

图说酒店管理

目 录

电子文件编码	文件名
第一部分 酒店管理主要内容解读	
1-1.1	仪容内容解读
1-1.2	着装内容解读
1-1.3	站姿内容解读
1-1.4	坐姿内容解读
1-1.5	走姿内容解读
1-1.6	蹲姿内容解读
1-1.7	手势内容解读
1-2.1	门童店门迎送服务管理内容解读
1-2.2	散客行李管理内容解读
1-2.3	团队客人行李管理内容解读
1-2.4	贵宾行李管理内容解读

全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

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！（教证：0000154160 号）

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：

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

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	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职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

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



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

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



【证书说明】

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



【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。



【教程特点】

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



【考试说明】

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



【颁证单位】

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



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有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.mhjjy.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	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
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	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
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	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

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

【咨询电话】13684609885 0451—88342620 【学校网站】<http://www.mhjjy.net>

电子文件编码	文件名
1-2.5	委托代办服务内容解读
1-2.6	留言服务管理内容解读
1-2.7	电话总机服务管理内容解读
1-2.8	贵重物品保管服务管理内容解读
1-2.9	外币兑换服务管理内容解读
1-2.10	前厅客账管理内容解读
1-2.11	散客预订管理内容解读
1-2.12	团体预订管理内容解读
1-2.13	贵宾预订管理内容解读
1-2.14	客人抵店前准备工作管理内容解读
1-3.1	进入客房服务管理内容解读
1-3.2	撤床服务管理内容解读
1-3.3	铺床服务管理内容解读
1-3.4	客房清扫管理内容解读
1-3.5	客房卫生间清扫管理内容解读
1-3.6	开夜床服务管理内容解读
1-3.7	贵宾服务管理内容解读
1-3.8	会客服务管理内容解读

电子文件编码	文件名
1-3.9	洗衣服务管理内容解读
1-3.10	擦鞋服务管理内容解读
1-3.11	托婴服务管理内容解读
1-4.1	摆台作业管理内容解读
1-4.2	餐巾折花作业管理内容解读
1- 4.3	迎宾领位服务管理内容解读
1- 4.4	问位开茶服务管理内容解读
1-4.5	点菜服务管理内容解读
1- 4.6	上菜服务管理内容解读
1-4.7	端托服务管理内容解读
1-4.8	斟酒服务管理内容解读
1-4.9	餐中服务管理内容解读
1-4.10	早餐、夜茶服务管理内容解读
1-5.1	打印装订服务管理内容解读
1-5.2	复印服务管理内容解读
1-5.3	特快专递服务内容解读
1-5.4	票务服务管理内容解读
1-5.5	订车服务管理内容解读

电子文件编码	文件名
1-5.6	会议室出租服务管理内容解读
1-5.7	客人投诉管理内容解读
1-6.1	健身房服务内容解读
1-6.2	台球室管理内容解读
1-6.3	保龄球室管理内容解读
1-6.4	壁球室管理内容解读
1-6.5	网球室管理内容解读
1-6.6	游泳池管理内容解读
1-6.7	高尔夫球场管理内容解读
1-6.8	棋牌室管理内容解读
1-6.9	桑拿室管理内容解读
1-6.10	按摩室管理内容解读
1-7.1	布件送洗内容解读
1-7.2	员工制服送洗、发放内容解读
1-7.3	大堂清洁内容解读
1-7.4	客用化妆室的清洁内容解读
1-7.5	员工更衣室及饮水机的清洁内容解读
1-7.6	酒店绿化内容解读

电子文件编码	文件名
1-8.1	可疑人员及物品的管理内容解读
1-8.2	客人行李管理内容解读
1-8.3	贵宾接待保卫管理内容解读
1-8.4	挂失事件管理内容解读
1-8.5	电梯困人事件管理内容解读
1-8.6	车辆安全管理内容解读
1-8.7	火灾防范管理内容解读
1-8.8	火灾管理内容解读
1-8.9	安全防范监控内容解读
1-8.10	警示标志设置管理内容解读
1-9.1	锅炉房管理内容解读
1-9.2	空调设备管理内容解读
1-9.3	电梯设备管理内容解读
1-9.4	电气设备管理内容解读
1-9.5	广播音响、电视设备管理内容解读
1-9.6	电话设备管理内容解读
1-9.7	给排水设备管理内容解读
第二部分 实用制度	

电子文件编码	文件名
2-001	前厅各班工作分配规则
2-002	前厅纪律与行为准则
2-003	前厅内部信息传递作业规范
2-004	前厅外部信息传递作业规范
2-005	入住登记制度
2-006	总机转接电话制度
2-007	总机叫醒服务制度
2-008	客人拒付账务处理制度
2-009	客人意外受伤、生病的处理制度
2-010	延迟退房制度
2-011	客人物品遗失的处理制度
2-012	向客人索赔制度
2-013	VIP 入住、退房、接待制度
2-014	客人投诉处理制度
2-015	客人醉酒处理制度
2-016	客人生日处理制度
2-017	客房楼层清洁整理管理制度
2-018	对客服务制度

电子文件编码	文件名
2-019	客房安全管理制度
2-020	客房部与其他部门协作规程
2-021	楼层服务员工作程序与标准
2-022	办公室夜值服务员工作程序与标准
2-023	楼层清扫员工作程序与标准
2-024	进房作业程序与标准
2-025	客房卫生检查标准
2-026	中餐厅作业流程与标准
2-027	西餐厅作业流程与标准
2-028	宴会中心作业程序与标准
2-029	餐务中心作业规范
2-030	客房餐饮服务中心作业规范
2-031	中餐厨房作业规范
2-032	西厨房作业规范
2-033	康乐中心运作流程
2-034	运动健身服务程序与标准
2-035	娱乐休闲服务程序与标准
2-036	美容美体服务程序与标准

电子文件编码	文件名
2-037	康乐部检查工作细则
2-038	康乐部服务质量例会制度
2-039	酒店员工手册
2-040	员工培训管理制度
2-041	员工申诉处理办法
2-042	首问责任制
2-043	员工通道管理规定
2-044	员工工牌管理规定
2-045	员工宿舍管理规定
2-046	总出纳员作业程序与要领
2-047	收银工作管理制度
2-048	前厅柜台收银工作程序与要领
2-049	餐厅收银作业程序与要领
2-050	康乐中心收银作业程序与要领
2-051	收入稽核作业程序与要领
2-052	现金管理办法
2-053	营收现金缴纳管理办法
2-054	客用保管箱管理办法

电子文件编码	文件名
2-055	工程部工作程序规范
第三部分 实用表格	
3-001	订房表
3-002	前厅交接班登记表
3-003	订房确认表
3-004	预订抵达客人名单
3-005	旅客历史资料
3-006	预期抵达重要客人及需要特别关照客人
3-007	住宿登记卡
3-008	客房状态清单
3-009	机票确认订位单
3-010	商务中心计价单
3-011	住房 FAX & E-mail 登记表
3-012	住客通知单
3-013	住客留言单
3-014	访客留言单
3-015	叫早服务单
3-016	次日预期离店客人名单

电子文件编码	文件名
3-017	散客离店行李登记表
3-018	团队离店行李登记表
3-019	快速退房表
3-020	信用卡授权声明
3-021	前厅星级服务评分表
3-022	查房表
3-023	楼层领料单
3-024	地毯清洗报告单
3-025	来访登记表
3-027	客房部楼层房间状况日报表
3-028	客房部物品领用汇总表
3-029	客人损坏物品赔偿表
3-030	客房部楼层物品领用汇总表
3-031	维修报告单
3-032	客房夜床服务报告单
3-033	客房中心交接班本
3-034	楼层领班交接班本
3-035	客房清扫报表

电子文件编码	文件名
3-036	楼层服务员交接班本
3-037	PA 交接班本
3-038	PA 月份消耗品报表客房布草盘点表
3-039	酒店餐具器皿盘存表
3-040	酒店菜单成本分析表
3-041	酒店厨房间物品转账单
3-042	酒店厨房每月安全卫生检查表
3-043	标准食谱
3-044	标准酒谱
3-045	点心制作规格表
3-046	水果拼盘制作规格表
3-047	食品原料规格表
3-048	厨房领料单
3-049	饮料领料单
3-050	餐厅账单
3-051	宴会预订单(工作人员用)
3-052	餐厅外场清洁检查表
3-053	食品安全检查表

电子文件编码	文件名
3-054	客人租用物品记录表
3-055	客用品领用借用记录表
3-056	康乐中心预订表
3-057	康乐中心贵宾娱乐记录表
3-058	VIP 免费康乐预订委托单
3-059	康乐中心当日工作情况汇总表
3-060	康乐中心团队包场预订委托单
3-061	康乐中心客用更衣柜长期租用登记表
3-062	贵宾卡消费折扣控制表
3-063	贵宾卡使用情况月报表
3-064	酒店客人签认单
3-065	酒店签账卡对账单
3-066	酒店应收账款收回日报表
3-067	酒店支出传票
3-068	酒店内部收受款项备查单
3-069	酒店各营业部门送缴现金清点记录
3-070	酒店零用金支付明细表
3-071	酒店现金缴纳登记表

电子文件编码	文件名
3-072	现金支取申请单
3-073	总出纳现金收入日报表
3-074	收款员收入日报表
3-075	收款员缴款袋
3-076	预付款单
3-077	食品、饮料内部转账单
3-078	承诺付款书
3-079	杂项收费单
3-080	物资采购计划
3-081	采购申请单
3-082	物资验收入库单
3-083	物资收发存月报表
3-084	物资领用单
3-085	店物品损坏请修单
3-086	酒店工程单位请修单登记表
3-087	酒店使用气体集合设备每日检点表
3-088	酒店电梯维护保养记录表
3-089	高压(低压)受电盘及分电盘的动作试验

电子文件编码	文件名
3-090	酒店高压(低压)用电设备试验记录
3-091	酒店接地电阻测试记录表
3-092	酒店每月工程保养记录卡
3-093	酒店发电机检查记录表
3-094	酒店锅炉运转记录表
3-095	酒店冷气机运转记录表
3-096	酒店空调主机运转记录表
3-097	酒店每日冷藏、冷冻设备检查记录表
3-098	酒店水质及处理化验记录表
3-099	酒店月份维修工程计划实施月报表
3-100	酒店工程开工申请单
3-101	酒店电力使用记录表
3-102	酒店锅炉主机运转时数表
3-103	酒店锅炉燃油使用记录表
3-104	酒店冷气泵省电器使用记录表
3-105	酒店水使用记录表
3-106	酒店加药机使用记录表
3-107	酒店月份能源资料表

电子文件编码	文件名
3-108	酒店工程部月份能源统计表
3-109	酒店部门人力补充申请单
3-110	酒店人力资源应试申请表
3-111	试用期满通知单
3-112	转正评估表
3-113	酒店人事异动通知
3-114	员工请假报告单
3-115	离职交接清单
3-116	员工培训档案
3-117	员工申诉表
3-118	员工满意度调查表

第一部分 酒店管理主要内容解读

1-1.1 仪容内容解读

1. 容貌

酒店工作人员容貌端庄、仪态大方得体，不但能使整个人显得精神饱满，也能让客人感到有礼貌、有风度。

2. 头发

酒店工作人员头发须梳理整齐。男性工作人员头发前不过耳，后不过衣领；女性工作人员头发不宜过肩，过长则应扎起。

3. 指甲

酒店工作人员指甲要勤剪，不涂有色指甲油。

4. 清洁

酒店工作人员要保持头发、皮肤、牙齿、手指、口腔的清洁；要勤理发、洗头、修面，勤洗澡、更衣，勤洗手；可适当用没有刺鼻气味的香水。

1-1.2 着装内容解读

1. 服饰

酒店工作人员服装应适时换洗，衣领袖口要保持干净、烫平。

2. 身份牌

酒店工作人员的身份牌要统一印制，并佩戴在规定的部位（一般以左胸为佳）。

3. 首饰

酒店工作人员首饰的佩戴应尽量简朴，一般限于手表和结婚戒指。若是亲友馈赠的、有纪念意义的首饰，经上级同意也可佩戴。

4. 领带

领带要按规定系好，其长度以系好后大箭头垂至裤腰为宜。不少酒店对不同层次的管理人员的领带颜色也有规定。

5. 领结

领结有平型领结、温莎式领结、中型式领带结或蝴蝶结。酒店工作人员一般要系酒店统一规定的领结。

6. 鞋

酒店工作人员的鞋一般应以素雅、大方的黑色布鞋或皮鞋为主。女性工作人员禁穿细跟的高跟皮鞋。鞋应保持清洁。

7. 袜

袜子具有衔接裤子和鞋的作用，其颜色一般应与裤子、鞋同颜色或颜色相近。若深色袜子侧面绣有花纹的，花纹也应是深色的。

男性工作人员所穿袜子以中筒袜子为宜，女性工作人员穿裙子时宜穿肉色丝袜并避免露出袜口。袜子要勤换洗。

1-1.3 站姿内容解读

酒店工作人员的站姿需符合以下要求。

① 站正，双腿并拢立直，脚跟相靠，脚尖分开呈“V”形，开度一般为 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$ ，身体重心落在两脚之间。

② 胸微挺，腹部自然收缩，髋部上提，背脊挺直。

③ 双肩舒展、齐平，双臂自然下垂，虎口向前，手指自然弯曲，中指贴裤缝。双手也可在背后交叉或体前交叉。

④ 头正，颈直，双眼平视前方，嘴微闭，面带微笑。

1-1.4 坐姿内容解读

1.入座

酒店工作人员入座时，从座位左边入座，背向座位，双腿并拢，右脚后退半步，让腿肚贴在座位边，轻稳、和缓地坐下，然后将右脚与左脚并齐，身体挺直。

女性工作人员如果穿的是裙装，入座时应用手沿大腿侧后部轻轻地把裙子向前拢一下，并顺势坐下，不要等坐下后再整理衣裙。

2.起座

酒店工作人员起座时，右脚向后收半步，用力蹬地，起身站立，右脚再收回与左脚靠拢。

3.基本坐姿

① 头要正，颈要直，双目平视前方，或注视对方，嘴微闭，面带微笑。

② 身体自然坐直，挺胸收腹，腰背挺直。

③ 双腿并拢，小腿与地面垂直，双膝和双脚跟并拢。

④ 双肩放松下沉，双臂自然地弯曲内收。

⑤ 双手呈握指式，右手在上，手指自然弯曲，放在腹前双腿上或座位扶手上。

1-1.5 走姿内容解读

1.控制重心

酒店工作人员行走时，身体重心要稍向前倾，重心要落在双脚掌的前部，由大腿带动小腿向前迈进。行走路线要呈直线，不能走出两条平行线。

2.步速和步幅

步速和步幅是正确行走姿态的重要要求。服务工作的性质决定了酒店工作人员在行走时要步速适中。以1分钟为单位，男性工作人员应走110步左右，女性工作人员应走120步左右。

步幅是每走一步前后脚之间的距离，对酒店工作人员来说，一般步幅不能过大。步幅过大，人体前倾的角度必然加大。男性工作人员的步幅以40厘米左右为宜，女性工作人员的步幅以35厘米左右为宜。

3.挺胸

挺胸绝不是把胸部硬挺起来，而是从腰部到脊骨，再到颈骨，都尽量上挺。

4.并肩或多人行走

两人并肩行走时，不要用手搭肩；多人一起行走时，不要横着一排，也不要有意无意地排成队形。

5.靠右侧行

酒店工作人员在行走时，一般靠右侧。与客人同走时，应让客先行（迎宾员及引座员除外）；遇通道比较狭窄，有客人从对面走来时，工作人员应主动停下来靠在边上，让客人通过，但切记不可背对客人。

6.超越客人时

酒店工作人员遇有急事或手提重物需超越行走在前的客人时，应彬彬有礼地征得客人同意，并表示歉意。

7.步伐要灵活

酒店工作人员在走路时，要步伐灵活，要注意避让，勿发生碰撞。

8.保持好心情

走路姿势与心情有关，一个人若对事业和生活充满信心和乐趣，走起路来就会显得精神百倍，富有活力。

1-1.6 蹲姿内容解读

1.高低式蹲姿

① 下蹲时，左脚在前，全脚着地；右脚稍后，脚掌着地，后跟提起。

② 右膝低于左膝，臀部向下，身体基本上由右腿支撑。

2.交叉式蹲姿

① 下蹲前，右脚置于左脚的左前侧，使右腿从前面与左腿交叉。

② 下蹲时，右小腿垂直于地面，右脚全脚着地。

③ 蹲下后左脚脚跟抬起，脚掌着地，两腿前后靠紧，合力支撑身体；臀部向下，上身稍前倾。

1-1.7 手势内容解读

1.引导手势

引导客人时，酒店工作人员首先应轻声对客人说“您请”，然后采取“直臂式”指路。

具体做法是：将左手或右手提至齐胸高度，手指并拢，掌心向上，以肘关节为轴，上臂带动前臂，手臂自上而下从身前抬起，朝欲指示的方向伸出前臂，手和前臂呈一直线，整个手臂略弯曲，肘关节基本伸直。在指示方向时，上体微前倾，面带微笑，身体侧向来宾，眼睛看着所指目标方向，并兼顾客人是否看清或意会到目标，直到客人表示清楚了再放下手臂。

2.“请”的手势

“请”的手势是酒店工作人员在服务过程中运用得最多的手势之一。“请”根据场景的不同，有着不同的语义：“请进”、“这边请”、“里边请”、“请跟我来”、“请坐”等。

在表示“请”时常采用“横摆式”。其手势的规范要求为：五指伸直并拢，掌心斜向上方，手掌与地面呈 45° ；腕关节伸直，手与前臂呈直线，整个手臂略弯曲，弯曲弧度以 140° 为宜。做动作时，应以肘关节为轴，上臂带动前臂，由体侧自下而上将手臂抬起，到腰部并与身体正面呈 45° 时停止。头部和上身微向伸出手的一侧倾斜，另一手下垂或背在背后，目视客人，面带微笑，表示对客人的尊重和欢迎。至于用哪只手做，这要根据具体情况来定，哪只手做起来方便就用哪只手。做手势时，必须面对客人，不得背对客人。

另外，也可采用曲臂前摆式的“请”手势。具体做法是：五指伸直并拢，掌心向上，手臂由体侧向体前方自下而上地抬起，当上臂抬至与身体呈 45° 夹角时，以肘关节为轴，手臂由体侧向体前摆动，摆到手与身体相距20厘米处停住；身体略微前倾，头略往手势所指方向倒，目视客人，面带微笑。

当面对较多的客人表示“请”时，酒店工作人员可采用双臂横摆式；如果是站在客人的侧面，可将两只手臂向一侧摆动。

不管是哪一种，其基本手势是相同的，只是酒店工作人员的手臂所抬高度有所不同而已。比如表示“请进”时，手臂抬起较高；而“请坐”的手势，则需将手臂抬起得较低一些。

3.介绍的手势

介绍有介绍他人和介绍自己两种手势之分。

① 介绍他人的手势，要求为：掌心向上，手背向下，四指伸直并拢，拇指张开，手腕与前臂呈一直线，以肘关节为轴，整个手臂略弯曲，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方；面带微笑，目视被介绍的一方，同时兼顾客人。

② 介绍自己的手势，要求为：右手五指伸直并拢，用手掌轻按自己的左胸。介绍时，应目视对方或大家，表情要亲切、自然。

4.握手的手势

握手含有表示友好、欢迎、愿意交往及表示祝贺、感谢、慰问、鼓励、告别等含义，它分为单手握和双手握。

① 单手握。要求为：施礼者应距受礼者约一步的距离，两脚立正，或两脚展开呈八字步站立，上体微前倾，目视对方，伸出右手，四指并拢，拇指张开，手掌与地面垂直；肘关节微屈抬至腰部，与对方右手相握，并上下抖动，以示亲热。

② 双手握。要求为：同时伸出双手，握住对方右手，其他与单手握相同。

5.鼓掌的手势

鼓掌有欢迎、赞许、祝贺、感谢、鼓励等含义。鼓掌时应用右手手掌拍击左手掌心，但注意一般不要过分用力、时间过长。

1-2.1 门童店门迎送服务管理内容解读

1.迎接客人

① 客人抵店时，门童向客人点头致意，说：“欢迎光临！”若客人乘车抵店，则把车辆引导到客人容易下车的地方，车停稳后，替客人打开车门，热情地向客人致意并问候。对重要客人及常客能礼貌、正确地称呼客人的姓名及职务。开车门时，要用右手拉开车门呈约70°，左手挡在车门上沿，为客人护顶（但对信仰佛教或伊斯兰教的客人不能护顶）。关车门时，注意勿夹伤、碰撞客人的手或脚，注意扶老携幼。

② 准确、及时地为客人拉开酒店正门。若客人的行李较多，门童需帮助客人提拿行李，在进入大厅前交给行李员。

③ 住店客人进出酒店时，门童应热情招呼致意，对重要客人和常客则直呼姓名及职务，以示尊重。

④ 如遇雨天，门童应为客人打伞。客人随身携带雨伞的，应示意客人将其放在伞架上。同时，门童应及时向未携带雨具的客人提供雨伞。

⑤ 团队（会议）客人到店前，门童应做好迎接的准备工作。团体大客车到店时，门童应维持好交通秩序，迎接客人下车：对一般客人要点头致意并问好；对行动不便的客人要搀扶他们下车；对随身行李较多的客人要帮助提拿行李。客人下车后，示意司机把车开走，或停在酒店指定的地方。

2.送别客人

① 客人离店时，门童应主动为客人叫车，并把车引导到合适的位置；待车停稳后，拉开车门，请客人上车，护顶，并向客人道别，感谢客人光临，预祝客人旅途愉快；等客人坐稳后关上车门。

② 客人如果有行李，门童应协助行李员将行李装好，并请客人核实。

③ 客人的汽车启动时，门童应挥手向客人告别，目送客人，以示礼貌和诚意。

④ 送别团队（会议）客人时，站在车门一侧，向客人点头致意，并注意客人的上车过程，发现行动不便的客人，搀扶其上车；客人到齐后，示意司机开车，向客人挥手道别，目送客人离店。

3.其他日常服务

（1）安全服务

① 门童协助保安人员注意出入者的动向，保持高度的警惕性，对形迹可疑者谢绝入内。对于衣冠不整者，劝其穿戴整齐后再进入大厅。

② 门童应随时注意酒店大门上所有部件的完好程度，如果发现故障，随时排除或迅速通知维修人员修理；确保无碰撞、挤压客人及行李的现象发生。

（2）回答客人问讯

门童遇到客人的问讯，要热情准确地答复。如果对客人的问题没有把握，应该向客人表示歉意，并礼貌地请客人到问讯处询问。要注意，绝不可用“不知道”、“不清楚”这样简单生硬的否定性语言答复客人。

（3）调度门前交通

门童应掌握酒店门前交通、车辆出入以及停车场的情况，准确迅速地指挥车辆停靠，确保酒店门前车道通畅。

1-2.2 散客行李管理内容解读

1.散客到店行李服务

(1) 问候客人

当客人进入酒店时,行李员应站在酒店门内的一侧,主动将门拉开且礼貌地热情问候客人。

(2) 接手管理客人行李

① 当客人乘车抵达酒店时,行李员应主动上前迎接。

② 客人下车后,行李员迅速将行李卸下车,请客人清点行李件数,并检查行李有无破损,然后根据行李情况决定是否需要使用行李车。

(3) 引领客人办理入住手续

① 行李员首先应在引领过程中礼貌地询问客人是否已办理了预订。

② 引领客人到前台的接待处办理入住登记手续。

③ 客人办理入住登记手续时,行李员应站在距离客人身后 1.5 米左右的位置等候。

④ 行李员为客人的行李系好本店行李牌,将行李放在客人触手可及的地方,以便其随时查找物品。

⑤ 引领客人时,要走在客人的左前方,距离二三步远,步伐节奏与客人保持一致,遇到拐弯处或人多时,要注意回头招呼客人。

(4) 运送行李

① 客人办理完入住登记手续后,行李员应主动从接待员手中领取房间钥匙,引领客人去客房并提拿行李。

② 主动为客人叫电梯,并请客人先上电梯,然后自己站立在电梯控制板旁边;同时所携带的行李也应放在与行李员同侧的靠边位置。

③ 电梯到达楼层停稳开门后,请客人先行,并用正确的手势示意方向及转弯处。

(5) 引领客人进房

① 从电梯出来后,行李员引领客人到房间门口。

② 到达客房门口时,行李员先按门铃然后再敲门三下,同时报自己的身份,确认房间无回音后再用钥匙将房门打开。

③ 行李员应打开总开关及走廊灯的开关,通常客房都设有节电钥匙控制开关,应迅速将钥匙牌(卡)插入槽内(晚间进房间应开灯)。

④ 行李员退到房门一侧,示意客人先进房间,并将行李物品平放在行李架上或按客人吩咐放好。

(6) 介绍房间设施

① 介绍该房间楼层紧急疏散图示。

② 介绍床头柜上控制板的电器等开关的使用方法。

③ 重点介绍酒店的特色服务。

④ 简要说明电视节目内容。

⑤ 打开冰箱,介绍小酒吧服务。

⑥ 提示客人洗衣袋、洗衣单摆放位置并介绍洗熨衣服务。

⑦ 介绍卫生间冷热水、晾衣绳及电源的使用方法。

⑧ 告诉客人写字桌上的酒店介绍及本市旅游景点介绍等,以便让客人更多地了解服务信息。

(7) 离开记录

① 离开客房。房间介绍完毕,行李员应再次征求客人意见,表示随时愿意提供服务,并祝愿客人住店期间生活愉快,然后与客人道别。退出房间时,行李员要面向客人,将房门轻轻关上。

② 做好记录。为客人做好行李服务后,行李员返回行李处,填写“散客行李进店搬运记录”(见表 2-1),详细填写客人的姓名、房号、进店时间、客人人数、行李件数及车号等内容。

表 2-1 散客行李进店搬运记录

日期：

房号	进店时间	行李件数	预计离店时间	行李员姓名	备注

2.散客离店行李服务

(1) 准备工作

① 大厅内的行李员应对携带行李离店的客人主动问好，帮助客人提拿行李并送客人上车。行李被装车前，行李员应请客人清点行李件数。

② 客人打电话要求收取行李时，行李员需问清客人房间号码、行李件数和收取行李时间。

③ 了解客人的行李数量，判断是否需要行李车，了解客人的离开时间，询问客人是否需要其他帮助，并在前台登记表上记录本次服务的内容。

(2) 收取客人行李

① 行李员应在领班的统一安排下去客房提拿行李，最好在 5 分钟之内到达客人房间。

② 待客人开门后，主动向客人问候，进行自我介绍，然后和客人一起确认行李件数，并帮助客人检查是否有遗留物品或物品有无破损，如发现有破损应及时提醒客人。

③ 若行李员到客人房间收取行李，但客人不在房内时，行李员应请房务中心或楼层服务员开门取行李，并与服务员共同清点行李件数和行李破损情况，同时要求服务员在提取行李单上签名。

(3) 陪同客人到大厅

① 行李拿到大厅后，行李员把客人的行李放置在行李台旁边，等候客人。如此时客人表示不立即离店，则应把客人的行李放到行李房中，并提示客人办理行李寄存手续。

② 陪同客人到大厅时，应询问客人住店是否满意；若客人有任何不满，则向客人道歉，并感谢客人提出的宝贵意见。

③ 对客人所提意见，应向客人保证会及时反映；对于可以马上解决的问题，则立即为客人解决。

④ 确认客人已付清全部房费并办理完毕离店手续后，引导客人出店。

(4) 行李暂存

① 将客人行李取出客房后，放在礼宾部行李暂放处。

② 给行李系上行李牌，写上房号和预计离店时间。

③ 第一组行李用行李绳拴在一起，留其中一件放在行李柜台上，用以等候行李放行单。

(5) 向主管报告

① 向主管报告行李数及是否已收回房间钥匙。

② 向主管核实是否已收到行李放行单。

(6) 送客人离店

① 经核对或主管核实同意放行行李。

② 送客人离开酒店时，应再次请客人清点行李件数，然后再装车。

③ 若行李放在车后仓，仓盖不能盖上，要当面通知客人。

④ 向客人道谢道别，祝客人旅途愉快。

(7) 工作登记

① 向主管报告客人所乘车的车号及离开时间，并予以登记。

② 在“散客行李离店搬运记录表”（见表 2-2）上作详细记录。

表 2-2 散客行李离店搬运记录表

日期：

房号	离店时间	行李件数	收取行李时间	行李员姓名	车号	备注

1-2.3 团队客人行李管理内容解读

1. 团队客人到店行李服务

（1）接收行李

- ① 当团队行李送到酒店时，尽快推出行李车。
- ② 点清行李件数，检查行李有无破损。如有损坏，须请团队行李人员签字证明，并通知团队陪同及领队。

③ 客人下车后，上车检查是否有遗留物品。

④ 统计行李件数，请领队签名确认，并确定团队名称和入住楼层。

⑤ 整齐摆放行李，全部系上有本酒店标志的行李牌，并用网子罩住，以防丢失、错拿。

（2）分拣行李

① 根据前台分配的房号，分拣行李，并将分好的房号清晰地写在行李牌上。

② 与前台联系，问明分配的房间是否有变动，如有变动须及时更改。

③ 迅速将已知房号的行李送至客房。

④ 如遇行李姓名卡丢失的行李应由领队帮助确认。

（3）送行李到客房

① 将行李平稳摆放行李车上，在推车入店时，注意不要损坏客人和酒店的财物。

② 在进入楼层后，应将行李放在门左侧，轻敲门三下，报出行李员名字。

③ 客人开门后主动向客人问好，固定门把后，将行李送入房间内，待客人确认后方可离开。如果没有该客人行李，应婉转地让客人稍候并及时报告领班。

④ 如客人不在房间，按照房号将行李放在房内行李架上。

⑤ 对于破损和无人认领的行李，要同领队或陪同及时取得联系以便及时解决。

（4）行李登记

① 送完行李后，将每间房间的行李件数准确登记在“团队行李记录表”（见表 2-3）上，开门直接送的行李应注意“开门”字样，并核对总数是否与刚入店时一致。

表 2-3 团队行李记录表

房号	行李数量	团队名称	日期及时间	递送人	收集人	入住数量	迁出数量	备注

--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ② 按照团队入住单上的时间存档。
- 2.团队客人离店行李服务
- (1) 准备工作
- ① 行李员在收到前台的或接待处送来的团队离店名单后，仔细审阅名单。
- ② 将第二天预离团队的团队号、团队名、房间号码、人数等相关资料与计算机内档案核实。
- ③ 与团队入店时填写的行李表核对。
- ④ 交领班检查后转交下一班领班。
- (2) 行李收取
- ① 行李员按客人所定的出行李时间，携带新建立的团队分房单，按照已核对的团队分房单上的团号、团名及房间号码准时到客户房间收取行李。
- ② 取完一间登记一间，不能全部登记后才收行李。
- ③ 将所有收取来的行李放在大厅规定的行李暂放处。
- ④ 将各个团队的行李分开放置并分别罩上行李网。
- (3) 行李核对
- ① 行李收齐后，行李员应清点行李件数是否与登记数相吻合，并作登记，同时把核对结果及时上报领班。
- ② 领班与陪同及领队一起确认行李的件数，如准确无误，则应在团队离店单上签字。
- (4) 行李放行并登记
- ① 行李员与前台收银员联系，确认团队账务是否结清。
- ② 接到前台收银员的放行通知后，行李员则可放行团队行李。
- ③ 与团队领队联系，了解客人对行李有何特殊安排及要求。
- ④ 待团队行李员确认完行李件数后，请其在离店单上签上姓名及车牌号并帮助装车。
- ⑤ 行李员完成每次团队行李收送后应认真填写“团队行李离店记录表”（见表 2-4）登记并做好存档工作。

表 2-4 团队行李离店记录表

团队名称		人数		抵店日期		离店日期	
	时间	总件数	行李押运员	酒店行李员	领队签字	车号	
进店							
离店							
房号	进店件数			离店件数			行李收取时间
	行李箱	行李包	其他	行李箱	行李包	其他	备注
合计							
进店				离店			
行李主管：日期 / 时间：				李主管：日期 / 时间：			

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**
- 认证项目：注册职业经理**MBA**、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、**IE**工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师**MBA**等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+**MBA**研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：**13684609885 0451—88342620**
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

1-2.4 贵宾行李管理内容解读

1. 贵宾到店行李服务

(1) 了解贵宾情况

- ① 行李员首先应了解到达本酒店的重要客人姓名、职务、房间安排、预抵时间。
- ② 了解贵宾的接待规格及其他相关情况。

(2) 检查服务落实情况

- ① 检查当天日报、晚报是否送入房间。
- ② 检查特殊要求是否安排妥当。
- ③ 与大堂副理核对客人抵店时间。

(3) 贵宾到达前准备

- ① 提前 20 分钟与接待处或大堂副理核对房号有无变化。
- ② 提前 10 分钟携一部大行李车在酒店门口等候。
- ③ 控制好人手以保障门厅迎宾及行李服务。

(4) 接待服务

- ① 由服务优质的行李员提供行李服务。
- ② 特别重要的行李应由前厅部大堂副理或礼宾部领班亲自运送或亲自指挥运送。
- ③ 如须接站，行李员应衣着整洁，提前到达；行李装车后，即刻返回。

(5) 行李派送

① 行李到店后，行李员应立即报告当班主管及有关人员。行李如已挂上房号牌的，行李员则按楼层分车装送，确认无误后将行李送入房间。

② 行李派送的顺序为：首席贵宾——贵宾——随行人员，豪华套房——普通海景套房——标准房，高楼层——低楼层。

2. 贵宾离店行李服务

(1) 了解当日离店贵宾情况

了解当日离店贵宾的姓名、职务、房间号码、离店时间、接待规格及其他相关情况。

(2) 收取行李

- ① 与大堂副理确认离店时间。
- ② 提前 5 分钟到楼层等候。
- ③ 规格较高、人数较多的贵宾一行，要安排专人为首要贵宾提供行李服务，并要将他们的行李与其他随行人员的行李区分。

(3) 出行李

① 客人离店之日，行李员应提前检查行李台内有无存放酒店送给贵宾的礼品或贵宾存放的物品。

② 若客人存有行李，行李员则应根据所掌握的离店时间在客房门口等候。

③ 贵宾抵达大堂后，行李员请客人检查行李，并按客人要求将行李装入指定车辆。

(4) 记录工作日志

- ① 记录重要客人离店日期、时间、行李件数、车号、行李经手人。
- ② 主管与大堂副理确认贵宾有无返回，并将相关信息记录在工作交接本上。

1-2.5 委托代办服务管理内容解读

1. 订票服务

① 住店客人提出预订机票、火车票，或提出更改航班、车次等要求时，服务人员应询问清楚客人的要求，按酒店规定的受理票务规程办理。

② 填写订票委托单时，服务人员要写明客人姓名、房号、预订票的日期、班次、等级、目的地等，并当面向客人说明，如果不能订到指定日期的票，可否改订其他日期航班或车次。

③ 预收订票款，留下客人的身份证件、护照，并在订票委托单上注明“已收订票款”，同时向客人说明是否收取手续费。

④ 按时取票、送票，并当面将客人身份证件、票款余额及有关收据等如数交给客人。

2. 停车服务

① 客人驾车到店时，停车员将车辆钥匙寄存牌交给客人，礼貌地提醒客人保管好随身携带的物品，然后将客人车辆开往停车场。

② 停车员应注意车内有无遗留的贵重物品及其他物品，车辆有无损坏之处，并将停车地点、车位号、车牌号、车型等内容填入工作记录。

③ 客人离店需用车时，出示车辆寄存牌，停车员迅速将客人车辆开到酒店大门口，交给客人。

3. 递送服务

① 按当日客房状况显示的住客情况，派送客房报纸，并填写“报纸递送记录”。

② 注意服务规范，乘员工电梯，走员工通道。

③ 递送住客邮件、传真时，应先按铃或敲门，主动问候，然后请客人当面确认签收。

④ 递送留言时，可从门缝塞进去，以免打扰客人。

⑤ 客人不在房间时，应做留言提示。

⑥ 对无此收件人的邮件，经反复核准后退回邮局。

4. 转交服务

① 接受物品时，首先要确认本店有无此客人，然后请来访者填写一式两份的“委托代办单”，注明来访者的姓名、地址、电话号码，以便联系，还要注明转交物品的名称和件数。

② 接受物品时一定要认真检查，并向来访者说明不寄存易燃、易爆、易腐烂物品。

③ 鲜花、水果等物品，可以先送到客人房间摆放好，并将赠送者的名片夹在上面。

④ 如果是住店客人转交物品给来访者，则宴请住店客人写明来访者的姓名。待来访者前来领取时，要请他出示证件并签名。

1-2.6 留言服务管理内容解读

1. 访客留言

① 当被访问的住店客人外出时，要问访客是否愿意留言，如果愿意，接待员应记录客人的留言并请客人过目签字，或由客人自己填写访客留言单（见表 2-5）。

表 2-5 访客留言单

FROM 自_____	TO 给_____
Room No. 房号_____	Date 日期_____
Telephone 电话_____	
<input type="checkbox"/> Will call again 再打电话来 <input type="checkbox"/> Please call back 请打电话过去	
<input type="checkbox"/> Will come again 会再来	
Message 留言: _____	

Clerk 话务员_____	Time 时间_____

② 留言单上可以有具体的留言内容，也可以只记录有人来访这回事及访客的相关信息。来访客人的留言一定要在访客留言单上记录下来，以防漏传或误传客人的信息，最好能用打时机在留言单上打上时间。

③ 访客给住客的留言单应该一式三份，其中第一联放在问讯处；第二联送话务员处，

由话务员打亮客房内电话机上的留言指示灯(有的酒店接待员在柜台上就能完成此项工作),客人返回后发现指示灯亮着,可以打电话查问留言内容,话务员则向客人口述;第三联由行李员从客房门下送入客房。

2.住客留言

① 住店客人欲离开房间或酒店时,希望给来访者留言,这时,问询员请客人填写“住客留言单”(见表 2-6)。

表 2-6 住客留言单

TO 给	FROM 自
Room No.房号	Date 日期
Between 在	AM/PM To 至
AM/PM	
I will be at 我将在:	
Message 留言:	
Clerk 话务员	Time 时间

1-2.7 电话总机服务管理内容解读

1.电话转接及留言服务

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

② 在等候转接时,为客人播放悦耳的音乐。

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

2.回答咨询及查询服务

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

② 如果客人是查询特殊电话号码,话务人员必须请客人稍等,保留线路,以最有效的方式为客人查询号码,确认号码正确无误后再及时通知客人;如果所查询的号码一时之间查不出来,则应请客人留下电话号码,查清后再主动与客人进行联系,将号码告诉客人。

③ 如果来电是查询客人房间的电话,话务人员务必要注意为客人保密,让客人直接与来电人通话。来电时如果总台电话占线,话务人员可通过计算机为客人查询。

3.“免电话打扰”服务

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

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

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

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

4.叫醒服务

对每一个来自酒店内部客人的叫醒服务申请，话务员都要进行确认。

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

② 夜班的话务员把叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明相关信息并签字。叫醒服务单如表 2-7 所示。

表 2-7 叫醒服务单

日期

DATE

序号 No .	团名或房号 GROUP NAME OR ROOM No .	叫早时间 TIME	预订号 ACCT	领队 ESCORT	陪同 GUIDE	签字 SIGN

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

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

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

5.内部呼叫服务

内部呼叫服务主要有以下几种，具体如表 2-8 所示。

表 2-8 内部呼叫服务

序号	种类	具体内容
1	接到内线寻呼酒店经理	(1) 准备记下内线分机号和被呼者号，并重复分机号和被呼号码 (2) 按下被呼号码，按呼叫器执行键 (3) 输入被呼者应回的分机号 (4) 按完成键
2	接到外线寻呼酒店经理	(1) 认真听清客人要求呼叫的人的姓名和呼叫号 (2) 将呼叫者姓名和被呼叫者及储存号记录下来 (3) 礼貌地告诉客人“请稍等，请不要挂断电话。” (4) 将外线存入机台
3	将呼叫号输入呼叫器	(1) 将被叫者的呼叫号输入呼叫器 (2) 按呼叫器执行键 (3) 将被呼叫者应答的号码输入呼叫器

		(4) 按完成键, 呼叫完毕
4	接到被呼叫者答复	(1) 通过呼叫器完成呼叫以后, 要经常提出被存在机台上的外线, 以免客人等候时间过长 (2) 提出外线, 告诉客人被呼者已回答 (3) 将内外线接通, 话务员挂机

1-2.8 贵重物品保管服务管理内容解读

1. 贵重物品的寄存程序

- ① 问候客人, 弄清意图。
- ② 核查房卡, 确认住客。
- ③ 填卡记录, 客人签字。
- ④ 开保险箱, 存入物品。
- ⑤ 两把钥匙, 同时锁定。
- ⑥ 送客道别, 登记入册。

2. 贵重物品的保管过程

(1) 中途开箱

- a. 请客人出示证件、钥匙, 取出安全保险箱记录卡副卡, 逐项填写, 签字。
- b. 用两把钥匙同时开启保险箱, 请客人使用。
- c. 请客人填写记录卡反面, 并签字。
- d. 核查签字, 收回钥匙。
- e. 送客道别, 登记存档。

(2) 保险箱钥匙遗失的处理

一般情况下, 酒店明文规定, 客人丢失钥匙必须赔偿。当客人丢失了保险箱钥匙而又要取物时, 必须请客人在场, 由保安人员监督, 并请工程部有关人员强行将锁钻开, 并做好记录, 请在场人分别签字, 以备核查。“贵重物品寄存单”、“安全保管箱记录卡”如表 2-9、表 2-10 所示。

表 2-9 贵重物品寄存单

(正面)

箱号			
房号	姓名	签名式样	日期
签名	日期	签名	日期

(反面)

1. 如遗失此钥匙, 必须更换新锁, 您需赔偿价款的半数金额。
2. 如您退房离店时未能将此钥匙交回前台收款处, 本酒店有权自行开启并移出保存物品,

不负任何责任。

3. 我认可已取走所有存放物品，以后与酒店无关。住客签名房号日期

表 2-10 安全保险箱登记卡

(正面)

保管箱号码_____

客人姓名_____

房间号码_____

地址_____

日期_____

客人签名_____

时间_____

收银员签名_____

存取规定及注意事项：_____

(反面)

日期_____

客人签名_____

时间_____

收银员签名_____

保险箱取出退箱_____

1-2.9 外币兑换服务管理内容解读

1. 现金兑换

涉外客人到达酒店时，支付的大多是外币。现金兑换的工作流程如下。

- ① 礼貌接待及问候客人。
- ② 询问客人房号及姓名。
- ③ 操作计算机系统输入相关资料。
- ④ 收受并检查外币。
- ⑤ 根据当日外币汇率计算兑换金额。
- ⑥ 填写外汇兑换证明（俗称水单）或以柜台计算机系统印出外汇兑换证明。
- ⑦ 请客人在外汇兑换证明上签名确认后，将第一联交客人留存。
- ⑧ 当面点清现金交给客人，并道谢。
- ⑨ 将外币及外汇兑换证明汇整，交酒店财务部处理。

2. 旅行支票

旅行支票通常由银行、旅行社为便利国内外旅行者而发行。收兑旅行支票的程序如下。

- ① 礼貌接待及问候客人。
- ② 询问客人名字（兑换对象只限住客，只能兑换一定额度）。

- ③ 填写外汇兑换证明上的房号、币种、护照、号码、出纳人，币种不可填写错误。
 - ④ 键入旅行支票的种类代号，资料不全计算机不会接受。若是刚入境的旅客，则应向其索取护照，并记下客人名字及护照号码。
 - ⑤ 请客人在旅行支票上签名。
 - ⑥ 填写外汇兑换证明，请客人签名。
 - ⑦ 拿所兑换的人民币和第一联外汇兑换证明给客人当面点收，并道谢。
 - ⑧ 把旅行支票订在外汇兑换证明上，放入抽屉。
- 3.信用卡预借现金
- ① 告诉客人信用卡可预借现金最高的额度和银行的手续费是多少，最高额度是多少。如客人要求超额，须当班主管或大堂副理批准才可。
 - ② 填上现金代支单和杂项单给客人签名，写上客人房号并核对客人签名。
 - ③ 计算机入账时应注意以下三点。
 - a.在电子清算刷卡机或普通刷卡机刷卡，并输入所需金额（需经信用卡公司核准并取得授权码）。
 - b.请客人在签账联和账单上签名（核对签名与信用卡上的签名是否相符）。
 - c.清点预借款项金额，将账单、签账副联给客人。
- 4.兑换外币
- ① 客人表明需兑换外币后，服务人员必须确认该客人是否为酒店的住客。
 - ② 基于外汇管制及服务住客，酒店通常只对其本身的住客提供外币兑换服务。
 - ③ 柜台服务人员必须审慎地查询客人房号及姓名，并进一步以计算机查询该住客的住房登记资料。
 - ④ 柜台服务人员必须清楚地告知住客酒店所提供的外币兑换金额上限，并询问房客所需兑换的外币金额。

现行外币中英文对照表

序号	中文	英文
1	美金	USD
2	港币	HKD
3	英镑	GBP-Pound (镑)
4	欧元	EUR
5	日币	JPY
6	澳币	AUD
7	加拿大币	CAD
8	瑞士币	CHF-France (法郎)
9	瑞典币	SEK-Krona (克郎)
10	新加坡币	SDG
11	新西兰币	NZD
12	菲律宾币	PHP-Peso (比索)
13	泰币	THB-Bath (铢)
14	印尼币	IDR-Rupiah (卢比)

1-2.10 前厅客账管理内容解读

1. 公司与旅行社代理商的账单

通常公司与旅行社代理商只会帮客人付清住宿费用和早餐费，其他的额外支出，如电话费、饮料费、洗衣费用都要由客人自己付账。在这种情况下，客人的账单就会分成两部分：一部分是主要账单，由公司和旅行社代理商结账；另一部分是个人账单，由客人自己结账。在处理公司账单与旅行社代理商的账单上会有所不同，如表 2-11 所示。

表 2-11 账单的处理方式

账单种类	酒店账单	旅行社代理商账单
主要账单	由酒店结算，出示证明给客人，检查后，在退房时签名	<p>(1) 旅行社开具证明文件给客人，客人在入住时可以将证明文件出示给接待人员</p> <p>(2) 收银员必须确认这间旅行社是在销售及财务部门提供的旅行社名单上</p> <p>(3) 客人退房时，收银员必须确定客人是否已支付包含在这张证明文件上的其他费用</p> <p>(4) 主要账单不会给客人，因为客人支付给旅行社的价钱跟旅行社支付给酒店的价钱是不同的</p> <p>(5) 客人退房后，主要账单会连同证明文件一起交给财务部门。每月月底或每个周末会将账单总额及证明文件一起寄给旅行社清款</p>
其他应付款账单	由客人自行结账，利用现金、信用卡等，并附收据给客人	通常利用现金、信用卡、个人支票等结账，并附收据给旅行社

2. 接受信用卡结账

信用卡结算的程序如下。

① 请客人出示信用卡，收银员检查其有效日期、外观是否完整（如有明显无效、残缺的情况，应当向客人指出），同时让客人在账单上签名，检查客人的签名是否与信用卡的背签相符。

② 如果客人使用的是国内信用卡，还应该请客人出示身份证。

③ 通过终端机检查信用卡、办理“信用卡授权”（见表 2-12）等，经过确认无误后方可取签购单，压印信用卡。

表 2-12 信用卡授权

信用卡限额授权			
□ □ □ □ □ □			
数额	授权号	日期	接受人
备注：			

付款授权书

本人，房号特此授权××酒店

将以下费用记入本人账内

所有费用以下项目费用

姓名房号备注

客人签名日期经手人

④ 收银员在签购单上填写消费总额，然后交给客人签名认可。客人信用卡的号码应该清晰地用刷卡机印在签账单上，刷卡的日期要正确。签账单的最后一联一定要字迹清楚，如果不清楚要重新刷一次，同时必须要在客人面前将第一次刷好的签购单撕毁。

⑤ 在账单的客人联上盖上“付讫”字样，之后连同签购单的持卡人联和信用卡一起交还给客人。

1-2.11 散客预订管理内容解读

- 1.接受前的确认
- ① 酒店工作人员接到客人传真、电话、信函预订或当面预订后准备好预订单。
 - ② 询问客人抵店日期、离店日期、房间类型和数量。
 - ③ 客房销售控制表如表 2-13 所示。

表 2-13 客房销售控制表

日期		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	...	31
1 月	单人房																	
	双人房																	
	套房																	
2 月	单人房																	
	双人房																	
	套房																	
3 月	单人房																	
	双人房																	
	套房																	
...	...																	

- 备注：
- 1.对于已经预订过的客房用“√”表示；
 - 2.此表由预订员填写，通过本表可以看出当日或当月客房的销售情况。

- 2.接受预订
- ① 确认可以接受时，填写“散客预订单”并再次确认客人姓名、抵店时间、有无特殊

要求以及预订人联系方式等。散客预订单如表 2-14 所示。

表 2-14 散客预订单

客名		账号		房号	
人数					
用房数	陪同间	海影沙龙房	海影沙龙套房	贵宾楼套房	
价格					
到达日期：					
离店日期：					
订房人：			单位：		
电话：					
付款方式：					
特殊要求：					
预订员姓名：			日期：		
更改人姓名：			日期：		
取消人姓名：			日期：		
备注：					

② 向客人介绍酒店有关预订的规定。

③ 按预订单上的内容，将预订的信息输入计算机预订系统。

④ 在预订单上加盖“输入章”。

3.特殊要求处理

通常，客人在订房时可能会提出很多特殊要求，作为预订人员应仔细倾听客人的要求，对不同的客人要求要有不同的处理方式，具体如表 2-15 所示。

表 2-15 特殊要求处理

序号	要求	处理方式
1	留言服务	将客人的留言记录在预订单上，以便提示接待员在客人开房时通知客人
2	订餐、订票或订鲜花、订会议室	（1）请客人稍候，并将电话转接转到相关部门 （2）预订员将客人的具体情况告诉其他员工，以便做好个性化服务
3	指定房型、楼层、房号	一般而言，酒店通常不接受指定房号的订房，但会答应尽量按客人要求的房号安排，如果遇到贵宾强烈要求的情况，预订员则应视情况进行处理

1-2.12 团队预订管理内容解读

1.接受预订

- ① 预订人员接受销售部下发的“团队资料”，如合同、协议、年度团体计划单等。
- ② 预订人员将资料按照一定的顺序进行编号并归档保存。
- ③ 预订人员按团体接待计划的内容填写团体预订单。

2.登记预订

- ① 预订人员将旅游“团队预订单”（见表 2-16）输入计算机，由计算机完成预订单的编号。

表 2-16 团队预订单

团队名称	_____		团队成员	_____	
到店日期	_____	航班	_____	时间	_____
离店日期	_____	航班	_____	时间	_____
付款方式	_____		用房情况	_____	
接待单位	_____		电话	_____	
团队人数	_____	国籍	_____	总用房数	_____
种类	_____	数量	_____	房价	_____
备注	_____				

- ② 预订人员将预订团的名称、抵店时间、离店日期、订房数量等信息详细准确地在“预订接受记录本”上登记。

3.核对资料

- ① 预订人员应与销售部核对次日到达的团队资料，查看是否有变更或取消，也可依据酒店订房核对的规定，定期主动与团队订房单位核对订房资料。
- ② 预订人员按酒店规定控制好团队订房的比例。
- ③ 预订人员整理团队订房的相关资料，如客人名单、特殊要求、旅行社寄出的收据等，并提前一天或几天交给接待处，以便其合理地分房。

4.预订存档

经当班主管或领班审核批准后，预订人员应将团队预订资料放入资料柜存档。

1-2.13 贵宾预订管理内容解读

1.贵宾预订申请

- ① 预订人员需获知客人的身份、职位，若符合酒店所规定的贵宾接待条件，应及时告知预订部经理。
- ② 经预订部经理同意后，方可填写贵宾申请单，如表 2-17 所示。

表 2-17 贵宾申请单

姓名		到达时间		航班 / 时间	
----	--	------	--	---------	--

职称		离店时间		航班 / 时间	
酒店			房间类型		
地址			房价		
到达前台的通知	机场接 () 机场送 ()				
序号	礼品名称				价格
特殊要求					
申请人			日期		
批准人	部门经理 :		总经理 :		
名片					

2. 贵宾申请单填写

① 填写客人姓名、职位、单位名称、客人的抵达和离店时间、航班、拟住天数、房间类型、房价、接待标准、接待单位、费用、付款方式、经办人及日期等。

② 若客人有特殊要求，也要详细注明。

3. 预订办理

① 将预订单交给接待主管预分房，根据客人的要求，可事先安排客人喜欢或指定的房号。

② 主管检查并签名。

③ 将接待通知单交总经理助理以上人员审核并签名。接受预订后，将客人姓名、公司、职称或身份资料分别上报预订部经理、客房部经理、总经理审核。贵宾接待通知单如表 2-18 所示。

表 2-18 贵宾接待通知单

姓名	国籍	身份	到达日期时间及航班、车次	离店时间及航班、车次	安排房号	陪同姓名	房号

接待规格：

1. 迎送 A 大堂副理 ☐ B 部门经理 ☐
 C 副总经理 ☐ D 总经理 ☐
2. 人住 A 总台登记 ☐ B 客房登记 ☐
 C 陪同登记 ☐ D 团体迎候 ☐
3. 看望 A 大堂副理 ☐ B 部门经理 ☐
 C 总经理 ☐

4. 鲜花 A 花束 ☐ B 花篮 ☐
5. 水果 A 果盘 ☐ B 果篮 ☐
6. 饮料 A 一次性 ☐ B 折扣 ☐
 C 全免 ☐ D 每天 ☐
7. 点心 A 巧克力 ☐ B 蛋糕一般 ☐ 生日 ☐
8. 用车 A 折扣 ☐ B 全免 ☐
 C 专车 ☐
9. 用餐 A 标准收费元 B 优惠收费 %
 C 全免 ☐ 早餐元 午餐元 晚餐元
 D 专座 ☐
10. 用房 A 折扣 ☐ % B 套房 ☐ C 全免 ☐
11. 其他

接待人：_____ 检查时间 _____

填表人：_____ 批准人日期 _____

分送：总经理 ☐ 大堂副理 ☐ 公关部 ☐ 保安部 ☐ 客房部 ☐ 总机 ☐

4. 资料处理

- (1) 将所有贵宾的资料汇报给前厅经理、营销经理及相关人员（包括前台接待员）。
- (2) 将贵宾预订的相关信息输入计算机，以免出现差错。
- (3) 预订单归档。

1-2. 14 客人抵店前准备工作管理内容解读 s

1. 订房核对

客人抵店前经常出现取消或更改订房的情况，因此，预订人员要做好订房核对工作，以及时发现问题并更正或补救，从而保证订房工作的准确无误。

订房核对工作一般分三次进行，分别为客人到店前一个月、前一周和前一天。若重要客人或重要团队提前预订时间较长，还应增加核对次数。订房核对步骤如表 2-19 所示。

表 2-19 订房核对

序号	时间	操作
1	客人抵店前一个月	(1) 预订员以电话、书信或传真等方式与订房人联系 (2) 核对的内容包括抵达日期、预住天数、房间数量与类型等 (3) 核对的主要对象是重要客人和重要团队 (4) 如果没有变化，按准确订房处理 (5) 如果有更改，应根据变更后房间的实际情况进行相应更改 (6) 如果客人取消订房，则修正预订信息
2	客人抵店前一周	(1) 其程序和方法与第一次核对相同 (2) 核对的重点是客人抵达时间、更改变动的订房和重要客人订房 (3) 对客人取消预订的房间，应将其转为候补或优先等待的客人

		订房
3	客人抵店前一天	(1) 主要采用电话方式进行 (2) 预订员对预订内容要仔细核查, 并将准确的订房信息传达到总台接待处 (3) 如果客人取消预订, 应立即通知总台

2. 预报客情

预订处按规定的预报、预测周期及时段, 依据预订统计资料, 将酒店的主要客情, 如贵宾、大型团队、会议接待、散客等各类型客人的预报表、接待计划等, 按规定的时间送达或通知相关部门。

为了做好接待工作, 预订处一般会在客人抵店前将有关预订信息以客情预测表的形式传送到各有关部门, 以便相关部门提前做好接待准备。

(1) 近期预测

近期预测一般指半个月或一个月以上的预测。通常统计客人数量、每天所需房间、重要客人或会议等信息。

(2) 每周预测

每周预测指预订处提前一周将客人数量、日期、团队或重要客人等信息统计出来, 编制成每周预测表, 分送到相关部门。每周预测表如表 2-20 所示。

表 2-20 每周预测表

时间	特级套房		甲级客房			标准客房			用餐			备注
	团队客人	重要客人	团队	散客	重要客人	团队	散客	重要客人	早餐	午餐宴会	晚餐宴会	
周一												
周二												
周三												
周四												
周五												
周六												
周日												
合计人数												
合计空房												
预测订房总数			预测客房收入			制表人						
						年 月 日						

(3) 次日抵店客人预测

次日抵店客人预测表比前两种表的内容更加详细, 包括客人姓名、房号、类型、房价、

优惠条件等信息，此表应提前一天通知有关部门。另外，还可能需制作贵宾接待通知单、团队接待通知单等。次日抵店客人预测表如表 2-21 所示。

表 2-21 次日抵店客人预测表

序号	客人姓名	房号	类型	人数	房数	房价	交通工具/时间	离店	订房人
预订抵达总数									

3.预先排房

预先排房，即按预订要求和接待标准，提前为已办理预订的客人分配房间和确定房号，并将有关变更或补充的通知传至相关部门。预先排房时应注意以下几个问题。

- ① 将散客和团队客人的住房区域尽量分开，以减少相互干扰。
- ② 对房间的维修应分期、分批、分区域进行，以免影响客人休息。
- ③ 因出租高峰而出现房源紧张时，要加强与客房部的协调与沟通。

有很多酒店将预先排房工作提前数日进行，尤其是大中型酒店。有些酒店则安排前台接待员在当天早些时候对预订客人住房进行预先排房。但无论采取哪一种操作方式，预订客人抵店前的预先排房工作都是非常必要和重要的环节。

4.实施计划

在客人抵店前一天，将已经批准的各项接待及安排计划，例如，次日抵店客人名单、贵宾接待通知单、派车通知单、礼宾鲜花、贵宾水果篮等通知单送至相关部门，共同做好客人抵店前的各项准备工作。

