好后，在套杆上加装刮水器，用其将大理石墙面的水刮净	

	<p>4. 清洁木质墙面</p> <p>(1) 保洁员用干抹布沿墙面从上到下擦拭</p> <p>(2) 对于较轻的局部污迹, 可用浸过清洁剂的半干抹布在表面用力反复擦拭, 然后用浸过清水后拧干的湿抹布进行彻底擦拭</p> <p>(3) 要定期对木质墙面上家具蜡, 以保证墙面的光洁度</p>				
	<p>5. 清洁贴墙纸墙面</p> <p>(1) 保洁员用掸子去除墙面灰尘</p> <p>(2) 定期吸尘: 将吸尘器换上专用的吸头, 依次对墙面进行全面吸尘</p> <p>(3) 对于耐水墙纸上的污迹, 可用浸过清洁剂的抹布进行擦洗</p> <p>(4) 对于不耐水墙纸上的污迹, 可用橡皮、细砂纸等轻擦去除</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.3.5 沙发清洁服务流程与规范

流程 名称	沙发清洁服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[吸尘除迹] B --> C[清洗沙发] C --> D[收尾工作] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 保洁员准备好抽洗机、手提扒头、电子打泡箱、吸尘器、洁液管、手刷、水桶、干泡剂、清洁剂和除油剂等清洁工具</p> <p>(2) 检查抽洗机、吸尘器能否正常工作</p>		
	<p>2. 吸尘除迹</p> <p>(1) 保洁员用吸尘器将沙发各部位彻底吸尘</p> <p>(2) 选用不同的去污剂, 用手刷清除沙发上严重的污迹。如用除渍剂清除水溶性污迹(可乐、汽水), 用除油剂清除油性污迹(菜汁、肉汁)</p>		
	<p>3. 清洗沙发</p> <p>(1) 干泡清洗(适用于真皮沙发)</p>		

保洁员将干泡剂装入电子打泡箱, 同时在抽洗机的水箱内装满清水

<p>分别连接电子打泡箱和抽洗机的喉管吸头、手刷并接通电源</p> <p>启动电子打泡箱的开关,手拿毛刷,待泡沫从喉管内排出后刷洗沙发,重点刷洗扶手、坐垫、沙发靠背等部位</p> <p>启动抽洗机的开关,手拿吸头紧贴沙发,一边喷水一边吸水进行抽洗,反复抽洗 3~4 次,把水分全部吸干</p> <p>最后用吹干机将沙发吹干</p> <p>(2) 抽洗沙发(适用于布艺沙发)</p> <p>保洁员配置 1:20 的清洁剂,倒入抽洗机的清水箱内</p> <p>将洁液管接于抽洗机上并接通抽洗机电源</p> <p>按动手提扒头上的喷雾开关,对沙发进行预喷,每个部位都要喷到</p> <p>等 5~10 分钟,待清洁剂充分作用</p> <p>拿着手提扒头贴住沙发表面,放开喷雾开关,从前向后清洗沙发,依序将沙发彻底清洗干净</p> <p>沙发充分干透后,可用吸尘器再对沙发进行彻底吸尘</p>					
<p>4. 收尾工作</p> <p>(1) 工作结束,保洁员整理清洁剂、毛刷、水桶等物品</p> <p>(2) 清洁吸尘器、电子打泡箱和抽洗机的各个部件</p> <p>(3) 将所有物品放回储备室,交当班人检查</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.3.6 卫生间清洁服务流程与规范

流程 名称	卫生间清洁服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
		1. 准备工具 (1) 保洁员每天检查使用的清洁工具，如有损坏要及时报修 (2) 领取玻璃清洁剂、厕清、客用品、抹布、百洁布等物品	

<pre> graph TD A[准备工具] --> B[清理垃圾] B --> C[清洁马桶] C --> D[清洁小便器] D --> E[擦拭镜面] E --> F[清洁镀铬制品] F --> G[清洁洗手盆、台面] G --> H[清洁门窗和墙壁] H --> I[补充客用品] I --> J[清洁地面] J --> K[检查公厕卫生间] </pre>	<p>2. 清理垃圾</p> <p>(1) 保洁员将烟缸里的烟头（注意倒之前应检查烟头是否熄灭）和垃圾桶里的垃圾倒进指定的垃圾袋</p> <p>(2) 清洗烟缸并用抹布擦拭干净</p> <p>(3) 用适量稀释的碱性清洁剂刷洗垃圾桶，用抹布擦干净后套上垃圾袋</p>
	<p>3. 清洁马桶</p> <p>(1) 保洁员将洁厕剂沿马桶内部边沿倒入</p> <p>(2) 用马桶刷清洁马桶，直到污垢消失</p> <p>(3) 用清水冲洗，同时清洁马桶座圈、基座和桶盖</p> <p>(4) 用干净的抹布将其外部擦干净</p>
	<p>4. 清洁小便器</p> <p>(1) 保洁员冲净尿屏器并取出</p> <p>(2) 将洁厕剂沿边壁倒入</p> <p>(3) 用马桶刷按照从上到下顺序清洗小便器</p> <p>(4) 用干净的抹布将便池外部由上至下擦干净并将尿屏器放回</p>
	<p>5. 擦拭镜面</p> <p>(1) 保洁员先将上水器蘸上稀释后的玻璃清洁剂，把整个镜面均匀涂抹，然后用刮玻璃器按照从上到下的顺序直刮而下</p> <p>(2) 刮完后，用毛巾将镜边水点擦拭干净</p>
	<p>6. 清洁镀铬制品</p> <p>(1) 保洁员使用抛光清洁剂擦抹、抛光</p> <p>(2) 使用干净的抹布擦干净</p>
	<p>7. 清洁洗手盆及台面</p> <p>(1) 保洁员将稀释后的清洁剂均匀地洒在洗手盆内，然后用百洁布对水盆和下</p> <p>水孔盆内及台面进行消毒、清洗，最后用抹布擦干净</p> <p>(2) 用抹布包着专用工具，清洁皂液器里面，再用干抹布将其里外擦干净</p>
	<p>8. 清洁门窗和墙壁</p> <p>(1) 保洁员用抹布擦净门面、柜、闭门器、百叶门</p> <p>(2) 用专用工具和抹布清洁锁眼、铰链</p>

	(3) 将擦铜水倒到抹布上，然后在铜扶手上擦拭，再用抹布擦净，直到光亮为止				
	(4) 用蘸有稀释清洁剂的海绵由上至下擦拭墙壁隔板，再用抹布擦净				
	(5) 用蘸有稀释清洁剂的百洁布由上至下擦拭瓷砖，再用抹布擦净				
	9. 补充客用品 (1) 保洁员补充面巾纸、手纸、洗手液 (2) 按标准摆放小面巾				
	10. 补充客用品 (1) 保洁员将地面清扫干净 (2) 用抹布蘸稀释后的清洁剂清洁地面边角 (3) 用清水抹布将地面及边角上的清洁液擦干净 (4) 用抹布擦净地面及边角				
	11. 检查公区卫生间 (1) 保洁员要检查各种设备设施是否完好；卫生间用品是否齐全 (2) 卫生间内如有异味，喷少许空气清新剂，使卫生间内空气清新 (3) 收拾好清洁工具及清洁剂离开卫生间				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.3.7 烟灰桶清洁服务流程与规范

流程 名称	烟灰桶清洁服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[清理烟头] B --> C[清洗石粒] </pre>		1. 准备工作 (1) 保洁员准备好抹布、清洁剂、筛网等清洁工具 (2) 携带工具到工作地点开始清洁烟灰桶			
		2. 清理垃圾 (1) 保洁员捞出烟灰桶内的烟头并将石粒倒入筛网内 (2) 用抹布将烟灰桶内里和表面（包括其后部）擦拭干净，如有污渍可用适量的清洁剂擦洗 (3) 洗净擦干后，换上干净的石粒			
		3. 清洗石粒 (1) 保洁员将筛网中的石粒浸入水中进行翻洗，以洗去烟灰 (2) 将洗去烟灰的石粒放入清洁桶，加入清洁剂或漂白水进行反复搓洗 (3) 将洗好的石粒晒干，晒干后及时收回放于指定地点，以备后用			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.4 洗衣房服务流程与规范

7.4.1 客衣收取服务流程与规范

流程 名称	客衣收取服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
		1. 填写洗衣单			

(1) 客人将需要洗涤的衣物装入洗衣袋，填写洗衣单，注明房间、姓名、洗衣

<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">填写洗衣单</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">收取客衣</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">送洗衣房</div> </div>	<p style="text-align: center;">件数、时间、要求</p> <p>(2) 客房服务员将客人的衣物收集到工作间并填写客衣登记表</p>				
	<p>2. 收取客衣</p> <p>(1) 客衣收发员每天上班后到楼层工作间收取客衣</p> <p>(2) 在收取客衣时, 客衣收发员应对照客房服务员的客衣登记表, 与客房服务员一起核对件数、份数并查对以下几个方面:</p> <p>查对客人是否已将洗衣单填写完整, 洗衣单上须有房间号码及客人签字, 如果没有请客房服务员代签</p> <p>查对客人是否已按洗衣单一式三联填写完成, 如果没有, 请服务员补填并在洗衣单上签字</p> <p>(3) 查对无误后, 将洗衣单放入洗衣袋, 封紧袋口, 请客房服务员在客衣登记表上签字</p> <p>(4) 如果接到客人要求加急洗衣的电话, 客衣收发员应在 10 分钟内到客人房间收取客衣, 核对客人填写的洗衣单上内容与实际是否相符。核对无误后封紧袋口</p>				
	<p>3. 送洗衣房</p> <p>(1) 客衣收发员将取回的客衣拿到洗衣房后, 立即进行检查、编号、打号, 然后分出水洗、干洗、熨烫等类别</p> <p>(2) 将分好类的客衣, 该修补的修补, 该剪钮扣的剪下来用纸包好并做记录</p> <p>(3) 将客衣按不同类别送交洗衣车间洗涤、熨烫</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.4.2 客衣打号服务流程与规范

流程 名称	客衣打号服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>准备工作</div><div>↓</div><div>对单打号</div><div>↓</div><div>打号结束</div></div>		1．准备工作 (1) 客衣收发员接通打号机电源预热 10 分钟，待温度达到 150 (2) 检查打号机的色带是否能继续使用：试用几次，确定打号机能正常使用 (3) 准备其他必备物品（如白色拴号带、别针等） (4) 调整好当日使用号码	
		2．对单打号 (1) 客衣收发员将客衣从洗衣袋中倒出，取出洗衣单，在洗衣单上注明衣服颜色、件数、编号并签字 (2) 识别衣服面料，判定是否可以承受打号热度，如不可以（如氯纶、丙纶、合成革、真皮等）则在白色拴号带上打上号码后，用别针别再衣服商标或扣眼处 (3) 根据洗衣单上的编号在打号机上拨号，把水洗、干洗、熨烫及自己的代号一同拨上，然后打号。打号时要注意以下两点： 对不同类别的衣服，识别号码要打在不同的部位 打号时要一边核对数目，一边打号，同时注意检查有无特殊要求	
		3．打号结束 (1) 打完号后，客衣收发员切断电源；用高压喷气枪清除打号机里面的杂物，擦拭打号机上的灰尘；罩上防尘罩 (2) 将衣服根据送交的时间和衣服的多少，分成几批交给洗衣车间进行洗烫	
相关说明			

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.4.3 客衣检查服务流程与规范

流程 名称	客衣检查服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制定服务标准] --> B[检查上衣类] B --> C[检查下身类] C --> D[检查丝绸类] D --> E[处理措施] </pre>	1. 制定客衣检查服务标准 (1) 洗衣主管制定酒店客衣检查服务标准, 报客房经理审批 (2) 客房经理审批同意后, 客衣收发员根据客衣检查服务标准检查收取的客衣		
	2. 检查上衣类 (1) 客衣收发员检查衣兜内是否有客人遗忘的钱物 (2) 检查衣领正面是否破损, 背面领尖插片是否齐全, 商标是否脱落 (3) 检查肩部垫肩是否完整 (4) 检查衣袖袖口内侧是否磨损 (5) 检查衬里是否破损, 衬夹层所用面料是否可以洗涤 (6) 检查衣身是否破损、褪色、搭色、缺扣及饰物不全 (7) 检查拉链是否损坏, 衣服的染色度是否牢固等 (8) 检查新衣是否有硬伤		
	3. 检查下身类 (1) 客衣收发员检查腰部商标是否脱落, 内衬质料如何 (2) 检查裤裆是否磨损、有污迹, 拉链是否损坏 (3) 检查裤角是否磨损、有污迹 (4) 检查裤身是否磨损、褪色、搭色、有重污等		
	4. 检查丝绸类 (1) 若客衣的材料是丝绸, 客衣收发员检查其是否有破损 (2) 检查客衣是否开丝 (对着灯光照会很容易发现)		
	5. 处理措施 (1) 若发现客人遗忘的任何物品, 客衣收发员均须送还给客人		

	(2) 若发现有破损的衣服, 须与客人联系后再洗 (3) 若发现衣服上有重污, 须在衣服洗涤前先行去污 (4) 若有可能发生不良的洗涤后果(如掉色、严重缩水), 须先与客人联系, 经客人同意后再洗				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.4.4 水洗工作流程与规范

流程名称	水洗工作流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[开机准备] --> B[检查衣服] B --> C[分类] C --> D[装车] D --> E[水洗] E --> F[卸车] </pre>	1. 开机准备 (1) 水洗工按照安全操作规程接通电源、冷水管、蒸汽管、空压气管 (2) 检查电器部位是否漏电 (3) 试机, 以确认水洗机可以正常工作		
	2. 检查衣服 (1) 在洗涤前, 要检查衣兜内是否有客人未掏净的钱物 (2) 检查衣服是否破损、褪色、缺扣、饰物不全等 (3) 要确认衣服可以水洗, 不易机洗的须挑出改由手工洗涤		
	3. 分类 (1) 要将客衣按颜色深、浅分成两类分别洗涤 (2) 有重污的衣服和衣领处, 须在洗涤前单独刷洗去污 (3) 应将小件(袜子、内裤等)装入网袋内洗涤 (4) 需上浆的衣服要单独洗涤		
	4. 装车 (1) 水洗工将分来的衣服装入不同的水洗机, 同时要依洗涤物的厚薄、免烫、		

干净程度分装入不同吨位洗衣机内

(2) 装入衣服时, 要防止衣服互相勾连, 注意重型洗衣机分隔装载量必须平均,

	<p>机器装载量应避免超过最大洗涤量的 80%</p> <p>(3) 在关门时,要留意有无衣服被夹住</p>				
	<p>5. 洗涤</p> <p>(1) 预洗:用高水位、冷水,先将衣服洗 3 分钟,观察是否有掉色的衣服</p> <p>(2) 主洗:将水温计调至华氏 30 ~ 40 ;加入适量的主、辅料须;用低水位洗涤 10 分钟左右。洗涤过程中须随时观察洗衣情况,防止意外情况发生</p> <p>(3) 漂洗:采用高水位,并按不同的洗涤原料、用量确定过水次数</p> <p>(4) 中和:加入适量的酸剂(棉布草内衣加入适量的柔顺剂)</p> <p>(5) 脱水:根据不同衣服的不同含水量,控制不同的脱水时间</p>				
	<p>6. 卸车</p> <p>(1) 水洗工取出衣物将其装入干净的专用布巾车</p> <p>(2) 检查衣服是否洗净,如未洗净须重洗。</p> <p>(3) 检查是否有衣服搭色,如有须立即采取补救措施</p> <p>(4) 将洗好的衣服立即送烘干机处烘干</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.4.5 干洗工作流程与规范

流程 名称	干洗工作流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[开机准备] --> B[检查衣服] B --> C[装车] C --> D[洗涤] D --> E[脱液、甩干] E --> F[烘干衣服] F --> G[取出、检查衣服] </pre>	<p>1. 开机准备</p> <p>(1) 干洗工按照安全操作规程接通干洗机电源, 并依次接通冷水管 (水温不高于 20), 蒸汽管 (压力在 5~7 公斤/平方厘米), 空压气管 (压力在 4~5 公斤/平方厘米)</p> <p>(2) 确认干洗油存储箱内有足够的干洗油 (不准低于最低液位)</p> <p>(3) 试机, 以确认干洗机可以正常工作</p>		
	<p>2. 检查衣服</p> <p>(1) 检查衣兜内是否有未掏净的钱物</p> <p>(2) 检查衣服是否破损、搭色、褪色、缺扣、饰物不全等, 如有做好登记, 严重的报领班或主管, 决定是否退回</p> <p>(3) 确认衣服可以干洗, 将不能干洗的衣扣、饰物拆下</p> <p>(4) 对于色彩鲜艳的衣服, 要先试验其是否掉色, 如掉色较严重, 与客人联系, 经客人同意后再洗</p>		
	<p>3. 分类</p> <p>(1) 按颜色将衣服分为深、浅两类</p> <p>(2) 按面料将衣服分为普通衣料 (一般化纤织物)、毛料类和丝绸类</p> <p>(3) 按编织方式将衣服分为易损衣服 (真丝、绸、软毛类衣服) 和非易损衣服 (一般化纤及硬毛类衣服)</p>		
	<p>4. 装车</p> <p>(1) 干洗工装车时, 要避免超过载重量</p> <p>(2) 要留意衣服是否被夹住</p>		
	<p>5. 洗涤</p> <p>(1) 干洗工首先对衣物上特别的污垢部分 (如衣领、衣袖等) 用挥发性洗涤溶</p>		
	剂进行局部预处理		

	<p>(2) 在干洗机内注入挥发性洗涤溶剂(一般用四氯乙烯),将衣物分批放入干洗机进行洗涤</p> <p>(3) 洗涤时,要按衣物质地及污垢程度,设定不同的洗涤时间和液位,进行循环清洗</p> <p>对于非易损衣服,采用低液位清洗 10 分钟左右</p> <p>对于易损衣服,采用高液位清洗 3~5 分钟</p> <p>对于特殊衣服(如饰物较多的时装),应用手工处理,采用药水浸洗</p> <p>(4) 机器运行时,干洗工应随时观察其运行情况,遇有异常立即停机</p>				
	<p>6. 脱液甩干</p> <p>(1) 干洗油不净时,干洗工应须将衣服放回蒸馏箱蒸馏</p> <p>(2) 脱液后,将衣服甩干,要注意甩干时间不宜过长,根据面料选用不同的甩干时间</p>				
	7. 烘干衣服(见 4.5.7 客衣烘干服务流程与规范)				
	<p>8. 取出、检查衣服</p> <p>(1) 待机器完全停转后,干洗工打开门取出衣服</p> <p>(2) 检查衣服是否干净,如有污渍须复洗</p> <p>(3) 补洗:用高压喷枪、毛刷等工具,将干洗后衣服上的残留物、毛絮等梳理干净</p> <p>(4) 若发现衣服有损坏,应立即上报</p> <p>(5) 检查完毕后,将衣服交给熨烫工并当面交待注意事项</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

7.4.6 清洗去污服务流程与规范

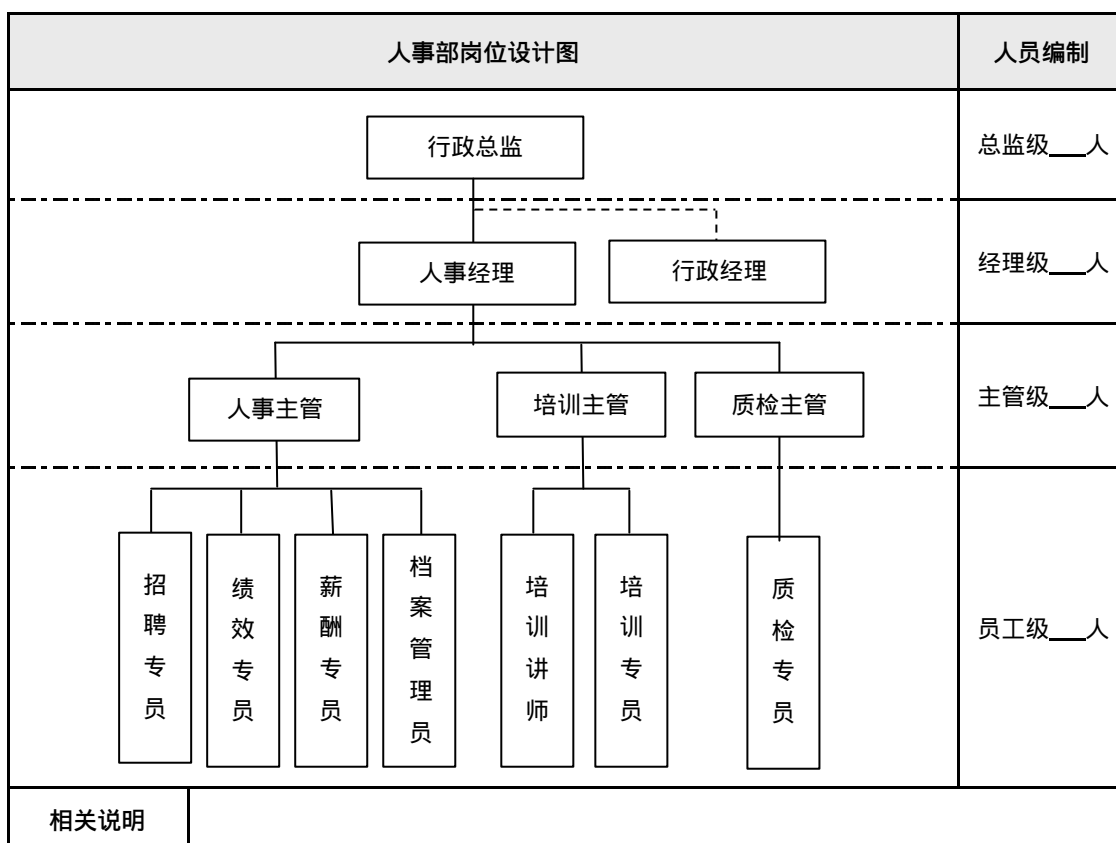
流程 名称	清洗去污服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>去污准备</div> <div>↓</div> <div>判断污迹种类</div> <div>↓</div> <div>选择方式、去污剂</div> <div>↓</div> <div>去污操作</div>		1．去污准备 (1) 洗衣工清洗去污台并擦拭干净 (2) 准备去污剂及去污工具	
		2．判断污迹种类 (1) 去污前，洗衣工须首先判断污迹的种类以选择合适的去污方式和去污剂 (2) 污迹主要有四大种类 干洗油可以溶解的污迹 水可以溶解的污迹 不可被溶解的（灰尘、毛絮等） 可被特殊药水（去污剂）溶解的	
		3．选择去污方式和去污剂 (1) 判断出污迹的种类后，洗衣工就能选择合适的去污方式 可被干洗药水溶解的，直接干洗 可被水溶解的，直接水洗 不可溶解的，使用高压枪或毛刷冲刷 可被特殊药水溶解的，使用合适的去污剂 (2) 对于不同的污迹类型（造成污迹的原因不同），要使用不同的去污剂 油脂或含油脂类的，使用 TARGO 血迹、糖果类、蛋类、牛奶、口红类、胶状物等，使用 qwikkgo 酒类、水果蔬菜汁、饮料、各类黄迹的，使用 BONGO 铁锈类，使用 RUSTGO	
		5．去污操作 (1) 洗衣工仔细鉴别织物，特别是新衣服的染色度、纤维成分等，防止其掉色 (用毛巾浸药液做擦拭试验)	

<p>(2) 由污迹的四周向中心擦拭，防止污迹扩散</p> <p>(3) 去污时，将污迹面向下并放置在毛巾或吸水纸上，在织物反面施加去污剂，尽量少用强力擦搓</p> <p>(4) 对时间长的污迹采用每次少用去污剂、反复使用的原则</p> <p>(5) 使用两种去污剂时，须先将第一种漂净后，再使用第二种（仅限于水洗）</p> <p>(6) 使用烈性的去污剂时，须先做实验，确保该去污剂对衣物不会造成损坏时才可使用</p> <p>(7) 不熟悉的面料或不曾接触过的污迹，须采用“以点带面”的方式，即先在衬里、边角做试验</p> <p>(8) 对于有色的衣服，不能使用漂白剂去污</p> <p>(9) 对于须用漂白水去污的白色衣服，应先做实验，无不良反应才可使用</p> <p>(10) 任何水洗去污的衣服，去污后及时将去污剂洗净，防止脱色或伤害织物</p> <p>(11) 每去污完一件衣物后，要用清水将台面冲干净，以免不同种类的去污剂产生化学反应而损坏衣物</p> <p>(12) 去污工作结束，要用清水冲干净台面并用干净抹布将台面抹干</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第 8 章 人事部服务流程与规范

8.1 人事部组织结构与责权

8.1.1 人事部组织结构



8.1.2 人事部责权

部门	人事部	部门负责人	人事经理	直接领导	行政总监
职责	1. 酒店各项人事管理制度的制定、实施、监督检查并根据实际情况不断完善制度				
	2. 酒店人事部人力资源规划的制定，培训计划的制订，保证酒店不同阶段所需人才的到位				
	3. 酒店各级员工的招聘、培训管理				
	4. 各岗位员工、团队的绩效管理奖惩制度				
	5. 酒店薪酬体系的建设、管理与完善				
	6. 员工入职、离职、退休等各项手续的办理及劳动关系处理				

	7. 酒店服务质量的管理与检查				
	8. 酒店人事档案等的保存与管理，人才库的建立				
	9. 完成酒店领导临时交办的其他工作				
权力	1. 有权参与酒店经营战略的制订并有建议权				
	2. 有权参与酒店经营计划的制订并有建议权				
	3. 酒店内人力资源规划、发展的决定权或建议权				
	4. 有权对违反酒店相应制度的行为和过失提请处罚				
	5. 对酒店内部各岗位的员工实行考核及岗位移动、奖惩的建议权				
	6. 人事部组织机构建立、员工考核的权力				
	7. 人事部内部员工的聘用、解聘的建议权				
	8. 要求相关部门配合相关工作的权力				
	9. 人事部内部工作开展的自主权				
	10. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.3 人事服务流程与规范

8.3.1 人才招聘服务流程与规范

流程 名称	人才招聘服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>制订招聘计划</div><div>开展招聘与面试</div><div>录用员工</div><div>评估招聘效果</div></div>		<div>1．制订招聘计划</div> <div>(1) 各部门根据部门的经营、管理需要，将人力资源需求表报人事部</div> <div>(2) 人事部根据酒店各部门的人员需求制订招聘计划，包括招聘职位和要求、招聘预算、招聘渠道、招聘日期和时间等内容</div> <div>招聘要求，如公关营销部、前厅部或一线管理人员须具有大专及以上学历及 4 级英语水平，一般服务员应具备中专及以上学历；酒店一般服务人员年龄应在 18～25 岁，管理人员、技术人员、司机的年龄可适当放宽等</div> <div>招聘预算包括资料费、广告费、招聘人员的有关费用等</div> <div>酒店招聘渠道通常有内部招聘和外部招聘两种形式，内部招聘通常是通过内部选拔或内部推荐的形式来进行，外部招聘是通过在各旅游、职业学校、劳动力市场或人才招聘网站发布招聘信息的形式来进行</div>	
		<div>2．开展招聘与面试</div> <div>(1) 人事部根据招聘计划发布招聘信息</div> <div>(2) 应聘人员发送个人简历到人事部</div> <div>(3) 招聘专员按照职位要求对应聘员工进行初步筛选，选出合格的应聘者，以电话或邮件的方式通知其参加面试</div>	

(4) 一般员工的面试可以分为初试、复试两个环节;酒店中高层人员或特殊人才的招聘会有第三轮或者第四轮面试的环节

	<p>根据初试的结果,人事部对符合职位要求的应聘者安排复试。复试由用人部门经理或所招聘职位直接上级考核其专业认识与技能是否符合所求职位的要求,用人部门经理或所招聘职位直接上级在职位申请书上填写面试意见</p> <p>中高层管理人员或特殊人才的应聘者在经过所聘职位的直属上级或用人部门经理面试合格后,将转由酒店总经理进行第三次面试,人事部也有可能再安排第四次面试,面试者在职位申请表上填写最后面试意见,人事部按照面试意见执行下面(5)中的操作</p> <p>(5) 人事部按用人部门或所招聘职位直接上级所填写面试合格意见执行</p> <p>若所填意见为考虑,把职位申请表存于候补档案内</p> <p>若所填意见为不合格,把职位申请表存于否决申请的档案内,向该求职者发出致谢应聘与不被录用的通知书</p> <p>3. 录用员工</p> <p>(1) 外部招聘录用</p> <p>外部招聘面试合格的应聘者,人事部根据用人部门的用人时间通知应聘者到酒店指定医院进行体检</p> <p>人事部向体检合格的应聘者发放录用通知书,通知其报到时间、所带资料(包括身份证、学历证、无犯罪记录证明等资料)</p> <p>(2) 内部招聘面试合格的员工,人事部为其办理岗位调动手续</p> <p>(3) 被录用员工在接到酒店录用通知后,必须在规定的时间内到酒店报到,未能按时报告者,酒店有权取消其录用资格,特殊情况经批准后可延期报到</p> <p>(4) 新员工在人事部和用人部门办理入职手续后,进入试用阶段</p> <p>(5) 员工试用期结束,用人部门和人事部根据其试用期的表现决定其是否转正</p> <p>(6) 同意员工转正后,人事部与其签订正式劳动合同并办理其他相关手续</p> <p>4. 招聘总结</p> <p>(1) 招聘结束后,人事部要对招聘工作的及时性和有效性、招聘成本和录用人员等方面进行评估</p> <p>(2) 人事经理写出招聘总结,分析此次招聘的经验和不足,为下次招聘提供改进的建议</p>
相关说明	

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.3.2 新员工入职服务流程与规范

流程 名称	新员工入职服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[新员工报到] --> B[办理入职手续] B --> C[正式录用] </pre>		<p>1. 新员工报到</p> <p>(1) 招聘专员依据总经理、用人部门和人事经理的意见,向合格应聘者发放录用通知书</p> <p>(2) 新员工必须在人事部规定的时间内到酒店报到,若不能按时报到者,酒店有权取消其录用资格,特殊情况经批准后可延期报到</p>			
		<p>2. 办理入职手续</p> <p>(1) 新员工报到时向人事部提交个人资料,包括身份证、学历证、健康证、无犯罪记录证明、户籍证明等</p> <p>(2) 人事部向新员工发放相关物品,包括员工铭牌、员工证、餐卡、更衣柜钥匙、员工手册等</p> <p>(3) 人事部在酒店规定的时间内为新员工建立个人档案</p> <p>(4) 新员工办理完入职手续后进行入职培训,包括整体培训和部门岗位培训</p>			
		<p>3. 正式录用</p> <p>(1) 新员工入职培训后进行考核,考核合格后安排到相关部门进行试用</p> <p>(2) 新员工试用期满,人事部组织进行转正考核工作,对员工试用期的表现做出评价</p> <p>(3) 新员工通过转正考核后,与人事部签订劳动合同,正式被录用;未通过转正考核的新员工,人事部延长其试用期或办理辞退手续</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

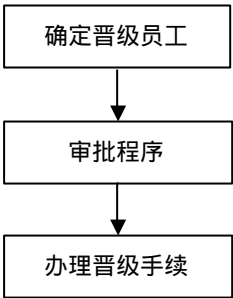
8.3.3 员工转正办理服务流程与规范

流程 名称	员工转正办理服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[转正通知] --> B[审批程序] B --> C[办理转正手续] </pre>		1. 转正通知 (1) 试用人员试用期满后, 人事部向试用人员所在部门发放员工转正单和员工转正鉴定表 (2) 用人部门根据员工在试用期的工作表现, 在员工转正单和员工转正鉴定表上签署意见并上报部门经理 (3) 用人部门不同意转正的员工延长试用期或辞退			
		2. 审批程序 (1) 部门经理在员工转正单和转正鉴定表上签字审批后上交人事部 (2) 人事主管在员工转正单和转正鉴定表上签字审批并报人事经理审批 (3) 中高层管理人员或特殊人员的转正在人事经理审批后要再报总经理审批			
		3. 办理转正手续 (1) 人事经理或总经理签字审批后, 人事部向转正员工发放转正通知单 (2) 人事部与转正员工签订正式劳动合同, 办理工资变动等相关转正手续			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.3.4 员工离职办理服务流程与规范

流程 名称	员工离职办理服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[离职申请或解雇] --> B[办理离职手续] B --> C[正式离职] </pre>		<p>1. 离职申请或解雇</p> <p>(1) 试用期内员工正常辞职按酒店规定提前向所在部门呈交书面辞职申请书</p> <p>(2) 已通过试用期转正的员工正常辞职须提前一个月向所在部门呈交书面辞职申请书</p> <p>(3) 员工因违反酒店规定被辞退的, 人事部经核实后发放解雇通知书</p> <p>(4) 合同期满后, 酒店和员工双方协商不再续约</p> <p>(5) 人事部向离职员工发放离职通知单</p>			
		<p>2. 办理离职手续</p> <p>(1) 所在部门经理安排离职员工办理工作交接并在离职通知单上签署意见</p> <p>(2) 员工交还酒店各部门的物品: 员工铭牌、考勤卡、餐卡、更衣柜钥匙、工服、所在部门相关物品、借阅的书籍、文件和资料, 相关部门检查交还物品并在离职通知单上签署意见</p> <p>(3) 人事部通知离职员工在规定时间内办理档案和社会保险关系转移手续, 超过规定期限, 每月将收取档案保管费</p>			
		<p>3. 正式离职</p> <p>(1) 离职员工办理完离职手续后, 到财务部结算工资和福利以及扣除的款项(享受福利待遇的截止日为正式离职日期)</p> <p>(2) 员工离职时, 人事部视情况与离职人员进行离职面谈, 了解员工离职原因、离职去向以及对酒店和所在部门的意见等内容并对面谈做详细的记录</p> <p>(3) 员工离开酒店时, 由保安部门负责对员工进行必要但适当合理的检查, 确保酒店财产的安全</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.3.5 员工晋级办理服务流程与规范

流程 名称	员工晋级办理服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[确定晋级员工] --> B[审批程序] B --> C[办理晋级手续] </pre>		<p>1. 确定晋级员工</p> <p>(1) 部门某个或某些员工业绩出色可以晋级时, 部门经理填写员工鉴定表并报人事部审核</p> <p>(2) 当酒店部门职位出现空缺, 部门经理可挑选属下员工并填写员工鉴定表报人事部审核</p> <p>2. 审批程序</p> <p>(1) 人事部根据该部门的编制及定员情况进行审核, 审核后在员工变动鉴定表上签字, 报人事经理审批签字</p> <p>(2) 属管理层人员的晋级, 由该部门最高负责人填写该员工鉴定表, 连同提升报告呈报酒店总经理审批</p> <p>(3) 属行政层人员的晋级, 由总经理填写该员工鉴定表, 连同提升报告呈报酒店业主审批</p> <p>3. 办理晋级手续</p> <p>(1) 人事经理、总经理审批后, 人事部向晋级员工和用人部门发放晋级通知单</p> <p>(2) 晋级员工填写工资变动表, 报人事经理审批</p> <p>(3) 人事部将员工晋级的有关资料存入员工个人档案</p> <p>(4) 人事部公布晋级人员名单</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.3.6 员工休假办理服务流程与规范

流程 名称	员工休假办理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>制定休假办法</div> <div>↓</div> <div>休假申请</div> <div>↓</div> <div>审批程序</div> <div>↓</div> <div>办理销假手续</div>		1．制定员工休假管理办法 (1) 人事主管根据国家、地方有关规定，制定酒店员工休假管理办法 (2) 酒店员工休假管理办法中包括了病假、事假、年假、婚假和产假等假期的申请条件、申请和审批程序 (3) 人事经理对酒店员工休假管理办法进行审核并提出自己的意见和建议 (4) 人事经理负责将酒店员工休假管理办法连同自己的意见和建议报总经理审批	
		2．休假申请 (1) 员工向部门经理提出休病假、事假、年假、婚假或产假等申请，应按照国家酒店员工休假管理办法中的有关规定提供相关证明资料 (2) 部门经理根据员工申请并视工作情况决定是否安排该员工休假，部门经理同意后员工填写请假申请单 (3) 如员工事先来不及填写（如病假），须由员工家属电话通知员工所在部门和人事部	
		2．审批程序 (1) 病假和事假的审批 员工休病假，需出示医院的诊断证明及休假建议；如是事假，需详细说明请假原因	

请假三天以下, 由所在部门主管审批; 请假三天以上, 由所在部门主管审核

后, 再报部门经理审批

195

如需续假, 需重新填写酒店请假申请单, 续假三天以下, 由所在部门主管审

	<p>(2) 年假的审批</p> <p>员工所在部门经理审批后,报人事部,人事部在复核员工年假记录后,由人事经理正式批准,中高层管理人员休年假须报总经理批准</p> <p>部门经理必须确保员工在休假前,已办妥假期申请手续</p> <p>(3) 婚假、产假等假期的审批</p> <p>员工所在部门经理审批后,报人事部,人事部审核员工提供的结婚证明、怀孕证明及有关假期记录后,由人事经理批准,中高层管理人员休婚假须报总经理批准</p> <p>部门经理必须确保员工在休假前,已办妥假期申请手续</p> <p>(4) 凡经批准的假期,如有提早、延迟或取消,员工须填写假期申请/更改/取消通知书,呈交所属部门经理批准后,再送交人事部处理</p> <p>3. 办理销假手续</p> <p>(1) 员工假满后,到酒店人事部报到,填写酒店员工销假单</p> <p>(2) 人事部对员工请假申请单、请假取消单和销假单统一进行汇总、保管</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.4 培训服务流程与规范

8.4.1 年度培训计划制订流程与规范

流程 名称	年度培训计划制订流程与规范		文件受控状态	
			文件管理部门	
服务程序		服务规范		
<pre> graph TD A[分析确定培训需求] --> B[制订年度培训计划] B --> C[审批、修改] </pre>		<p>1. 分析确定培训需求</p> <p>(1) 培训主管组织分析上一年度培训计划执行情况及酒店下一年度经营计划和指标, 确定有待解决的问题</p> <p>(2) 培训主管组织与部分员工和经理面谈或培训需求调查表, 了解培训要求</p> <p>(3) 人事经理与总经理面谈, 了解有关下年培训计划的指示</p>		
		<p>2. 制订年度培训计划</p> <p>(1) 培训主管根据培训需求的调查结果制订年度培训计划并上报人事经理</p> <p>(2) 年度培训计划包括培训目标、培训的类别、时间和课程设计、培训预算、培训效果评估等方面的内容</p> <p>培训类别包括: 新员工入职培训、员工专业技术培训计划、主管培训计划、经理培训计划、国内培训计划、国外培训计划、外语培训等</p> <p>培训预算是根据酒店的实际情况和上年度培训费用支出情况来确定, 包括了新员工入职培训预算、中高层管理人员培训预算和基层管理人员培训预算等</p>		
		<p>3. 审批、修改</p> <p>(1) 人事经理审批后, 上报总经理审批</p> <p>(2) 培训主管根据人事部经理、总经理的意见和建议对年度培训计划进行修订和完善并报上级审批</p> <p>(3) 人事经理和总经理审批通过后, 培训主管按照年度培训计划开始实施培训</p>		
相关说明				
编制人员		审核人员		批准人员

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

8.4.2 培训课程设计服务流程与规范

流程名称	培训课程设计服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[确定课程设计目标] --> B[设计课程] B --> C[课程试讲] C --> D[修订课程] </pre>	<p>1. 确定课程设计目标</p> <p>(1) 根据培训需求的调查和分析, 培训主管确定课程设计的目标</p> <p>(2) 通过培训需求调查的结果和各部门的协商, 培训主管确定培训课程的具体主题</p> <p>(3) 培训主管确定课程设计的主题后, 送交上级审核</p>		
	<p>2. 设计课程</p> <p>(1) 培训主管组织培训讲师与培训专员从多种渠道(如学员经验和意见、专家意见、出版物、网络、同业培训课程等)收集与课程相关的信息和资料</p> <p>(2) 在课程内容的组织上, 范围要精心地限定, 使内容具有综合性且对学员有意义, 而且还要在既定的时间内安排课程的内容</p> <p>(3) 选择的教材要内容丰富, 具备针对性、实用性、操作性强等特点</p> <p>(4) 要巧妙地配置有限的课程时间, 使学员能够在整个课程执行期间积极地参与学习活动</p> <p>(5) 将设计好的课程交人事经理审核</p>		
	<p>3. 课程试讲</p> <p>(1) 课程通过审核后, 培训主管要进行短期的实验型培训</p> <p>(2) 培训结束后, 培训主管组织向学员发放评估表, 以了解课程是否达到了目标, 教材是否适用, 教学方法是否满意, 培训内容是否对工作有利, 学员对改进课程的意见等</p> <p>(3) 培训主管组织阅读评估表, 分析收集的问题</p>		
	<p>4. 修改课程</p> <p>(1) 培训主管根据分析对课程进行修改和完善, 交培训主管审核</p> <p>(2) 培训主管审批后交人事经理审批, 中高层管理人员的培训课程经总经理审</p>		

	批后正式确定课程设计方案				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.4.3 员工入职培训服务流程与规范

流程名称	员工入职培训服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制订入职培训计划] --> B[安排入职培训] B --> C[培训考核] C --> D[评估培训效果] </pre>	<p>1. 制订入职培训计划</p> <p>(1) 通过了解新员工的基本情况, 培训主管会同用人部门制订员工入职培训计划</p> <p>(2) 培训计划包括培训目的、培训内容及学时安排、培训地点、培训教师、培训预算和考核方式等内容</p> <p>培训内容包括了酒店整体培训(酒店历史、现状、经营理念、发展战略、组织结构、规章制度及主要业务等)和部门岗位培训(部门规章制度、操作规范、服务或工作质量标准)</p> <p>培训教师最好是酒店的内部人员, 因为酒店内部人员是最熟悉酒店的人。酒店高层领导、人事经理、部门经理和主管、专业技术人员都可以被邀请来就不同的内容对员工进行入职培训</p> <p>培训预算主要包括课程设计费、教材费、讲师费用、场地费和参训人员必要的开支等方面的预算</p> <p>2. 安排入职培训</p> <p>(1) 培训专员通知新员工在规定时间内到指定的地点集合签到</p> <p>(2) 请酒店领导与新员工见面并致欢迎词, 并请有关部门的经理与新员工见面并简单介绍本部门的情况</p> <p>(3) 培训主管和用人部门严格按照员工入职培训计划进行培训, 并定期与员工进行沟通, 及时解决培训过程中的问题</p>		

	<p>3. 培训考核</p> <p>(1) 培训结束后, 培训主管按照培训计划对员工进行培训考核, 考核内容包括酒店、部门知识和岗位实际操作技能</p> <p>(2) 酒店整体培训和部门职能、目标和规章制度等方面的考核以书面形式进行, 由培训主管和用人部门共同拟制试卷</p> <p>(3) 岗位实际操作技能由对员工实施培训的经理或主管进行考核</p> <p>(4) 员工考核合格后, 才可正式上岗</p>				
	<p>4. 评估培训效果</p> <p>(1) 培训主管通过分析培训考核结果, 评估培训是否达到预期的目标, 为以后改进培训过程提供所需的信息</p> <p>(2) 档案管理员收集和整理与培训有关的资料, 为员工建立培训档案并进行保管</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.4.4 岗位技能培训服务流程与规范

流程名称	岗位技能培训服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div>制订培训计划</div> <div>↓</div> <div>实施培训</div> <div>↓</div> <div>考核与评估</div> </div>	<p>1. 制订培训计划</p> <p>(1) 培训主管根据酒店年度经营计划, 确定岗位提高培训的目标, 并制订岗位提高培训计划, 报上级审批</p> <p>(2) 岗位提高计划包括培训对象、培训目标、培训内容、培训教师、培训经费预算与考核方式等</p>		

培训内容要根据具体岗位和岗位提高培训的目标来选择和设计

200

培训教师可以是对熟练掌握此岗位的知识 and 专业技能的员工, 也可以是聘请的

	要的开支等方面的预算				
	2. 实施岗位提高培训 (1) 培训主管通知培训对象填写报名表, 并汇总参加培训的人员名单, 进行分组, 制订培训进程, 下发给参加培训的人员 (2) 培训主管严格按照岗位提高培训计划组织培训 (2) 在培训过程中, 培训主管要做好培训考勤、培训质量监督的工作				
	3. 岗位提高培训考核与评估 (1) 培训结束后, 培训主管组织培训人员参加培训考核, 并向合格者颁发证书 (2) 培训主管根据考核结果, 评估岗位提高培训是否达到预期的目标 (3) 培训主管写出岗位提高培训总结报告, 总结本次考核的不足之处, 为以后培训提供有效的信息 (4) 档案管理员将相关资料存入员工培训档案保管				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.5 质检服务流程与规范

8.5.1 质检工作服务流程与规范

流程名称	质检工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div>制定质检标准</div> <div>↓</div> <div>实施质量检查</div> <div>↓</div> <div>处理检查问题</div> <div>↓</div> <div>质检工作总结</div> </div>	1. 制定质检标准及奖惩条例 (1) 质检主管根据以下文件与资料确定酒店的工作、服务规范和标准, 并结合酒店的实际情况制定质检奖惩条例, 并在此基础上开展三级质检体系		
	《中华人民共和国国家标准旅游饭店星级的划分与评定》 酒店员工手册 酒店各部门、各岗位的规章制度、工作程序		

	<p>(2) 质检标准及奖惩条例报人事经理、行政总监、总经理批准后执行</p> <p>(3) 确定检查范围</p> <p>酒店所有部门及人员</p> <p>具体包括各部门及人员服务规范、服务质量及环境卫生、酒店设备设施维护及保养、酒店安全、消防及节能措施等方面的内容</p> <p>(4) 明确常规检查形式</p> <p>专人巡查：每天由质检部门，对酒店的各部门所有岗位进行巡视检查</p> <p>部门自查：各部门质检人员每日对本部门进行自查，并于次日 10：00 前上报质检部门</p> <p>突击检查：根据举报或平常巡查发现的多发事件，由质检主管临时安排人员对某个部门或岗位进行突击检查</p> <p>周查：由质检主管在每周四带领质检专员对酒店内所有部门、岗位及区域卫生进行全面检查</p> <p>月检：由质检主管组织并邀请酒店总经理或副总经理对酒店内所有部门、岗位及物品管理进行全面检查</p> <p>(5) 明确专项检查的形式</p> <p>围绕检查专项，如：仪容仪表、服务态度、服务质量、工作程序、卫生状况、设备完好率等</p> <p>专项检查后，写出专项检查记录</p>
	<p>2. 实施质量检查</p> <p>(1) 各部门经理、管理人员对本部门区域内的本部门人员的工作（服务）质量、设备设施的维修保养与清洁卫生工作、安全工作等，有直接督导、检查、考核的责任；对在本部门区域内的其他部门人员的工作（服务）质量等有直接督导、检查的责任，有向其部门经理、管理人员提出考核的建议权</p>

(2) 驻店董事、总经理、值班经理、大堂副理、质检专员等有每日巡视、督导、检查各部门的工作（服务）质量、设备设施的维修保养与清洁卫生工作、安全工作等的责任与权力

核；由人事部对当事员工进行奖惩					
<p>3. 处理检查中出现的问题</p> <p>(1) 发现员工在服务、设备设施、劳动纪律等方面存在的问题，现场纠正，并记清所在岗位、时间、姓名、原因和处理意见</p> <p>(2) 根据问题程度和性质填写过失单或罚款单</p> <p>(3) 罚款单和过失单由员工本人签字，员工拒签仍然有效</p>					
<p>4. 质检工作总结</p> <p>(1) 发质检通报程序</p> <p>每周末将一周质检记录汇总分析，按存在问题、分类、分部门归纳，以表格的形式统计，连同问题分析写出《一周质检通报》</p> <p>撰写质检通报，内容包括时间、部门、当事人、存在问题，以表格形式打印出来，经酒店领导审核无误后下发到各部门</p> <p>各部门接到“通报”后在规定时间内按《质检奖惩条例》将处理结果及整改措施上报人事部</p> <p>由责任部门按问题、整改时间，落实到位，质检部门进行复查</p> <p>(2) 发奖惩报告</p> <p>每日根据检查结果，对违纪人员视情节轻重按酒店《质检奖惩条例》规定进行经济处罚或行政处分，注明处罚金额及原因</p> <p>每月底将当月奖励单与过失单汇总后报酒店领导</p> <p>对评选为“优秀员工”的经酒店领导审批后，按酒店规定进行奖励</p> <p>(3) 每月汇报质检情况，做出《服务质量分析月报》</p> <p>(4) 将质检文件、资料、表格整理存档管理</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

8.5.2 客人投诉处理服务流程与规范

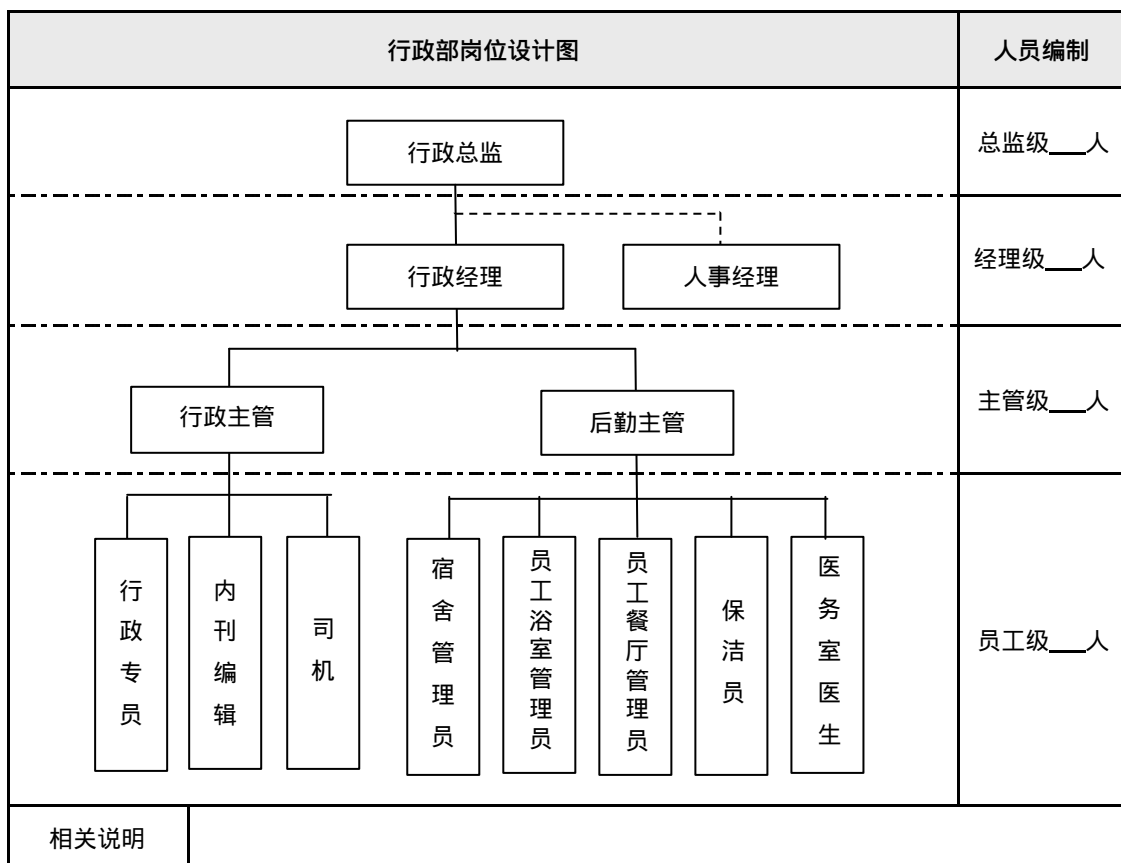
流程 名称	客人投诉处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>受理客人投诉</div> <div>↓</div> <div>投诉汇总、分析</div> <div>↓</div> <div>编制投诉分析报告</div>		<div>1．受理客人投诉</div> <div>(1) 质检专员每日定时回收客人投诉</div> <div>(2) 客人投诉主要来自店内意见箱投诉、客人在客房填写的客人意见调查表及店外寄信投诉三个方面</div> <div>2．投诉汇总、分析</div> <div>(1) 质检专员根据当日收到的投诉信、客人意见调查表识别是否为有效投诉</div> <div>客人对酒店提供服务的内容、承诺以及服务质量的投诉为有效投诉</div> <div>客人对酒店服务承诺范围以外的投诉为无效投诉</div> <div>(2) 有效投诉处理</div> <div>质检专员根据客人投诉的内容明确责任部门，填写《客人投诉处理登记表》，在 2 个工作日内转交相关部门，由相关部门负责处理，并在处理完后 8 个工作日内将处理结果反馈给质检部门</div> <div>客人投诉的投诉涉及 2 个以上部门时，由质检专员协调处理</div> <div>对于严重损公司形象的重大投诉，由质检专员核定确认并提出处理意见，报酒店高层审批处理</div> <div>(3) 客人投诉处理后，质检专员根据需要对客人进行进行回访，确认客人对于投诉处理的反馈意见，并填写《访问客人记录表》</div> <div>(4) 质检专员就有关投诉的处理结果和建议于每日下午 5 点前填写好客人投诉日报表上交质检主管</div> <div>(5) 各部门每周五做投诉处理统计分析报质检主管，由质检主管完成周客人投诉处理情况分析，并填写好客人投诉周报表上报</div> <div>3．编制投诉分析报告</div> <div>(1) 质检专员于每月 25 日将客人投诉月报表及客人投诉内容分类月报表填好，上报质检主管</div>	

	(2) 质检主管统一汇总后,编写酒店客人投诉分析报告,报告内容做到有过程、有数据、有分析、有措施 (3) 将投诉相关文件、记录整理存档				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第 9 章 行政部服务流程与规范

9.1 行政部组织结构与责权

9.1.1 行政部组织结构



9.1.2 行政部责权

部门	行政部	部门负责人	行政经理	直接领导	行政总监
职责	1. 负责酒店各项行政、后勤管理制度的制定、实施、监督检查并根据实际情况不断完善				
	2. 负责酒店各类文书档案资料的保存与管理				
	3. 负责酒店后勤保障管理, 包括员工餐厅管理、保洁管理等				
	4. 负责酒店各类办公用品、办公设备的采购管理, 行政办公费用预算及支出控制				
	5. 负责酒店内行政车辆的调度、维护、保养及交通费用控制				
	6. 负责酒店内刊编辑, 协助各类会议的准备与组织				
	7. 完成酒店领导临时交办的其他工作				
权力	1. 有权参与酒店经营战略的制订并有建议权				
	2. 有权参与酒店经营计划的制订并有建议权				
	3. 有权对违反酒店相应制度的行为和过失提请处罚				
	4. 负责酒店行政办公费用控制权				
	5. 负责行政部组织机构建立、员工考核的权力				
	6. 负责行政部内部员工聘用、解聘的建议权				
	7. 负责要求相关部门配合相关工作的权力				
	8. 负责行政部内部工作开展的自主权				
	9. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