1-3.1 进入客房服务管理内容解读

1.住客房的进入

住客房的进入具体步骤如表 3-1 所示。

表 3-1 住客房的进入

序号	步骤	具体操作
1	观察	(1)观察客房门外各部分的卫生状况及有无破损等情况，如发现破损，服务员应对破损情况进行登记 (2)观察客房指示灯是否显示“请勿打扰”或门把手上是

		否挂有“请勿打扰”的指示牌，如有指示牌，服务员不能进入
2	第一次敲门通报	客房服务员在敲门通报时，手指应微弯曲，以食指或中指的第二指关节轻敲门三下，时间间隔为半秒，敲门 5 秒后应报称：“客房服务员”（house-keeping）
3	第一次等候	服务员应站在距离客房门外 40 厘米远的正中位置，表情自然大方，当房内有应声时，应后退半步，立正站好，眼望窥视镜，并根据工作单上标注的姓氏称呼客人，“客房服务员，××先生\小姐，您好，请问可以……（服务项目）吗？”
4	第二次敲门通报	若房内无应答，5 秒后，再次敲门通报，操作规范同第一次敲门通报方法，但这一次可适当提高音量
5	第二次等候	同第一次等候，以便给客人充分的时间
6	开锁	服务员开锁时，身体与门距离 30 厘米，手持磁卡，对准钥匙孔，停留约 1 秒，门锁显示绿灯亮时方可向下转动门把手，推开门后将磁卡平衡插入继电孔中取电
7	开门	开左边门时用左手，开右边门时用右手，将门轻轻推开至 45 度角
8	再次敲门通报	门推开至 45 度角后服务员应再次通报，以便确定房间是否有人或有什么特殊情况。如发现客人仍在睡觉未听见通报，服务员应轻轻退出，关好房门。如果客人正在穿衣服或从卫生间出来，应向客人道歉，然后轻轻退出房间，关好门
9	进入房间	服务员将房门推开靠定，全部敞开，直至服务完毕

2.非住客房的进入

（1）观察

① 观察客房门外各部分的卫生状况及有无破损等情况，如发现有破损，服务人员应对破损情况进行登记。

② 观察客房指示灯是否显示“请勿打扰”或门把手上是否挂有“请勿打扰”的指示牌，如有指示牌，服务人员不能进入房间。

（2）敲门通报

服务人员手指微弯曲，轻敲门三下，时间间隔为半秒，敲门 5 秒后报称“客房服务人员”。

（3）开锁

服务人员在开锁时，身体与门距离 30 厘米，手持磁卡，对准钥匙孔，停留约 1 秒，门锁显示绿灯亮时方可向下转动门把手，推开门后将磁卡平衡插入继电孔中取电。

（4）进入房间

将房门推开靠定，全部敞开直至服务完毕。

（5）“请勿打扰”房的处理

“请勿打扰”房的处理如表 3-2 所示。

表 3-2 “请勿打扰”房的处理

序号	类别	处理方法
1	一般情况	（1）客房服务员在清洁、服务的过程中，要注意观察所辖区

		<p>域内有无挂有“DND”牌或“DND”灯亮的房间；如有，则不要敲门进房</p> <p>(2) 客房服务员在对该房进行服务时，需在楼层服务单的相应服务项目前的“□”内打上“√”，并填写自己的姓名以及说明</p> <p>(3) 服务员对“请勿打扰”房进行清扫、整理时应在不打扰客人的情况下进行。做到既为客人提供安静的休息环境，又不影响客房的清扫</p>
2	特殊情况	<p>(1) 客房服务员若发现直至下午 2:00 房间仍显示“DND”，服务员则应请示领班</p> <p>(2) 领班或客房服务中心打电话到客人房间，电话询问是否可以进房打扫或需要什么帮助，并向客人表示歉意</p> <p>(3) 房间电话若无人接听，可以按门铃或敲门，并通报身份，若客人在房，则应主动表示歉意并说明原因</p> <p>(4) 打电话或敲门，房内均无反应，服务员应立即向上级汇报，经同意，用钥匙开启房门，以防意外发生</p>

1-3.2 撤床服务管理内容解读

1. 撤床的有关规定

- ① 服务人员在撤床前，应首先将床上的其他物品如（电视遥控器等）归位。
- ② 服务人员撤床时，屈膝下蹲，双手将床慢慢拉出至容易整理的位置。
- ③ 每日更换使用过的床单及枕套，撤下的床上用品不可放在地上。
- ④ 服务人员发现客人弄脏的布件时应单独与洗衣房交接。
- ⑤ 撤床时，服务人员应将毛毯、棉被、床单等用品逐层撤下，并将其简易叠起，放在椅子上。
- ⑥ 撤除脏布件后，服务人员应将其放入工作车的布件袋中，并带入相同数量的干净布件。
- ⑦ 服务人员应注意对床垫进行定期翻转，以延长其使用寿命。

2. 撤床操作流程

- ① 服务人员在撤床前，应注意观察床面情况，查看床面是否有破损、严重污迹、毛发等情况。
- ② 拉床。服务人员站立在床尾，屈膝下蹲，重心向前，双手将床慢慢拉离床头板 50 厘米。
- ③ 撤床罩。服务人员将床罩拉开，向床尾对折两次，再把床罩尾部及两边下垂饰布轻轻折起后覆盖在上面，将整理好的床罩按中线对折使其成为方块，放在椅子上。
- ④ 撤枕套。撤枕套时，服务人员双手执枕头套角，将枕芯抖出，同时注意查看枕下及枕套中无客人遗留的物品，将撤下的枕芯放在扶手椅上。
- ⑤ 撤毛毯。毛毯撤下后，服务人员应将其折叠好并放在扶手椅上。
- ⑥ 撤床单。从折角处开始把床单从床缝中逐一拉出，床单要逐层撤下并反复抖动，以免夹带客人的物品。撤床单时，服务人员动作要轻，禁止猛拉床单；同时要检查垫单是否清洁。
- ⑦ 脏布件送服务车。撤除的脏布件服务人员要将其卷好并放入工作车的布件袋中，随后带进同等数量的干净布件。

1-3.3 铺床服务管理内容解读

铺床服务流程如下所示。

1.收拾物品

逐条收起床面上用过的布品，抖动一下以确定有无夹带衣物等。将收好的布品带出房间放入布品袋，并带入相应数量的干净布品。

2.拉床

客房服务员站在离床尾约 30 厘米处，弯腰下蹲，两脚后交叉一足距离，屈膝下蹲并重心前倾，用双手握紧床尾部，将床垫连同床架稍抬高，慢慢拉出。

将床拉离床头板约 50 厘米，并检查和整理床垫、褥垫和床裙。整理床垫时应特别留意褥垫上是否有毛发或污迹，如有污迹应立即更换。

3.准备铺床

将床垫与床架边角对角，根据床垫头尾所标明的月份字样，将床垫按期翻转，使其受力均匀平衡。

4.第一次甩单定位

用手抓住床单的一头，右手将床单的另一头抛向床面，并提住床单的边缘顺势向右甩开床单。甩单时一次到位，床单正面向上，床单中线朝上并居中。

将甩开的床单抛向床头位置。将床单打开使床单正面朝上，中线居中。手心向下抓住床单的一边，两手相距 80~100 厘米。将床单提起，使空气进到床尾部位，并将床单鼓起，在离床面约 70 厘米高度时，身体稍向前倾，用力打下去。当空气将床单尾部推开的时候，利用时机顺势调整，将床单往床尾方向拉正，使床单准确地降落在床垫的正确位置上。铺好后的床单正面朝上，中线向上并居中。

5.第一次包边包角

包角从床尾开始，先将床尾部位下垂的床单包进床垫下面，包床尾右角时，左手将左侧下垂的床单拉起折角，松开左手，使床单自然形成内斜角 45°、外直角 90° 的样式，再用左手拖起床垫，右手将下垂的床单包入床垫内。

包床尾左角时，方法与包右角相同，但左右手动作相反。

包床头两角时，方法与包床尾两角方法相同。包好后的四个角应式样、角度一致，四个角均匀、紧密，内斜角为 45°，外直角为 90°。

6.第二次甩单定位

操作者站在床尾，操作方法与第一次甩单定位基本相同，不同的是第二条床单无须包角，但床单前端多出床头 10 厘米。铺好后的床单正面及中线向下，中线与第一条床单的中线相互吻合。

7.铺毛毯

将叠好的毛毯打开，抛向床头，然后轻提毛毯，使毛毯上端与床垫保持平齐。铺好后的毛毯中线与床单中线平齐，毛毯商标在床尾，商标朝上。

8.第二次包边包角

将长出床垫部分的床单翻起盖住毛毯，再与毛毯一起向床尾方向反折 30 厘米。

从床头开始，依次将毛毯及第二条床单一起塞进床垫下，床尾两角包成内斜角 45°、外直角 90° 的样式。

操作时，包边包角动作幅度不宜过大，以免床垫移位。第二次包边包角后应做到边角紧而平，两个角式样、角度一致。

9.套枕芯

将枕套抖开，放在床面上，枕芯对折，右手握住枕芯两个前角，从枕套开口处送入，两手抓住袋口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套中。

将长出枕芯部分的枕套掖进枕芯里面，把枕套口封好。套好后的枕头四角饱满，外形平整、挺括，枕芯不外露。

10.放枕头

将套好的枕头摆放在距离床头 5 厘米的床面居中位置上，枕套中心线与床单的中心线相互吻合，摆放时应注意枕头开口反向于床头柜。

11.铺床罩

在床尾位置将叠好的床罩横向打开，将床罩边线扣准床垫两侧。

用双手将床罩尾部拉下整理好，将床罩逐层打开抛向床头，使床罩平铺在床面上。

站在床头位置，将床罩盖在枕头上，下垂 10 厘米，将床罩多余部分分别均匀塞入上下枕头夹缝中，整理床罩头部，使枕线平整，两层枕线重合。

铺好后的床面平整美观，床罩与床垫边线重叠，床罩盖没枕头不露白边，床罩多余部分塞入枕头中间和底部，床尾两角垂直、挺括。

12.将床复位

弯腰将铺好的床慢慢推回，注意将床摆正，进一步整理床面，尤其是床头部分使其平整美观。

1-3.4 铺床服务管理内容解读

1.走客房的清扫

住客已结账，交回钥匙，离开酒店后，其住过的房间要即时清扫处理。

(1) 进

① 清扫客房前服务人员应检查布件车上的备品是否齐全，布件车应备有 4 间房的布件和杯具，5 条抹布，1 只清洁篮和 1 块小垫毯，并系好布件袋和垃圾袋。

② 将布件车停放在待清洁房间一侧的房门口，吸尘器放在布件车一侧。

③ 轻轻敲门 2 次，每次间隔 3 秒，每次敲击 3 下，并按门铃 1 次，报称“客房服务”。

④ 确认房间无人，服务人员缓缓地把房门推开，并报称“客房服务”，随手将“正在清洁房间”牌挂在房门把手上。

⑤ 在“客房清洁日报表”（见表 3-3）上填写所要清洁房号的进房时间。

表 3-3 客房清洁日报表

楼层：				区域：				服务员：				领班：				月 日							
清扫客房				撤换布件数量						补充日耗品数量													
房号	房态	时间		床单	枕套	浴巾	面巾	地巾	方巾	购物袋	信封	信笺	茶叶	针线包	擦鞋纸	洗衣袋	沐浴液	洗发液	牙具	香皂	梳子	卫生纸	面巾纸
		进	出																				
计划卫生：									维修要求：									备注：					

(2) 撤

① 服务人员带上清洁篮和小垫毯，小垫毯摆放在卫生间门口外的地板上，以保护卫生间门外的房间地毯。

② 将清洁篮摆放在卫生间靠门口一侧的云石台面上，并在面盆、浴缸、马桶三缸上均匀地喷洒清洁剂，同时将面盆和浴缸的活塞提起关上。

③ 将卫生间内客人使用过的，并确认是酒店的各类毛巾收出，卷成一团与垃圾袋一起

放在卫生间门口一侧的地板上。注意：不要把客人有用的物品收出。

④ 将客人使用过的备品，如洗发液、香皂等收出。

⑤ 面巾纸用至 1/4、卷纸用至 1/3 时进行撤换。

⑥ 检查房间的衣柜、组合柜抽屉及边角位置是否有客人的遗留物品，如发现有遗留物品应第一时间报告并上交。

⑦ 撤床上物品，首先用双手把床垫（软硬垫一起）拉离床头板约 50 厘米，然后在撤床单、枕套时要逐张进行，以防客人的东西夹带布件一起收出（住房客人如有要求不更换床单或毛巾，可不撤换，但要整理并做好记录）；收使用过的浴衣时要检查口袋。

⑧ 把收集的脏杯子、垃圾袋及脏布件一起收出，按要求分放在布件车上。注意：脏杯内的水和杂物要倒掉；所有垃圾杂物要倒入垃圾袋内，垃圾不能超出垃圾袋口；脏布件放到布件袋内且不能超出布件袋口。

⑨ 房间撤出的餐具或鲜花、水果等物品必须整齐分放至楼层指定的回收位置，不得摆放在布件车上。另外，服务人员发现客人遗留物品应及时上交，不得在布件车上摆放。

（3）铺

具体铺床方法参见 3.3.2 节相关内容。

（4）抹

① 在九成干的抹布上喷家具清洁保养蜡，并把抹布轻揉几下以使蜡水均匀分布在抹布上。服务人员同时带入一条干抹布，用于电视屏幕的清洁。

② 服务人员按自上而下，从左到右，环形清扫的原则，先抹门铃和门框。注意：在操作过程中要暗记所要补充的物品。

③ 分别使用清洁保养蜡和干抹布抹空调柜门、衣柜门、百叶板和玻璃镜，要彻底认真地逐一擦抹。

④ 抹电视柜。服务人员用干布抹电视屏幕，顺便打开电视机检查遥控器的使用和电视机频道是否正常，并把电视机调至所要求的频道和音量后关上，同时检查电视机转盘摆动是否正常。

⑤ 用干布抹梳妆镜玻璃、镜框。

⑥ 用带有清洁保养蜡的抹布擦抹书桌的木器部分，并清洁文具夹、电话机，同时检查文具夹内物品的使用情况。

⑦ 抹梳妆椅、酒水柜云石台面及层架。

⑧ 清洁冰箱，从内到外清洁，并检查冰箱各类酒水是否齐全完整。

⑨ 抹落地灯并注意用干布抹灯泡，然后把灯打开。

⑩ 抹床头板、床头柜（从内到外）、床头灯，并清洁电话机，注意检查房间音响设备是否正常，检查房内电灯照明情况。

（5）添

按酒店要求补充需要的客用物品和宣传品，并按照规定摆放好。

（6）吸

① 吸尘区域。窗前区、组合柜附近、床底、床头柜附近、过道、房门口。

② 吸尘要领。吸尘时，服务人员双手握紧吸管，挺起腰背，身体与握吸管的手呈 60° 从里向外退着吸。

③ 进行地毯吸尘时，服务人员要将吸尘器耙头向同一方向推拉，以确保地毯的平整；吸柜底时要直接用吸管放在柜底吸；吸房间边角灰尘时，先用刮边角工具来清理地毯边角位的污垢，然后用吸管吸；吸家具底部时，搬开能移动的家具，将家具底下的灰尘吸干净，动作要轻、要稳，避免吸尘器与家具碰撞。

（7）关

① 关好窗户，拉上窗帘及窗纱。

② 把空调调至规定的位置，再环视检查一遍房间整理的情况。

③ 关闭房间总开关，取走“正在清洁房间”挂牌并将房间轻轻锁上。

（8）登

在“客房工作日报表”上记下完成工作的时间。

2. 住客房的清扫

对于住客房，服务人员除了每天进行一次全面清扫整理之外，还要进行小整理。即在客

人外出后，服务人员对房间进行简单的收拾整理。

通常，住客房的小整理主要包括以下内容。

(1) 整理床铺

对于客人用过的床要重新整理好，一般不更换床单、枕套等床上用品。如果床上用品脏了，才予以更换。

(2) 除尘除迹

将房内家具设备上的灰尘、污渍清除干净。

(3) 清除垃圾

将房间的垃圾杂物清除干净。

(4) 更换茶杯和烟灰缸

将用过的茶杯和烟灰缸撤出，换上干净的。

(5) 换水

如果水瓶里的水已不多，应换上装满开水的热水瓶。

(6) 整理卫生间

如果卫生间被用过，服务人员则应对卫生间进行简单的清洁整理，使之干净整洁。

(7) 添补消耗品

如果房内的客用消耗品已用完，或者所剩不多，服务人员则应及时添补。

(8) 调节空调

调节空调开关，使客房内保持理想的温、湿度。

3.空房的清扫

空房一般只需擦拭家具，检查各类用品是否齐全即可。其程序包括以下内容。

① 每天进房开窗、开空调进行通风换气。

② 每天用干布除去家具、设备及物品上的浮灰。

③ 浴缸、面盆、马桶每天放水一两分钟。

④ 连续空着的客房，隔几天要用吸尘器吸尘一次。

⑤ 服务人员应检查房间有无异常情况：卫生间“四巾”（面巾、方巾、浴巾、脚巾）是否符合标准；设施设备

是否有故障；等等。如果有异常情况，服务人员需在客人入住前处理好。

1-3.5 客房卫生间清扫管理内容解读

1.开

(1) 服务人员按照进房的程序进入客房。

(2) 在“客房工作日报表”上填写开始清扫房间的时间。

(3) 开灯、开排风，直到卫生间清扫完毕。

(4) 将清洁盒置于卫生间洗脸台下靠门一侧。

(5) 将小地毯放在卫生间门口，以免因卫生间地面潮湿而弄脏门口的地毯。

2.冲

服务人员放水冲净马桶，然后在马桶的清水中倒入适量的马桶清洁剂，浸泡数分钟后再进行洗刷。注意：不要将清洁剂滴在马桶的釉面上，以免腐蚀釉面。

3.收

(1) 撤脏布件

将客人用过的脏布件撤掉放进工作车的布件袋内。撤脏布件时应逐条检查是否夹带其他物品，同时注意不要将客人的物品夹带撤走。

(2) 清理烟灰缸

将烟灰倒入指定的垃圾桶内，注意有无未熄灭的烟头。

(3) 撤走用过的玻璃杯

撤玻璃杯时应注意杯内有无客人的物品并将杯内的水倒掉，注意不要将客人自带的杯子撤走。

(4) 撤走用过的消耗品和纸篓内的垃圾

将用过的消耗品和纸篓内的垃圾倒入工作车上的大垃圾袋中。清理消耗品时要注意消耗品的回收和再利用，同时对剃须刀片等尖利物品和对环境有污染的物品进行单独处理。

4.洗与擦同步进行

此环节的总体要求为整洁、干净、无毛发、无脏迹、无皂迹、无水迹，服务人员在擦拭的同时应检查设施设备及服务用品是否完好。

(1) 擦拭房门

服务人员用抹布从上至下擦拭房门的同时应注意检查门板是否有脱漆或破损现象，门锁是否灵活。

(2) 清洁脸盆和云台

① 用百洁布蘸适量清洁剂清洁脸盆及云台，然后用清水冲洗干净，并按照先内后外的顺序抹干水迹。清洁面盆时应特别留意下水口是否有毛发和污物。

② 用海绵蘸少许中性清洁剂擦拭脸盆的不锈钢件，然后用干抹布擦干、擦亮。注意水龙头等金属器件不能用酸性清洁剂。

(3) 擦拭镜面

擦拭镜面时，如镜面较脏或有特殊污迹，可以在脏处喷少许玻璃清洁剂，然后立刻用干抹布擦拭，使镜面光亮如新。

(4) 擦拭服务用品

将卫生间内的毛巾架、浴巾架及托盘、电吹风、电话机等服务用品擦拭干净，同时注意检查其状况是否正常。

(5) 清洁浴房

① 用百洁布蘸适量清洁剂洗刷浴房内外玻璃及墙壁，冲洗后用抹布擦干水迹。

② 用干抹布将金属器件擦亮，注意不要使用干硬的抹布擦拭金属器件。

(6) 清洗马桶

① 换上专用手套，用专用清洁刷按照马桶盖板、座板正反面、马桶内外壁、马桶底部的顺序依次洗刷，并用清水冲净，并按照先上后下的顺序用专用抹布擦干。

② 清洗马桶时应特别注意对马桶出水口和入水口的清洁。

③ 服务人员对卫生间的脸盆、浴房、马桶清洁并擦拭完毕后应用酒店指定的消毒剂对其进行喷洒消毒。其消毒次序为：脸盆、浴房、马桶内壁、马桶盖板。消毒完毕后，服务人员应将马桶盖盖上，并加贴“已消毒”封条。

5.添

(1) 补充卫生间各种日耗品，并按规定摆放整齐。

(2) 将干净棉织品按规定折叠、摆放。

(3) 提供给客人的物品要整洁完好，布巾要干净，无污渍。

6.刷

用百洁布和一定比例的清洁剂洗刷卫生间地面，并用清水冲洗。因地漏处容易滋生寄生虫，所以服务人员每次刷洗地面时，应对地漏处特别注意。

7.吸

服务人员在抹净地面后，为了使卫生间地面不留一丝线头、毛发和残渣，还要对卫生间地面进行吸尘。吸尘时，应先把吸尘器耙头上的毛刷转换开关打开，使吸尘器耙头不直接接触地面，然后再开始操作。在对卫生间地面进行吸尘时一定要保证地面干燥无水迹，以免损坏设备，酿成事故。

8.关

(1) 环视检查

服务人员离开卫生间前要进行检查，观察卫生间整理后的整体效果，看是否有漏项，如有漏项应及时补做。

(2) 关灯、关排风

经检查确认无不妥之处后，服务人员应关闭卫生间灯及排风。

(3) 关门

将卫生间房门虚掩，取出继电牌，轻轻关上客房门。

9.登

在“客房工作日报表”上记下完成工作的时间。

1-3.6 开夜床服务管理内容解读

1.进入客房

① 按进房程序进房，填写进房时间。停好工作车，将房门完全打开，直至客房整理完毕。

② 如房门挂有“请勿打扰”牌，服务人员应将“服务通知单”（见表 3-4）由门下塞入，并在表上登记。

表 3-4 服务通知单

尊敬的客人：

因您的房间显示“请勿打扰”，服务员不便进行下列服务，您何时需要以下服务，请拨电话“xxx”与客房服务中心联系。

我们将竭诚为您服务。

谢谢。

Dear guest:

We couldn't get in your room because your room was DND, Please dial “xxx” when you need the following service:

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 整理房间 | clean room |
| <input type="checkbox"/> 收送洗衣 | collect or return laundry |
| <input type="checkbox"/> 晚间开床服务 | turn-down service |

Thank you!

客房部

HOUSEKEEPING DEPT.

③ 如客人在房间，服务人员应征得客人同意后方可进房。

④ 如客人不需要服务，服务人员应作好记录。

2.整理卧室

（1）清理垃圾和清洁烟灰缸

首先将烟灰缸里的烟灰等杂物倒掉后洗净并按规定放好；然后用垃圾桶收集台面和地面的垃圾并倒入清洁车的垃圾袋内，将垃圾桶洗净擦干，套上干净的垃圾袋。收垃圾时注意检查垃圾筒内有无贵重物品、有无对环境有污染的物品和尖锐物品，如有，应单独处理。

（2）更换茶杯

将客人用过的杯具撤出，如有用膳餐具应一并撤出。

（3）除尘去迹

用抹布将卧室台面各处的污迹、水渍抹干净，同时将家具、物品摆放整齐并注意将客人的物品恢复至原来的位置。

3.开夜床

（1）开床罩

将床罩从床头拉下整理好，放在规定的位置。撤床罩时服务人员应注意检查床罩有无开线、破损、污渍等。

（2）开床

① 服务员应根据住客人数按规定或客人的习惯开夜床，将靠近床头一边的毛毯连同衬

单向外折成 30°，整理好床面开口处，将剩余部分塞入床垫下，以方便客人就寝。夏季气温高时，还可将毛毯对折，再将衬单折成 30°，整理好床面开口处。

② 打开床头灯。开床头灯时应注意：开 A 床时开 A 床床头灯，开 B 床时则开 B 床床头灯，开双人床时开靠近卫生间墙一侧的床头灯。

③ 拍松枕头，将枕头的角位拉好并将其摆在床头中间，如酒店提供睡衣应叠好放在枕头上。

4.补充房间用品

① 按酒店规定摆放鲜花、晚安卡、早餐牌以及小礼品等。

a.散客房间服务人员在折角的毛毯上斜放早餐卡，早餐牌字面朝上摆放。

b.贵宾房间服务人员在早餐牌上加放一支玻璃纸包装的玫瑰花，并放一块巧克力在床头柜面中下方位置。

c.晚安卡放在床头柜面正上方位置。

② 将夜巾放在床头柜前开床折角处的地毯上，将一次性拖鞋摆放在上面，以方便客人使用。

③ 补充茶叶、茶杯等。

④ 按照要求加注冰水。

⑤ 如有加床，服务人员应打开并整理好。

5.整理卫生间

① 服务员应先冲洗马桶，马桶不脏时仅冲水即可。

② 清洁客人用过的浴缸、面盆及台面、马桶，将客人使用过的布件、杯具重新整理，贵宾房间则重新更换，并按规定摆放整齐。

③ 用专用擦地布擦净地面。

④ 将浴帘拉至浴缸的 2/3 处，浴帘尾部放置在浴缸内，以示意客人应避免将淋浴的水溅到地面；把地巾铺在靠浴缸的地面上。

⑤ 如有加床，服务人员应增添一份客用品。

⑥ 卫生间清理完毕后，服务人员应环视检查后将门虚掩呈 45°。

6.其他整理

① 服务人员回到卧室进行整理时应拉上遮光窗帘，并注意检查有无掉钩、脱道现象，窗帘应拉严至窗户居中位置，下垂皱折要均匀、美观。

② 按规定将空调调节好，除夜灯和床头灯外，关掉其余灯具。

③ 退出房间前，应检查一遍，确认无不妥之处，取出继电牌，将房门关上并锁好。

④ 填写“晚间服务记录表”（见表 3-5）。

表 3-5 晚间服务记录表

日期：

夜班领班姓名	呼叫器号码	夜班服务员姓名	呼叫器号码	
房号	时间	内容		呼叫器号码

1-3.7 贵宾服务管理内容解读

1.贵宾的等级及服务的规格标准

各酒店对贵宾的等级划分及服务标准是不一样的。

贵宾等级及服务规格标准

序号	贵宾等级	A	B	C
1	主要人员	包括党和国家领导人，外国的国家元首、政府首脑等	包括我国及外国的政府部长，世界著名大酒店的董事长、总裁或总经理，省、直辖市、自治区负责人等	(1) 地市级主要党政官员 (2) 国内外文化、艺术、体育、新闻界的负责人或著名人士 (3) 酒店总经理要求按 VIP 规格接待的其他客人
2	迎送	总经理和部分服务员在大厅门口列队迎送	总经理、大堂副理、礼宾员等人员在大门口迎送	总经理或副总经理或大堂副理在大门口迎送
3	房间物品配备	客房除配备常规用品外，应另增配以下物品： (1) 摆放与房间格调协调的工艺品 (2) 写字台上或会客室茶几上放一盆插花(盆景)，卫生间云台面上放一瓶插花 (3) 每天放一篮四色水果并提供相关的用具、用品和四种小点心 (4) 总经理亲笔签名的欢迎信和名片 (5) 每天放两种以上的报纸(外宾房放英文版的《中国日报》) (6) 做夜床时赠送一份精致的工艺品	客房除配备常规物品外，应另增配以下物品： (1) 写字台上或会客室茶几上放一盆插花(盆景)，卫生间云台面上放一瓶插花 (2) 总经理亲笔签名的欢迎信和名片 (3) 每天放一篮两色水果并提供相关的用具、用品和两种小点心 (4) 每天放两种以上报纸(外宾房放英文版的《中国日报》) (5) 做夜床时赠送一份酒店特制的纪念品	客房除配备常规物品外，应另增配以下物品： (1) 写字台上或会客室茶几上放一盆插花(盆景)，卫生间云台上放一瓶插花 (2) 每天放一篮两色水果并提供相关的用具、用品和两种小点心 (3) 总经理签名的欢迎信和名片 (4) 每天提供两种或一种报纸(外宾房放英文版的《中国日报》) (5) 做夜床时赠送一枝鲜花或一块巧克力
4	餐饮	(1) 客人抵店的第一餐，由总经理引领客人进餐厅 (2) 用专门的小餐厅	(1) 客人抵店后的第一餐，由总经理或副总经理引领客人进餐厅 (2) 使用专门小餐厅	根据具体情况而定

		(3) 每餐开出专用菜单, 交有关方面审查 (4) 专人服务 (5) 专人烹制	(3) 每餐开出专用菜单 (4) 专人服务	
5	保安	(1) 事先留好停车位 (2) 酒店四周安排警卫和巡视 (3) 设专用通道和客梯	事先留好停车位	根据具体情况而定

2. 贵宾接待服务程序

(1) 贵宾抵店前的准备工作

- ① 服务人员贵宾房进行大清扫(完成各项计划卫生), 保证整齐、清洁。
- ② 检查房内各种设备和设施, 确保完好、有效(应注意不要忽视对花洒、晾衣盒、风筒、保险箱、电热水壶、电视效果的检查)。
- ③ 按贵宾等级布置要求, 向领班领齐各种物品。
- ④ 房间布置完毕, 按照领班、楼层主管、客房部经理、大堂副理的顺序进行严格检查, 发现问题立即纠正。
- ⑤ 服务人员再次进房巡视一遍并抹尘、吸尘, 确保万无一失。

(2) 贵宾到店的迎接工作

- ① 接到贵宾到店通知后, 服务人员在梯口迎接客人。
- ② 见到客人服务员应面带微笑, 使用礼貌用语, 用姓氏或尊称称呼客人并主动问好: “××先生/小姐(女士), 您好, 欢迎光临。”
- ③ 国内酒店一般对贵宾提供“五到”服务, 即客到、微笑到、敬语到、茶到、毛巾到。
 - a. 服务人员将事先准备好的毛巾、茶水(或饮料)用托盘送进客人的房间。
 - b. 按照先上毛巾后上茶的顺序进行服务。
 - c. 上毛巾时, 使用毛巾筐或服务夹, 注意保证毛巾的香度、湿度、温度和柔软度符合质量要求。
 - d. 敬茶时, 把茶杯放在茶碟上, 茶杯与茶碟之间垫有带店标的纸垫, 茶杯把摆在客人的右手边, 伸出右手做一个请客人用茶的手势, 并轻声说: “请用茶。”
- ④ 服务人员服务完毕, 面带微笑向客人说: “如果在住店期间有什么服务需求, 请拨打客房中心电话‘××’, 我们很愿意为您效劳, 希望您在这里住得愉快, 再见。”然后后退一步, 转身离开, 走到房门处转身面向客人, 轻轻把房门带上。

(3) 贵宾住店的服务工作

- ① 贵宾入住后, 应尽量了解贵宾在店期间的时间安排, 根据客人习惯、活动特点及特殊要求, 随时注意为客人提供各种有针对性的服务。贵宾外出时, 要及时对客房进行小整理。
- ② 进房开夜床时, 根据入住人数为客人放置巧克力, 并多配一条地巾放置在床头柜前, 把拖鞋按要求摆放在上面。
- ③ 留心贵宾的喜好, 做好记录并及时将有关信息传递到前台, 以便完善客史档案。

(4) 贵宾离店的结束工作

- ① 接到客人离店通知后, 服务人员应立即到电梯口等候, 为客人按电梯, 电梯到达楼层时, 请客人进入电梯, 电梯关上 1/3 时, 向客人道别: “祝您旅途愉快, 欢迎您再次光临。”
- ② 道别客人后, 应及时回房检查, 发现遗留物品应尽快设法送交, 服务人员协助领班做好各种物品的回收与检查工作, 把房间恢复成原状。

1-3.8 会客服务服务内容解读

1. 访客抵达

服务人员问清来访者的姓名、单位并查看有效证件，问其住店客人的房号、姓名、性别等情况，如与住客情况相符，可让来访者填写“酒店会客登记表”（见表3-6）。

表 3-6 酒店会客登记表

年 月 日

访客姓名	性别	年龄	工作单位或住址		证件名称	证件号码
住客姓名			房号		与访客关系	
来访时间			来访值班服务员		备注	
离访时间			离访值班服务员			

2. 当访客来访时，住客在房间内

① 服务人员首先应礼貌地询问访客姓名、有无与住店客人预约及预约房号等，并办理访客登记手续。

② 请访客稍候，电话与住客联络，征得住客同意后，方能将住客房号告知访客或带访客去住客房；不得未经住客同意随意将住客的房号、姓名告诉来访者。

③ 征得住客同意后，引领来访客人至住客房门前，先敲门通报，待住客引访客进入房间后离开。

④ 若住客拒绝见访客，服务人员应委婉地告知访客住客之意或请访客留言。若访客无理纠缠，可通知上级管理人员或安全部门，以切实保障住客安全。

3. 当访客来访时，住客不在房内

① 服务人员询问有无预约，查看有无住客留言或留条，若有，核对“访客留言单”（见表3-7）上有关事项，确认后按住店客人的留言处理。如住客外出，并交待来访客人可在其房内等候，服务人员应按客人吩咐做。若无留言，服务人员则请客人在大厅等候住客返回。

表 3-7 访客留言单

女士或先生：	房号：
当您外出时	
来访客人姓名：	来访客人电话：
<input type="checkbox"/> 有电话找您 <input type="checkbox"/> 将再来电话 <input type="checkbox"/> 请回电话 <input type="checkbox"/> 来访时您不在 <input type="checkbox"/> 将再来看您	
留言	
经手人：	日期： 时间：

② 服务人员不得私自为访客开门。

③ 若访客不愿或来不及等候住客回来，服务人员可请其填写留言单。

④ 在房内等候的访客要走并要带走房内物品时，服务人员应上前询问，并视情况进行处理，及时做好记录。

⑤ 住客不在，访客若带有住客房间钥匙并要进入客房取物品，服务人员应礼貌地了解访客对住客资料的掌握程度，如姓名、国籍、性别、公司名称、与住客关系、入住日期等，并按规定办理访客登记手续，然后陪同访客到客房取物品。访客走后，服务人员应及时将取走的物品做好记录；当住客回店后，服务人员应及时向住客说明。若访客要取走客人贵重物品，应须出示住客的授权书，否则，服务人员应予以婉言拒绝。

⑥ 住客不在，如果访客带有住客签名的便条（但无房间钥匙）要进入客房取物品时，服务人员应将便条拿到前台核对签名，核对无误后，办理访客登记手续；陪同访客到客房取便条上所标明的物品，并做好记录。住客回店后，服务人员向其说明相关情况。

4.茶水服务

服务人员应客人要求提供茶水或饮料服务，须在访客进入房间后 5 分钟内完成，并视情况及时续水或添加饮料。如果来访者人数较多，应增加座椅，还应主动询问住客有无其他要求，并尽力帮助解决。茶水服务时应注意以下几点。

① 客人提出茶水服务要求时，服务人员应询问其要几杯以及茶水类型，并记清房号。

② 茶具要干净、无破损，茶叶要适量。茶泡好后，盖上杯盖，用托盘将茶送往客人房间。另外，根据客人情况，确定是否同时送上小毛巾。

③ 敲门、通报，征得客人同意后进房。

④ 按照先宾后主、女士优先的原则将茶杯放在客人方便拿取的地方，如茶几上、床头柜上、梳妆台上等。从托盘内拿出茶杯时，服务人员应先拿外面的或四周的，后拿靠里的或中间的，杯把朝右，同时说：“请用茶。”

⑤ 茶水全部放下后，服务人员要询问客人有无其他要求。若有，按客人吩咐及时提供相应服务；若无，礼貌地向客人告退，离开房间，轻轻将门关上。

⑥ 如果会客时间较长或人数较多，服务人员应及时为客人续水或添加饮料。

⑦ 访客离开后服务人员应及时撤出加椅、茶具等，再次整理好房间，以方便住客休息。

⑧ 做好访客进出的时间记录，如超过访问时间访客还未离开，服务人员应根据酒店规定，先用电话联系，提醒客人，以免发生不安全事件。

⑨ 对没有住客送的访客要特别留意其带出的物品。

1-3.9 洗衣服务管理内容解读

1.洗衣服务规范

（1）收取客衣

只有住客装入洗衣袋的衣服才可取出，服务人员在收取时须注意以下几点。

① 要检查是否有客人填写的洗衣单，并检查洗衣单上的项目是否填齐。

② 要将洗衣单上客人填写的房号与房间门牌号进行核对，看是否一致。

③ 要将洗衣袋口系紧。

④ 收取的客衣不要放在工作车上，以免被他人取走，造成损失。

⑤ 如客人正在休息，可暂时不收取，服务人员应注意观察客人进出情况，方便时再去收取。

（2）送洗客衣

① 服务人员填写的洗衣单要保留存根，通知单随客衣一起包好，送交洗衣房。

② 每份客衣单要写明总件数及经手人的姓名。

③ 登记客衣单时不要将客衣放在地上。

④ 洗衣房来收取或送交时，要在交货单上签名。

⑤ 发现不成双配套的小物品，服务人员不要擅自处理。

⑥ 只烫不洗的客衣，要注意保持清洁。

（3）分送客衣

① 房号不清的客衣不要随意送入房间。

② 住客房间挂有“请勿打扰”牌时，服务人员可暂时不送或将特制的说明留言条从门缝处塞进房间，告诉客人送洗的衣物已在楼层服务台待取。

③ 客人外出时，服务人员要将洗好的客衣妥善保管好，等客人回来后及时转交。

④ 挂较长的客衣时不要将其拖拉至地面。

2.填写洗衣单

洗衣单的具体格式如表 3-8 所示，填写时应按以下要求进行。

表 3-8 洗衣单

洗衣服务请拨 61 与服务中心联系。

姓名		房号	
日期		签字	
<input type="checkbox"/> 送回衣折叠 RETURN SHIRT FOLDED <input type="checkbox"/> 送回衣挂衣架 RETURN SHIRT ON HANGER			
请作标记✓RELEASE TICK <input type="checkbox"/> 普通服务：早上 10 时收衣，当天晚上送回。 Same day service : Order before 10 : 00 , delivered at night . <input type="checkbox"/> 24 小时提供加快服务 24—hour express service <input type="checkbox"/> 3 小时加快服务：(100%附加费收到后 3 小时送回。) 3 Hours—service : (100% extra charge, delivered with 3 hours .) <input type="checkbox"/> 5 小时加快服务：(50%附加费收到后 5 小时送回。) 5 Hours—service : (50% extra charge, delivered with 5 hours .)			

(1) 客人填写洗衣单的要求

- ① 姓名、房号、日期、特殊要求一定要填写，以免出现问题。
- ② 填写字迹要清晰，最好不要使用连笔或草书。
- ③ 填写件数要准确，项目要选对。
- ④ 洗衣单上内容有限，如有未包括的内容客人可另加。

(2) 服务人员填写洗衣单的要求

- ① 房号、日期、填写人（经手人）一定要填写清楚，填写人名时要填写全名。
- ② 数量、名称要与客人要求的内容相符。
- ③ 客人的特殊交代，一定要在洗衣单上注明。

3.洗衣服务程序

洗衣服务程序的具体内容如表 3-9 所示。

表 3-9 洗衣服务程序

序号	程序	具体内容
1	收取客衣	(1) 客房内均配有洗衣袋及洗衣单 (2) 客人需洗衣时可用电话通知或将要洗的衣物装入洗衣袋内并挂在门锁上，服务员发现后及时收取 (3) 客房服务员每天在规定的进房检查时，应留意房内有无客人要洗的衣物，如有应及时收取

2	送洗客衣	认真核对	登记客衣前，按照客人填写的洗衣单上的各种衣物认真分类、清点、核实，认真核对衣物名称、件数，确保准确无误
		认真检查	清点客衣时，将衣服倒出，对照洗衣单上的内容进行清点，清点时要注明衣物的颜色等明显特征及件数
		认真登记	登记客衣时，要把房号、件数、客人对洗衣服务的要求等填写清楚、准确
3	分送客衣	接收客衣	(1) 认真清点当日洗衣房送交洗好的客衣的总份数、件数是否准确 (2) 检查客衣账单上的房号是否是本楼层的 (3) 客房服务员在签收时，要注意洗衣单上的数量与客衣总份数是否一致 (4) 烫好的客衣要挂在衣架上，不要折叠摆放 (5) 检查衣服的各种装饰是否齐全
		分送客衣	(1) 18:00 前客衣送至客人房间，快洗的衣物应在 4 小时内送还 (2) 按楼层房号，准确无误地送还客衣 (3) 按房号把客衣送入房间，需用衣架挂起的衣服放进壁橱里，装包的客衣放在桌上或床上，再次核对送进的衣物是否与房号相符，以及件数是否正确

1-3.10 擦鞋服务管理内容解读

1. 擦鞋服务处理原则

- (1) 依客人要求，服务人员逐房收取待擦拭的皮鞋。
- (2) 在收取皮鞋时，服务人员应仔细核对房号，并用便条纸写下房号粘贴于皮鞋上，以利于分辨。
- (3) 服务人员将收取的皮鞋置放于库房内，并于空档时间完成擦鞋作业（若客人有特殊要求，服务人员必须在要求的时间内完成）。

2. 擦鞋服务操作流程

- (1) 服务人员在接到有关擦鞋服务的电话或要求后，在酒店规定的时间内赶到客人房间收取皮鞋。
- (2) 擦鞋应在工作时间进行，擦鞋时应先在鞋下垫上一张废报纸，用布和鞋刷将表面上的浮土擦去。
- (3) 皮鞋上若有金属、非金属的饰物须先用胶带贴上，以免鞋油沾上无法清除。
- (4) 戴上手套，左手伸入鞋内固定鞋子。
- (5) 以同色鞋油涂抹于鞋面上（若颜色无法明确区分者，则以透明无色的鞋油处理）。一般鞋油颜色分黑色、咖啡色、无色三种，除客人皮鞋为黑色、咖啡色使用同色鞋油外，其他一律以无色鞋油擦拭。
- (6) 用刷子将鞋油擦均匀，鞋油不宜过多，鞋底和鞋口边沿要擦干净。如擦皮凉鞋时，应在鞋的内侧垫上干净布，以防弄脏客人的袜子。同时，擦鞋时应注意在明亮处擦，以免错

判鞋色。

(7) 待鞋油稍干一点时，再用干绒布擦亮。

(8) 若为特殊皮鞋面或非皮革组合的鞋面，仅作灰尘清除处理即可。

(9) 皮鞋擦拭完毕后，男鞋用鞋撑撑好装入包装袋，房号单粘贴于包装袋上，在把皮鞋放入房内时将房单撕下。

(10) 做好擦鞋服务登记，注明房号、数量、颜色、样式及时间，以备后查。

1-3.11 托婴服务管理内容解读

1. 托婴服务处理原则

酒店的客人如果参加宴会或其他重要活动无法将孩童、婴儿带在身边时，可委请酒店工作人员代为照顾。由于该项工作关系到儿童的人身安全，所以酒店通常都由客房服务人员专门负责照顾。

2. 托婴服务作业流程

① 客人提出托婴服务的要求之后，服务人员应问明客人姓名、房号、所需照顾的日期和时间。并就相关事项向客人说明，然后请客人填写“婴儿看护申请单”（见表 3-10）。

表 3-10 婴儿看护申请单

房号：	_____	日期：	_____
要求看护时间：从	_____	至	_____
客人签名：	_____		
我们已为您安排了	_____	小姐作为婴儿保姆，	看护时间以 3 小时起算。
收费标准如下：	_____		
基价：	_____	元人民币/小时。	
如果看护时间超过 3 小时将加收	_____	元人民币。	
如果您要取消委托，请务必提前 3 小时通知我们，否则，我们将按最低看护时间收取基价。	_____		
客房部经理：	_____	日期：	_____

② 在提供托婴服务时，服务人员还应告诉客人有关酒店的收费标准。一般以 3 小时为一个计费点，超过 3 小时增收相应费用。托婴服务完成后，所有费用一般都在前台收银处一并结算。

③ 征求客人同意后，服务人员将资料转给客房部办公室值班人员，请其代办。

④ 照顾婴幼儿的工作一般由客房部休假员工负责，有此相关经验的员工的个人资料客房部主管应列出保存（客房部主管应谨慎挑选适当的人选，以免发生意外）。

⑤ 主管确定人选后，看护者应着干净制服挂上酒店的铭牌，由主管带领介绍给客人，并于约定时间前 10 分钟向要求的客人报到。

⑥ 主管应要求看护者经常与客房部办公室或值班人员联络，以随时掌握情况，若有任何状况应迅速处理。

⑦ 托婴服务完成后，立即将“婴儿看护申请单”送至前台收银处，以便前台人员在客人离店时结算费用。

3. 看护期间的注意事项

-
- (1) 看护者在接受任务时，必须向客人了解看护要求、照看的时间及婴幼儿的年龄及特点，以便提供针对性的服务，确保婴儿愉快、安全，令客人满意。
 - (2) 看护者应在酒店规定区域内根据客人要求照看婴幼儿，一般不能将小孩带出客房或酒店。尤其不能带小孩到游泳池边、旋转门及栏杆等地方，这些地方容易造成意外伤害。
 - (3) 不得随便给婴幼儿喂食，更不得随便将婴幼儿托给他人看管。
 - (4) 不得将尖利或有毒的器物给婴幼儿充当玩具，以确保安全。
 - (5) 看护人在提供服务时一定要注意客人的联络方式，在婴幼儿突发疾病或其他意外时，服务人员应立即请示客房部经理，并及时与客人联系，使孩子得到妥善处理。

1-4.1 摆台作业管理内容解读

1. 零点摆台

(1) 铺台布

① 根据餐厅的环境、布局及席位选用颜色和质地合适的台布，然后认真细致地检查台布，如有污垢、破损及皱褶等要立即更换。

② 铺台布时，服务人员应手持台布于立于餐桌一侧（通常是副主人处），距桌边约 40 厘米，将台布抖开，覆盖在桌面上。抖台布时力度及幅度都不可太大，动作要娴熟、干净利落、一次到位，做到台布平整无皱褶。中缝向上，方向正对大门，台布四周下垂部分相等。

③ 铺好台布后再次检查台布质量及清洁程度。

(2) 铺台裙

有的餐厅档次、规格较高，为了使台面美观、大方、高雅、舒适，就将整个餐桌边围上一周，这就是铺台裙。铺台裙就是先将台布铺好，再沿顺时针方向用针、胶带固定台布，台布的皱褶要均匀平整，用针时针尖向内，防止对客人造成伤害。

(3) 铺转盘

铺转盘时，服务人员应先将转盘和玻璃台面用双手放在转台上，轻轻转动，以检查其是否灵活。

(4) 摆餐碟

摆在每位客人所对台面的正中，距桌边约 2 厘米（以大拇指指尖第一关节的长度为准）。

(5) 摆汤碗

摆在餐碟左侧稍上一些，与碟间距 1 厘米。

(6) 摆筷架、筷子

筷架摆在餐碟右侧，与汤碗呈一条直线，与餐碟间距 1 厘米，筷子尾部距桌边约 1 厘米。

(7) 摆汤勺

将汤勺摆在汤碗内，勺把朝右。

(8) 摆水杯

将水杯摆在餐碟上方，它们的间距约为 1 厘米。

(9) 摆餐巾

将杯花插入杯中，盘花置于餐碟上。

(10) 摆放烟灰缸、牙签盅、调料架、火柴及花瓶

将烟灰缸、牙签盅、调料架、火柴及花瓶摆在台面固定位置上。多数餐厅摆在台布中线附近。

(11) 摆公用筷架

8 人以上的台面应摆放公用筷架，供主人为客人布菜和其他人取菜用。公筷、公勺放在公用筷架上，筷架摆在个人用餐具上方或转台上。

2. 宴会摆台

左手托盘，从主人座位开始按顺时针方向依次用右手摆放餐具。

(1) 摆餐碟

摆在席位正中，从主位开始顺时针摆放，碟与碟之间距离要相等，碟边距离桌边 2 厘米，碟内图案花纹正向面对席位。

(2) 摆筷子架

筷架置于餐碟右上方，其位置以筷子放上后尾部不超过桌沿为准。

(3) 摆筷子

筷子置于筷架上，筷子前端距筷架约 3 厘米，尾端离桌边 2 厘米，距餐碟 1 厘米。筷子的文字或图案一律向上。如用筷套，筷套上的文字或图案应朝上并正对餐位方向。

(4) 摆酒杯

中餐宴会一般使用由水杯、红葡萄酒杯、烈性酒杯组成的三套杯。红葡萄酒杯正对餐碟前 1 厘米，烈性酒杯摆在红葡萄酒杯右侧，杯距 1 厘米，水杯中插餐巾花置于红葡萄酒杯左侧。三套杯之间的距离以能插入手指、方便使用为度。三套杯也可摆成弧形或三角形，但总的要求是不妨碍客人右手取菜。

(5) 摆公用餐具

10 人桌通常摆放两套公用餐具。分别放在正、副主人酒具的前方，筷子和汤勺并排横放在公用盘上，筷子尾端和勺把一律向右。

(6) 摆牙签筒

10 人桌宴会一般摆两个牙签筒，牙签筒放在公用盘右侧，相距 1 厘米。

(7) 摆烟灰缸

从主人右侧开始，每两个餐位放一个，烟灰缸上方要与酒具平行。

(8) 摆香烟、火柴

根据宴请要求摆设，若需要摆放，应置于烟灰缸右侧。

(9) 摆菜单

10 人桌一般放两份，摆在主人、副主人餐具的一侧，其底部距桌边 2 厘米。

(10) 摆席次卡、座卡

席次卡摆在每张餐桌中央，台号朝向厅堂入口处。座卡放在每个餐位正中，卡上姓名正对就餐者。

(11) 摆放椅子

① 首先应检查椅子是否完好，有无晃动，是否干净、卫生；

② 然后将椅子摆放在离桌边距 10 厘米的位置，并保证椅边恰好触及台布下垂部分；

③ 正、副主位摆好后，其他座椅间距离相等。

1-4.2 餐巾折花作业管理内容解读

1. 餐巾花的选择和应用

一般应根据餐厅或宴会的性质、规模、规格、季节、客人的宗教信仰、风俗习惯等因素来选用餐巾花。

① 根据餐厅的主题和性质选择色彩、质地和花型。

② 宴会应根据规模、规格、接待对象、席位安排和时节等选择色彩和花型。如大型宴会可选用简单、可提前准备的盘花，主位用花应美观醒目；婚礼可用玫瑰花、并蒂莲和鸳鸯等；圣诞节可选用圣诞靴和圣诞蜡烛等花型。

③ 宴会选用杯花时，主位应稍高，摆放要注意卫生，并将观赏面朝向客人座位。动物

和植物花型可以搭配选用，也可用一种或两种花型。餐厅或宴会选用盘花或环花时，一般以一种或两种为宜。

2.餐巾折花

(1) 餐巾折花的基本要求

① 简化折叠方法，减少反复折叠次数。

② 餐巾花造型美观、颜色和谐。

(2) 餐巾折花的基本手法

① 折叠。将餐巾一折为二，二折为四或者折成三角形、长方形等其他形状；折叠前算好角度，一次折成。

② 推折。在打折时，两个大拇指相对呈一线，指面向外，食指或中指向后拉折，并用食指将打好的折挡住，中指控制好下一个折的距离。

③ 卷。直卷时，餐巾两头一定要卷平；螺旋卷可先将餐巾折成三角形，餐巾边应参差不齐。不管是直卷还是螺旋卷，餐巾都要卷紧。

④ 翻拉。翻拉大都用于折花鸟，操作时，一手拿餐巾一手将下垂的餐巾翻起一个角，拉成花卉或鸟的头、颈、翅膀、尾巴等。翻拉花卉的叶子时，要注意对称的叶子大小一致，距离相等；拉鸟的翅膀、尾巴或头颈时，一定要拉挺，不要软折。

⑤ 捏。捏的方法主要用于折鸟的头部，操作时，先将鸟的颈部拉好（鸟的颈部一般用餐巾的一角）。然后用一只手的拇指、食指、中指三个指头捏住鸟颈的顶端，食指向下，将餐巾一角的顶尖向里压下，大拇指和中指将压下的角捏出尖嘴。

(3) 餐巾折花的摆放

餐巾折花摆放总的要求是：整齐美观、位置适当、便于观赏、使用方便，尽可能与台布、器皿的色调和谐。要达到上述要求，就必须做到以下几点。

① 要区别插摆。餐巾花一般插入水杯，或摆放在骨碟中，要区别插摆。

② 注意搭配得当。主花要摆插在主位，一般的餐巾花则摆放在其他客人席上，高低均匀，错落有致。

③ 注意餐巾花的摆放方向。摆插餐巾花时，要将其观赏面朝向客人席位。适合正面观赏的餐巾花如孔雀开屏、和平鸽等，要将头部朝向客人。适合侧面观赏的花型要选择一个最佳观赏角度摆放。

④ 注意摆放位置。不同品种的花型同桌摆放时要位置适当，将形状相当的餐巾花错开并对称摆放。一般不宜将相同造型的餐巾花摆放在一起。

⑤ 注意摆放距离。各餐巾花之间的距离要均匀，整齐划一。餐巾花不能遮挡台上用品，不要影响服务操作。

1-4.3 迎宾领位服务管理内容解读

1.迎客

当客人出现在迎宾人员的视线范围内时，迎宾人员要立即上前打招呼，对行动不便的人，应主动上前搀扶。

2.带领要领

迎宾人员将客人交付给领位人员，领位人员带位时一定要遵从以下要求。

① 领位人员首先要注意客人的人数以及到来的先后次序。

② 领位人员要根据客人的具体情况、具体要求为客人安排适合的座位。在客人就座时，为女士拉椅子，在所有餐桌都坐满或均已定出时，领位人员要向客人解释清楚，让客人耐心等待。

③ 如果顾客有约，一般会提出要“老座位”、“安静的座位”等要求，那就按客人的要求安排座位，但是更多的顾客是无约而来的，这就需要服务人员推断出顾客所趋向的座位。

④ 带领客人至一个座位时，除非客人另作选择，否则千万不可改变主意，更不能犹豫不定，变换座位。在餐厅中往返找寻座位，使客人无所适从，是最尴尬而不恭的事。

⑤ 领位人员应走在客人前面，步伐节奏不快也不慢，保持适当距离，在客人前两步左右。

⑥ 带位先带至餐厅的前段明显之处，其次以哪儿少往哪儿安排为宜。

⑦ 领位人员同时要顾及到客人的心理感受，以决定其座位的安排，如常客往往对曾坐过的位子有偏爱。

⑧ 双人座，宜安排单身的客人（通常喜近窗得以远眺），或一对异性或同性至幽静处入座。

⑨ 中央位置，安排三人以上而装扮入时的人士入座，客人的体面是餐厅的光彩。

⑩ 内角不碍通道的座位，宜安排携带能走动孩童的客人入座，以免孩童活动奔走妨碍服务工作或吵扰别的客人。

出入口隐蔽处，适于较年长及行动不便客人入座，以便利其行动；身体残缺者，以方便而又隐蔽为宜。

带位切忌为不相识客人并桌，尤其是单身女客，千万勿随便带其与陌生客人并桌。

如客人对所带至的座位不满意，或要求调换时，不可借故拒绝，应尽快安排客人至满意的空位就座。

3.根据客人人数选用适宜餐桌

（1）餐桌的种类和规格

中餐台面常见的有圆桌和方桌两种。

圆桌的规格不同，其直径大致为 150 厘米、160 厘米、170 厘米、180 厘米、200 厘米、220 厘米、240 厘米等，圆桌的底束或桌架高度一般为 80 厘米。

方桌一般在零餐餐厅使用，其规格为 90 厘米、100 厘米、110 厘米见方。

（2）餐桌的选择

由于用餐客人的人数不同，所以，应根据客人的人数选择大小适宜的餐桌。以圆桌为例，说明如下。

① 150 厘米的餐台适宜 4~6 位客人使用。

② 160 厘米的餐台适宜 6~8 位客人使用。

③ 170 厘米的餐台适宜 8~10 位客人使用。

④ 180 厘米的餐台适宜 10~12 位客人使用。

⑤ 200 厘米的餐台适宜 12~14 位客人使用。

⑥ 220 厘米的餐台适宜 14~16 位客人使用。

⑦ 240 厘米的餐台适宜 16~18 位客人使用。

1-4.4 问位开茶服务管理内容解读

1.与领位人员交接

① 了解客人人数、用餐要求，撤去多余的餐具或按要求加放餐具。

② 用酒店的标准语问候客人，面带微笑，招呼客人。

2.开茶

① 服务人员主动为客人拉椅让座，送上香巾后开茶。

② 由于各人饮茶习惯不同，要向客人问茶，征询意见，也可根据客人的喜好介绍适宜的品种，然后按需开茶。

3.铺餐巾和除筷套

（1）铺餐巾

当客人入座后，看台服务人员按照“先宾后主、女士优先”的顺序，站在客人右侧，用双手打开餐巾，然后将餐巾铺在客人双腿上。

（2）除筷套

铺完餐巾后，再用右手拿起带套的筷子交左手，用右手打开筷套封口，捏住筷子的后端并取出，摆在桌面上原来的位置。每次脱下的筷套握在左手中，最后一起撤走。

（3）上茶水

斟茶时，按“先宾后主，女士优先”的原则，在客人的右侧斟倒第一杯礼貌茶。右手执壶，左手自然下垂或托托盘，注意壶口不可碰水杯口。杯中茶水一般以斟八分为宜，不宜太满。

(1) 准备

(2) 上小菜

- ① 当客人入座后，看台服务员使用托盘从客人的右侧将小菜碟摆在桌面。
- ② 按小菜不同款式错开摆放。
- ③ 礼貌地请客人享用。

1.准备点菜单

- 表 4-1 点菜单

台号： 人数： 年 月 日

欢迎惠顾	菜式	数量	金额
饭			
酒			
烟			
茶			

经手： 合计： 元

说明：本单共四联，收银员用白色；服务员用红色；厨房用蓝色；酒吧用黄色。

① 客人就座后, 首先了解客人中的主人及用餐性质, 然后确认客人是否开始点菜。

- ### 3.推荐介绍酒店特色菜

- ① 根据客人的心理需求,主动向客人推销本餐厅的时菜、特色菜、名菜、畅销菜和精

品菜，当好客人的参谋。

② 建议时注意不宜提供太多的项目，如此可能让客人无所适从，也会浪费服务人员的工作时间；同时，对于需要等候时间的菜肴应事先向客人说明，以免引起误会。

4.接受点菜

① 服务人员首先应熟悉菜谱上各类菜式的名称及价格，并知其烹调方法及特色，以便作介绍与解说。

② 了解清楚当天的特价菜名称、价格，厨房没有哪些原料或不能做哪类菜式。

③ 点菜时站在客人旁边半步距离的地方，身体微微向前倾斜，眼睛注视客人，听清客人所点菜名，适时帮助客人选择食品和主动推荐介绍食品。

④ 特殊食品应介绍其特殊之处，所需火候、配料及调料，并问清客人能否接受。

⑤ 接受酒水点单，记清客人所点酒水。

⑥ 若客人有特殊要求，应在订单上清楚注明，并告知传菜服务员，以便引起重视。

⑦ 若客人点了烹制时间较长的菜品，服务人员要主动向客人解释，并合理调整出菜顺序。

⑧ 点菜时，服务人员应根据客人人数为客人合理配份，当好客人的参谋。点菜标准见表 4-2。

表 4-2 点菜标准

客人人数	菜份	主食品	甜品或水果	规格
4~5 位或以下	4 道菜	1 道	1 道	小盘
6 位	4~6 道菜	1 道	1 道	小盘
6~8 位	6~8 道菜	1 道	1 道	中盘
9~10 位	8~10 道菜	1 道	1 道	大盘
11~12 位	10~12 道菜	1 道	1 道	大盘