9.3 行政服务流程与规范

9.3.1 会议安排服务流程与规范

流程 名称	会议安排服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	

<div data-bbox="252 309 483 607"> <div data-bbox="255 309 483 371">会前准备</div> <div data-bbox="359 376 379 421">↓</div> <div data-bbox="255 425 483 488">会中服务</div> <div data-bbox="359 492 379 537">↓</div> <div data-bbox="255 542 483 607">会后工作</div> </div>	<div data-bbox="523 210 654 239">1. 会前准备</div> <div data-bbox="528 271 1356 925"> <p>(1) 行政经理按照酒店上级的指示确定会议的主题和会议主持人，并会同会议主持人拟订会议议程</p> <p>(2) 行政主管根据会议的议程确定会议的时间、地点和与会人员</p> <p>(3) 行政专员拟订会议通知并向与会人员发放，会议通知的内容包括：原因、主题、起始时间、地点、与会人员、议程、准备资料等内容</p> <p>(4) 行政专员协助会议主持人和与会人员准备会议报告、演讲稿、参考资料、电子文件等</p> <p>(5) 行政专员准备会场设施（白板、白板笔、投影仪等）和会议用品（会议横幅、桌签、水杯等）</p> <p>(6) 行政专员根据与会人数和身份布置会场、安排座次</p> <p>(7) 开会前一天检查会场</p> </div> <div data-bbox="523 958 654 987">2. 会中服务</div> <div data-bbox="528 1019 1356 1547"> <p>(1) 行政专员提醒与会人员到场后在会议室门口签到</p> <p>(2) 行政专员引导与会人员入座，并发放会议文件和相关资料</p> <p>(3) 在会议期间，行政专员要做好记录，记录会议的概况（名称、时间、地点、主持人、出席人和缺席人等）、会议的进程（会议议题、议程、发言人的姓名、发言情况、表决情况和会议结果等）等</p> <p>(4) 会议进行中，行政专员还要处理一些临时事项，如临时增加与会人员、会外有紧急文件要呈送领导人批阅、发生一些意想不到的临时变故或突发事件等，行政专员应当根据有关领导的指示和实际情况，采取相应的措施，及时妥善地给予解决</p> </div> <div data-bbox="523 1581 654 1610">3. 会后工作</div> <div data-bbox="528 1641 1356 1984"> <p>(1) 会议结束后，行政专员礼貌地送与会人员离开会场并清理会场用品</p> <p>(2) 行政专员要整理会议记录，将其形成纪要、决议等结论性文件，上报相关领导审批</p> <p>(3) 行政专员根据相关领导的意见修改和完善会议纪要、决议等，形成正式会议文件</p> <p>(4) 行政专员向有关部门下发领导审批后的会议文件并监督有关部门对文件中</p> </div>
--	--

		<p>相关决定的执行情况</p> <p>(5) 行政主管对此次会议的组织和服务工作进行总结和评估，写出总结报告， 上报行政经理</p> <p>(6) 行政专员汇总与此次会议有关的资料，按照一会一卷的立卷方法设立案卷 并加以保存</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

9.3.2 收文工作服务流程与规范

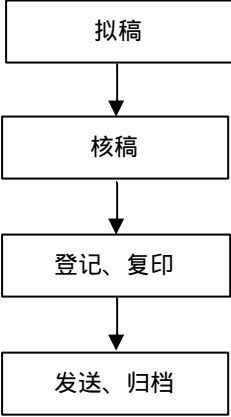
流程 名称	收文工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[收文登记] --> B[收文批阅] B --> C[收文办理、传阅] C --> D[处理办毕文件] </pre>	<p>1. 收文登记</p> <p>(1) 行政专员收到文件, 检查无误后填写送件回单并盖章</p> <p>(2) 按照来文机关或部门进行分类、整理, 在收文本上登记, 写明收文日期、收文序号、来文单位、来文字号、密级、文件标题、份数、内容提要等</p>		
	<p>2. 收文批阅</p> <p>(1) 文件登记后, 行政专员将其放入文件传阅夹交行政经理 (急件放在上面并标上记号)</p> <p>(2) 行政经理审阅后, 在文件传阅单上写明拟办意见及签阅日期后, 呈酒店高级管理层批阅</p> <p>(3) 急件或重要文件, 须在第一时间送行政经理审阅, 必要时直接送交酒店高级管理层批阅</p> <p>(4) 密级文件须交到酒店高级管理层手中并做好传阅记录</p>		
	<p>3. 收文办理、传阅</p> <p>(1) 文件返回后, 行政专员翻阅每份文件的传阅单, 交高级管理层批示</p>		

(2) 需要办理的文件

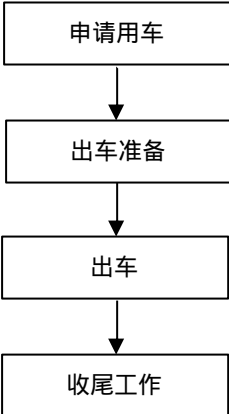
行政专员按批办意见, 将需要办理的文件分送有关部门或承办人员办理

	<p>对需要有关部门办理的重要文件，定期跟踪进行督促检查并做好督促记录</p> <p>(3) 需要传阅的文件</p> <p>行政专员按批办意见，将需要传阅的文件传阅，应先送主要领导和分管领导传阅，各部门间安排主管部门先看</p> <p>领导阅文后要签字、注时，如有阅批意见，行政专员要按领导的意见做好补办工作</p> <p>行政专员要随时掌握文件的去向，并在文件阅完后进行检查</p> <p>(4) 文件办理完毕，行政专员在传阅单上注明处理结果及日期</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

9.3.3 发文工作流程与规范

流程 名称	发文工作流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[拟稿] --> B[核稿] B --> C[登记、复印] C --> D[发送、归档] </pre>		1. 拟稿 (1) 行政专员根据上级领导的要求进行文件的初步编写, 上报行政主管审核 (2) 编写文件时应符合公文写作要求 (3) 行政专员在编写文件的过程中, 涉及其他部门的问题时, 应征得有关部门领导同意并签字			
		2. 核稿 (1) 行政主管对文稿进行审核, 对涂改不清、文字错漏严重、内容不妥、格式不符的文稿应令行政专员重新拟稿 (2) 经行政主管审核通过的文稿, 再由行政经理对内容和质量进行全面的审核 (3) 文稿审核通过后, 行政经理报送总经理审批签发			
		3. 登记、复印 (1) 文件经总经理签发后, 行政专员将发送的文件进行登记 (发文时间、发往单位、内容提要及份数)、编发文号、记载发文范围、印制数量和发出方法 (2) 在确定签发文件和登记后, 行政专员按照印刷要求将文稿印制成正式文件 (3) 行政专员在制成的正式文件上加盖单位印章			
		4. 发送、归档 (1) 行政专员将要发送的文件按照发文登记的范围进行分发和装封 (2) 把装好的文件投递出去 (急件用航空发送, 重要文件须挂号发出) (3) 发出文件时, 行政专员建立发文登记簿, 严格履行收文人签字手续, 保证文件发放不出差错 (4) 行政专员将制成的正式文件连同文稿按文书档案管理的要求整理归档			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

9.3.4 行政出车服务流程与规范

流程 名称	行政出车服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[申请用车] --> B[出车准备] B --> C[出车] C --> D[收尾工作] </pre>	<p>1. 申请用车</p> <p>(1) 填写用车申请</p> <p>酒店各部门用车应提前一天办理用车手续,填写用车单,经部门经理签字后交给行政专员</p> <p>凡出市区的长途用车应提前两天申请,以便行政部统一编制长途用车计划,提高车辆使用率</p> <p>(2) 行政专员根据需求和车辆调度情况作出用车安排,用车安排必须确保酒店领导用车</p> <p>(3) 酒店用车安排报上级审批</p> <p>酒店各部门使用小车由行政经理审批,其他车辆由行政主管审批</p> <p>夜间用车由值班经理审批;车辆出境,必须经酒店总经理批准</p> <p>(4) 各部门遇有突发事件或业务急需用车,按应急用车处理</p>		
	<p>2. 出车准备</p> <p>(1) 司机接到用车单后要仔细阅读,尤其是对等候地点、出车时间、乘车人及去向要了解清楚</p> <p>(2) 领取车钥匙、出车路单和有关通行证</p> <p>(3) 提前做好车辆的内外清洁卫生,检查储油量和水电及其仪表运转情况,符合要求再出车</p>		
	<p>3. 出车</p> <p>(1) 司机提前开车到指定地点,见到乘客要主动上前与其打招呼并为客人提拿行李,打开车门</p> <p>(2) 待乘客入座,放好行李后,关上车门,发动车辆</p> <p>(3) 在行驶过程中,司机必须严格遵守交通规则,确保行车安全</p> <p>(4) 遇特殊情况不能按时回队的,应及时上报行政主管并说明原因</p>		

		4. 收尾工作				
		(1) 司机完成出车任务后，将车辆停放在车库指定位置，关闭电源，锁好车门				
		(2) 回队填写用车日报表，包括去向、出车时间、行驶公里等				
		(3) 将车钥匙交回车队，向主管简单汇报出车情况				
		(4) 保管好出车任务单，月末交给行政主管统一结算				
相关说明						
编制人员			审核人员		批准人员	
编制日期			审核日期		批准日期	

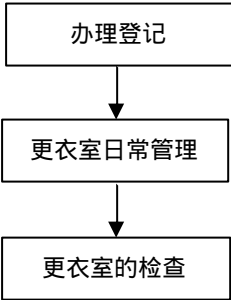
9.4 后勤服务流程与规范

9.4.1 员工浴室服务流程与规范

流程 名称	员工浴室服务流程与规范		文件受控状态			
			文件管理部门			
服务程序		服务规范				
<div>准备工作</div> <div>↓</div> <div>浴室服务</div> <div>↓</div> <div>清理浴室</div>		1．准备工作 (1) 浴室管理员打扫浴室地面卫生，清理员工更衣柜 (2) 检查浴室内的淋浴设施，发现故障及时报修				
		2．浴室服务 (1) 浴室管理员调节好水温，按时开放浴室 (2) 员工进入浴室后，检票并分发更衣柜钥匙 (3) 及时清理浴室内的垃圾，防止员工滑倒 (4) 处理员工在洗浴过程中的突发事件，如员工滑倒、摔伤以及排水管道堵塞等				
		3．清理浴室 (1) 浴室关闭后，浴室管理员立即停水，打扫地面卫生，清理更衣柜 (2) 若在浴室发现员工遗留的物品，立即通知后勤主管，将失物如数上交				
相关说明						
编制人员			审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

9.4.2 员工更衣室服务流程与规范

流程 名称	员工更衣室服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[办理登记] --> B[更衣室日常管理] B --> C[更衣室的检查] </pre>	<p>1. 办理登记</p> <p>(1) 新员工领到更衣柜钥匙后前往更衣室管理员处办理登记手续</p> <p>(2) 更衣室管理员为新员工办理登记并交待使用更衣柜的注意事项</p> <p>分配给员工的更衣柜只供本人使用, 不得转让, 不得相互调换</p> <p>所有员工必须保持更衣柜清洁、整齐, 自觉维护更衣柜及其周围的卫生, 严禁在更衣柜上乱贴乱画, 严禁吐痰, 乱扔废弃物</p> <p>只许在更衣柜内放入少量和必要的衣物, 不得将衣物挂在柜外</p> <p>更衣柜内不得存放酒店用品</p>		
	<p>2. 更衣室的日常管理</p> <p>(1) 更衣室管理员保管更衣柜的备用钥匙, 如有人借用, 请其做好钥匙领用登记, 钥匙归还后做好注销登记</p> <p>(2) 更衣室管理员保证更衣室的清洁卫生</p> <p>更衣柜门面、柜顶无杂物、灰尘、蜘蛛网</p> <p>更衣室内清洁, 地面无污迹、杂物、蟑螂等</p> <p>(3) 确保更衣室内的设施设备完好, 如有损坏, 及时报告维修</p> <p>(4) 为员工提供热情服务的同时, 及时纠正各种违章现象</p> <p>(5) 员工办理离职时, 清查更衣柜及柜内物品, 收回更衣柜钥匙, 在员工离职通知单上签字注明</p>		
	<p>3. 更衣室的检查</p> <p>(1) 更衣室管理员若发现员工在更衣柜外钉钉子或挂钩, 应按照酒店有关规定进行处理</p> <p>(2) 更衣室管理员应陪同酒店授权人员检查更衣柜, 发现问题及时整改</p> <p>(3) 若属调查情况, 员工不在需要打开其更衣柜时, 只有保安部、行政部及员</p>		

	工所在部门代表在场的情况下，宿舍管理员才可打开更衣柜				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

9.4.3 员工宿舍管理服务流程与规范

流程名称	员工宿舍管理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div>员工宿舍申请</div> <div>↓</div> <div>员工宿舍清洁管理</div> <div>↓</div> <div>员工宿舍安全管理</div> <div>↓</div> <div>其他服务事项</div> </div>	<p>1. 员工宿舍申请</p> <p>(1) 酒店各部门向后勤处提交员工住宿申请表，报后勤主管审批</p> <p>(2) 后勤处根据审批后的住宿申请表，向各部门派发入宿卡</p> <p>(3) 各部门经理或部门指定人登记住宿员工姓名后派发入宿卡</p> <p>2. 员工宿舍清洁管理</p> <p>(1) 宿舍管理员督促员工打扫宿舍卫生并定期进行检查</p> <p>(2) 清洁工每天打扫卫生间，定期消毒卫生洁具，保持洗漱池、小便器、大便器清洁、光亮、无异味</p> <p>(3) 在秋冬季，清洁工对卫生间、走廊等部位每周喷洒消毒及灭虫害药剂一次；春季每周喷洒二次；夏季每天喷洒一次</p> <p>(4) 清洁工每天清扫公共走廊、楼梯等区域，随时保持其清洁、无杂物等</p> <p>(5) 清洁工定期擦洗门窗玻璃，保持各区域的门窗玻璃明亮</p> <p>3. 员工宿舍安全管理</p> <p>(1) 后勤处定期对住宿员工、服务人员进行安全教育，对宿舍的锅炉工、电气工进行专业的安全技术培训，经考核合格后才能上岗操作</p> <p>(2) 后勤处制定安全责任制度，明确规定宿舍管理人员、服务人员、设备操作</p>		

者的安全责任和权力

214

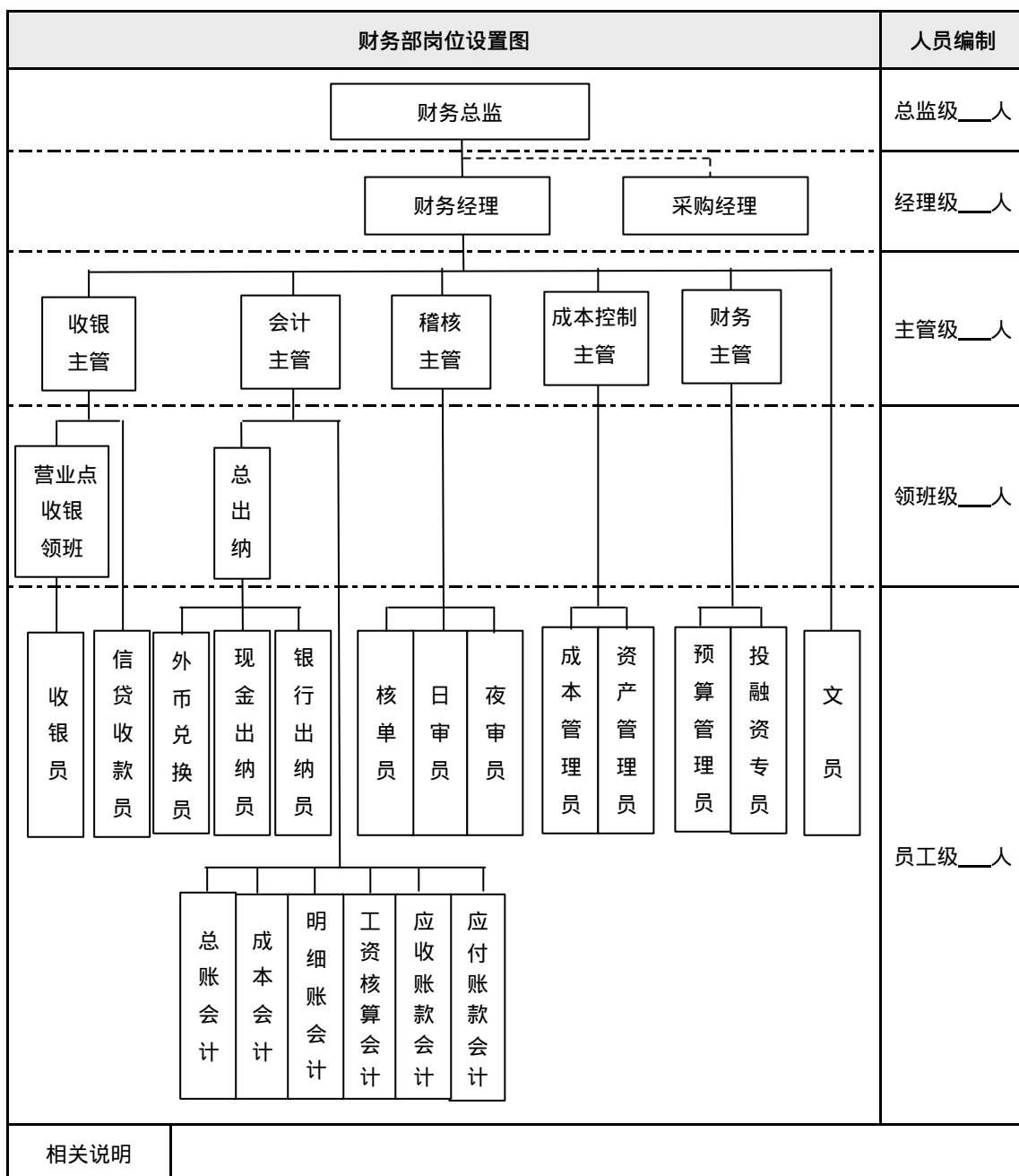
(3) 后勤处坚持安全检察制度，定期检查安全责任制的落实情况，定期检查机

	(5) 后勤处与保安部配合, 加强宿舍秩序管理, 防止酗酒闹事, 打架斗殴、赌博盗窃等现象的发生				
	4. 其他服务事项 (1) 宿舍管理员给新员工发放床上用品, 安排入宿, 同时做好登记 (2) 员工办理离职时, 将配发给员工的床上用品等如数、完好地收回并在员工离职通知单上签字注明 (3) 督促上大夜住宿员工登记叫醒时间, 随时巡查, 做到按时叫醒 (4) 发现有烧坏的灯泡或其他损坏的设施设备应及时报请工程部派人更换 (5) 检查楼层钥匙及宿舍用品是否短缺, 如有应及时向所属上级报告				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第 10 章 财务部服务流程与规范

10 . 1 财务部组织结构与责权

10 . 1 . 1 财务部组织结构



10.1.2 财务部责权

部门	财务部	部门负责人	财务经理	直接领导	财务总监
职责	1. 制定酒店财务管理各项规章制度并组织实施监督,同时根据实际情况不断完善				
	2. 制定酒店财务部工作操作规范与各阶段的工作计划				
	3. 负责酒店财务收支汇总平衡				
	4. 负责酒店资金的收支管理				
	5. 负责酒店财务预算管理与成本控制				
	6. 负责酒店财务状况分析,定期提供报告				
	7. 负责酒店发展所需资金的筹集、规划运用、使用分配管理				
	8. 负责酒店内新开项目的预测与风险分析				
	9. 严格执行国家的外汇管理制度,统筹酒店的外汇管理工作				
	10. 负责酒店财务信息化管理的建设与推进				
	11. 协助人力资源部做好财务部员工队伍建设				
	12. 完成酒店领导临时交办的其他工作				
权力	1. 有权参与酒店经营战略的制定并有建议权				
	2. 有权参与酒店各阶段经营计划的制定并有建议权				
	3. 具有酒店内财务管理计划、发展的决定权或建议权				
	4. 有权对违反酒店财务制度的行为和过失提请处罚				
	5. 具有各部门费用报销的审核、审批权				
	6. 具有财务部组织机构建立、员工考核的权力				
	7. 具有财务部内部员工聘用、解聘的建议权				
	8. 具有要求相关部门配合相关工作的权力				
	9. 具有财务内部工作开展的自主权				
	10. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.3 收银处服务流程与规范

10.3.1 不同结算方式服务流程与规范

流程 名称	不同结算方式服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[账款结算] B --> C[结束收银] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 收银员到岗后整理工作台，检查收银机能否正常工作，查看打印纸、色带是否清楚，是否需要更换</p> <p>(2) 与收银领班一起清点备用金与其他款项，清点无误后，在登记本上签收</p> <p>(3) 领取该班次所用的账单和收据，检查账单和收据是否顺号，如有，及时更换</p> <p>(4) 查阅交接记事本，了解上一班的遗留问题，以便及时处理</p>		
	<p>2. 账款结算</p> <p>(1) 处理现金结算</p> <p>收银员开具账单，告知客人应付钱款，将账单交给客人，请其签字、确认客人确认并支付现金后，收银员应唱收现金数量并当面验收现金的真伪依据账单复核钱款数无误后，收下现金并为客人找零</p> <p>(2) 处理信用卡结算</p> <p>当客人提出用信用卡结算时，收银员首先要核对以下内容</p> <p>核对信用卡是否在本酒店的接受范围之内，根据各自的标志来识别</p>		

核对信用卡正反面是否有疑点，包括大小、原料、图案、颜色以及背面签名是

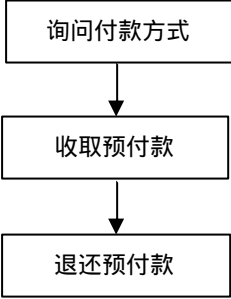
否有涂改、双重及无签名情况

核对信用卡的起止日期是否有效：过期或未到期卡没有支付能力不予受理

	<p>核对签购单上的签名与信用卡背面的签名是否一致，如不符应重压单再签</p> <p>若客人消费总额超过信用卡规定限额，应致电银行授权中心申请授权，获得授权号码后，将其填写在签购单的授权号码栏内</p> <p>结算手续办完后，双手将信用卡递送给客人，取下签购单持卡人联和已盖过付讫章的账单第一联，将其订在一起后递送给客人</p> <p>(3) 处理支票结算</p> <p>客人提出用支票结算时，收银员应请客人出示证件并查验支票，具体查验内容如下</p> <p>辨别支票的真伪</p> <p>检查支票是否过期，不得接收过期及超过限额的支票</p> <p>检查支票上的印鉴是否清楚、完整</p> <p>及时统计限额支票的消费，一旦超出限额，立即通知各营业点停止签单消费</p> <p>告知客户其消费已超出支票金额，需及时补交，以免影响其消费</p> <p>查验无误后，使用黑色签字笔或黑色墨水笔填写支票，填写内容包括酒店名称、日期、客人消费金额和个人签名并请客人在相应的位置签名</p> <p>将客人的姓名、证件号码抄录在记录本上后将证件归还给客人并向客人致谢</p> <p>(4) 处理挂账结算</p> <p>客人要求挂账时，收银员应询问客人是住店客人还是非住店客人</p> <p>若是住店客人，则按以下步骤进行挂账结算</p> <p>请客人出示房卡，在电脑中查询客人是否可以挂账。若可以，请客人在账单上签字，然后核对客人名字、房号是否与电脑中的记录一致</p> <p>确认无误后，选择挂账方式进行结账处理并将房卡归还给客人</p> <p>在登记本上记下客人的姓名、房号、消费金额和消费时间，在下班时将账单第一联送至前厅收银处并请前厅收银员在登记本上签收</p> <p>若是非住店客人，则按以下步骤进行挂账结算</p> <p>确认客人是否在酒店可挂账客户名单之内，消费金额是否在酒店规定的信用额度之内</p> <p>若属单位挂账，应告知客人挂账单位授权人姓名，若是非授权人签单，应请其出示挂账单位临时书面授权书，收银员要检查消费金额是否在授权书消费</p>
--	---

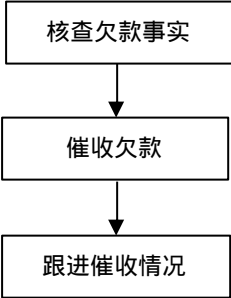
	<p>限额内</p> <p>若属临时挂账客户（不在酒店可挂账客户名单之列的），必须严格按照酒店关于挂账的规定执行，由有权限的管理人员书面同意或担保</p> <p>请客人在账单上签名，注明挂账单位名称；旅行团挂账时，只可由领队签名</p> <p>客人签名后，核对账单上的签名与客人预留签名是否相符</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.3.2 收/退预付款服务流程与规范

流程 名称	收/退预付款服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[询问付款方式] --> B[收取预付款] B --> C[退还预付款] </pre>	<p>1. 询问客人付款方式</p> <p>(1) 客人要求提供的服务(如住店、租用汽车等)需交纳预付款时,收银员需向客人说明预付款比率</p> <p>(2) 根据客人入住或租用的天数,告知客人预付款数额并询问客人付款方式</p>		
	<p>2. 收取预付款</p> <p>(1) 根据客人的付款方式(如现金、信用卡、支票、挂账等),收银员按照不同结算方式服务规范收取预付款并填写预付款单</p> <p>(2) 请客人在预付款单上签名确认,然后将客户联交给客人保存</p> <p>(2) 若酒店部门经理级以上人员同意免收保证金,收银员应请担保人在登记单上注明原因并签字。对于手续不全的单据,有权拒收</p>		
	<p>3. 退还预付款</p> <p>(1) 客人消费结束时,收银员按照多退少补的原则进行结算</p> <p>(2) 若需退给客人预付款,收银员应填写退款凭证,注明退款的日期、房号(住店客人)、金额、原因</p> <p>(3) 请客人在退款凭证上签字,同时收回预付款单客户联,再按实际消费额开具正式发票。如遇单据丢失,请客人在退款凭证上注明</p> <p>(4) 确认无误后,按照客人当初的付款方式将余款退还给客人,即收现金退现金,收支票退支票(不到支票起点金额可退现金)</p> <p>(5) 若住店客人急需现金,要求预支预付款时,收银员应按照以下步骤操作</p> <p>收银员填写现金支出凭证,注明付款原因并请客人签字</p> <p>若客人使用信用卡提现(小额),应额外收取 5%的手续费作为其他收入,填写凭证并请客人签字</p> <p>按照酒店有关规定得到相关人员的批准后,将现金支付给客人</p>		
相关说明			