⑨ 搞清客人需要的酒水和菜品的规格、种类、加工方法及要求。

⑩ 有些菜品在加工前应进一步请客人确认，并让客人看到实物，以减少点菜中的麻烦。点菜出现错误时，服务人员不要强调理由，更不能与客人争执，要迅速拿出合理的解决方案。

若客人赶时间，则要主动推荐一些快捷易做的食品。

5.填写菜单

已建立点菜系统的餐厅，可以使用计算机填写菜单；也可以使用点菜单填写，然后到系统旁输入。

① 填写清楚客人就餐人数、台号、日期和具体点菜时间、点菜项目及服务员姓名。

② 如客人声明，则注明客人结账形式。

③ 贵宾、住店客人等要加以注明。

④ 填写菜单时，字迹一定要清楚、端正，并注明客人的特殊要求。

⑤ 各菜式应分栏填写，酒水单另开；写单时，菜单不可高过客人的头顶，但也不能放在餐桌上填写。

6.复述菜单

① 待客人点完菜，应清楚地重复一遍客人所点菜肴内容，待客人确认后说：“谢谢，请您稍等。”

② 复述完毕，再确认一遍，并在订单的右上角注明订单的时间，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 适时把菜单送回迎宾台。

7.分送点菜单

客人点好菜后，负责点菜的服务人员要及时将菜单分送至各点，比如，白色联送收银付

账，蓝色联送厨房制作食品，黄色联送酒吧取饮品，红色联留底核对。

1-4.6 上菜服务管理内容解读

1. 上菜的位置

上菜一般应从客人的左手边上，即在空位或陪同人员之间进行，以不打扰主人和主宾为原则。同时，要避免影响客人用餐或将汤汁滴在客人身上。

2. 上菜的顺序

各地因饮食习惯不同其上菜顺序也不同。一般北方地区上菜时，其基本原则是：

- ① 先凉菜，后热菜；
- ② 先咸味菜，后甜味菜；
- ③ 先佐酒菜，后下饭菜；
- ④ 先荤菜，后素菜；
- ⑤ 先优质菜或风味菜，后一般菜；
- ⑥ 先干菜，后汤菜；
- ⑦ 先浓味菜，后清淡菜；
- ⑧ 先菜肴，后点心、水果。

不过，服务人员在具体操作时，要根据餐饮的类型、特点及客人的需要进行具体处理。通常，一般以已经排定的餐桌顺序和客人的要求为依据进行安排。

① 第一道菜上冷盘，以在开席前几分钟端上为宜。当客人吃去其 2/3 左右时，就上第一道炒菜（在上炒菜前，应更换一次骨盘），把菜放在主宾前面，将没吃完的冷盘移向副主人一边。

② 热菜一道一道地上，先上名贵的菜肴，再上一般肉类、禽类、蔬菜、汤、点心、米饭和甜菜，最后上水果。同时注意上菜的节奏：小桌菜肴一般 15~20 分钟上齐，大桌菜肴 30 分钟左右上齐；或者以客人需求为准，灵活掌握。

③ 如果客人进餐速度快，就须通知厨房快出菜，防止出现空盘、空台的情况。同时，第一道大菜上过后，应视情况或上一道点心，或上第二道大菜。

④ 上点心的顺序，各酒店餐厅之间有所不同，有的在汤后面上，有的将第一道咸点提前到第一只大菜后面上；有的咸、甜点心一起上，有的咸、甜点心岔开上。一般来说，点心在饭后上不太适当。席间喝酒需要吃点主食，这样对身体有益。

3. 上菜注意事项

① 服务人员的双手应保持干净。

② 端菜上桌时，要确认自己已经将盘子拿稳。

③ 先上调味品后上菜，冷菜尽快上；同时核对台号、品名，整理台面，留有空间，双手端上菜肴并报菜名，特色菜肴应作相应介绍。

④ 上菜时动作要轻，严禁将菜肴从客人头上端过，同时要注意不能让自己的手指触碰到食物。

⑤ 上热菜时，菜盘内放置服务叉、勺，要注意将叉（勺）柄朝向主人；如果盘子很热，一定要提醒客人注意；另外，上三鲜锅巴、带铁板等之类的菜前，一定要提醒客人用餐巾或桌布稍作遮挡，以免油星溅到客人身上。

⑥ 上汤类菜肴时，要给客人分汤；如果有小孩同桌就餐，一定要将热菜（汤）远离小孩，同时提醒成年人注意。

⑦ 上带头尾的菜品时，应根据当地的上菜习惯摆放；上带有佐料的菜肴时，要先上配料后上菜，一次上齐，切勿遗漏；上带壳菜肴时要跟上小毛巾和洗手盅。

⑧ 上菜时，不要从小孩旁边上，因为小孩好动，突发的动作较多，从小孩身边上菜容易发生意外。

⑨ 随时撤下空盘，保持餐桌美观，注意色彩搭配；大圆桌应将刚上的菜肴转至主宾位；撤空盘时严禁盘子叠盘子。

⑩ 菜上齐时应告知客人，并征询客人是否需要添菜；同时严禁打乱上菜的顺序及遗漏菜肴。

1-4.7 端托服务管理内容解读

1. 托盘操作方式

托盘操作方式如下表所示。

托盘操作方式

序号	方式	具体操作
1	轻托	(1) 左臂的上臂和前臂弯曲成 90°角, 上臂自然下垂, 左手五指分开, 指实掌心虚 (2) 所托物品较重时, 也可以全掌托盘底, 保持整个托盘与水平面平行 (3) 行走时要求身正、挺胸、眼睛平视, 右手可放在背后, 所托物品较重时可以用右手上前相扶
2	重托	(1) 运用重托托物时须借助于肩部的力量, 上臂与身体平行, 左手五指自然分开, 大拇指指向左肩 (2) 重心掌握好后, 用右手协助将盘托起, 左肘向上弯曲, 将盘托于左肩上方, 肩平、左掌后压, 身体保持正直、平衡 (3) 所托物品较重时, 可将托盘下压与肩相接 (4) 物品较轻时, 可托于肩上方

2. 端盘操作要领

服务人员在上菜的时候一般都要使用端盘这个技能, 基本方法是用手直接端住碟碗, 上身垂直, 端时左手上前臂弯呈 90°, 右手自然下垂, 当行走时碰到前方障碍例如需要开门时, 可用右手排除。端盘的具体方法有以下几种。

(1) 单手托一盘

用食指、中指、无名指勾托盘底, 拇指翘起稳压盘边。

(2) 单手托两盘

用食指、中指勾托第一只盘子底边, 拇指翘起稳压盘边, 然后用无名指、小拇指勾托住另一只盘子的底边, 中指护住其边, 食指压住以保持其平衡。

(3) 单手托三盘

① 用拇指、食指端起第一只盘子, 盘子的重心压在虎口之外。

② 用中指、无名指托住第二只盘子的底部, 使第一只盘子的右边压住第二只盘子的左边。

③ 以中指托住第三只盘子, 使第二只盘子的外沿下部与食指的根部稳稳地压住第三只盘子的盘边。

④ 上菜的时候, 按逆时针的顺序摆放到桌上。

(4) 单手托四盘或四盘以上

在单手托三盘的基础上, 凭借腕部和手臂的力量, 使第四只盘子以及更多的盘子交错紧靠在一起, 顺着手臂依次叠放上去。盘子与盘子之间可以接触的部位只有它们的边缘。

3. 端盘的操作程序

(1) 理盘

根据所托的物品选择适合的托盘, 这一操作称为理盘。

没有进行防滑处理的托盘, 在码放物品前, 应在托盘内铺垫潮湿干净的餐巾或托盘垫布。垫布的大小要与托盘相适应, 垫布的形状可视托盘形状而定, 但无论是方形还是圆形垫布, 其外露部分一定要均等。

（2）装盘

① 装盘就是根据物品的形状、大小及取出的先后顺序，进行合理的装盘码放。装盘是端托的关键环节。

② 轻托物品的装盘。一般均要求单件平摆（餐碟、汤碗除外），并根据所用托盘的形状码放。用圆形托盘时，码放的物品应呈圆形；用长方形托盘时，码放的物品应横竖成行，且应将物品放于托盘的中心部位，摆放均匀，以保持重心平衡。如果同时端托的物品重量和高度不等，则应将较高的物品放于托盘的中心部位，摆放分布得当，这样装盘才能既安全稳妥又便于端托。

③ 重托物品的装盘。要把托盘内的物品分类码放。要注意尽量使物品的重量在托盘内分布均匀，并注意按所托物品的高矮、大小摆放美观；物体较高或较重者，应置于托盘的中心位置；切忌将物品无层次地混合摆放，以免出现倒、掉而造成损失。

④ 装盘时，要注意使物与物之间留有适当的间隔，以免端托行走时发生碰撞、产生声响、造成端托不稳等。

（3）托盘

① 起托的正确姿势。服务人员站于距操作台 30 厘米处（以身高来调整距离），双脚分开，双腿屈膝，腰与臀呈垂直下坐势，上身呈略向前倾状，站稳，伸出左手掌心向上，指尖向前与操作台平行，伸出右手拉托盘的边沿，将托盘移向左手掌及小臂处，待托实后，双脚并拢并收回右手，同时身体回复直立状，托盘起托后，上臂呈竖直状，上臂与前臂呈 90°，使托盘置于身体左侧胸前。端托时，做到站稳、端平、托举到位、高矮适中。

② 托盘时，不应将托盘从台面直接托起，而应当先将托盘从台面轻轻拖出，使托盘保留约 15 厘米的长度在台面上；然后将物品平放至托盘中心，用右手扶住托盘边，协助左手将托盘托起。如果托盘中物品较重，不宜用臂力将托盘直接用力托起，而应当弯曲双膝，利用腿部直起的力量将托盘托起。

（4）行走

① 行走姿势。服务人员在托盘行走的时候，目光要平视前方，身体要保持挺直，脚步要轻快匀称，步态稳健。如果所要经过的门是左开的，则应用右手托盘；如果门是右开的，则宜于用左手托盘。行走的时候，如果遇到情况需要突然停下来时，应当顺手向前略伸，及时伸出另一只手扶住托盘，从而使托盘及托盘中的物品均保持相对平稳。

② 注意问题。轻托时，服务人员应使自己的口鼻部位远离所托物品，但不可将所托物品置于胸下，端托中需要讲话时，应将托盘托至身体的左外侧，避开自己的正前位；重托时，服务人员要做到姿势正确、托举到位，尽量使所托物品远离自己的颈部。

③ 在端盘、托盘行走时身体应略向前倾，步态稳健，精神饱满，目视前方，视野开阔，反应灵敏，注意力集中。

（5）卸盘

① 服务员将所托物品送到预定地点时，如果托送的物品较为沉重，可以将托盘放在邻近的桌面或菜桌上，而后将所托物品依次递给客人。

② 如果所托物品较轻，则可以用右手将物品从托盘中取下来递给客人。

③ 在某些场合下，也可以托住托盘，让客人自取。物品取走部分之后，服务人员应及时用右手对托盘位置或盘中物品进行调整，以保持托盘的平衡。

1-4.8 斟酒服务管理内容解读

1.示范

如果客人点的是整瓶酒，在开启之前应示范给客人看一下：一方面可以让客人确认无误，证明商品的真实可靠；另一方面也是对客人的尊重。

示范时，服务人员应站于主人的右侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，酒标面向客人，让其辨认；客人认可后，才可进行下一步的工作。

2.冰镇

（1）冰镇方法

冰镇有加冰块、加碎冰和冷冻等方法。

(2) 具体过程

- ① 冰镇时，先准备好冰桶，往桶中放入中型冰块或冰水共溶物。
- ② 酒瓶斜插入冰桶中，10 分钟左右即可。
- ③ 用一盘子托住桶底，连桶送至客人餐桌上。

3.溜杯

溜杯是一种给酒水降温的方法，而且它还融表演性与技巧性于一身，有一定的观赏效果。服务人员往杯中放入一冰块，手持杯脚，然后转动杯子，使冰块在杯内壁上溜滑，即可降低酒杯的温度。

4.温烫

温烫的方法如表 4-4 所示。

表 4-4 温烫的方法

序号	方法	具体操作
1	水烫	酒倒入烫酒器，然后一块放在热水中升温
2	火烤	酒装入耐热器皿，然后一块放在火上烧烤升温
3	燃烧	酒盛入杯盏内，然后点燃酒液以升温
4	冲泡	沸滚饮料（水、茶、咖啡等）冲入酒液，或将酒液倒入热饮料中以升温

5.开瓶

在上餐桌斟酒前，都先将瓶盖或塞打开，就是所谓的开瓶或开塞。开瓶前，应持瓶向客人展示。

开瓶时，一般应遵循下面的程序。

- ① 检查酒水质量，如发现瓶子破裂或酒水中有悬浮物、浑浊沉淀物等质变现象，应及时调换。
- ② 将水瓶揩拭干净，特别是将塞子屑和瓶口部位擦干净；同时，应避免酒体的晃动，否则会造成冲冒现象，陈酒会造成沉淀物窜腾现象。
- ③ 开瓶后，应该将酒瓶、酒罐留在客人的餐桌上，下面须用衬垫，以免弄脏台布。但是开启后的封皮、木塞、盖子等物不要直接放在桌上，应在离开时一并带走。

6.滗酒

由于有些陈年老酒时间太长，瓶底有一定的沉积物，所以在斟酒前应事先除去这些沉淀物，也就是所谓的滗酒。操作时最好用滗酒器，若实在没有滗酒器也可用大水杯代替。

其具体操作方法如下。

- ① 先将酒瓶竖直静置数小时。
- ② 准备一电灯，置于瓶子和水杯的一侧。
- ③ 操作人员立于瓶子和水杯的另一侧，用手握瓶，慢慢侧倒，将酒液滗入水杯。
- ④ 当遇含有沉渣的酒液时，应该滗出尽可能多的酒液，剔除混浊物质。

7.斟酒

斟酒的具体内容如表 4-5 所示。

表 4-5 斟酒

序号	步骤	具体操作
1	斟酒的姿势与位置	<p>(1) 斟酒时，应站在客人的右后侧，面向客人，不要贴靠客人，要掌握好距离，以方便斟倒为宜</p> <p>(2) 身体稍微前倾，右脚伸入两椅之间，将右臂伸出进行斟倒，不得左右开弓、探身对面、手臂横越客人的视线</p>

		<p>(3) 斟酒时,瓶口与杯沿应保持一定距离,以1~2厘米为宜,切不可将瓶口搁在杯沿上</p> <p>(4) 每斟完一杯酒,都应变一下位置,站到下一个客人的右侧</p>
2	斟酒量	<p>(1) 中餐一律以八分满为宜,以示对客人的尊重</p> <p>(2) 若是红葡萄酒斟至杯的1/2处,白葡萄酒则斟至杯的2/3处就可以了</p> <p>(3) 香槟酒可以分两次进行斟倒,先斟至杯的1/3处,待泡沫平息后,再斟至杯的2/3处即可</p> <p>(4) 啤酒应倾杯壁斟,也可分两次进行,以不溢出泡沫为好,斟倒八分满为宜</p>
3	斟酒顺序	<p>(1) 中餐用餐开始前10分钟左右,将烈性酒和葡萄酒斟好</p> <p>(2) 其顺序是:从主宾开始,按男主宾、女主宾、再主人的顺序,顺时针方向依次进行</p> <p>(3) 如果是两位服务员同时服务,则一位从主宾开始,另一位从副主宾开始,按顺时针方向依次进行</p>
4	试酒	<p>(1) 开瓶后,服务员要先闻一下瓶塞的味道,以检查酒质</p> <p>(2) 如葡萄酒有醋味则说明已经变质,应马上更换</p> <p>(3) 用干净的餐巾擦一下瓶口,先向客人中的主人酒杯中斟少许酒,请主人尝一下</p> <p>(4) 等主人同意后,再按座位先女客、后男客的顺序给客人斟酒,最后给主人斟酒</p>

1-4.9 餐中服务管理内容解读

1.更换烟灰缸

- ① 烟灰缸里有两个烟头或明显的杂物时就要给客人撤换。
- ② 从客人右侧撤换。撤换时,应用托盘托上干净的烟灰缸,用右手的拇指和中指捏紧干净烟灰缸的外壁,用食指按住烟灰缸的内侧,从客人的右侧将干净的烟灰缸覆盖在已用过的脏烟灰缸上。
- ③ 将两只烟灰缸同时移入托盘,然后再将清洁的烟灰缸放回餐桌。这样,可以避免烟灰飞扬污染菜点或落在客人身上。

2.更换骨碟

- ① 当客人骨碟中的骨头超过三块时,就要考虑为客人换骨碟。
- ② 换骨碟时,服务人员左手托放有干净骨碟的托盘,走到客人面前说“对不起,帮您换个骨碟”。
- ③ 从客人右侧,按顺时针放置,女士优先。

3.斟茶

- ① 茶要有一定的热度,不能为客人倒已经凉了的茶。
- ② 倒茶时,要一手端壶把,一手按住壶盖;要注意卫生,不能用一桌用过的茶杯再给

另一桌客人斟茶。

③ 倒茶时要掌握适量，以八分满为宜。

④ 斟茶后，要注意茶壶嘴应朝外放，不能对向客人。

⑤ 按照“先宾后主”、“先老后少”的顺序，礼貌地用双手将茶端到客人面前，并要恰当使用“请用茶”等礼貌用语。

4.整理台面

① 将客人进餐过程中不需要的餐具撤走，再将所需的餐具摆好。

② 撤餐具时手指不能伸入餐具内。

③ 根据客人所订菜式的服务的先后顺序，从客人两侧由里及外摆放。

④ 台面保持整洁，有油渍处可用餐巾盖住。

5.上小毛巾

(1) 小毛巾服务次数

① 在客人进餐的整个过程中，必须向客人提供四次小毛巾服务。

② 当客人入席后第一次送上；当客人吃完带壳、带骨等须用手抓的食物后第二次送；当客人吃完海鲜后第三次送；当客人吃完甜食后第四次送。

(2) 第一次毛巾服务

① 客人入座后，提供第一次毛巾服务。

② 将毛巾箱内折好的毛巾放入小竹碟内，摆放在托盘上。

③ 从客人右侧提供服务，并依据“先宾后主，女士优先”的原则顺时针进行。

④ 将毛巾竹碟摆放在餐盘的右侧，并请客人使用。

⑤ 客人用过毛巾后，征询客人意见，经同意后撤掉毛巾。

(3) 派发小毛巾

① 用毛巾夹把湿毛巾从保湿箱内取出，放在毛巾篮里，送到餐桌边。

② 用毛巾夹从客人左边送上，放在客人的毛巾碟内。

(4) 换小毛巾

① 每次递送之前必须将用过的毛巾先撤下。

② 撤走和递送不能同用一个毛巾夹。

6.注意事项

① 对客服务的过程中，服务人员不能掉以轻心或故意怠慢客人，不然会影响到酒店餐厅的整体氛围。

② 服务过程应认真、热情，不能在当值时接听私人电话或收发信息。这样不仅违反了工作规定，还影响了酒店的形象。

1-4.10 早餐、夜茶服务管理内容解读

1.餐前准备

① 开餐前，服务人员应检查餐厅摆台是否符合规格要求，台椅摆放是否整齐美观，餐厅环境是否清洁干净，各类服务用品是否齐全无污损。

② 备好各种茶叶、开水及餐具，将备用餐具摆放在规定的位置上，以便于使用。

③ 搞好个人卫生，按要求着装，佩戴好名牌，做好开餐前的准备工作。

2.迎客、开位、问茶

① 当客人进入餐厅时，迎宾人员应面带微笑，礼貌问候，问清客人人数后，将客人引入餐厅，为客人安排合适的餐台拉椅让座。

② 根据客人人数填写点心卡（见表4-6）、台号、茶位、经手人，把点心卡送上台。

表 4-6 点心卡

茶位：_____

台号：_____ 经手人：_____ 日期：_____

台号：			茶：			茶：			经手人：		
小点											
中点											
大点											
特点											
顶点											
白饭						纸巾					
酒水											

③ 客人坐下后，服务人员应礼貌地向客人问茶，然后按客人要求开茶。

④ 开茶到台后，应遵循女士优先的原则，从客人的右侧斟倒第一杯礼貌茶，将茶斟至八分满。要特别注意不要将茶水滴落在客人身上或餐台上，以免烫伤客人或污染台布。

⑤ 斟茶后即为客户脱去并回收筷套，根据客人人数调整餐具。增、撤餐具时要使用托盘，按标准操作。

3.就餐服务

① 开位问茶后，向客人介绍当天供应的点心品种，主动协助推销点心。

② 餐间，服务人员要做到勤巡视、勤添水斟茶、勤换烟灰缸、勤清理台面。主动照顾老幼和残疾人士，照顾坐在边角位的客人，尽量满足客人的合理要求。

③ 服务过程中如果发现客人茶壶的茶色较淡时，可酌量加茶。

4.结账服务

① 客人要求结账时，应迅速将点心卡交收银员计算汇总，打出账单。

② 服务人员要把账单放入账夹内交给客人，并告诉客人所需付的金额。客人付款时，服务人员要在客人面前点清所收款项后交收银员，最后将余额当面点清连同收据一起交还客人，并礼貌地向客人道谢。

③ 结账时要注意同台中有无搭台的客人；若有，则应分清账单，不可错单、漏单及走单。

④ 如果客人有未吃完的点心，可询问客人是否带走；若要带走应热情为其打包，以便客人带走。

5.送客、清理台面

① 当客人起身离座时，服务人员应主动为客人拉开座椅，同时提醒客人不要忘记携带随身的物品，然后向客人礼貌道别。

② 客人离开后，迅速清理台面，收餐具时注意顺序，分类回收，轻拿轻放。

③ 台面清洁后，应迅速换上干净的台布，重新摆好餐具，摆齐桌椅。

④ 早茶结束后，按规定要求摆好台面，准备迎接下一批客人的到来，或为午餐做好准备工作。

1-5.1 打印装订服务管理内容解读

作为商务中心文员，在为客人提供打印、装订服务时可依照以下步骤进行处理。

1.迎接客人

商务中心文员首先应根据具体时间及具体情形，主动、热情地问候客人，并对客人的到来表示欢迎。

2.确认相关信息

① 接过客人的原稿文件，了解客人的要求（字体、格式和其他特殊要求），浏览、查看全文，核对原稿有无不清楚的地方或字符。

② 若有不清楚的地方应当面询问客人，以确保打印质量。

③ 向客人介绍有关打印的收费标准及大概完成的时间，并询问客人的联系电话和房号。

3.打印

打开机器，按客人要求的规格进行打印、排版。

4.修改文稿

① 请客人核对打印好的文稿。

② 如果出现错误或客人有修改的情况，则请客人在样稿上用红笔把错误或待修改之处进行标注以便及时修改。

③ 客人将文稿需修改的地方确定好后，商务中心文员要问清客人需要打印的纸张大小、打印份数、字体规格、排列方式及要稿时间，然后按要求在规定的时间内将修改好的正稿打印出来。

5.询问客人是否保留文稿

① 客人来取稿时，商务中心文员应询问客人是否需要保留该文件；若客人要求保留则要记录下文稿的保留时间。

② 若客人不需要保留，则予以删除。

6.装订

对于需要装订的文稿，商务中心文员可按以下程序进行：

（1）了解需求

根据纸张厚度、开本规格及客人的要求，大致再查验一次原件及打印稿。

（2）进行装订

① 对于较少或较薄的资料，商务中心文员用普通的订书机装订即可。

② 对于较多或较厚的资料，商务中心文员则需要用装订机进行装订。

③ 商务中心文员要按客人要求将文稿装订成册。

7.结账

① 装订完毕后，将文稿交给客人。

② 核算出总的价格，开出账单，问清客人的付款方式。

③ 若客人以现金支付，则将账单的第一联交予客人。

④ 若客人要记挂房账，则须了解客人的姓名、房号，并请客人出示房卡（见表 5-1）或房间钥匙，与计算机核对无误后，将此笔记入客账的费用输入计算机终端。

表 5-1 房卡

姓名		出生年月日	
民族		性别	
工作单位			
住宿证件			
房号		房价	
来店日期	年 月 日		

离店日期	年 月 日
住宿天数	
预付款数	
出入证号	

⑤ 将打印情况填写在“打印登记表”（见表 5-2）上。

表 5-2 打印登记表

日期	房号	姓名	语种	页数	价格/页	合计	签字	备注

8.与客人道别

向客人表示感谢，与客人道别并表示欢迎客人下次光临。

1-5.2 复印服务管理内容解读

1.欢迎客人

礼貌地问候客人，并欢迎前来复印的客人。

2.确认相关信息

- ① 客人提出复印要求时，首先确认客人是住店客人还是非住店客人。
- ② 拿到原稿后，首先识别纸张的规格，告诉客人复印的收费标准，并问明客人具体要求（如复印纸型规格、复印张数）。
- ③ 查看原稿是否清晰。

3.复印

- ① 打开机器，按客人的要求对复印纸张的规格、张数及色彩浓淡进行选择。调整好比例尺寸。
- ② 将原件定好位置，平铺，检查送纸箱是否已准备好，确定无误后，然后按动复印键。
- ③ 印出第一张后，检查有无问题，如果没有，即可连续复印。
- ④ 复印完毕后，核对复印张数并问明客人是否需要装订，若需要，则替其装订。

4.结账与道别

- ① 装订完毕后，将文稿交还给客人。
- ② 根据所复印的规格及张数，开出账单。账单一式三联，第一联存底，第二联交财务处，第三联交给客人。
- ③ 如果是非住店客人，请其先付押金。
- ④ 若是住店客人，应请其出示房卡并签字，如有疑问立即与前台联系核对。
- ⑤ 向客人表示感谢，并欢迎下次光临。

5.其他工作

复印工作结束后，要立即填写“复印登记表”（见表 5-3）。

表 5-3 复印登记表

☐住客 ☐非住客

日期	房号	姓名	纸型及页数	价格	客人签字	经手人	备注

5. 向客人表示感谢，并欢迎下次光临。

1-5.3 特快专递服务管理内容解读

1. 欢迎客人

客人前来时，商务中心文员要主动向客人问好，并表示欢迎。

2. 介绍特快专递种类和费用等信息

- ① 向客人介绍本酒店商务中心提供的特快专递服务种类。
- ② 主动向客人介绍本中心的收费标准，如果客人没有专用信封，则要及时给予帮助。
- ③ 告诉客人每天投递取件的时间。

3. 请客人填写邮单

- ① 请客人仔细清点所寄信件的数量，然后在详情单上写好邮寄物的名称、寄件人与收件人的地址、国名、地区、姓名、电话号码等，以方便邮件的准时到达及日后查询。
- ② 邮寄国际特快，必须请客人亲笔在信封上注明到达国家或地区的名称，商务中心文员不得代劳。

4. 称重计价

- ① 仔细称重并按邮局的邮资标准收费。
- ② 如果邮件过重，无法称重时，则要预估重量并向客人收取押金。

5. 通知快递公司

- ① 特快专递业务，要立即通知快递公司来人取件，并要求快递公司收件人员在签收本上签名；快递公司用传真发来的详情单要妥善保管。
- ② 如果快递公司因故不能及时上门取件，要及时通知行李员寄发。
- ③ 邮件发出后，及时与客人联系，费用多退少补，以免影响客人的行程。
- ④ 将快递运单的寄件人连同发票一起交给客人。

6. 与客人道别并记录相关信息

- ① 向客人道别并欢迎其再次光临。
- ② 认真填写好“特快专递登记表”（见表 5-4）。

表 5-4 特快专递登记表

日期	房号	客人姓名	寄物名称	数量	重量	价格	收件地址	备注

客人签名：

经手人：

1-5.4 票务服务管理内容解读

1. 了解客人需求

主动问候客人，并了解客人订票需求，包括航班、线路、日期、车次、座位选择等要求。

2. 办理订票手续

① 填写“订票委托单”（见表 5-5）。若客人有不清楚的地方，应立即向客人解释。

表 5-5 订票委托单

房号：	姓名： 人数： 往何处：				
启程日期：	月	日	火车 飞机		
类别	硬座	软座	硬卧	软卧	预收款
备注		经手人			

② 询问客人支付方式，如果客人用信用卡支付，了解客人的信用卡号、到期日期及持卡人姓名。

③ 如果现金支付，取票前从客人处收取现金。

3. 确认预订

① 联系航空公司或火车售票处，做好预订。

② 说明预订内容并确认预订信息。

4. 记录并通知客人预订结果

① 记录预订信息：航班号、起飞时间、抵达时间、舱位、座位、办理登机手续时间、机场大巴离开时间和其他注意事项。

② 将记录的预订结果交给客人。

5. 取票

① 如果客人愿意，可在飞机场或火车站直接取票。

② 如果是酒店取票或上门送票，在把票送到客人手中之前要确保票证的安全，可以把它锁起来或放进保险箱。

③ 亲手将票交到客人手中，或请客人到行政楼层接待处领取。

6. 记录预订细节

在“商务中心接待日志”（见表 5-6）上清晰记录每次预订的细节。

表 5-6 商务中心接待日志

班次：

日期：

房号	客人姓名	服务项目	细节	金额	客人签名	经手人	备注

1-5.5 订车服务管理内容解读

1. 自驾车预订服务

-
- (1) 明确客人租车需求
 - ① 询问并记录客人需求：客人姓名，用车日期和时间，交车地点，客人还车的日期、时间和地点，要求的车型。
 - ② 根据客人的需求联系自驾车公司。
 - (2) 订车
 - ① 联系自驾车公司订车。
 - ② 陈述客人的要求。
 - ③ 确定租车方式和收费标准。
 - ④ 再一次与自驾车公司确认安排，并获得自驾车公司预订确认号。
 - (3) 将信息转告客人
记录订车信息并将结果转交给客人。
 - (4) 记录
在“商务中心接待日志”上记录订自驾车的经过及具体细节。
- ## 2. 豪华轿车预订服务
- (1) 了解豪华轿车出租公司
 - ① 了解酒店常联系的豪华轿车出租公司的信息包括：公司名称和地址、电话和传真号码、联系人、所用车型、车内设施、收费标准。
 - ② 确认付费方式信息，包括：现金、预付、提供服务时间、是否可以酒店付款、是否接受客人信用卡。
 - (2) 向客人介绍
向客人介绍出租车公司的服务方式、收费标准、收费方式、每辆车所乘坐人数以及其他相关规定。
 - (3) 订车
 - ① 了解并记录客人的基本信息：客人姓名，取车地点、目的地和行程，人数。
 - ② 特殊要求（比如冰镇香槟、鲜花等）。
 - ③ 如果是机场接送，要了解航班信息、航班号、行李数量等。
 - ④ 客人信用卡类型、号码、有效期、持卡人姓名等。
 - ⑤ 联系租车公司，提供客人的订车预订信息并预订豪华轿车。
 - (4) 转达信息
将订车信息直接传递给客人。
 - (5) 记录
在“商务中心接待日志”上清楚记录事情的经过。
- ## 3. 出租车预订服务
- ① 了解酒店经常联系使用的出租车公司。
 - ② 当客人要预订出租车时，工作人员应问清楚客人要车时间、目的地。
 - ③ 请行李员帮忙时应注意以下两点。
 - a. 告诉行李员客人的姓名及要车时间；
 - b. 请行李员在客人到达时，为客人招呼出租车。
 - ④ 联系出租车。如果酒店外面没有等候的出租车，工作人员应打电话联系出租车公司，请其前来接客人。告诉对方：客人的姓名、接送地点和接送时间，以及达到目的地。
 - ⑤ 在出租车未到达前，服务人员应做好以下服务：
 - a. 告之客人出租车预计到达的时间；
 - b. 引导客人到礼宾工作台等候。
 - ⑥ 通知行李员。告诉行李员客人姓名、出租车公司的名称和出租车到达的时间。
 - ⑦ 记录。在“商务中心接待日志”上记录对客服务的内容。

1-5.6 会议室出租服务管理内容解读

1. 客人预订会议室

- ① 接到预订，首先要了解客人的情况并作好记录：租用者的姓名或公司名称、房间号

码或联系电话、会议的起始时间及结束时间、人数及要求。

② 告知客人租用会议室的费用（包括免费的服务种类，如茶、咖啡、文具、话筒、投影、音响、录像放映机），并带领客人参观所租用的会场，介绍服务设施。

③ 了解付款人及付款的方式，并要求租用者预付 50% 的定金。如取消预订，定金不能退还，预订以收到定金时方为有效。

④ 及时把上述情况在交班本和会议室出租预订单上做好记录。

⑤ 商务中心文员将会议室的租用情况告知当值主管或领班以及问讯处，记下问讯处接听员工的工号，将预订单副本交前厅部。

⑥ 若公司会议时需同时租用其他设备，商务中心文员必须同时做好相关设备的预订工作。

2. 会议前的准备工作

① 商务中心文员按参加会议人数准备好各类饮具、文具用品及其他会议必需品。

② 商务中心文员按参加会议人数摆放好椅子并摆设饮具及各类文具。

③ 主管或领班要亲临现场指挥和督导员工按要求布置会场，发现问题及时纠正。具体检查内容包括：照明、窗帘、卫生、各种饮品存量及其使用期限、热水器、空调系统、音响设备、文具用品、会议物品的放置位置等。

3. 接待与会人员

① 商务中心文员站立门口恭候客人，并将参加会议的客人引至会议室。

② 商务中心文员问明客人所需饮品，在座位表上作好相应的记录。

③ 商务中心文员根据所做记录逐一上饮品，依据接待礼仪为客人提供服务，在服务过程中要用礼貌用语。

④ 茶或咖啡要以七成满为标准，商务中心文员上饮品时要提醒客人注意。

⑤ 添茶水时间间隔：第一次不应超过 10 分钟；第二次与第一次相隔不超过 15 分钟；其他可因人而异，酌情考虑。

⑥ 会议结束时，商务中心文员应站立迎送，并请其负责人结账。

4. 送客离场

① 会议结束时，商务中心文员应在门口站立，并热情送至大门口，并有礼貌地道别，目送客人离去。

② 客人离开后，商务中心文员应迅速进入会场仔细地检查，如发现客人遗忘的物品，须立即设法追送，追送不到时，按酒店要求速交主管或大堂副理。

5. 收拾会场

① 清理台面。

② 打扫地面垃圾。

③ 台面打蜡。

④ 摆放好椅子。

⑤ 补充文具和会议物品。

⑥ 退还租用的仪器设备。

⑦ 关掉音响照明系统。

⑧ 洗净饮具、放回储藏柜。

⑨ 补充物资。

⑩ 在交班簿上写明当班饮品损耗量。

1-5.7 客人投诉管理内容解读

1. 接受投诉意见

① 当客人前来投诉时，工作人员应先确认客人是否为住店客人。

② 仔细倾听客人的投诉，对客人遭遇的不快表示理解，并致以歉意。

③ 对火气大、脾气暴躁的客人给予安慰，并请其到僻静处交谈，以免影响其他客人。

④ 详细记录客人的姓名、房号、投诉部门和事项。

2. 处理投诉事件

- ① 对客人投诉的事件进行调查核实，分析投诉产生的原因，明确判断主要责任方。
 - ② 若主要责任在客人，则说明原因，表示歉意，并委婉地表达双方的责任。
 - ③ 若主要责任在酒店，则根据酒店规定，并征求客人意见予以解决。
 - ④ 对一些不易解决或对其他部门的投诉，首先向客人道歉，并感谢客人提出宝贵意见，向客人表明将要采取的措施，让客人感受他的投诉得到重视。
 - ⑤ 将客人投诉事件向前厅经理或相关部门经理汇报。
 - ⑥ 查清事实并作处理，及时将处理结果通知客人，并征求客人的处理意见。
 - ⑦ 再次向客人表示歉意，并感谢客人的投诉。
- 3.记录投诉事件并将其归档
- ① 填写“客人投诉记录表”（见表 5-7）。

表 5-7 客人投诉记录表

客人姓名		国籍		房号	
投诉内容：					
受理人：					
处理结果：					
内容处理意见：					
备注：					

- ② 上报总经理批示后归档。

1-6.1 健身房管理内容解读

1.准备工作

- ① 检查各种健身器械是否完好，锁扣和传动装置是否安全可靠。
- ② 工作人员精神饱满地做好迎客准备。

2.迎宾

- ① 面带微笑，主动迎候客人，并请客人在“场地使用登记表”（见表 6-1）上签字。

表 6-1 场地使用登记表

日期	到达时间	离开时间	使用健身器械	客人签名	服务员	备注

② 向客人发放钥匙和毛巾，将客人引领到更衣室。

3.健身服务

① 客人更衣完毕，服务人员主动迎候，征询客人意见，介绍各种健身项目，主动讲清要领并做示范。

② 细心观察场内情况，及时提醒客人应注意的事项。当客人变更运动姿势或加大运动量时，服务人员应先检查锁扣是否已插牢，必要时须为客人换挡。

③ 对不熟悉器械的客人，服务人员要热诚服务、耐心指导，必要时要以身示范。

④ 如客人需要，在其运动时可播放符合其节奏的音乐，运动间隙时，服务人员要主动递上毛巾，并为其提供饮料服务。

⑤ 客人更衣完毕，服务人员应主动征求客人意见，并及时汇报给领班。

⑥ 如客人希望做长期、系列的健身运动，服务人员可按照客人的要求为其制订健身计划，并为客人做好每次健身记录。

表 6-2 健身记录表

客人姓名：

房号：

服务员姓名：

日期	星期	时间	锻炼项目	备注

⑦ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑧ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

⑨ 客人离别时服务人员要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4.送别客人

① 送客人至门口并礼貌向客人道别。

② 及时清扫场地并整理物品。

③ 将使用过的毛巾送洗衣房更换新毛巾，放入消毒箱消毒，做好再次迎客的准备。

1-6.2 台球室管理内容解读

1.迎宾

① 服务人员面带微笑，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选择位置，并主动询问客人是否需要酒水。

② 如客人需要脱衣摘帽，服务人员要主动为客服务，并将衣帽挂在衣架上。

2.室内服务

① 服务人员为客人办好活动手续，引领客人至选定球台，打开照明灯，为客人准备好球和球棒，填写“客人租用物品记录表”（见表 6-3）。

表 6-3 客人租用物品记录表

日期	房号	退房日期	经办人	借出物品	借出时间	借用客人签名	收回时间	责任人	备注

- ② 服务人员根据客人活动单上的服务要求，为客人提供客人所需的陪打、计分服务。
- ③ 客人要求陪打时，服务人员要认真提供陪打服务，视客人球技控制输赢，以提高客人打球兴趣。
- ④ 当客人无陪打要求时，服务人员应站在指定位置上，随时听候客人吩咐，并主动征询客人意见，及时提供面巾、饮品等服务。
- ⑤ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。
- ⑥ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。
- ⑦ 客人离别时服务人员要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

3.送别客人

- ① 服务人员将客人送至门口，向客人道别。
- ② 迅速清洁台面，整理好桌椅，准备迎接下一批客人的到来。

1-6.3 保龄球室管理内容解读

1.迎宾

服务人员面带微笑，主动问候客人。如客人需要脱衣摘帽，服务人员要主动为客服务，将衣帽挂在衣架上，并请客人在“场地使用登记表”上签字。

2.室内服务

- ① 为客人办好活动手续，填写好“客人租用物品记录表”并提醒客人换好保龄球鞋。
- ② 客人换好鞋后，服务人员将其引领到选定球道，然后打开计算机显示器，向客人介绍活动规则和活动须知。
- ③ 客人选球时，服务人员要耐心介绍球的重量，为客人选好用球。
- ④ 客人娱乐时，服务人员要主动征询客人意见，根据客人需要及时提供饮料、面巾等服务。
- ⑤ 如客人要求陪打时，服务人员应礼让在先，对客人击出的好球要鼓掌示意。
- ⑥ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。
- ⑦ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。
- ⑧ 客人离开时服务人员要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

3.送别客人

- ① 服务人员将客人送至门口，向客人道别。
- ② 服务人员应迅速整理好场地，准备迎接下一批客人的到来。

1-6.4 壁球室管理内容解读

1.迎宾

服务人员面带微笑，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选择位置，并请客人在“场地使用登记表”上签字。

2.室内服务

- ① 为客人办好活动手续，填写好“客人租用物品记录表”并提醒客人换好专用的球服

和球鞋。

② 客人换好专用的球服和球鞋后，引领客人至选定球台，打开照明灯，为客人准备好球和球拍。

③ 根据客人活动单上的服务要求，为客人提供客人所需的陪打服务。

④ 客人要求陪打时，服务人员要认真提供陪打服务，视客人球技控制输赢，以提高客人打球兴趣。

⑤ 当客人无陪打要求时，服务人员应站在指定位置上，随时听候客人吩咐，并主动征询客人意见，及时提供面巾、饮品等服务。

⑥ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑦ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

⑧ 客人离开时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

1-6.5 网球室管理内容解读

1. 迎宾

服务人员面带微笑，主动问候客人，并请客人在“场地使用登记表”上签字。

2. 室内服务

① 服务人员为客人办好活动手续，填写好“客人租用物品记录表”并提醒客人换好网球服和网球鞋。

② 客人换好球服、球鞋后，服务人员引领客人到选定球场。

③ 客人打球时，服务人员要端立一旁，为客人提供捡球服务。

④ 如客人要求陪打时，服务人员要认真提供陪打服务，视客人球技控制输赢，以提高客人打球兴趣。

⑤ 客人休息时，服务人员要根据客人需要及时提供饮料、面巾等服务。

⑥ 客人打球结束，服务人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。

⑦ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑧ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

⑨ 客人离开时服务人员要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

3. 送别客人

① 服务人员将客人送至门口，向客人道别。

② 服务人员应迅速整理好场地，准备迎接下一批客人的到来。

1-6.6 游泳池管理内容解读

1. 准备工作

① 将各种用具准备齐全，保证各种设备完好有效，室内整洁干净。

② 精神饱满地做好迎客准备。

2. 清洁、消毒

① 清洁游泳池及水底吸尘。

② 对池水进行水质化验，并根据化验结果适量投药达到净化标准，标准 pH 是 6.5~8.5，含氧 0.6 毫克/升左右，室内游泳池水温控制在 28℃ 左右。

③ 冲洗、刷净泳池脚水池，放满水并适量加药，使其达到卫生标准。

④ 清洁水池周围的环境和设施，冲洗地面，清擦门窗，整理绿植，并用高效消毒剂（片）溶液消毒和揩抹客用的躺椅、桌子和茶几等设施 and 用具。

⑤ 清洁更衣室和淋浴室，清擦地面和四壁，揩净更衣箱、洁具、喷淋器、镜面、手盆、台面和椅子，并进行常规消毒，补齐手纸、皂液等各种客用必需品。

⑥ 营业期间做好循环放水工作，视水质情况定期换水，经常检验池水清洁度，除去水中浮物和沉淀物，及时冲洗地面，更换和消毒脚水池。

3.服务

① 服务人员见到客人应主动问好，为客人准确发放更衣箱钥匙，及时递上毛巾。

② 服务人员应引领客人至更衣室，为客人准备好拖鞋，并向客人介绍游泳池的各项服务设施和位置。

③ 客人在游泳期间，服务人员应随时为客人提供饮料和其他服务，并密切注意水中情况，发现险情及时救助，礼貌劝阻客人的违规行为。

④ 客人游泳完毕，服务人员应主动引领客人至淋浴室。

⑤ 客人更衣完毕，服务人员应主动征求客人意见，并及时汇报给领班。

⑥ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑦ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

⑧ 客人离开时服务人员要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4.送别客人

① 服务人员送客人至门口并礼貌向客人道别。

② 服务人员应及时清扫场地并整理物品。

③ 服务人员应将使用过的毛巾送洗衣房更换新毛巾，并将新毛巾放入消毒箱消毒，做好再次迎客的准备。

1-6.7 高尔夫球场管理内容解读

1.迎宾

服务人员面带微笑，主动问候客人，并请客人在“场地使用登记表”上签字。

2.室内服务

① 为客人办好活动手续，填写好“客人租用物品记录表”并提醒客人换好专用球鞋。

② 客人换好球鞋后，服务人员引领客人到球场。

③ 客人打球时，服务人员要跟随客人，为客人提供各种高尔夫球服务。

④ 客人休息时，服务人员要根据客人需要及时提供饮料、面巾等服务。

⑤ 客人打球结束，服务人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。

⑥ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑦ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

⑧ 客人离开时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

3.送别客人

① 服务人员将客人送至门口，向客人道别。

② 服务人员应迅速整理好场地，准备迎接下一批客人的到来。

1-6.8 棋牌室管理内容解读

1.迎宾

① 服务人员面带微笑，主动问候客人，并询问客人是否有预订，如有预订将将其引领至预订位置，如无预订则将其引领至客人选择位置，并主动询问客人是否需要酒水，并请客人在“场地使用登记表”上签字。

- ② 如客人需要脱衣摘帽，服务人员要主动为客服务，并将衣帽挂在衣架上。

2.室内服务

① 为客人办好活动手续，填写好“客人租用物品记录表”引领客人至选定桌台，送上面巾，为客人准备好所需的棋或牌，如客人要求可为客人兑换适量筹码。

- ② 根据客人活动单上的服务要求，为客人提供饮品服务。

- ③ 客人娱乐时，服务人员应退出房间，随时听候客人吩咐。

- ④ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑤ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

- ⑥ 客人离开时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

3.送别客人

- ① 服务人员将客人送至门口，向客人道别。

- ② 迅速清洁桌面，整理好桌椅，准备迎接下一批客人的到来。

1-6.9 桑拿室管理内容解读

1.迎宾

服务人员面带微笑，主动问候客人，并将服务项目表递给客人，征求客人意见，待客人确定服务项目后，将客人引领到更衣室。

2.室内服务

① 客人更衣后将客人引领进蒸房，并向客人示范物品、设备使用方法和注意事项，客人表示无疑问后，服务人员退出蒸房，打开计时钟。

② 客人进行蒸汽浴时，服务人员应注意观察蒸汽温度和客人动静，防止客人烫伤和晕厥。

③ 客人蒸汽浴结束后，服务人员及时递上毛巾并引领客人到淋浴间冲洗，同时按下计时钟，铺好踏脚垫巾。

④ 客人淋浴结束后，如需要按摩，服务人员应引领客人至按摩室，并告知时间和价格，如需要到休息厅休息，则引领客人到休息厅，并征询客人是否需用酒水。

- ⑤ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑥ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

- ⑦ 客人离开时服务人员要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

3.送别客人

- ① 服务人员将客人送至门口，向客人道别。

② 服务人员应及时冲刷和消毒桑拿室，整理好桌椅，更换使用过的布件，准备迎接下一批客人的到来。

1-6.10 按摩室管理内容解读

1.迎宾

服务人员面带微笑，主动问候客人，并将服务项目表递给客人，征求客人意见，待客人确定服务项目后，将客人引领到更衣室。

2.室内服务

- ① 客人更衣后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。

- ② 按摩技师先洗净双手，打开计时钟，将按摩油（膏）均匀涂于双手及被按摩者部位

上。

③ 操作前，按摩技师应先主动征询客人意见及需用何种手法等，如客人无任何要求，按摩技师则按照操作程序开始工作，按摩时根据客人不同的体位采用不同的手法。

④ 按摩技师在按摩过程中应勤征询客人意见，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。

⑤ 按摩完毕，按摩技师应用毛巾抹去客人身上的按摩油（膏），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，做好客人更衣前的各项服务工作。

⑥ 当客人示意结账时，服务人员要主动上前将账单递送给客人。

⑦ 如客人要求挂账，服务人员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

⑧ 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

3.送别客人

① 服务人员将客人送至门口，向客人道别。

② 服务人员应及时冲刷和消毒按摩室，更换使用过的布件，准备迎接下一批客人的到来。

1-7.1 布件送洗管理内容解读

1.客房布件送洗

① 服务人员将待送洗的布品、毛巾依种类、颜色的不同加以分类清点。

② 清点过程同时检查布品，若有潮湿的布品应分开收集，避免造成染色。

③ 服务人员应注意是否有牙签、大头针等危险物品，并留意是否夹带客人物品。

④ 特别脏污或有毛边及破损的布品应随时挑出，并于特别脏污或破损处打结，以提醒洗衣房特别处理或报废。

⑤ 按不同类别的布品分别打包，枕头套每十条一捆，床单每五条一捆，小方巾、脚垫布每十条一捆，中毛巾每五条一捆，足布及大毛巾则分开计算。

⑥ 依分类清点好的布品数量，填写“客房布品送洗单”（见表 7-1）。

表 7-1 客房布品送洗单

日期：

序号	名称	送洗量	店数量	备注
1	小床单			
2	大床单			
3	特大床单			
4	枕套			
5	脚布			
6	浴巾			
7	中毛巾			
8	小方巾			
9	脚垫布			
10	口布			
11	浴袍			

第一联：送洗单位

第二联：布品间

第三联：洗衣房送件人签名收件人签名

⑦ 由洗衣房工作人员于点收栏位内填上数目，并在布品送洗单上签名，第一联交还送洗单位人员存查，第二联随同待洗布品送至洗衣房。

2. 餐厅布件送洗

餐厅布件送洗程序如表 7-2 所示。

表 7-2 餐厅布件送洗

序号	步骤	具体内容
1	分类	(1) 各餐厅作业人员将取下来的台布、口布、餐巾等依种类、颜色的不同分类清点 (2) 各相同尺寸的台布归类一起 (3) 不同颜色不可混在一起，以免有褪色的情况产生
2	检查	(1) 发现台布、口布等有破洞、污点等情况须另行打结，以提醒洗衣房特别处理或报废 (2) 要特别注意不可将鱼刺、牙签、垃圾等尖锐物品置于台布内
3	打包	(1) 将所有需要清洗的台布、口布、餐巾等分别打包 (2) 口布、餐巾等需要十条一捆 (3) 容易褪色且潮湿的布品应分开打包，避免造成染色

1-7.2 员工制服送洗、发放管理内容解读

1. 制服的收洗、分发

① 将换洗制服送至洗衣房，先将待洗的制服暂时放在帆布车内，定时由管衣员送至洗衣房。洗衣房对照“每日员工换洗制服登记表”（见表 7-3）签收。

表 7-3 每日员工换洗制服登记表

日期： 年 月 日

序号	部门 类别	房务		前台		后勤		餐厅		合计	
		件数	金额	件数	金额	件数	金额	件数	金额	件数	金额
1	西上衣										
2	西裤										
3	背心										
4	领带										
5	领结										
6	衬衣										

7	工作衣										
8	工作裤										
9	毛衣										
10	洋装										
11	女裙										
12	上衣										
13	厨衣										
14	厨裤										
15	围裙										
16	围帽										
17	厨帽										
18	合计										
19	总计										

填表人：

主管：

第一联：财务部

第二联：洗衣房

② 如有未送回的制服，则在登记表上作上记号，并应查明原因，继续做追踪工作，直到收到为止。

③ 分批将制服送往洗衣房清洗。

2.外送洗作业

① 每日上午 10:30 左右布品间人员与厂商核对送交洗好的制服时，依制服数量与登记表核对，核对正确于表示打勾以确定制服已送回。

② 如有未送回的制服，应在登记表上作上记号，并查明原因，继续做追踪工作，直到收到为止。

③ 核对记录完毕，经手人员在“每日员工换洗制服登记表”内签名。

3.制服的整理

收到洗好的制服，应详细检查是否有破损、掉落扣子、未洗干净，或须报废处理，如有以上各类情形时，则依下列方式分类处理。

① 如有破损或扣子掉落，需做缝补以保持制服的完整状态。

② 如发现未洗干净时：先在脏处用明显的线缝上作注记，交给洗衣房重洗，并特别以口头交待。在“每日员工换洗制服登记表”内用红笔圈起并注明“重洗”。

③ 如有破损而难以缝补复原时，则按实情予以报废处理。

④ 检查无误，将制服依种类及编号加以折叠或吊挂整齐归位。

1-7.3 大堂清洁管理内容解读

1.地面干拖（云石、大理石地面）

① 使用喷有静电吸尘剂的干拖进行作业。

② 将尘拖平放在地面上，直线方向推尘，将地面的灰尘推往较隐蔽的地方。

③ 每拖尘一次后，都要用吸尘机吸干净尘拖上的灰尘。

④ 推尘每半小时循环一次，视灰尘程度及客流量密度而增减次数。

⑤ 每次推尘后应及时将地面灰尘、垃圾打扫干净。地面不能留有脚印、污迹。

2.家具及云石台清洁保养

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

3. 烟箱的清洁

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

4. 大门口内外地垫的清洁

大门口内外地垫的清洁如表 7-4 所示。

表 7-4 大门口内外地垫的清洁

序号	类别	具体过程
1	内地垫	(1) 每隔 2 小时吸尘一次，视污迹程度及客流量情况增减吸尘次数 (2) 随时清洁地垫上的污迹及香口胶 (3) 每晚要揭开地垫，用扫把将地面灰尘、砂粒扫干净，用湿地拖拖干净地面 (4) 每周更换冲洗地垫一次
2	外地垫	(1) 每天用吸尘机吸地垫上的杂物纸屑，每晚揭开地垫，用扫把将地面灰尘、沙粒扫干净 (2) 用湿地拖拖干净地面 (3) 待地面风干后，将地垫放回原位 (4) 每周更换冲洗地垫一次，内外地垫的铺放要求整齐对称

5. 电梯清洁保养

- (1) 打开控制箱，按动指定按钮，使电梯停止运行；将电梯停在指定楼层操作，每次只能停一部电梯。
- (2) 将“正在工作”告示牌放在电梯门前。
- (3) 用玻璃清洁剂清洁玻璃镜面；镜面玻璃、不锈钢门要求达到光洁、明亮、无手印及污迹的效果。
- (4) 用家具清洁蜡清洁天花顶及木器装饰部分。
- (5) 用不锈钢清洁剂清洁电梯不锈钢门。
- (6) 用吸尘机吸边角位和电梯门轨的砂尘。
- (7) 用湿布抹干净地面和门轨的灰尘。
- (8) 地面干后，装上地脚保护板进行打蜡抛光，地面大理石喷磨均匀，抛光的光亮度要高。
- (9) 工作完成后，取出保护板，把控制按钮恢复原位，关好控制箱，恢复电梯正常运行。

1-7.4 客用化妆室的清洁管理内容解读

1. 镜面、云石台、洗手盆的清洁

- ① 用玻璃清洁工具进行操作。
- ② 将浸有玻璃清洁剂的清洁粉头贴在玻璃上，上下推抹。
- ③ 用玻璃刮刮去玻璃上的水迹。

-
- ④ 用干毛巾抹去遗留的水迹。
 - ⑤ 将清洁剂喷在洗手盆及洗手台上。
 - ⑥ 用清洁百洁布刷洗盆面及台面上的污迹。
 - ⑦ 用清水将清洁剂冲洗干净。
 - ⑧ 用干毛巾将水迹抹干净。
 - ⑨ 用金属除迹剂及不锈钢水将水龙头金属污迹除干净。

2.坐厕、尿槽的清洁

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

3.坐厕水箱清洁

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

4.不锈钢手纸架的清洁

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

5.地面的清洁

- ① 工作地段放置“小心路滑”告示牌。
- ② 用清洁剂按一定比例兑水洒于地面上。
- ③ 用扫把洗刷地面上的污迹。
- ④ 用热水将地面污水冲扫干净。
- ⑤ 用干地拖将地面水迹拖干。
- ⑥ 每周一次用“结晶”法对地面进行打磨抛光。

1-7.5 员工更衣室及饮水机的清洁管理内容解读

1.洗澡间、厕所的清洁

- ① 用清洁剂按比例兑水洗擦墙身和地面，瓷片砖缝位置重点清洁。
- ② 厕坑、尿槽位置用清洁毛头加清洁剂进行清洁，如有有水迹的地方，加酸性清洁剂进行处理。
- ③ 用清水将墙身和地面污水冲扫干净，再用干地拖将地面水迹拖干。
- ④ 洗手盆及台面用清洁剂、百洁布进行洗刷，用清水冲干净污迹，用干布抹干水迹。
- ⑤ 镜面、玻璃窗用玻璃毛头、玻璃刮进行清洁。

2.更衣室的清洁

- ① 清洁工衣柜顶部杂物，抹工衣柜。
- ② 刮玻璃窗，打扫地面卫生，湿拖地面。
- ③ 倒垃圾，加洗浴液、卷纸。

3.员工用饮水机

员工用饮水机的清洁如表 7-5 所示。

表 7-5 员工用饮水机的清洁

序号	步骤	具体操作
1	清洁前准备	(1) 依清洁保养时间做清洁维护作业 (2) 先将饮水机台面的残渣清除,并试压开关以确定其出水的正常 (3) 确认将饮水机开关关闭后再行清理,以免清洁时有触电的可能
2	清理	(1) 用抹布将饮水机外部擦干净(不可用抹布擦拭饮水机头以确保卫生) (2) 特污的清洁: 1) 用清洁剂喷淋于机体上,由上至下均匀喷淋 2) 用干抹布由上向下,规律擦拭 3) 注意如果有特污处要以菜瓜布加上热水清除 4) 不锈钢体,则要用不锈钢剂擦亮及保养
3	整理工作	(1) 将饮水机四周地面水渍拖干 (2) 收拾工具归位 (3) 检查维护保养(换滤心部分)是否依时间进行,若无则须向主管反应,并定时巡逻以保持整洁干爽

1-7.6 酒店绿化管理内容解读

1.花木更换

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

2.宴会绿化布置

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

3.室内植物清洁(含各门植物、大堂植物、中庭植物)

- ① 时间:凌晨 1:00 以后。
- ② 所备材料:手动水枪、梯具、手推车、盛水胶桶、吸水机、抹布、工作警示牌等。
- ③ 将工作警示牌放置于与行人通过的路口处,用毛巾遮盖保护好不宜受潮的物件。
- ④ 两人配合,(由上至下)反复冲洗该植物直至无污迹,同时工作人员用吸水机吸干地面积水,以免溢散开,并密切注意过往行人情况,随时指挥持水枪工作人员的操作。如洗大堂悬垂植物时,应将植物拉上后清洗,洗完晾干后再将其垂下。
- ⑤ 清洗完毕,彻底吸干地面积水,整理枝叶,清理现场,检查机具是否完好;登记操

作情况，清点工具交仓库。

4.施肥

① 室内花木通常用 NPK 复合肥及成品有机肥、高效有机液肥作根部追肥，按照不同地点的湿度、温度、光线、植物品种来决定施肥用量，施肥时应均匀撒放在盆中。

② 观叶植物需定期增加施叶面肥。

③ 室外花木可选用缓溶复合肥与有机肥交替使用。

④ 草地则根据其生长规律，调配综合营养液肥施用。

5.室内淋水

水量根据花木种类及所处环境决定，原产于热带雨林地区或放于光线强、空调出风口等位置的花木需大水量，一般以淋透 1/2 盆土为适中；一般植物以淋透 1/3 盆土为适中。

6.室外全面喷药

① 周期：正常情况每月一次，若逢雨或暖湿季节可根据病虫发生势态适当增加。

② 用时：3~4 小时。

③ 工具：高压喷雾机、盛水胶桶及面罩、手套等保护用品。

④ 操作步骤如下所示：

a.一人负责配药，操作喷药机并注意现场动态，另一人持枪喷药，启动机器前两人应预先约定；

b.联络手势，作业时注意风向，从上风地段开始，先喷高处，后喷低处，叶面、叶背及树杆均要喷洒均匀，注意观察过往行人动态，做好安全工作。

⑤ 工作人员操作时务必佩戴好防护器具，工作完毕后，回收保管好药品，并及时清洁好机具，用肥皂洗擦皮肤裸露部位。

7.草坪管理

① 剪草周期一般视季节变化及草的长势而定：一般春夏季每周 2 次，秋冬季每周 1~2 次。

② 每周施综合营养液肥，遇肥力供应不足，可适当增量，入冬注意肥量控制。

③ 每周喷施广谱性药物一次，春夏季应增加杀菌剂用量。

④ 视草层厚密及地面疏松程度，一般于春夏之交安排梳草、打孔、淋药、铺沙。

⑤ 入秋可进行适当地耙草或浅梳，定期用压草机碾轧。

8.机械剪草和碎枝

机械剪草和碎枝具体操作如表 7-6 所示。

表 7-6 机械剪草和碎枝

序号	类别	具体操作	
1	机械剪草	观察	由专人负责观察草地生长状况，草高控制在 25 毫米以下，过长则及时剪割，以每次剪除草高 1 / 3 长为原则
		剪草	(1) 调节好刀片高度，选择好走向，与上一次剪草走向要有至少 300°以上的交叉 (2) 启动发动机后，带动离合装置，逐渐加大油门，并控制好速度，待转速提升正常后才开始行剪，不急不缓，路线要直，往返修剪的截剖面要保证有 10 厘米以上的重叠 (3) 遇障碍物需绕行，并尽可能少漏剪，四周不规则草边可沿曲线剪齐，转弯时应调小油门，要求松开离合装置 (4) 若草过长可分次剪短，不可超负荷运作，特别是电动剪草机，严禁低速、大负荷剪草，以防烧机

		后期整理	(1) 剪草机走完全程关机后，再用手剪修整不整齐的草边、树头草及漏剪处 (2) 完成修剪工作，清理干净草坪四周的碎草，用布袋包好运走，方可离开现场 (3) 将机具清洗干净后，再返还仓库保管
2	机械碎枝	佩戴防护用品	面罩、耳罩、头盔、手套及护身衣裤等
		准备事项	(1) 禁带火种检查油箱油量是否充足，清开临近的杂物 (2) 确保枝屑所及范围无人站立，并撑起防护帆布套于出料口前方，以遮挡枝屑喷出四处飞散，机座的两只轮需用物体支撑避免滚动 (3) 检查碎料箱确保无杂物存在，若待碎枝条较长，则应合上出口的筛网
		基本操作步骤	(1) 开动制动开关，拉开风门 (2) 启动发动机开拍运作，合上风门，带动离合装置，使碎料箱内的滚刀轴运作，逐渐加大油门直至最大转速，正上方碎料槽限放入直径小于 1.5 厘米的幼嫩枝条，侧面切碎斜槽可投放直径小于 5 厘米的树枝 (3) 关机程序与前相反，待碎料箱内物料全部切碎并打出之后，缓慢降小油门，关闭离合器，最后关掉制动开关

9.植物修剪整形

(1) 高大乔木

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

② 工具：液压升降机、高人字梯、高枝剪、链锯、防护面罩等。

(2) 丛状灌木

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

② 主要工具：绿篱剪、长柄枝剪。

(3) 绿篱

以九里香、福建茶等常绿灌木为主，要求修截面平直整齐，对于三角花、黄素馨于初春进行深度修剪，并在花后除新梢。

1-8.1 可疑人员及物品的管理内容解读

1.可疑人员查问

(1) 判断可疑人员

① 保安人员可通过以下几种情形对可疑人员进行判断：

a.长时间坐在大堂沙发上；

- b.四处游走，假装打电话等；
- c.在餐厅长时间借口等人，占据台位不消费或消费很少，眼睛却左顾右盼；
- d.在客房把电视机音量调得很大，或洗澡水声很响，或房内吵架等。
- ② 判断可疑人员可能有犯罪企图时，保安人员要严密监视，注意其动向；同时通知值班主管及监控人员。
- (2) 盘问
- ① 对可疑人员进行盘查。
- ② 若有相关证据则用对讲机通知巡逻保安人员，一起将可疑人员控制。
- ③ 条件不具备不可贸然行事，应向当值主管报告请示处理。
- ④ 若发现公安机关通缉的逃犯应立即报告，注意监视，等公安人员到来后，配合其采取行动。
- ⑤ 夜间值班遇到可疑之人、可疑之事的，与大堂副理沟通，请示处理方法并与他们配合。
- ⑥ 重大事项不可擅自作主，要请示保安经理。
- (3) 记录
- ① 将可疑人员及其处理经过写成详细的报告，记录所发生的事件以及处理结果。
- ② 详细记录可疑人员的姓名、单位、电话号码及证件号码等。
- 2.可疑物品处理
- (1) 接到报案
- ① 接到报案后，应问清可疑物品所在地点及特征，请报告人控制好现场，不要轻易动可疑物品。
- ② 向部门领导汇报。
- (2) 赶赴到场
- 了解情况后立即赶赴现场。
- (3) 进行判别
- ① 观察可疑物品的外形，仔细倾听是否有异常响声。
- ② 对可疑物品进行判别。
- (4) 及时处理
- ① 如初步确认可疑物品为危险物品时，立即对附近区域的人员进行疏散，并设置警戒线，任何人员不得擅自入内。
- ② 如确认可疑物品没有危险时，应将该物品搬离至安全区域。
- (5) 做好记录
- 在“保安人员值班日志”（见表 8-1）上记录处理经过。

表 8-1 保安人员值班日志

班次	早班		中班		晚班	
值班人						
气温 (°C)						
交接班记录	交班人：		交班人：		交班人：	
	接班人：		接班人：		接班人：	
值班内容记录						
序号	班次	时间	内容	处理情况	值班人	

1-8.2 客人行李管理内容解读

1. 监管

① 对尚在大厅办理登记入住手续的客人的行李，尤其是等待送入客房的团体客人的行李，保安人员要协同行李员一起密切关注，以防客人的行李丢失或损坏。

② 当客人离店结账或外出时，保安人员有责任和义务帮助客人照看行李。

2. 提醒

① 当客人行李远离行李员的监护范围时，保安人员应及时提醒客人或行李员。

② 对于寄存的行李也应确保其安全，保安人员应及时提醒客人按照行李寄存的规定程序寄存行李。

3. 查找

当出现客人行李丢失的情形时，保安人员有责任和义务帮助客人查找。

① 属客人丢失的行李要及时查找失主。

② 查不到失主的行李要交客服中心处理。

1-8.3 贵宾接待保卫管理内容解读

1. 了解情况

① 了解有关贵宾的相关情况，包括抵离时间、人数、入住楼层房号、活动安排及生活习性和特殊要求。

② 熟知所有接待贵宾的服务人员情况，主要包括道德品质、业务水平、平时工作表现等。

③ 了解贵宾此行的目的，店内的活动内容及活动路线的安排。

2. 制订计划

① 根据所了解的情况，对贵宾在酒店期间的各项活动制订出周密的安全保卫计划。

② 明确意外事件发生时应采取的各项应对措施。

3. 部署工作

① 在贵宾抵达前 15 分钟，各当值领班和保安人员处于戒备状态。

② 车场设置警卫，重点在入口、出口。记录进出车辆，疏导车辆和维护秩序。确保贵宾车位不被占用，大厅门卫负责为贵宾拉车门。

③ 在贵宾专用客用电梯口设警卫，阻止其他客人和无关人员乘坐；疏散客梯口和大堂内的闲杂人员。

④ 在贵宾所住楼层设固定岗哨，阻止无关人员进入贵宾居住范围；另设巡视警卫，巡视检查各楼层，检查可疑人员。

⑤ 客房部、工程部认真检查有关设备设施，确保其处于安全工作状态。

⑥ 消防监控中心对贵宾所到之处进行严密的监控并录像。

⑦ 警卫主管负责现场指挥协调。

4. 总结汇报

① 将接待活动登记入档。

② 将总结材料上报总经理。

1-8.4 挂失事件管理内容解读

1. 客人报失处理

(1) 受理客人报失

① 接到客人报失，向报告人问明事情发生的时间、地点，丢失财物的数量，物品名称和价值。

② 核实报告人及失主的姓名、国籍、房号和地址。

(2) 调查处理

① 向保安经理汇报,会同大堂副理向住客或报告人了解遗失的经过及可疑人员的特征、去向,并了解住客房号、身份。

② 请警卫保护现场,并派人查找可疑人员。

③ 对客人报失进行分析,确认是被盗还是遗失,在店内还是店外,征求客人意见是否报案。

④ 请示保安经理,是否报案。

⑤ 若是客人自己在店外丢失,也应尽力帮助客人查找。经经理和客人同意后,向公安部门报案。

⑥ 若丢失信用卡、证件,要帮助其分别向银行、公安局办理挂失手续。

(3) 记录留存

将调查资料记录在“客人丢失物品访问记录表”(见表 8-2)上,并留存。

表 8-2 客人丢失物品访问记录表

姓名		性别		年龄		房号	
身份证号码 或护照号码		入店时间		离店时间			
报案时间		发案时间		丢失物品			
特征				最后见到失物时间			
接报情况简述：							
客房查找情况：							
涉及人：							
客人签字				记录人签字			

2. 员工报失处理

(1) 受理员工报失

① 向失主了解事情发生的时间、地点,丢失财物的名称、数量、价值等。

② 了解失主的姓名、部门等情况。

(2) 调查处理

① 了解失主最后一次见到或使用失物的时间、地点及近期的工作活动情况,有无可疑人员。

- ② 若有迹象，应请警卫保护，并派人查找可疑人员。
- ③ 对员工报失进行分析，被盗还是遗失，在店内还是店外，征求失主意见是否报案。
- ④ 请示保安主管处理意见。
- ⑤ 若丢失信用卡、证件，要帮助失主分别向银行和派出所挂失。

(3) 记录留存

事件处理过程材料必须完整并存档，同时记录在工作日志上。

1-8.5 电梯困人事件管理内容解读

1.关注电梯运行情况

保安人员在巡逻过程中应时刻关注电梯的运行情况，发现异常情形，应及时与有关部门联系。

2.及时发现异常

① 若发现有客人被困在电梯内，如有闭路电视监控及对讲机，则须把电视机监控镜头移至困人的电梯，观察电梯内的情况。

② 若能联系被困者，则需详细了解被困者有关情况及通知相关人员到电梯门外，同时与被困人员保持联系。

3.报告

① 呼叫部门值班经理和大堂经理，汇报有关情况。

② 立即通知电梯保养公司紧急派人修理该电梯并使被困人员尽快脱困，打电话时必须询问对方姓名并告知有人被困，必要时请求多方援助。

4.处理并记录

① 被困者如有小孩、老人、孕妇或存在人多供氧不足的情况须特别留意，必要时请求消防人员协助。

② 被困者救出后，须询问其是否有不适、是否需要帮助等。请其提供姓名、地址、联系电话及到本酒店的原因；如被困者不合作及自行离去，则需记录备案。

③ 必须记录事件从开始到结束的时间，记录详细情形及维修人员、消防人员、警员、救护人员到达和离去的时间和消防车、警车及救护车号码等。

④ 必须记录被困者救出的时间或伤员离开时间及伤员送往哪家医院。

1-8.6 车辆安全管理内容解读

1.指挥进店车辆

① 作为保安人员，首先要了解酒店当日的客情及停车场有无其他特别的安排。

② 当车辆进入时，当值保安人员应站到车场较明显的位置，对进出酒店的车辆行举手礼。

③ 指挥车辆时动作手势要标准、正确，将进入的车辆引导至相应的位置整齐停放。

④ 与客人沟通时，保安人员要注意礼节礼貌，有事不要大声呼喊，避免与客人发生冲突；要做到举止大方、不卑不亢，同时不得向客人索取小费。

⑤ 保安人员使用对讲机时要注意用语，不讲与工作无关的话题。

⑥ 对于出入酒店载客的出租车，保安人员则应指引其排队候客，并停放在指定的位置。

2.车辆检查

① 当值保安人员应对车辆进行安全检查，查看车牌号并注意车辆有无损坏、车门窗有无上锁、车内有无贵重物品等，发现问题要及时上报。

② 班车场保安人员应将过夜车车牌号码登记，并报早班车场保安人员核对。

3.保持车道畅通

保安人员在指引车辆进入的过程中，要时刻保持车道的通畅，车道内严禁停放车辆。

4.停车场管理

(1) 车辆进场

- ① 当有车辆驶入停车场（地下车库）时，应立即开启车挡。
- ② 迅速准确地在“车辆出入登记表”（见表 8-3）上记录车牌号及其他相关项目（在道口岗已登记的车辆如无要求可以不登记）。

表 8-3 车辆出入登记表

车辆进场		车牌 号码	车型	颜色	班次值 班人	车辆离场		班次值 班人	备注
日期	时间					日期	时间		

- ③ 指引车辆缓行并安全停放在自己的车位上。
- ④ 提醒司机关锁车辆门、窗，并检查是否漏水漏油。
- (2) 保管
- ① 每小时巡视检查一次车辆，如有车被损坏、车门未关、车未上锁、漏油漏水等情况应立即通知车主处理。未通知到车主的，要做好“交接班记录”，同时报上级或大堂经理。
- ② 清点车库内车辆，与“车辆出入登记表”记录是否一致，并将情况填写在“车辆状况登记表”（见表 8-4）上。

表 8-4 车辆状况登记表

年 月 日

车辆 牌号	车位	检查项目							进场 时间	出场 时间	车主 签名 认可	值班 保安 签名
		照明 灯	外壳	标志	轮胎	玻璃	后视镜	转向灯				

- ③ 严密注视车辆进出情况和客人驾驶的行为，若遇醉酒驾车者应立即劝阻，并报告上级或酒店经理即时处理。
- (3) 车辆出场
- ① 车辆驶出停车场或停车库时，保安人员应首先仔细核对出场（库）的车辆及驾驶人员。
- ② 查对无误后，值班保安人员开启车挡，并迅速在“车辆出入登记表”上做好登记。
- ③ 若对出场车辆和司机有疑问时，应立即到车挡前面向司机敬礼，再向司机核对有关情况。
- ④ 在询问和核对中如发现问题，应立即扣留车辆，并用对讲机报告酒店经理和相关人员。

(4) 停车场管理措施

保安人员要做好停车场的管理，保证车辆的安全，其具体措施如表 8-5 所示。

表 8-5 停车场管理措施

序号	措施	具体操作
1	划出车位	车位分大车位和小车位。作为车场保安人员，首先应按规定引

		导小车至小车位，大车至大车位，避免小车占用大车位
2	制定安全措施	<p>(1) 停车场内的光线要充足，适合驾驶，各类指示灯、扶栏、标志牌、地下白线箭头指示清晰，在车行道、转弯道等较危险地带设立警示标语</p> <p>(2) 车场内设立防撞杆、防撞柱</p>
3	严格控制进出车辆	在车场出入口设专职保安人员负责指挥车辆进出、登记车号、办理停车取车手续工作。进场车辆应有行驶证、保险单等，禁止携带危险品及漏油、超高等不合规定的车辆进入
4	进行车辆检查、巡视	一般而言，酒店的保安是 24 小时值班，以便做好车辆检查和定期（如 20 分钟 2 次）巡视，检查是否有安全或消防隐患，维护好客人及酒店的利益

5.其他车辆控制

在对其他车辆进行控制时，可以参照如表 8-6 所示的内容进行处理。

表 8-6 其他车辆控制

序号	车辆	控制
1	卡车、摩托车、三轮车	<p>(1) 部分酒店规定：卡车、摩托车、三轮车不得入内</p> <p>(2) 控制以上车辆的进入：“对不起，××车禁止入内，请您配合，谢谢!”</p>
2	送货到店卡车、三轮车	<p>(1) 部分酒店规定，送货卡车和三轮车必须走员工通道，或是酒店后门通道</p> <p>(2) 控制以上车辆的进入：“对不起，请您从酒店后门进店!”</p> <p>(3) 指引以上车辆从酒店后门进店</p> <p>(4) 对于客人会议用物品，经核实，请其驶入并安排停放在不妨碍交通之处</p>
3	自行车	<p>(1) 酒店出租给客人的自行车，看清标记后放行</p> <p>(2) 对非酒店出租给客人的自行车，应说明规定，请其停在店外</p>

1-8.7 火灾防范管理内容解读

1.建立健全组织机构

① 成立酒店消防安全委员会，通常由总经理出任委员会主任，副总经理担任常务副主任，保安部经理和工程部经理任副主任，委员由各部门经理和消防主任担任。

② 成立义务消防队，由总经理任队长，保安部经理及工程部经理任副队长，保安部经理主持日常工作。

③ 当火灾发生时，成立火灾现场指挥中心，成员由总经理、副总经理、保安部经理、工程部经理、火灾现场所在部门经理及消防主管组成。

2.制定安全管理制度并落实责任到人

① 保安部协助各部门制定消防安全管理制度。

② 与各部门签订消防安全管理责任书。

③ 实行三级防火责任制。

a.领班，每日检查班组防火工作执行情况。

b.主管，检查班组防火工作落实情况。

c.部门经理，检查部门防火工作执行情况。

3.组织进行消防培训

① 保安部制订消防安全培训计划并组织实施，消防知识培训要做到 100%。

② 每次培训后进行书面与实际操作考核，不合格者重新进行培训。

③ 定期在员工宣传栏内出专栏，就有关消防法规、消防规章制度、防火的重要性及火灾安全进行宣传教育，以提高员工的防火意识。

④ 举行消防演习。

4.消防检查、巡查

为了加强消防管理，酒店内一般都配有消防设备及消防器材，包括控制中心报警系统、火灾探测系统、自动喷水灭火系统、紧急广播系统及消防排烟机通风系统、防火通道、防火卷闸、消防栓、灭火器材等。这些消防设备及消防器材须处于良好的使用状态。酒店还要设专人每日进行消防巡查，查看是否存在消防隐患，消防设施是否齐全、完好。

(1) 消防设备巡查

① 烟温感报警系统。烟温感报警系统的巡查内容及频次如表 8-7 所示。

表 8-7 烟温感报警系统的巡查内容及频次

序号	巡查对象	巡查内容	频次
1	报警器	电源是否正常，各按钮是否在接收状态	每周
2	报警器	内部接线端子是否松动，主干线路、信号线路有否破损，并对 20%的烟感探测器进行抽查试验	每天
3	烟温感探测器	进行逐个保养，擦洗灰尘，检查探测器底座端子是否牢固，并进行逐个吹烟试验	每半年
4	一般场所、污染场所	清洗吸烟室（罩）集成线路，保养检查放射元素镁是否完好等	每三年、每一年

② 防火卷帘门系统。防火卷帘门系统的巡查内容及频次如表 8-8 所示。

表 8-8 防火卷帘门系统的巡查内容及频次

序号	巡查对象	巡查内容	频次
1	电气线路、元件	是否正常并清扫灰尘	每半月
2	电气元件线路	有无异常现象，绝缘是否良好，按照设计原理进行试验	每月
3	机械元件	保养检查、除锈、加油及密封	每季度

③ 送风、排烟系统。送风、排烟系统的巡查内容及频次如下表所示。

表 8-9 送风、排烟系统的巡查内容及频次

序号	类别	巡查对象	巡查内容	频次
1	送风	各层消防通道内及消防电梯前大厅加压风口	是否灵活	每周
		各风机控制线路	是否正常，可做就地及遥控启动实验	每周
		电气元件	有无损坏松动，检查、清扫电气元件上的灰尘、风机轴承加油	每月
2	排烟	各层排烟阀、窗、电源	是否正常，有无异常现象	每周
		各排烟风机控制线路	就地启动试验，打扫机房及排风机表面灰尘	每月
		电气元件	有无损坏松动，对排烟机轴承及排烟阀机械部分加油保养，打扫机房	每月

④ 消火栓系统。消火栓系统的巡查内容及频次如表 8-10 所示。

表 8-10 消火栓系统的巡查内容及频次

序号	巡查对象	巡查内容	频次
1	各层消火栓、水龙带、水枪头、报警按钮等	是否完好无缺	每周
	各供水泵、电源	是否正常	
	各电气元件	是否完好无损处于战备状态	
2	各阀门	是否灵活，进行除锈加油保养	每月
	水泵	是否良好，对水泵表面进行除尘、轴承加油	
	电气控制部分	是否处于良好状态，同时按照设计原理进行全面试验	
3	水泵	中修保养	每季度
	电动机	绝缘是否良好	

⑤ 花洒喷淋系统。花洒喷淋系统的巡查内容及频次如表 8-11 所示。

表 8-11 花洒喷淋系统的巡查内容及频次

序号	巡查对象	巡查内容	频次
----	------	------	----

1	管内水压	是否正常	每周
	各供水泵电源	是否正常	
	各电气元件	是否完好无损，处于战备状态	
2	花洒喷淋头	有无漏水及其他异常现象	每月
	各阀门	是否完好并加油保养	
	水流指示器的报警	是否正常	
	水位开关	是否灵敏及启动相应的供水泵	
3	水泵	中修保养	每季度
	电动机	绝缘是否良好	

⑥ 应急广播系统。应急广播系统的巡查内容及频次如表 8-12 所示。。

表 8-12 应急广播系统的巡查内容及频次

序号	巡查对象	巡查内容	频次
1	主机、电源信号及控制信号	是否正常	每周
	各控制开关	是否处在正常位置，有无损坏和异常现象	
	楼层喇叭	是否正常，清洗喇叭上的粉尘	
2	切换机	是否正确的切换	每月
	麦克风	是否正常，定期清洗磁头	

（2）消防设施安全检查

① 各种消防设施由工程设备部负责、保安部配合进行定期检查，发现故障及时维修，以保证其性能完好。

② 保安人员每天必须对酒店内消防器材安放位置是否正确、铁箱是否牢固，喷嘴是否清洁、畅通等进行检查，如发现问题，应及时报告工程设备部修复或更换。

③ 工程设备部会同安保部对消防栓箱门的开启、箱内水枪、水带接口、供水阀门和排水阀门等，每月进行一次放水检查，发现问题，应及时纠正。

④ 保安人员要经常检查消防报警、探测器（温感、烟感）等消防设施，发现问题，应及时报工程设备部进行维修。

⑤ 保安人员每三个月检查一次二氧化碳灭火器的重量及其存放位置。

⑥ 保安部应定期检查“1211”灭火器，重量减少 1/10 以上的，应补充药剂并充气，对放置在强光或高温地方的，应马上移位。

⑦ 每天都要检查安全门的完好状态，检查安全消防通道是否畅通，如发现杂物或影响畅通的任何物件，应立即采取措施加以排除。

⑧ 消防设施周围严禁堆放杂物，消防通道应随时保持畅通。

（3）消防检查记录

在消防巡查检查过程中，要做好相应的记录（见表 8-13、表 8-14），尤其是对发现的异常情况要记录下来，并提出处理措施，而且所有消防安全检查记录都应归档保存。

表 8-13 消防器材检查表

单位：

检查人：

名称	型号、规格	数量	检查情况	备注

表 8-14 消防巡查异常情况记录表

班次： 年 月 日

时间	地点	异常情况记录	处理措施	备注

主管： 巡查保安人员：

1-8.8 火灾管理内容解读

1.报警程序

- ① 使用最近的电话通知总机。
- ② 通知时说明火警地点、类型、火势情况，以及自己的姓名、部门、职位。
- ③ 通知时尽量保持冷静，以免引起客人恐慌。
- ④ 报警后，返回火灾发生处并召集火灾现场的同事，使用最近而适合的灭火器控制燃烧范围。
- ⑤ 无论火能否被扑灭，都要留驻于火灾现场安全范围，等待主管或当值经理的到来。
- ⑥ 找不到电话时可击碎报警器玻璃或按下手动报警器，任何人在酒店任何地方发生或发现火警，都须按程序报警。

2.接受报告通知相关人员

- ① 了解火情发生的位置，火势大小，报警人姓名、部门，并作简单记录。
- ② 通知保安部经理、客房部经理、工程部经理、大堂副理、总经理，未经许可不得擅自拔“119”。
- ③ 证实为严重火灾时，通知前厅经理、礼宾部、餐饮部、人力资源部、财务部等部门。

3.广播疏散通知

- ① 提醒客人听从工作人员指挥。
- ② 提醒客人保持冷静，不要乘坐电梯。
- ③ 反复播放事先录制好的广播疏散通知。

4.迅速赶赴起火地点

- ① 乘消防电梯至起火楼层，检查火情。
- ② 酒店消防人员携带对讲机，穿好消防服，带好消防器材和工具。
- ③ 查看时首先站在着火门门侧，用手触摸房门感觉温度，再缓缓打开房门。
- ④ 其他人员携带消防器材配合。

5.现场扑救

- ① 迅速疏散有关人员，以免造成伤害或妨碍救火工作。
- ② 抢救并保管好贵重物品及现金。
- ③ 使用相应灭火器扑救。
- ④ 如酒店消防人员无法扑救时，立即通知总机拨打“119”向消防部门报警。
- ⑤ 派专人报警，讲明酒店的详细地址、酒店名称、高度等。

⑥ 安排一名保安人员到路口引导消防车到达着火现场。

6.保持联络沟通

① 保持与有关部门及外界的联络沟通。

② 文员要守住电话，随时保持与消防部门及其他部门的联系。

7.防止治安事件发生

① 保持警惕，防止治安事件发生；严防作案人员乘虚而入。

② 员工通道值班人员应阻止一切无关人员进入酒店。

③ 加强酒店外围的警戒和巡查，充分发挥监控系统的功能。

8.确保消防车道畅通

① 在日常工作中，清理周围场地，确保消防车道畅通。

② 停车场及大堂警卫负责清理酒店周围无关车辆及物品；在紧急情况下，派专人保证消防通道的畅通，为消防车进场做好准备。

9.撤离

① 如火势过大应迅速撤离火场，关闭沿途门窗，防止火势蔓延。

② 保安人员要在消防通道口指引客人及员工疏散。

③ 保安人员要在大堂确保无人乘坐电梯。

④ 保安人员在停车场负责禁止任何车辆和人员进入停车场，保证消防车、救护车通行。

⑤ 保安人员从消防通道巡至底层，保证所有通道畅通无阻，如有杂物，应立即清除，确保所有防火门关闭不上锁。

⑥ 安排客人由逃生通道疏散，并在大堂陪同前台收银携带营业款及必要的客人资料撤离。

10.火场警戒

① 保安人员至大堂收银处，负责大堂安全保卫，防止发生趁火打劫的事情。

② 保安人员至财务处，负责财务办公室的保卫工作。

③ 监控室监控人员认真注意监控，发现情况立即向部门主管报告。

④ 禁止无关人员进入火场，劝阻返回酒店的客人进入酒店。

⑤ 保安人员到大门及车场疏通交通，禁止除消防车救护车以外的任何车辆进入，指挥停停车场的车辆离开，引导消防车进入停车场，带领消防指挥官到消防中心，引导消防人员直奔火场。

⑥ 扑灭火灾后，派人保护火灾后现场，密切注意火场情况，防止复燃。

⑦ 禁止一切无关人员进入火场。

11.返回酒店

① 集合地点的保安人员负责引导客人返回酒店，须按由低层至高层的顺序进行。

② 各当值保安人员立即返岗，维护秩序。

③ 保安部经理配合消防人员调查火灾的原因，听取消防部门意见并向管理层汇报工作情况。

④ 当值主管带领巡逻保安巡查各楼层，回答客人的询问，遇客人投诉，请其与大堂副理联系。

12.火灾后的处理

(1) 抢救伤员

① 酒店医务室人员对伤员尽一切努力进行救护。

② 无力救护的重伤员立即送往医院并派专人照料。

(2) 保护火灾现场

① 在整个扑灭火灾的全过程，应注意发现和保护具体的起火地点或部位，特别是在清扫火底时，不要轻易采取拆破和移动物件的措施，尽可能保持燃烧后的原始状态。

② 在灭火过程中设置火场警戒线后，要责成警戒人员禁止无关人员进入火场，严密封锁现场。清理火场的工作，应在经过现场勘察以后得到消防部门同意，方可进行。

③ 严格控制进入现场勘察的人员，凡进入现场的人员都要经过消防部门的同意，防止踩坏被覆盖的痕迹和物件。

(3) 调查火灾原因

这一环节要重点做好以下三项工作。

① 通过调查访问，弄清起火前的情况和起火时间。包括：起火的时间、地点、火烟的趋势；有无异常声音、气味和人的行踪等；建筑物的结构；室内外的火源、电源；易燃、可燃物品和机器等设备的分布；人员进出和防火安全制度执行的情况；设备材料的变化和消防设施；火警、火灾的历史状况等。

② 仔细勘察现场，确定起火地点，搜集物证。勘察现场一切要以证据为依据，切忌主观臆断，先入为主。现场情况、线索掌握得越多、越详细，越有利于准确判定火灾原因、责任和性质。

③ 综合分析，确定火灾原因，即把调查访问和现场勘察所获得的各种材料，综合起来进行逻辑归纳和科学推理，对起火时间、地点和起火原因的各种可能性逐一排列、推敲。对涉及的复杂技术问题，要请有关专家和部门进行技术鉴定，提供科学数据。

(4) 火灾损失估算

① 有关部门协助财务部对火灾损失进行估算。

② 报保险公司索赔。

(5) 总结

① 对因工作失职引起火灾的人员进行处理。

② 对扑救过程中表现英勇者予以嘉奖。

③ 对消防管理工作进行整改。

④ 填写“消防隐患整改月度汇总表”（见表 8-15）。

表 8-15 消防隐患整改月度汇总表

月份：

制表人：

整改通知 书编号	整改通知 下达时间	隐患部位	隐患摘要	消防责任 人	整改完成 时间	检查人	检查结果

审核：

制表：

1-8.9 安全防范监控管理内容解读

1.日常工作

① 监控系统 24 小时开通运行，监控人员 24 小时监控值班，录像带资料保存一个月，录像带循环使用。

② 监控人员应密切注视屏幕，发现可疑情况立即定点录像，跟踪监视，做好记录并及时报告保安主管。

③ 接到消防系统、周界报警系统报警时，立即用对讲机向保安领班报告，并跟踪处理过程，做好记录，然后将系统复位、重新布防。

④ 接到电子对讲电话，铃响三声之内立即应答，认真听取客人或同事及领导的要求，并做好记录，向保安领班报告；一般情况即刻调度保安人员处理，重大情况跟踪处理过程。

⑤ 遇突发事件，按应急预案进行操作，同时向酒店经理报告。

⑥ 负责对讲机的保管、充电、调换、借用和登记。

2.系统及资料管理

这里的系统及资料指的是监控设备系统及录像带的管理，对它们实施管理时可按以下标准进行。

① 对监控设备系统每天上午进行测试和检查，发现异常状况和故障立即报修，并应认真、准确、如实地填写“中控室设备运行记录表”（见表 8-16）。

表 8-16 中控室设备运行记录表

日期	星期	时间	报警或故障信号	位置	编号	设备运行状态(包括联动信号及报警故障处理情况)	记录人

- ② 任何人（包括保安人员）未经酒店工程部经理同意，不准查看监控录像带的内容。
 - ③ 录像带保存处要有防潮措施，避免录像带发霉。
 - ④ 新的录像带启用时应在标记栏上注明开始使用日期；每次录像后，注明录像时间；录像带连续使用 24 个月应更换新带；发现录像模糊，不能有效分辨监控对象时，应及时更换新带。
 - ⑤ 每天应擦拭监控设备一次，保持显示屏、录像机等设备清洁。
- 3.中央监控室管理
- (1) 中央监控室出入管理
 - ① 与工作无关的人员不得擅自进入中央监控室。
 - ② 因工作需要进入中央监控室的管理人员，应经保安经理签字认可；外来人员进入，应经酒店总经理签证认可。
 - ③ 凡进出中央监控室的人员应办理登记手续，并按要求如实填写设备机房进出登记表。
 - (2) 中央监控室内的物品摆放规定
 - ① 监控操作控制台上不允许放置与监控工作无关的物品（如茶杯、书报、香烟、打火机及影响监控工作与设备的物品）。
 - ② 中央监控室内只允许放置与监控岗人员相同数量的工作椅，并按固定的位置摆放对讲机、充电器。
 - ③ 中央监控室内墙上应张贴应急预案和“中央监控室管理办法”。
- 4.保安器械的管理
- ① 管理处应建立保安器械台账，由中央监控室有关人员代为管理。
 - ② 保安器械实行各班交接使用。
 - ③ 对讲机应严格按照规定频率正确使用，保安人员不准随意拆卸、随意变换频率，有故障应立即报修。
 - ④ 橡皮警棍仅限于夜间巡逻人员在紧急情况下（危及人身安全时）用于正当自卫，禁止在其他场合使用。
 - ⑤ 保安器械应挂在中央监控室的墙上，有关人员使用保安器械时应作领用登记。

1-8.10 警示标志设置管理内容解读

1.易发生人身安全隐患的地方

酒店易于发生人身安全隐患的地方主要有配电房、锅炉、BTM 室（自动气体灭火系统）、停车场、施工场地等。

2.防范措施

对以上有安全隐患的地方，管理处一般都会制定相应的防范措施，如，建立管理制度、完善指示标志、加强人员管理等。

(1) 建立管理制度

管理制度是规范人们的行为的规定、办法。如施工场地、清洁现场建立施工现场灭火规定、施工场地监管规定、清洁现场防滑措施等，停车场建立停车场管理制度及应急措施等。

（2）完善指示标志

指示标志能以最简短的文字或图样简洁有效地表达管理意图和服务理念，是最常采用的防范措施。具体如表 8-17 所示。

表 8-17 指示标志

序号	场地及工作性质	危险标志
1	特殊房间标志	“电房”、“煤气房”
2	黄色作业标志	“正在清洗”、“正在施工”、“高空作业”
3	管理标志	“请勿攀爬”、“非工作人员请勿进入”
4	警示标志	“地滑请小心”、“高压电”

停车场是易发生事故的地方，可设计各种指示灯、防撞和防滑设施，划分人、车行道，分进、出车辆道，设立路障等；在高危路段设立警示标志，时刻提醒客人注意驾驶安全等。

（3）加强人员管理

要求保安人员对这些地方加强巡逻并增加检查工作的频次。

1-9.1 锅炉房管理内容解读

1.一般事项

① 尽量修理并使用损坏的自身管辖的各种装置。否则，应先拆掉装置，保留可再用的零件。

② 每天检查天然气、蒸汽管路及水管；遇有漏水漏气情况应尽早修理，杜绝跑、冒、滴、漏。

③ 应在日间修检工程系统及建筑物，以减少噪声产生的滋扰。使用会产生噪声的设备时，应加上隔声罩。

④ 清楚记录维修工作流程（例行维修、故障维修、预防性维修及紧急维修）。

⑤ 定期执行预防性维修工作，借此改进系统运作的效率，避免因设备故障而引发火警。

⑥ 按照上级主管职能部门要求，校正各种监测及测量工具及仪表。有关记录及校验报告由工程部经理保管。

⑦ 保持所有机房及工作地点整洁，以确保工作环境健康、安全。进行修理及检修时应做好安全保护，预防事故发生。

⑧ 锅炉房工作人员在任何工作地点都不准吸烟，以免酿成火灾。

2.锅炉

① 锅炉房主管应确保操作及检修锅炉的人员持有由上级主管部门签发的认可证书。

② 当值工作人员每天应检查锅炉燃气管道是否有泄漏，以及由于不完全燃烧而释放一氧化碳的情况。

③ 当值工作人员每天都要监测锅炉的运作。每隔 1 小时把蒸汽压力、燃气表及热水系统、空调系统、采暖系统的供回水温度、压力、设备运行状况等资料记录于记录表上（见表 9-1）。

④ 蒸汽管道做保温，以减少热量流失，并维持锅炉的效能。每三天验查一次蒸汽管道，遇有泄漏蒸汽情况，应尽早维修（以免造成浪费用水、地面滑湿及导致操作者受伤）。

⑤ 在启动额外的锅炉时，应确保运行中的锅炉确实不能满足负荷。不应通宵开着锅炉。

⑥ 水质化验员每天检查水处理系统，以防锅炉内部结水垢。

⑦ 按技术监督局特种设备科要求进行锅炉审核，有关记录由工程部整理保管。

3.分气缸

① 用保温材料包裹分气缸，从而减少热量流失，并充分利用能源。

② 每三天检查一次分气缸及热水管，遇有漏水，应尽早维修。

-
- ③ 客房、公众地方的热水温度应维持在 50℃~60℃之间。
 - ④ 指定的注册承办商每三个月应检查一次天然气调压站及燃烧器等设备,以免泄漏天然气及由于不完全燃烧而释放一氧化碳。
 - ⑤ 以绝缘物料适当地包裹蒸汽烘炉及干燥器的蒸汽管道,从而减少热量流失,并充分利用能源。
 - ⑥ 每三个月检查一次加热器及管道,遇有漏汽,应尽早维修。
- 4.用水
- ① 关掉不需用的水龙头。
 - ② 选用节能水阀,并将流量调至适当的位置。

表 9-1 酒店锅炉运转记录表

_____号锅炉

_____年 月 日 星期

时 间	蒸 汽 压 力 PSIG	压 缩 空 气 压 力 RSIG	燃 油		给 水 柜		锅 炉		第 一 段 蒸 汽 熄 管 压 力 (千 克 / 平 方 厘 米)	第 二 段 蒸 汽 熄 管 压 力 (千 克 / 平 方 厘 米)	热 水 柜 温 度 (° C)			排 烟 温 度	油 表 读 数	耗 油 量	软 水 读 数	软 水 耗 量	空 压 机 油 位 %
			油 头 压 力 DSIG	油 头 温 度 OF	水 位 刻 度	温 度 °C	水 位 刻 度	1 号			2 号	3 号							
标 准 值	7 ~ 8	14 ~ 16	0 . 4 ~ 1 . 0	140 ~ 180	5 ~ 8	75 ~ 110	左	右	7 ~ 7 . 5	2 . 0 ~ 3 . 0	55 ~ 60	55 ~ 60	55 ~ 60	150 ~ 300					20 ~ 80
平 均 值																			
备 注																		早 班	
																		中 班	
																		晚 班	
阅 示																			
工程主管：										工程组长：									

1-9.2 空调设备管理内容解读

1. 空调的保养及维修

(1) 集中式空调系统保养维修标准

① 保养操作标准。集中式空调系统保养操作标准如表 9-2 所示。

表 9-2 集中式空调系统保养操作标准

序号	类别	操作标准
1	日常保养	(1) 检查风机的润滑情况，及时补充润滑油 (2) 检查皮带的松紧度，并及时调整 (3) 擦拭风机，保持清洁 (4) 擦拭机组仪表（压力表、仪器表等） (5) 排除风机盘管跑冒滴漏情况；每星期清洗一次风口过滤网
2	定期保养	(1) 检查风机轴承、轴瓦润滑情况及其声音是否异常 (2) 检查 V 形皮带的松紧程度，进行必要的调整 (3) 检查风机的叶轮，并随时清扫 (4) 检查各种自动控制装置、阀门 (5) 检查机箱、帆布接头的损坏程度 (6) 检查地脚螺丝，必要时进行紧固 (7) 检查冷热水管道是否有漏水情况，保温材料是否良好 (8) 检查、补漏冷热交换器，排除铝制盘管的腐蚀现象 (9) 检查盘管及冷、热水管连接部分是否良好 (10) 定期清洗盘管表面的散热片 (11) 定期涂抹油漆防锈，排除滴水盘堵塞现象

② 维修操作标准。集中式空调系统维修操作标准如下。

- a. 随时进行项修，每年一小修，8~10 年一大修。
- b. 每半年对箱体多叶调节阀加油一次，进行润滑调整，调整、检修、更新管路截门。
- c. 检查空调箱内轴承、叶轮主轴、离心风机、软接短管、叶轮、皮带、风机壳的腐蚀情况，进行必要的更换。
- d. 检查软接短管的运行情况，如有破损，立即更换。根据电机传动皮带的声音及时进行调整或更换。
- e. 每年的 4 月份检查风道、支架，如有破损，立即修理。每 8~10 年大修一次保温材料，更新吸音保温材料。
- f. 每年对冷、热交换器进行整理。每半个月卷缠过滤网一次，保证其灵活转动；对于扳手过滤器应拿出清洗。根据实际情况给转动条加油。

(2) 半集中式空调系统保养维修标准

① 保养操作标准。半集中式空调系统保养标准如表 9-3 所示。

表 9-3 半集中式空调系统保养维修标准

序号	类别	操作标准
1	日常保养	(1) 定期擦洗明装风机盘管外壳 (2) 认真清洗风机盘管过滤网, 清除盘管跑冒滴漏情况
2	定期保养	(1) 检查风机噪音, 如果太大, 及时调整风叶平衡度或更换风机轴承 (2) 检查温控器控制状态, 调整异常状况 (3) 每年检查盘管, 清洗油污、积垢 (4) 每年春季调整滴水盘坡度, 清洁滴水盘、排水
3	具体操作程序	(1) 取下回风口或天花板, 切断风机电源 (2) 取下风机, 对集水盘、排水孔进行清理 (3) 通电试机

② 维修操作标准。半集中式空调系统维修操作标准如下。

- a. 随时进行项修, 每年一小修, 每 5~10 年一大修。
- b. 用清水 (或洗涤剂) 清洗空气过滤器, 而后擦干。
- c. 对冷、热水管彻底进行清扫, 检查是否有腐蚀、损坏现象。
- d. 清洗集水盘、疏通冷凝水排放管。
- e. 清理风机叶轮, 调整叶轮主轴, 更换磨损轴承。
- f. 检查、维修管道上的阀门; 检查温控器, 检修控制开关的接点、温度敏感元件并做好记录, 具体如表 9-4 所示。

维护部门： 机房位置 气候 第 号机吨数 R/T 年 月 日 星期

主管：_____ 组长签核：_____

(3) 局部空调系统保养标准

① 保养操作标准。局部空调系统保养标准如表 9-5 所示。

表 9-5 局部空调系统保养操作标准

序号	空调种类	操作标准	注意事项
1	窗式空调器	经常清洗其面板，用吸尘器除尘（用湿布擦拭时，必须要用干布擦干）。在清洗空气过滤器时，应先将其从空调箱中取出；取下空气过滤器后，用刷子连续轻轻拍打，或者在低于 40℃ 的温水中用软刷轻轻刷洗，为了洗得更干净，可以用中性洗涤剂或肥皂水洗，再冲洗干净	为了避免空调器变性，切忌曝晒或烘烤
2	分体式空调	用软布擦拭室内机的外壳、前盖板，也可用温水或中性洗涤剂的湿布擦，但要用干布擦净	在设置分体式空调的室外机组时要远离日光、热源，保持通风良好，并定期检查、清洁室外机组热交换器的散热翅片
3	柜式空调	一般有多个空气过滤器，擦拭时要先拆除回风格栅，才能取出空气过滤器	
4	壁挂式空调	为了保证冷气通畅，节省电能，壁挂式空气过滤器应每周左右清洗一次，从下部取出	

② 保养注意事项。不同类型的空调结构不同，保养方法也不尽相同，但保养时都要注意以下几点。

- a. 保养前必须关掉电源，拔下电源插头。
- b. 为了避免外壳褪色或变形，清洗时，切忌直接浇水或用汽油及化学药品擦洗外壳。
- c. 在空调的使用季节，应每隔两周清洗一次空气过滤器。
- d. 切忌在未装空气过滤器的情况下运转空调器，以免残留灰尘、污染空气。

2. 空调运行

- ① 酒店的冷却负荷增加或减少时，应调校冷冻供水的设定点，并要予以密切监测。
- ② 定期清洗新风柜的过滤网和表冷器，这样可以让散热器发挥最理想的传热功能。
- ③ 每星期清洗一次冷冻机房的过滤器。
- ④ 送风系统：每月清洁一次安装于客房楼层、公众地方及内部的过滤网，让过滤网发挥最理想的过滤功能。

⑤ 室内空气质量：污水应排往集水井，然后再排往中央污水系统。每年清洗风机盘管、风机及冷却盘管，以改善机器的冷却功能及室内空气质量。

⑥ 空调工每年应清洗一次厨房及洗衣房的抽气扇管道，以免管道内滋生细菌及发生火警。

⑦ 保持机房及公众地方的通风良好，控制室内水汽的积聚，并去除微生物、蒸汽、气味、烟雾等，以提供健康的工作环境。通风率应视度假村的操作及检修手册所界定的数值而定。

3. 用电

- ① 关掉不用的照明设备。
- ② 关掉不用或无须长时间开着的电器。
- ③ 在预算许可的情况下，选用高效能的设备及产品，并以此取替已损坏或低效能的设备。
- ④ 在预算许可的情况下，安装自动定时器，以便有效控制电力装置的开关。
- ⑤ 如果机房有多台冷冻机，在启动额外的冷冻机时，应确保运行中的冷冻机组功率处于不足状态。
- ⑥ 避免冷冻机于低负荷量的情况下运行。
- ⑦ 以电子变频器控制冷冻水泵的速度，满足不同的冷却需求，借此达到节约能源的目的。
- ⑧ 应调整送风系统的恒温器至适当的温度，以舒适为准。不要把温度设得过低或过高，以免造成人体不适和能源的浪费。
- ⑨ 在预算许可的情况下，安装更多电表，以监测能源的用量。
- ⑩ 在员工布告板上张贴贴纸及海报，让员工注意节约能源及用水的重要性。

4.用水

- ① 关掉不需用的水龙头。
- ② 冲洗过滤网时应节约用水。

1-9.3 电梯设备管理内容解读

1.电梯设备操作标准

- ① 严格按照安全操作、保养、维修规定工作，确保电梯安全运行，按规定实施电梯的维修、保养。
- ② 遵守电梯机房的值班制度、门禁制度，确保机房及设备安全、整洁。
- ③ 维修人员要服从值班工程师的指令，坚守岗位，随时排除电梯故障，确保电梯正常服务。
- ④ 严格执行电梯巡检制度，对电梯进行周期性保养，认真填写维护保养记录表（见表9-6）。

表 9-6 酒店电梯维护保养记录表

大楼名称： 年 月 日

机器编号：

例行维护保养项目		周期性检查项目	
1. 电动机运转是否正常		机 械 室	1. 发电机、电动机炭刷检查
2. 车厢内照明、风扇检查			2. 电动机、齿轮箱、副导输给油是否正常
3. 对讲机、警铃、紧急照明检查			3. 控制盘各机件是否正常，保持清洁
4. 车厢位置指示器检查			4. 调速机是否正常
5. 各楼层水平检查			5. 选择器各零件是否正常
6. 按钮及按钮灯检查		车 厢	1. 水平开关检查
7. 内外门启闭状况检查			2. 导滑器、油壶检查
8. 安全门履检查			3. GS、SOS、TES、EEC 各安全开关检查
9. 内外门槛检查		乘	1. 外门间隙是否正常

10. 门机扣、链条松紧度检查		场 周 围	2. 外门钢索检查	
11. 活动电机检查			3. 外门导轨、门脚检查	
12. 车厢顶清洁			4. 外门接点弹力检查	
13. 机房机器清洁		升 降 道	1. 主钢索磨损状况及松紧度检查	
14. 坑底是否干燥没有积水			2. 平衡锤重是否正常，油壶油量检查	
保养特记事项			3. 车厢及配重导轮检查	
			4.1LS、2LS、3LS、4LS、5LS、6LS 各开关检查	
		坑 底	1. 缓冲器检查	
			2. 补偿链条检查	
			3. 调速机钢索及张力轮检查	
客户意见		维护人员：		
		证件号码：		
		客户签认：		

说明：本记录表一式三份，白色由维护厂商存档，黄色由管理人员收执，蓝色由维护厂商向业主动请款之用。

⑤ 检查、维修电梯电源开关柜、机房照明设备。

⑥ 及时上报主管电梯所需要的补充备件、备品。

2. 电梯保养操作标准

电梯保养类别及操作标准如表 9-7 所示。

表 9-7 电梯保养类别及操作标准

序号	类别	操作标准
1	日常检查	(1) 每天清扫、巡检机房，发现异常现象，及时排除 (2) 保持轿厢、厅门口清洁卫生，坎槽中无杂物，以保证开合正常 (3) 启用电梯前，先运行一次，确保正常 (4) 认真填写工作日志，记录交接班情况
2	月例检查	(1) 每月检查一次电梯的主要安全装置，如有问题，及时解决 (2) 每月检查一次各个润滑部位，必要时进行补油
3	季度检查	(1) 每季度对曳引机、导向轮、曳引绳、轿顶轮、门传动及电梯的其他转动部分进行全面检查，必要时进行调整、维修 (2) 检查各种接触器、继电器、保险器、电阻等元件及各接线端子

		(3) 检查电磁制动器、限速器张紧装置、安全钳等安全装置，必要时进行调整 (4) 可以用计算机自检线路，确保电气线路正常
4	年检	每年进行一次全面的技术检查，考评电梯的工作状态，制定维修计划对磨损或损坏的零部件及时修理、更换
5	临时检查	这主要是针对电梯停用时间较长或地震、火灾后进行的

3. 电梯应急程序操作标准

- ① 如果电梯出现故障，应及时通知值班工程师。
- ② 维修人员应先了解故障出现的楼层、被困人数情况，并及时到达所在的楼层，及时采取应急措施，必要时求助电梯维修公司。
- ③ 及时把电梯的紧急情况通知大堂经理和前厅经理，并确认是否需要通知总经理，同时与被困在电梯中的人交流并建议他们应该采取的行动。
- ④ 维修人员应等待电梯维修公司的人到来，并配合公司人员维修电梯。
- ⑤ 急救完毕后，值班员工、工程师应及时写总结报告，详细叙述电梯维修过程。
- ⑥ 如果有人被困在电梯中，切忌只等酒店工作人员去营救，应该在电梯维修公司及授权处理此事的人的协助下进行。

1-9.4 电气设备管理内容解读

1. 电气设备操作标准

- ① 值班人员要熟悉有关变配电室的规章制度。
 - ② 值班人员必须持有高、低压电工本。
 - ③ 变压器、高低开关柜要附设符合其电压等级的绝缘胶垫。为了确保绝缘，绝缘工具要有专门的存放处并进行定期测试，各种仪表要有专门的存放处。
 - ④ 标志牌要符合要求，且配备齐全。
 - ⑤ 严禁在变配电室堆放易燃易爆品及杂物。
 - ⑥ 采取措施防止小动物进入变配电室内。
 - ⑦ 严禁与变配电室无关的管道进入其内。
 - ⑧ 保持变配电室内设备、地面清洁。
 - ⑨ 变配电室内应设置各种灭火设备。
 - ⑩ 变配电室必须设置与本系统完全相同的一二次接线操作模拟图板，以便于操作。
- 值班人员进行操作时，应备有相应的基本安全品、辅助安全品和必要的防护用品。
巡查时，值班人员应遵循规定的线路和内容，认真填写在表格上（见表 9-8）。

表 9-8 酒店发电机检查记录表

安装地点：		容量：	千瓦	检查日期：	年	月	日
维护检查项目				检查结果	情况处理及说明		
停机检查							
1	水箱水量是否充足，水质是否良好						
2	发动机机油油质是否良好，是否按油尺刻度添足，是						

	否有耗油现象		
3	电瓶水容量是否充足，电桩头是否良好（电瓶使用年限是否已到）		
4	燃料油箱的油量是否充足，油质是否良好，是否含水分		
5	发动机皮带是否松紧适度，是否该更换		
6	水箱备用充电器是否保持充电状态，充电表是否良好		
7	发动机是否有漏油现象		
8	发电机输送电源的开关是否正常		
9	发电机各部线路是否松脱或断裂现象		
开机检查			
1	转速是否稳定，是否有超速现象		
2	启动时转速是否适宜，调率指示是否达到额定位置，调率表是否正常		
3	发动机运转排烟情况是否正常，发动机是否有漏油现象		
4	发动机充值机是否充电		
5	电线接头有无火花发生，是否有焦味		
6	自动电压调节器是否良好，电压是否稳定		
7	电机表指示是否达到额定容量，电压表是否良好		
8	供电时电流表指示是否良好，电表是否良好		
9	发动机是否有过热现象，风扇是否转动正常，发动机是否有漏水现象		
10	机油压力是否正常，油压表是否良好		
11	冷却温度是否正常，水温表是否良好		
12	手动启动时是否良好，自动启动时是否良好		
填表说明： 1. 检查符号：“√”表示正常，“▲”表示当场维护，“×”表示故障、损坏或不正常，“*”表示待料，每 10 天检查一次 2. 因故障损坏而换件，应载于情况处理及说明格内			

2. 电气设备保养标准

电气设备保养标准如表 9-9 所示。

表 9-9 电气设备保养标准

序号	类别	保养标准
1	月例保养	<p>(1) 检查真空开关有无漏气、漏油情况，分接头开关是否灵活</p> <p>(2) 检查配电柜，确保各项电压、电流平衡，继电器正常显示，信号灯正常指示</p> <p>(3) 确保各种开关动作指示正常，保险管无变色、损坏情况</p> <p>(4) 确保母线支架无破损、裂纹情况，没有导体松动现象</p> <p>(5) 确保电容无漏电现象，气味、声音正常，确保电容器的保险没有熔断</p> <p>(6) 检查变压器，确保声音、气味正常，各项电流负荷正常，低压闸引线和干线连接部分没有松动</p> <p>(7) 接地装置的接地体、接地线之间的连接无松动，各种接地端、接地母线的连接没有松动</p> <p>(8) 电压互感器、电流互感器的声音、气味没有异常，无放电痕迹，保险装置完好</p> <p>(9) 确保变配电室内无杂物、易燃物。消防设备正常，安全保护措施齐全</p> <p>(10) 检查动力照明配电设备的配电分柜，确保声音正常，没有过热现象</p> <p>(11) 检查电动机，确保温度、声音正常，通风散热部分没有堵塞</p>
2	年度保养	<p>(1) 检查高低压开柜，确保绝缘电阻正常，运行无异常</p> <p>(2) 检查电缆、导线、支架、绝缘电阻等是否正常</p> <p>(3) 检查油浸式变压器，确保瓷瓶无裂纹，变压器油色正常，无漏油、漏气情况。干式变压器各连接处内外清洁，没有松动</p> <p>(4) 检查设备与设备之间连接是否正常，设备电气管线、配线等是否损伤，开关内部接点是否有烧毛、烧坏现象</p> <p>(5) 检测各地地板电阻，确保达到规定值，高压配线、设备的测定绝缘电阻符合国家标准</p> <p>(6) 如果备用柴油发电机组一年没有投入运行，应启动一次运行特性测试，每次不少于 30 分钟</p> <p>(7) 确保发电机、励磁部分工作正常，绝缘电阻、接地电阻符合规定要求，蓄电池状况正常</p>

3. 电气设备维修程序

- ① 停电。按照工作需要，断开工作范围内各个方向的进线电源。
- ② 验电。校验拟施工、检修设备的进出线，确认设备无电。
- ③ 挂地线。对于可能动用到停电设备的各个方面或停电设备可能产生感应电压的各个部位，

都应挂地线。

④ 悬挂标志牌、设置临时遮拦。在变配电室内进行停电工作时，在合闸就可送电的工作地点，应在所有断路器或隔离开关操作把手上悬挂“禁止合闸、有人工作”的标志牌；在进行部分停电工作时，在距离带电设备小于规定安全距离的工作地点，要设置临时遮拦。

⑤ 结尾工作。对维修过的设备，尤其要核对断路器或隔离开关的分、合位置是否符合工作票所填的实际情况。

1-9.5 广播音响、电视设备管理内容解读

1.广播音响、电视设备操作标准

① 全面熟悉掌握广播音响、电视设备的工作原理、性能和操作程序。
② 严格按照操作程序进行操作，执行机房巡检制度，认真填写巡视检查记录。
③ 随时监视电视、卫星节目，严禁录制传播卫星节目，严禁私自观看录像带、音响视盘及其他影像节目。