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.3.3 住客欠款催收服务流程与规范

流程 名称	住客欠款催收服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[核查欠款事实] --> B[催收欠款] B --> C[跟进催收情况] </pre>		<p>1. 核查欠款事实</p> <p>(1) 前厅收银处领班根据财务部发来的催款通知信, 认真确认客人的姓名、房号、抵店和离店时间</p> <p>(2) 凭应收欠款清单与前厅收银员核对欠款收取情况</p> <p>(3) 核查欠款客人是否有担保人或介绍人, 所欠款额数量等</p> <p>2. 催收欠款</p> <p>(1) 前厅收银处领班书写催款留言条, 注明需付款金额和付款期限, 请客人到前厅收银处付款</p> <p>(2) 请行李员将催款留言条送至客人房间</p> <p>(3) 及时询问前厅收银处, 客人是否按规定期限付款</p> <p>(4) 留言催款无效时, 应电话通知客人欠款情况及欠款金额, 向客人说明酒店有关欠款的规定和针对拖欠款事宜作出的处理规定, 请其在财务部催款通知信的规定期限内到前厅收银处付款</p> <p>(5) 电话通知无效时, 与保安和服务员一起到客人房间催收</p> <p>(6) 将客人答应在规定期限内的付款时间通知前厅收银处和接待处</p> <p>3. 跟进欠款催收情况</p> <p>(1) 前厅收银领班定期了解客人是否在规定期限内付款并做好记录</p> <p>(2) 对未按规定期限付款的客人, 应立即按酒店有关规定采取措施</p> <p>(3) 详细记录客人欠款情况并报告收银主管</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.3.4 客人赔偿操作服务流程与规范

流程 名称	客人赔偿操作服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[接收赔偿表] --> B[办理赔偿手续] B --> C[做记录] </pre>		1. 接收物品损坏赔偿表 (1) 前厅收银处接收到物品损坏赔偿表后, 应检查是否有客人的签字确认 (2) 若有, 应及时将物品损坏赔偿项目入账并在记录本上登记客人姓名、房号、入账时间、损坏物品和经办人等			
		2. 办理赔偿手续 (1) 客人结账时, 收银员向客人出示物品损坏赔偿表, 经客人确认后, 请客人按赔偿金额付款 (2) 若客人要求将损坏物品带走, 收银员应在物品损坏赔偿表上注明“此物品已带走”并请领班签字			
		3. 做记录 (1) 收银员在记录本上登记客人赔偿办结时间和经办人 (2) 将账单和物品损坏赔偿表订在一起存档			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

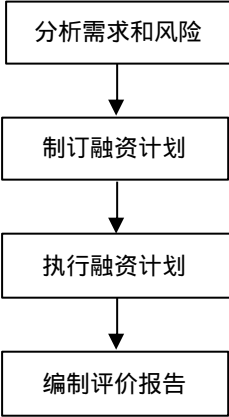
10.4 财务处服务流程与规范

10.4.1 年度预算编制服务流程与规范

流程 名称	年度预算编制服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>制订编制方针</div><div>↓</div><div>编制财务预算</div><div>↓</div><div>形成预算初稿</div><div>↓</div><div>修改预算初稿</div><div>↓</div><div>确定年度预算</div></div>		1．制定编制方针 (1) 酒店总经理和财务总监根据酒店的战略发展目标，确定下年度酒店的整体经营目标和财务目标 (2) 酒店总经理召集预算管理委员会，根据酒店下年度的财务目标并结合之前的预算情况制定预算编制方针和大纲	
		2．各部门编制财务预算 (1) 财务处向酒店各部门下发预算编制方针和大纲 (2) 酒店各部门根据预算编制要求，编制本部门的预算并报财务处 (3) 在各部门编制预算的过程中，财务处要为其提供各种预算资料（如现金流量、收入、成本、资产、负债）	
		3．形成年度预算初稿 (1) 财务处汇总各部门预算并经测算、平衡、审核后，形成年度预算初稿，上报预算管理委员会审批 (2) 预算管理委员会召开会议讨论年度预算初稿并提出修改意见	
		4．修改年度预算初稿 (1) 财务处召集酒店各有关部门，下达预算管理委员会的修改意见 (2) 各有关部门按照预算管理委员会的意见进行修改后再报财务处	
		5．确定年度预算 (1) 财务处再次汇总修改后的各部门预算，将酒店年度总预算上报预算管理委员会审批 (2) 预算管理委员会审批通过后，报总经理审批 (3) 总经理审批通过后，财务处向各部门下发酒店年度总预算	

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.4.2 融资管理工作服务流程与规范

流程 名称	融资管理工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[分析需求和风险] --> B[制订融资计划] B --> C[执行融资计划] C --> D[编制评价报告] </pre>	<p>1. 分析资金需求和融资风险</p> <p>(1) 投融资专员根据酒店的战略发展规划、经营情况、投资计划以及酒店当前的资金状况,对酒店的资金需求进行预测和分析</p> <p>(2) 通过收集酒店内部、金融市场等方面的相关融资信息,根据酒店的资金需求状况,分析并比较各种融资方式的融资成本和风险</p>		
	<p>2. 制订融资计划</p> <p>(1) 财务主管根据融资风险分析结果、酒店的资金周转情况等,制订酒店融资计划(包括融资的规模和用途、融资的方式和对象、融资实施的时间、融资失败的补救措施以及其他相关内容)</p> <p>(2) 将融资计划交财务部经理审核后,报财务总监和酒店总经理审批</p>		
	<p>3. 执行融资计划</p> <p>(1) 投融资专员根据融资计划,开展融资活动,与融资对象(如银行、投资公司、证券公司等)进行协商谈判</p> <p>(2) 财务主管在协商谈判的基础上,与融资对象签订融资合同(包括融资的金额、利率、偿还时间与方式等内容),经财务部经理审核,财务总监和酒店总经理审批后生效</p> <p>(3) 当融资资金到位后,财务处要根据融资计划和酒店资金需求状况进行合理的分配和运用</p> <p>(4) 会计处根据投融资专员提供的相关凭证进行融资账务管理,明确每一笔融资资金的到位情况、分配情况和收益情况</p>		
	4. 编制融资评价报告		

	(1) 财务经理对融资过程进行监督和指导, 收集融资实施效果的相关资料 (2) 根据收集的资料, 编制融资评价报告, 对融资的各项工作进行全面、客观的评价, 提出融资管理建议, 向财务总监和总经理汇报工作				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

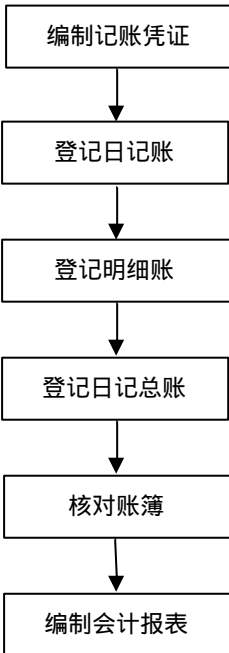
10.4.3 投资管理工作服务流程与规范

流程 名称	投资管理工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[确定投资目标] --> B[筛选投资机会] B --> C[做出投资决策] C --> D[设计投资方案] D --> E[签订投资协议] E --> F[投资总结] </pre>	1. 确定投资目标 (1) 财务部经理根据公司的发展规划和当前的财务、业务状况, 选择投资方向, 确定投资目标, 经财务总监审核后, 报董事会审批 (2) 酒店董事会审批同意后, 财务部正式确定投资目标		
	2. 筛选投资机会 (1) 财务部经理组织财务处根据公司的投资目标, 通过投资中介机构等各种渠道, 尽可能多地收集投资机会信息 (2) 对收集到的投资信息进行初步筛选, 对筛选后的投资机会进行重点研究和跟踪, 由财务总监指定合适人员担当项目负责人		
	3. 做出投资决策 (1) 在判定重点研究和跟踪的投资机会值得介入时, 对口项目负责人负责撰写投资建议书, 投资建议书中应包含行业价值分析报告 (2) 财务部经理组织对投资建议进行立项评估 (3) 项目评估完成后, 由项目负责人起草立项申请报告, 报财务总监审批 (4) 财务总监批准立项申请报告后, 向董事会提交 (5) 董事局对立项申请报告进行审阅。如果否决, 投资停止或重新进行评估; 如果批准, 则进行后续工作		
	4. 设计投资方案		

	<p>(1) 财务部经理组织成立项目小组，由项目小组制定预算和进度表，报财务总监批准</p> <p>(2) 项目小组开始进行审慎研究和调查，在模拟投资之后业务整合和行政整合等能够成功实施的基础上，并与关键利益相关者达成一致意见后，开始设计投资方案（应遵循投资收益最大化和投资相关利益协调的原则）</p> <p>(3) 项目负责人向财务总监提交设计方案，经批准后，由法律室审核出具意见，再报董事局会议审批</p> <p>(4) 投资方案经执委会（董事局）审议批准后，开始实际运作；投资方案如未获批准，则由投资管理部重新制定方案</p>				
	<p>5. 签订投资协议</p> <p>(1) 项目小组根据经批准的投资方案与拟投资公司进行谈判，谈判的内容主要包括投资金额、折股比例、股份数额、关键利益相关者的利益协调问题等，拟定投资协议</p> <p>(2) 项目小组将投资协议交法律室事先审核出具意见后，上报董事会审批</p> <p>(3) 董事会审批同意后，与拟投资公司签订投资协议</p> <p>(4) 投资协议签订和出资工作完成后，项目小组提出派出董事的人选，报董事会批准；经批准的董事人员与项目小组共同对投资项目进行监管、参与投资项目的相关决策</p>				
	<p>6. 投资总结</p> <p>(1) 投资结束后，项目小组总结此次投资工作的经验和教训，编制投资工作总结，向酒店董事会提出投资管理建议</p> <p>(2) 财务处将与投资工作有关的所有资料存档保存</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

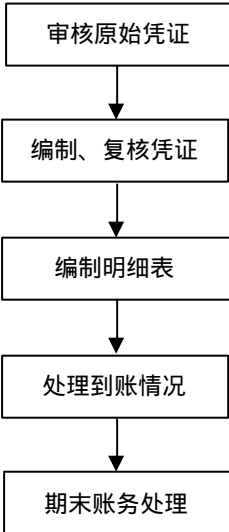
10.5 会计处服务流程与规范

10.5.1 日记总账制作服务流程与规范

流程 名称	日记总账制作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[编制记账凭证] --> B[登记日记账] B --> C[登记明细账] C --> D[登记日记总账] D --> E[核对账簿] E --> F[编制会计报表] </pre>	1. 编制记账凭证		
	(1) 会计粘贴原始凭证并分类、编制成原始凭证汇总表		
	(2) 根据原始凭证汇总表编制记账凭证 (收款凭证、付款凭证与转账凭证)		
	2. 登记日记账		
	(1) 会计根据收款凭证、付款凭证登记现金日记账		
	(2) 根据收款凭证、付款凭证登记银行存款日记账		
	3. 登记明细账		
	(1) 会计根据记账凭证和有关原始凭证或原始凭证汇总表登记明细分类账		
	(2) 在登记明细账时,可采用三栏式、多栏式和数量金额式		
	4. 登记日记总账		
	(1) 会计根据记账凭证逐笔登记日记总账		
	(2) 在登记时,要尽量减少记账凭证的数量,以减轻登记日记总账的工作量		
	5. 日记账明细账与总账核对		
	(1) 会计核对总账各账户的余额是否正确		
	(2) 核对总账和明细账是否正确		
	(3) 核对总账和日记账是否正确		
	6. 编制会计报表		
	(1) 会计根据日记总账和明细账编制会计报表,经会计主管审核后,报财务经理审批		
	(2) 财务经理审批同意后,上报财务总监、酒店总经理审批		

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.5.2 应收账款核算服务流程与规范

流程名称	应收账款核算服务流程与规范	文件受控状态	
文件管理部门			
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[审核原始凭证] --> B[编制、复核凭证] B --> C[编制明细表] C --> D[处理到账情况] D --> E[期末账务处理] </pre>	1. 审核原始凭证 (1) 应收账款会计对相关部门提交的原始凭证进行审核 (2) 若发现原始凭证存在不合规现象,在及时按酒店有关规定采取处理措施		
	2. 编制、复核记账凭证 (1) 应收账款会计根据审核无误的原始凭证编制记账凭证 (2) 将记账凭证交给复核人员复核(复核的主要内容有总账科目、明细科目选用是否正确,应收账款下的往来单位名称、单证号等信息是否准确,各类收入计算是否准确) (3) 复核通过后,由复核人员在凭证上盖章		
	3. 编制应收账款明细表 (1) 应收账款会计根据记账凭证编制应收账款明细表 (2) 在登记明细账时,可采用三栏式、多栏式和数量金额式		
	4. 处理应收账款到账情况 (1) 应收账款到账后,应收账款会计及时进行核销 (2) 若应收账款未能按时到账,应及时联系有关部门确认原因 (3) 会计处会同有关部门对应收账款未能及时到账原因进行分析,向欠债人发出应收账款催款通知单		
	5. 期末账务处理 (1) 欠债人归还账款后,应收账款会计及时进行核销 (2) 欠债人拒不付款的,编制应收账款账龄分析表,正确计提坏账准备,记入当期损益,同时由企业法务人员开始法律诉讼		

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.5.3 应付账款处理服务流程与规范

流程 名称	应付账款处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[入账] --> B[核对款项] B --> C[支付前的审批] C --> D[支付款项] D --> E[记账] </pre>	<p>1. 入账</p> <p>(1) 应付账款会计审核收货员转来的收货单和入库单据金额是否正确, 是否有使用部门或者仓管员的签字</p> <p>(2) 根据审核后的单据, 记入各供应商应付款账户</p>		
	<p>2. 核对款项</p> <p>(1) 应付账款会计于酒店规定时间与供应商核对应付款项</p> <p>(2) 若发现有争议的款项要进一步查明原因, 保证双方应付款项一致</p>		
	<p>3. 支付前的审批工作</p> <p>(1) 应付账款会计审核供应商提供发票的真伪, 审核金额与核对过的金额是否一致, 审核发票的开具单位是否为酒店供应商</p> <p>(2) 审核通过后, 填写支票申领单并连同发票交会计主管核对审批, 如有确切支付金额, 还需填制付款记账凭证</p> <p>(3) 会计主管将应付账款会计转来的付款凭证认真检查无误后, 转交财务部经理审批, 然后交财务总监批准</p>		
	<p>4. 支付款项</p> <p>(1) 应付账款会计根据手续完备的支票申领单填写转账或现金支票, 同时填写成批支票签章明细表, 以便有关人员核对</p> <p>(2) 将支票上交给财务部经理, 由其在支票上加盖“财务支票专用章”, 后交财务总监在支票上加盖财务总监人名章及总经理人名章, 待预留印鉴盖齐后即可向供应商发放款项</p>		

	票号、领取人亲笔签字、取票日期等				
	5. 记账 (1) 应付账款会计根据已经支付的付款原始凭证编制付款记账凭证, 检查实际支付金额与发票金额是否相符, 按日期顺序编号交有关人员登记入账及输入电脑 (2) 随时核对替换无发票收货记录, 于月底将当月未付款项编制转账凭证, 挂入应付结算账款并输入电脑 (3) 每月编制应付账款账龄报表及现金流量表、资金预测表				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.6 审计处服务流程与规范

10.6.1 夜审工作服务流程与规范

流程名称	夜审工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[进行财务审核] B --> C[填写夜审报表] C --> D[送交日审办公室] </pre>	1. 准备工作 (1) 夜审员在上班前了解日审员的有关交班事宜, 检查打印机和电脑是否正常 (2) 汇总各营业点的缴款凭证和账单, 将其分成三类: 前厅客房结账单及收银日报表; 餐饮部的缴款凭证及账单; 康乐部的缴款凭证及附件单		
	2. 进行财务审核 (1) 夜审员核查酒店当日前厅及各收银处的各种账单、票据、结算凭证是否齐全, 所有的单据必须准确, 真实记载名称、数量、金额, 同时输入电脑 (2) 核查散客和团队入住和离店的时间及用房间数、房价是否按规定收取, 陪同房、免费房、折扣房是否有规定的批准手续 (3) 核查各营业点的各种优惠、折扣、减免、赠送是否符合规定		

	<p>(5) 审核酒店当日各营业点各种消费项目明细表</p> <p>(6) 审核各种签单、挂账是否符合规定，根据日明细账报表做好相应的分单</p> <p>(7) 核对收银员的账单、收款收据、杂项支出、信用减免使用是否正确，以及所有单据必须联号使用，不得跳号跳页，作废账单是否三联齐全</p> <p>(8) 核查转账结算的款项和因公招待账单是否正确，是否符合制度或审批手续</p> <p>(9) 核对结账收入差额表中每笔冲账是否合理，是否有领导签准，并对日审、应收账款、收银员的合理调账要求，在做夜审前调整完毕，并写明各部位调账核减原因</p> <p>(10) 根据收银员交款表做相应银行的 POS 机结算</p> <p>(11) 完成各营业部的成本报表</p>				
	<p>3. 填写夜审报表</p> <p>(1) 财务审核无误后，夜审员将收银员上交的账单按部门分类汇总，统计出准确的各类消费总数及收入总额</p> <p>(2) 做电脑系统数据备份，打印出各营业部门的各种报表、数据</p> <p>(3) 根据各种报表和数据，编制酒店营业日报表，填写夜审报表，请另一名夜审员签字审核</p>				
	<p>4. 送交日审办公室</p> <p>(1) 各项工作完成后，夜审员将资料进行整理分类并做好夜审记录</p> <p>(2) 将资料送交日审办公室，将发现的收款工作中存在的问题报告给稽核主管及有关领导尽快处理解决</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.6.2 日审工作流程与规范

流程 名称	日审工作流程与服务规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>准备工作</div><div>↓</div><div>进行日间审核</div><div>↓</div><div>填写日审报表</div><div>↓</div><div>收尾工作</div></div>		1．准备工作 (1) 日审员准备好要用的笔、计算器、纸和工作表等 (2) 将需要审核的资料分类整理好后，放在工作台上	
		2．进行日间审核 (1) 日审员核算昨夜夜审所做各种报表，检查夜审所做的报表是否按收银员提供的资料完成，报表是否平衡、完整，核对无误后上交稽核主管 (2) 查看夜审工作记录，及时处理查出的问题，在问题空格处注明怎样解决问题，对超出职能范围的问题，及时向稽核主管汇报 (3) 检查前一日发生的营业收入调整冲账是否合理，是否已按规定流程审批 (4) 核对前厅及各营业点收银处的发票、账单、报表及有关原始凭证的内容是否完整，有否错漏、虚假，账单、发票合计数与报表是否相符 (5) 检查转外客账的各种账单是否符合手续，检查各营业点住客转账收入与夜审员报表是否相符 (6) 检查离店客人余额表，如有未结账的款项，查明原因并及时作出处理 (7) 协助稽核主管对各部位收银情况进行监督及管理，发现问题及时纠正，保证收银按财务制度进行	
		3．填写日审报表 (1) 日审员根据核对后的各项收入编制凭证，及时做电脑汇账，连同电脑结账单或营业点收入明细表一起交稽核主管 (2) 根据日审工作情况，填写日审报表（包括日审调整表、收益总结表等），并报稽核主管审阅	
		4．收尾工作 (1) 日审员将需夜审员修改的电脑报表部分或应由夜审员解决的问题，以及传达的通知、协议等事宜及时做日审留言	

	(2) 把每日审核过的各类原始账单、报表按日期、序号存放并妥善保管				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.7 成本控制处服务流程与规范

10.7.1 成本核算服务流程与规范

流程 名称	成本核算服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[审核收货记录] --> B[审核出库单据] B --> C[核算成本] C --> D[编制统计表] </pre>	1. 审核收货记录 (1) 成本管理员每天从采购部的收货员处拿回当日的收货报告, 将其按各个厨房及库房分类 (2) 复核收货报告的计算是否有误, 如发现问题及时处理		
	2. 审核出库单据 (1) 成本管理员每天审核各部门的领料单, 检查签字是否齐全 (2) 按照出库货物类别, 分类计入各部门		
	3. 核算当日成本、成本率 (1) 成本管理员将核对计算后的收货报告, 按各厨房、餐厅计算当日的采购金额并记录 (2) 将各个厨房餐厅每天从仓库领取的食品计算出金额并做好记录 (3) 将每天夜审报表中的各厨房、餐厅的收入金额与每天各厨房、餐厅采购金额和出库金额的合计数, 减去员工用餐和宴请金额, 计算各厨房当日成本率		
	4. 编制费用统计表 (1) 成本管理员根据审核后的收货报告和各部门的出库单据, 编制各部门每月费用统计表 (2) 编制各部门实际发生费用与预算对比表, 与预算相差较大的要找出原因并		

	通知相关部门				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

10.7.2 盘点工作服务流程与规范

流程名称	盘点工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[召开盘点会议] --> B[盘点前的准备] B --> C[进行盘点] C --> D[撰写盘点报告] D --> E[账务处理] </pre>	<p>1. 召开盘点会议</p> <p>(1) 财务总监制订盘点计划, 包括范围、日期、人员组织等, 报总经理审批</p> <p>(2) 总经理审批同意后, 组织相关部门召开盘点会议, 传达盘点计划</p>		
	<p>2. 盘点前的准备工作</p> <p>(1) 财务部向相关部门下发盘点通知和盘点表格</p> <p>(2) 各部门在经理的领导下, 做好以下准备</p> <p>准备好盘点工具</p> <p>堆置存货, 应力求整齐、集中、分类</p> <p>对于现金、有价证券等, 应按类别整理并列清单</p> <p>各项财产卡依编号顺序事先准备妥当, 以备盘点</p> <p>各项财产账册应于盘点前登记完毕, 将有关单据如入库单、领料单等装订成册 (一月一本)</p>		
	<p>3. 进行盘点</p> <p>(1) 库存物品的盘点</p> <p>财务盘点人员以日常收货入库单、领料单、内部调拨单输入电脑后的数据为依据, 在账账相符的前提下对实物逐一进行盘点</p>		

若有疑问及时查出原因, 核对账实相符后, 财务部打出收发存汇总表, 由财务

235

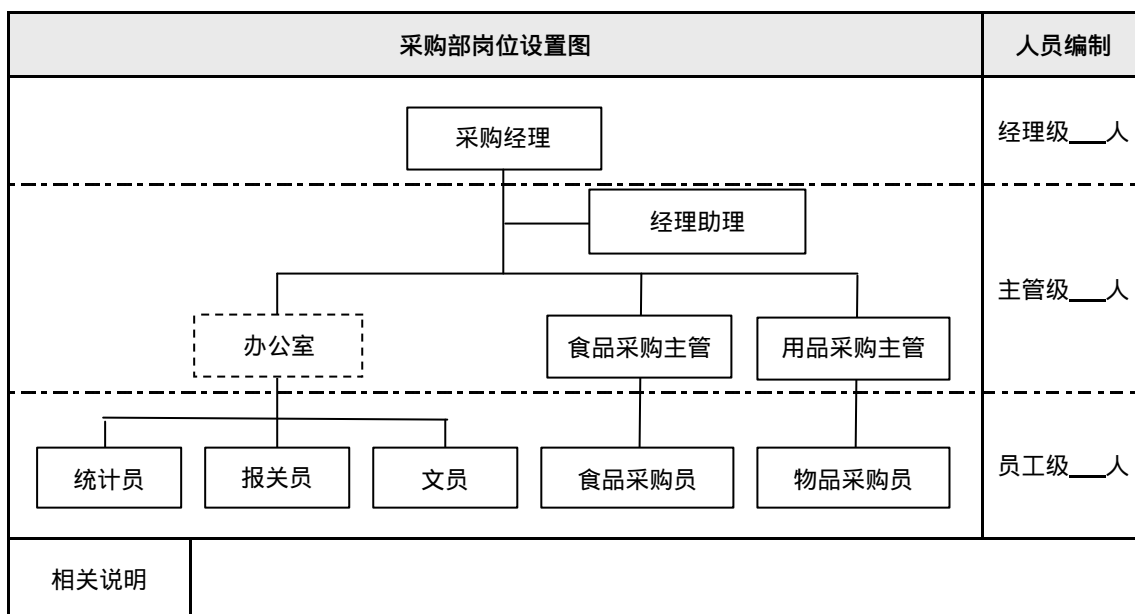
部盘点人员和仓管员签字认可

	<p>部门盘点人员清点物品数量，盘点时按顺序逐一盘点，防止漏盘、错盘、重盘等现象发生</p> <p>盘完后将原始盘点表编号并注明盘点时间及地点后交给财务部核对</p> <p>若有异议，财务部将部门盘点表汇总，制成正式盘点表交盘点部门主管对照原始盘点表审阅并签字认可</p> <p>(3) 客房部、餐饮部布草、瓷器、玻璃器皿、不锈钢用品等低值易耗品的盘点</p> <p>客房部、餐饮部每月底对以上物品进行盘点，并于次月 1 日前将部门盘点结果及报损报告交财务部</p> <p>财务部每季度对以上物品进行盘点，客房部、餐饮部应予以配合</p> <p>(4) 固定资产的盘点(每半年进行一次): 财务部与各部门相关人员一起对各类固定资产的数量、规格、物品编号、摆放地点及损坏情况进行认真记录并与原始记录核对</p>				
	<p>4. 撰写盘点报告</p> <p>(1) 盘点结束后，财务部将所有的盘点表整理汇总，将其与各项财产的账簿记录进行核对</p> <p>(2) 根据核对结果，撰写盘点报告，反映物品的盘亏、盘盈情况，报财务总监、总经理审批</p>				
	<p>5. 账务处理</p> <p>(1) 经财务总监、总经理批准后，财务部对财产的盈亏做出相应的账务处理</p> <p>(2) 将盘点过程中所形成的资料根据酒店的财务档案管理规定进行分类整理，及时归档保存</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第 11 章 采购部服务流程与规范

11.1 采购部组织结构与责权

11.1.1 采购部组织结构



11.1.2 采购部责权

部门	采购部	部门负责人	采购经理	直接领导	总经理
职责	1. 负责酒店采购管理规章制度、采购工作流程和标准的制定并及时修正与完善				
	2. 负责掌握酒店营业所用的各类物资的需求与库存情况，及时制订采购计划并实施				
	3. 负责通过市场调查或招标，选择酒店的供应商；建立供应商档案并定期对其进行评估				
	4. 负责与供应商谈判并签订采购合同，跟踪供应商的发货过程，确保按时、按质、按量到货				
	5. 负责对经验收不符合合同要求的各类物资进行退换货处理				
	6. 负责酒店营业所用物品的采购报销与结算管理工作				
	7. 负责酒店采购单和收据的整理，各类文件和有关采购申请、合同等资料的归档工作				
权力	1. 有权参与酒店经营战略的制定并提出相应建议				
	2. 有权参与年度、季度、月度经营计划的制订并提出意见和建议				
	3. 有权对违反酒店采购管理规章制度的行为和过失提请处罚				

	4. 具有采购部内部组织机构建立、员工考核的权力				
	5. 具有酒店营业所用各类物品供应商的选择权				
	6. 具有采购部内部工作开展的自主权				
	7. 具有采购部内部员工聘任、解聘的建议权				
	8. 其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

11.3 采购办公室服务流程与规范

11.3.1 招标工作服务流程与规范

流程 名称	招标工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div>发布招标公告</div> <div>↓</div> <div>发出投标邀请书</div> <div>↓</div> <div>开标前期工作</div> <div>↓</div> <div>开标、评标、定标</div> <div>↓</div> <div>工作总结</div> </div>	<p>1. 发布招标资格预审公告</p> <p>(1) 酒店采购部成立采购工作小组开展邀请招标工作,同时成立采购监督小组,负责制止和纠正采购工作小组在采购过程中的违纪、违规行为,同时提出处理意见上报总经理</p> <p>(2) 采购工作小组会同使用部门根据采购申请编制招标文件。招标文件不得要求或者标明特定的投标人或者产品,以及含有倾向性或者排斥潜在投标人的内容</p> <p>(3) 采购工作小组必须提前__天将酒店采购信息及资格预审公告登在酒店宣传栏,通过报纸或酒店网站公布投标人资格条件(要求投标人在资格预审公告期结束之前,按公告要求提交资格证明文件)</p> <p>2. 发出投标邀请书</p> <p>(1) 采购工作小组从评审合格投标人中通过随机方式选择三家以上的投标人,向其发出投标邀请书</p> <p>(2) 投标邀请书的主要内容有:投标邀请,投标人须知(包括密封、签署、盖</p>		