④ 对广播音响、电视设备进行维修保养，具备分析、判断、排除故障的技能。

⑤ 保证机房良好的运行环境，保持设备无灰尘，地面整洁。

⑥ 严禁与工作无关人员进入机房重地。

2.广播音响设备保养操作标准

广播音响设备保养标准如表 9-10 所示。

表 9-10 广播音响设备保养操作标准

序号	频率	操作标准
1	每月	按时清除控制设备（功放、CD 播放机、调音台、卡座等）、背景音乐音源、紧急广播切换装置等表面及内部灰尘，并检测其主要性能，调至最佳状态
2	每季度	（1）对 CD 播放机、卡座录音机保养一次，保证各个部件的清洁，各个按键、调节钮操作灵活，输出电符合标准要求 （2）对功率放大器保养一次，清理内部灰尘，保证输入电位器运行正常，指示灯正常显示，电路板无烧焦现象，设备没有异味，输出功率符合标准要求
3	每半年	（1）对连接插头、连接线、扬声器保养一次，紧固各种螺钉，清理灰尘，每一年更换一次插头，以免其生锈，单独测试低、中、高音域，使其无杂音，输出功率符合标准要求 （2）对调音台、效果器、均衡器和压限器保养一次，清理内部灰尘，确保按键、调谐钮、指示灯正常工作，机内连接插头、插座连接牢靠，线路板、元器件没有烧焦现象

3.电视系统保养、维修操作标准

电视系统保养操作标准如表 9-11 所示。

表 9-11 电视系统保养操作标准

序号	类别	操作标准
1	每月	(1) 电视系统机房设备, 保证内外清洁, 接收机、调制器、监视器等各种设备接头没有松动 (2) 天线、卫星接收天线, 检查天线的强度、方向, 保证设备清洁、螺钉紧固, 保养天线立杆、卫星接受天线、控制器等, 同时对各种转动装置加注润滑油
2	每半年	(1) 检测电视系统机房设备, 使其主要性能符合技术要求, 紧固各种插件, 确保连接线没有锈斑、虚焊 (2) 调整天线的接收角度、方向, 保证其接收水平符合技术要求 (3) 保养电视系统的接收装置各竖井分配箱, 紧固接头, 清除放大器、分支器、分配器、衰减器上的灰尘
3	每年	对终端盒抽查 5% ~ 10%, 并进行一次保养

电视系统维修标准:

- ① 每三年大修一次开路天线, 对其进行喷漆除锈, 紧固 (必要时更换) 螺钉。
- ② 每三年大修一次卫星天线, 检查 (必要时更换) 交换机, 并进行喷漆除锈, 紧固 (必要时更换) 螺钉。
- ③ 全面检测控制功能, 调整技术参数, 更换失灵部件, 保证各种按键能灵活操作。

1-9.6 电话设备管理内容解读

1. 电话设备操作标准

- ① 全面了解设备日常工作状态、机房业务, 保证设备的运行正常、通信顺畅。
- ② 保证机房地面整洁、工具就位、仪表准确, 注意室内温度变化。
- ③ 认真执行保密制度, 严禁私自阻断电话或窃听他人通话。
- ④ 及时处理发生的故障, 正确分析, 尽快排除。
- ⑤ 完成日常装机任务的同时, 负责与机房设备相关的外围设备、线路的正常运行, 出现故障及时通报, 并协助维修人员处理。
- ⑥ 严禁无关人员进入机房重地。

2. 电话设备保养标准

电话设备保养维修标准如表 9-12 所示。

表 9-12 电话设备保养操作标准

序号	频率	操作标准
1	每日	(1) 清扫机房, 保持整洁卫生 (2) 查看运行报告, 检测机器的运行状态
2	每月	(1) 交换器电源板及处理器的转换测定工作, 保证其在紧急情况下正常切换 (2) 运用程控机的自检功能对交换机的全部功能进行检测 (3) 检查并详细记录中继线的出入是否正常

		(4) 清理主机连线, 检查主要导线压线情况 (5) 清扫空调过滤网, 保证机房温度符合要求 (6) 清洁蓄电池组, 检测是否有漏电现象, 保证其值不少于标准值的 95%
3	每年	程控机全面清洁, 清除上面尘土
4	巡检标准	(1) 机箱内外是否清洁, 指示灯能否正常显示, 走线是否整齐 (2) 机房内消防器材是否齐备, 有没有易燃易爆物品, 空调设备是否正常工作, 房内温度是否符合标准要求 (3) 电源是否正常, 交换机是否报警, 声音是否异常, 有无异味、烧焦现象 (4) 各种运行设备的功能、温度是否正常, 终端硬件设备能否正常工作, 交换机稳压电源工作是否正常 (5) 测量电池电压是否符合要求, 接线、电池安装是否牢固, 配线架是否安装良好, 电话线有没有松动
5	重点检查	(1) 检查交换机是否有报警指示, 整个设备能否正常运行 (2) 测试电话机、话务台及其一般功能 (3) 测试记发器能否正常工作 (4) 测试信号音、振铃器能否正常工作 (5) 检测市话线路能否正常工作 (6) 测试数据存储器、中继线是否正常 (7) 检测备用电池和整流器是否正常

3. 电话设备维修标准

- ① 维修人员应首先阅读“维修手册”。
- ② 维修更换交换机线路板时, 为了避免过大的静电对交换机造成损害, 维修人员应先放电, 带好放电环。
- ③ 如果交换机发出故障报警声或发出故障报告, 维修人员应及时查出故障的发生部位、内容、等级、原因, 并由此制订处理计划, 尽快排除, 同时跟踪运行报告, 检查排除的情况。
- ④ 维修人员必须做好检查、故障处理、备件更换记录, 及时上报处理不了的故障。
- ⑤ 交换机处理器和电源板一用一备, 如果发生紧急故障会自动切换, 如果自动切换失灵, 维修人员要手动操作, 强行切换。
- ⑥ 维修、清理带强电的设备时要先断电, 如果不能断电, 一定要戴绝缘手套。

1-9.7 给排水设备管理内容解读

1. 运行操作标准

- ① 给排水工作人员定期巡检并记录各个控制点的电流、压力、水位、温度。
- ② 给排水工作人员检查各层冷热水泵、水箱、热交换器、各处污水泵、喷淋器、消防栓、游泳池和中水的水处理设备, 如有问题, 及时解决。
- ③ 给排水工作人员定期调试冷、热水泵, 发现问题及时解决。

④ 控制花园、庭院的水下射灯、喷泉水泵。

2. 保养操作标准

(1) 水泵保养操作标准

水泵保养操作标准如表 9-13 所示。

表 9-13 水泵保养操作标准

序号	类别	操作标准
1	日常保养	检查轴承、填料函温度，一般有油轴承不超过 70℃，轴承控制不超过 50℃。保证填料函松紧适度，控制在每分钟 20 滴左右。如果水泵有异常摩擦、振动等，应及时停机检修
2	定期保养	每半年或 1 年清理一次水泵，每 3 个月或半年对污水泵、室外泵定期保养一次。检查轴承润滑油脂，如含有杂质或发生变质，及时换油或进行清洗。检查轴承，如果磨损及时更换、调整。检查吸入口压盖填料，必要时进行更换、调整
3	水泵维修	一般来说，每年要对水泵大修一次，以确保水泵的良性运行。对轴承进行清洗、加油，必要时进行更换。检修泵套、填料函。清洗叶轮，必要时进行校正

(2) 水箱保养操作标准

水箱保养操作标准如表 9-14 所示。

表 9-14 水箱保养操作标准

序号	类别	操作标准
1	日常保养	检修进水管、出水管、泄水管、通气管、水泵自控装置、水位信号及报警装置。检查生活及消防用水各个阀门的开启情况，及时解决发现的问题
2	定期保养	一般每半年进行一次全面保养。检查浮球工作情况，必要时调整或更换。清洁水箱，除去钢板水箱上的水锈，必要时重新油漆
3	水箱检修	对钢板水箱来说，一般每两年小修一次，确保其正常运行。检查水箱，如有漏洞，及时修复。除去水箱锈斑，必要时重新油漆

第二部分 实用制度

2-001 前厅各班工作分配规则

前厅各班工作分配规则

酒店的工作是日夜连续不停的，接待处必须24小时有员工当值，每天分3个班，每班8个半小时工作时间(其中包括半小时进餐)，根据每天客人量的情况安排人手，不能各班平均使用人力，各班的工作基本分配如下。

一、早班

1. 与夜班同事做好交接班工作，了解昨晚发生的事情、处理的结果及哪些工作需要早班交待，要求早班帮助解决和特别要说明的事情。

2. 了解昨晚的开房情况、今天的走房数、今天的到房数、可开房数及客房状况。

3. 了解今天的开房情况，有多少贵宾，特别客人、散客和团队客人等。

4. 准备当天退房客人的资料，以便处理客人退房事宜和追回所有离店客人的房间钥匙。早上是客人离店较集中的高峰时期，要做好离店客人的接待工作，如介绍客人到收银处结账，特别是收回离店客人的房间钥匙，若跟催不紧被客人将房间钥匙带走，将由当班全体员工负责赔偿，每把钥匙人民币元。

5. 早班主管检查夜班同事各项工作完成的情况，包括各种报表是否准确，

以避免弄错房间。

6. 负责问讯的员工对邮件报纸要及时分发，客人代寄的邮件要通知行李员送出投寄。

7. 做好接待当日预订客人各项准备工作并作好抵店入住客人的接待工作。

8. 至中午12:00对仍未退房的散客要及时与客人联系，确认客人的离店时间，如客人续住，应请客人办理续住手续。

9. 当班过程中，如有重要通知及有待解决的事情和问题，必须写下交班记录。

10. 完成上司交给的其他各项工作和任务。

二、中班

1. 与早班同事做好交接班工作，了解早班发生事情、处理的结果及哪些工作需要向中班交待，要求中班帮助解决和特别要说明的事情。

2. 了解今天的到房数、可开房数及客房状况。

3. 了解和知道今天的开房情况，有多少贵宾、特别客人、散客和团队客人。

4. 熟悉订房资料的内容，尤其是贵宾，特别客人和重点客人的订房情况和要求。

5. 继续关照好离店客人结账，注意接收客房钥匙。

6. 充分做好迎接客人到店的准备工作，有条不紊地为客人办理入住手续。

7. 积极介绍酒店的各种服务设施和服务项目，具有强烈的销售意识。

8. 迅速、准确的将住店客人的资料分类整理好，尽快将资料分发有关部门、并保证将住店客人的资料全部移交给总台收银处。

9. 严格检查入住客人的证件，对客人的临时入住登记表要认真查验并保证跟催交齐维护国家的法律制度和酒店的规定，保障住店客人的生命财产安全。

10. 做好到店(住店)客人的接待工作,对客人的意见、投诉,要诚恳、耐心、礼貌、迅速、周全的予以解决。

11. 正确的填写好第二天的预期客人离店表,分发至各有关部门,以便总台和各部门能提前做好对离店客人的接待准备工作。

12. 对因故未到和取消的预订客人,在接到确切消息后,必须书面通知有关部门。

13. 做好客人的各种预订工作,将客人的邮件、信件、留言等物品尽快交到客人手中。

14. 注意大堂的动向,与大堂副理、大堂保安密切配合,维护大堂的秩序,避免发生意外。

15. 当班过程中,如有重要通知及有待解决的事情和问题,必须写下交班记录。

16. 完成上司交给的其他各项工作和任务。

三、夜班

1. 与中班同事做好交接班工作,了解中班发生的事情、处理的结果及哪些工作需要向夜班交待,要求夜班帮助解决和特别要说明的事情。

2. 继续做好住店客人的接待工作和办理客人的入住登记手续。

3. 认真核查当天各班的所有工作情况,准确的制作各种报表。

4. 与财务部夜间核数员工共同审核当日房间的收入情况,对于发现的问题要予以即时更改,此项工作必须在凌晨4:00前予以全部完成,以便所有的资料均全部准确无误。

5. 正确的制作当日的营业日报表,将当天的营业情况报告管理部门及有关部门。

6. 将当日抵店全部客人的临时住宿登记资料全部分类整理好,并仔细检查,保证资料内容准确无误,以便早班员工上班后将资料传送至公安局出入境管理科。

-
7. (打)印当日各项报表，分送各有关部门和人员。
 8. 整理次日抵店客人的预订资料并开好团队名单。
 9. 认真核对、检查客房的钥匙，将检查的结果写在交班簿上。
 10. 夜班是在酒店领导休息，绝大部分员工回家的情况下工作的。因此要保持有高度的工作责任心，要保持与值班经理及各部门值班人员的联系，以便有事发生时能及时通报，做到及时妥善解决。
 11. 注意在大堂是否有可疑或行为不端的人物，维护酒店和客人的安全。
 12. 整理总台柜台，保持整洁美观。
 13. 当班过程中发生的重要事情及处理的结果必须写下交班记录。
 14. 将当日因故未到或取消的客人预订资料交到早班员工手中，通过他们将资料退回到预订处并查清客人是否还会到，以便做好接待准备。
 15. 完成上司交给的其他各项工作和任务。

2-002 前厅纪律与行为准则

前厅纪律与行为准则

第一条 每天上班之前，养成习惯阅读告示栏上的新内容。

第二条 当班期间除紧急情况外，一般不允许打私人电话(私人电话只限于在工作空隙期间，使用指定的后台电话)。

第三条 对每一位员工制服的提供，旨在保证酒店所特别要求的干净、整洁。每一位员工的制服写有自己相应的号码。制服应经常换洗，以保证其干净、平整。

第四条 个人卫生不仅是监督酒店的标准，同时也是社会的普遍要求。每一位员工应做到：勤洗澡、勤剪指甲、头发梳理整齐；女员工要求有适当化妆，切忌浓妆艳抹。

第五条 前厅各个柜台、后台办公室及其他工作场地应保持干净整洁。

各种文具报表摆放整齐，同时在每班交接时保证有足够的备用量。

第六条 经常迟到是绝对不允许的现象。

第七条 总台应保持每时都有足够人手在岗，按规定一般情况下最少要有两位总台人员值台。

第八条 当班时不允许谈论私人问题。当然，部门经理有兴趣也有义务关心下属的个人问题，但该项讨论仅限于工余时间。

第九条 如有特殊原因不能上班或要晚到，须事先请示前厅经理或部门主管，以便于人手调配。

第十条 用餐时间由各部带班主管/领班安排，工作餐地点按规定只限于员工餐厅。

第十一条 公众假期或年假由各部门主管安排，并经前厅经理审批，以上休假须提前做申请，以利人手协调安排。

第十二条 每天上班前须仔细阅读工作交班簿，以了解当日工作安排。

第十三条 在工作岗位上，不准吃口香糖等零食。

第十四条 在工作岗位上不准看报纸、杂志、小说等。

第十五条 严禁在营业场所及其他公众场所吸烟。

第十六条 前厅各工作台或后台办公室不准摆放食物。

第十七条 前厅各工作柜台办公室不允许接待私人访客或其他部门无关人员(除本部门员工外)。

第十八条 姿态会直接影响个人形象。倚着柜台或无精打采站立的坏习惯，将影响个人同时也有损酒店的形象。在总台不将手插在口袋里或交叉于胸前。

第十九条 除必需的用品外，个人物品一律不得摆放总台，特别情形要请示上级。

第二十条 禁止在柜台大声谈笑及不必要的聊天。

第二十一条 在客人面前不得用本地方言与同事交谈。

第二十二条 当班时间不得串岗，而下班后无事也不得在酒店范围内滞留。当班期间除用餐时间或安排的休息时间外，应坚守自己的工作岗位。

第二十三条 除工作特别需要，不可让客人等候而自己与同事之间在聊天。即便因为处理其他紧急事情，也应跟客人先说对不起，请客人稍候。

第二十四条 遇到客人关于酒店服务方面的投诉而经理不能亲自来处理时，应仔细听取客人投诉，并告知客人会将其意见向有关经理转达。

注：以上有关规定与员工守则的规定相辅相承，无任何冲突。

2-003 前厅内部信息传递作业规范

前厅内部信息传递作业规范

前厅要达到服务质量标准，除了制定相应的规章制度外，还需要做好内部的有机结合和外部(酒店各部门)的团结协作。

一、预订—接待

1. 预订处中班每日下班前将第二天的贵宾通知单和预计到店者及第二天预订单的第二联交于接待处。

2. 预订处下班后，接待处代接预订，填写预订单，第二天早上交至预订处，由预订处输入计算机。

3. 预订处接受接待处早班送来的客人未到通知单、未预订报告、房态表、取消通知单并存档。

4. 如果有客人直接到接待处预订，接待员应代接，填好预订单后交至预订处。

5. 预订处应向接待处提供有关客人预订的信息情况。

6. 预订处将团队的预订单、传真或电传、名单在团队到达前一天交于接待处。

7. 若是贵宾住店，预订处填写礼品单，礼品单的第一联交接待处。

8. 若客人有餐饮要求，预订处根据餐饮所提供的用餐地点，写在预订单上交接待处。

二、预订—行李

1. 预订处中班将第二天需接机的客人名单、客人到店通知单、贵宾通知单在下班前送至行李处。

2. 预订处如接到当天飞机航班任何信息，应打电话立即通知行李处。

3. 预订处应将下星期团队客人数量报表交于行李处。

三、商务中心—行李

商务中心所需报纸、杂志每日定时、每月定期由行李员送至商务中心，由商务中心人员签收。

四、商务中心—接待

商务中心收到客人传真或电传，在记录本上登记后，由商务中心人员送至总台，请总台人员签收。

五、电话房—商务中心

客人要求商务中心代打长途电话时，无论是直拨电话或人工长途电话，商务中心都需电告电话房，由话务员代拨电话，接通后转到商务中心，等客人通话结束后，商务中心电问话务员要账单，话务员做好账单送交商务中心。

六、电话房—接待

1. 客人办理登记手续时，由总台通知总机为客人入住的客房开通国际电话和国内电话的直线。

2. 客人向总台提出叫醒服务时，由总台通知电话房，话务员记录下客人的房号、叫醒时间，并互报工号；团队叫醒也由总台交于电话房办理。

3. 总台收到留言时，即输入计算机，并通知电话房开留言灯。总台发送留言后，将留言从计算机中删去，同时通知电话房关灯。

4. 在话务员叫醒服务无效的情况下，通知大堂经理，请其迅速叫醒客人。

七、大堂经理—接待

1. 如果客人要寄存或委托交付贵重物品，如：飞机票、照相机、护照等，接待员及时通知大堂经理代为保管。

2. 每天夜班接待员将第二天的贵宾通知单、在店客人名单打印好交给夜班的大堂经理。

3. 每天10:30和20:00, 总台接待员将打印或复印好的房态交给大堂经理。

4. 总台接待员将每天新增的贵宾名单交给当班的大堂经理。

5. 大堂经理要随时督查员工的工作和纪律。

八、大堂经理一行李

1. 在贵宾抵店时, 由行李督导或领班负责专门指定一辆专用电梯等候。

2. 在贵宾离店时, 由大堂经理和行李员一起上楼, 行李员负责运行李, 大堂经理问候客人、征求意见和建议。

3. 行李员负责有关表式、表格的发送工作。

2-004 前厅外部信息传递作业规范

前厅外部信息传递作业规范

一、前厅—餐饮部

1. 总台预订处在获得团队预订单后, 应立即填写餐饮预订通知单送餐饮部。如有变更, 预订处应立即通知餐饮部。

2. 团队到达后, 总台接待处向陪同询问第二天早餐时间, 并把就餐地点告诉陪同的同时, 迅速通知餐饮部预订处, 并填写团队名单, 内容包括: 用餐人数、用餐时间, 复印一份后送餐饮部。如人数有变, 接待处应填写膳食变更通知单再送餐饮预订处。

3. 当有未预订的房费包早餐的散客登记时, 接待处要发膳食通知单到餐饮预订处, 并向餐饮预订处询问客人用餐地点。餐饮预订处应以备忘录形式作书面通知。如其延长住宿, 接待处填写膳食变更通知单送餐饮预订处, 餐饮预订处以备忘录形式通知接待处用餐地点。

4. 若预订客人为贵宾，由总台预订处填礼品单送餐饮预订处。

5. 总台接待处每日夜班复印一份贵宾来访通知单给餐饮部，通知餐饮部第二天到达的贵宾情况，内容包括：贵宾级别、特殊要求等。

6. 当天新增的贵宾，总台接待处先电话通知餐饮部，再填礼品单送餐饮部。

7. 前厅每天要向餐饮部通报免费就餐、免费饮料的客人姓名、房号、优惠日期、时间、指定餐厅、签发人，并填写相应单据。

8. 贵宾未到，总台接待处应立即通知餐饮预订处。

二、前厅—保安部

1. 如有接待贵宾的任务，前厅事先须向保安部发出通知。保安部在整个接待期间对楼层、公共区域、车道等处做好安全保卫工作。

2. 总机二次叫醒无效后，由大堂经理前往客房叫醒，若无反应，房门反锁，大堂经理须通知值班保安/领班一同开锁进房。

3. 23:00以后滞留在客房内的访客，先由总台接待员用电话请其离开。如无效，再由大堂经理与保安部人员一同上楼劝其离开客房。

4. 在大堂巡逻的保安部员工须与前厅员工一起努力保持大堂的宁静气氛，并做好事故防范工作。

5. 酒店区域内的交通指挥工作以保安部为主，前厅行李员作好配合工作。

6. 发现易燃易爆物品及客人逾期行李，由前厅行李处上交于保安部处理。

三、前厅—客房部

1. 楼层与行李处

(1) 团队客人行李进房。

如客人在房，行李员可直接把行李送进客人房间。如客人不在房，总台接待处通知客房部，客房部再通知楼层服务员陪同行李员送行李至客人房间。

(2) 团队客人行李出房。

退房时，团队客人的行李放在房门口，由行李员把行李搬出楼层，如客人不在房，需楼层服务员陪同进房。

(3) 散客行李进房、出房。

散客行李进房、出房时，如客人在房，不需要楼层服务员陪同进房。如客人不在房，需楼层服务员陪同进房。

(4) 行李员给客人送报纸应从客房门底缝下塞入。

(5) 客人换房时，变更单的一联由行李员交楼层值台，由楼层值台通知楼层领班。

(6) 客人换房时的行李进房：如客人在房，由行李员带上新房号的钥匙换下原房号的钥匙，并替客人开门，送行李至客人房间；如客人不在房，则由楼层服务员开门后，行李员在楼层服务员陪同下送客人行李至客人房间。

2. 楼层与接待处

(1) 客人办理入店登记手续，无论是团队客人还是散客，总台都要立即电话通知楼层值台。

(2) 客人离店。

①如果客人在12:00前退房，但12:00后还没离店，楼层应通知客房部，客房部电话通知总台，总台接待处在与客人确定何时离店后，用电话通知楼层值台。

②散客客人正常退房时，客账应立即通知楼层值台，让值台查实客人是否用过小冰箱或小吧内饮料，领班再将信息反馈给客账。

③住店一天客人在下午6:00前退房，由总台通知楼层值台。

(3) 关于贵宾的接待。

①总台接待处一旦接到贵宾到来的通知，要立即通知客房部，并说明贵宾到店的确切时间，总台要把每天接到的贵宾报告送楼层值台，VIP到来前的查房由客房部负责。鲜花应事先送到客房，水果则由送餐服务处负责送。贵宾进客房后，楼层服务员要送欢迎茶。

②如果在送鲜花、水果到房后VIP突然未到，接待处应立即通知楼层值台和送餐服务处。

3. 前厅递交客房部表单有：

(1) 团队客人通知单：

要求写清：进房、退房时间、团名、团队编号、房号、领队、陪同房号、姓名及对服务的特殊要求。

(2) 散客到店通知单：

进房、退房时间、客人姓名、国籍、证件号码、房号。

(3) 当天离店报告：

要求写清：客人房号、楼层即可。

(4) 贵宾报告：

要求写清：贵宾人数、国籍、客人等级、进房、退房时间、房号。

(5) 房态差异表。

(6) 换房变更表。

四、前厅—销售公关部

1. 经主管副总经理或销售公关部经理签字给予特殊客人房价折扣或免收房租的委托书，前厅预订处收到后要根据要求予以安排执行。

2. 前厅预订处须在每月末向销售公关部递交一份下个月的住房情况，内容包括：世界各国分列人数、各旅行社散客次数及人数、各旅行社团队次数及人数、各外企酒店散客人数，其他外协作单位输送的团队次数、散客次数及分列人数、上门散客次数及人数、办公用房间/天数及人数、长包房间/天数及人数。

3. 前厅预订处应在每月第一天向销售公关部递交一份上月的住房情况，内容包括：世界各国分列人数、各旅行社散客次数及人数、各旅行社团队次数及人数、各外企酒店散客人数，其他外协作单位输送的团队次数、散客次数及分列人数、上门散客次数及人数、办公用房间/天数及人数、长包房间/天数及人数、上月的出租率、营业额总数及平均房价。

4. 当订房出现超饱和时，前厅预订处务必将信息及时传递至销售公关部，由销售公关部和总台预订处共同负责向本市其他酒店推荐团队或散客。

5. 前厅预订处接受的散客预订，如没同本酒店签过合同的，填写销售合同交于销售公关部。

6. 前厅商务中心所接到的有关订房的传真务必及时递交销售公关部。

7. 前厅预订处在开展订房业务过程中，若遇到问题，可随时向销售公关部询问。

8. 因带团而提前一天住店的或推迟一天离店的外地全程陪同，前厅按陪同房价予以接待。

9. 关于旅行团队续宿的房价，前厅应与销售公关部协商后，按销售公关部制定的价格向领队作出答复。

10. 旅行团队中，有几个人要求续宿，前厅按散客市价接待。

五、前厅—财务部

1. 总台接待处

(1) 有预订客登记后，总台接待员应将该客人的登记卡第三联交总台收银处。

(2) 若向客人预收房金，总台接待员应在登记卡上填明预收的天数，同时将该客人的钥匙和房卡一起交总台收银员。

(3) 若客人登记时使用信用卡，则验核(查阅黑名单)和压印信用卡由总台接待员处理，但要将“信用卡签购单”共四联交总台收银处。钥匙与房卡也由总台接待员交客人。总台接待员还对信用卡的检查承担责任。

(4) 若客人登记时给予折扣的，由总台接待员填制“折扣单”，按不同权限，经确认签字后，交总台收银处。

(5) 团队登记后，总台接待员应将团队的“团队名单”表、团队签证和团队订房的传真一起交给总台收银处。

(6) 客人住店期间，若发生换房现象，总台接待员应填写换房单，并将第二联交给总台收银处。

(7) 客人住店期间，若发生房价变化，需给予信用回扣的，由总台接待员填写房价变更单，收银员核对后双方签名，再由前厅经理/副经理签字后交前台收银处。

(8) 客人结账时，由总台收银员通知总台接待员，请其检查有无给客人信

件、留言、包裹，若有，则送至总台收银处。

(9) 客人退房后，由总台收银员负责收回客人的钥匙。团队客人钥匙未交名单由总台收银处及时通知行李处，由行李处负责收回。

(10) 若客人退房，总台收银员与总台接待员不论谁得到此信息，应互相通知。

(11) 总台收银员在每天12:15和15:00将该结账离店而未结账离店的客人名单交总台接待处。

(12) 客人不结账而离店，在确认下列条件后作为逃账处理：退房时间已过，房内无行李(由楼层领班查)，无寄存行李，无贵重物品寄存，无下次预约。确定以上条件后，由收银领班和总台管理员共同签字证明。总台收银员须每天复印一份逃账名单交总台接待处。

(13) 邮票由商务中心负责出售，收银员也可以出售。

(14) 在晚上12:00以前，将“客人住宿登记日报表”与“离店客人日报表”送夜班主管。

(15) 总台接待员要在夜审员将计算机关闭前，将当天预计离店，但实际并未离店的客人进行处理(或请总台客账给客人结账)。

(16) 总台预订处要在每日中班下班前，将当日预订应该到店但实际并未到店的客人进行处理。以协助夜班主管的工作。

(17) 总台收银员负责向计算机输入团队客人的情况和房价。夜间制作“每月营业报表”时，夜审员须向总台接待处提供有关收入方面的信息。

(18) “信用回扣单”由总台接待处填写，经总台接待员和总台收银员双方签名，交前厅经理签字后，再由总台收银员在计算机中修改。

2. 电话房

(1) 日常情况下，电话总机自计算机切断后，在手工情况下，最长每隔4小时，由行李员将住店客人的长途电话账单送至总台收银处，由总台收银员填写“账单签收记录”，并将第二联给电话房。

(2) 当客人退房后，由总台收银员作锁键处理，关掉该房间的国际与国内长途电话线。

(3) 夜班话务员每天将长途电话收入控制表在晚间12:00前交至夜班主管处。

(4) 电话房每日应将内部用的电话数量按部门统计交财务部。

3. 行李处

(1) 团队结账时，总台收银员发现缺少该团队的房间钥匙，但该团队已离开柜台还未离店的，由总台收银员通知行李员，告诉其房号与客人姓名，请其收回钥匙。

(2) 客人住店期间，因各种原因需客人来总台结账，而客人不在房间的，由总台收银员通知行李员，由行李员将“付款通知单”放入该客人的房间。

(3) 团队结账时，团队成员中有个人赊欠消费，但还未前来结账，此时团队也未离店，由总台收银员通知行李员，告诉其客人的房号、姓名，请行李员通知客人来结账。

4. 大堂经理

(1) 当工程部准备在“贵重物品保管室”内维修设备时，总台收银员应通知大堂经理。

(2) 客人住店期间，因各种原因需客人前来付款，而由行李员送上第一张“付款通知单”后，过了一定时间，客人还未前来付款的，由总台收银员通知大堂经理，请其协助催收，并将第二张“付款通知单”交大堂经理。

5. 商务中心

(1) 商务中心服务员应将客人签字账单客人联送总台客账随附“账单签收记录”一式二联，由总台客账核对签字后，填写“签收记录”将第二联交给商务中心，现金交出纳。

(2) 商务中心服务员在当天最后一班下班时，将“商务中心收入控制表”及商务中心收银报告，附上付款凭证第二联一起送夜班主管。

(3) 商务中心每月末最后一天对营业消耗物品盘点，填“财产盘点表”于第二天上午9:00交总台收银处。

(4) 客人在商务中心拨打长途电话后，总台收银员须向商务中心提供通话时间及收费金额。

(5) 其他部门来商务中心发传真，须登记并填写账单，作挂账客人处理；其他部门如需在商务中心复印，也须登记。

6. 其他

发薪之日，前厅在上午到财务部计薪员处取工资单，并将工资条发给本部门员工。

六、前厅—人力资源部

前厅将每月钟卡、就餐人数、考勤表及考勤汇总表中的各类假期附有关证明，经本部门经理签名后，于次月5日前送交人力资源部。

七、前厅—总经理办公室

(1) 接受办公室对秘书行文、归档等工作的业务指导，定期上交该归档的各种材料。

(2) 共同安排好来店参观者的通知、登记和衔接工作。

2-005 入住登记制度

入住登记制度

第一条 按照公安机关要求的表格填写入住的个人资料。

第二条 必须使用住客本人有效证件登记。

第三条 入住登记表上住客必须签名。

第四条 住客的有效证件需按照公安机关的要求进行扫描。

第五条 入住登记的时间不得超过三分钟。

第六条 入住登记表一式三联，一联交给财务，一联交给外事科或派出所，一联总台留底，入住登记表按照公安机关的要求必须保留三年。

第七条 客人资料需如实准确地输入计算机。

第八条 不得扣押客人的有效证件。

第九条 密切注意公安机关下发给各酒店的黑名单。

第十条 辨认各种有效证件，防止住客使用伪造、无效的证件。

2-006 总机转接电话制度

总机转接电话制度

第一条 电话铃声响在三声之内必须接听。

第二条 用礼貌、热情、清晰的语调问候，自报部门并询问需什么帮助。

第三条 仔细倾听对方的陈述，记下来电的日期、时间、房号、内容等。
以快捷准确的速度完成每一个电话的转接。

第四条 话务员要能尽快分辨出上司的声音，不能直呼上司姓名。

第五条 即使在令人生厌的情况下，话务员应保持礼貌、专心、无论客人的讲话多么尖刻。

第六条 重复来电主要细节以获客人确认，不能监听客人通话或在客人面前评论酒店的各项管理。

第七条 回答客人的各种咨询，对疑难问题应及时报告上司，然后给客人满意的回答。

第八条 谨慎小心地接听电话，应先让客人挂机，话务员才可轻轻挂机。在转接电话时要使客人明白，你将要做什么，不要将客人搁置在一边，电话号码无法转通或无人接听的情况下话务员要立刻反馈信息客人，不能让客人一直等待。

第九条 员工的私人电话应禁止转接。

第十条 当班时应准备好纸和笔，及时记录下各种留言。

第十一条 客人来电但事情超出话务员的职责范围应立即回复，转至相关部门，勿让客人做出不必要的重复；话务员应清楚如何处理紧急突发事件的各种规定。

2-007 总机叫醒服务制度

总机叫醒服务制度

第一条 散客的叫醒服务需填写“散客叫醒服务单”，团队需填写“团队叫醒服务单”，服务单上应注明叫醒服务的时间、日期、房号及团号，经手人签名。

第二条 团队叫醒服务单要附团队占用表及团号。

第三条 总机的通宵班和大堂接待处要核对“团队”、“散客”的叫醒时间。

第四条 服务结束之后总机应存档叫醒服务的单据。

第五条 当检查叫醒服务无人应答时，总机应通知服务中心。

第六条 服务中心应及时派人上房敲门叫醒客人。

所有叫醒服务的工作由总机落实完成。

2-008 客人拒付账务处理制度

客人拒付账务处理制度

第一条 当得知客人拒付账务的事件，大堂副理应及时赶到并听取客人的意见，调查清楚具体原因。

第二条 与有关部门核对客人的明细账务单。

第三条 如果是酒店的问题应及时向客人道歉。

第四条 如果是客人的问题，大堂副理应向客人讲明酒店各项收费的规章制度。

第五条 如果客人拒付的金额较低，如房间的饮料、小吃等，大堂副理可视情况减免，如果金额较高应及时请示上司；整个事件应详细记录在酒店

日志上。

2-009 客人意外受伤、生病的处理制度

客人意外受伤、生病的处理制度

第一条 接到客人受伤的消息后，有关人员应立刻赶到事故现场。

第二条 客人如受伤严重应及时为客人联系医院。

第三条 调查事故发生的原因、经过、特别是酒店是否需要负相关的责任。

第四条 探望受伤的客人，如有必要酒店总经理应前往。

第五条 为客人安排送餐服务。

第六条 如果客人拒付医药费，酒店应考虑事故发生的具体原因，明确双方的责任。

第七条 征询客人的意见是否有必要通知其家属。

第八条 写出客人的意外事故的报告上报总经理，本部存档留底。

第九条 服务人员不能私自向客人提供药品；如果有必要可以为客人联系医生和医院。

2-010 延迟退房制度

延迟退房制度

第一条 客人要求延迟退房需大堂副理以上人员批准，接待员无权同意，而且必须填写延迟退房的通知单，并给总台收银。

第二条 客人延迟退房的要求必须视当天住房的具体情况而定，并不是一定要答应客人的要求；大堂副理有权批准客人延迟退房到15:00，超过15:00

应由前厅部经理批准，超过18:00需由总经理批准。

2-011 客人物品遗失的处理制度

客人物品遗失的处理制度

第一条 接到事情发生的消息之后，大堂副理与保安部人员应立刻赶到出事现场，并对现场进行保护。

第二条 仔细听取客人陈述认真记录整个事件发生的经过。

第三条 客人的物品，如果是在酒店范围之外遗失的，保安部应征得客人同意后，协助前往公安机关报案。

第四条 如果是在酒店范围内遗失的，大堂副理应联系前厅及客房部查询是否客人物品已被拾获。

第五条 如果客人确信物品是在房间被盗，大堂副理和保安部人员赶到现场并对事情进行具体调查。

第六条 如果客人遗失的是贵重物品，客人要求上报公安机关，大堂副理应答应客人要求并协助客人报案；写出详细的报告并存档以便日后查询。

2-012 向客人索赔制度

向客人索赔制度

第一条 接到有关部门向客人索赔的通知后，大堂副理应及时赶到事发现场。

第二条 如果客人损坏的物品是一些低值易耗品，大堂副理有权决定是否要客人赔偿。如果客人损坏的是酒店设施设备，大堂副理应向客人讲明酒店的规章制度并向管理人提供物品赔偿价目表进行索赔。

第三条 如果是客人恶意损坏物品，应按照全价赔偿，如果客人是无意

之间损坏则视情节而定。

第四条 如果客人拒付，大堂副理应上报上司并协同保安部共同处理。

第五条 赔偿单一式三联，赔偿金额应交给总台收银。

第六条 无论赔偿的结果如何，大堂副理要让物品损坏的部门知道其情况；整个事情的经过应详细记录在酒店日志上。

2-013 贵宾入住、退房、接待制度

贵宾入住、退房、接待制度

第一条 给予贵宾提前登记，接待员根据现有的客史资料填写VIP的登记卡。

第二条 安排好贵宾的房间并对其进行控制。

第三条 查看是否有贵宾的信件、包裹、传真、留言等。

第四条 准备好有关的物品(水果篮、鲜花等)以单据形式发给有关部门。

第五条 准备好贵宾的房间钥匙。

第六条 把贵宾的名字登记在贵宾名单上，发送给相关部门的负责人。

第七条 把贵宾的信件、传真、留言、欢迎卡和钥匙一同装入信封，在信封上注明被称作姓名及房号。

第八条 在被称作到达前配合客房部对贵宾入住房间检查一遍，是否一切设施都能正常运作，查看贵宾赠品是否已送到房间。

第九条 安排行李员在大门口随时准备迎接客人。

第十条 前厅部经理与酒店其他管理人员应在大厅迎接客人。

第十一条 前厅部经理提前仔细检查准备好的信封，接待处通知客房部准备好欢迎茶。

第十二条 前厅部经理亲自引领贵宾到房间。

第十三条 请贵宾在入住登记卡上签名。

第十四条 把钥匙和信封一同交给贵宾，并付上铭牌以便客人有困难时

提供帮助。

第十五条 通知各部负责人贵宾已入住其房号。

第十六条 大堂副理应经常联系客人，了解客人对酒店是否有意见，对VIP的意见要及时上报以便管理层参考。

第十七条 贵宾退房时要提前安排行李员在客人的门外等候准备行李。

第十八条 为贵宾落实确认有关的交通工具。

第十九条 前厅部经理及酒店高层管理人员应在大堂恭候客人。

第二十条 提醒总台收银准备好VIP的账单。

第二十一条 主动征询客人对酒店的意见，并请客人再次光临；贵宾退房之后前厅部应通知相关的营业部门。

2-014 客人投诉处理制度

客人投诉处理制度

第一条 客人投诉时，友好地接待客人，不要使客人有戒心。

第二条 认真听取投诉，了解事情的细节。认真听取客人讲话，中途不要打断客人，这样会使客人更愤怒。让客人把话讲完，要看着客人的眼睛，不要东张西望，显得不在乎或漫不经心的样子。

第三条 将客人所说的内容重复一遍，请客人确定意思是否正确，并在纸上做好记录，使客人相信你很重视这件事。

第四条 对所发生的事情表示诚恳的道歉和关心，绝不允许和客人争吵。客人不一定总是正确的，但我们要让他感到自己是正确的。不要总是为自己辩护或找借口，或总是用自己的观点去看待客人提出的问题，要把自己置身于客人的处境，但是也要站在酒店的立场上，保护酒店的利益。

第五条 查清事实，如果不了解事件，可问一些有选择性问问题，这样客人就有机会去诉说。

第六条 即使认为自己是正确的，也要向客人道歉。

第七条 向客人表示真挚的谢意，感谢他的投诉。

第八条 客人所有的投诉要记录在案，内容包括：

（一）接到投诉的时间、日期。

（二）客人姓名及酒店名称和房号。

（三）投诉的内容，事情发生的地点。

（四）被投诉人的姓名。

（五）采取的行动，问题的解决。

（六）接受和处理投诉经过的经手人签名。

第九条 事后写出报告，但是切记所有的报告应简练，绝不加入个人观点。

第十条 有关的投诉内容应及时通知相关部门并引起重视，一些不正常情况，停水、停电等情况都要记录有酒店日志上。

第十一条 前厅部经理的指示也应写在酒店日志上。

2-015 客人醉酒处理制度

客人醉酒处理制度

第一条 观察客人是否真醉酒。

第二条 如果客人真的醉酒，提醒有关营业部门不能再向客人提供任何含有酒精的饮料。

第三条 如果是住店客人醉酒，大堂副理和保安部人员送客人回房，并安排楼层服务中对客人进行必要的照顾。

第四条 如果是外面的客人，大堂副理和保安人员应把客人平安送出酒店。

第五条 密切注意那些醉酒客人，不能留下他们一个人在房间或公共场所。

第六条 如果客人在酒店内呕吐，大堂副理应及时通知有关人员进行清理；整个事件要记录在酒店日志上。

2-016 客人生日处理制度

客人生日处理制度

第一条 大堂副理每天要检查住客生日报表，当发现有客人过生日时应上报前厅部经理。

第二条 按照酒店规定向客人赠送一个礼品果篮，并附上有总经理签名的生日卡。

第三条 前厅部经理应亲自到客人房间向客人表示祝贺并送上礼品。

第四条 做好交班记录。

2-017 客房楼层清洁整理管理制度

客房楼层清洁整理管理制度

一、客房楼层卫生

1. 客房每天必须专人打扫。
2. 床单一客每天一换，无污渍、毛发。
3. 杯子每天必须消毒清洗。
4. 卫生间的坐厕、浴缸，每天必须用清洁剂消毒清洗。
5. 客人用过的或者被弄湿沾污的四巾每天必须更换。
6. 牙刷、梳子、拖鞋，均为一次性物品，一客一换。
7. 客房生活用水必须符合卫生标准。
8. 室内温度、湿度、微小气候须达到卫生标准。
9. 垃圾、废弃物，要求及时清运，每天清理。

10. 定期、定点放置药物，灭除“四害”。

11. 定期对客房楼层内区域进行大清洁。

12. 每天清扫工作间、小仓库。

二、客房部消毒

1. 客房服务员在清扫房间时必须工具配齐，抹布要两湿一干，抹卫生间座便和地面的抹布要和房间的抹布分开放。浴盆刷和座便刷要分开放。配备消毒洗衣粉，刷卫生间时必须带橡皮手套。

2. 服务员清理房间时必须将三种杯碗撤回工作间进行消毒，换成已消毒的杯碗，严禁在客房内对杯具进行处理。

3. 每天将撤出的杯碗进行集中洗刷消毒。消毒过程严格遵循酒店规定“一冲二洗三消毒”的程序。

4. 各楼层领班每天须记录消毒情况，写清消毒时间、数量、种类及消毒人。

5. 杯具消毒后取出放入柜内，用消过毒的干净布巾覆盖，防止二次污染。

6. 客房服务员对走客房间进行严格消毒，严禁私自删略消毒过程。

三、财产报废

1. 物品由于其寿命终止而报废，经使用部门负责人认可核准，填写“财产报废单”。

2. 物品调换须遵循以旧换新的原则。

3. 如果物品由于人为因素，而造成其寿命终止，对肇事者应予以适当的经济处罚。

4. 对报废物品根据质量情况充分利用，改制成其他物品。

2-018 对客服务制度

对客服务制度

一、VIP/VVIP房查房制度

1. 总服务台收到VIP/VVIP抵达报告后，及时将信息传递到楼面，以便领班做好工作安排。
2. 一般情况下，VIP房间清洁后由领班检查一遍，然后主管再次检查。还须客房部经理亲自检查。
3. 在VIP/VVIP抵达前夕，还须检查房内鲜花、水果等物品是否齐备。
4. VIP/VVIP房间检查后，非特殊情况，任何人不得入内。

二、客人损坏客房用品赔偿制度

1. 发现客人损坏客房用品时，服务员应立即通知领班，由领班检查核实情况。
2. 经核实属实后，请客人填写“损坏赔偿单”，由领班、客人签字。
3. 物品赔偿按原价70%收取，一式三联，客人、财务部、客房部各留一联。

三、客人遗留物品处理制度

1. 客人离店后，遗留物品及时上交客房部经理室，并填写“客人遗留物品登记本”。
2. 客房部保管客人遗留物品，原则上为3个月，贵重物品交安保部保存1年，到期后的物品做如下处理：
 - (1) 归拾获人。
 - (2) 归拾获人，但拾获人应付一定金额。
 - (3) 年终客房部统一分配。

四、客人馈赠物品处理制度

1. 酒店原则上规定不接受客人馈赠品。
2. 如无法谢绝，则上交客房部并填写“馈赠单”，由客人、客房部经理

签字。

3. 根据情况由客房部统一在年终或合适时间分配给员工。

五、收取小费制度

1. 酒店不允许私自收取客人的小费。
2. 如无法谢绝或客人离去时存留客房的小费，必须如数上交客房部。
3. 客房部对上交小费做书面登记并保管。
4. 年终由客房部对上交小费做统一分配处理。
5. 对私收小费或向客人索取小费的，一经发现，按规定罚款并做过失处理。

六、客人投诉处理制度

1. 接到客人投诉，必须做好登记。
2. 处理过程必须认真仔细，对客人要求必须迅速解决，对员工失误必须进行帮助教育甚至处罚。
3. 对一些涉及酒店及国家利益的重大事项必须及时向上级汇报。
4. 对一些客人的无理取闹，要进行严肃劝告，必要时劝其离开酒店。

七、客人借用物品制度

1. 客人借用物品，须电话与楼层值台联系，由楼层值台提供。
2. 物品借用时客人必须填写“物品借用单”，并签名。
3. 物品借用如超过借用时间，由楼层服务员负责收回。
4. 出租和归还，楼层值台均应做好登记并记下时间。

八、客人私拿客房生活用品处理制度

1. 客人私拿客房生活用品，一经发现，首先劝其退回，如果物已离店，一律按价索赔。
2. 对私拿酒店物品而态度恶劣者，做重罚处理并报安保部，记入客史档案，特别严重者请安保部处理。

九、“请勿打扰”服务方针

1. 客房挂上“请勿打扰”牌子，服务员一般不能前去打扰，包括服务。
2. 如在下午2时后“请勿打扰”牌仍未翻牌，必须报告主管，由主管电话询问客人是否需要服务。
3. 客人需要服务时，按客人指定时间工作；如客人不要求服务，填写记录单；如电话无人回答，通知大堂副理及安保部。

2-019 客房安全管理制度

客房安全管理制度

一、客房安全守则

1. 当值期间要全心全意保护酒店财物、客人财产及人身安全。
2. 不要替自己不认识的客人开门，除非已接到前厅的通知及证明。
3. 在房间清洁时若有客人进入，则应有礼貌地查看客人钥匙牌号码与房号是否相符，防止他人误入房间。
4. 若发现客人携带或使用电炉、烤箱等电热器具，装卸客房线路，则应迅速报告上级与保安部门及时处理。
5. 发现客人携带武器，凶器和炸药、爆竹等易燃物品，及时报告上级。
6. 遇有残疾人士住宿，随时注意客人动向，保证其安全。
7. 如客人忘记带钥匙而自己又不认识时应与总台联系，待总台证实客人身份通知后方可开门。
8. 如发现有可疑的陌生人在走廊徘徊或在客房附近出现或客房门打开而没有客人在房内，楼层的烟雾报警系统亮起红灯或发出讯号，房间有大量烟雾或水渗出房外，房内发现有动物或违禁品，客人情绪变化生病或特异行动，均需立即向上级报告。
9. 小心保存钥匙，钥匙不离身，下班前应安全地交回办公室，禁止带离酒店，钥匙折断要整体交回。

10. 清楚各楼层消防系统的位置及用法，当火警发生时，应保持镇定。

11. 清倒垃圾桶内的垃圾时要注意桶内有无特别的物品，（客人有可能无意中掉下或错误放置的），勿用手到垃圾桶内拾垃圾，以防桶内留有玻璃碎片或刀片类而伤及手部。

12. 高空挂物或清洁时用梯子，挂浴帘时也不可站在浴缸边缘。

13. 湿手未弄干者不可触动电器。

14. 饮用开水一定要煮沸，水壶内的水不要过满，应留有小空间，这才可把水温保持较长时间，一次不要拿太多的水壶。

15. 冰格内应冲上已消毒过的过滤水或冻开水。

16. 清楚各楼层消防系统的位置及用法，当火警发生时，应保持镇定。

17. 关门时要拉把手关门，不可随意拉住门边便关门，避免夹伤手。

18. 在未清楚火源时请勿使用灭火设备，并以第一时间通知电话总机和消防中心，清楚说明起火地点。

19. 通知所有客人离开现场时，负责带离或指导最近的走火通道，如向下走的通道被火包围，应向上走。当身处房间内离不开时，应尽量用湿布或毛巾封堵门缘，打开窗户求救，不得乘坐电梯离去。

二、客房部防火制度

1. 员工需在指定地点吸烟及安全地方弃置烟灰、烟头，发现客人房间有未熄灭的烟头、火种，应立即处理。

2. 经常检查防火通道，使其畅通，一切易燃液体应放入五金容器内并适当地放置于远离火种及阴凉的地方。

3. 不使用易燃液体作清洁剂。留意及警觉电器漏电或使用不正确而造成的火灾隐患。

4. 经常检查用电线路，如发现电线磨损、接触不良或发现客人超负荷使用电器时，应立即报告上级主管处理。

5. 酒店员工都必须了解酒店的火警系统，明确知道警钟、灭火器或其他灭火用具的位置。

6. 当发生火灾或其他紧急事故时，应保持镇定，在确定地点的同时，应立即打电话通知消防中心及部门经理或主管。

7. 报告火警时，应清楚说出火警发生的正确位置、火情及报上自己的姓名，同时将灭火器材取出拿到着火部位进行灭火。

8. 注意要先切断电源、空调，采取一切可能采取的措施扑灭火灾于初期时间。

9. 火势升猛时，应打破就近的消防报警器的玻璃。

10. 火势不受控制时，应关掉一切电器用具开关，离开前把门窗关闭，撤离现场，切勿搭乘电梯。

三、门锁控制制度

(一) 门锁控制标准

1. 概述

门锁的控制是对酒店、员工和住客安全的基本保障。保安部门留有很多备用钥匙、万能钥匙以及授权员工在特定场合下使用的特殊钥匙。要想严格地保证这些钥匙的安全，保安部门也要制定相应的程序。

2. 程序

(1) 客房部要将楼层万能钥匙放入一个上锁的钥匙柜内。

(2) 每一种钥匙上都要用标签标明钥匙的使用方法、使用范围和使用资格，并要将其列在保安办公室的万能钥匙控制表上。

(3) 有正当要求的人，或由于紧急情况需要使用钥匙的人，要与客房部布草房的主管联系。

(4) 要在万能钥匙控制表上对所使用的钥匙作出记号。

(5) 钥匙退回后，要在万能钥匙控制表上签收。

3. 拾到钥匙

假如员工拾到钥匙，必须归还给保安部。如果员工知道某人未经批准而持有任何一种钥匙的话，必须向保安部报告情况。未经批准而持有某一种钥匙的员工将受到纪律处分。

4. 住客要求开锁

(1) 如果一位没带钥匙的住客被锁在门外而请求帮助的话, 应该通知一名保安人员或经理。

(2) 到达住客房间门口后, 保安人员应该询问住客的姓名以及家庭住址。

(3) 然后保安人员可以进入客房, 敞开房门。在确定房内一切正常之前, 保安人员应让客人在门外。

(4) 保安人员打电话至总台, 询问该房间客人的姓名和家庭住址。

(5) 如果保安人员从总台得到的结果与客人所讲的相同, 就可以让客人进入房间。

所有人员都必须遵守该程序。任何时候保安人员让每位住客进入客房, 都要写一份事故报告。

(二) 更换门锁程序与要求

1. 程序

一旦需要更换客房门锁, 应该遵循下列程序:

(1) 要求更换门锁的经理要填写更换新锁申请表, 注明房间号码、锁筒号码、日期(时间)以及客房服务员的姓名。

(2) 更换门锁的申请必须征得保安部的同意, 并在有保安人员在场的情况下进行更换。

(3) 如果是在白班期间提出更换门锁的要求, 要亲手将申请表交给锁匠签收。将其中一联由锁匠保管。

(4) 如果在换班期间或夜班提出换锁申请, 则要将申请表交给保安部办公室, 由秘书负责在第二天将申请表送至锁匠办公室。

2. 门锁更换报告与申请表的管理

(1) 报告上要注明已经提出申请要求换锁。

(2) 换锁申请表是一式三份的表格, 分别交给下列部门:

①白色——由保安办公室保留。

②黄色——送交总台和客房部。

③粉色——交给锁匠。

2-020 客房部与其他部门协作规程

客房部与其他部门协作规程

客房部要达到服务质量标准，除了制定内部相应的规章制度和操作流程外，还需要做好与其他各部的有机结合和团结协作。

一、客房部——前厅部

1. 楼层与行李处

(1) 团队客人行李进房：如客人在房，行李员可直接把行李送进客人房间。如客人不在房，前厅接待处通知楼层值台，楼层值台再通知楼层服务员陪同行李员送行李至客人房间。

(2) 团队客人行李出房：退房时，团队客人的行李放在房门口，由行李员把行李搬出楼层，如客人不在房，行李员不得进客房。

(3) 散客行李进房、出房：散客行李进房、出房时，如客人在房，不需要楼层服务员陪同进房。如客人不在房，需楼层服务员陪同进房。

(4) 客人换房时的行李进房：如客人在房，由行李员带上新房号的钥匙换下旧房号的钥匙，并替客人开门送行李至客人房间；如客人不在房，则由楼层服务员开门后，行李员在楼层服务员陪同下替客人送行李至客人房间。

2. 楼层与接待处

(1) 如果客人在12:00前退房，但12:00后还没离店，楼层值台应电话通知前厅，前厅接待处在与客人确定何时离店后，用电话通知楼层值台。

(2) 散客客人正常退房时，前厅应立即通知楼层值台，楼层值台报告楼层领班，让领班查实客人是否用过小吧饮料，再将信息反馈给前厅。

(3) 住店一天客人在下午6:00前退房，由前厅通知楼层值台。

3. 关于贵宾(VIP)的接待

(1) 前厅接待处一旦接到贵宾(VIP)到来的通知立即通知楼层值台，并说

明VIP到店的确切时间。前厅部要把每天接到的VIP报告送客房部，VIP到来前的查房由客房部负责。VIP进客房后，楼层服务员要送欢迎茶。

(2) 如果VIP在送鲜花、水果到房后突然来到，接待处应立即通知客房楼层值台和送餐服务。

4. 关于房态

(1) 房态表由客房部每天12:00、18:00、22:30送交前厅。

(2) OK房由楼层领班报客房部，再由客房部定时报前厅待订。如计算机开通，由客房部在计算机中修改。

(3) 碰到坏房情况，客房部应立即通知总台。

5. 如客人把钥匙遗忘在客房中，应由前厅填写进房证明卡，凭卡到楼层，前厅电话通知楼层值台，由服务员为客人开门。

二、客房部——餐饮部

1. 客房部获悉客人有送餐要求后，服务员应立即填写“送餐预订通知单”送餐饮部。

2. 当有未预订房价的客人或贵宾未到登记时，客房服务员在向餐饮部送“预订通知单”时应加以注明。

3. 如客人延长住宿或对送餐要求有变更时，客房部服务员应将延长期限和变更情况及时填写“变更通知单”送餐饮部。

4. 楼层服务员在整理客房时如发现房内或房外有待收的餐具时，应及时移至楼层服务工作室，然后通知餐饮部及时收回餐具。

5. 当客人来电要求收取餐具时，由楼层值台收到工作室，然后通知餐饮部收取餐具。

6. 房膳服务员在楼层工作室收取餐具时，应按通知单上餐具品种、数量进行核对，并在通知单上如实填写实收数，并请楼层服务员确认签字，然后将通知单送交餐饮部，餐饮部每月对餐具使用缺损情况汇总登记。

7. 发送VIP礼品。客人在抵达1小时前，由客膳服务员根据任务单上的房号，先与楼层值台取得联系，由楼层值台通知楼层服务员，然后房膳服务员

再上楼层由楼层服务员陪同进入客房，并签字、确认。

三、客房部——财务部

1. 客房部应于每月最后一天下午，将其库存的和楼层库存的(含房内)客人用品，填制“财产盘点表”，于次月第二天上午9:00前交财务部一份。

2. 客房楼层应设置“楼层物品收发存登记簿”，每天实物结存应与登记簿一致，每周填制收发存报表交财务部。

3. 若客人损坏或拿取客房内物品的，客房部应填制“赔偿通知单”，其中写明房号、姓名、物品名称、金额并请客人签字后送到前厅收银处。

4. 楼层服务员每天上午、下午两次定时进房收取账单，如发现客人在使用小吧以后没有签名应请客人补签名，然后补充新的小吧饮料及账单。客人签过名的账单交前厅收银处。客人退房，楼层服务员应及时检查小吧，并电话通知前厅收银处，前厅收银员也应主动打电话询问楼层服务员小吧使用情况。

5. 各种盘存表由财务部提供。

6. 发薪之日，客房部秘书到财务部计薪员处领取工资单，并协助财务部将工资发给本部门员工。

四、客房部——人力资源部

客房部将每月钟卡、就餐人数、考勤表、月度考勤汇总表中的各类假期，并附有关证明，经本部门经理签名后，于次月5日前送交人力资源部。

五、客房部与总经理办公室的结合协作

接受办公室对秘书行文、归档等工作的业务指导，客房部定期上交总经理办公室该归档的各种材料。

六、客房部——总务部

客房部每天上午8:00~10:00和下午13:00~15:00收取脏布件，并送到洗衣房。由布件收发员、班长一起清点，在“布件待洗日记表”上签字，同时领取所需干净布件。

2-021 楼层服务员工作程序与标准

楼层服务员工作程序与标准

一、上、下班

1. 上、下班按时到办公室翻牌，参加晨会，并到办公室领取钥匙和各种表格，于规定时间到办公室交还钥匙和各种表格。
2. 留意部门张贴的有关通知。
3. 翻牌后，提前5分钟到达指定的工作区域。

二、交接班

到岗后查阅“楼层每日事项记录”，交接好各种服务事宜及遗留的问题，尤其须做好万能钥匙的交接及VIP房的情况交接。

三、查C/O房

1. 接到C/O房的电话后，迅速查房，检查房间的设施设备是否完好、有无损坏(如电视机摇控器是否有损坏，桌、椅等家具是否完好，有无烟头烫痕，房间中的毛巾类用品、杯具是否无缺损、无污染，卫生间设施是否完好等)及房间酒水的消耗等情况，发现问题马上报给总台收银，及时地向客人收取费用或索赔。
2. 以上查房过程须在5分钟内完成。

四、清扫

1. 清扫工作间，使工作间干净、整洁。
2. 清扫走廊挂画、空调口、管道井门、消防栓、地角线、走火通道缓冲间，使其干净、整洁、无灰尘、无蛛网、无杂物等。
3. 走廊地毯吸尘，使其干净、整洁、无杂物等。

五、开夜床

严格按照开夜床程序进行操作，原则上每个房间的操作时间不准超过6

分钟。

六、清扫常驻办公室

1. 严格按照卫生清扫程序进行操作。
2. 灵活掌握时间，必要时可分项进行。
3. 清洗烟灰缸，更换客人用过的杯具(写字间除外)。
4. 清刷卫生间时，须认真、彻底。
5. 检查灯具，擦拭台面。
6. 不准翻动客人的物品，严禁使用常驻办公室内的任何通信设备。
7. 吸尘时须细致。
8. 早班人员须为办公室打好开水。

七、夜间杯具消毒

1. 须严格地按照杯具消毒程序进行操作。
2. 清理消毒桶内、外的卫生。
3. 清洁换水车，并打电镀油。

八、配备工作车

早班人员早上上班后根据当天的住客人数，按工作车上规定的摆放标准补足各种客用物品。

九、监护房间

1. 保证参观房、维修房、擦玻璃房内的参观人员、工作人员在自己的视线范围之内，不准与他人闲聊，做好安全工作。
2. 擦住客房玻璃、维修房间时，发现服务员有使用房间设施、翻动客人物品，或不铺垫就踩桌、椅、窗台等现象者，须当面制止，必要时须向领班报告、处理。
3. 维修大的设施设备项目时，须采取必要的遮盖等防护措施。
4. 完毕后，检查一遍房间再关门。
5. 玻璃擦完后是否符合质量要求，须经领班检查，并签字确认。

十、楼层服务

1. 服务时使用礼貌用语。
2. 按照输送服务、进出房间、楼层安全须知、对待客人异常行为规范等服务程序、标准进行服务和处理各种事宜。
3. 及时地为清扫员提供“请速打扫房”、“VIP房”的最新房态信息，做到快速打扫，满足客人的需求，减少客人投诉，提高客人满意度。
4. 及时地收发客人的送洗衣服，补充小酒吧的酒水。
5. 及时地填写“客房部服务工作情况日报表”、“楼层每日事项记录”。

2-022 办公室夜值服务员工作程序与标准

办公室夜值服务员工作程序与标准

一、上、下班

上、下班须准时到办公室翻牌。

二、巡楼

1. 夜间22:00开始第一次巡楼。
2. 每隔2小时巡楼一次，每次巡楼不准超过半小时。
3. 巡楼时遇有特殊情况，须马上打电话通知客房部办公室，说明自己所在位置和事情的经过，报请夜值主管处理。
4. 巡楼时须认真仔细，做到逐间地巡视房门是否锁闭，楼层照明等是否完好，楼层有无安全隐患及超时访客等。

三、钥匙

1. 拿取、归还楼层钥匙前，须通知电话员，报请主管同意，办理签字手续后，方可拿取、归还楼层钥匙。
2. 巡楼时，不准携带房门钥匙。

3. 在完成指定的输送服务或房间卫生清扫时，可携带房门钥匙上楼；工作完成后，须在5分钟内将房门钥匙交还给办公室。

四、输送服务

严格按输送服务程序进行操作。

五、卫生清扫

严格按房间卫生清扫程序、卫生间清扫程序进行操作。

六、其他

1. 收集客人的早餐卡、送洗衣物。
2. 完成办公室留下的加工活计。

2-023 楼层清扫员工作程序与标准

楼层清扫员工作程序与标准

一、上、下班

上、下班时须准时到办公室翻牌，参加晨会；晨会后，须在5分钟之内到达自己的指定工作区域。

二、岗位时间

1. 到岗后须查阅“楼层每日事项记录”，领取做房表，检查工作车、清洁工具的配备情况，接受领班分派的工作。
2. 8：40开始清扫工作，须严格地按房间清扫程序进行操作，原则上每个房间不准超过30分钟。
3. 11：00之前及下午清扫完房间后，须完成杯具的消毒工作。
4. 午饭后，完成午间客房的小整工作。

5.16: 30之前完成计划卫生及对工作车、吸尘器的清理、清洁工作。

三、打扫房间时突发情况的处理

1. 打扫房间时，须将工作车横着堵在房间门口，以防他人进入。

2. 打扫卫生时，如有人进来，须马上询问，若是客人，须请其出示房卡及钥匙，核对其身份。看房卡时，须看清房号和来店、离店日期，并须用钥匙开一下门。确认无误后向客人致歉，并询问客人可否继续打扫房间，如客人说可以，服务员须快速打扫，但动作要轻，姿势不准过大，打扫完毕后，须向客人讲明并征得客人意见后，退出房间，轻轻地关好门(严格参照进、出房门程序进行操作)；如客人不准打扫，服务员须立即退出，等客人外出后再继续打扫。

四、计划卫生

须严格地按“计划卫生周期表”进行操作。

五、清洁工具

1. 吸尘器：工作完毕后，马上清倒吸尘袋，摘净吸头毛絮，擦净外壳，并定时吸（洗）净过滤垫。

2. 洁盒：工作完毕后，马上用清水冲洗干净，用抹布擦干；将马桶刷、浴盆刷用清水过净、挤干，分开放置在清洁盒内。

2-024 进房作业程序与标准

进房作业程序与标准

一、观察门外情况

1. 作业标准

(1) 看清房号。

(2) 看清反锁针是否突出，若突出，则禁止敲门。

(3) 看清有无“请勿打扰”牌，有则禁止敲门。

2. 注意事项

(1) 严禁通过猫眼窥视房内。

(2) 上述动作须5秒之内完成，不准停留时间过长。

二、敲门

1. 作业标准

手指微弯曲，以中指第二关节部位轻敲门两次，每次三下，并报称“客房整理”（相隔2~3秒）。

2. 注意事项

(1) 不要用拳头或手掌来拍打门，要体现文明服务。

(2) 敲门不要太急促，以免令客人感到服务员冒失。

(3) 报称的声调要适度。

(4) 报称时不要垂下头或东张西望。

三、按门铃

1. 作业标准

按铃，清晰地报称“客房整理”，并等客人反应。

2. 注意事项

切忌急促地连续按门铃数下，应有节奏及适当的间隔；报称要求同上。

四、回应

1. 作业标准

(1) 如听到客人有回音，服务员应说：“我是客房服务员，请问我能现在进来为您清洁房间吗？”并等客人开门。

(2) 若房内无反应，服务员才可用钥匙开门，并再次报称“客房整理”。

2. 注意事项

(1) 站在门外中间的位置，与门保持40厘米的距离，目光平视开门线。

(2)姿势要自然，即使遇上客人也不失大方；切忌用力拉门锁所手，以免造成损坏。

五、开锁

1. 作业标准

手持磁卡，对准匙孔平衡插至尽头，停留时间约1秒，然后拔出，门锁显示灯亮绿灯，才可向下转动门锁把手，推开门后应将磁卡放回裤袋。

2. 注意事项

- (1)开门后，磁卡须马上放回裤袋，以免丢失。
- (2)在操作过程中，身体与门要保持30厘米的距离。

六、开门

1. 作业标准

开左边门用左手，开右边门用右手，把门轻轻推开至门自动静止。

2. 注意事项

- (1)切勿用力过猛，以免发出不必要的噪音。
- (2)不准用肩、膝等身体其他部位挤、推开房门。

七、挂牌

1. 作业标准

- (1)打开房门后，把“正在清洁”牌挂入门锁把手上，轻轻摆放平衡。
- (2)巡视一遍房间，以确定房间是否有人或有什么特殊情况。

2. 注意事项

挂牌要轻、稳，以免碰坏门或发生不必要的噪音。

八、填表

1. 作业标准

转身到门外布草车旁，在“卫生班报表”上填写开始做房的时间。

2. 注意事项

须及时填写表格，以确保原始记录的准确性。

2-025 客房卫生检查标准

客房卫生检查标准

一、房门

1. 门铃是否有异声，“请勿打扰”灯是否正常。
2. 门号牌是否松动，铜面是否擦亮，字迹是否清晰。
3. 门锁开启是否正常，保险舌有无失灵。
4. 门活页是否正常(门气鼓是否正常运作)。
5. 防盗链是否松动。
6. 门磁吸是否松脱。
7. 门上的油漆有无脱色或破损。
8. 挂在门后的“请勿打扰”牌及“请打扫”牌是否在位、有无破损。
9. 门框上有无积尘。

二、空调柜

1. 空调有否发出噪音。
2. 隔尘网是否有积尘。
3. 百叶门是否有积尘。
4. 新风滤网是否关闭，有无积尘。

三、衣柜

1. 男装女装衣架、西裤衣架是否均按要求摆放到位。
2. 防毒面罩是否完好。
3. 保险箱是否正常。

-
4. 应急灯是否正常。
 5. 衣柜门行程开关是否正常，衣柜灯是否正常。
 6. 丝棉被上有无污渍，有无发出异味，摆放是否整齐。
 7. 浴衣是否按要求摆放，浴衣套有无破损，浴衣是否清洁。
 8. 丝质睡袍是否干净、平整。
 9. 鞋拔是否干净并摆好在正确位置 。
 10. 擦鞋器是否被开封。
 11. 擦鞋布是否干净并按要求整齐摆放。
 12. 鞋顶(男、女装均有)是否干净，搭配是否正确。
 13. 衣刷是否干净，有无沾上毛、丝质杂物。
 14. 衣柜木架是否有尘。
 15. 挂衣杆是否有尘。
 16. 百叶门是否有积尘。
 17. 行李架是否生锈，表面有无灰尘，尼龙袋有无破损。
 18. 洗衣袋、洗衣单是否按要求整齐摆放。
 19. 藤篮底部是否有杂物。
 20. 拖鞋是否按要求整齐摆放 。

四、组合柜

1. 出风口横向百叶是否向下，纵向百叶是否斜向房间中央。
2. 行李柜边有无破损，抽屉拉动是否顺畅，里面是否有杂物或客人的遗留物品。
3. 大、小购物袋是否按要求整齐摆放。
4. 组合柜抽屉拉动是否顺畅，里面有无杂物。
5. 擦鞋布及针线包是否按要求摆放在规定位置。
6. 针线包内物品是否齐全。
7. “酒店纪念册”及相关书刊是否摆放在组合柜抽屉内规定位置处，有无缺页、破损或污渍。

-
8. 酒店服务介绍卡座有无积尘。
 9. “服务指南”有无破损、缺页或污渍。
 10. 文具夹有无破损或圆珠笔痕迹。
 11. 印刷品(信纸、信封、电传纸等)有无折皱或破损。
 12. 圆珠笔能否使用。
 13. 烟灰缸内有无烟头或污渍。
 14. 火柴有无划痕。
 15. 插花是否新鲜艳丽, 盆底有无纸垫。
 16. 梳妆镜镜面是否清洁明亮, 镜顶有无积尘。
 17. 梳妆凳是否稳固。
 18. 组合柜边脚是否有积尘。
 19. 台灯灯罩是否有污迹。
 20. 台灯开关是否正常, 灯罩螺母是否稳固, 灯泡上有没有积尘。
 21. 电视机插头是否插在规定位置上, 开关是否正常, 电视机屏幕上是否有污迹。
 22. 电视机画面是否清晰, 频道是否按要求调好, 音量是否调至适当的位置上。
 23. 遥控器操作是否正常。
 24. 冰箱插座是否插在规定的位臵上, 启动是否正常。
 25. 检查冰箱外壳是否完好, 速冻格有无结霜。
 26. 各种酒水是否补充齐全, 酒水有无损耗或过期, 瓶盖是否被拧开过。
 27. 小酒吧(酒板架)上是否有尘。
 28. 小吃食品有无过期或被开封。
 29. 酒杯内的调酒棒和纸巾是否齐备。
 30. 垃圾桶有无污渍或被烟头烧破的痕迹。
 31. 组合柜周围有无杂物。

五、阳台

-
1. 玻璃门开启是否顺畅。
 2. 玻璃门是否洁净明亮。
 3. 阳台门框有无积尘，地轨内有无杂物。
 4. 阳台栏杆上是否有尘。
 5. 阳台地板是否清洁。
 6. 阳台地漏是否堵塞。
 7. 阳台墙壁是否洁净。

六、窗帘

1. 窗纱、窗帘挂钩是否按规定排列，拉动是否顺畅。
2. 窗帘、窗纱有无脱钩现象。
3. 遮光布是否漏光。
4. 窗帘、窗纱是否洁净。
5. 窗帘、窗纱覆盖处的地毯上是否有杂物或污渍。

七、咖啡台

1. 圈椅是否稳固无破损。
2. 圈椅座垫下是否有杂物。
3. 圈椅面有无污渍。
4. 圈椅板是否稳固。
5. 咖啡台是否稳固无破损。
6. 托盘下是否有杂物和灰尘。
7. 冰瓶外壳是否有灰尘、污渍，内部是否清洁无水迹。
8. 冷水瓶外壳是否有水迹、污渍，是否装满2/3的冷水。
9. 电热水壶外壳是否清洁，内部是否清洁无茶渍。
10. 电热水壶专用电线是否按规定包装、放置。
11. 热水壶外壳、壶嘴是否干净无污渍，水温是否适宜。
12. 水杯杯套是否破损，杯内有无污迹，杯子有无缺损。
13. 茶杯是否有裂痕，杯内有无茶迹。

-
14. 茶叶盒表面是否破损。
 15. 茶叶盒内的五种茶叶(每种各两包)是否按要求摆放整齐, 有无变质。
 16. VIP水果篮内水果是否新鲜无变质和损坏。
 17. 致敬卡是否按规格摆放。
 18. 洗手盅内的水是否清洁。
 19. 水果刀、叉、餐巾是否清洁。
 20. 落地灯灯罩是否干净无污渍。

八、挂画

1. 挂画是否牢固。
2. 挂画内装裱是否有污渍。
3. 挂画顶有无灰尘。

九、壁画

1. 壁画是否牢固。
2. 壁画表面的油漆是否有脱落。
3. 壁画表面是否有灰尘。
4. 壁画画框是否有灰尘 。

十、天花板

1. 天花板四周边角线部位是否平滑无裂纹。
2. 天花板是否平滑无裂缝。
3. 天花板上有无霉点、污渍, 有无发出异味。
4. 烟感器有无松脱或破损。

十一、床

1. 床罩是否平整、清洁、无污渍和异味。
2. 床铺是否平整无折皱。
3. 床单是否平整、无污渍, 三张床单的中线是否重叠。
4. 床包角处是否对称、整齐。

-
5. 毛毯有无破损和发出异味。
 6. 枕头是否松软、无污迹和异味，高度是否适当。
 7. 床上有无头发等杂物。
 8. 床头板是否稳固、无破损。
 9. 床头板是否整洁、干净。

十二、床头柜

1. 床头灯能否亮，灯杆是否稳固，有无积尘。
2. 床头灯灯罩是否干净无污迹。
3. 音响按钮是否松动，音量有无调至适当的位置。
4. 音乐节目可否正常播放。
5. “请勿打扰”灯开关是否正常。
6. 夜灯是否正常。
7. 床头控制板有无松脱。
8. 床头柜支架有无松动。
9. 电话线有无按规定绕好位置，电话机有无灰尘、污迹及发出异味，拿起能否听到正常运行的电流声。
10. 本市电话号码簿有无缺页、破损，是否有包装套。
11. 留言本有无破损。
12. 留言纸是否按规定摆放。
13. 铅笔芯有否折断，能否书写。

十三、地毯

1. 地毯是否平整疏松，有无折皱、破损。
2. 地毯上有无污迹。
3. 床底地毯上是否有杂物。
4. 地毯边角位是否有积尘。

十四、墙纸

1. 墙纸上是否有霉点或污渍。

2. 墙纸有无脱落或破损。

3. 墙角有无破损。

十五、空调调节器

1. 风档是否调至最低挡。

2. 温度是否调至最下格的1/3处。

十六、浴室

1. 浴室门是否破损变形。

2. 门栓是否松动。

3. 门锁转动是否灵活。

4. 门后挂衣钩是否松脱。

5. 抽风机开启和运作是否正常，有无发出噪音。

6. 镜灯是否牢固。

7. 天花板上是否有霉点或蜘蛛网。

8. 天花射灯角度是否合适，有无影响灯光效果或碰到可燃物。

9. 面盆水龙头开关是否松动(如果莲花式开关则要注意检查凹位有无污垢)。

10. 面盆去水提拔是否失灵。

11. 水龙头表面是否光亮，水龙头下是否积有污垢。

12. 面盆表面是否有水迹或污垢。

13. 面盆溢水口是否有污垢。

14. 面盆是否松动，与云石衔接处有无污垢。

15. 不锈钢开瓶器是否牢固干净。

16. 面盆两侧墙壁有无牙膏等污迹。

17. 云石台档板有无变形及沾染污迹。

18. 云石台下方的地板上有无积尘。

19. 垃圾桶外木框有无散边或破损。

-
20. 垃圾桶内有无杂物、污迹。
 21. 卷纸架是否牢固无灰尘。
 22. 卷纸有无按规定折好。
 23. 面巾架是否牢固无灰尘。
 24. 沐浴液、洗发液是否漏液或被使用过。
 25. 浴帽、牙刷是否被使用过，包装有无破损。
 26. 漱口杯杯套有无破损、污渍，杯有无裂痕。
 27. 藤篮内的小垫巾是否洁净。
 28. 小藤篮是否潮湿或发霉。
 29. 面巾是否摺口一致向内侧、长短统一、表面松软、无抽丝现象。
 30. 卫生间电话机凹位是否有积尘，电话线有无按规定摆放。
 31. 放在马桶水箱面上的卷纸有无被淋湿，包装是否完整。
 32. 马桶水箱面放置的女宾袋是否残旧、卷曲。
 33. 马桶水箱盖面是否有积尘。
 34. 马桶水箱内壁是否有水垢。
 35. 马桶水箱内机件操作是否正常(出水拍有无破损，拉动阀是否松脱)。
 36. 马桶水箱开关是否灵活。
 37. 马桶盖板与马桶座接合处是否松动；有无污垢。
 38. 马桶内壁有无长流水造成的水痕。
 39. 马桶外壁及兜位是否有污渍。
 40. 马桶底座装饰盖是否松脱或丢失。
 41. 马桶后面及附近墙壁有无污迹。
 42. 地漏是否积有杂物，有无异味。
 43. 浴缸顶部防水雾灯是否松动。
 44. 淋浴花洒头是否洁净光亮、转动是否灵活、出水口有无按规定调整好。
 45. 浴巾有无按规定折叠好，摆放是否整齐。
 46. 浴巾架是否松动，有无皂迹。
 47. 浴帘杆是否松动，有无积尘。

-
48. 浴帘是否自然下垂，底部有无污迹及霉点。
 49. 浴帘挂钩有无缺少。
 50. 浴缸上方的皂架是否稳固、洁净光亮无污迹。
 51. 浴缸水龙头开关是否松动(如是莲花式开关则要注意检查凹位有无污垢)。
 52. 浴缸水龙头是否洁净光亮，花洒提拔是否松动。
 53. 浴缸去水提拔是否洁净光亮，活动是否正常。
 54. 浴缸内壁有无污迹或油渍。
 55. 浴缸底部是否有积尘或头发。
 56. 浴缸边及外围是否有污迹或头发。
 57. 防滑垫是否柔软，有无污迹及霉点。
 58. 地脚巾是否平整、洁白、无污渍、无抽丝。
 59. 卫生间地板是否清洁无污迹、无杂物。

2-026 中餐厅作业流程与标准

中餐厅作业流程与标准

(一)营业前的准备工作

1. 服务台的清洁准备工作

- (1) 服务台擦拭干净，换上干净的垫布桌巾。
- (2) 补足餐盘、汤匙、茶杯、牙签筒、筷架及筷子。
- (3) 备妥抹布及口布、分菜匙及叉子。
- (4) 准备酱油、醋、辣椒油、番茄酱及小菜。

2. 餐厅清洁工作

- (1) 将脏台布、口布送洗衣房，领回干净台布，依照尺寸规格归位。
- (2) 清理餐厅内部、户外休息区，捡拾地板或地毯上的牙签和各种杂物；吸地毯时由里往外，并移开椅子。

3. 餐桌、餐具的布置及摆设

- (1) 桌、椅归位对齐，椅子稍伸入桌内，桌子擦拭干净。
- (2) 口布置于座位正中央，标志朝向客人。
- (3) 筷子置于餐巾右边位置，离餐巾右边缘 3 厘米，其末端离桌缘 1 厘米。
- (4) 酱料碟置于口布正上方 3 厘米处，并将汤匙放入碟内，柄把朝右，瓷茶杯置于筷子右上角。
- (5) 酱料瓶罐放置于圆桌转盘边缘处，把手向外。

4. 接待人员准备工作

- (1) 查阅当日“订席簿”，并以电话联络订桌的客人，确定出席人数及到达时间。
- (2) 将所有客人资料，写于“订席簿”上，并在桌位图上划位安排；检查饮料单、菜单是否足够。
- (3) 接听电话时以不超过 3 声为准，左手执筒，右手握笔。
- (4) 若要订席，记明客人姓名、人数、日期、时间、电话号码，登录后签名。

(二) 服务客人流程

- (1) 客人进门时先亲切问好打招呼，由接待员或主管领台，并帮客人入座，代小孩拿高脚椅。
- (2) 为客人摊开口布、倒水，撤走多余的餐具，拔掉筷套。
- (3) 为客人推荐酒或饮料后，再送“点菜单”(guestcheck)并领酒，且为其倒酒和饮料。
- (4) 向客人递送菜单并推荐菜肴，再将点菜单送进厨房，并作餐具的安排，依所点的菜肴依序服务。
- (5) 用餐中要随时添茶水、推销饮料或酒。
- (6) 上餐后点心、水果，直至确定客人不再点东西时再至出纳处领取账单。
- (7) 会账时要请教其是否满意，并诚恳致谢，欢迎再度光临。
- (8) 客人离去后收拾桌面。

(三) 如何递送菜单及使用点菜单

-
- (1) 拿菜单时要用右手贴身拿着，不可夹在腋下。
 - (2) 呈递菜单时从客人右侧轻轻地放在客人桌位正中央，原则上每人一份，小孩可免。
 - (3) 先递给女士，如宴会时先递给女主人或女客人，再顺时针方向递送。
 - (4) 菜单递送后，先行离开桌位，让客人有时间思考，再由领班或资深服务员介绍，推荐菜肴。
 - (5) 点菜单一式四联，填明日期、桌号、人数、点菜员的代号，再依客人所点填写代号、品名、数量、金额。
 - (6) 注意将茶水及酒水分开，若一份茶水不敷使用时，可另加开一份但需注明。
 - (7) 有重开或开错时由领班以上主管证明后始可作废。
 - (8) 点菜单开列后，打上时间，第一联附上菜夹交给厨房配菜，第二联交由出纳入账，第三联给客人，第四联转交会计室。

(四) 取菜

- (1) 取菜前先将客人所点的菜肴依次排放好。
- (2) 必须了解每道菜的烹调时间，适时前去取菜，以保持菜的温度、热度或凉度。
- (3) 检查佐料及餐具是否备齐，取菜时须依规定位置放置整齐，冷的食物先取，热的食物后取，送餐中主菜须盖上盖子，以保持其温度。
- (4) 菜肴放在托盘时，较大较重者放中间，较轻较小者摆旁边，托起托盘时，须保持平稳再进餐厅。

(五) 服务菜肴

- (1) 服务每一道菜时，注意撤掉不必要的餐具，桌面保持干净。
- (2) 服务菜肴时，顺序为女士或年长者优先，如有主人须从女主人或男主人右侧的贵宾开始，顺时针方向服务。服务时站在客人左手边，以右手执分菜匙，将菜肴依量将之分至客人的盘内；分菜时先知会客人。如有分剩者，将其置于小盘内再放于桌上。

(3)服务中式套餐时，均须从客人右侧用右手上菜，再放置于客人面前正中央处。

(4)服务菜肴时要注意应附带的底盘、餐具、佐料是否齐备，上佐料时先解释名称，征询客人同意后，再适量给予。

(5)酒水饮料剩下 1 / 3 时应主动添加，酒杯已空时要征询是否需要再来一杯，随机推销酒水饮料；随时观察客人动向，给予适当的服务。

(六)客人结账

(1)先请教是否要发票，并问清单位名称，将账单放于账夹内，账面朝上呈给客人，再退至客人右后方等待付账。

(2)如果夫妇或情侣，放在男士左方桌面上，宴会团队应放在主人左方桌面上，如不知主人为何人时，应放于桌子正中央。

(3)如果是外国客人，应征询是分开结账还是一起结账。

(4)付账时应询问是否有停车券，若有则给予免费停车优待，付现金时应复述一次收取的金额。

(5)将发票、停车券、找零钱一起放在小费盘上交予客人，并告知找回的零钱数。

(6)客人欲签账时，在点菜单上写明房号、姓名并签名，或请客人出示住房卡，并核对房号。

(7)客人如是使用信用卡时，出纳应查明是否为本酒店所使用的信用卡，并查明使用期限后，再进行刷卡。

(8)禁止向客人索取小费，如客人主动给予小费时，应诚恳致谢。

(七)客人离开餐厅前的服务及欢送

(1)客人不再点其他食物时，应为其加水或茶。

(2)依客人要求结账时应征询其有否要改善之处，并虚心接受，并报请上级处理。

(3)客人要离座时，帮其拉开椅子。

(4)客人如有衣物寄放，须立即取衣，并帮其穿上。

(5) 服务人员在服务区向客人致谢，领班及接待员应在门口恭送。

2-027 西餐厅作业流程与标准

西餐厅作业流程与标准

(一) 营业前的准备工作

- (1) 服务台的清洁、准备及补充工作。
- (2) 餐厅的清洁工作。
- (3) 自助餐台的清洁、准备及补充工作。
- (4) 领台员的准备工作。
- (5) 营业前的检查工作。
- (6) 参加演示文稿。

(二) 餐桌、餐具的布置及摆设

- (1) 桌椅归位、对齐，椅子稍伸入桌子，桌子铺设干净的台布。
- (2) 依所需的数量折好口布备用。
- (3) 餐叉置口布左边位置，离口布三指处，其末端离桌缘约二指处，餐叉朝上。
- (4) 餐刀置口布右边约三指处，其末端离桌缘约二指处，刀口向左。
- (5) 汤匙置放于口布正上方。
- (6) 水杯置于餐刀右上角。
- (7) 早餐使用的咖啡杯、碟置于餐刀右边，离餐刀约二指处。
- (8) 其他附属品如花瓶、糖杯、盐、胡椒罐的摆置。
 - ① 靠边桌则置于靠边处。
 - ② 非靠边桌则置于中间。
 - ③ 按物品高矮次序排列。

④依序为糖盅、盐、胡椒罐、奶盅。

(三) 自助餐服务

(1) 领班在餐厅门口迎宾，领台员引领客人进入餐厅；服务区服务员协助入座，将客人衣物放妥；先协助年长者及女士入座，并为小孩子准备高脚椅。

(2) 为客人倒水，注意长者是否需要温水，并请教客人是否需要饮料，再指示其自助餐台的位置；如有长者、行动不便者或VIP，询问是否需要代为取菜或随行服务。

(3) 客人取菜回来前，应将客人口布往桌子右侧挪，以利其放置菜盘，入座后再替其将口布摊开。

(4) 按客人用餐人数，交给出纳开主账单，一联餐厅存留，二联交出纳，其他二联夹好置于餐桌上，或同餐券一起置于餐桌中间。

(5) 客人用餐时，随时为其提供咖啡、茶水及其他服务，并随时收取盘碗。

(6) 周末、假日客人多时，待客人食用水果、点心、喝咖啡聊天时，尽量婉转告之提早结账的益处，并请其继续用水果、点心。

(7) 客人离开时为其拉椅子，取衣物，并感谢光临，领台员及领班应在门口送客。

(8) 客人离开后收拾桌面。

(四) 点菜服务

(1) 客人进入餐厅时，应亲切招呼，由接待员或主管带引至所预订或适当的餐桌，并帮其入座，代管衣物。

(2) 为客人倒茶水，摊口布，撤走多余的餐具，拔筷套，推荐餐前酒或饮料，然后送“点菜单”至酒吧并领取酒水。

(3) 呈递菜单，推荐菜式及点叫，并以电话通知厨师，再补送点菜单，后再取菜。

(4) 依客人所点菜肴摆置餐具，并依序服务。

(5) 由领班适时推荐餐中酒，送酒单至酒吧领取酒水。

(6) 客人用餐时，在为客人添茶水时，再推销第二杯饮料或酒，并撤走不必

要的餐具。

(7) 餐后要完全清理桌面，撤走不必要的餐具及调味品，并送牙签、毛巾。

(8) 推荐餐后点心、水果、饮料、饭后酒，并服务之，待客人不再点叫任何东西时，至出纳处准备账单。

(9) 客人离去时，为其拉椅子，代取衣物，并由经理或接待员在门口恭送，并请教其意见，列为改进事项。

(10) 客人离去后，开始收拾桌面。

(五) 宴会服务

(1) 服务程序与点菜程序同，只是餐前鸡尾酒的服务略有不同。

(2) 餐前酒的服务程序：

① 由调酒员负责调酒。

② 服务员招呼客人并问客人所需点叫的酒水、饮料。

③ 服务员端托盘来回于客人之间，以便收回客人手中的空杯。

④ 客人饮用完毕，再询问其是否还需要。

(六) 餐券的收取作业及相关作业

(1) 同一团队的餐券贵宾，尽量安排在同一区，并以四人一桌，坐满为止。

(2) 将餐券夹在档案中，以利确认人数及表示此桌有贵宾订位；如无餐券者，将口布移至餐桌右边，表示此桌须开单及有贵宾占用。

(3) 以拇指表示是否有空桌位：

① 以 T 字形手势表示：此位客人需要茶。

② 以 C 字形手势表示：此位客人需要咖啡。

③ 以 W 字形手势表示：此位客人需要水。

(4) 核对餐券日期，签房号者，应协助书写房号、姓名。

(5) 有餐券而未带者，开列账单，请于 10:00 前补送，如未送来，则将入房账，但口气必须缓和。

(七) 接受单点菜肴(中餐厅也适用)

(1) 团队宴会先从主人开始, 然后依顺时针方向逐次点菜; 如是夫妇或情侣, 应以女士为先点菜; 如无法分辨主人时, 则由先准备点菜者开始, 再顺时针方向点菜; 若有长者, 由长者优先点菜。

(2) 点菜时恭敬挺直站在客人左侧, 手持菜单, 以 $15^{\circ} \sim 20^{\circ}$ 的侧面稍弯腰倾听点叫。

(3) 为客人点菜时代为推荐特别菜或精美菜肴; 客人不懂得时, 须耐心解释内容, 如有不清楚处再请示上司或主厨; 如有特别菜肴, 应详问记载。

(4) 按出菜顺序详细记录于“点菜单”上, 并复诵之, 以确定无误, 如有特殊指示也应详加记录。

(5) 若有较大团队宴会, 可先记录于“坐次平面图”上, 再予记录于“点菜单上”。

(6) 收回菜单, 并与客人道谢。

(7) 点菜单第一联交厨房(先以电话告知点菜内容), 第二联送至出纳, 第三、四联放在客人桌上, 如有特别要求事项, 应提醒厨房注意。

(八) 重新布置、摆设餐桌及餐具

(1) 撤走桌面所有刀、叉、碗盘或其他附属物品, 并送至洗碗区分类放置。

(2) 如有未使用的奶油、果酱则放回原处。

(3) 其他物品, 如奶水盅、糖盅等依类归位。

(4) 桌面换上干净的台布, 如花瓶有不洁处也顺便擦拭。

(5) 清理桌面时, 如有任何脏东西时, 应用托盘接着。

(6) 检查椅面是否干净, 如有杂物应予清除, 检视桌位附近地面是否干净, 如有明显杂余物, 应捡拾干净, 桌椅归位排放整齐。

(7) 持一干净托盘, 上置备齐的餐具、盘碟, 并依规定的餐桌、餐具布置及摆设排放整齐。

2-028 宴会中心作业程序与标准

宴会中心作业程序与标准

(一)宴会举行前的标准作业程序

(1)依据“宴会订席单”确认：宴会时间、场地、桌型摆设、餐具摆设、服务动线、配餐、配酒、服务走位、音响设备、宴会管控、灯光、冷气、海报及其他相关事宜。

(2)宴会场地摆设完毕后，进行检查工作。宴会负责人召集当班服务人员进行工作分配与演示文稿。

(二)酒店宴会订单说明程序

宴会订单乃是客人订席的所有要求的依据，订席员将有关事项全部登记于上，事前分发给各部门，依各所属职责准备所需物品，并及时准备以满足客人的需求。

当餐厅领班接获“宴会订席单”，详读内容后张贴于规定的处所，并告知同事，依照订席单所分配指示事宜进行准备工作。宴会订席单所列事项为：

- (1)客人酒店行号、联络人、电话、宴会保证人数。
- (2)宴会形式：会议、喜宴、尾牙宴、酒会或展览会。
- (3)日期、时间及用餐人数并依此安排人力。
- (4)摆设形式：中式、西式、鸡尾酒会或其他，并依此准备桌椅、台布及桌裙。
- (5)用餐形态、菜色内容、饮料数量，并依此准备餐具项目、数量。
- (6)会场的布置项目与内容。
- (7)所需提供的设备项目内容。
- (8)所有项目的收费内容：餐饮费用、场地费、设备租用费、布置费等。

2-029 餐务中心作业规范

餐务中心作业规范

一、餐具器皿采购作业程序

1. 餐具器皿采购程序

(1) 请购部门填写一式四联“请购单”。并注明申请部门、申请目的、日期、品名、尺寸规格、数量、需要日数，送往餐饮部批核，之后再转送有关部门。

(2) “采购单”批准后，送回“采购订单”及“采购单”第一联。

(3) 详阅“采购订单”的交货日期及时间并依时前往验收。

(4) “采购单”与“采购订单”钉在一起，依所属的餐厅归档。

2. 餐具器皿续购程序

(1) 其存量低于安全存量时，填写一式四联的“续购采购单”交单位主管签核。

(2) “续购采购单”批核后，送回“采购订单”及“续购采购单”第一联，并依所订期间验货。

3. 餐具器皿紧急采购程序

(1) 当紧急需要采购物品时，由部门主管核准后直接购买所需物品。

(2) 将购买的物品连同发票至验收单位验收。

(3) 财务部据“验收单”、“零用金支付凭证”及发票以现金付款。

二、外烩餐具器皿的安排及处理

1. 接到“宴会通告”，详阅其宴会名称、宴会类别(中式、西式、鸡尾酒会、外烩等等以决定所需要的餐具、器皿)、宴会日期、宴会时间、预计人数、保证人数、宴会地点、负责经理。

2. 外烩举行之前的准备工作

(1) 联络负责经理，了解外场所需各类餐具、器皿和数量。

(2) 联络酒吧，了解所需各类杯子。

(3) 联络中、西厨房，了解所需保温架和银盘。

(4) 联络点心房并了解所需器皿。

(5) 开列“外烩餐具器皿放行单”。

(6) 依实际安排所需人力。

(7) 外烩结束后，送至洗涤区洗涤，依“放行单”点收，如有遗失、破损，应注明原因，并追踪处理。

三、餐具器皿存量盘存程序

1. 会同餐饮部排列“餐具器皿季或年度盘点时间表”，盘点各餐厅厨房该月运转的数量。

2. 按“盘点项目表”所列逐项盘点，并将盘点结果，填于“餐具器皿盘存表”内。

3. 盘点完毕后，实际存量须与账面存量核对，并参考该月“餐务中心餐具器皿存货总表”并调整之。

4. 核对后，依据各类所记录的进出货、破损、遗失及库存量，分别填入“餐具器皿存货总表”内，并由餐务中心主管签名。

四、厨房的清洁及维护(由各厨房自理者)

1. 厨房的轻便清洁维护工作，白天由洗碗工负责。

2. 清洁维护的工作项目为厨房地面、作业台及各架子、切肉机及其他机器。每日至少清理洗刷一次。

3. 较粗重的厨房清洁维护工作，外包夜间清洁酒店负责。餐务中心依“餐务中心厨房部分工作外包夜间清洁酒店检查验收表”，予以详细检查。

五、垃圾的搜集与处理(由各部门自理)

1. 垃圾筒分置于各厨房、洗碗区与备餐室。

2. 清洁员每日早晚定时前去各厨房、洗碗区及备餐室搜集，并运往垃圾搜集场。并应将纸张、瓶罐加以分类。

3. 纸张搜集出售后，其所得由清洁班自理，而空瓶罐交由采购单位处理。

4. 如发现垃圾筒内有任何餐具、器皿，应送往餐务中心，并每月呈报餐饮部办公室。

5. 垃圾经检查后，应将袋口封紧，以免臭气外溢。

6. 垃圾搜集后置于垃圾储藏室或垃圾车上，并由环卫部门清洁队按日运走。

7. 垃圾运走后，应将储藏室或空的垃圾车洗涤清理再归位。

2-030 客房餐饮服务中心作业规范

客房餐饮服务中心作业规范

一、客房餐饮服务中心早餐的服务要项

1. 收回的订餐卡先按送餐时间顺序排列，准备好银盘，上置垫布摆置次日早餐的餐具及附带品。

2. 根据订餐卡，登记在“订餐记录本”内，填明送餐时间、房号、订餐名称、数量、人数。

3. 开列一式四联“订餐单”，第一联送厨房准备(如需厨房准备)，第二、三联夹在订餐卡上置于银盘上。

4. 银盘按送餐时间先后排列，同时间、同层楼尽量放在一起，以方便送餐。在客人指定时间前15分钟备妥。

5. 若使用银碗，则登记于“银碗控制登记本”内，填明数量、房号。

二、客房餐饮服务中心午餐或晚餐的服务要项

1. 接到“点餐单”，立刻依所订餐食排好餐具，同时通知厨房。

2. 一律以餐车服务客人，除非不须保温食物或推车不够使用时，可用托盘服务。应先在餐车上铺上干净的布再摆餐具及附属品，如花和收餐卡。所用餐具应填“餐具每日清点表”，若用银碗也须登记“银碗控制登记本”。

3. 所有热食须加盖，并视所点的餐食放置于加热箱，其也需时时保温，服务须随身携带服务中以便从加热箱内将热盘取出。

4. 若客人所点非实时食物，热食仍要放在保温箱内保温。

5. 在摆设时向客人介绍所点的菜肴，顺便推销酒品。

三、客房餐饮服务中心餐饮的服务要项

1. 到达客房时先敲门或按铃再进门，门须保持敞开。
2. 请问客人，使用托盘时，应放于何处。若放于桌上，餐具必须向着客人，并将椅子安置妥当。
3. 若使用餐车时，先将餐车推至光线较好、场地较宽阔处，帮客人拉窗帘，然后开小灯，视人数摆好椅子，摆设餐具。
4. 先服务汤、沙拉、冷盘等，征求同意后把主菜保温于保温箱内，点心可置于冰箱。
5. 若有点叫饮料或酒品，为其开瓶并倒酒。
6. 请教客人是否需要一道一道的服务。
7. 安排妥当后请客人签账单，并递上“餐具卡”，请其用完餐后通知来收取餐具，然后请客人慢慢享用，再告退。

四、客房餐饮服务中心收拾客房餐具的服务要项

1. 若客房事先指定时间，或以电话临时传唤时，应立即前往收拾餐具。
2. 各班次值班人员，每班次至少两次前往各楼层检视收拾，或于较空闲时间送餐时，顺便巡查收取。
3. 收拾餐具时，应与“餐具回收表”核对种类、数量，若顾客尚未送出房门时，应于表上注明，并询问楼层人员。
4. 将收回的餐具略为分类，连同餐车一并送给洗碗区洗涤。
5. 检查餐盘，若有未使用的奶油、果酱等可留存再使用，但必须确定未曾开封过。
6. 凡送往客房的咖啡壶应登记于“咖啡壶记录控制本”内，将规则、号码、房客，详实记载。交接班时应列为盘点事项，并提醒交班人员收回。

五、客房餐饮服务中心补充客房冰箱存货作业的要项

1. 每日清点客房的冰箱内饮料，如白酒、香槟等数量的安全存量。如低于规定标准时，应开列一式三联的“领料单”加以补充。

-
2. 将领取的货品依规定位置排放整齐。
 3. 每月定时清查饮料存货的日期是否超过可用期限或已接近限期，并将其存放于仓储空间的外围，以优先使用。

2-031 中餐厨房作业规范

中餐厨房作业规范

一、酒店中厨房的采购作业

1. 采购单位填写“新购品请购单”，经部门主管及副总核准，若已有目录及报价资料，一并转往财务部审核预算，预算内的请购才送交采购单位。
2. 预算外的请购须写签呈，列明购买目的、效益分析及未列报资本支出预算之理由，呈总经理核定可否请购。
3. 承办的代表于接获请购单后，依规定至少找三家厂商，进行询价、比价、议价。
4. 采购代表于询价后推荐一家厂商，请采购主管初核。
5. 订购单传回请购单位，确认规格及交货时间。
6. 采购代表对送核选样未回的请购单有稽催的责任。
7. 请购单经核准后，采购代表应即缮写订购单，并由其主管代表酒店签发，交采购代表通知厂商进货。
8. 发出的订购单分类登记后，随同有关的保证资料或说明书，归入各厂商档案夹；副本分发所列单位。

二、酒店中厨房续购品的采购作业

1. 各使用单位订出仓库及共同仓库的物品安全存量，请填具请购单由部门主管及仓库主管签名。
2. 若使用单位认为该项物品不须再使用时，由仓库人员列入“死账”名单，再复印给财务部、副总及总经理。
3. 请购单转财务部审核预算后，再转采购单位主管交由采购代表，采购

代表选择三家供应厂商，供主管核示。

4. 采购单位经采购主管核准后转后勤副总及总经理核准。
5. 采购代表开列订购单，经其主管签核后，直接向厂商进货。
6. 订购单分类登记后副本分发所列单位。

三、酒店中厨房生鲜食品的采购作业

1. 由厨房每日依个别业务需求填写“生鲜请购单”，鲜货每日叫货，干货及酒、饮料类则依实际需求叫货。
2. 主厨及餐饮部经理核签后，将餐饮订单转采购室询价。生鲜蔬果类一星期至一个月询价一次，并举行公开比价。
3. 采购代表选定厂商后，通知厂商送货，一联主厨自存，一联交财务部门，一联交采购室，一联交验收部门。厂商送货时应填具送货单及统一发票或收据交验收员。
4. 仓库验收员会同相关部门人员共同验收，依生鲜请购单及厂商报偿表共同验收过磅，品质合格者于送货单上共同会签，第一联交财务部，第二联交厨房，第三联交厂商，第四联交验收人员。
5. 送货单视同领料单，直接入厨房储存。
6. 验收人员点收项目及数量不合格者，或品质不合格者，应依“退货作业”办理。
7. 会计室核对餐饮订购单、发票、送货单第一联的项目数量无误后，据此办理付款作业与入账手续。

四、酒店中厨房出菜口的作业程序说明

1. 营业前

- (1) 各类器皿准备：如餐盘、鱼盘、汤底盘等，至洗涤区取洗净的器皿，分类放置于出菜口备用。
- (2) 各类盘饰的准备：如番茄片、酸黄瓜切片、生菜丝、香菜、洋香菜、生菜叶等，洗净切好，分别装于容器内备用。
- (3) 开启食物保温灯，并查验是否正常。

(4)清理菜口台面，使其能顺利出菜。

2. 营业中

(1)随时检视各类物品是否够用，不足时随时补充。

(2)检视各类盘饰是否充足，不足时随时补充。

(3)接受点菜并复诵菜单，告知厨师菜谱并控制出菜时机。

(4)出菜时必须再迅速检视一遍菜色是否正确。

3. 营业后

(1)关闭一切电源。

(2)整理一些尚未用完的盘饰配料等，分类装盒或以保鲜膜包妥，分别放入冷藏或冷冻箱。

(3)统计菜单，填写营业报表。

五、酒店中厨房各类蔬果保存作业说明

1. 依据每日订宴状况，将所需的蔬菜水果整理、切割。

2. 将所需使用的蔬果清洗干净，尤其对一些叶菜类的叶子及一些特殊水果，务必彻底清洗，有必要者务必浸泡，以达卫生标准。

3. 依照蔬果种类区分，分别存放。盛装时注意不挤压，对叶菜类蔬菜尤其要留意，水果如属味道浓烈的，应分开摆放。

4. 冷藏时将以原先调理好的水果往外放，生鲜食品及蔬果要分开存放，另外要留意保存的温度。

5. 在放入冷藏前须在每一份包装上贴卷标，注明进货日期，以期符合先进先出的作业原则。

六、酒店中厨房各类生鲜鱼、肉保存作业流程

1. 依照当日订宴资料，切割所需材料备用。

2. 清洗鱼类时注意清洁鱼鳃及鱼鳞，肉类浸泡时不可用热水，以免鲜味流失。

3. 分开存放所有已清洗好的生鲜食品。

4. 冷藏前须在每一份包装上贴上卷标，注明进货日期，以期符合先进先

出的作业原则。并依照不同食物的使用时期及所需温度保存。

七、酒店中厨房成本控制、分析作业流程

1. 每日进货送货单统计留存。
2. 将所有进货成本记录于控制表格上。
3. 每日整理资料后，送交财务部成控单位。
4. 每月召开一次会议检讨，有必要时必须做市场评估调查。

八、酒店中厨房市场调查(试吃)作业流程

1. 每年拟定行程，依照季节安排。
2. 与相关的作业单位联系以配合时间。
3. 试吃后研讨菜色及价位，并于本餐厅自行试制、试吃，以为比较，作为改进方案。
4. 将试吃及开会结论做成建议案，作为下回修订菜单时的参考。
5. 将外面试吃排好行程，在酒店内也应有定期及非定期的试制试吃时程表，必要时应举行新产品开发比赛。

九、酒店中厨房内部转账作业流程

1. 转出
 - (1) 核对转账单上各类明细以及主管签核字样。
 - (2) 依照转账单上资料明细给予需求单位。
 - (3) 转账作业完成后，所有转账单调理后交给财务部处理。
2. 转入
 - (1) 填妥内部转账单，填明日期、物品名称、厨房别签名后交主管签核。
 - (2) 依照转账单上的明细，向对方领取相等的材料。
 - (3) 物品领妥的同时将转账单交予对方处理。

十、酒店中厨房每日安全卫生检查流程

1. 每日值勤前务必检查自身卫生，头发不可留太长，指甲内不能藏污垢，手指不戴手饰，且务必戴上厨帽。

2. 手指若受伤必须以塑料指套包扎妥善，以免感染细菌。
3. 制服务必定期换洗，若太脏则必须立即更换，上班时务必穿着安全皮鞋，以免滑跤造成危险事故。
4. 每周填写“安全卫生自动检查表”，并于月底制表送交安全卫生室汇整备查。

2-032 西厨房作业规范

西厨房作业规范

酒店西厨房的作业要项，大致上与中厨房的作业要项大同小异，诸如：酒店西厨房的采购作业、酒店西厨房续购品的采购作业、酒店西厨房生鲜食品的采购作业、酒店西厨房出菜口的作业程序说明、酒店西厨房各类蔬果保存作业说明、酒店西厨房各类生鲜鱼、肉保存作业说明、酒店西厨房成本控制、分析作业流程说明、酒店西厨房市场调查(试吃)作业流程说明、酒店西厨房每日安全卫生检查流程说明。

因此，以上所列的作业要项均可参考中厨房的作业要项，在此不予重复赘言。只将有关酒店西厨房沙拉台的作业、三明治区的作业、切肉品的作业，与中厨房不同，是自己独具。略述如下：

一、沙拉台的作业

1. 检查各类沙拉酱，如有必要时须作更新或补充，诸如千岛汁、法国汁、意大利汁、美乃滋、蓝乳酪、芥末酱、番茄酱等。
2. 各类生菜的更新，诸如生菜类、生菜叶、莴苣、番茄、小黄瓜、胡萝卜、红生菜、红椒、青椒等，洗净后切好备好。
3. 肉类的准备，如鸡肉、牛肉(冷的烧烤牛肉)及海鲜。
4. 准备数颗水煮鸡蛋。
5. 准备各类盛装沙拉的器皿，如沙拉酱、沙拉碗、盅等，置于冰箱内备用。

6. 砧板、刀具于使用前务必清洗干净，并以餐巾纸擦干。

7. 每日依所订菜单的分量而准备，而假日、节庆日则必须多备一些，以充足供应突如其来的客人。

二、三明治区的作业

1. 砧板及面包刀具清洗并擦干备用。

2. 各类面包如法国卷、全麦面包、吐司等。

3. 调味酱的准备：如美乃滋、芥末酱、奶油乳酪、酸奶油等。

4. 盘饰的准备：如生菜叶、番茄片、酸黄瓜、洋芋片、洋芋条等。

5. 肉类的准备：如牛肉，包括冷的烧烤牛肉、咸牛肉、薄片牛排等，此外还有热鸡胸肉、熏肉、火腿及海鲜等。

6. 煎蛋备用。

7. 器皿补充并准备适量供应。

三、切肉品的作业

1. 砧板、刀具使用前务必清洗擦干。

2. 牛肉等去肥油、去筋，视不同菜色的需要切割成片、条状或块状，置于冰箱内备用。

3. 羊肉等去肥油、去筋，处理后分别切割成片、丝、块，分类置于冷藏或冷冻库中备用。

2-033 康乐中心运作流程

康乐中心运作流程

(一) 营业前准备工作

1. 早班人员

(1) 到前厅柜台领取各式中英文报纸各一份及当日住客名单。

(2) 打开入门、电灯及计算机。

- (3) 打开室内温度调节器至适温。
- (4) 检查各项设备预约本，以利安排相关场地及人员。
- (5) 打开蒸气浴、按摩浴池等的设备温度调节器至酒店规定的各种温度。
- (6) 详阅“工作记录簿”上是否有特别注意或交待事件，并视情况给以立即处理且签名。

(7) 依“每日工作检查表”上所列项目，清理环境及补充必要的用品或备品。

2. 晚班人员

- (1) 至前厅柜台领取晚报一份。
- (2) 检查“各项设备预约本”，以利安排相关场地及人员。
- (3) 详阅工作记录簿上是否有特别注意或交待事件，并视情况立即处理且签名。
- (4) 依“每日工作检查表”上所列项目检查，如有不洁之处，则立即清洁，并补充必要的用品和备品。

(二) 设备器材清洁维保

1. 接待室

表 1 接待室设备器材清洁维保表

周期	清理项目	备注
每日	(1) 入口玻璃门的擦拭 (2) 所有家俱的擦拭(如沙发、桌、椅、柜子、茶几、电话、电视机、台灯、踢脚板等) (3) 垃圾桶的清理 (4) 桌上杂志的整理 (5) 所有盆景、花浇水及枯叶等的整理 (6) 地毯的吸尘	由接待室服务人员负责
每周	(1) 冷气机滤网	由酒店清洁人员负责

	(2)落地镜擦拭 (3)百叶门、墙的处理 (4)男女更衣室	
2. 健身中心内各室的整理及各项备品的补充		
表 2 健身中心内各室的整理及各项备品的补充表		
项目	内 容	
一般性的 整理项目	(1)淋浴间的清洁及用品的排放、补充 (2)衣柜、鞋柜的清洁及柜内物品的排放及补充 (3)地板的清洁(由清洁人员负责) (4)抽水马桶及抽风机的清洁(由清洁人员负责) (5)垃圾桶内垃圾的清理 (6)化妆台、吹风机、镜子的清理及用品的排放及补充 (7)磅秤的清理 (8)百叶窗的清洁(由清洁人员负责)	
指压、按摩及 SPA 室	每日	(1)地毯 (2)指压、按摩床 (3)电话、茶几 (4)各项机器外表的擦拭 (5)衣柜
指压、按摩及 SPA 室	每周	(1)踢脚板 (2)百叶门 (3)治气机 (4)墙
超音波浴	(1)每日早晨清洗浴池,清洗时先将水放掉部分,然后	

池	<p>用清洁剂、刷子清洗</p> <p>(2)每日上午 10:00 开始放水，直至放满为止</p> <p>(3)每星期用水酸剂彻底清洁及消毒</p> <p>(4)浴池外围的地板，每日用拖把擦拭干净</p>
健身区、 柜台区及办 公室	<p>(1)每日用铜油擦亮铜器部分器材，不锈钢油擦拭电镀及不锈钢器材，并于清理完毕后将器材归位</p> <p>(2)地毯每日用吸尘机吸尘干净</p> <p>(3)所有花、木定期浇水</p> <p>(4)吧台内外每日整理干净，物品依规定位置排放整齐，水杯、刀叉等物须每周送至餐务部门做定期的保养</p> <p>(5)电话、音响、电视每日擦拭干净，电视必须同时检视遥控器是否运作正常、干电池是否须更换</p> <p>(6)吊扇每星期定期清洁干净</p> <p>(7)地板每星期清洗一次，视情况请清洁人员打蜡</p> <p>(8)所有内面玻璃、铝门窗一星期定期擦拭一次(由清洁人员负责)</p>
阳 台 (由 清洁人员负 责)	<p>(1)每日擦净阳台内的桌椅、凉椅、太阳伞</p> <p>(2)每日清洗淋浴室及更换补充用品</p> <p>(3)花、木及盆栽适时浇水</p> <p>(4)清扫落叶花瓣或用吸尘器清洁</p>
仓库	<p>每周清理下列项目：</p> <p>(1)地板</p> <p>(2)柜子</p> <p>(3)器具摆置</p> <p>(4)饮水机</p>

3. 注意事项

(1)除了定时清洁维护之外，凡平时发现上述项目有任何不整洁的地方，应立刻清洁及维护，随时保持健身中心的环境及设备器材处于完整、清洁状态。

(2) 凡发现任何设备有损坏或故障,则立刻开列“请修单”(交与工程部修护)。

(3) 凡属清洁人员所属部分,如有不洁之处,应随时与负责的清洁人员联络处理。

(三) 布件类换洗领取

1. 换洗程序

(1) 申请详细点数欲换洗的布品类,并将各类布品数量填写于“布品送洗单”内。

(2) 持“布品送洗单”及欲换洗的布品至洗衣房换洗。

2. 领取程序

(1) 领回相同数量的布品,尤其是本中心专用运动衣裤、浴巾、衣服、床单等,务必如数领回。

(2) 如有未如数领回的布品,则在下午 15:00 以后至洗衣房领取。

(四) 营业后整理工作

1. 康乐中心工作记录簿

将当班期间所须注意或交待事件记载在“康乐中心工作记录簿”内,以利明日早班人员准备及注意。

2. 整理各项文件及账务

晚班人员填写各项服务记录表,并计算金额。

3. 关闭设备

(1) 依“每日工作检查表”上所列项目,逐项检查以利各项安全的维护。

(2) 如有特污或大量的垃圾时(如客人吃剩物品),要先清理干净不可隔夜,以避免滋生蟑螂、蚊蝇及老鼠等物。

(3) 关闭所有电源及温度调节器、超音波浴池开关、SPA 室内的各项开关及水源。

(4) 将入门锁好。

(5) 将入门钥匙交至安全室或值班经理室(依各酒店规定),以利明日早班人员取用。

2-034 运动健身服务程序与标准

运动健身服务程序与标准

(一) 健身房服务

1. 岗前准备工作

- (1) 上岗前应先做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合酒店要求。
- (2) 检查各种健身器械是否完好，锁扣和传动装置是否安全可靠。
- (3) 精神饱满地做好迎客准备。

2. 迎宾

- (1) 面带微笑，主动迎候客人，并请客人在场地使用登记表上签字。
- (2) 向客人发放钥匙和毛巾，将客人引领到更衣室。

3. 健身服务

(1) 客人更衣完毕，服务员主动迎候，征询客人要求，介绍各种健身项目，主动讲清要领并做示范。

(2) 细心观察场内情况，及时提醒客人应注意的事项，当客人变更运动姿势或加大运动量时，服务员应先检查锁扣是否已插牢，必要时须为客人换挡。

(3) 对不熟悉器械的客人，服务员要热诚服务、耐心指导，必要时要以身示范。

(4) 如客人需要，在其运动时可播放符合其节奏的音乐，运动间隙时，服务员要主动递上毛巾，并为其提供饮料服务。

(5) 客人更衣完毕，应主动征求客人意见，并及时汇报给领班。

(6) 如客人希望做长期、系列的健身运动，服务员可按照客人的要求为其制订健身计划，并为客人做好每次健身记录。

(7) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。

(8) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

(9) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品, 并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1) 送客人至门口并礼貌向客人道别。

(2) 及时清扫场地并整理物品。

(3) 将使用过的毛巾送洗衣房更换新毛巾, 放入消毒箱消毒, 做好再次迎客的准备。

(二) 保龄球室服务

1. 岗前准备工作

(1) 上岗前做自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁、符合要求。

(2) 开窗或打开换气扇通风, 清洁室内环境及设备。

(3) 检查并消毒酒吧器具和其他客用品, 发现破损及时更新。

(4) 补齐各类营业用品和服务用品, 整理好营业所需的桌椅。

(5) 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。

(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. 迎宾

服务员面带微笑, 主动问候客人, 如客人需要脱衣摘帽, 服务员要主动为客服务, 并将衣帽挂在衣架上, 并请客人在场地使用登记表上签字。

3. 室内服务

(1) 为客人办好活动手续, 并提醒客人换好保龄球鞋。

(2) 客人换好鞋后, 引领客人到选定球道, 打开计算机显示器, 向客人介绍活动规则和活动须知。

(3) 客人选球时, 服务要耐心介绍球的重量, 为客人选好用球。

(4) 客人娱乐时, 服务员要主动征询客人意见, 根据客人需要及时提供饮料、面巾等服务。

(5) 如客人要求陪打时, 服务员应礼让在先, 对客人击出的好球要鼓掌示意。

(6) 当客人示意结账时, 服务员要主动上前将账单递送给客人。

(7) 如客人要求挂账, 服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系, 待确

认后要请客人签字并认真核对客人笔迹,如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致,则请客人以现金结付。

(8)客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品,并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1)服务员将客人送至门口,向客人道别。