	章要求等),投标人应当提交的资格与资信证明文件,合同主要条款及合同签订方式,招标项目的技术规格和要求(包括附件、图纸等),交货和提供服务的时间				
	<p>3. 开标前期工作</p> <p>(1) 根据招标采购项目的具体情况,采购小组可以组织潜在的投标人现场考察或者召开开标前答疑会,但不得单独或者分别组织只有一个投标人参加的现场考察</p> <p>(2) 开标前,有关工作人员不得向他人透露已获取招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关招标投标的其他情况</p> <p>(3) 采购小组负责收取投标文件,在招标文件要求的提交投标文件截止时间之后送达的投标文件为无效投标文件,应当拒收</p>				
	<p>4. 开标、评标、定标</p> <p>(1) 开标时,采购监督小组到现场监督开标活动,开标过程由采购工作小组指定专人负责记录并存档备查</p> <p>(2) 开标时,由采购监督小组成员检查投标文件的密封情况,经确认无误后,由采购工作小组成员当众拆封,宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、招标文件允许提供的设备投标方案和投标文件的其他主要内容</p> <p>(3) 采购工作小组组织有关专家成立评标委员会,评标委员会按照酒店有关规定进行评标,确定中标单位</p> <p>(4) 采购工作小组向供应商发布中标、落标通知书</p> <p>(5) 采购部与中标供应商签订采购合同</p>				
	<p>5. 工作总结</p> <p>(1) 采购工作小组负责编写评标报告,其主要内容包括:投标人名单及招标操作小组成员名单,开标记录和评标情况及说明,评标结果和中标候选人等有关资料,招标工作小组的授标建议。</p> <p>(2) 将评标报告交由采购监督小组审阅后加具意见上报总经理审批,审批结果由采购工作小组负责落实执行</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

11.3.2 采购控制服务流程与规范

流程 名称	采购控制服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制订采购计划] --> B[选择供应商] B --> C[签订采购合同] C --> D[实施采购] D --> E[验收、付款] </pre>	1. 制订采购计划	(1) 采购部经理根据采购申请及采购物资库存情况制订采购计划, 包括采购物资的具体信息(如名称、品种、规格、数量)、采购时间、采购预算等内容, 经财务部经理审核后报酒店总经理审批	
	(2) 总经理审批通过后, 采购部经理组织下属员工开始实施采购计划		
	2. 选择供应商	(1) 采购员进行市场调查, 找出三家以上有代表性的供应商进行综合考察, 在考察中要重点了解供应商的实力、专业化程度、货物来源、价格、质量以及目前的供货状况	
	(2) 收到报价后, 采购主管组织有关专家成立评价小组, 对供应商报来的货品价格以及质量、信誉等进行评估后, 确定其中一家信誉好、品质高、价格低的供应商		
	3. 签订采购合同	(1) 采购主管就采购事宜与供应商进行谈判和磋商	
	(2) 采购主管与供应商签订采购合同, 具体内容包括物资名称、规格、数量、单价、交货日期, 付款方式, 违约责任等		
	(3) 采购主管将采购合同报采购部经理、酒店总经理审批		
	4. 实施采购	(1) 采购合同审批通过后, 采购员向供应商发出订货单	
	(2) 供应商收到订货单后, 按合同要求及时发运物资		
	(3) 采购员跟踪供应商的发货情况, 如有问题, 及时与供应商沟通		
	5. 验收、付款	(1) 收到采购物资后, 收货员依据检验标准进行检验, 将厂商、规格、数量以	

		及检验单号码等填入检验记录表				
		(2) 若判定合格, 则将物资标示为合格, 填写检验合格单, 通知仓管员办理入库手续, 根据合同中的付款方式办理结账手续				
		(3) 若判定不合格, 则将物资标示为不合格, 填写检验不合格单, 通知供应商办理退货手续				
相关说明						
编制人员			审核人员		批准人员	
编制日期			审核日期		批准日期	

11.4 采购服务流程与规范

11.4.1 物资请购服务流程与规范

流程 名称	物资请购服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div>制定请购办法</div> <div>↓</div> <div>新增物品的请购</div> <div>↓</div> <div>更新替换请购</div> <div>↓</div> <div>补仓物品请购</div> </div>	<p>1. 制定物资请购管理办法</p> <p>(1) 采购部经理结合酒店的实际情况制定酒店物资请购管理办法, 报酒店总经理审批</p> <p>(2) 总经理审批同意后, 酒店各部门按照管理办法进行物资的请购</p> <p>2. 新增物品的请购</p> <p>(1) 若部门想添置新物品, 部门经理应撰写新增物品申请报告, 经财务部审核后, 报总经理审批</p> <p>(2) 总经理审批同意后, 部门经理填写采购申请表, 表中要说明采购物品的名称、数量、需求日期、预算金额等, 连同申请报告送交采购部</p> <p>(3) 采购部经理审核同意后, 按采购申请表上的要求, 制订新增物品采购计划, 报总经理审批</p> <p>(4) 采购主管组织采购员按照新增物品采购计划进行采购</p>		

		3. 更新替换旧物品的请购			
		(1) 若部门欲更新替换旧物品, 部门经理应先填写一份物品报损报告, 经财务部审核后, 报酒店总经理审批 (2) 总经理审批同意后, 填写采购申请表 (包括物品的名称和规格、最近一次订货单价、最近一次订货数量、提供本次订货数量建议等内容), 连同物品破损报告送交采购部 (3) 采购部经理审核同意后, 按采购申请表上的要求, 制订更新替换旧物品的采购计划, 报总经理审批 (4) 总经理审批同意后, 采购主管组织采购员按照采购计划进行采购			
		4. 补仓物品的请购			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

11.4.2 食品采购服务流程与规范

流程 名称	食品采购服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div style="text-align: center;"> <div>制订采购计划</div> <div>↓</div> <div>选择供应商</div> <div>↓</div> <div>实施采购</div> <div>↓</div> <div>验收、结算</div> </div>		1. 制订食品采购计划 (1) 采购部经理根据酒店营业计划和餐饮部的采购申请编制食品年度、季度、日采购计划, 经财务部经理审核后, 报酒店总经理审批 (2) 总经理审批同意后, 采购主管组织餐饮采购员实施食品年度、季度、日采购计划	
		2. 选择供应商 (1) 餐饮采购员应根据采购计划的要求, 进行市场调研, 选择 3~5 家供应商, 向其询价 (2) 收到报价后, 采购主管组织专家成立评价小组, 比较供应商所提供食品的质量和价格, 最终确定一个质量好、价格低的供应商 (3) 采购主管与供应商就采购事宜进行谈判后签订合同, 报采购部经理、财务	

	<p>部经理、总经理审批</p> <p>对于年度采购任务，采购主管需同供应商签订采购合同，注明品名、规格、等级、数量、价格、交货方式、交货批量、验收标准、付款方式等具体条款</p> <p>对于季度采购任务，指采购冰冻海、河等产品，因这些食品季节性强，只能进行批量采购。采购时，应同供应商签订合同，注明品名、规格，以及数量、单价、金额、交货方式、交货地、交货期以及验收、付款等具体条款</p> <p>对于日采购计划，指采购蔬菜、鱼类、肉类等鲜活产品。采购主管同供应商签订采购合同，注明品名、规格、等级、数量、价格、每天的交货时间、验收标准、付款方式等具体条款</p> <p>(4) 进行大批量或高档食品及原料采购时，采购部经理应亲自参与采购工作，对质量、价格加以控制</p>
	<p>3. 实施采购</p> <p>(1) 采购员根据电脑上采购申请表的品种、数量，在电脑订货单上输入价格，然后通知供应商按指定日期送货</p> <p>(2) 对于特定的进口食品、数量或金额大的订货计划，根据使用部门的要求，上报总经理批准后才可订货</p> <p>(3) 各部门的急需购买申请，使用部门须先文字通知采购员，后将需订货的品种、数量输入电脑，采购员以电脑采购申请表为准，按定价输入电脑并马上落实购买</p> <p>(4) 在采购过程中，为使自已处于主动地位，采购部应尽可能在事先取得经餐饮部认可的食品样品后，支付供应商最少量定金。待符合样品原料全部到货后，再支付一定比例的货款并留有一定数额的尾款，以防原料中有不符合样品的原料夹带</p>
	<p>4. 验收、结算</p> <p>(1) 食品采购后，直接进厨房的由收货员配合厨师长或其指定人员进行验收；入库的由收货员和仓管员一起验收</p> <p>(2) 验收合格后，采购员将采购申请表、订单和验收单等交给财务部，由财务部与供应商结算</p> <p>(2) 若在验收时，发现食品同采购计划中的品名、规格、数量、价格、质量不</p>

	符，采购员应与供应商联系，及时办理退货、换货手续				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

11.4.3 物品采购服务流程与规范

流程 名称	物品采购服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制订采购计划] --> B[选择供应商] B --> C[实施采购] C --> D[验收、结账] </pre>	<p>1. 制订物品采购计划</p> <p>(1) 采购部经理根据酒店营业计划和相关部门的采购申请制订物料年度、月度和临时采购计划，报财务部经理、酒店总经理审批</p> <p>(2) 财务部经理、总经理审批同意后，采购主管组织物品采购员实施物品年度、月度和临时采购计划</p>		
	<p>2. 选择供应商</p> <p>(1) 物品采购员应根据采购计划的要求，进行市场调研，选择 3~5 家供应商，向其询价</p> <p>(2) 收到报价后，采购主管组织专家成立评价小组，比较供应商所提供食品的质量和价格，最终确定一个质量好、价格低的供应商</p> <p>(3) 采购主管与供应商就采购事宜进行谈判后签订合同，报采购部经理、财务部经理、总经理审批</p> <p>(4) 如采购物品属新品种，则需会同使用部门与供应商联系洽谈，取回样品(样本)进行试用，试用合格后，转入第(3)步骤</p> <p>(5) 对大批量或高档物品的采购及新品种采购，采购部经理应亲自参与采购工作并对质量、价格加以控制</p>		
	<p>3. 实施采购</p> <p>(1) 合同审批通过后，物品采购员向供应商发出订货单</p> <p>需购物品是酒店已确认或补充库存的，应按原定规格、型号、颜色、价格等要求办理，从原定供应商处按质、按量、按时购进</p>		

	计划外和临时少量急需品，需经总经理或总经理授权的有关部门经理批准后，采购员才可进行采购，以确保使用部门需要 (2) 物品采购员要定期关注、跟踪订单的进程，根据需要催促供应商在交货期内交货				
	4. 验收入库 (1) 物品采购后，收货员按照订单对物品的数量、质量等进行验收 (2) 验收合格后，直拨到使用部门的物品，收货员按照酒店有关规定办理领用手续；入库的物品，由仓管员办理物品入库手续。采购员根据合同约定为供应商办理结账手续 (3) 若发现物品同采购计划中的品名、规格、数量、价格质量不相符或有问题，应及时通知采购员，由采购员与供应商联系，办理退货、换货手续				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

11.4.4 鲜活货品采购服务流程与规范

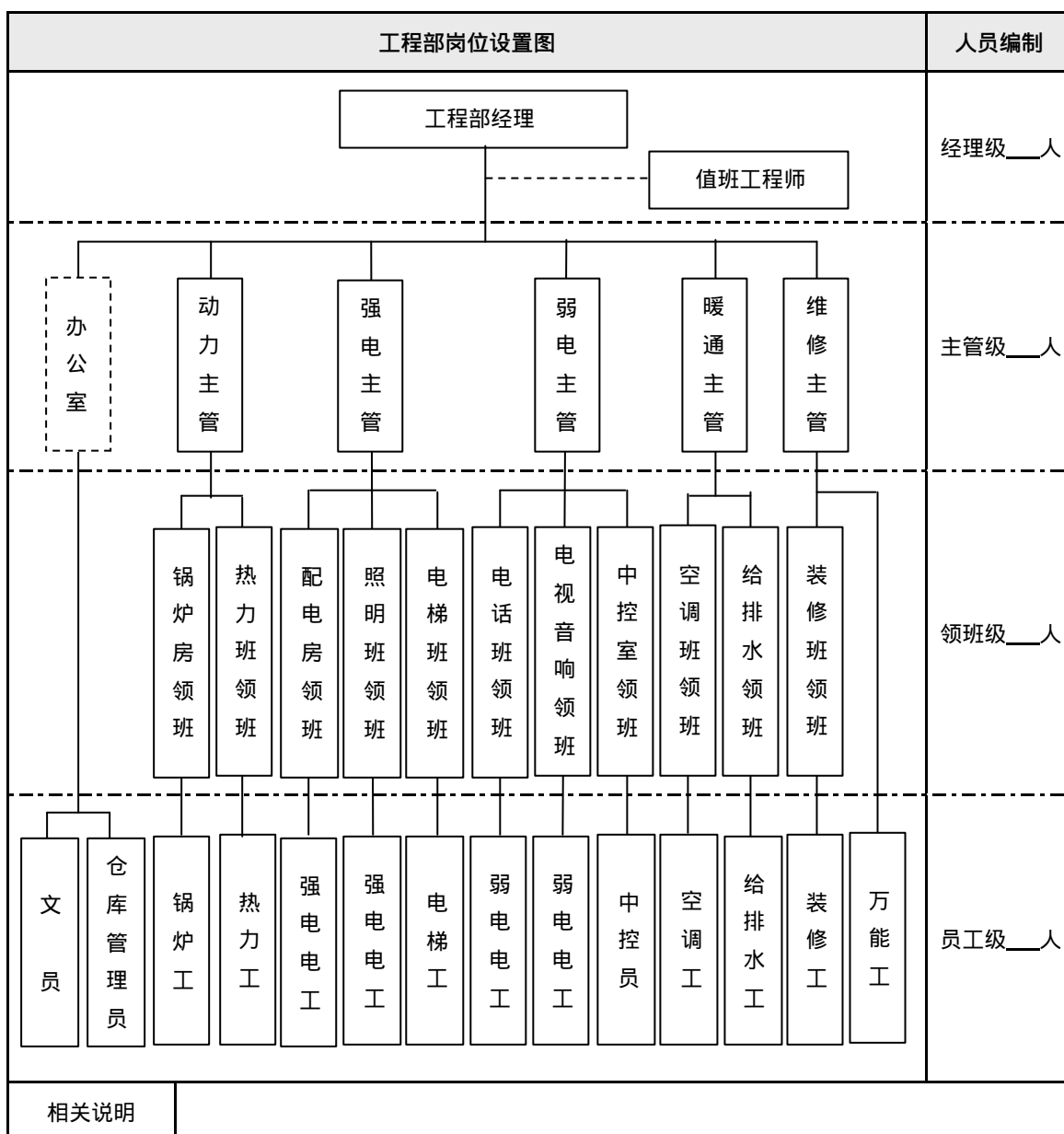
流程名称	鲜活货品采购服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">填写采购申请表</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">采购鲜活货品</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">验收、结账</div>	1. 填写鲜活货品采购申请表 (1) 厨师长根据所需鲜活货品填写每日鲜活货品采购单，填写时注意以下内容 所需货物量是否与第二天的需求量相符 仔细检查是否有重复项目 次日是否有临时团队或宴会 (2) 厨师长将采购单交行政总厨批准，行政总厨审核时注意以下内容 货品量是否与第二天所需量相符 检查是否有重复项目 次日是否有临时团队，如有将所需货品及需求量加上		
	2. 采购鲜活货品		

	<p>(1) 行政总厨批准后，厨师长将每日鲜活货品采购单交给采购部</p> <p>(2) 采购员根据食品日采购计划和鲜活货品采购申请表到指定供应商处采购货品或者供应商按照采购合同每天到酒店取鲜活货品采购申请表，于第二日（或规定时间内）按质、按时、按量送货</p> <p>3. 验收、结算</p> <p>(1) 收到鲜活货品后，收货员配合厨师长或厨师长指定人员对其数量和质量进行验收</p> <p>(2) 验收合格后，鲜活货品要直接入厨房，厨师长或厨师长指定人员应办理领用手续；采购员将采购申请表、验收单等交财务部，财务部与供应商结算</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第 12 章 工程部服务流程与规范

12.1 工程部组织结构与责权

12.1.1 工程部组织结构



12.1.2 工程部责权

部门	工程部	部门负责人	工程部经理	直接领导	总经理
职责	1.具有制定并完善酒店各类设施、设备的管理制度与操作规范并贯彻实施				
	2.具有组织制定并实施酒店各类设施、设备保养、维修计划				
	3.具有制定并不断完善酒店各类系统的运行方案,确保各系统正常运行				
	4.具有酒店各类设施、设备的日常检修与保养,保证设施、设备正常运转				
	5.具有制定酒店各类设施、设备的更新、改造方案,经审批后具体实施				
	6.具有编制并严格执行酒店工程部预算,监督工程用品的使用与备存				
	7.具有做好节能管理,制定并执行用能制度与节能措施,降低成本				
	8.具有酒店第二次专修的工程施工管理				
	9.具有酒店新增项目的谈判、评审、保教及验收管理				
	10.具有建立酒店各类设施、设备的档案并及时更新				
	11.完成领导交办的其他工作				
权力	1.有权参与酒店经营战略计划的制订并有建议权				
	2.有权制定并实施酒店工程部相关的规章制度				
	3.具有酒店内工程部工作和发展的决定权或建议权				
	4.具有对影响工程部工作的其他人提请处罚的权力				
	5.具有工程部组织机构建立、内部员工考核的权力				
	6.具有工程部内部员工聘用、解聘的建议权				
	7.具有酒店工程部各项费用的控制权				
	8.具有要求相关部门配合相关工作的权力				
	9.具有工程部内部工作开展的自主权				
	10.其他相关权力				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.3 办公室工作流程与规范

12.3.1 日常报修/维修服务流程与规范

流程 名称	日常报修/维修服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>填写报修单</div><div>↓</div><div>查阅报修单</div><div>↓</div><div>进行维修</div><div>↓</div><div>维修工作结束</div></div>		1．填写报修单 (1) 各部门服务员发现设备设施需要维修时，应立即报告部门领班 (2) 各部门领班填写报修单，填写时应写明申请日期、申请部门、维修地点、维修内容、维修申请人以及须注明的其他情况 (3) 填好报修单后，将其交给主管，由主管交值班工程师	
		2．查阅报修单 (1) 值班工程师收到报修单后，对报修单填写内容进行查阅，栏目内容不全或不符合要求的应拒收 (2) 验明无误后，注明受理日期，按时间进行登记（时间为签收时间），然后将第二联交给报修部门留底，第一联在本部门留存，第三联交给相应班组维修人员进行维修 (3) 若是需要优先处理的维修项目，应在报修单上盖上“紧急”字样章	
		3．进行维修 (1) 维修人员收到报修单后，立即带好必要的工具，准时到达维修点。若因工作原因在规定时间内不能到达现场，应主动与报修部门联系说明原因，征求意见 (2) 按质量标准完成任务后，请报修部门验收、核对使用材料，在报修单上由验收人员和维修人员本人共同签字认可 (3) 若因材料、人力、技术等原因不能按期完成维修任务时，则如实报告值班工程师，由值班工程师或工程部经理与报修部门协商解决办法 (4) 若是维修住客房，应由客房服务员陪同进房维修，双方互相监督。若因客人挂有“请勿打扰”牌未能完成维修任务，则应在报修单上写明原因	

		4. 维修工作结束			
		(1) 维修工作结束后, 维修人员必须清理现场, 包括垃圾、材料、工具等, 将搬动过的物品恢复原位			
		(2) 及时将签字后的报修单交给值班工程师, 由值班工程师将其与留存的报修单核对后装订在一起保存			
		(3) 值班工程师按照完成任务的情况填写值班日志, 在交班前将当日报修单整理汇总, 发现缺少报修回单应及时催促有关班组领班落实维修任务的完成情况并将回单速交工程部办公室			
		(4) 每日下班前, 将值班日志交给工程部经理, 请其审阅。必要时, 工程部经理亲自或派人检查维修结果。若发现不合格, 需责成有关人员返工			
		(5) 交班时, 向下一班人员介绍说明未完成的维修项目及注意事项			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.3.2 特别抢修工作服务流程与规范

流程 名称	特别抢修工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">接到抢修报告</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">进行维修</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">补办报修手续</div> </div>	<p>1. 接到抢修报告</p> <p>(1) 接到有关部门的抢修报告时, 值班工程师应问清报告人的姓名、所在部门、维修内容和维修地点等情况</p> <p>(2) 根据报告的情况确认需要特别抢修(特别抢修项目是指VIP房、已有客人入住的房间、正在开会的会议室、正在出菜的厨房或不马上处理会对客人和酒店设备有较大影响的故障项目)时, 值班工程师向相应班组维修人员发出维修指令</p>		
	<p>2. 进行维修</p> <p>(1) 维修人员接到维修指令后, 应带好必备的工具, 在3分钟内到达现场, 查明故障或损坏原因后, 按相应的操作规范进行维修</p>		

	<p>(2) 对 VIP 客房的抢修要放在首位。维修工作完成后, 工程部经理或值班工程师应亲自或指定专人检查维修是否合格</p> <p>(3) 若维修住客房, 应由客房服务员陪同前往客人的房间, 在征得客人同意后迅速抢修</p> <p>(4) 若是暂不能处理的故障, 应报告值班工程师, 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</p>				
	<p>3. 补办报修手续</p> <p>(1) 抢修工作结束后, 维修人员应清理设备设施上的油污和灰尘, 对散落地上的垃圾、杂物应清除干净, 移动过的设备应恢复原位, 如维修现场有客人在场, 应向客人表示歉意和道谢</p> <p>(2) 请报修部门主管补填报修单, 写明申请日期、申请部门、维修地点、维修内容、维修申请人并签字验收</p> <p>(3) 将报修单的第二联交给报修部门, 将第一联和第三联交给值班工程师, 由其将两联装订在一起留存</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.3.3 工程突发事件处理服务流程与规范

流程 名称	工突发事件处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">制订预案</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">突发事件处理</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">做好工作记录</div> </div>	<p>1. 制订突发事件处理预案</p> <p>(1) 工程部经理参考其他酒店的工程突发事件处理预案并结合本酒店的实际情况制订酒店工程突发事件处理预案, 报总经理审批</p> <p>(2) 总经理审批同意后, 工程部按照预案处理相应的工程突发事件</p>		
	<p>2. 突发事件的处理</p> <p>(1) 停水事件的处理</p>		

各员工工作区域无水或水流过小时, 应马上通知值班工程师

	<p>值班工程师接到通知后,马上和自来水公司联系,确认是否停水并询问恢复供水的时间</p> <p>确认停水时,应指派专职人员在 10 分钟内完成高低区联通操作,并且专职人员应对供水系统进行仔细检查,每半小时巡查一次</p> <p>通知各部门已停水及恢复供水时间,请各部门做好节水工作</p> <p>保持与自来水公司的联系,在供水正常后,及时通知各部门并在 5 分钟内恢复正常状态下的供水</p> <p>向工程部经理汇报停水经过,并做好记录备案</p> <p>若不是自来水公司停水,则通知暖通主管组织专业人员查明原因,在最短时间内解决问题,做好停水记录备案</p> <p>(2) 停电事件的处理</p> <p>当酒店员工发现市电停供时,立即通知值班工程师,并按自备电投送程序操作,在 5 分钟内投入自备电</p> <p>值班工程师立即通知强电班投送自备电,并且联系市供电局,确认是否停电并询问恢复供电时间</p> <p>通知各部门恢复市电时间,请各部门做好节电工作</p> <p>强电班加强自备电运行中的技术力量,不间断巡视发电机的运行状况,确保自备电的使用;在自备电使用过程中,若负荷过大,应先确保主要设备及营业部门的用电</p> <p>市电恢复后,值班工程师立即通知各部门做好切换前的准备,确认后迅速切换强电班关闭发电机,使其恢复到备用状态</p> <p>值班工程师向工程部经理汇报停电经过及设备运行状况并做好记录备案</p> <p>若是非市供电局停电,则通知强电主管组织专业人员查明原因,在最短的时间内解决妥当并做好停电记录备案</p> <p>(3) 停汽事件的处理</p> <p>锅炉房在锅炉运行中出现异常情况,影响供汽的正常进行,锅炉工应立即向锅炉领班汇报</p> <p>锅炉领班接到报告后,应组织专业维修人员赶到现场</p> <p>如故障在两小时内无法排除,锅炉房应立即将备用锅炉投入运行</p>
--	---

	<p>投入备用锅炉过程中,锅炉工应严格控制用汽,确定优先供给营业部门的原则</p> <p>锅炉领班通知各部门,做好解释工作,协助做好节汽工作</p> <p>恢复正常供汽后,立即通知各部门已恢复到正常状态</p> <p>向动力主管、值班工程师汇报停汽经过,并做好记录备案</p> <p>(4) 停空调事件的处理</p> <p>空调房在空调运行中出现异常情况,影响区域空调使用时,空调工应马上向空调领班汇报</p> <p>空调领班接到报告后,组织专业维修人员赶到现场进行抢修</p> <p>如异常情况无法在短时间内解决,若有备用时,空调工应启动备用设备;若无备用时,应向动力主管汇报,由其指挥抢修工作</p> <p>空调领班通知各部门空调状况、修复时间,请各部门做好解释工作</p> <p>恢复正常后,立即通知各部门已恢复正常</p> <p>向动力主管、值班工程师汇报空调停运经过并做好记录备案</p> <p>(5) 运行电梯发生故障的处理</p> <p>电梯运行中发生故障时,酒店员工或客人应立即通知值班工程师</p> <p>值班工程师接到通知后,马上联系电梯工赶至现场</p> <p>通知酒店值班经理、保安经理和大堂副理,做好协助及对客解释工作</p> <p>组织工程部电气及机械专业人员配合电梯工工作</p> <p>强电主管必须在现场协助、督促问题的解决</p> <p>维修人员查明故障原因后,要彻底解决,杜绝事件的再次发生</p> <p>值班工程师记录事件的原因、经过和处理方法并备案</p> <p>(6) 电话中断事件的处理</p> <p>电话发生突然中断后,酒店员工应立即通知值班工程师</p> <p>值班工程师接到电话后,指派电话维修工到总机,检查中断原因</p> <p>联系市电信局,问清是否为电信局故障并要求提供业务指导</p> <p>通知客房部及相关部门,做好对客的解释工作,告知故障修复所需时间</p> <p>恢复正常通话后,立即通知各部门通话已经正常</p> <p>向工程部经理汇报事件的发生、经过、原因和处理方法并记录备案</p> <p>3. 做好工作记录</p>
--	---

		<p>(1) 维修人员在维修后及时填写维修记录</p> <p>(2) 故障排除后, 值班工程师做详细的处理记录, 编写事故分析报告, 将事故原因、事故状况、处理方法、预防措施汇报给工程经理并抄报总经理</p> <p>(3) 若经调查发现是人为事故, 则由工程部提出对责任者的处分意见, 报总经理和人力资源部批准后执行。同时, 由工程部技术人员再次对有关人员进行培训和教育, 以防止类似事故再次发生</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.3.4 重大活动工程服务流程与规范

流程 名称	重大活动工程服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制定方案] --> B[安装与维护设备] B --> C[撤除设备] </pre>	<p>1. 制定设备安装和维护方案</p> <p>(1) 酒店承接重大宴会、酒会、会议、联欢活动时, 公关营销部根据接待方案, 事先向工程部通报举办活动的内容、时间、地点及其对灯光、音响、舞台、讲台等设备安装布置的要求</p> <p>(2) 工程部收到通知后, 工程部经理和专业主管及时同使用部门联系, 明确重大活动设备安装布置的具体要求和任务, 提出设备安装和维护方案(在方案中要明确此次活动的总工程师), 上报总经理</p> <p>(3) 总经理审批同意后, 工程部开始实行设备安装和维护方案</p>		
	<p>2. 安装和维护设备</p> <p>(1) 在重大活动正式开幕前, 总工程师组织技术人员按照设计方案架设电源电线, 安装音响、灯光、舞台、讲台、麦克风、投影仪等</p> <p>(2) 在安装过程中, 工程部经理和总工程师应全面督导, 协调各班组落实完成</p> <p>(3) 设备安装完成后, 技术人员要进行全面调试和试运行。若发现问题, 及时</p>		

	(4) 在重大活动举办期间, 工程部经理指定各主管和维修人员在现场值班, 负责设备的使用和调试, 满足活动和客人的需要				
	3. 撤除设备 (1) 重大活动结束后, 工程部技术人员会同使用部门及时撤除各种设施设备, 清理好现场, 恢复原状 (2) 总工程师将设备安装和维护方案、使用材料及完成效果(拍成图片)存档, 以备下次活动时参考				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.3.5 设施改造工程服务流程与规范

流程名称	设施改造工程服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制订改造计划] --> B[确定改造方案] B --> C[确定施工单位] C --> D[监督施工过程] D --> E[竣工验收] </pre>	1. 制订设施改造计划 (1) 当总经理提出设施改造任务时, 工程部负责根据总经理的要求制订酒店设施改造计划, 报总经理审批 (2) 总经理审批同意后, 工程部正式实施设施改造计划		
	2. 确定设施改造设计方案 (1) 采购部会同工程部根据工程项目的规模、性质、特点, 通过“公开招标”或“邀请招标”的方式选择有相应资质等级、信誉好、价格合理及具有实力的设计单位(3家以上) (2) 对设计单位提供的方案(包括工程预算、设计图、效果图和施工图等)进行评标, 确定设计方案, 经财务部对工程预算进行审核后, 报酒店总经理审批 (3) 总经理审批同意后, 工程部与设计单位签订委托设计合同(包括项目主要内容, 设计质量要求, 设计阶段和完成时间, 设计费用及违约责任等)		

	<p>3. 确定施工单位</p> <p>(1) 在完成工程的设计和概算后, 采购部会同工程部就拟建的工程提出招标条件, 发布招标通知或公告, 邀请投标企业提出自己完成工程的各项保证</p> <p>(2) 从投标单位中选择够资质等级、工期短、造价低、质量好、信誉好、有实力的企业前来参加评标</p> <p>(3) 经过评标后, 选定施工单位, 报酒店总经理审批</p> <p>(4) 总经理审批同意后, 工程部与中标单位签订施工合同, 其内容应包括施工的工期、技术要求、预算造价、付款要求及施工过程中不可预见问题的处理办法等内容; 同时, 与中标单位签订《承包工程安全管理协议》、《消防安全协议》和有关管理条约</p>
	<p>4. 监督施工工程</p> <p>(1) 签订施工合同后, 工程部通知有关部门和客人, 组织施工单位或内部工程技术人员在施工前的规定范围内做好准备工作</p> <p>(2) 对进入酒店内作业的施工人员, 由工程部造册, 向施工单位提供施工人员出入证, 施工人员凭证按指定路线出入酒店施工场所</p> <p>(3) 施工过程中, 工程部负责施工过程的协调组织工作, 督促检查施工单位按合同条款和质量要求组织施工。保安部负责施工过程中场所、器材、动用明火等安全管理工作, 保证施工不影响尚未改造部分的正常营业和施工中的质量与安全</p> <p>(4) 施工过程中, 必要时可采取装饰性封闭措施, 其装饰水准应与酒店相应水平一致, 且应在客人较少时进行, 以免影响和打扰客人</p> <p>(5) 对于施工过程中的各项隐蔽工程, 工程部必须在其隐蔽前经过全面验收、符合质量要求后才能隐蔽, 且所有检查验收项目必须经工程部经理签字认</p>

	象和客人通行				
	5. 竣工验收 (1) 施工改造完成后, 施工单位应向工程部提交竣工报告。工程部收到报告后, 应及时组织相关技术人员进行验收, 若有问题, 应请施工单位立即整改 (2) 工程部负责对所有图纸资料(包括主要批文、各类系统图、竣工图、各类资料)进行收集、整理并保存 (3) 施工单位在验收后的规定时间内, 将工程结算报告交给财务部审核。财务部审核后, 交总经理审批, 然后按照总经理的指示, 按核定的数额付款				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.3.6 万能工日常检修服务流程与规范

流程 名称	万能工日常检修服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>准备工作</div> <div>↓</div> <div>进行日常检修</div> <div>↓</div> <div>填写检查项目表</div>		1．准备工作	
		(1) 万能工查看当天的检查项目表（检修区域包括客房、公共区域、餐厅、酒吧、娱乐场所），了解要完成的工作	
		(2) 按照要求准备好工具，确定所需各类零件及更换用品，放入万能工具车中	
		2．进行日常检修	
		(1) 万能工按照低压操作规范要求，对检修区域的各种电气设备进行检修	
		(2) 熟悉各检修区域的冷、热水及排水系统的分布情况，排除冷、热水及排水系统的一般故障	
		(3)熟悉各检修区域的卫生洁具和五金配件的构造，掌握易损易松零件的情况	

及时修理和调整零件间隙

257

(4) 熟悉各检修区域空调设备和冰箱的结构、性能, 排除空调设备和冰箱的一

	<p>部位</p> <p>(6) 按各检修区域墙面油漆性能、制作工艺要求和墙纸的特性、裱贴工艺, 做好修补剥落破损的油漆和墙纸, 使色差基本恢复并达到原来的视觉效果</p> <p>(7) 修理或更换各检修区域的各种锁具、小五金零件, 并调整间隙</p> <p>(8) 按各检修区域沙发的结构与面料质地、地毯的质地与铺设工艺要求, 做好修补工作</p> <p>(9) 进房检修时, 若客人在房内, 应由客房服务员向客人说明情况并征得客人同意后才可进行, 检修完毕应清理现场, 恢复原来布置, 达到整洁要求</p> <p>(10) 在检修过程中, 若需对设施设备进行大修, 应及时向值班工程师汇报, 经其同意后再进行维修工作</p>				
	<p>3. 填写检查项目表</p> <p>(1) 万能工根据检修情况认真填写检查项目表, 向值班工程师汇报工作</p> <p>(2) 向下一班员工介绍未完成的工作和注意事项</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.4 动力组工作流程与规范

12.4.1 软化水操作服务流程与规范

流程 名称	软化水操作服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[准备工作] --> B[软化水] B --> C[检查] </pre>		1. 准备工作 (1) 锅炉工准备好软化水所需的盐 (2) 检查所需设备是否完好			
		2. 软化水 (1) 锅炉工将盐放入盐罐内 (2) 放水使盐充分溶解，至水清为止 (3) 按照反洗的操作程序对软化罐进行 5 分钟的反洗 (4) 将盐水打入软化罐，等待 45 ~ 50 分钟 (5) 按照正洗的操作程序对软化罐进行 15 分钟的正洗 (6) 按照操作规范对软化罐进行正常供水			
		3. 检查 (1) 锅炉工每天检查仪表指示，看看是否一个罐供水，另一个罐处于等待或再生状态。检查盐水储存罐是否在正常的水位并按时填写软化器记录表 (2) 每半年检查一次所有仪表的准确可靠性，手动进行各项操作程序；检查各路阀门在各阶段的正确位置，有偏程的重新调整 (3) 每年检查一次罐体有无裂纹、开焊或变形现象，若有则尽快修补			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.4.2 锅炉运行管理服务流程与规范

流程 名称	锅炉运行管理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>运行前的检查</div> <div>↓</div> <div>启动锅炉</div> <div>↓</div> <div>监视运行过程</div> <div>↓</div> <div>停炉</div>		<div>1．运行前的检查工作</div> <div>(1) 锅炉工检查锅炉的本体，主要包括检查各承压部件是否正常，关闭所有入孔、手孔，检查锅炉本体外部有无损坏，检查炉膛内受热面、绝热保温层是否完整无损，防爆门是否关闭严密</div> <div>(2) 检查燃烧机，包括检查燃烧机是否紧固，供气（油）管路是否畅通、严密，油压表、气压油表指示是否正确，风门开关是否灵活，风机电机转向是否正确，点火电极、点火位置、小火位置、大火位置是否预设好</div> <div>(3) 检查锅炉辅机，包括检查循环水泵、补水泵、给水泵、水处理设备、油泵和报警器运行是否正常</div> <div>(4) 检查锅炉的各种仪表设备（热工仪表、压力表、温度表、水位表）的显示是否正常</div> <div>(5) 检查安全阀是否已调整到规定的始启排放压力，泄放管是否堵塞</div> <div>(6) 检查水位控制器、压力控制器、电动执行器、水位传感器、电接点温度计等是否电路畅通、动作准确，热水锅炉超温超压警报器及自动连锁装置等是否电路系统畅通、动作灵敏</div> <div>(7) 检查风烟系统、水汽系统、电气系统运行是否正常，检查燃料（采用柴油时）的油路是否畅通</div> <div>2．启动锅炉</div> <div>(1) 锅炉工检查确认无问题后，给锅炉缓速进水并开启锅炉放空阀排气，水温不得超过 50℃，直至正常水位线</div> <div>(2) 启动循环泵使系统水进行循环，将锅炉各开关置于自动位置</div> <div>(3) 按燃烧启动按钮，电脑自动按控制程序完成启动：开大风门，预吹风，风</div>	

	<p>压检测，火焰监测装置自检，关小风门，喷油嘴点火，着火监测，转小火，转大火，开始正常运行工作（注意升温不宜太快，以避免各部件因受热不均而产生过大热应力）</p>
	<p>3. 监视运行过程</p> <p>(1) 在升火过程中，锅炉工应仔细观察水位情况和压力表的数值</p> <p>(2) 当压力在 0.05 ~ 0.1MPa 时，冲洗水位表</p> <p>(3) 当压力上升到 0.1 ~ 0.15MPa 时，冲洗压力表存水弯管，防止污垢堵塞造成失灵</p> <p>(4) 当压力上升到 0.2 ~ 0.3Mpa 时检查各连接处有无渗漏现象，对入孔、手孔的连接螺丝再拧紧一次</p> <p>(5) 当压力上升到 0.3 ~ 0.4Mpa 时：开启给水设备，向炉内进水，检查给水系统是否完好；打开排污阀（排污前就先向锅炉进水），排污时应注意观察水位使锅炉水位不低于最低安全水位，排污后应关严排污阀并检查有无漏水现象，排污时一定要暖管</p> <p>(6) 观察并记录锅炉运行记录所要求的项目，发现问题及时查找原因并解决</p> <p>(7) 锅炉运行过程中，要勤观察燃烧状况，根据具体情况调整技术参数。根据水质化验情况，合理控制排污量，每班至少进行一次</p>
	<p>4. 停止运行</p> <p>(1) 正常停炉（一般运行__月后应停炉一次，检查燃烧机管路及其他锅炉设备）</p> <p>锅炉工逐渐减低锅炉负荷，直至低火状态，将控制选择放至手动位置</p> <p>关闭控制开关器，停止供给燃油，鼓风机停止运转，关闭油泵电源（注意切勿关闭水泵电源，以便随时补充锅炉水量）</p> <p>待炉水慢慢冷却到 50 ° C 时，才可把水放出并开启放空阀，让锅炉受压部件与大气相通</p> <p>炉水放出后，开启入孔、检查孔，用清水冲洗水污</p> <p>(2) 当水位表、安全阀、给水设备、压力阀等安全装置及设备出现损坏时，应采取紧急停炉措施</p> <p>迅速关闭锅炉控制开关，停止燃油供给，切断电源</p> <p>保持鼓风机工作，通风冷却</p>

	及时向领班、主管报告				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.4.3 锅炉设备维修保养服务流程与规范

流程 名称	锅炉设备维修保养服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>日常维修保养</div><div>↓</div><div>一级维修保养</div><div>↓</div><div>二级维修保养</div><div>↓</div><div>进行大修</div></div>		1．进行日常维修保养	
		<p>(1) 当班锅炉工负责对锅炉进行日常维修保养，主要工作如下</p> <p>检查水位表及旋塞是否正常，保持水位表清洁明亮</p> <p>检查压力表，分汽缸压力表与锅炉压力表读数必须相同，表面清晰</p> <p>检查安全阀门是否有泄漏，每周第一个早班开启检测一次</p> <p>检查管道阀门是否有泄漏现象，压紧填料治漏或更换填料，但应避开用气高峰</p> <p>检查锅炉本体是否有漏风、漏气情况，保持分汽缸、油温表、排烟温度表和火焰监视器透镜及点火枪的清洁</p> <p>使气泵油位于油位镜一半位置，检查油嘴控制机构、风门执行机构是否灵敏有效，风油比是否合理，正向和反向旋转重油过滤器的旋把是否顺畅</p> <p>每天夜班小心仔细地对油嘴清洗一次，同时对油过滤器进行排污</p> <p>检查烟道闸门启闭是否灵活及有无泄漏现象</p> <p>检查鼓风机门调节装置是否有效，保持鼓风机油位及冷却水畅通</p> <p>检查油泵运转是否正常，油罐、油管有无渗漏现象，加温是否良好</p> <p>(2) 检查除氧器、软水箱水位是否正常，离子交换器阀门启闭是否灵活、有无漏水现象，保持水处理设备的清洁完好</p> <p>(3) 将检查情况记录在锅炉运行日报中并在交接班时交接清楚</p>	
		2．进行一级维修保养	

	<p>(1) 锅炉工在日常维修保养的基础上对锅炉进行针对性的维修保养,按不同炉种的保养周期要求进行,主要保养部位如下</p> <p>检查水位表及旋塞,消除漏水、漏气现象</p> <p>检查压力表旋塞及凝结管接头有无泄漏并及时排除故障</p> <p>检查安全阀有无泄漏,排气管是否畅通,及时消除隐患</p> <p>对分汽缸、管路、阀门进行外表清洁或补漆保温,并进行预防性的更换填料</p> <p>清除烟箱、烟管积灰,清洗过滤用的容器及过滤栓,并且自测检查是否需要更换气泵、油漆、气炬的金属棒</p> <p>对油泵等油系统及附件进行治漏</p> <p>(2) 详细地记录一级维修保养情况并向锅炉领班汇报</p>
	<p>3. 进行二级维修保养</p> <p>(1) 二级保养周期按不同炉种的要求进行,由锅炉工执行,锅炉领班监督,主要维修保养工作如下</p> <p>拆修或更换水位表旋塞,更换填料、填片,清洁水位表内表面,并且每月进行一次低水位切断装置的检查及保养</p> <p>检查压力表并加铅封,拆检旋塞及凝水管,同时进行外表除锈和油漆,并每月进行一次超压切断装置的检查和保养</p> <p>拆修调整安全阀,校检铅封,更换损坏件并油漆</p> <p>修理更换损坏的管路、阀门并刷上保温油漆,注意要有明显的涂色标记,指示汽、水流向及阀门开关方向</p> <p>检查锅炉本体焊缝及胀接处和锅壁腐蚀情况并进行外表油漆,每年进行一次气密性试验,检查泄漏点并排除故障</p> <p>修补燃烧器处的耐火层,拆修、清理油加热器</p> <p>检查清理各电磁阀柱和气泵的滑油过滤器及滑油冷却盘</p> <p>检查鼓风机马达及叶轮是否拴紧,清理叶轮积灰,检查调整叶轮与进气罩的间隙</p> <p>(2) 锅炉领班详细记录二级维修保养情况并向动力主管汇报</p>
	<p>4. 进行大修</p> <p>(1) 在二级保养的基础上,锅炉班每1~2年对锅炉进行一次大修</p>

		(2) 动力主管根据锅炉的实际运行状况制订大修方案，报工程部经理审核同意后，组织锅炉班执行大修方案			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

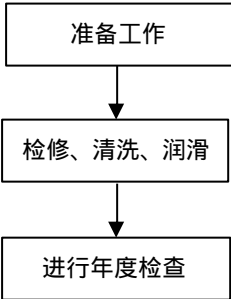
12.5 强电组工作流程与规范

12.5.1 电梯操作服务流程与规范

流程 名称	电梯操作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[运行前的检查] --> B[监视运行过程] B --> C[关梯] </pre>	<p>1. 运行前的检查</p> <p>(1) 电梯工用厅门锁或基站钥匙打开电梯厅门, 打开厅门时慢慢拨开, 弄清梯厢是在本层后再进入</p> <p>(2) 进厢后, 认真检查各控制开关及照明通风是否正常</p> <p>(3) 用手试安全触板开关、光电开关功能是否灵敏可靠</p> <p>(4) 把各开关打至正常位置, 选顶层、中间数层及首层来回走一趟, 没有异常后才可投入正常运行</p>		
	<p>2. 监视运行过程</p> <p>(1) 电梯工密切监视各电梯的运行状态, 按规定巡检时对电梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项目的检查并认真填写电梯运行记录</p> <p>(2) 若有异常情况 (如电梯突然失去控制、电气设备燃烧、发生火灾等), 应采取果断的措施并立即报告电梯领班和强电主管</p>		
	<p>3. 关梯</p> <p>(1) 关梯前, 电梯工乘电梯检查一趟, 如有异常立即维修</p> <p>(2) 检查电梯无异常后, 把电梯停在首层, 便于次日开梯</p> <p>(3) 断开轿厢内所有控制开关及照明开关</p> <p>(4) 把电梯门关好后方可离开</p>		

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.5.2 电梯维修保养服务流程与规范

流程 名称	电梯维修保养服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[准备工作] --> B[检修、清洗、润滑] B --> C[进行年度检查] </pre>	<p>1. 准备工作</p> <p>(1) 电梯工准备好维修保养用品, 如电梯的图纸、改锥、扳子、试电笔、短路线、电工刀、刷子、万用表、钳子、卡簧钳、机油、润滑油等</p> <p>(5) 用紧急层门钥匙开启层门准备进入井道轿厢顶进行维修之前, 必须将轿厢内的检修开关转入检修状态并将急停按钮掀下, 注意不要在层门口对接处逗留, 同时将轿顶检修盒的检修开关接通</p> <p>(3) 若是停梯维修保养, 则应断开下述所在位置的开关</p> <p>在机房时, 断开电源总开关</p> <p>在轿顶时, 断开安全钳联动开关和轿厢顶检修盒的急停开关</p> <p>在轿厢内, 断开急停按钮和电源开关</p> <p>在底坑时, 断开限速器张紧装置的安全开关和底坑检修盒的急停开关</p>		
	<p>2. 检修和清洗润滑主要机件</p> <p>(1) 电梯工经常检查并定期清洗润滑层门及锁闭装置</p> <p>及时调整松弛的层门联动牵引装置, 清除门扇导轨、吊门滚轮、门导轨上的灰尘、油污和垃圾</p> <p>检查锁闭装置的导电片与触头有无虚接现象</p>		

当电梯在正常操作情况下, 如一扇层门被开启或锁闭装置锁紧件啮合小于 265

7mm 时, 则电梯不能启动或继续运行

门导轨应用少量机油每周加油一次 每日清洗一次

	<p>吊门滚轮及钩子锁各滚轮轴承用钙基润滑脂每季挤加一次，每年清洗一次</p> <p>(2) 每周检查电梯轿厢的轿门防护装置是否安全有效；对滚轮导靴轴承，每季用钙基润滑脂挤加一次，每半年至一年清洗一次</p> <p>(3) 经常检查曳引电动机的温升情况及运行时有无异常噪音并定期进行清洗润滑；对电动机滑动轴承、滚动轴承和涡轮轴承，每月挤加机油和钙基润滑脂一次，每季度或定期更换新油和清洗一次，每年给油箱更换新油</p> <p>(4) 每季检查制动器的制动可靠情况；每周对制动器销轴加机油一次；每季用石墨粉润滑电磁铁可动铁心与铜套间一次</p> <p>(5) 注意检查限速器调速部位的铅封是否移动，联动装置和夹绳装置有无磨损、腐蚀及污垢堆积等情况；对旋转销轴和涨绳轮每周挤加钙基润滑脂一次，每年清洗一次</p> <p>(6) 经常检查减速器的涡轮与涡轮轴是否良好，有无漏油，定期加油润滑</p> <p>(7) 经常检查曳引绳并调整绳头组合锥套的螺母，使各曳引绳的张力相近；检查曳引绳磨损及损坏情况，如磨损后的直径小于原直径的 90% 或断丝数超过 32 根时，应及时更换</p> <p>(8) 定期通过人为动作方式对安全钳进行检查测试，并对其传动连杆和楔块滚动、滑动部分每月加润滑油一次</p> <p>(9) 对导向轮、复绕轮和反绳轮，每周挤加钙基润滑脂一次，每季清洗一次</p> <p>(10) 对滑轮导靴和电梯导轨的工作表面，每周应加油一次，每年清洗一次</p> <p>(11) 每月给选层器的滑动拖板导向轨和传动部分挤加钙基润滑脂一次</p> <p>(12) 经常检查控制柜触头的接触和机械联锁装置动作是否可靠，吸合线圈外表绝缘是否良好，消除接触器、继电器的积灰及电磁吸合面处的油垢；要换熔丝时，应使其熔断电流与该回路相匹配</p> <p>(13) 对缓冲器，每月检查一次液位是否正确并补充油量一次</p> <p>(14) 对报警装置，每周检查一次轿厢内警铃、应急照明及急停按钮等装置是否完好有效</p> <p>3. 进行年度检查</p> <p>(1) 电梯工每年对电梯进行一次全面的检查</p> <p>检查整机性能，包括乘坐舒适感、运行的振动、运行速度、运行的噪声和平层</p>
--	--

		准确度等方面			
		检查安全设施，包括速保护，断相和错相保护，撞底缓冲装置，超越上、下工作位置保护等			
		(2) 根据检查情况，确定是否需要对电梯进行修理			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.5.3 电气安全操作服务流程与规范

流程 名称	电气安全操作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>制定操作规范</div><div>↓</div><div>低压操作</div><div>↓</div><div>带电操作</div><div>↓</div><div>倒闸操作</div><div>↓</div><div>停电维修操作</div></div>		1．制定电气操作规范 (1) 强电主管制定酒店电气操作规范，报工程部经理审批 (2) 工程部经理审批同意后，强电组各领班组织下属员工学习和执行酒店电气操作规范	
		2．低压操作 (1) 装接灯头，电工必须用开关控制火线；若要装接临时线，应先经强电主管审批后再装设 (2) 若要进行登高作业时，电工应在办妥审批手续（见 12.3.9 高空作业安全管理服务流程与规范）后才可进行（准备好牢固可靠、安全的登高工具和传递工具材料须用的绳袋，风雨雷电天气不得进行登高作业） (3) 在电工进行低压架空线带电工作时，应有专人监护；穿戴好绝缘鞋、手套和安全帽；使用有绝缘柄的工具；站在干燥的绝缘物上进行，且人体不得同时接触两根线头，未采取绝缘措施的导线之间不得穿越	

	<p>(6) 施工结束后, 必须清理现场, 拆除临时线, 由监护人仔细检查确认后, 全部撤离现场</p>
	<p>3. 带电操作</p> <p>(1) 强电组要进行带电操作工程(须有二人或二人以上才能进行并指定监护人)时, 电工需填写带电工作票, 报强电主管签发, 重大的带电作业应报工程部经理审批。若对工作票内容有疑问, 由监护人报告强电主管纠正或问清后执行</p> <p>(2) 电工进行带电操作前必须穿好长袖工作衣裤, 扎紧袖口、穿绝缘鞋、戴绝缘手套、准备好电笔, 若是登高作业应办理审批手续、戴安全帽、系好安全带, 使用绝缘良好的登高工具或铺设干燥绝缘毯的升降机</p> <p>(3) 电工准备好合格的作业工具, 如有绝缘手柄的钳子、螺丝刀等, 使用电工刀时, 应在手柄上绑多层绝缘胶布</p> <p>(4) 将可能接近的导电部分及接地物体等用绝缘物隔开或遮盖, 防止相间短路及接地短路</p> <p>(4) 带电搭线应在无负荷情况下进行, 搭接线路时应先接零线, 再接相线, 严禁同时接触两根导线</p>
	<p>4. 倒闸操作</p> <p>(1) 倒闸操作人员(必须两人执行, 其中一人对设备较为熟悉者作监护, 另一人操作)填写倒闸工作票, 经强电主管审核无误后方可执行</p> <p>(2) 操作前, 操作人员应核对设备名称、编号和位置。操作中要执行复诵制, 必须按操作顺序操作, 每操作完一项做一个记号, 全部操作完毕进行复查</p> <p>(3) 全部停电检修时, 必须做好保护接地, 挂上醒目的警告牌, 严禁违章进行</p> <p>(4) 施工结束后, 必须清理场地, 拆除保护接地, 由监护人复查确认安全后, 进行合闸操作</p> <p>(5) 若线路发生故障自动跳闸时, 必须查明原因, 排除故障或切断故障供电线路, 才可重新合闸; 无法查明故障原因时, 允许强行合闸一次, 如再跳闸, 监护人应及时与有关部门联系, 待故障排除后方可合闸</p>
	<p>5. 停电维修操作</p> <p>(1) 当重要线路和设备的检修需在停电后进行时, 电工须填写工作票, 报强电</p>

		<p>主管签发；若检修工作将影响酒店的正常营业，则需经工程部经理审批并在停电前通知各相关部门</p> <p>(2) 将检修设备的各方面可能来电的电源都要断开，对每个电源应有一个明显断开点及拉脱闸或拨去熔丝；对于多回路线路，特别要注意防止低压方面倒送过来的电</p> <p>(3) 在断开的开关和倒闸操作手柄上挂上“禁止合闸，有人工作”的标示牌</p> <p>(4) 对于在工作中容易触及或可能接近的导电部分应加装临时遮栏式护罩</p> <p>(5) 工作前必须验电，用验电笔在检修设备查明无电后才能开始工作，且验电器事先应在带电体上证明其正常良好</p> <p>(6) 对于可能送到检修设备的电源或有感应电在设备上还应装设携带型接地线</p> <p>(7) 检修工作完毕后，拆除携带型接地线、临时遮栏或护罩等并恢复供电</p> <p>(8) 监护人要仔细检查施工现场所有的工具、导线等是否有遗落，标示牌是否已全部取下，工作人员是否全部撤离</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.5.4 电气事故处理服务流程与规范

流程 名称	电气事故处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>制定处理预案</div><div>↓</div><div>处理电气事故</div><div>↓</div><div>编写事故分析报</div></div>		1．制定电气事故处理预案 (1) 强电主管制定酒店电气事故处理预案，报工程部经理审批 (2) 工程部经理审批同意后，强电组各领班组织下属员工学习并执行电气事故处理预案	
		2．处理电气事故 (1) 当遇到电气设备起火时，强电班电工必须使用规定的灭火器灭火，遵守安	