(2)迅速整理好场地,准备迎接下一批客人的到来。

(三)桌球室服务

1. 岗前准备工作

(1)上岗前做自我检查,做到仪容仪表端庄、整洁,符合要求。

(2)开窗或打开换气扇通风,清洁室内环境及设备。

(3)检查并消毒酒吧器具和其他客用品,发现破损及时更新。

(4)补齐各类营业用品和服务用品,整理好营业所需的桌椅。

(5)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。

(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. 迎宾

(1)服务员面带微笑,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选择位置,并主动询问客人是否需要酒水。

(2)如客人需要脱衣摘帽,服务员要主动为客服务,并将衣帽挂在衣架上。

3. 室内服务

(1)为客人办好活动手续,引领客人至选定球台,打开照明灯,为客人准备好球和球棒。

(2)根据客人活动单上的服务要求,为客人提供客人所需的陪打、计分服务。

(3)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,以提高客人打球兴趣。

(4)当客人无陪打要求时,服务员应站在指定位置上,随时听候客人吩咐,并主动征询客人意见,及时提供面巾、饮品等服务。

(5) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。

(6) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

(7) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1) 服务员将客人送至门口，向客人道别。

(2) 迅速清洁台面，整理好桌椅，准备迎接下一批客人的到来。

(四) 网球室服务

1. 岗前准备工作

(1) 上岗前做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合要求。

(2) 开窗或打开换气扇通风，清洁室内环境及设备。

(3) 检查并消毒酒吧器具和其他客用品，发现破损及时更新。

(4) 补齐各类营业用品和服务用品，整理好营业所需的桌椅。

(5) 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。

(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. 迎宾

服务员面带微笑，主动问候客人，并请客人在场地使用登记表上签字。

3. 室内服务

(1) 为客人办好活动手续，并提醒客人换好网球服和网球鞋。

(2) 客人换好球服、球鞋后，引领客人到选定球场。

(3) 客人打球时，服务员要端正站立一旁，为客人提供捡球服务。

(4) 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，以提高客人打球兴趣。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。

(8) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

(9) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1) 服务员将客人送至门口，向客人道别。

(2) 迅速整理好场地，准备迎接下一批客人的到来。

(五) 壁球室服务

1. 岗前准备工作

(1) 上岗前做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合要求。

(2) 开窗或打开换气扇通风，清洁室内环境及设备。

(3) 检查并消毒酒吧器具和其他客用品，发现破损及时更新。

(4) 补齐各类营业用品和服务用品，整理好营业所需的桌椅。

(5) 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。

(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. 迎宾

服务员面带微笑，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选择位置，并请客人在场地使用登记表上签字。

3. 室内服务

(1) 为客人办好活动手续，并提醒客人换好专用的球服和球鞋。

(2) 客人换好专用的球服和球鞋后，引领客人至选定球台，打开照明灯，为客人准备好球和球拍。

(3) 根据客人活动单上的服务要求，为客人提供客人所需的陪打服务。

(4) 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，以提高客人打球兴趣。

(5) 当客人无陪打要求时，服务员应站在指定位置上，随时听候客人吩咐，并主动征询客人意见，及时提供面巾、饮品等服务。

(6) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。

(7) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

(8) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1) 服务员将客人送至门口，向客人道别。

(2) 迅速整理好场地，准备迎接下一批客人的到来。

(六) 游泳池服务

1. 岗前准备工作

(1) 上岗前应先做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合酒店要求。

(2) 将各种用具准备齐全，保证各种设备完好有效，室内整洁干净。

(3) 精神饱满地做好迎客准备。

2. 清洁、消毒

(1) 清洁游泳池及水底吸尘。

(2) 对池水进行水质化验，并根据化验结果适量投药达到净化标准，标准 pH 是 6.5~8.5，含氧 0.6 毫克/升左右，室内游泳池水温控制在 28℃ 左右。

(3) 冲洗、刷净泳池脚水池，放满水并适量加药，使其达到卫生标准。

(4) 清洁水池周围的环境和设施，冲洗地面，清擦门窗，整理绿植，并用高效消毒剂(片)溶液消毒和揩抹客用的躺椅、桌子和茶几等设施 and 用具。

(5) 清洁更衣室和淋浴室，清擦地面和四壁，揩净更衣箱、洁具、喷淋器、镜面、手盆、台面和椅子，并进行常规消毒，补齐手纸、皂液等各种客用必需品。

(6) 营业期间做好循环放水工作，视水质情况定期换水，经常检验池水清洁度，除去水中浮物和沉淀物，及时冲洗地面，更换和消毒脚水池。

3. 服务

-
- (1) 见到客人主动问好，为客人准确发放更衣箱钥匙，及时递上毛巾。
 - (2) 服务员应引领客人至更衣室，为客人准备好拖鞋，并向客人介绍游泳池的各项服务设施和位置。
 - (3) 客人在游泳期间，服务员应随时为客人提供饮料和其他服务，并密切注意水中情况，发现险情及时救助，礼貌劝阻客人违规行为。
 - (4) 客人游泳完毕，应主动引领客人至淋浴室。
 - (5) 客人更衣完毕，应主动征求客人意见，并及时汇报给领班。
 - (6) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。
 - (7) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。
 - (8) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

- (1) 送客人至门口并礼貌向客人道别。
- (2) 及时清扫场地并整理物品。
- (3) 将使用过的毛巾送洗衣房更换新毛巾，并将新毛巾放入消毒箱消毒，做好再次迎客的准备。

(七) 高尔夫球场服务

1. 岗前准备工作

- (1) 上岗前做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁、符合要求。
- (2) 检查客用品，发现破损及时更新。
- (3) 补齐各类营业用品和服务用品，整理好营业所需的桌椅。
- (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。
- (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。

2. 迎宾

服务员面带微笑，主动问候客人，并请客人在“场地使用登记表”上签字。

3. 室内服务

-
- (1) 为客人办好活动手续，并提醒客人换好专用球鞋。
 - (2) 客人换好球鞋后，引领客人到球场。
 - (3) 客人打球时，服务员要跟随客人，为客人提供各种高尔夫球服务。
 - (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) 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。
 - (6) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。
 - (7) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。
 - (8) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。
- #### 4. 送别客人
- (1) 服务员将客人送至门口，向客人道别。
 - (2) 迅速整理好场地，准备迎接下一批客人的到来。

2-035 娱乐休闲服务程序与标准

娱乐休闲服务程序与标准

(一) 歌舞厅服务

1. 岗前准备工作

- (1) 上岗前做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合要求。
- (2) 开窗或打开换气扇通风，清洁舞厅内环境及设备。
- (3) 检查并消毒饮具、餐具、酒吧器具和其他客用品，发现破损及时更新。
- (4) 补齐各类营业用品和服务用品，整理好营业所需的桌椅。
- (5) 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。
- (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. 迎宾

- (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选择位置。

(2) 如客人需要脱衣摘帽，领位员要主动为客服务，并将衣帽送至衣帽间。

(3) 领位员将客人引领到合适位置，并按主宾主客的顺序为客人拉椅让座。

3. 厅内服务

(1) 客人入座后，应点燃桌上蜡烛，送上面巾、歌单和酒水单，请客人点用，并适时向客人介绍和推荐。

(2) 在客人点用时，服务员应立于客人右后侧，身体微向前倾，仔细倾听，并准确记录在酒水单和点歌单上，待客人点完后服务员应主动复述一遍，以确认无误。

(3) 服务员收回酒水单和点歌单，并在其上面记下台号、时间和人数，将单据送至调音室和吧台。

(4) 服务员上酒水、果点时应用托盘，并报出酒水、果点名称。

(5) 服务员在客人娱乐时应注意观察舞厅四周和客人活动情况，注意桌台，发现客人酒水将用完时，主动询问客人是否添加酒水，发现烟灰缸内有两个以上烟蒂时要立即更换。

(6) 坚持站立式服务，如客人增加消费，要随时送上点用单并做好记录。

(7) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。

(8) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

(9) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1) 服务员将客人送至门口，并与领位员一起向客人道别。

(2) 迅速清洁桌面，整理好桌椅，准备迎接下一批客人的到来。

(二) 棋牌室服务

1. 岗前准备工作

(1) 上岗前做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合要求。

-
- (2) 开窗或打开换气扇通风, 清洁室内环境及设备。
 - (3) 检查客用品, 发现破损及时更新。
 - (4) 补齐各类营业用品和服务用品, 整理好营业所需的桌椅。
 - (5) 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。
 - (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. 迎宾

(1) 服务员面带微笑, 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选择位置, 并主动询问客人是否需要酒水, 并请客人在场地使用登记表上签字。

- (2) 如客人需要脱衣摘帽, 服务员要主动为客服务, 并将衣帽挂在衣架上。

3. 室内服务

(1) 为客人办好活动手续, 引领客人至选定桌台, 送上面巾, 为客人准备好所需的棋或牌, 如客人要求可为客人兑换适量筹码。

- (2) 根据客人活动单上的服务要求, 为客人提供饮品服务。

- (3) 客人娱乐时, 服务员应退出房间, 随时听候客人吩咐。

- (4) 当客人示意结账时, 服务员要主动上前将账单递送给客人。

(5) 如客人要求挂账, 服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系, 待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹, 如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致, 则请客人以现金结付。

- (6) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品, 并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

- (1) 服务员将客人送至门口, 向客人道别。

- (2) 迅速清洁桌面, 整理好桌椅, 准备迎接下一批客人的到来。

(三) 游艺厅服务

1. 岗前准备工作

- (1) 上岗前做自我检查, 做到仪容仪表端庄、整洁, 符合要求。

- (2) 开窗或打开换气扇通风, 清洁室内环境及设备。

-
- (3) 检查客用品，发现破损及时更新。
 - (4) 补齐各类营业用品和服务用品，整理好营业所需的桌椅。
 - (5) 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。
 - (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. 迎宾

服务员面带微笑，主动问候客人，如客人需要脱衣摘帽，服务员要主动为客人服务，并将衣帽挂在衣架上。

3. 室内服务

- (1) 为客人办好活动手续，由客人自由选择机位。
- (2) 根据客人活动单上的服务要求，为客人提供饮品服务。
- (3) 客人娱乐时，服务员应站在指定位置上，随时听候客人吩咐，并主动征询客人意见，及时提供面巾、饮品等服务。
- (4) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。
- (5) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。
- (6) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

- (1) 服务员将客人送至门口，向客人道别。
- (2) 迅速清洁桌面，整理好桌椅，准备迎接下一批客人的到来。

(四) 卡拉 OK 歌厅服务

- (1) 每天上班提前 5 分钟换好工作服，整理仪容，然后签到，由领班分派工作。
- (2) 清理歌厅内外卫生，擦拭小餐桌、坐椅、沙发，擦拭地面和其他营业用品，将桌上的饮料价目表、蜡烛、桌号签摆放整齐。
- (3) 调试灯光、音响设备，发现异常要及时排除或请工程部门协助维修。
- (4) 客人来到时，服务员要主动迎接、问好，并引导客人入座，及时按客人

要求提供饮料。服务过程中注意观察，加强巡视，适时补充酒水饮料。

(5) 大厅客人点歌时，歌单要及时送到音控室，由音控室按先后顺序播放。

(6) 包厅客人入座时，主动为客人调好音量，讲解计算机点歌系统的使用方法。

(7) 客人消费结束后，要主动向客人道别，然后将房间整理好。

(五) 音乐会、文艺演出服务

(1) 对上述项目、业务上的安排应由康乐部、公关部等有关部门协调配合，必要时成立接待小组，以便安排工作。拟一份详细的方案交到管理层审批，经批准后再返回康乐部、餐饮部和其他有关部门一起统筹安排。

(2) 若需要布置场地或改变其他设施，应请工程部和相关部门协助配合。

(3) 当某项活动与餐饮有关系时，应与餐饮部经理共同协商，安排工作。

(4) 门口服务员在门口收票并随时提示客人注意事项，维持入场秩序。

(5) 厅内服务员应有礼貌地将客人引导到指定的座位上。

(6) 注意照顾老幼或行动不便的客人。

(7) 服务员注意随时提示客人不要在禁烟区吸烟。

(8) 在节目开演前，清洁员必须不断地打扫卫生。

(9) 节目演出期间，服务员应维持场内安静。

(10) 节目结束后，服务员与保安员共同协助客人有序退场。

(11) 服务员迅速清理场地，并协助卫生清洁人员搞好现场卫生，为下一次活动做好准备。

(六) 夜总会服务

(1) 服务员仪表端庄，穿着清洁整齐的制服，面容保持微笑。

(2) 当客人前来消费时，迎宾员要上前迎接并问候；客人进场后，领位员要根据客人要求和人数带领他们去适当的座位入座。

(3) 服务员面带微笑，上身微向前倾，双手递上饮品和食品价目表，请客人选择。

(4) 将客人的饮品单交吧台调配，然后由服务员端给客人；服务员送酒水和

食品时要注意，切不可挡住客人视线。

(5) 当客人要吸烟时，服务员应马上掏出打火机为客人点烟。

(6) 经常观察烟灰缸，发现有烟灰、烟蒂应尽快更换，烟灰缸内的烟蒂不得超过两个。

(7) 当发现客人的饮品喝光时，要及时询问客人还要不要饮品；如果茶几或饮品台有水迹，应及时用毛巾擦干净。

(8) 服务员应经常留意客人的手势，不论客人有什么要求，在可做到的范围，都要予以满足。

(9) 服务员之间除了工作需要外，不要交头接耳或对客人评头品足。

(10) 当客人示意要求买单时，服务员应先回应一声，然后向收银员索要账单并取出清洁毛巾。

(11) 当向客人送上账单时，应一并将毛巾送到客人手上。

(12) 服务员接过客人付的钱后，应查收钱数，然后送给收银员；若要找钱，应送回给客人，并道一声“多谢”。

(13) 客人离座后，应立即清理台上的空杯子、果皮及其他东西，然后将台子抹干净。

(14) 在清理台子的时候，应留意是否有客人遗落的随身物品；如有，应及时送还客人，或上交领班。

2-036 美容美体服务程序与标准

美容美体服务程序与标准

(一) 桑拿室服务

1. 岗前准备工作

(1) 上岗前做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合要求。

(2) 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，将木桶放满水，烧好炭火，做好营业前各种准备。

(3) 检查并消毒酒吧器具和其他客用品，发现破损及时更新。

(4) 补齐各类营业用品和服务用品，整理好营业所需的桌椅。

(5) 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。

(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. 迎宾

服务员面带微笑，主动问候客人，并将服务项目表递赠给客人，征求客人意见，待客人确定服务项目后，将客人引领到更衣室。

3. 室内服务

(1) 客人更衣后将客人引领进蒸房，并向客人示范物品、设备使用方法和注意事项，客人表示无疑后，服务员退出蒸房，打开计时钟。

(2) 客人进行蒸气浴时，服务员应注意观察蒸气温度和客人动静，防止客人烫伤和晕厥。

(3) 客人蒸气结束后，服务员及时递上毛巾并引领客人到淋浴间冲洗，同时按下计时钟，铺好踏脚垫巾。

(4) 客人淋浴结束后，如需要按摩，应引领客人至按摩室，并告知时间和价格，如需要到休息厅休息，则引领客人到休息厅，并征询客人是否需用酒水。

(5) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。

(6) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

(7) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1) 服务员将客人送至门口，向客人道别。

(2) 服务员应及时冲刷和消毒桑拿室，整理好桌椅，更换使用过的布件，准备迎接下一批客人的到来。

(二)按摩室服务

1. 岗前准备工作

- (1)上岗前做自我检查,做到仪容仪表端庄、整洁,符合要求。
- (2)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)检查并消毒酒吧器具和其他客用品,发现破损及时更新。
- (4)补齐各类营业用品和服务用品,整理好营业所需的桌椅。
- (5)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。
- (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. 迎宾

服务员面带微笑,主动问候客人,并将服务项目表递赠给客人,征求客人意见,待客人确定服务项目后,将客人引领到更衣室。

3. 室内服务

- (1)客人更衣后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。
- (2)按摩师先洗净双手,打开计时钟,将按摩油(膏)均匀涂于双手及被按摩者体位上。
- (3)操作前,按摩师应先主动征询客人意见及需用何种手法等,如客人无任何要求,按摩师则按照操作程序开始工作,按摩时根据客人不同的体位采用不同的手法。
- (4)按摩师在按摩过程中应勤征客人意见,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。
- (5)按摩完毕,按摩师应用毛巾抹去客人身上的按摩油(膏),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,做好客人更衣前的各项服务工作。
- (6)当客人示意结账时,服务员要主动上前将账单递送给客人。
- (7)如客人要求挂账,服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系,待确

认后要请客人签字并认真核对客人笔迹,如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致,则请客人以现金结付。

(8)客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品,并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1)服务员将客人送至门口,向客人道别。

(2)服务员应及时冲刷和消毒按摩室,更换使用过的布件,准备迎接下一批客人的到来。

(三)美发服务

1. 岗前准备工作

(1)上岗前应先做自我检查,做到仪容、仪表端庄、整洁,符合酒店要求。

(2)将各种用具准备齐全,保证各种设备完好有效,室内整洁干净。

(3)精神饱满做好迎客准备。

2. 迎宾

(1)面带笑容,主动问候客人。

(2)如客人需要脱衣摘帽,服务员要主动为客服务,并将衣帽挂在衣架上。

(3)将客人引领到理发椅。

3. 理发服务

(1)客人入座后,要围上挡发毛布,然后围上大围巾。

(2)剪发前应先观察客人头型和发型,征询客人意见,如客人需要可提出自己的建议。

(3)剪发时手势要正确,动作要轻巧,使用器具要得当。

(4)剪发完毕后再先为客人将大围巾和毛巾解下,除去客人颈部头发,再换上小围巾和防湿围巾,为客人洗发。

(5)洗发时先用水将客人头发浸湿,将洗发液适量倒入客人头部,双手轻轻揉动,顺势做头部按摩,力度控制适宜。

(6)冲洗过程中,应征询客人对水温的意见,冲完后应用干毛巾将客人的头发轻轻拭干并包裹起来,然后递上一块微湿的毛巾请客人擦脸(注意毛巾不要太

烫)。

(7)男宾修面时，理发师须戴上口罩，并小心使用剃刀，防止割伤客人。

(8)修面完毕根据客人需要做脸部按摩。

(9)吹风定型时，应征询客人对发型的要求，尽可能设计完美。

(10)吹风定型完毕，应为客人照后镜，征询客人意见，并根据客人意见进行修补，直到客人满意为止。

(11)理发结束，如客人无其他要求应取下客人身上围巾，清除客人身上粘着的头发。

(12)当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。

(13)如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。

(14)客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

(1)送客人至门口并礼貌向客人道别。

(2)及时清扫场地并整理物品。

(3)将使用过的毛巾送洗衣房更换新毛巾，并将新毛巾和理发器具放入消毒箱消毒，做好再次迎客的准备。

(四)美容、化妆服务

1. 岗前准备工作

(1)上岗前应先做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁，符合酒店要求。

(2)将各种用具准备齐全，保证各种设备完好有效，室内整洁干净。

(3)精神饱满做好迎客准备。

2. 迎宾

(1)面带笑容，主动问候客人。

(2)如客人需要脱衣摘帽，服务员要主动为客服务，并将衣帽挂在衣架上。

3. 服务

- (1) 美容师应先清洗双手，并用酒精棉球消毒。
- (2) 替客人围好围巾，并准备好各种用具。
- (3) 开启机器，用喷雾清洁霜清洗脸部。
- (4) 用大、中、小刷子进行脸部打圈，然后用海绵轻轻擦去。
- (5) 用大、中、小吸管吸去毛孔中的污垢。
- (6) 擦上按摩油按摩，完后擦去。
- (7) 喷上爽肤水，用纱布盖住脸部。
- (8) 根据客人皮肤的特点(油性、中性、干性)用静电涂上面膜，拿棉球盖住客人眼睛，请客人稍事休息。
- (9) 约 20 分钟后，为客人擦去面膜，涂上爽肤水，用营养霜进行按摩。
- (10) 用电热棒先热后冷进行皮肤收缩处理。
- (11) 当客人示意结账时，服务员要主动上前将账单递送给客人。
- (12) 如客人要求挂账，服务员要请客人出示房卡并与前厅收银处联系，待确认后要请客人签字并认真核对客人笔迹，如未获前厅收银处同意或认定笔迹不一致，则请客人以现金结付。
- (13) 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。

4. 送别客人

- (1) 送客人至门口并礼貌向客人道别。
- (2) 及时清扫场地并整理物品。
- (3) 将使用过的毛巾送洗衣房更换新毛巾，并将新毛巾放入消毒箱消毒，做好再次迎客的准备。

2-037 康乐部检查工作细则

康乐部检查工作细则

一、岗前准备工作检查细则

1. 严格按照规定着装，仪表保持整洁，符合上岗标准。
2. 做好场地卫生清洁工作，保证场内(室内)环境及各种服务设备干净整洁。
3. 检查各种设备设施是否完好，发现故障要及时报修，保证各种设备的使用和运转情况一切正常。
4. 查阅交班记录，了解客人预订情况和其他需要继续完成的工作。
5. 检查并消毒酒吧器具和其他客用品，发现破损及时更新。
6. 检查并补齐各类营业用品和服务用品，整理好营业所需的桌椅。
7. 保持良好的工作状态，精神饱满，待客热情、

二、岗间服务检查细则

1. 微笑迎宾，态度和蔼、热情，讲究礼节。
2. 使用文明服务用语，以优质服务满足客人要求。
3. 尊重客人风俗习惯，不讥笑、议论客人生理缺陷。
4. 班前不饮酒，不吃带有刺激性异味的食品。
5. 在岗时不吃零食，不聊天、串岗，保持正常的工作状态。
6. 耐心回答客人提出的各种问题，指导客人正确使用酒店设备，避免客人受伤和酒店设备受损。
7. 对客人的不文明行为要礼貌劝阻，对各种违规行为要及时予以制止。
8. 对客人提出的合理要求要尽量予以满足，不推诿、拖延，提供一次性到位服务、
9. 发现客人遗失物品要及时上交，并按规定及时准确予以记录。
10. 洁身自爱，对客人提出的不合理要求，要礼貌恰当地予以拒绝。
11. 对客人已使用完的各类用品，服务员要及时予以清洁整理。

三、离岗前工作检查细则

1. 做好交接班的各项准备工作，整理好值班工作日志，搞好场内(室内)环境卫生。
2. 盘查本岗客用易耗品、酒水食品及其他各种营业用品，如有缺漏，及时登记补充。
3. 将桌椅等各种服务设施整理归位，为次日营业做好准备。
4. 认真查核当日本岗各类单据，准确填写营收报表，保证账目清楚，账实相符。
5. 检查本岗各处门窗是否关严，各种设备是否都已关闭，并做好防火防盗工作。

四、环境卫生检查细则

1. 服务场所整洁干净，物品摆放整齐，无垃圾、无污迹、无破损。
2. 地毯、墙面、天花板无污迹、无剥落、无蜘蛛网。
3. 空调出风口无积尘，各种灯具完好有效，明亮无尘。
4. 各种绿植，墙面艺术挂件摆放整齐，干净无尘，花卉无病变、无黄叶。
5. 服务台用品、宣传品摆放整齐，台面整洁美观，无污渍、水迹、破损。
6. 各类酒吧用具干净、明亮，无污垢、水迹、破损；各类容器干净，无异味。
7. 各类客用品干净整洁，摆放有序。
8. 随时保持营业场所正常通风，保证营业场所的空气清新、无异味。
9. 做好灭蝇、灭蚊、灭鼠、灭蟑工作，定期喷洒药物。
10. 食品要分类存放，对即将过期的食品、饮品，要按规定做好退库工作。
11. 客人娱乐时，在尽可能不打扰客人的情况下随时清理场内卫生，保证客人始终拥有一个干净、舒适的环境。
12. 严格按照酒店有关规定对客用品进行消毒，保证做到客用品的“一客一换”。
13. 随时打扫客用更衣室，保证更衣室的干净整洁。

2-038 康乐部服务质量例会制度

康乐部服务质量例会制度

第一条 康乐部质量会的目的是为了保证酒店康乐管理经营的民主化和集体化；质量会为定期例会，时间为周二的上午，酒店可根据康乐营业忙闲的具体情况另行安排，会议最长间隔不得超过两周。

第二条 质量会由康乐部经理或康乐部最高负责人主持，康乐部不在岗的所有人员参加，最高负责人因故不能主持会议，需授权他人代为主持，其他人员如缺席会议，需得到最高负责人的许可。

第三条 会议内容：

1. 会议主持者传达酒店管理部门的经营管理意图和任务指示。
2. 与会员工反馈与服务有关的各类事项。
3. 与会人员进行问题研讨，并就部分可立即解决问题当即议定。
4. 会议主持人提出康乐部近期工作和任务的重点。
5. 鼓励先进，表扬好事，保持和提高士气。

第四条 会议实行每人发言制，讲述本期内发生的主要问题，鼓励与会员工将与服务有关的各类事件进行反馈和对会议主持人提出的议题进行积极讨论。

第五条 会议由专人负责记录整理，形成会议纪要，会议纪要报康乐部主管领导。

2-039 酒店员工手册

酒店员工手册

序 言

我们热诚欢迎您加入AAAA酒店工作，为了造就一流的酒店从业人员，保持本酒店系统化的管理水平，特编制此本《员工手册》。册中所有条文已经

酒店总经理批准，各位员工务必全面了解并切实遵守。

从今天起您的言行举止将直接影响到酒店的风貌和声誉，我们衷心希望您发挥自己的才能和潜力，为酒店树立良好的口碑。我们大家无论职务高低都要精诚合作，尽职尽责，酒店的成功离不开您的一份努力，只要您发挥自己的才能和潜力，都有被酒店委任和升职的机会。

忠于职守，热心勤勉及礼貌主动是本酒店提倡的精神，深盼大家能充分投入，发挥一技之长，彼此真诚合作，共为AAAA酒店公寓带来光辉业绩。

总经理：

第一章 总 则

1. 适用范围

本手册原则上适用于AAAA酒店所有员工，包括合同制员工及临时工，如以合约聘请的管理人员，如合约内所列条款与本手册有所冲突，则以合约为准。

2. 酒店简介(略)

3. 酒店组织机构(略)

4. 酒店楼层分布(略)

5. 员工应熟知电话

酒店总机：	营销部：
酒店传真：	工程部：
总台预订：	工程部值班室：
总台问讯：	监控、消防：
总台收银：	保安部：
大堂副理：	大堂吧：
夜班值班经理室：	
订餐预订：	
送餐电话：	
客房中心：	

第二章 劳动管理

1. 用工原则

- (1) 酒店面向社会，公开招聘，全面考核，择优聘用。
- (2) 酒店实行全员劳动合同制。
- (3) 酒店实行管理人员竞争上岗，逐级聘任制。

2. 试用期

- (1) 新招聘的员工必须经过1~3个月试用期，试用不合格者则不予录用。
- (2) 新晋升的管理人员实行3个月的考察期。

3. 体检

员工须经卫生防疫部门体检合格后，向酒店提供健康证，方可正式录用或上岗。对患有传染性疾病者，酒店将酌情处理，以保证酒店的卫生安全。

4. 入职培训

应聘人员经应聘测试，体检合格，须通过酒店的入职培训教育。入职培训后，要经过考试，考试合格者方可成为酒店的试用员工，考试不合格者，可给予一次补考机会，经补考仍不合格者，即取消聘用资格。

5. 工作时间

(1) 酒店原则上实行以平均每周工作48小时(不含就餐时间)合计计算工作时间的工时制度。员工须按照部门安排的班次进行工作，个人不得擅自调班。

(2) 因酒店是关系国家和公众利益的特殊行业，所以确实需要安排员工超时或加班劳动时，员工应予合作和配合，由部门事后给予补休或发给加班工资。

6. 劳动合同

劳动合同是酒店与员工本人在自愿基础上签订的，具有法律效应，员工受聘时必须细阅其内容。

7. 员工轮训

接受培训是每个员工的权利和义务。酒店利用淡季时间，采取多种形式，

对各级管理人员和服务人员进行一次全员培训，保证每一个员工都至少接受一次全面培训。

8. 员工申诉

员工有不满意时可提出。凡是合理的意见，管理层将通过与员工沟通来消除误解与摩擦，增加相互理解。

员工申诉处理程序：

(1) 员工对工作有任何不满，请反映给直属领导。

(2) 如果对上级的处理结果不满意，可以书面形式向部门领导或人力资源部经理申诉。

(3) 有关部门在收到员工申诉时应尽快予以解决，如有必要，将请示总经理，总经理的建议为最后批示。

9. 辞职

(1) 员工辞职须提前一个月以书面形式向酒店提交申请，经批准后生效。否则，员工须向酒店支付违约金作为补偿(违约金为一个月薪金)。

(2) 员工辞职须按劳动合同及培训协议等规定条款赔偿酒店经济损失及违约金。

(3) 试用期的员工提出辞职，应提前一个星期向酒店提交申请。

10. 辞退

员工违反店规店纪，酒店将根据处罚条例给予必要的处分，直至辞退。

11. 离店手续

员工离店须由本人在离岗5日内到人力资源部办理完毕有关手续。否则，一切后果自负。

12. 离职面谈

部门领导及人力资源部经理在员工劳动合同解除前(无论何种原因)将分别与其进行面谈。

第三章 员工守则

1. 总则

(1) 爱店如家，忠于职守，努力学习，遵章守纪，服从调动，严守机密。

(2) 团结协作，艰苦奋斗，开拓创新，努力把酒店建成顾客和同行尊重的知名品牌。

2. 忠于职守

(1) 员工必须严格遵守工作时间，不迟到、早退，不无故缺勤，不私自调换班次，下班后非工作需要不准在酒店内逗留。

(2) 讲究职业道德，履行岗位责任制度和酒店各项规章制度。

(3) 各级管理人员须严格管理并督导所属员工遵章守纪，时刻保持良好的工作状态。

3. 服从上级

员工须服从上级工作分配，执行工作指令。如有问题须向直接上级汇报请示。

4. 仪表仪容

(1) 员工须保持个人清洁：勤洗澡、勤修指甲，不留异味。

(2) 男员工头发不过衣领，发角不过耳，不蓄胡子，不烫发，染彩发。女员工须保持淡雅清妆，长发须盘起，不烫怪发，不浓妆艳抹、涂指甲油。

(3) 工作时间内除结婚戒指(不含餐饮服务人员和厨师)外不得佩戴任何饰物及移动电话等。

(4) 皮鞋须保持清洁光亮。

(5) 须按规定着装，并保持其整洁、挺括。

5. 证件及铭牌

(1) 酒店发给员工的工作证须随身携带，工作铭牌在工作时间内须按规定标准佩戴。

(2) 酒店管理人员有权检查员工工作证及铭牌。

(3) 员工遗失工作证或工作铭牌须及时报告人力资源部并办理补办手续，但每次补领员工工作证或铭牌均需按酒店规定金额赔偿。

6. 考勤

(1) 除部门经理级以上管理人员外，所有员工上下班出入酒店须刷记考勤

卡。

(2) 员工须执行上班签到、下班签离制度。员工上、下班时间以实际到岗、离岗时间为准。

(3) 严禁代人、托人刷记考勤卡或签到、签离。

7. 更衣柜

(1) 更衣柜须保持整洁，除酒店统一配备个人的工作制服、用品外不得存放贵重物品及危险品；严禁将酒店物品私藏个人更衣柜。

(2) 更衣柜为个人使用，不得私自借人和调换；钥匙须妥善保管，不得私自加配和转让，如遗失须立即向相关部门报告。

(3) 酒店有关职能部门将不定期抽查员工更衣柜的卫生和安全。

(4) 员工须遵守更衣室安全卫生管理制度。更衣室洗澡间仅供员工下班后使用，不准带外人洗澡，不准在更衣室洗澡间内洗涤、晾晒衣物。

8. 工作制服

(1) 酒店根据工作需要确定工作服的式样和发放数量，员工工作时间内须按规定着装，并要注意爱护，不得擅自修改。

(2) 工作服须定期更换洗涤，如有破损须及时交给客房部服装修补。

(3) 工作服非因公不得穿出酒店。下班后，须将工作服存入更衣柜。

(4) 员工离店须将工作服交回客房部布草房。工作服如遗失或无故损坏者须酌情赔偿。员工变动岗位工种，须更换相应的工作服后上岗。

9. 人事资料

(1) 员工须如实填报个人履历及自然情况，如有变更，须及时通知人力资源部。

(2) 如因员工提供不真实的人事信息而引起的责任，由其个人承担。

10. 店外兼职

未经酒店批准，员工不得在店外兼职。

11. 拾遗

员工拾到任何财物，须立即向部门报告，由部门统一送交保安部登记、保管。

12. 上下班

员工上下班或进出酒店须从员工门、员工通道、员工电梯进出；未经批准，不得走大堂门、乘坐客梯和穿越客用公共区。每个员工均有自己的工作区域，未经部门经理批准，不得到其他工作区域。

13. 携物外出

员工携物外出，须持有部门签发的出门单，并主动出示物品、证件，接受门卫人员检查、登记，服从门卫人员管理。如手续不全，保安人员有权扣留。

14. 会见亲友

员工当班时间不得会见亲友。如有特殊情况，经部门经理批准可在酒店指定地点会见。

15. 电话

酒店电话仅供客人和工作使用，严禁员工私用。特殊或紧急情况确需使用时，须事先征得部门经理的同意后，方可使用。

16. 保密

员工不得私自对外提供酒店保密资料和信息等。

17. 小费和礼品

员工不得收取客人小费和礼品，更不得公开或暗示索要。如客人主动给予时，先要婉言谢绝，说明情况；如客人坚持确实不能谢绝时，先应礼貌收下并致谢，事后须向上级报告并上交登记。

18. 计算机使用

(1) 所有酒店的计算机操作员都有保护酒店计算机的义务。

(2) 在酒店计算机上只能使用酒店购买或酒店允许使用的软件系统，严禁使用计算机游戏盘片和未经认可的软件。

19. 部门规章制度

除酒店规章制度外，部门经理可根据本部门管理的实际需要，制定适用于本部门的制度，所有部门的制度须经人力资源部备案，以作为酒店总规章中的部分规章，并不得与酒店总规章相抵触，否则无效。

第四章 员工劳动报酬

1. 工资制度

根据行业特点和“各尽所能、按劳分配、多劳多得”的原则，实行岗位技能工资制。为体现奖优罚劣，奖勤罚懒原则，员工工资与效益、同酒店业绩相挂钩，划出一定比例上下浮动。

2. 工资确定

根据员工所在岗位责任大小、劳动难易程度、业务技能高低、员工的工作表现及劳动力供求关系等因素，综合确定员工的岗位工资等级档次。

3. 工资计发

酒店将通过银行转账或以现金形式发放员工工资，员工可在每月12日领取当月工资。

4. 加班费计发

(1) 员工法定假日加班，酒店将按国家规定发给加班工资。

(2) 员工平日加班，原则上由部门安排补休，对确实无法补休人员，由酒店发给加班费。

(3) 部门经理以上人员，除法定假日加班外，因履行职责延长工作时间或加班，原则不计加班。

5. 薪金保密

(1) 为鼓励各级员工恪尽职守，并能为酒店盈利与发展积极做出贡献，实施以贡献论酬的薪金制度；为培养凭贡献争取高薪的风气、避免优秀人员遭受嫉妒，特推行薪金保密管理办法。

(2) 各级领导及所属人员应养成不探问他人薪金的礼貌，不评论他人薪金的习惯，形成以工作表现争取薪酬的良好氛围。

第五章 员工福利

1. 法定假日

员工每年享受国家规定的元旦、春节、清明、五一国际劳动节、端午节、中秋节、国庆节共十一天法定假日。

2. 病假

员工因病请假，须出示医院出具的有关病例证明，获部门经理批准(部门经理级以上由总经理批准)后方可休病假。患急疹不能及时请假时，须在上班前以最快捷的方式通知直接上级，事后凭急诊证明办理请假手续。

3. 事假

酒店实行事假无薪制度，员工原则上无特殊情况不得申请事假。如申请事假提前1天以书面报告送至部门，事假3天以内由部门批准，3天以上须报人力资源部批准。

4. 婚假

员工在酒店工作满一年后，方可申请婚假，一般婚假为三天，如属晚婚者，可享有十天。申请婚假须于一个月前向部门主管提出，并须出示有关证明送人力资源部登记，婚假必须在结婚证书签发后一年内使用，不能保留或以其他方式代替。如有特殊情况需延长的，经酒店总经理审批后方为有效。员工如属再婚，则不享有婚假。

5. 产假

对符合计划生育条例、晚婚晚育的在店工作满一年的女员工，由本人提出要求，给予产前15天，产后75天共计90天的休假。

6. 丧假

如因直系亲属(包括配偶、子女、父母、岳父母、公婆)去世，员工可享有3天有薪丧假。

7. 工作餐

酒店为当班员工提供免费工作餐。员工须严格执行员工餐厅就餐制度，在规定时间内有秩序地就餐，就餐时不得浪费饭菜；不准擅自领他人就餐；不准将个人食品带入餐厅，不准将食品带出餐厅等。

8. 康乐活动

酒店将定期组织康乐活动，以丰富员工的业余生活。

9. 员工宿舍

员工宿舍为酒店提供给外地员工的福利，住宿员工必须遵守员工宿舍管

理制度，并按规定办理住宿手续。

第六章 奖励政策

酒店对员工的奖励分为：

表扬(通报表扬)、奖励、嘉奖、晋级(提升)等四类，即甲、乙、丙、丁四类：甲为晋级(提升)类，乙为嘉奖类，丙为奖励类，丁为表扬(通报表扬)类。

为维护酒店正常经营和工作秩序，充分调动和发挥酒店员工的工作积极性和创造性，酒店将对有下列表现的员工给予特别奖励。

(1) 在完成工作任务、提高个人业务水平和酒店服务质量方面有突出成绩的。

(2) 在酒店节约原材料、能源和资金方面有显著成绩的。

(3) 在改进酒店经营管理，提高经济效益方面有突出成绩的。

(4) 保护公共财产、防止和挽救事故有功，使国家、酒店和员工利益免受重大损失的。

(5) 坚持原则，遵纪守法、抵制歪风邪气，并在自觉维护社会治安和酒店秩序方面有突出贡献的。

(6) 为酒店科学管理提出合理化建议并被酒店采纳的。

(7) 参加社会公益活动，为酒店争得荣誉的。

第七章 处罚条例

1. 目的

为促进员工自律，建立员工行为标准，保持高度的工作效率，保证优良的服务。同时为部门主管提供一个一致的纪律处分的标准。

2. 类别

(1) 甲类过失(轻度过失，现金罚款20元~100元)。

a. 无故迟到、早退。

b. 未经部门经理同意或非工作需要搭乘客用电梯。

c. 不按规定穿着工作服，仪容不整，违反酒店有关饰物佩带戴规定。

-
- d. 擅离工作岗位或到相关部门闲逛、闲扯、干私事。
 - e. 工作时吃口香糖和其他零食。
 - f. 不遵守打电话的规定。
 - g. 随地吐痰，乱丢烟头、纸屑等，未能保持酒店的环境整洁。
 - h. 下班后无故逗留在酒店内。
 - i. 工作时间听录音机、看电视或玩电子游戏。
 - j. 在公共场所高声喧哗，高声与客人交谈或作不雅的动作。
 - k. 忘记佩戴工号牌和铭牌。
 - l. 服务效率欠佳。
 - m. 私自调换更衣室。
 - n. 工作时间未经批准私自带亲友或其他人到酒店的工作场所。
 - o. 浪费酒店能源。
 - p. 违反吸烟条例。
- (2) 乙类过失(较严重过失，现金处罚100元~300元，扣除年终奖50%)。
- a. 工作时间睡觉。
 - b. 对客人和同事不礼貌，说污辱性与无责任的话。
 - c. 经常迟到或早退，中途离岗影响工作。
 - d. 吵闹、粗言秽语或扰乱酒店安宁，影响工作秩序。
 - e. 损坏酒店财产或客人财物。
 - f. 未经许可擅入客房私自使用客房设施，私自留宿。
 - g. 培训学习旷课。
 - h. 违反员工餐厅、更衣室、员工浴室等有关规定。
 - i. 挑拨打架事件。
 - j. 拒绝酒店授权人员检查手袋、包裹等。
 - k. 不服从上级工作指示与分配调动。
 - l. 拿取或偷吃酒店或客人食物。
 - m. 无病装病，弄虚作假。
 - n. 不报告遗失的财产，没有如实报告，事故经过对领导隐瞒事实。

- o. 违反“员工宿舍管理制度”的有关条款，引起较为严重的后果。
- p. 擅自改换班次，休息或休息时间。
- q. 因工作不负责或失职引起客人严重不满。
- r. 未经批准私自配酒店钥匙。
- s. 私换外汇、套汇。
- t. 涂改、伪造酒店单据、文件者。

(3) 丙类过失(严重过失，现金处罚300元～500元，扣除年终奖80%～100%)。

- a. 威胁或危害酒店任何人员。
- b. 殴打他人或相互打斗。
- c. 向客人索要钱物或其他报酬。
- d. 在酒店聚众赌博，破坏酒店经营工作秩序。
- e. 偷盗酒店、客人、同事的财物的。
- f. 行贿受贿。
- g. 偷取或企图偷取酒店、客人或同事财物。
- h. 泄露酒店机密资料。
- i. 触犯国家任何法律的罪案。
- j. 招摇撞骗，破坏酒店声誉的。
- k. 吸食毒品。
- l. 旷工连续三天以上。
- m. 携带或私藏毒品、枪械等。

第八章 安全及紧急程序

1. 安全守则

酒店规定的各种安全措施，所有员工必须遵守，这是每个员工的职责和应尽的义务。

- (1) 员工需留意任何危险的工作环境，一有发现，立即向主管汇报。
- (2) 员工不得在酒店内奔跑，应保持正常的行走步态。

-
- (3) 应用双手推车。
 - (4) 需用梯子或立凳取高处的物件。
 - (5) 高空工作或在栏杆外工作必须佩戴安全带。
 - (6) 破损的工具和设备不能再使用。
 - (7) 重的物件需用提起，绝不能弯腰去提，而是弯曲膝盖和脚。
 - (8) 在指定的地方，应该遵守“不准吸烟”告示牌，尤其是厨房。
 - (9) 所有的工具，一定要安全存放。不要企图去修理破损或有故障的机电设备，除非得到授权。

(10) 不论发生细小的工伤事故，员工要立即报告上司，不要因太轻微而忽略它。事实上，所有的受伤一定要经驻店医生治疗，然后以书面形式向部门经理报告。

任何员工在执行任务前，对安全方法有疑问时，因立即请示上司，不能妄猜。

2. 火警

当火警发出时，不论程度大小，必须作出如下措施：

- (1) 保持镇静，不要惊慌失措。
- (2) 按动最近的火警报警器。
- (3) 呼唤附近同事援助。
- (4) 通知总机，说出火警发生的地点及火情。
- (5) 在安全情况下，利用就近的灭火设备尽力将火扑灭。
- (6) 切勿用水或泡沫灭火器扑灭因漏电引致的火警。
- (7) 把所有火警现场的门窗禁闭，并关掉一切电器用具的开关。
- (8) 如火势蔓延，必须协助引导客人撤离火警现场。
- (9) 撤离时切勿搭乘电梯，必须使用楼梯上、下。

(10) 参加每次防火演习时，应熟记火警讯号，走消防通道与出口位置及灭器具使用方法。

第九章 环境保护与能源节约

地球是人类赖以生存的空间。保护环境节约能源是每个员工的义务和责任：

(1) 保护环境卫生，不准乱扔物品，不准随地吐痰，提倡戒烟，严禁在非吸烟区吸烟。

(2) 尽可能减少使用塑料包装物，防止白色污染。

(3) 保护绿色植被。

(4) 保护水源、节约用水。

(5) 节约用电，下班后须关闭不必要继续启动的电灯、空调、计算机等电器设备。

(6) 节约办公用品，如笔、纸等，提倡废物利用。

(7) 注意再生资源物品的回收，须将废纸、旧报纸、玻璃瓶、铝罐等集中后，由有关部门统一回收处理。

第十章 附 则

(1) 本手册为《劳动合同》的组成部分。

(2) 员工离店时须将此《员工手册》交回人力资源部。

(3) 若本手册中的条款与中华人民共和国法律及政策相悖时，以中华人民共和国颁布的法律条例及政策规定为准。酒店将根据国家法律法规和经营管理的需要适时修改，变动事项另行通知。

(4) 本员工手册自公布起执行。

第十一章 员工意见回执

本人已收到酒店发给的《员工手册》。本人阅读后，完全了解员工的权利、义务和责任。

现郑重声明，我愿遵照执行。

员工姓名：

身份证号码：

部门：

岗位：

日期：

(签字后本页撕下交人力资源部！)

2-040 员工培训管理制度

员工培训管理制度

一、各部门培训责任规定

1. 培训部应承担的培训责任

(1) 贯彻酒店培训工作的各项规章制度及要求。

(2) 负责全店年度、月度培训计划及预算的制定及培训工作的组织、协调、实施。

(3) 受总经理及人力资源部经理委托，负责安排、检查各部门的年度、月度培训计划的制定及培训工作的实施。

(4) 每月30日前向各部门下达下一个月份培训工作任务，并收取各部门当月培训工作汇报表。

(5) 培训部的培训活动侧重于举办入职培训、晋升培训、在职研讨、调职培训、管理人员培训和举办各类知识性专题培训班，安排店内外交叉及派出培训的组织和管理工作。安排各种来店实习生的组织和管理工作，组织全店性大型培训竞赛活动。

(6) 根据培训情况填写培训手册、培训卡。

2. 各部门应承担的培训责任

(1) 各部门应明确一名主管培训的总监或经理级人员名单，并负责与培训部进行工作沟通。

(2) 根据培训部下达的培训任务及本部门培训需求，制定部门的年度、月度培训计划，于每月12日前报培训部，并将培训活动中需培训部协调的有关事宜一并报培训部，由培训部负责统一解决。

(3) 各部门主办的培训活动侧重于贯彻酒店服务标准，提高员工操作技能及待客态度、管理技能、技巧、应变能力等工作所需的培训项目。

(4) 各部门还应承担本专业的店内培训活动，如财务部承担节约控制费用培训、销售部承担营销技巧培训、计算机部承担计算机培训、保安部承担安全消防培训、工程部承担设施设备的维修保养培训及节能培训。各部门主管培训的总监或经理应做出培训计划，在培训部协助下，完成好培训任务。

二、员工在职培训考勤制度

(1) 所有员工，必须严格按培训部的通知参加培训，凡无故未参加者，新员工不得入职，其他在职参加培训的员工，严格按考勤制度处理。

(2) 应参加培训的员工不得迟到，早退和旷课，凡无故旷课者，做旷工处理；缺一节课为旷工一天，迟到或早退三次为旷课一节，以此类推。

(3) 培训期间，因特殊情况须请假的员工，须提前以书面形式申请，经部门经理和培训部经理批准后，方可请假，并将假条送培训部备存。

三、培训考试制度

(1) 所有参加培训的员工都必须参加评估考试，凡无故不参加考试者，做考勤或无薪下岗培训处理。特殊情况不能参加考试者，要以书面形式申请，方可补考。

(2) 参加考试不及格的员工，允许补考一次，再不及格，新员工取消录用资格，其他在职培训的员工，根据岗位要求和本人的表现做调整。

(3) 考试中有舞弊行为者，做考勤处理。

四、培训奖惩制度

(1) 在各项培训中，对出勤率高，表现突出，在考核中取得前三名者，颁发荣誉证书及申请总经理基金给予一定的物质奖励。

(2) 参加服务英语培训的员工,经英语定级考核(以口试为主),成绩突出者,可享受月英语津贴(中级30元,高级50元),每半年复考一次。

(3) 市旅游局的初、中级技术等级考核的员工,如在单项考核中取得前五名,酒店给予奖励。考取初级职称者每月享受津贴20元,中级职称每月享受津贴30元。

(4) 参加省级以上比赛考核的员工,取得名次为酒店争光,除给予通报表扬外,酒店将给予适当的奖励。

(5) 考核不合格,视程度予以扣分处罚。

五、培训激励制度

(1) 部门培训师在酒店安排外出培训时,在同等条件下,应给予优先考虑。

(2) 各项培训活动成绩合格者,由酒店颁发结业证书,记入其本人培训档案。

(3) 培训考试成绩应作为该员工在晋级提升时的参考条件之一。

4. 每年教师节慰问培训师并表彰优秀培训师。

六、工作程序及标准

1. 收集部门培训活动记录表

(1) 发出培训记录表。在每月第一周将培训活动记录表发给各部培训督导员。

(2) 督促。在每月最后一周,提醒未完成培训的部门抓紧完成,并按时交表。

(3) 统计。在每月最后3天前统计出。按时完成培训的部门、未按时完成培训的部门、部分完成培训的部门,整理后存档。

(4) 通报。具体内容如下。

①每月最后一天用备忘录形式向部门通报培训活动情况,表扬按时完成的部门,通报未完成的部门。

②未完成的部门要将原因书面告知培训部。

③部门培训情况报告抄送总经理、副总经理。

(5) 存档。将当月的部门培训情况存入档案。

2. 培训课程评估

(1) 发出评估表。每次课程结束前发评估表，讲解填写要求。

(2) 填写评估表。学员可不写自己的姓名，但要写清课程名称，实事求是地回答问题。评估项目包括以下几点：

①课程是否达到了目标。

②教材是否适用。

③教学方法是否满意。

④培训内容是否对工作有利。

⑤你感兴趣的内容和不感兴趣的内容。

⑥你对改进课程的意见。

(3) 分析。首先仔细阅读评估表、摘录学员意见，再分析集中的问题，根据问题修改教案，改进教法。

(4) 存档。评估完后将课程评估表存档。

2-041 员工申诉处理办法

员工申诉处理办法

第一条 本酒店为维护劳资和谐，协助员工解决因工作遭致的不满、不平及权益受损等事，特制定本办法。

第二条 本酒店员工于在职期间发生下列情况的，得向相关单位提出申诉：

(1) 酒店现行的制度、规章、办法或行政措施有未尽事宜，而侵害其权益者。

(2) 管理行为或工作指挥显有不当，致使遭受冤抑者。

(3) 人事规章及作业执行不当，有不公平的事遭致士气受打击者。

(4) 因执行公务至权益受损者。

(5) 其他因违反法令规定或管理疏失造成权益受损者。

第三条 本酒店申诉处理制度适用酒店内“现职员工”为主，惟离职员工因工作关系，配本酒店发生法定权益或其他重要事情者，可以将其列入。

第四条 申诉事由的提出可分为口头当面提出、电话联络告之、书面呈递与书面投邮等四种方式。第二阶段以后的提出，应以书面为之。

第五条 申诉案件经资格审核后，依下列程序处理：

第一阶段：员工有申诉事由的，可径向工作单位的直属主管(如组长、领班)提出申诉，其提出的方式以前述四种择一为之；唯匿名的申诉书事由概不予受理。

第二阶段：若前阶段申诉的处理结果，申诉人不服者，得再向所属部门的主管提出申诉，其提出的方式以书面为之方得受理。

第三阶段：若前阶段申诉的处理结果，申诉人不服者，得检具申诉答复书再向申诉处理委员会提出申诉，其提出的方式以书面为之方得受理。申诉处理委员会以资方代表三人及劳方代表三人共同组成，并由总经理召集主持会议。

第四阶段：若前阶段申诉的处理结果，申诉人不服者，始得再向员工行政单位或员工服务团体提出申诉，其提出的方式以书面为之方得受理。

第六条 第一阶段的申诉处理人，应于接到申诉起三日内处理完毕，回复申诉人，并检具处理记录或申诉书第二联(副本)送交人事单位存查。第二阶段的申诉处理人，应于接到申诉情事起五日内处理完事，回复申诉人，并检具处理记录或申诉书第二联(副本)送交人事单位存查。申诉人对处理结果不满意时，应三日内依申诉制度所示循序再提申诉。第三阶段的申诉应于三十日内将申诉结果答复申诉人。

第七条 申诉人在申诉处理程序中，有接受查询、提供相关的事实资料且忠实回复处理者的义务；在申诉处理程序存续期间，申诉人不得对外公开。在申诉案件未解决前，申诉处理者不得将申诉事由公开；不得对申诉有歧视、胁迫、调职或其他不利的处分。相关的员工，在申诉处理调查期间，若因事

实的需要，得出面作证或提供必要的资料，且不得将申诉事由公开，违者按规定议处。

第八条 申诉人得于申诉程序进行中撤回其申诉案。申诉人虽撤回其申诉案，但酒店仍得视实际情形继续或终止处理。

第九条 申诉人及申诉处理者应保持就事论事的精神，凡申诉人有伪证、诬陷、欺瞒恶意攻击或蓄意扰乱酒店秩序及员工的，应依规定惩处。

第十条 本办法由总经理核定，公布后实施，修订时亦同。

2-042 首问责任制

首问责任制

1. 目的

为了切实加强酒店内部管理，强化服务意识，树立酒店形象，明确客人投诉处理责任和程序，为客人提供满意服务，有效防止员工在向客人提供服务过程中出现相互推诿，相互扯皮的问题，特制定本实施细则。

2. 首问责任制对象

酒店全体员工。首问责任人是指当客人来酒店，或是打电话给酒店要求服务时，客人所接触到的第一位酒店员工。

3. 首问责任制内容

依据酒店管理程序，及时办理服务对象所需要办理的事务；热情接待、引导客人到所需要办理部门；负责解释没能达到目的地原因。

4. 首问责任制要求

(1) 热情接待客人提出的咨询、投诉问题，无论是否属于本部门、本单位范围的情况，首问负责部门或个人都必须主动热情，不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞客人或拖延处理时间。

(2) 认真办理, 凡客人投诉的问题, 属于本部门范围内的, 一律在本部门解决。首问负责部门或个人能立即答复的, 必须当即答复客人并认真做好解释工作。对由于客观原因不能当即答复的, 或不属于本人职责范围内的问题, 在处理时应做到, 向客人说明原因, 并取得客人的谅解。

(3) 礼貌待人, 凡客人咨询、投诉的问题, 在本部门无法解决的, 应详细记录客人提出的问题, 留下客人姓名、地址、联系电话, 并填写好投诉、查询处理单, 在1小时以内转交(传真)给相关部门处理, 同时传报给质检部, 以便监督检查和汇总考核。

(4) 讲究效率, 接到处理单的部门、必须立即指定责任人处理。并根据处理的不同难度在1个工作日内将处理结果答复客人, 同时将处理结果反馈至发单部门及首问负责部门或个人及质检部。

(5) 及时协调, 客人咨询、投诉的问题比较复杂、本部门无法解决或涉及两个以上(含两个)部门无法解决时, 报相关职能部门协调解决。

(6) 首问负责人或部门在处理客人投诉、咨询时, 要尽可能在本部门范围内解决。确属无法解决时, 才可以转至其他部门处理。客人投诉处理单如果报至质检部、酒店分管副总经理、酒店总经理, 即视为投诉问题“矛盾升级”。质检部在汇总评比时要对各部门处理投诉问题“矛盾升级”情况予以统计通报。

(7) 凡客人投诉处理单在本部门传送时, 除首问负责人签名签时外, 各部门要对处理情况由负责人或指定负责人签名签时签章确认。

(8) 首问负责人在得到处理部门的反馈意见后, 要及时回访客人, 核实处理部门答复客人情况。质检部要对投诉处理情况和回访客人情况进行抽查。

(9) 答复客人提出的问题时, 既要准确、又要掌握政策, 坚持实事求是的原则。对于不清楚、掌握不准确的问题, 应及时请示相关领导并给客人一个准确的解答。

(10) 质检部按“首问责任制”考核处罚办法, 对客人咨询、投诉的处理过程进行监督、检查、考核, 并定期在酒店内进行通报。

(11) 任何部门或个人都无权拒绝接受转交的客人投诉处理单, 如确非

本部门职责范围内的，应签注明意见退还转交部门或转交下一个部门处理。在处理客人投诉、咨询、查询中，如发生拒绝、推诿、扯皮现象，对双方责任单位和责任人同等处罚。

(12) 若“处理单”明显不属于本部门受理，但首问责任人(或部门)仍执意要转至某部门导致延误处理时限的，一经查实，质检部要给予通报批评并予以相应经济处罚。

(13) 在受理、处理客人投诉、咨询问题时，“客人投诉记录表”以班组为单位负责填写，每月汇总质检部；后勤部门以科室为单位负责填写并按月汇总质检部。

5. 首问责任制处罚制度

“首问负责制”实行责任考核，即对人或部门考核是建立在责任制基础上的，一旦引起客人投诉，要按各环节出现的问题承担相应的责任，受到相应的处罚。具体由质检部负责监督检查和汇总考核。

(1) 首问负责部门或个人借故推辞客人，引起客人不满造成二次投诉的，一经核实，扣罚责任人当月效益工资____元；与客人发生争吵造成不良影响的，按《重大服务质量事故处罚办法》予以处罚。

(2) 相关支撑部门拒绝接受转诉或超时限查处的，一经核实，由质检部对相关责任部门通报批评，并扣罚责任人当月效益工资____元。

(3) 对客人提出的问题由于处理不当，造成客人重复投诉或上访的，由质检部追查责任，并根据不同情况对责任部门或责任人予以处罚：

- ①对责任部门进行通报批评；
- ②对责任部门领导扣罚当月效益工资____元；
- ③对责任人下岗。

(4) 对客户投诉、咨询的问题，按工作职责划分，本应由本部门解决但不认真解决处理，推卸责任，将处理单转至其他部门，拖延处理时间的，一经查实，由质检部对相关责任部门通报批评，并扣罚责任人当月效益工资____元。

(5) 由于处理不当被上级主管部门通报批评或新闻媒体曝光的，一经核实，按照《重大服务质量事故处罚办法》进行处罚。

六、首问责任制公约

接待客人周到热情

问明情况记录详尽

本职范围当场解答

复杂问题及时转达

第一受理责任不推

有问而来满意而归

七、附则

(1) 凡涉及首问负责制与现有岗位职责不一致的，在岗位职责中增加“有接受客人咨询、投诉，并负责处理的职责”。以前相关程序如有与本细则冲突的，以本细则为准。

(2) 除酒店质检部外，酒店各部门都必须明确1~2名专门负责处理客人咨询、投诉问题的专(兼)职人员。

(3) 质检部负责对酒店各部门首问负责制落实情况进行统计、汇总、评比和奖励。具体考核办法有质检部另行制定下发。

(4) 本细则由酒店人力资源部负责解释。

(5) 本细则自____年____月____日起实行。

2-043 员工通道管理规定

员工通道管理规定

第一条 为规范酒店管理和避免酒店物品流失，特对员工出入酒店有关事宜做出规定。

第二条 原则上酒店所有员工上下班必须走员工通道，不可走其他任何

出入通道，并且凭“员工证”出入酒店。

第三条 出入酒店员工通道时只可在酒店后侧绕行，不可走酒店门前。

第四条 部门经理级及以上员工、区域当值服务员和管理人员及特殊情况报批后可走其他通道。

第五条 部门经理级及以上员工、区域当值服务员和管理人员及特殊情况报批后可走客用电梯，其他员工均不可乘坐客用电梯。

第六条 下班后无故不得在酒店的任何营业场所滞留(消费除外)。

第七条 酒店员工在携带大型物品或类似酒店物品出酒店时必须要有部门经理或总监签字的“员工/客人公物携出单”方可携带外出，“员工/客人公物携出单”在出“员工通道”时应主动交给保安员后上交保安部，否则保安有权扣押并上报人力资源部。