全规程和消防规程等

(2) 当接到人身触电事故的通知后，须迅速将电源切断，事后及时将事故报告

	<p>强电组领班</p> <p>(3) 电气设备发生接地故障时, 可用试拉分盘的方法寻找, 当确定某一回路有接地故障时, 则将该回路停止供电, 逐级检查, 查明故障并修复后, 才可恢复送电</p> <p>(4) 处理高压开关柜跳闸</p> <p>高压开关柜发生跳闸时, 应检查继电保护的動作信号, 如有问题, 立即检修</p> <p>若发生越级跳闸(一个总回路跳闸), 应立即检查切除故障回路并试送电一次, 若送不上可将所带分盘全部断开并逐一试送, 当确定故障回路时, 应立即检修</p> <p>不论单台跳闸或越级跳闸, 必须逐个检查继电保护動作信号及盘内有无异常, 及时做好记录</p> <p>(5) 大面积停电事故应急措施</p> <p>遇到大面积停电时, 首先应保持沉着冷静的头脑, 同时认真分析造成停电的原因并立即向领班和主管汇报</p> <p>采取安全措施, 做好处理紧急故障的准备工作; 在领班的指挥下, 尽快处理停电事故</p> <p>确认已经处理完毕后, 试送电</p> <p>3. 编写事故分析报告</p> <p>(1) 事故处理完, 强电组领班做详细的处理记录, 编写事故分析报告(包括事故原因、事故状况、处理方法、预防措施), 汇报给强电主管和工程部经理</p> <p>(2) 将与事故有关的记录、报告存档备查</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.6 弱电组工作流程与规范

12.6.1 电话系统巡检服务流程与规范

流程 名称	电话系统巡检服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>制定巡检制度</div> <div>↓</div> <div>巡检电话机房</div> <div>↓</div> <div>排除故障</div> <div>↓</div> <div>建立设备档案</div>		1．制定电话系统巡检制度 (1) 弱电主管制定酒店电话机房巡检制度，报工程部经理审批 (2) 工程部经理审批同意后，电话领班组织电话修理工严格按照制度要求进行电话机房的巡检工作	
		2．巡检电话系统 (1) 电话修理工检查交换机有无报警，电源工作是否正常，有无异常声音，有无异味及烧焦现象 (2) 检查各项运行设备的温度及功能是否正常 (3) 检查机箱内外是否清洁，走线是否整齐，各种指示灯是否正常 (4) 检查机房温度是否符合规定要求，空调设备工作是否正常；机房内消防器材是否完备齐全，有无易燃物等 (5) 检查交换机稳压电源工作是否正常 (6) 检查终端硬件设备工作是否正常 (7) 检查话线有无松动，配线架接地安装是否良好 (8) 检查电池安装和接线是否牢固并测量电池电压	
		3．排除故障 (1) 电话分机设备的故障 当电话分机设备出现故障时，电话修理工应区分是交换机端口设备故障还是分	

机线路接线盒和分机电话机故障, 并且需在主配线架上断开分机线路与端口设备的连接片, 用测试电话机连接到端口设备上, 然后在程控机维护终端上用线

	<p>若检测未通过,则端口设备损坏,应换端口设备板;若检测通过,再检查线路和接线盒的接线是否良好并用万用表直流电压档测量线路两端电压</p> <p>若符合规定的馈电电压,同时可用测试电话机并接到线路上作拨打电话试验</p> <p>若正常,则话机有故障,应该检查话机;若测量电压不正常,则为线路故障,应向电话安装部门报修</p> <p>(2) 中继线故障检修</p> <p>当中继线发生故障时,电话维修工应在程控机维护终端上用线路端口检测程序检测指定中继设备号</p> <p>若检测未通过,则端口设备损坏,应换中继端口板;若检测通过,应查市话电缆用户端口上电压,可先在主配线线架上断开连接片,用测试电话机连接到市话线路上作拨打或接打电话的试验</p> <p>若不正常,再用万用表直流电压 100V 档测量被测的端口电压</p> <p>若电压不是规定值(程控 48V,纵横 60V)则端口有故障,应向电话安装部门报修</p> <p>(3) PMS 接口故障</p> <p>电话修理工应在程控机维护终端上用 PMS 接口仿真程序在终端上模拟运行几个过程(如 WAKEUP、CHECKIN)</p> <p>如测试通过,则 PMS 接口软件没问题,应继续检测 PMC 接口设备,在维护终端上用相应接口检测程序检测接口设备;如测试未通过,则接口设备损坏,应更换 PMS 接口设备</p> <p>(4) 程控机交流电输入停电处理程序</p> <p>电话修理工迅速与酒店配电室取得联系,确定停电时间的长短</p> <p>在程控交换机自动进入蓄电池供电状态后,应每隔 15 分钟测量一次蓄电池电压</p> <p>当发现蓄电池电压降至 45V 以下或程控机的部分设备发生停机时,应关闭程控机的直流 48V 输入开关,立即报告电话领班</p> <p>详细记载停电发生的起止时间、蓄电池的使用情况,在恢复正常供电后及时检查蓄电池的充电情况</p> <p>(5) 程控机外围控制设备故障</p>
--	--

	<p>电话修理工应先检查电源输入是否接好,用万用表相应电压档测量一下是否正常</p> <p>检查开关设置是否正确,如有问题,应重新调整设置好</p> <p>如开关设置正确,则应检查一下与主设备的连接是否接好,如有问题,应按正确方法接好,经以上检查,如设备仍不能正常运行,应向电话领班报告</p> <p>(6)当程控机 CPU 单元发生故障时将出现停机,电话修理工应立即向电话领班报告。若主机是双备份的,应切换到备份机并注意观察运行情况</p>				
	<p>4. 建立电话系统设备档案</p> <p>(1)电话修理工要详细记录巡检过程中各种设备的运行情况以及发现的故障(如原因、现象和处理办法等)</p> <p>(2)建立电话系统的各种设备档案,通过巡检不断完善,全面掌握各种设备的运行情况</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.6.2 电视设备检修服务流程与规范

流程 名称	电视设备检修服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">制定检修制度</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">检修电视设备</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">做检修记录</div> </div>	<p>1. 制定电视设备检修制度</p> <p>(1)弱电主管制定酒店电视设备检修制度,报工程部经理审批</p> <p>(2)工程部经理审批同意后,电视音响领班组织电视音响工严格执行电视音响设备检修制度</p>		
	<p>2. 检修电视设备</p> <p>(1)电视音响工接班时查看电视音响设备维修保养记录,了解、检查电视音响设备运行情况</p>		

(2)日常检修时,应检查电视设备的工作状态,查看音像质量

(3)每季度对闭路电视输出电平及音像输出电平定量测试一次,要求测试数据

	<p>和验收时相一致</p> <p>(4) 每季度对客房电视机及音像质量效果进行一次巡回检查, 检查的客房数不少于总客房数的十分之一</p> <p>(5) 每季度对电视设备及机件清洁、保养一次</p> <p>(6) 如遇台风、雷雨季节, 应及时对户外接收天线采取必要的措施, 做好防雷电和抛物面天线的收降工作</p> <p>(7) 若电视没有信号时, 应做以下检查工作, 找出原因后, 立即采取相应的措施进行维修</p> <p>检查设备的电源系统供应是否正常</p> <p>检查信号线有无短路、开路</p> <p>用测试卫星机检查卫星天线有无信号</p> <p>检查卫星接收机、频率混合器、信号放大器是否正常</p>				
	<p>3. 做检修记录</p> <p>(1) 电视音响工详细记录电视音响设备的检修情况</p> <p>(2) 电视音响领班定期检查员工的工作记录, 向主管汇报情况</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.6.3 音响系统管理服务流程与规范

流程 名称	音响系统管理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>开机前的准备工作</div> <div>↓</div> <div>监视运行情况</div> <div>↓</div> <div>关闭音响系统</div>		<div>1．开机前的准备工作</div> <div>(1) 电视音响工逐个频道监听，确认音源、控制器、放大器的完好性</div> <div>(2) 准备好当天要使用的磁带或唱片，检查其能否正常播放</div>	
		<div>2．监视音响系统的运行情况</div> <div>(1) 各项工作准备好后，电视音响工于酒店规定时间打开音响系统并注意监听</div>	

	<p>(2) 若在运行中, 系统音源发生故障, 可用监听确定是哪路音源, 再检查音源输出端各个插头接触的完好性</p> <p>(3) 确认是音源设备的故障时, 应立即停机, 退出故障音源并设时使用备用音源设备, 补充该路背景音乐</p> <p>(4) 当接到某一区域背景音乐不正常或没有的通报后, 应立即检查机房的背景音乐设备的完好性, 若机房设备完好, 应及时到该公共区域检查线路和扬声器。排除故障后, 填写故障及排除的记录</p>				
	<p>3. 关闭音响系统</p> <p>(1) 电视音响工于规定时间关闭公共区域和客房区域的背景音乐功率放大器</p> <p>(2) 取出音响系统中的磁带或唱片, 将其存放在指定位置。若发现磨损、破损严重影响播放效果的磁带或唱片, 应单独放置并报电视音响领班处理</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.7 暖通组工作流程与规范

12.7.1 冷冻机操作服务流程与规范

流程 名称	冷冻机操作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>启动前的检查</div><div>↓</div><div>启动与运行</div><div>↓</div><div>停机</div></div>		1．启动前的检查 (1) 冷冻工检查冷凝水管和冷冻水管阀门开启是否正常，冷凝水泵和冷冻水泵开启后水流动是否正常，冷却水水温是否正常 (2) 检查电压是否在±10%之内 (3) 检查油位是否在正常值内，油温是否在规定范围内，油加热器应在压缩机启动前连续预热达规定时间	
		2．启动与运行	

(1) 冷冻工打开电源开关, 将油泵开关置于自动档; 放气机构所有控制阀置于

<p>正常位置，控制开关置于正常档；负荷调节开关一般置于 100% 的位置；</p> <p>导阀片控制开关置于自动档</p> <p>(2) 将冷冻机水温调节到空调系统设计要求的温度条件</p> <p>(3) 若在开机前，机油加热器未能达到规定的加热时间而必须开机，须更换机内冷冻油</p> <p>(4) 开启冷冻水泵和冷却塔，确认蒸发器和冷凝器内水流正常</p> <p>(5) 按动控制中心的启动开关，制冷机组便会自动按顺序启动</p> <p>(6) 在机器运行中，应经常观察压各力表、温度表、氨液面、冷却水情况，并且辨听机器运转声音是否正常</p>					
<p>3. 停机</p> <p>(1) 冷冻工按“ 停机 ”，机组将自动设定顺序停机，使压缩机断电，启运“ 停机至再启动防止计时 ”时关闭导叶阀，油泵将继续运转一段时间后自动停止，此时再自动或手动切断冷却水泵或冷却塔风机电源</p> <p>(2) 停机时，应检查油加热器是否开始加热并使油温维持在规定范围内</p> <p>(3) 若因发生故障安全保护器自动跳机，冷冻工根据安全保护器记录的故障诊断信号，查证故障原因，进而排除故障</p> <p>(4) 若难度较大需请厂商专业维修人员解决时，应经领班或主管批准后，及时与厂商联系</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.7.2 冷冻机维修保养服务流程与规范

流程 名称	冷冻机维修保养服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>制订计划</div> <div>↓</div> <div>定期维修保养</div> <div>↓</div> <div>长期停机保养</div>		1．制订冷冻机维修保养计划 (1) 暖通主管制订冷冻机维修保养计划，报工程部经理审批 (2) 工程部经理审批同意后，空调冷冻领班组织冷冻工按计划进行冷冻机的维修保养工作	
		2．定期维修保养 (1) 冷冻工每周对冷冻机进行维修保养，主要内容如下 检查冷冻油量，将储油箱内液面在视管上做记录，在每月停机时，检查液面高低，如需添加应及时记录加入量和日期，使用的冷冻油必须符合机组使用规范 检查油加热器，使油温维持在规定的范围内且指示灯亮起 在导叶油杯中加入润滑油以润滑“O”型杯 检查视窗中是否有水分，如抽气系统动作过于频繁，说明系统漏气，应找出漏气的地方予以修补；如有水分，应及时排出，如不断有水排出，必须找出漏水地方，并加以修复，同时记录每次排出水量 (2) 每月对控制系统做一次测试 (3) 对冷冻机进行季度维修保养，主要内容如下 更换放气装置的干燥过滤器 清洗放气气体管，过滤器	

277

	<p>检查马达绝缘</p> <p>检查抽气系统的所有操作阀开关是否正确，清洗放气筒和排气喷口</p> <p>检查安全保护元件，控制电路元件及起动框</p> <p>检查水泵的联轴器、轴封和电机绝缘，加油润滑</p> <p>检查冷却塔</p> <p>检查电机风叶转动是否正常，布水器是否正常布水，漂球阀启闭是否正常</p>				
	<p>3．长期停用的维修保养</p> <p>（1）在系统压力升至大气压力以上时，冷冻工应对所有接头进行探漏，若有漏气，及时修复才可作长期停机，停机期间应按时探漏</p> <p>（2）若停机期间有结冰可能时，须将冷凝器、蒸发器及所有水泵中的水完全排除</p> <p>（3）如果冷媒留在机内，而水管中的水没有排尽，则每周需检查冷媒液面高度，如有升高表示可能漏水，应立即查出漏水部位并加以修复</p> <p>（4）将抽气装置与系统隔绝</p> <p>（5）切断所有电源开关</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.7.3 中央空调主机房操作服务流程与规范

流程 名称	中央空调主机房操作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>开机前检查</div><div>↓</div><div>开机</div><div>↓</div><div>检查运行中空调</div><div>↓</div><div>关机</div></div>		1．开机前的检查工作 (1) 空调工检查冷却泵与冷冻泵启动柜上的电压是否正常 (2) 检查空调主机启动柜上的电压是否正常 (3) 检查冷却水与冷冻水的阀门是否打开 (4) 查看冷却水与冷冻水静止时的压力与系统注入满水时的压力是否相同（冷却水 0.23MPa，冷冻水 0.85 ~ 0.92MPa） (5) 查看水塔开启台数与空调主机是否匹配 (6) 检查水塔与膨胀水箱是否能够自动补水 (7) 查看空调主机静止时的数据与平时静止时的数据是否相符	
		2．开机 (1) 空调工先启动冷却泵，后启动冷冻泵（严禁同时启动几台水泵，待星三角转换完成才能离开） (2) 查看水泵运行电流是否超过电机的额定电流，进出水压力压差所发生是否在 0.4 ~ 0.45MPa，噪音是否正常 (3) 查看空调主机冷却水与冷冻水的进出水压降是否在规定值（压差参考值 0.09 ~ 1.5MPa）范围内 (4)查看冷冻水的集分水器的压力（集水器 0.89~0.92MPa；分水器 1.1~1.2MPa）是否正常 (5) 待冷却水泵与冷冻水泵启动 10 分钟之后，水系统运行正常的情况下，才能开主机	

279

		否则立即停机，待准确地排除故障之后才可开机			
		<p>3. 检查运行中的空调</p> <p>(1) 空调工检查机组外观有无损坏，保持机组清洁；按机组操作规程，检查机组运行情况</p> <p>(2) 检查水冷机组：检查进出口冷却水温度是否正常，有无漏水现象，冷却塔工作是否正常</p> <p>(3) 检查风冷机组：对冷凝器盘管表面除尘，检查冷凝器风扇的工作状态</p> <p>(4) 检查蒸发器：检查冷冻水出入口温度是否正常，检查电磁阀的工作状态，检查有无漏水现象</p> <p>(5) 检查空调水系：检查水泵电机轴承温度、运转是否有异响和振动，检查压力表读数是否正常，检查联轴器是否有异响、跳动及是否漏油，检查阀门开关位置是否正常，检查有无漏水现象，清理泵组外表</p> <p>(6) 检查新风机组：风机运转时是否有异响和振动，是否有漏气、漏水现象，凝结水排泄情况，相对湿度调节阀的位置是否正常，盘管是否有堵塞现象，分风阀是否在正常位置</p> <p>(7) 风机盘管：检查盘管有无堵塞现象，风机工作情况，风机调速是否有效，冷凝水管是否堵塞</p>			
		<p>4. 关机</p> <p>(1) 空调工关闭空调主机</p> <p>(2) 待空调主机关闭 30 分钟之后，再关闭冷却泵与冷冻泵</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.8 维修专业组工作流程与规范

12.8.1 临时维修项目服务流程与规范

流程 名称	临时维修项目服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[填写报修单] --> B[进行维修] B --> C[验收] </pre>		1. 填写报修单 (1) 当酒店发生临时维修任务时, 由发生区域的负责人填写报修单 (写明维修地点、维修内容和维修申请人等), 交给值班工程师 (2) 值班工程师在报修单上签字后, 交给综合维修组			
		2. 进行维修 (1) 综合维修组主管组织有关人员带齐工具立刻赶赴维修地点, 检查故障原因, 尽快完成维修任务 (2) 若维修人员发现问题不能及时解决时, 立刻报告主管。主管应与维修人员一起研究解决			
		3. 验收 (1) 维修工作结束后, 维修人员清理工作现场 (包括垃圾、工具、材料等) (2) 值班工程师亲自或派专人到项目地点查看维修结果, 符合要求后准予验收 (3) 综合维修组主管填写临时项目维修记录交给值班工程师			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

12.8.2 装修巡视检查服务流程与规范

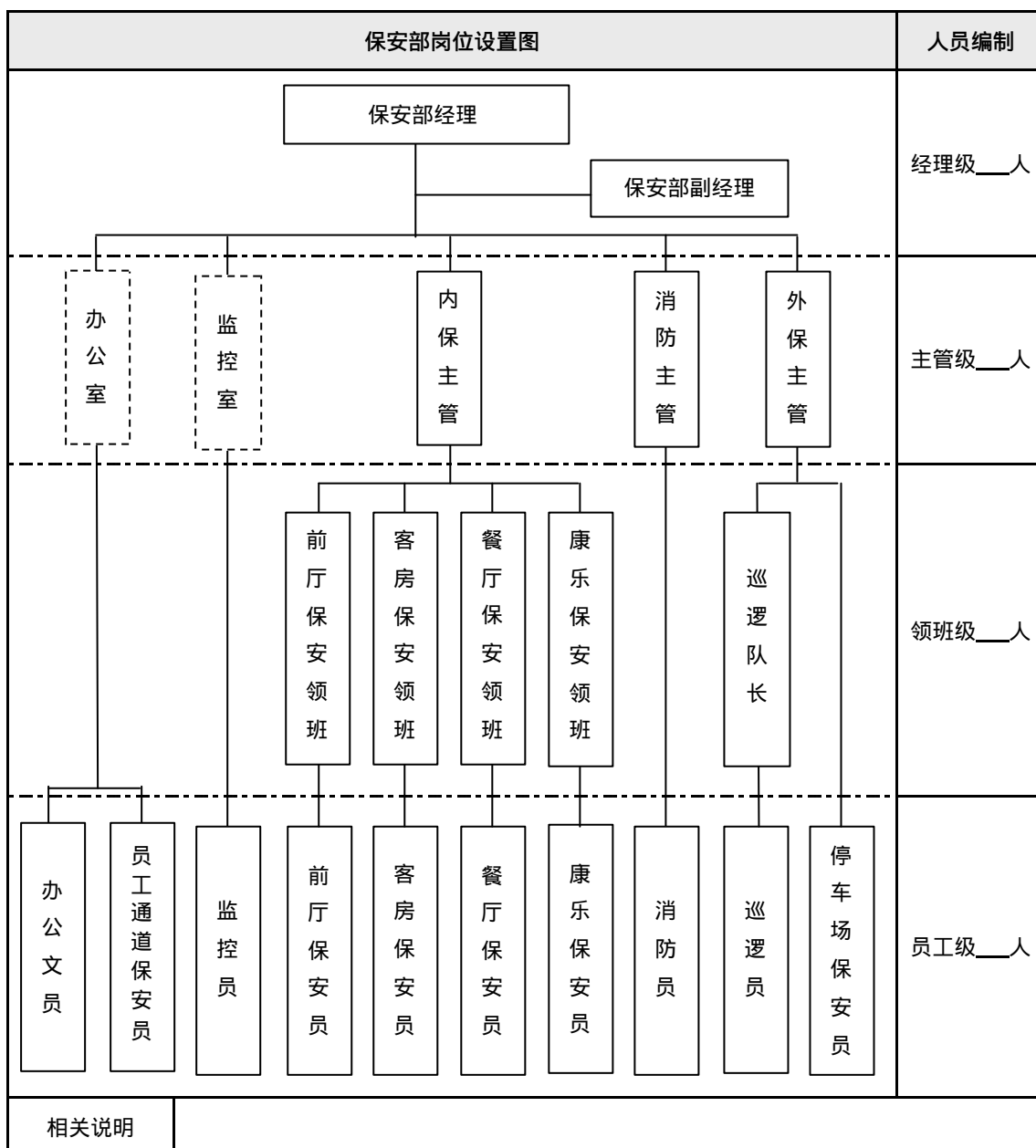
流程 名称	装修巡视检查服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>制订巡检计划</div> <div>巡查公共区域</div> <div>巡查客用区域</div> <div>做记录</div>		1．制订装修巡检计划 (1) 综合维修组主管根据酒店设施制订酒店装修巡检计划，报工程部经理审批 (2) 工程部经理审批同意后，综合维修组主管按照计划对公共区域和客用区域的装修情况进行巡视检查	
		2．巡视检查公共区域 (1) 综合维修组主管应每天对公共区域进行例行的巡视检查，检查内容如下 检查吊顶板是否有短缺、发黄、变形、缺角、塌陷 检查各通道卫生间的门锁是否完好 检查客用卫生间的墙、地、顶是否完好 检查卫生间隔断门是否完好 检查固定的陈设家具是否有损坏 检查大堂门是否完好 (2) 在巡视检查过程中，若发现小项问题应立即安排维修，若发现大项问题则按临时维修项目安排处理	
		3．巡视检查客用区域 (1) 综合维修主管每月要对客用区域进行巡视检查，检查的内容如下 检查走道的墙纸、吊顶、地毯是否完好 检查走道月光灯采光板是否完好 检查客房内的采光板是否齐备 检查日光灯采光板是否齐备 检查卫生间的磁砖、地砖是否完好 检查窗帘及窗扇是否完好 (2) 在巡视检查过程中，若发现小项问题应立即安排维修，若发现大项问题则按临时维修项目安排处理	

		<p>4. 做记录</p> <p>(1) 综合维修主管每次巡检时, 都应详细地记录巡检时间、发现的问题、处理情况等</p> <p>(2) 定期向工程部经理汇报工作并将巡检记录交工程部秘书存档</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

第 13 章 保安部服务流程设计与规范

13.1 保安部组织结构与责权

13.1.1 保安部组织结构



13.1.2 保安部责权

部门	保安部	部门负责人	保安部经理	直接领导	总经理
职责	1. 负责酒店安全管理制度、各类安全管理方案的制定和实施				
	2. 负责酒店内日常安全检查、消防、保卫工作管理，维护酒店治安和秩序				
	3. 负责酒店内重大外事活动、会议等的警卫与管理工作				
	4. 负责酒店要害部位的重点检查及安全管理				
	5. 负责督促酒店各部门贯彻执行酒店的安全管理制度，保障酒店安全				
	6. 负责协助酒店对内部员工开展安全（防火、防盗、保密）教育				
	7. 负责编制火灾、抢劫等突发、紧急情况应对方案及宣传、推广与演习				
	8. 负责突发、紧急事件处理，做好善后工作				
	9. 负责停车场车辆安全管理与道路疏通工作				
	10. 负责协助公安机关进行案件调查与侦破工作				
	11. 负责保安部各岗位人员的选择录用、培训考核及工作班次安排				
	12. 完成领导交办的其他工作				
权力	1. 有权参与酒店安全管理目标的制定并有建议权				
	2. 有权制定并实施酒店保安部相关的规章制度				
	3. 负责酒店突发、紧急事件的处理权				
	4. 负责有权对违反酒店安全管理制度的行为和过失提请处罚				
	5. 负责酒店安全教育与培训的权力				
	6. 负责保安部组织机构建立、内部员工考核的权力				
	7. 负责保安部工作和发展的决定权或建议权				
	8. 保安部内部员工聘用、解聘的建议权				
	9. 负责要求相关部门配合相关工作的权力				
	10. 负责保安部内部工作开展的自主权				
	11. 负责酒店保安部各项费用的控制权				
	12. 其他相关权力				

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.3 保安办公室工作流程与规范

13.3.1 员工进出管理服务流程与规范

流程 名称	员工进出管理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[上岗准备] --> B[员工进店检查] B --> C[员工出店检查] C --> D[交岗工作] </pre>	<p>1. 上岗准备</p> <p>(1) 员工通道保安员根据上岗要求着装整齐, 提前到岗</p> <p>(2) 保安员与交岗人员进行工作交接并仔细阅读当班工作记录</p>		
	<p>2. 员工进店检查</p> <p>(1) 员工通道保安员根据酒店规定引导员工从规定的员工通道进入</p> <p>(2) 员工通道保安员要仔细查验进店员工的证件, 查验人、证是否相符, 是否在有效期内等, 以确认是否是酒店在职员工进入酒店</p> <p>(3) 对于员工携物品进入酒店的, 员工通道保安员应查验物品, 如有与酒店物品相同或相似的, 请携物人在携物登记本上登记姓名、部门、员工号、物品名称、数量及进店时间</p> <p>(4) 员工通道保安员提醒员工打卡, 对代打卡者进行劝阻、登记, 并有权按照酒店规定扣下员工卡</p>		
	<p>3. 员工出店检查</p> <p>(1) 员工通道保安员根据酒店规定引导员工从规定的员工通道离开</p> <p>(2) 员工在工作时间内离开酒店时, 应填写出门单, 经部门主管签字交保安员登记、查验员工随身携带物品后方能离开酒店</p>		

(3) 员工下班离开酒店, 员工通道保安员应查验随身携带物品后提醒员工打卡

(4) 保安员需查验员工所带物品, 如有酒店物品或与酒店物品相似的, 应以如

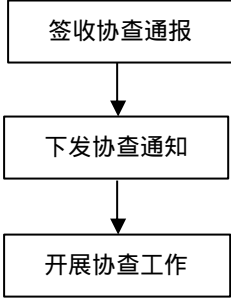
	<p>核对员工在携物登记本上登记的信息,核对正确并在携物外出单上签字后,员工方可出店</p> <p>员工带酒店物品出门,应出具携物外出单,保安员核对物品与携物外出单是否相符,经核对正确并在携物外出单上签字后,员工方可出店;如有不符,将物品扣留,记下携物人的姓名、部门后让其补开</p> <p>如员工不能提供携物外出单,保安员要详细询问情况,判断是否属于偷窃物品,若判断是偷窃物品,则应立即将人及所携带物品扣留并向上级汇报</p>				
	<p>4. 交岗工作</p> <p>(1) 员工通道保安员交岗前打扫本岗位区域卫生</p> <p>(2) 交岗前详细记录本岗位当天工作情况并向接岗人员交待一些注意事项和需要完成的工作</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.3.2 客人报案处理服务流程与规范

流程 名称	客人报案处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> 接到报案 ↓ 处理案件 ↓ 记录、存档 </pre>	<p>1. 接到报案</p> <p>(1) 总机值班员接到客人报案时,要问清报案人的姓名、身份、联系方式、发现和发生案件的时间、地点并立即通知保安部</p> <p>(2) 保安部接到通知后,保安部经理带领保安人员立即赶赴现场,同时向上级领导汇报现场情况</p>		
	<p>2. 处理案件</p> <p>(1) 客人被窃案件的处理</p> <p>保安员向客人了解物品遗失的经过</p> <p>根据客人提供的信息进行分析,是被盗还是丢失、发生在店内还是店外,征求客人意见是否报告公安机关</p>		

	<p>若是客人自己在店外丢失,应尽力帮助客人查找,经领导和客人同意后,向公安机关报案</p> <p>如客人物品被找回,保安员要认真履行认领手续,必须要客人本人或代理人在有关单据上签字确认,方可领回</p> <p>如客人物品在酒店范围内丢失而未被找回,保安部请财务部对客人丢失物品作适当评估,按照酒店有关规定进行赔偿</p> <p>(2) 客人被骗案件处理</p> <p>保安部员工向客人了解被骗的经过及可疑人员的特征、去向</p> <p>保安部员工对案件的知情人、关系人进行访问,做好记录</p> <p>保安部经理通知各岗位保安员密切注意可疑人员,如发现可疑人员,立刻报告并将其控制;如调查没有线索,保安部经理要向客人介绍工作进展情况并向其做出解释</p> <p>保安部征得领导和客人的同意后,向公安机关报案</p> <p>(3) 违法案件(如暴力、嫖娼卖淫等事件)的处理</p> <p>暴力事件的处理(见“暴力事件处理服务流程与规范”中的第2步流程)</p> <p>嫖娼卖淫事件的处理</p> <p>(4) 一般安全事故(如液化气泄露)的处理</p> <p>保安员向事故发生的部门或有关职能部门通报情况并请有关专家、技术人员赶赴现场</p> <p>保安员与有关专家、技术人员一道控制现场,防止事态扩大</p> <p>保安员配合有关部门寻找有关目击者、现场工作人员调查事故的起因</p> <p>3. 记录、存档</p> <p>(1) 保安员详细记录事件的经过和处理情况</p> <p>(2) 保安部经理根据保安员的工作记录写出事故总结报告</p> <p>(3) 保安员将所有材料归整并存档,同时记录在工作日志上</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.3.3 核查协查通报服务流程与规范

流程 名称	核查协查通报服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[签收协查通报] --> B[下发协查通知] B --> C[开展协查工作] </pre>		<p>1. 接收协查通报</p> <p>(1) 酒店接到行政执法部门通过邮件、传真发来的协查通报后, 前厅部或保安部经理负责人签收</p> <p>(2) 酒店接待行政执法部门人员来酒店其调查, 前厅部经理应请对方出示证件和介绍信, 询问对方需要了解的内容, 并通知保安部经理到场</p>			
		<p>2. 下发协查通知</p> <p>(1) 根据协查通报的内容或要求, 前厅部或保安部经理派专人复印数份, 将复印件发保安部或前厅部</p> <p>(2) 必要时发到财务收银处、餐饮、客房、车队等部门, 由其负责人签收</p>			
		<p>3. 开展协查工作</p> <p>(1) 根据协查通报的内容, 保安部经理请有关的部门经理或其指定的人员口述或出具书面材料</p> <p>(2) 若协查需要客人材料时, 保安部经理要问明调查目的, 请前厅接待员从“住宿登记单”或“电脑记录”中摘录有关内容, 必要时也可请有关服务员提供情况</p> <p>(3) 员工如发现协查对象, 应立即报告保安部经理, 按保安部经理的交待处理</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.3.4 报查可疑人员服务流程与规范

流程 名称	报查可疑人员服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>发现可疑人员</div> <div>↓</div> <div>审查可疑人员</div> <div>↓</div> <div>作出处理</div>		1．发现可疑人员 (1) 总机值班员接到可疑情况报告时，问清报告人的姓名、部门、身份及可疑人员的活动地点，通知附近保安员到现场查看 (2) 保安员迅速赶赴现场，将可疑人员带至保安办公室审查	
		2．审查可疑人员 (1) 保安部审查可疑人员时要与服务部门经理及服务主管联系，相互配合，以恰当的口气询问，避免发生误会（可疑人员是女性的，应由一名女保安员参与；有两名可疑人员的，应分开审查） (2) 问清其姓名、单位、来店事由 (3) 查验其证件及随身物品 (4) 在没有确实证据的情况下，不得闯入及搜查客人房间 (5) 注意发现可疑之处，若发现客人有违法行为，要详细询问客人的违法过程，并找相关人员了解情况，做好记录	
		3．作出处理 (1) 若经审查是误会，保安员应向其道歉，并感谢其协助工作 (2) 若客人的可疑情况属实，保安员根据审查结果作以下处理 客人违法行为情节较轻，且非主观违法，也未造成后果的，由保安部经理对其批评教育后放人 若客人违法行为情节严重，保安员要严密控制、监视出入人员，经请示批准后立即报告公安部门。公安部门来人后，将客人和所掌握的资料移交给公安人员，同时要记清公安部门哪个部门、何人来处理，以便日后联系 (3) 保安员将可疑人员审查记录和处理措施形成报告存档保管	

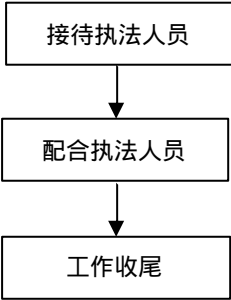
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.3.5 紧急疏散工作服务流程与规范

流程名称	紧急疏散工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制订紧急疏散预案] --> B[下达疏散命令] B --> C[紧急疏散措施] C --> D[疏散完毕] </pre>	1. 制订紧急疏散预案 (1) 保安部经理根据酒店的安全制度规定和实际情况制订酒店安全紧急疏散预案，报总经理审批 (2) 保安部经理组织保安人员、学习、演练、实施领导审批的酒店安全紧急疏散预案		
	2. 下达紧急疏散命令 (1) 当酒店遇到火灾、爆炸等紧急情况时，保安部经理立即上报给酒店总经理，由总经理决定并下达紧急疏散命令 (1) 保安部经理接到总经理紧急疏散的指示后，通知酒店客人和员工配合保安人员有序地离开酒店		
	3. 紧急疏散措施 (1) 客房保安员先疏散着火或发生爆炸楼层的以上客人和员工，再疏散出事楼层以下各层的客人和员工，并做好出事层以下客人的安抚工作 (2) 前厅保安员维持好大堂秩序，确保酒店财产不受损失并阻止无关人员进入酒店大堂 (3) 员工通道保安员要立即劝阻外来人员进入，请无关人员离开酒店，引导救援人员通过此处进出酒店 (4) 地下停车场保安员阻止车辆驶入，检查该区域，引导已疏散下来的人员离		

	<p>地疏散</p> <p>(7) 保安员要及时清除疏散路线上的路障, 保持道路畅通无阻</p> <p>(8) 总机值班员与当地交警联系, 请其控制酒店周边的交通</p>				
	<p>4. 疏散完毕</p> <p>(1) 保安部协助酒店各部门清点人数, 确保所有客人和员工安全撤离</p> <p>(2) 危险解除后, 保安部要协助有关部门调查事故发生原因</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.3.6 配合拘捕嫌犯服务流程与规范

流程 名称	配合拘捕嫌犯服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
 <pre> graph TD A[接待执法人员] --> B[配合执法人员] B --> C[工作收尾] </pre>	<p>1. 接待公安执法人员</p> <p>(1) 公安执法部门要求配合拘捕某一员工或客人时, 保安员要查验通缉协查单、公安执法人员的单位介绍信和工作证并进行登记</p> <p>(2) 向执法人员了解嫌犯的基本情况和违法犯罪事实</p> <p>(3) 了解进行协助、配合公安政法部门的工作内容并报保安部经理</p> <p>(4) 如工作条件不具备或工作与经营相矛盾时, 保安员要及时请示酒店领导与来店执法人员研究解决</p>		
	<p>2. 配合公安执法人员工作</p> <p>(1) 根据公安政法部门提供的相关情况, 保安员在酒店范围内进行排查、核对</p> <p>(2) 查找嫌犯的具体位置并在其位置的通道口处进行布控</p> <p>(3) 公安执法人员抓捕嫌犯时, 保安员在场外做好接应工作</p> <p>(4) 公安执法人员对嫌犯进行检查时, 保安员要在现场, 但不参与</p>		
	<p>3. 工作收尾</p> <p>(1) 当执法人员将嫌犯带离时, 保安部要为其提供离店的最佳路线, 避免影响其他客人</p>		

	(2) 如嫌犯是客人, 通知客房和前厅办妥结账和其他相关手续 (3) 保安员清理工作现场, 做到不留痕迹 (4) 保安员将与此次事件有关的所有资料归档保管				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.3.7 暴力事件处理服务流程与规范

流程 名称	暴力事件处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>接到报告</div> <div>↓</div> <div>现场处理</div> <div>↓</div> <div>善后工作</div>		<div>1．接到报告</div> <div>(1) 总机值班员接到报告时，问清报告人案发的时间、地点及简要情况，立即通知大堂副理、保安部经理、发生案件的部门经理、医务人员等有关人员立即赶到现场</div> <div>(2) 保安员携带必要器材和电警具、对讲机、记录本等迅速到达现场</div> <div>(3) 保安部根据事件的具体情况决定是否向公安部门报告</div> <div>2．现场处理（逻辑）</div> <div>(1) 保安部经理布置保护现场，划定警戒线、控制人员进入、维护现场秩序</div> <div>(2) 保安员向当事人、报案人、知情者了解案情并做记录</div> <div>(3) 如发现罪犯正在行凶或准备逃跑，立即抓获并派专人看守，同时报告公安部门，待公安部门来人后交给公安人员处理</div> <div>(4) 如有人质被绑架、扣押案件发生，应立即报公安部门，控制事态发展，采</div>	

取必要措施

	(5) 保安部协助医务人员抢救伤员, 如需要, 将其送往医院, 并且酌情向伤员了解有关案件发生的情况并做好记录				
	3. 善后工作 (1) 保安员协助发生案件的部门清理现场, 登记并保管客人遗留下的财物及行李物品 (2) 保安员将与此次事件有关的所有资料整理存档保管				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.4 内保组工作流程与规范

13.4.1 大堂前门保安服务流程与规范

流程 名称	大堂前门保安服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>编制工作标准</div><div>↓</div><div>执行工作标准</div><div>↓</div><div>保安服务质量改</div></div>		1．编制服务制度与标准	
		2．执行服务制度与标准	

(1) 保安部经理根据本地区同行业的特点，编制酒店大堂前门保安服务制度与标准，报总经理审批	
(2) 总经理审批通过后，前厅保安领班组织大堂前门保安员学习并执行大堂前门保安服务制度与标准	
(1) 大堂前门保安员要维护大堂前门的交通秩序，引导车辆的行驶和行人的过往，保障车辆和行人安全，使门前畅通无阻	
(2) 客人乘车来时，大堂前门保安员要为客人开车门，引领客人到适当的位置	

停车。若没有车位, 要向客人解释清楚并介绍客人将车停到附近的公共停车场保管

(3) 对带有危险品、易燃品、易爆品入店的客人, 要劝其交保安部代为保管

	<p>行，帮助行李员将行李搬上车</p> <p>(5)遇有贵宾到(离)店时，应确保酒店前门及道路两侧的畅通，维持欢迎(送)队伍的秩序</p> <p>(6)对上下班由正门出入的酒店员工予以制止，查询其工作部门及姓名后交其所属部门批评教育</p> <p>(7)如遇紧急情况(如火灾)或可疑人员(如非法经营者/倒汇者)，应按照酒店的有关预案进行处理</p> <p>(8)在大堂前门区域有刑事案件或治安案件时，要及时上报主管和公安部门，保护好现场，协助公安部门做好调查侦破工作</p> <p>(9)发现大堂前门区域有消防隐患时，及时上报消防监控中心</p>				
	<p>3. 保安服务质量改进</p> <p>(1)前厅保安领班按照大堂前门保安服务制度与服务标准，对大堂前门保安员的不规范保安服务提出意见</p> <p>(2)前厅保安领班开展客人满意度调查，请客人对大堂前门保安工作提出意见和建议</p> <p>(3)前厅保安领班定期召开会议，讨论大堂前门保安服务存在的问题，改进大堂前门保安服务质量</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.4.2 客房楼层保安服务流程与规范

流程 名称	客房楼层保安服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[客房的检查] --> B[楼层的检查] B --> C[消防安全的检查] </pre>		<p>1. 客房的检查</p> <p>(1) 客房保安员发现客人房门虚掩, 应轻敲房门</p> <p>若客人在, 礼貌询问客人是否关上房门</p> <p>若房内无人, 应认真检查房间是否有异常情况: 若发现异常, 应及时报告, 并保护好现场; 若无异常, 则填写通知单放入房内并将房门关好</p> <p>若是空房, 应通知客房中心查明原因</p> <p>(2) 若发现钥匙插在磁卡孔内, 如客人在, 将钥匙取下交给客人, 若房内无人或是空房, 应将钥匙取下, 关好房门, 将钥匙交楼层服务员</p> <p>2. 楼层的检查</p> <p>(1) 客房保安员查询进入楼层的闲杂人员, 应仔细询问并详细记录对方姓名、单位、证件、电话号码、查找事项等, 必要时带到保安部办公室进行审查</p> <p>(2) 若在巡查路线上发现行李物品, 应及时通知有关部门, 如属客人遗忘, 应立即查找失主; 如一时找不到失主, 应及时报告并交行李房或客房中心并详细记录发现物品的特征及处理经过</p> <p>3. 消防安全的检查</p> <p>(1) 客房保安员随时注意楼层是否有客人扔的烟头, 如有及时处理, 消除火灾隐患</p> <p>(2) 检查楼层的消防设施: 若发现消防器材无法使用, 要及时报修或更换; 若发现消防通道被堵应及时疏通并提醒有关部门注意; 若发现安全通道门未关, 应及时关闭</p>			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.4.3 餐厅安全管理服务流程与规范

流程 名称	餐厅安全管理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>制定管理制度</div> <div>↓</div> <div>执行管理制度</div> <div>↓</div> <div>修订、存档</div>		1．制定餐厅安全管理制度 (1) 保安部经理根据酒店实际情况并参考其他酒店餐厅安全管理制度制定餐厅安全管理制度，报总经理审批 (2) 总经理审批通过后，餐厅保安员开始执行安全管理制度	
		2．执行餐厅安全管理制度 (1) 餐厅营业前，餐厅保安员要检查餐厅的各种消防设施，发现问题及时解决 (2) 餐厅保安员注意观察进入餐厅的可疑人员并进行询问，如无特殊情况，劝说可疑人员离开 (3) 对可能醉酒的客人重点看护，发生客人醉酒现象时，应根据客人的醉酒程度采用不同的服务方式 (4) 对违反酒店规定，在餐厅闹事、斗殴、影响其他用餐者的劝其冷静或将其带到保安部办公室处理 (5) 当餐厅发生事故，如火警、凶杀、爆炸等情况时，餐厅保安员要沉着冷静，立即报告上级，并且有序地疏散客人 (6) 发生客人拒付款事件时餐厅保安领班和餐厅部经理应与客人进行协商解决 (7) 餐厅服务员与客人发生矛盾时，如尚未构成治安案件，应由餐厅部和餐厅保安领班与客人协商解决；如构成治安案件，应报告保安部经理并报公安部门解决 (8) 餐厅营业期间，餐厅保安员检查防火通道是否安全畅通，若发现通道内堆放物品和垃圾，及时上报领班请示处理意见 (9) 检查餐厅区域是否有客人丢弃的未熄灭烟头，消防设备是否能正常使用 (10) 餐厅如有重要宴会或大型酒会，餐厅保安员要在门口负责维持治安秩序 (11) 餐厅营业结束后，要认真进行安全检查，确定厨房火种全熄灭后再锁门	
		3．修订、存档	

		(1) 餐厅保安员对餐厅安全管理制度提出意见和建议, 餐厅保安领班将保安员的意见和建议汇总后反馈给保安部经理 (2) 保安部经理根据反馈意见修订餐厅安全管理制度, 报总经理审批后存档			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.5 消防组工作流程与规范

13.5.1 消防监控工作服务流程与规范

流程 名称	消防监控工作服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>制定制度与规范</div><div>↓</div><div>执行制度与规范</div><div>↓</div><div>做好工作记录</div></div>		1．制定制度与规范 (1) 消防主管根据酒店的实际情况制定消防监控中心工作制度与规范，报保安部经理、总经理审批 (2) 保安部经理、总经理审批通过后，监控员遵照执行消防监控中心工作制度与规范	
		2．执行制度与规范 (1) 监控员要密切关注治安、消防监控，按规定及时更换电视监控录像带 (2) 发现可疑的人和事，及时用电视监控进行跟踪，并且迅速通知附近的保安员赶到现场进行询问 (3) 若发现的可疑人员是外宾，监控员应及时通知大堂副理和值班经理协助调查，做好录像和文字记录 (4) 接到火灾自动报警系统报警，立即通知附近的保安员赶到现场查明情况 (5) 若是误报，清除报警信号；若确实发生火情，应立即按火灾应急预案程序处理 (6) 如有重大外事或重要活动时，监控员应摄好录像，以备查询	
		3．消防监控中心工作记录	

		(1) 监控员保管好录像资料和各项工作记录 (2) 对于录像资料的查询，监控员应严格执行酒店相关规定			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.5.2 消防器材检查服务流程与规范

流程 名称	消防器材检查服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序	服务规范		
<pre> graph TD A[制定检查标准] --> B[执行标准] B --> C[修订、归档] </pre>	<p>1. 制定检查规范与标准</p> <p>(1) 消防主管负责制定酒店消防器材检查规范与标准, 报保安部经理、总经理审批</p> <p>(2) 保安部经理、总经理审批通过后, 消防主管组织消防员学习和执行酒店消防器材检查规范与标准</p>		
	<p>2. 执行检查规范与标准</p> <p>(1) 灭火器的检查</p> <p>消防员检查是否各楼层都放置灭火器, 且放在指定位置</p> <p>检查灭火器的周围有无放置障碍物影响其使用</p> <p>检查灭火器有无变形或损伤</p> <p>检查灭火器标识的位置是否正确</p> <p>检查蓄压式的灭火器, 其压力有无下降</p>		

检查水雾、泡沫、二氧化碳、干粉灭火器的灭火剂量是否充足

(2) 室内(外)消防栓的检查

消防员检查室内(外)消防栓的周围有无放置障碍物影响其使用

	(3) 自动洒水设备的检查 消防员检查自动洒水设备的控制电源是否断线 检查帮浦周围是否整理清扫 检查控制阀是否被关闭 检查洒水头是否变形，操作有无障碍 检查送水口是否变形，操作有无障碍 检查探测头及洒水头周围有无障碍				
	3. 修订、归档 (1) 在执行消防器材检查标准和规范的过程中，消防主管请消防员指出检查标准和规范中不合理或不适用的地方 (2) 消防主管根据消防专员的反馈意见对消防器材检查标准和规范进行修订，报保安部经理、总经理审批通过后存档保管				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.5.3 施工现场检查服务流程与规范

流程 名称	施工现场检查服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div><div>制定检查制度</div><div>↓</div><div>执行检查制度</div><div>↓</div><div>问题整改</div></div>		1．制定施工现场检查制度 (1) 消防主管制定酒店施工现场检查制度，明确施工现场检查的标准，报保安部经理、总经理审批 (2) 保安部经理、总经理审批通过后，消防主管组织消防员学习并执行酒店施工现场检查制度	
		2．执行施工现场检查制度 (1) 消防员应检查施工单位的动火手续是否齐全	

(2) 检查施工人员的身份证明（外省市的施工应持有公安部门核发的暂住

	<p>(3) 检查电工、焊工及化学危险物品管理人员等特殊工种人员是否持有特殊工种操作证</p> <p>(4) 检查施工单位的安全员是否在岗</p> <p>(5) 施工所用的建筑装修材料是否有严格的保管制度,尤其是价值较高的物品,是否有专人管理,领用手续是否清楚</p> <p>(6) 检查施工单位是否超负荷用电,是否乱拉乱接电线以及各种电器设备能否正常工作</p> <p>(7) 检查安全疏散通道是否畅通,防止因堆放各种建筑、装修材料而堵塞,影响安全</p> <p>(8) 每天施工结束后,检查施工现场是否有用剩的危险品、易燃品;临时堆放垃圾的地方是否远离火种</p>				
	<p>3. 问题整改</p> <p>(1) 消防员将发现的问题及时通知施工单位负责人,责令其整改并规定整改期限</p> <p>(2) 整改结束,消防员要复查问题整改情况,如还有问题,请其继续整改,直到消除问题为止</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.5.4 火警报警处理服务流程与规范

流程 名称	火警报警处理服务流程与规范	文件受控状态	
		文件管理部门	
服务程序		服务规范	
<div>接到火警</div> <div>↓</div> <div>现场处理</div> <div>↓</div> <div>事后处理</div>		1．接到火警 (1) 监控员接到报警后，问清报告人的姓名、部门、起火地点和火势等情况，迅速通知附近的保安员到现场检查 (2) 如属误报，监控员立即解除火警信号；如确认起火，消防主管带领消防员携带消防器材立刻赶赴现场，根据火情决定是否报告给消防部门 (3) 监控员通知医务人员、保安部经理、出事地点负责人、大堂副理等有关人员赶赴现场	
		2．现场处理 (1) 火势较小 保安员及时疏散着火区域及附近区域的酒店客人、员工和行李物品 如有伤员，医务人员要及时救护，情况严重者，需立即将其送往医院 消防员进入着火房间，使用水枪灭火时，应先窗后内，先上后下，从窗户上方房子顶部之字形摆动喷射，向后移动到角落处，把房顶和开口部位的火势扑灭后，再射向起火部位 在灭火期间，若发现房间内有处于或可能受火势威胁的易燃易爆物品，应迅速清理出去	

消防主管还要派人到着火房间的相邻房间和上下层的房间, 查明是否有火势蔓延的可能, 如有, 及时扑灭蔓延过来的火焰

(2) 火势较大

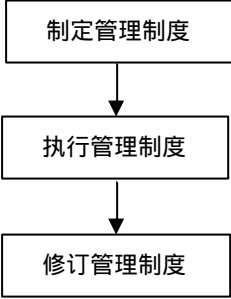
	<p>范 ”)</p> <p>消防主管指挥消防员和就近员工灭火、救人、抢救物资</p> <p>消防组准备好手推消防器材车和现场必须的大容量灭火器、防烟防毒面具等工具</p> <p>消防主管指派保安员在着火层执行警戒任务，防止有人趁火打劫，捣乱破坏</p> <p>消防监控中心严密注视无人警戒的楼面及出入口 ,及时处理火势蔓延情况和制止违法犯罪分子进行打劫和破坏行为</p> <p>停车场保安员清除车道上的路障，指导疏散酒店周围和店内的无关车辆，为专业消防队到场展开灭火行动维持好秩序</p> <p>专业消防队到场后，消防主管交出指挥权并主动介绍火灾情况，根据其要求协助其做好疏散和扑救工作</p>				
	<p>3．事后处理</p> <p>(1) 火灾扑灭后，保安部负责调查起火原因，追究有关人员的责任</p> <p>(2) 保安部经理写出详细的火灾事故报告向总经理汇报并存档</p>				
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.6 外保组工作流程与规范

13.6.1 日常巡逻工作服务流程与规范

流程 名称	日常巡逻工作服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
<pre> graph TD A[制定计划与规范] --> B[执行计划与规范] B --> C[工作记录] </pre>		1. 制订工作计划与规范 (1) 外保主管结合酒店实际情况制订日常巡逻工作计划与规范, 报保安部经理、总经理审批 (2) 保安部经理、总经理审批通过后, 外保主管组织外保组保安员学习和执行日常巡逻工作计划与规范			
		2. 执行工作计划与规范 (1) 外保组保安员按间隔时间和路线进行巡视, 巡逻要到位, 巡逻过程中遇到客人要主动问好 (2) 发现可疑的人注意观察、查询和报告, 必要时带至保安部办公室 (3) 仔细检查巡逻区域的消防器材和设备能否正常使用 (4) 遇到打架斗殴、火灾等突发事件要按照酒店相关规定进行处理 (5) 夜间巡逻要留意是否有故意破坏行为, 如有, 要立即向主管汇报并采取措施			
		3. 做好工作记录 (1) 外保组保安员详细记录当班期间的工作情况 (2) 下班时向接班人员交待须注意事项和需要完成的工作检查并做好交接记录			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

13.6.2 停车场安全管理服务流程与规范

流程 名称	停车场安全管理服务流程与规范			文件受控状态	
				文件管理部门	
服务程序		服务规范			
 <pre> graph TD A[制定管理制度] --> B[执行管理制度] B --> C[修订管理制度] </pre>		1. 制定安全管理制度 (1) 停车场保安员上岗前进行自我检查,做到仪容仪表端庄、整洁 (2) 与交岗人员进行车场交接工作并仔细阅读交岗人员的工作记录			
		2. 执行安全管理制度 (1) 停车场保安员为进入停车场的车辆指明停放地点,验明车况是否完好,如反光镜、车灯等明显部位,做好详细记录并请车主签字确认 (2) 客人停车离开时,礼貌提醒客人带走车内贵重物品并锁好门窗 (3) 对车辆安全进行仔细检查,发现问题及时上报,如发现车辆车门、车窗未关好者,应立即通知主管,报客房中心检查后,按规定处理 (4) 对开出车场的车辆要做好验证工作,证件齐全、无误才可放行,如验证发现手续不齐和可疑情况,要立即进行查询、拦阻并及时报告领班 (5) 对夜间进出车辆要认真查看其车门、车窗有无被撬痕迹,如有疑问,核查清楚,详细记录核查内容和夜间进出车辆牌号和时时间 (6) 维护好整个车场的秩序,有大片纸屑、废品及时清理,保持各通道畅通			
		3. 修订日常管理服务标准 (1) 在执行停车场安全管理制度的过程中,外保主管请停车场保安员就制度的正确性和合理性提出意见和建议 (2) 外保主管将保安员的意见汇总,修订停车场安全管理服务标准,报保安部经理、总经理审批后将其存档			
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

全国Mini-MBA职业经理双证班



权威双证 全国招生 远程函授 请速充电

允许提前获取证书 20 年热招精品课程

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：教授课件全部赠送，双证，档案一切尽有！

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 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
电商（电子商务经理）MBA 高等教育双证	电子商务经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
微商（微营销师）MBA 高等教育双证	微营销管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《工商管理师》MBA 高等教育双证	高级工商管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	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+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练技术、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理（厂长证书）、营销总监、企业法务管理师、市场定位研究员、整合营销策划师**等管理岗位MBA课程**

教委批准正规教育机构，20年先进管理培训院校（教证154160号）

全国《职业经理》 Mini-MBA班

20年成熟教育项目，30个精品管理岗位课程
课程全面，只讲干货，课件全送，直播下载，反复学习，终身辅导
双证，档案一切尽有！

咨询报名：13684609885
现在报名：赠送价值30万《两年制MBA实录视频课程》

网址：www.mhjjy.net
赶紧体验吧

课程表

MBA实录视频课程

工商管理 战略管理

人力资源 营销管理

互联网新思维

生产管理 品质管理



【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，

【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。

【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老师担任学校理事长。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.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 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】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户),收到学费当天,学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【客服微信】微信号: [mhjymhjy](https://www.mhjymhjy.com) (或者 122285053)【微信公众号】MHJY1995