第八条 坚决禁止携带易燃易爆等危险品进入酒店，违者送交公安机关处理。

第九条 员工通道内禁任何机动车辆或非机动车辆进入，特殊情况需部门经理或总监书面批准方可入内。

第十条 非酒店员工出入员工通道时，保安对其携带物品有权进行必要的检查，没有酒店“员工/客人携出单”时决不允许携带酒店任何物品出去，有类似情况保安应即时上报值班主管。

2-044 员工工牌管理规定

员工工牌管理规定

第一条 为了加强管理，提高服务质量，更好地体现出酒店员工的职业风范，凡员工上岗必须佩戴工牌。

第二条 发放范围：在酒店任职的正式员工试用期人员和实习生。

第三条 部门经理级及以上人员佩戴集团标志。

第四条 部门经理级以下人员佩戴工牌，牌面上员工本人的工号及部门。

第五条 试用期内人员及实习生佩戴“TRAINEE”（实习）牌。

第六条 员工在工作岗位上必须将工牌端正地佩戴于左上胸。

第七条 凡不佩戴工牌者将处以罚款。

第八条 不得互换工牌，凡发现佩戴其他员工工牌者，将给予警告，并处以罚款。

第九条 佩戴一年以上，磨损不能使用的工牌在更换时不收费。佩戴不足一年因磨损不能使用的工牌，视磨损程度收取一定的工本费。

第十条 凡属丢失或故意损坏的需要更换工牌者需要缴纳工本费。

第十一条 离职人员需将工牌交回人力资源部，不能交回者需在工资中扣回工本费。

2-045 员工宿舍管理规定

员工宿舍管理规定

一、员工宿舍值班管理规定

1. 值班时间：

早班：08：00～16：00

中班：16：00～00：00

夜班：00：00～08：00

值班时间不得随便离岗，如因特殊情况，必须先请假并有人代岗，各班交接必须提前10分钟办好交班手续。

2. 严格执行《宿舍管理制度》，坚持原则，认真履行职责。

3. 注重个人言行举止和仪容仪表。对待员工及客人来访，热情有礼，亲切和蔼。说话多使用“请”、“谢谢”、“对不起”、“请稍等”的礼貌用语。对身份不明、动机不纯者，当值人员有权制止进入宿舍区，必要时与保安部取得联系。

4. 多巡察，及时敏感地发现问题，杜绝一切隐患和浪费现象(如水、电等)，

熟练掌握灭火器的用法，熟悉紧急情况的疏散规程。

5. 不准在值班岗位聚众闲谈、睡觉、看书报、听录音机等。
6. 做好来访、入住、辞职人员及巡查等情况的值班记录。
7. 为员工提供优质服务，积极协助员工解决实际困难。
8. 听从领班的工作指示，同心协力做好宿舍管理工作。

二、宿舍卫生检查标准及奖惩规定

1. 目的：节约开支，保持宿舍卫生整洁，为员工创造一个良好的休息环境。

2. 卫生检查内容：白天不开灯，无故不开风扇，晚上睡觉后要关灯，人走后关灯和风扇，严禁长流水，用后及时关紧水龙头。床上被品整洁干净，床下物品摆放整齐，室内无异味，地面上无垃圾或积水，洗手间干净无异味，其他与卫生相关内容。

3. 评比标准：优、中、差共三个等级。

4. 评比方法：每间宿舍评选出一名舍长，专门负责该宿舍的卫生，由舍长安排每天卫生值班人员。宿舍管理员负责进行每天例行检查，根据检查内容对每个房间进行优、中、差三等级，并进行登记，每月月末进行统计，根据统计结果评选出月内最佳宿舍3个和最差宿舍3个。

5. 奖惩办法：最佳宿舍舍长奖励2%的工资，其他人员奖励1%工资。最差宿舍舍长罚款2%的工资，其他人员罚款1%工资。均在当月工资中体现。最佳宿舍及最差宿舍将在员工板报栏中公布出来。

2-046 总出纳员作业程序与要领

总出纳员作业程序与要领

(一) 总出纳作业程序

总出纳的最主要职能，在于审核每一笔付款所检具单据的正确性，并处理付款事宜，同时控制所有进账的现金或支票，处理相关事宜。

-
- (1) 每日早晨到前厅搜集现金袋并点数现金与签账单, 与每日营收报表核对。
 - (2) 每日应给予前厅一定金额周转。
 - (3) 负责应收与应付账款票据相关控制及处理事宜。
 - (4) 负责开列支票及厂商付款事宜。
 - (5) 每日负责将票据及现金存入银行。
 - (6) 负责控制各单位零用金及周转金的事宜。
 - (7) 每日早晨与银行联络并查询存款情形, 并查看次日支票控制单应付账款金额, 作为资金调度资料。
 - (8) 会员支付会费或签账单时, 以现金支票或电汇入相关账号。

(二) 总出纳作业的要领

1. 每日现金袋搜集及整理核对程序

- (1) 每日早晨到前厅收取昨日营收的现金清点记录(现金袋), 或各种凭证单据, 并由保安人员陪同送回办公室。
- (2) 核对现金袋上所填的资料及现金是否符合。
- (3) 将信用卡、签账单及发票交给各承办人员。
- (4) 若有超出部分做溢收, 短缺部分请前厅补回。

2. 收款处理程序

- (1) 凡收到他人支付酒店的任何款项时, 都应开列内部收受款项备查单。
- (2) 收据填写完毕第一联开单人留存, 第二联交付款人, 第三联作为做账凭证。
- (3) 如为预付会议或宴会订宴订金收据, 则将订金单会计联交给会计室。

3. 现金收入处理程序

- (1) 点收当日所收的现金, 并核对是否与营收日报表上记录是否相符。
- (2) 填写“票据、现金存入银行日报表”, 将现金部分存入银行。

4. 支票收入处理程序

- (1) 核对支票上抬头、金额是否无误, 并编号、盖章。
- (2) 如为外地或未到期支票须盖背书章, 并与将到期应立即交换的票据分开。

(3) 合计当日应收账款明细表上支票总额，与所开收据属支票部分总额并打出纸条。

(4) 将送款簿及代收票与支票订在一起送到银行存入。

(5) 支票存入后取回送款簿及代收票，留存作为填写“总出纳日报表”的依据。

5. 开列支票程序

(1) 向银行领取空白支票本，盖上禁止背书转让单，画上双斜线。

(2) 收到做好的传票，依传票上金额开列支票，填明收款人抬头、发票日、到期日、阿拉伯数字金额、大写金额。

(3) 依当日所开列的支票，逐笔填列于“开票记录明细表”。

(4) 将传票、支票一并送财务经理和总经理审核，并在传票、支票上盖上认可章，然后送回原单位，方可付款。

(5) 依支票实际兑现日填写于该日“应付票据明细表”内。

6. 付款程序

(1) 依规定的付款日方可付款。

(2) 领款人未领款时，先问明领款酒店名称及金额。

(3) 取出收款酒店的传票、支票及“付款登记本”。

(4) 向领款人要酒店章及本人印章，一般厂商材料款则以电汇为主。

(5) 在“付款登记本”及传票上分别盖受款酒店章及领款人章，核对支票上的大写金额与传票上的金额若符合，在支票上盖上本酒店支票章方可付款。

7. 总出纳零用金支付及周转金控制程序

(1) 零用金支付程序。

① 凡低于____元以下的内部零用金，可由本部门支付。

② 接到各部门“零用金支付凭证”时，先查看各部门经理、领款人是否签章，收据是否有本酒店的抬头，一般购进货品是否有验收单。

(2) 总出纳周转金控制程序。

① 先将“零用金支付凭证”依科目分类，再将同科目按日期及单位顺序排列。

② 填写“零用金支付明细表”。

③填写“支款单”。

④将“支款单”及“零用金支付凭证”，及所附单据一并交至单位主管签核，开列传票。

⑤批核后，方可按开列支票程序处理领款。

8. 银行付款及应付票据控制程序

(1)每月填写“银行存款及应付(收)票据收支日报表”并复写三张。

(2)填写完毕后，填明日期与填表人签名后，将第二联连同“应付票据明细表(开票及到期)”一并转交会计员，核对银行收支是否平衡。

(3)另一联交给部门主管参考，以了解目前财务状况及调查资金资料。

(4)每日早晨询问银行存款情形，并查看次日到期应付票据明细表、应付账款金额，作为资金调度资料。

(5)若部门主管告之各银行间须转账时，则按转账程序处理。

2-047 收银工作管理制度

收银工作管理制度

一、收银机使用制度

1. 酒店商品柜台设置收银机付款，记录商品销售金额，汇总商品销售总金额，监督核对商品销售情况。

2. 出售的商品都必须将金额输入收银机，按日销售汇总，总金额必须和“商品销售日报表”的汇总金额相符。

3. 每日缴款时，必须把日销售总额打出，然后将记录纸撕下连日报表统一交给缴款员。由专人负责核对“销售日报表”明细账是否和记录纸上的相符，如果有差错，要立即查清楚。

4. 在使用收银机时，不能将收银机作为计算器使用，随便其他数字输入或做其他计算，如果由此造成记录、汇总金额和日报表、明细账不符，由当班营业员负责。

二、收银处早班操作制度

1. 主要处理酒店客人退房手续。
2. 接到客人的房间钥匙，认清房号，准确、清楚地电话通知管家部的楼层服务员该房退房，管家部员工接到电话后尽快检查房间。
3. 准备好客账单，给客人查核是否正确，该步骤完成时，楼层服务员必须知会房间检查结果，如有无客房酒吧消费、短缺物品等，为互相监督，收银员应记下楼层服务员的工号记在客人登记表上，楼层服务员也记录下收银员的工号。
4. 客人核对账单无误并在账单上签名确认后，收银处方可收款，收款时做到认真、迅速、不错收、不漏收。
5. 付款、账单附在登记表后面，以备日后查账核对。
6. 为避免走数，应核对当班单据是否正确，以及时发现错单、漏单。
7. 下班前打印出客人押金余额报表，检查客人押金余额是否足够，对押金不足的要列出名单以便中班追收押金。

三、收银处中班操作制度

1. 负责收取新入住客人的押金，注意客人登记表上的入住天数，保证收足押金。
2. 追收早班列出欠款客人的押金，晚上10时仍未交押金的交大堂副经理协助追收。
3. 检查信用卡止付名单，发现名单或者信用卡账户上无款的客人，应及时通知客人改以其他方式付款，如不能解决则交给大堂副经理处理。
4. 下班前打印出客人押金额，以备核查。

四、收银处晚班操作制度

1. 负责核对当天的所有单据是否正确，如有错误应立即改正。
2. 应与接待处核对所有出租房间数、房号、房租。
3. 制作报表：

(1) 会计科目活动简表。

(2) 会计科目明细报表。

(3) 房间出租报表。

(4) 夜间核数报表。

4. 制作缴款单，按单缴款，不得长款、短款。

5. 夜间核对过房租、清理计算机后，做好夜间核数。

6. 每次交接班应该交接清楚款账等事项，并在交接簿上作简明的工作情况记录，交办本班未完之事。

五、收银处结账管理制度

1. 应辨别收取现金的真伪，唱付唱收，防止出现不必要的争执。

2. 信用卡必须核对卡主签名，签名应与卡上原有的签名相同，信用卡上的名字应与卡上原有的签名相同；信用卡上的名字应与身份证明的名字相同；身份证的相片应与持卡人相同。

3. 收取支票应注意以下两点：

(1) 对好印鉴，印鉴不模糊，不过底线，并且有开户行名称。

(2) 限额、签发日期等。

六、收银处员工管理制度

1. 热情有礼，吐字清晰，唱收唱付，将找款递给客人，不允许扔、摔、甩、丢等。

2. 严禁套取外汇、外币。

3. 严禁向收银处借款和未经财务部经理签批将钱款外借他人。

4. 严禁收半日租或全日租而不计入营业收入。

5. 严禁打非工作电话，不准长间接私人电话。

6. 长、短款项要向上级反映、汇报及解释原因。

7. 不得以白条冲款账。

8. 由于工作失误造成的损失由当事人全额赔偿。

9. 下班时做好交接班工作。

七、信用卡使用管理制度

1. 接收信用卡时，核对清楚信用卡是否是本酒店可以使用的信用卡。
2. 核查接受使用的信用卡日期是否在有效期内。如果信用卡过期或未到期，应委婉告诉客人此卡不能接受使用。
3. 核查接受的信用卡编号、发卡银行通告的“止付名单”号码，如查出此卡号码在“止付名单”上，就要扣留此信用卡。并将该卡交回发卡银行。
4. 注意金额的限制。每种信用卡都有最高使用限额。如果购买商品金额超过此信用卡的最高金额时必须联系发卡中心，取回授权号码。
5. 核查完毕，按照各种信用卡的签购单上的各个项目要求，填写信用卡票据。填写时一定要仔细看清各项的要求，认真填写，字迹清楚，做到准确无误。
6. 票据填写完后，请持卡人签名，认真核对持卡人签名是否和信用卡上签名一致如发果笔迹不一样，可以请客人出示护照(身份证明)核实。如果是冒充签名使用信用卡，应扣留信用卡。
7. 票据填写完毕，将“持卡人留存”联撕下交回客人。
8. 未按信用卡使用原则去做，造成的经济损失由经手人负责。

八、旅行支票使用管理制度

1. 客人到商场购买商品，可以使用旅行支票，但不接受私人支票。
2. 检查旅行支票。
 - (1) 旅行支票具有一定面额。
 - (2) 支票正上方签名处已留持票人的签名。
 - (3) 支票在灯光下有折光反映，票面有凹凸花纹。
3. 接受前，请持票人当面在支票下方签名，否则，支票无效，并与上方已留签名核对是否相符。
4. 如对签名有疑义，可请持票人在支票背面再次签名核对。
5. 请客人出示护照，核对护照姓名与支票上签名是否相符，并把护照国籍、号码抄录在支票背面。同时婉请客人留下地址。

6. 对旅行支票真伪有怀疑，应请银行兑换处鉴定。
7. 对于外币旅行支票，银行要收取贴息。
8. 当支票实际价值不于所购商品价值时，应以现钞退回差额。
9. 请在“转账支票报表”上汇总旅行支票的缴款数，并注明何种货币和买入价。

九、核数操作制度

1. 整理归档上一天的单据、报表等，落实上一天稽查出来的问题。
2. 将经理核准的考核通知书送到有关部门签收。
3. 核对各收款点的营业报表，包括餐厅收款处、商务中心、电传室、娱乐、洗衣、客房酒水等。
4. 稽核人员应抽查餐单，核对点菜单与账单是否相符。
5. 检查当天到达的客人房租情况，检查房租折扣是否符合规定，检查总台接待处交来的批条是否齐全。
6. 检查客人住宿登记卡是否齐全。
7. 将各收款点营业额输入计算机。
8. 将输入计算机的各收款点的现金总数以及信用卡数与营业日报表进行平衡后，应与营业报表总合计数一致。
9. 检查无误后，将上列报表装订在一起，分送到各部门。

2-048 前厅柜台收银工作程序与要领

前厅柜台收银工作程序与要领

前厅收银服务工作，直接体现饭店服务水平，因此，要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，作到结账工作忙而不乱，资金收回准确无误，及时与营业部门沟通，掌握第一手资料，其主要的工作内容包括：

(一)班前准备工作

(1)前厅收银员准时到岗签到，由前厅收银员领班监督执行，并编报考勤表。

(2)清点上一班转来的周转金，各种资料齐全后，在登记簿上签字办理转交手续。

(3)领用前厅收据，检查顺序号，如有缺号、短页应立即退回；下班时，未使用的收据应办理退回或转交手续。

(4)阅读主管留言记事本，注意主管提出的问题，在该班工作中加以纠正。

(二)原始单据的使用

(1)预收房金收据：此单据连号三联。当客人入住付费后，开出此单据，第一联留存；第二联交给客人；第三联同原始订房单一起，放在客人账单里。(注：在收取散客客人房金时，需多收一天房费为住房押金。如果需要钥匙押金、长话押金亦用此单，国内长途____元，国际长途____元)。

(2)杂项收费单：此单据共两联，用于客人在酒店内无原始单据的消费凭证，如预收冰箱费等。开出此单据时，需要注明收费名称及收取日期，并请客人签字。第一联留存；第二联放在客人的账单里。(注：此单据必须有客人签字)如果客人入住时结清此项费用，则无须开出此份单据，而需开发票并写明客人交费的项目、起始日期，将发票的“第三联”与客人账单放在一起。

(3)发票：当客人结清有关费用时，需将发票的第三联撕下，与客人的原始账单放在一起(会议代表自付账目的发票之第三联，则需统一保存在会议账单内)。

(4)备用金：分为两类情况，第一类：收银员收入比备用金多的押金时，下班时与当班次单班结账单放在一起，投入保险柜中；第二类收银员本班次退款大于收银，即已动用备用金时，下班时应将本班次单班结账单与剩余备用金一起转入下一班次，直到可以补够备用金时为止。

(5)结账单：

①客人结账时，打印出“汇总账单”，请客人签字后与客人账单放在一起保存。

②当班次结束时,由各收银员打印出“收银员账目明细表”与本人本班次结清客人账单归放一起,单独放置在相应的账单夹里,以供当日夜审审核。

(6)信用卡、外币、支票的传递:由接班的收银员核查(金额、号码、有效期)后负责签收,同时传递人和接收人共同签名后认可。要特别注意支票和信用卡的有效期(对于预收长包房客人的信用卡必须一月一结账,不得出现信用卡过期;支票如有签发日期则签发日起 10 天内有效)。

(7)计算机班次更换:本班次结束前,打印出“今日收银员账目明细表”、“单班账目明细表”和“单班结账单”,及时退出个人操作号。

(三)配合计算机操作时的规定

接待员每日早班在中午 12:00,中班在 18:00,夜班在 23:30 之前核准计算机房态,由当班领班抽查。如经当日夜审审查明,确属房态不准造成计算机多加房费,责任归当班接待员。

(1)接待员每日夜班须核查当日入住客人登记信息(姓名、进离店日期、房价、签证有效期、账务是否超限),特别对于长包房客人的签证加以核查,填写客人信息表,为次日早班催促客人,补登新的信息。

(2)早班接待员每日 12:30 左右打印出当日“应离未离客人表”,及时催客人办续住手续。

(3)收银员每日打印两份单班账单,由每日夜班整理当日四班次单班结账单及总班结账单,并分别放入账夹内。

(4)结账时以计算机为准。如客人或收银员出现任何疑问时,应请机房人员或当日领班签字后调整计算机。

(5)必须加强对拖欠账款的催收。当日应离未离宾客由接待员通知客人办理续住手续;首次出现欠款的客人,由早班收银员根据夜班提供的“挂账超限表”填写催款单,通知到客人本人,此事由早班领班负责落实;对于连续三次出现超限的客人,早班领班出具名单,交大堂付理报保卫部进行封门处理。

(四)发票、兑换水单作废账单的管理

1. 发票管理

(1)每位收银员领用的发票由本人保管及核销，不得他人代领和代核销。领用发票第一本使用完后，要及时送财务部核销，再领用第二本备用；核销时作废的页号折开，其作废号码要填入发票封面背后的发票检查记录栏内，以此类推。

(2)填制发票金额要凭客人联的消费单金额填制(经办人在发票的有关项目中，要签上姓名的全称)，客人消费单要附在发票副联的后面。

(3)核销发票时，如发现发票副联没附上客人联的消费单或发票不连号时，经管人除要附上书面说明，还要承担由此而产生的一切经济损失；

(4)丢失发票要及时以书面形式上报财务部，丢失发票声明作废的登报费用由经管人负责。

2. 兑换水单管理

(1)兑换水单由本人领用和保管，用完____套后，要及时到出纳处再领，由出纳员根据收银员上交报表和水单负责核销。

(2)根据客人要求兑换的外币要辨别真假，按金额填写水单。填写时，一式三联，写明外币金额、币别，按当天汇率折算人民币的金额，日期及经办人，并请客人签名，注明外币编号，写明房号和证件号码；水单不得涂改，兑换时不得不开水单，私自套换外币者作严肃处理；遗失兑换水单的视同套换外币处理。

(3)作废的水单必须一式三联注明作废，并由领班以上证实签名并上交出纳处核销。

3. 作废账单管理

(1)收银员当班结束时，对于经过计算机操作记录的调整单、作废单等都应送审计稽核，作废单必须由领班以上人员签名证实，注明作废原因。

(2)如事后发现有差错，但又查不到保存的账单，其经济责任应由收银当事人承担，同时还要追究原因。

(五)现金、信用卡、支票的收受程序

1. 现金

(1)收现金时，应注意辨别真假、币面是否完整无损；外币应确认币别，按当天汇率折算，缺角和被涂划明显的外币拒收(马币、新加坡币不能有裂痕，日

元、美金不能有缺角)；除人民币外，其他币别硬币不接受；

(2)除兑换台币须致电到中行计划科查询汇率外，其他只接受汇率表范围内的外币。

2. 信用卡

(1)收授信用卡时，应先检查卡的有效期和是否在接受使用范围内的信用卡，查核该卡是否已被列入止付名单内(刷错信用卡单、过期、止付期及非接受范围内的信用卡一律拒收)。

(2)客人结算时，将消费金额填入签购单消费栏，请持卡人签名，认真核对卡号，有效期，签名应与信用卡一致。正确无误后，撕下持卡人存根联，随同账单交客人。

(3)代他人付款，而持卡人没有入住本酒店或先离店，须请持卡人在签购单上先签名，填写付款确认书。收银员应认真核对卡号和签名，按预住天数预计金额授权，取得授权后，在签购单边缘注明“已核”字样签上经办员姓名，写上授权金额和授权号码。

(4)信用卡超过限额的，一律要致电银行信用卡授权中心或通过 EDC 取得授权，如实际消费超过授权金额应再补授权，一笔消费只能用一个授权码，多个授权码应分单套购，方可接受使用。

(5)签购金额如超过授权金额 10%以内，原授权码仍可使用，不须再授权。

3. 支票

(1)收银员当班接收客人使用的支票时，应用大写写在支票填上使用的年、月、日(如果当日不解缴银行的可填为次日的日期)，填上“××酒店”的收银人名称，其他项目均按规定填入(避免遗失被盗用)。

(2)填写支票一律用黑色钢笔墨水填写；(不得用其他颜色水笔或圆珠笔)。

(3)小写金额前一位必须写上币号“¥”，以防涂改。

(4)汉字大写金额数字；一律用正楷字或行书字书写，不得任意自造简化字；大写金额数字到元或角为止，在“元”或“角”字之后应写“整”或“正”字；大写金额数字有分的，分字后面不写“整”字、大小写金额不得涂改，印鉴不可重复，一经涂改，该支票即刻作废；如因收银员填错支票的，一律由收银员负责

催换支票，直至收到款为止。

(5)收取支票时，应检查是否有开户行账号和名称，印鉴完整清晰，一般印鉴是一个公章二个私章以上，如有欠缺，应先问交票人是否印鉴相符，并留下联系人姓名和联系电话；本酒店不接受私人支票，如由酒店经理以上人员担保接受的支票，该支票出现问题时，由担保人承担一切责任。

(六)下班前现金及未使用收据交接程序

前厅收银员结账工作完毕后，将所收的现金，在现金袋上分别填写，然后将现金装入袋内。要求内装现金与现金袋上记录金额一致，并在现金收入交接记录簿上签字，办理现金交接手续，并在接班人的监督下将现金袋放入保险柜中；当交班人下班时，由接班人一一清点现金口袋，核对现金袋上的金额与现金交收记录簿金额是否一致，无误后在转交人姓名栏内签字。A，B，C，D 班依次类推，手续不变，直到第二天总出纳清点前为止。

(七)客房订金处理程序

酒店对于已签合同的长住户，根据合同的具体内容，预收半年至一年的房租订金，作为抵消长住户房租费用。根据权责发生制的会计核算原则，将已收客房订金分期体现在客房账上；当酒店财务部收到一笔订金时，前厅收银也相应地做一笔增加，当客人入住时，以月为核算期，按照房租金额将预付订金转入在客房账上，由此房租费用与订金相互抵消，使房租客账单为零。

(八)外币兑换工作程序

1. 兑换周转金出入库程序

根据酒店与银行签订代兑换外币业务协议内容规定。银行地区分行向酒店提供一定数量的兑换周转金，由兑换领班专人管理，单设保险柜，并建立严格出入库手续，确保外币兑换工作的顺利进行。外币兑换周转金通常每天入库一次，出库二次。每笔金额出入库都要做到签字手续齐全，准确无误。

2. 兑换前准备工作程序

(1)收银员每天早上要按时收听并录音中国银行公布的外汇牌价，及时更改

当天的外汇牌价表。

(2) 领用当天所使用的兑换水单，检查是否连号，是否有短号现象，并办理领用手续。

(3) 领用并配备大小面值的兑换周转金，办理出库手续。

3. 外币兑换及承付现金程序

(1) 问候：先生/小姐/女士，您好！请问您换钱吗？

(2) 当客人兑换时，首先请客人出示护照或其他证件，方可填写水单。

(3) 经办人接到客人填好的水单时，应注意检查客人的国籍、姓名、护照号码、房间号码、兑换外币金额等内容是否填写齐全，判断识别真假外币，凡是旅行支票，都要检查支票及水单签字与支票背书是否一致。检查后，由经办人根据中国银行卖价或现钞价，核算成外汇人民币转交复核员，经复核员再次审核无误后，即可承付现金交经办人。经办人接现金后，复核承付现金是否正确，无误后连同水单一起呈交客人。

(4) 问候：先生/小姐/女士，请您查收，欢迎您下次再来。

4. 外币兑换营业日报表的编程序

当一笔兑换业务完毕时，由复核员将水单号码，兑换外币种类及金额分别填写在兑换营业日报上，编表要求是：

(1) 按照水单顺序号码一一填写。

(2) 外币现金、支票分别填写。

(3) 每笔现金、支票金额分别以现钞价或卖价等于兑换外汇人民币金额。

5. 兑换员下班前，外币及周转金交接程序：

(1) 外币交接程序：兑换营业日报表编制完毕后，兑换员应将外币日报表包捆好装入现金袋内封好，并在口袋封口处签上自己的名字，放在指定保险箱内，待第二天领班查处、清点、汇总。

(2) 兑换周转金的交接程序：当 A 班下班后将兑换周转金余额清点好转交给 B 班兑换员，并办理交接签字手续。当 B 班工作结束时，将兑换周转金余额清点好装入现金袋内，袋内现金应与现金袋上记录及兑换营业日报表周转金余额一致，与外币现金袋一同放到指定保险箱内。

(九)超定额客房挂账催款程序

按照酒店规定,对凡超客房挂账____元以上的住店客房,每星期要进行两次催款。催款程序为:

- (1)打印一份超定额客房挂账清单。
- (2)在明细清单上注明客人离店日期。
- (3)取消长住户超定额挂账,待月结账一次发单催款。

(4)对持信用卡的客人,如费用发生额超出该信用卡最高限额,应与信用卡酒店联系要授权号码,此客人不列为发单催款之内。

(5)编制宾客欠款明细表,转交前厅部经理查阅宾客欠款表,前厅经理根据客人的情况,决定实际发单催款名单。由收银主管签发催款通知书,如果客人仍不付款,则由财务经理签发催款通知书。

(十)客人保险箱使用程序

首先由客人填写保险箱记录卡,将房间号码及姓名填写在该卡上,经前厅收银员检查无误后,将保险箱钥匙号码填写在该卡内,待客人把钱、物放入保险箱之后,立即锁好箱门,将钥匙交给客人。当客人要求打开保险箱时,要在登记卡背后栏内逐项登记,登记内容:开箱时间、房间号码、客人签字等。客人签字要与登记卡正面签字一致,方可取出钱物。当客人退还保险箱钥匙时,立即注销登记卡。

2-049 餐厅收银作业程序与要领

餐厅收银作业程序与要领

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步,也是财务管理的重要环节之一。它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序,并运用于工作中,真正地起到监督、把关的职能作用,为下一步的财务核算奠定良好的基础。其工作内容主要包括:

(一)班前准备工作

(1)餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

(2)收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

(3)领取该班次所需使用的账单及收据，检查账单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的账单及收据办理退回手续，并在账单领用登记簿上签字，餐厅账单由主管管理，并由主管监督执行。

(4)检查计算机系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

(5)查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

(二)正常操作工作程序

(1)当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员。

(2)当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客账单号码输入计算机内，收银机将自动编制该账单号，待客人结账时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照计算机菜单键输入。输入完毕后即可等待客人结账。

(三)结账工作流程

(1)餐厅结账单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

(2)客人要求结账时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，厅面人员应先将账单核对后签上姓名，然后凭账单与客人结账。如果厅面人员没签名，收银员应提醒其签名。

(3)客人结账现付的，厅面人员应将两联账单拿回交收银员总结后，将第二联结账单交回客人，第一联结账单则留存收银员。

(4)客人结账是挂账的，则由厅面人员将客人挂账凭据交收银员办理挂账手

续后，两联账单都交收银员处理。

(5) 结账时客人出示优惠卡(或者厅面管理人员给予客人打折)要求打折时，厅面人员应将优惠卡(或者管理人员签名)和两联账单交收银员按程序办理打折，如果厅面人员只将一联账单交收银员，收银员可以不给予办理。

(6) 作废或修改账单时应由相关人员说明作废或调整原因，并签上姓名，在由厅面管理人员证实后，将修改单和作废单(两联)交收银员送财务部审计审核。

(7) 由于种种原因，客人需要滞后结账的，须先请厅面管理人员认可担保，然后将其转入财务部应收账款。

(8) 酒店总经理、副总经理招待客人或销售部人员，经领导批准招待客户时必须使用内部账单，账单请领导签字后转入财务部审计审核。

(9) 收银员在本班次营业结束，后应做单班结账；在本日营业工作结束后，应做总班结账。仔细核对当日的用餐情况及收入情况，并填写“餐厅核对表”。

(四) 单、总班结账

在每班结束后，要做单班总结；在当日业务结束后，要做总班结账。直接点击“单。总班结账”按钮，计算机会自动总结营业收入并产生若干报表，根据所需，打印出报表。

(五) 当日、历史账目查询

“当日账目查询”是指未平账和最近三天的账目，直接点击“当日账目查询”按钮，计算机会自动查找出所需账目。

“历史账目查询”是指以前产生的账目，操作方法同上。

(六) 发票管理

(1) 每位收银员领用的发票由本人保管及核销，不得由他人代领和代核销，核销时作废的页号折开，其作废号码要填入发票封面背后的发票检查记录栏内。

(2) 填制发票金额要凭客人联的消费单金额填制(经办人在发票的有关项目中要签上姓名的全称)，其客人消费单要贴附发票存根联的后面。

(3) 核销发票时发现存根联没附上客人联的消费单或发票不连号的，经管人

除要写上书面说明书附贴上，还要承担由此而产生的一切经济损失。

(4) 丢失发票要及时以书面报告上报财务部，丢失发票声明作废的登报费要由经管人负责。

(七) 作废账单的管理

收银员当班结束时对于经过计算机操作记录的调整单、作废单等都应送审计稽核。作废单必须由领班以上签名证实注明作废原因。如事后发现有错，但又查不到保存的账单，其经济责任应由收银当事人承担，同时还要追究销毁单的原因。

(八) 现金、支票、信用卡的收款程序

1. 现金

(1) 收现金时应注意辨别真伪和币面是否完整无损。

(2) 除人民币外，其他币别的硬币不接收。

2. 支票

收取支票应检查是否有开户行账号和名称，印鉴完整清晰，一般印鉴是一个公章二个私章以上。如有欠缺，应先问交票人是否印鉴相符，并在背书留下联系人姓名和联系电话。本酒店不接受私人支票，如由酒店经理以上人员担保接受支票的，该支票出现问题由担保人承担一切责任。

3. 信用卡

(1) 收授信用卡时，应先检查卡的有效期和是否接受使用范围内的信用卡、查核该卡是否以被列入止付名单内，（如刷错信用卡纸、过期、止付期及非接受范围内的信用卡银行一律拒收。

(2) 客人结算时，将消费金额填入签购单消费栏，请持卡人签名，认真核对卡号，有效期和签名应与信用卡一致，正确无误后撕下持卡人存根联随同账单交客人。

(3) 持卡人如没有入住本酒店或先离店，代他人付款的须请持卡人在签购单上先签名，填写付款确认书，收银员应认真核对卡号和签名，按预住天数预计金额授权，取得授权后，在签购单边缘注明“已核”字样签上经办员姓名，写上授权金额和授权号码。

(4) 信用卡超过限额的一律要致电银行信用卡授权中心或通过 EDC 取得授权, 如实际消费超过授权金额应再补授权, 一笔消费只能用一个授权码, 多个授权码应分单套购, 方可接受使用。

(5) 签购金额如超过授权金额的 10% 以内, 原授权码仍可使用, 不须再授权。

(九) 下班时现金及账单交接程序

1. 现金交接程序

餐厅收银员编制报告完毕后, 将所收的现金数额分别填写在现金袋上, 然后将现金装入袋内。要求内装现金与现金袋上记录的金额一致, 并在现金收入交收记录簿上签字, 办理现金交接手续。在收银员的监督下将现金袋放入保险柜中, 当收银员下班时, 由接收人一一清点现金口袋及核对现金袋上的金额与现金交收记录簿金额是否一致, 无误后在转交人姓名栏内签名, A, B, C, D 班以此类推, 手续不变, 直到第二天总出纳清点为止。

2. 客账单交接程序

客账单交接程序分为两类: 一类是已使用的, 将已使用过的客账单按顺序号排好, 用客账单分配表包捆好, 放到指定位置, 供夜间核数员审核用; 另一类是未使用过的, 要检查一下与已使用过的客账单最后一张是否有连号, 无误后, 办理退还手续。在餐厅收银客账单领用登记簿的退回处签字。如下班次继续使用时在领用栏内签字办理交接手续, 当天工作结束时, 应将未使用的客账单退回主管处, 并办理退回签字手续。

2-050 康乐中心收银作业程序与要领

康乐中心收银作业程序与要领

(一) 台球厅工作程序

(1) 当客人到台球厅打球消费时, 收银员接到服务员的传递信息后, 开出收费结算单, 注明客人开始消费时间、所用台球桌号, 并在打卡机上打上开单时间,

并在登记表中做好记录。

(2) 客人结账时，收银员要在结算单上注明截止时间，客人打球应收银项，加上其他消费款项，最后应收金额与客人结账，并在打卡机上打出结账时间，并在登记表中做好登记记录。

(3) 免费接待：根据酒店制订的免费接待执行。总经理接待，由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名，由部门经理代替接待的，由部门经理先在接待单上签名并注明接待内容，部门经理在第二天，将手续补齐后交财务审计处审查，如果不补签，将视同本人消费，在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写接待单，并于二个工作日内将手续补齐交财务审计核查。

(4) 在使用结算单和酒水单的过程中，注意单据要连码使用，修改及作废单据、单据传递要严格按照单据使用管理规定方法执行。切记每次结账都要凭结算单才能与客人结账。

(5) 当班营业结束后，填写营业缴款凭证，按规定办理好交款交单程序。

(二) 游泳馆工作程序

(1) 游泳票、记次卡及年卡由收银员按不同价格，向财务票证管理员领取。收银员在当班结束后，填写缴款凭证时，要将当班销售游泳票(记次卡、年卡)的号码、数量及金额在备注栏中注明清楚。当领取的票卡售完后，凭缴款凭证的第一联，向票证管理员核销原领取的票卡，再重新领取票卡销售。

(2) 设置“游泳馆登记表”。

序号：是按照当天客人消费的次序进行排号；

类型：指客人消费的是门票、记次卡或年卡；

号码：指客人使用的票或卡的号码；

数量：指客人共消费了多少人次；

金额：指销售不同票或卡的不同价格；

卡使用次数：指记次卡消费是第几次消费及所剩次数；

衣柜号码：指由康乐服务员发给客人的衣柜钥匙的号码；

进馆时间：指客人进馆时间；

客人签名：指年卡客人消费时客人签名；

核对签名：指由康乐领班以上人员，证实年卡客人或免费接待客人的核实签名；

备注：指记录特殊情况的注解。

注意：本表一式两联，当天营业结束后，由收银员和康乐部进行核对，

核对无误后，双方共同签名确认；一份交财务审计核对，另一份由康乐部留存核查。

(3) 康乐收银员要认真填写当班销售及受理票和卡按表中内容，注意票和卡的号码以及卡的使用次数。

(4) 客人衣柜钥匙由康乐服务员保管发放，康乐服务员接到收银员传递过来的票和卡时，将衣柜钥匙发给客人，并将钥匙号码对照收银员填写的票或卡填入表中。

(5) 客人使用赠票时，收银员收到票后，在票面上写上“作废”字样并注上日期，当班结束后，将赠票交财务审计核对审查。

(6) 受理年卡时，一般要求客人在登记表上签名确认，如果客人没签名，必须由康乐部当值领班以上人员签名证实。

(7) 免费接待：根据酒店制订的免费接待执行。总经理接待，由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名，由部门经理代替接待时，由部门经理先在接待单上签名，并注明接待内容；部门经理应在第二天，将手续补齐后交财务审计处审查，如不补办手续，将视同本人消费并在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写接待单，并于二个工作日内将手续补齐交财务审计核查。

(8) 钥匙交接：客人游泳冲洗完后，由康乐部更衣室服务员将客人衣柜钥匙交到服务台服务员处，在双方交接钥匙时，必须办理填写“钥匙交接表”（一式两联），财务收银员要起到监督作用，并在表上签名证实；当天营业结束后，将此单一联连同登记表一起交财务审计核对，一联由康乐部留存备查。

(9) 当班营业结束后，填写营业缴款凭证，按规定办理好交款交单程序。

(三)保龄球馆工作程序

(1)客人进馆消费打球时,预先交押金,由收银员开出“押金收条”(一式三份),将第二联交球馆服务员作为开道的凭据,第三联交客人留底。

(2)球馆服务员接到收银员传递的“押金收条”后,注上开道时间及球道号,并给客人开道打球。

(3)如果客人消费金额超过“押金收条”上的押金,由球馆服务员通知客人到收银处并再次交纳押金后,才能给予继续消费。

(4)客人打完球后,球馆服务员在“押金收条”上注明结束时间,并写明客人所打局数及消费金额,将“押金收条”的第二联交给收银员结账。

(5)收银员接到球馆服务员传递的结账信息后,收回客人留底的第三联“押金收条”,根据客人的消费项目及消费额开出结算单,并与客人结账。结算单一式四联,填写时必须一起填写,不得分别填写。

(6)如果客人的押金多于实际消费,结账时须退款给客人的,由厅面管理人员签名证实后,交收银员办理退款手续。

(7)用于开“押金收条”的押金单和结算单必须联码使用,填写时必须按单据内容及客人消费项目规范填写,不得随意修改及作废单据。修改或作废结算单必须由收银员写明原因,并由厅面管理人员及收银领班以上人员证实。

(8)免费接待:按照酒店制订的免费接待办法执行。总经理接待时,由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名,由部门经理代替接待的,由部门经理先在接待单上签名并注明接待内容,部门经理在第二天将手续补齐后,交财务审计处审查;如果不补办,将视同其本人消费,并在其当月工资中扣除;如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的,由康乐部领班以上人员填写接待单,并于二个工作日内将手续补齐交财务审计核查。

(9)客人购买月卡、优惠卡时,需填写四联结算单据,注明卡号、起止时间,并让客人签名。

(10)客人持月卡消费时,需填写结算单,注明卡号、使用次数,并有客人签名。接待员凭结算单直接给客人开局。

(11) 客人使用赠票的，收银员收到票时在票面上写上“作废”字样并注上日期，当班营业结束后，将赠票交财务审计核对审查。

(12) 当班结束营业后，填写营业缴款凭证，按规定办理交款交单程序。

(四) 棋牌室工作程序

(1) 当客人到棋牌室打球消费，收银员接到服务员的传递信息后，开出收费结算单，注明客人开始消费时间、所用房间号及不同的桌类收费，并在登记表中做好记录。

(2) 客人在打牌过程中，发生其他消费，由服务员开出酒水单，注明客人的消费项目、应收取金额及房间号，将酒水单传递给收银员与其相应的收费结算单一起与客人结算。

(3) 客人结账时，收银员要在结算单上注明截止时间，客人消费应收款项，与客人结账后，在登记表中做好登记记录。

(4) 免费接待：根据酒店制订的免费接待执行。总经理接待，由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名，部门经理代替接待的，由部门经理在接待单上签名，并注明接待内容；部门经理在第二天将手续补齐后，交财务审计处审查，如不补办手续，将视同本人消费，并在其当月工资中扣除；如总经理打电话通知康乐部接待客人的，由康乐部领班以上人员填写接待单，并于二个工作日内将手续补齐交财务审计核查。

(5) 在使用结算单和酒水单的过程中，单据要连码使用，修改及作废单据、单据传递要严格按照单据使用管理规定执行。切记每次结账时，都要凭结算单才能与客人结账。

(6) 当班营业结束后，填写营业缴款凭证，按规定办理交款交单。

2-051 收入稽核作业程序与要领

收入稽核作业程序与要领

收入稽核工作是在收银夜审的工作基础上，再次进行审核、分类、汇总，最终反映到财务账户中。它要求收入稽核员掌握餐厅收银、前厅收银的工作内容及工作程序，以正确的方法考核营业收入情况，并将应收款及时收回，使资金得到正常使用。

一、夜审班前准备

班前必须了解日审工作有关交班事宜，检查打印机和计算机是否正常，从审箱中将各营业点的缴款凭证和账单分类，主要有三部分：

- (1) 总台客房结账单及收银日报表。
- (2) 餐厅缴款凭证及账单。
- (3) 其他部门缴款凭证及附件单：游泳馆、游泳保健、保龄球馆、咖啡厅、台球厅、乒乓球厅、桑拿房、康乐商品、游艺厅、商务中心。

二、夜审工作流程

(1) 查看收银员的缴款凭证，同计算机报表核对：审计员要查看缴款凭证的各类明细填写同计算机报表是否一致，如果数据有修改，收银员应说明原因。没有收银机的缴款凭证，要统计附件单的数据与收银员填写的缴款凭证是否相符。

(2) 打印出“今日入住客人报告”，根据入住报告，审核今日入住的每一间房价输入与开房单上的价格是否一致，折扣房手续是否完整。如有错误应立即通知接待员调整，并将情况写入夜审报告交日审处理。

(3) 打印出“今日非平账离店报表”，审核非平账离店的原因，确认责任人。

(4) 打印出“今日调整账目表”审核调整账目的原因，调整账目单需负责人签字。

(5) 查询各收费点转账是否正确：将每一笔转账(未结账部分)账单上的客人签名同开房单上客人的签名及计算机记录进行核对，查看是否相同、是否转错房

间，如果是签名不同，要提醒收银员结账时注意；如果是转错房间，则要立刻调整。

(6) 打印出“今日离店客人报告”（交日审查半天房费用）。

(7) 夜审审计资料维护：将当日数据复制到“C”盘或“D”盘，为夜审顺利进行做好准备。

(8) 进入夜审数据统计：营业组审核(打印出营业点总班结账表)，完成预审报告，完成自动过费，审核账务报告两遍，终审。

(9) 数据整理。

(10) 出具夜审报表：

①编制“××酒店营业日报表”。

②编制“今日非平账离店报表”、“今日调整报表”各一份。

③填写“夜间审计报告表”：将夜审过程中发生的每件事记录下来，需日审协助处理的要注明清楚，填写时要认真。

(11) 当班结束：各项工作完成后，将资料进行整理分类后，交到日审办公室。

三、日审工作流程

(一) 处理夜间遗留问题，负责落实通知书内容

每天接到“夜间审计报告表”后，对遗留问题要及时处理；及时填写审计通知书，通知责任人所在的部门主管，并负责落实解决，然后将解决的情况写在通知书的第一联上，最后将通知书编号存档，月底统计后，注上处理意见报财务送经理处理。

(二) 账单核销

接到收银员的结账单后，检查所付的账单是否齐全，然后按照账单的号码，在票证核对表上按号划销。如有缺号，调整作废，单据手续不齐，要写入夜审报告交日审处理。

(三) 核对总台结账处的结账单及收银员个人报表

客房结账单是由总台收银员为住店客人结账所打印的账单，反映向客人收取

的房租、餐费及其他等费用。收银员收银明细表是反映当天所结房客账(包括向客人收取的现金、信用卡、支票、外汇、转会议账)的汇总表。

(四)核对餐厅结账单

(1)核对餐厅结账单时应注意：账单与附件单的核对，点菜单中每一项都要同计算机结账单相核对，如果不符，要找收银员查明原因，并进行处理。附件单如有修改，应由修改人在单上说明修改原因，并由厅面管理人员签名证实，收银员应起监督作用。

(2)核对营业对账表：要查看表中填写的数据与收银员上缴的附件单据中的数据是否一致，核对表中的收银员填写的数据与厅面其他相关人员填写的数据是否一致，如有不符，应立即向收银员查明原因并及时做出处理，确保营业收入的正确反映。

(3)打折手续应完整：用酒店优惠卡打折的，要在账单上注明卡号及客人签名；如果是酒店管理人员为客人打折的，要有管理人员签名并注明所打折扣。审计员在核对时，要注意收银员所打的折扣是否正确，如果不正确，要找收银员查明情况，及时做出处理。

(4)免费接待是否符合标准：各级管理人员在酒店免费接待，签单的权限应对照各级管理人员权限表。查看各级管理人员是否在权限范围内签单接待，如果发现接待超标，应立即找其补办手续，否则上报财务经理处理。

(五)核对其他部门的缴款凭证及收费单

其他部门(包括康乐中心的游泳馆、保龄球馆、棋牌室、台球厅，商务中心，咖啡厅等)的收银员在营业结束后，根据收银单汇总填制缴款凭证，缴款凭证各项金额与所附收费单金额合计应相符。

(1)收费单的核销及管理：收费单必须按号顺序使用，审计员对各部门每日交来的收费单按号在“票证使用单”上逐张划销，发现不联码使用的，应向收费单使用人查询原因，及时催交。作废单必须有领班以上人员签字方可。

(2)核对商务中心缴款凭证：要查清收费单中各项收费项目金额的正确性，定期到商务中心收集机器上的数据，做到账实相符。

(六)检查夜间审计人员制作的各项营业报表

负责检查夜间审计人员所做的各项报表的正确性，如数据计算有误，应立即修改，并追究夜间审计员责任。

(七)审计主管同审计人员要经常到各营业点进行检查

检查收银员及厅面其他操作人员是否按规范程序操作，营业款是否如实反映，现金是否如实上缴。如果发现收银员或其他操作人员不按规范操作的，应立即纠正，并将情况及处理意见及时反映到部门经理和财务经理及质检部门，以防止情况再发生，确保酒店不受损失。

(八)报表装订

按日期顺序将“收银员操作记录”、“各收费点缴款凭证”以及各收费点原始账单装订成册，封面上注明起止日期存档。

四、账务处理工作流程

(一)每日营业收入传票的编制

编制收入传票的依据是每日销售总结报告表和试算平衡表。

收入凭证的编制方法是：

借：应收账款——客账

 应收账款——挂账——明细

 应收账款——团队

 银行存款

贷：营业收入

 应付账——电话费

(二)挂账、客账分配表统计

挂账、客账包含外单位宴会挂账、员工私人账、优惠卡及应回而未回账单等内容，收入核数员每天要填写挂账、客账统计表，进行分配。及时准备将费用记录到每一账户中。作到日清月结，为月末填写挂账、客账汇总表做准备。

(三) 客人清算应收款后账务处理

客人接到酒店催款通知后，规定在 30 天之内向酒店结算应收账款。当客人付款时，酒店应开正式收据呈交客人，作为结算凭证。收入核数员便根据客人付款内容及金额，每天进行账务处理：在编制记账凭证前，首先查明该酒店账号、账项参考号码及付款内容，并填写在每日现金收入记录表中。

(四) 超 60 天应收款挂账催款

根据月结应收款对账单记录及账项，分析报告内容。对凡是超 60 天以上应收款挂账客户，进行再次催款，催款前首先了解尚未付款的账项具体内容，并将情况向财务经理汇报。由财务经理签发催款信，连同缴款通知副本寄给客人；对客人提出的问题要及时给予答复，协商解决办法，为尽快清算应收账款排除障碍。

(五) 负责将编制的记账凭证输入财务计算机系统

即在以上工作结束后，将所编制的记账凭证输入酒店的财务计算机系统。

2-052 现金管理办法

现金管理办法

一、目的

酒店的资金收支必须按本制度的规定办法管理。违反本制度所规定将按财务法规和员工手册的有关规定给予处分、并追究应负的经济责任。

二、现金管理规定

1. 酒店的所有收入包括往来资金和现金和营业收入，除按规定留存的备用金存放在酒店内规定的储存处，作为周转资金外，均应存入酒店在中国银行的账户内。

2. 上述账户的提取款项须由总经理(或他的代表)作为组和另一位由董事会指定负责人(或他的代表)作为组，经由组各壹人，共两人的会签，并加盖

酒店的支票专用章方可提取。

3. 上述银行账户的支票专用章由总出纳保管。所有的支票必须要经管财务的副总经理或总经理在支票上加盖银行账户私章，后总出纳方可给予加盖支票专用章。

4. 上述银行账户的支票由银行领出后，经总出纳登记后由应付账款会计保管并凭经有效批准的付款要求通知单填写支票。不符本项规定的任何情况，应付账款会计不予填写支票。

5. 酒店的所有营业现金收入均按酒店的“营收现金管理办法”办理，违反者按财务法规和员工手册的有关规定给予处分，并追究应负的经济责任。

6. 按本管理制度存放在酒店内的周转资金规定为：

(1) 总出纳备用金。

总出纳的备用金，仅作为本制度规定的其他备用金的报销回填，和支付零星现金支出。

(2) 外币兑换备用金。

前厅收银处的外币兑换备用金，除受酒店规定管控外，同时必须遵守银行对代办外币兑换业务所订立的有关规定，并只作为外币兑换代换点的外币兑换业务专款，不得挪作其他用途。

(3) 收银员零找备用金。

各收银处的零找备用金，只作为收款业务中回找给客人的专用备用金，并应按规定在每班交接班时，由交接双方核点交接。不得截留滞交。

(4) 邮资备用金。

前厅部接待处的邮资专用备用金，允许以邮票和现金形式同时保管，但只用作提供给客人的代邮服务专用，不得挪作其他用途。现金和邮票的总和应与备用金规定的固定额度相符。

(5) 采购部备用金。

采购部的备用金，规定只作解决酒店零星现购以应业务所急。

(6) 专用备用金。

经财务总监和总经理的同意，在特殊情况下个别部门可获拨留不超过人

民币____以下的临时专用备用金。专用备用金在事完毕后或被通知回缴时必须实时交回。

7. 所有备用金、包括总出纳的备用金均采用随用随报的回填办法控制。除总出纳的备用金按实际支付，并具经财务制度规定批准的报销凭证向应付账款会计办理手续，开出支票由银行账户存款回填补充外，其他所有的备用金的报销回填，均应在办公时间内在总出纳的办公室办理回填事务。所有备用金均采用报销回填的定额控制方法，使备用金固定在规定的额度，不得随意增减。所有备用金额度的变更，均须获财务总监和总经理的批准。

8. 采用现金零星采购和其他经财务总监批准的业务费用，所产生的借支，包括现金和支票的借支，除旅差费借支，允许在节假日的第三个工作日内报销外，其他借支均应在借支日起的三个工作天内办理报销，并退回未用现金余额。会计人员对未按本项规定依时报销的任何借支事项，应即时报请财务总监处理。追究有关当事人，对经财务人员通知，仍不及时办理报销或不缴回未用现金余额的，以挪用现金处理。

9. 酒店所有费用的报销，均须经部门经理同意，加签后送财务管理会计部办理酒店规定的财务审批手续，经获批准后在总出纳处领取或退缴现金。

2-053 营收现金缴纳管理办法

营收现金缴纳管理办法

一、总则

1. 酒店对营收现金采用钱、账分途的管理方法。
2. 有关控管方法按以下程序执行，所有人员均应绝对遵守本管理办法的各项规定，违反者将受纪律处分，以至追究法律和经济责任。

二、控管程序

1. 夜班核数员、前厅收银员、餐厅和其他营业点的收银员均应在下班时

将各班次的账单点核清楚，并完成各班的营业收入报告。账单和有关报告应于下班后第一时间交到各班次的当值领班的办公室，以便在初步核查后转夜班审核组进行随后的账务工作。现金部分应在下班前，在第三者见证下投入设在前厅收银办公室内的投放式现金投纳保管箱内。

2. 每一班次的收银员在完成账表的核查工作后即应将其所持现金中应属零找备用金的部分划出，点核清楚后存入由其个人保管的零找现金保险库内加锁存储。在减去零找备用金的额度后应属该班次的现售所得的现金收入，则按第1点和第4点的规定，投入投放式现金投纳保管箱。

3. 每班的现金收入必须与各班的营业报表内所统计的现金销售额相吻合。如有任何差异应实时查明，差异部分不论是超出或是短缺均应如数填报，记录在收银员报表内的现金超短栏内上报，不得隐瞒。

4. 现金收入应在该班当值领班或前厅收银员当面见证点算清楚后，实时在缴纳封袋上如实填写清楚，并在该见证人的见证下封好缴纳袋，并在袋口骑封加签，然后实时投入现金投纳保险箱中。收银员和见证人均须在投缴记录表上同时加签。所有封袋必需使用香糊或胶水封口，不准使用透明胶或订书机封订作为加封，未依循本项规定进行的，除对因此引起的所有后果负全部责任外，并将被视作蓄意违反本管理办法，遭受纪律处分。

5. 所有投缴事项必须即核、即签、实时投箱，不得以任何理由拖延。缴款人和见证人均有责任监督对方按本规定的条款完成规定的事项和核签，对不按规定操作而引致的后果，双方均负同等责任，受同等处分。

6. 对于不按规定要求，在没有见证下，独自封袋投箱者，除因此引致的后果全部由其个人负责外，还应按触犯部门规章制度论，初犯者予口头警告，蓄意再犯者给予书面警告，以至最后警告。

7. 缴纳人和见证人不按规定，没有当面点核或不认真点核而造成的过失，按第6点的规定同等处分。

8. 违反第4点内容规定的任何情况的也应按情节给予与第6点规定相同程度的处分。

9. 收银缴纳登记表的每一栏，均应按规定的内容和格式完成要求填入的

数据填写，并在规定的栏位加签，不得有遗漏，错填。其中因错写需要更正的，应用横线划去，再在其上方写上正确数据，然后由缴纳及见证双方加签。违反本项规定者按与第6点相同的程度给予处分。

10. 每一班次的领班和主管应对各班次收银员的现售所得现金的缴纳情况加以检查，保证所有现金收入款项均已缴纳入库。所有收银员必须办妥缴纳现金收入，并完成各班次的报表及账务后，方可下班。每一班次的当值领班均应对收银员缴纳登记表进行检查，并对出现不完善的情况实时查明原因，并将情况通知在班的上一级主管人员，若当时未有直属上级主管时，应向当时财务部在酒店当值的其他主管人员报告。

11. 收银缴纳登记表末端的缴纳封总包数及缴纳封中是否有破损的情况，由总出纳在第二天与见证人共同打开保险箱取出缴纳封袋时按实填写。实际包数或封内的缴款如与登记表所载情况有出入时，若当时办公室还有第三者在场时，应请第三者(总台收银处24小时均有人员当值)作证，并第一时间报告上级主管处理。

12. 若当天所有缴纳封均未有破损时，破损封数目的字段应加“/”斜线删除。若封袋有破损时，应将该等破损封袋的情况注明，并按第十一项的规定处理。

13. 总出纳及见证人均须在登记表上加签，任何一方漏签，另一方未能予以提醒，均属疏忽责任。

14. 收益审核每天均应在总出纳完成缴款点核后，检查经总出纳和见证人加签的登记表，并与收入报告的现售总额核对。保证该天的现金收入确已无误入库。如有差异应及时与总出纳共同查明原因。切不可拖延，以致增加核查的难度。

15. 总出纳在点核所有缴款后，应将各收银员的缴款情况，按实在总出纳的每日现金日报表内加以记录，并将副本抄送收益审核查对。

16. 收银员缴纳报告(缴款封)应予保存不少于12个月，收银缴纳登记表应予保留少于18个月。总出纳每日现金日报表应作为辅助账表并由总出纳加以保管。

17. 总出纳应对各收银员的零找备用金按第19点的规定进行不定期检查，每月不少于两次。具体时间应按营业情况决定，但不得预先通知。

18. 收益审核应对在岗收银员进行不定期的现金(包括备用金和当时的营业现金)检查，所有检查均应按营业情况考虑，避开高峰期，在不预先通知的情况下进行。此项检查每月应进行2次以上，并须依照第19点的规定进行。

19. 第17及第18点的检查均应留有记录，记录应有检查人员和收银员双方的加签，以确证当时的检查结果。为保证检查在公正和认真的情况下进行，所有的现金检查，均应具备第三者作为见证，整个检查过程应在见证人监督下进行，并由见证人在双方人员在检查记录上加签后，最后加签证明。

2-054 客用保管箱管理办法

客用保管箱管理办法

酒店设有客用保管箱免费供给酒店住客使用，保管箱由前厅收银处负责管理，并按以下规定实施管理，以保障客人贵重财物的安全保管。

一、客人贵重物品的存放与提取手续

1. 客人有贵重物品存放，须在前厅收银处填具保管箱使用登记卡办理开保管箱手续后实时领取“客用钥匙”。

2. 预留的“客人认可签名”请使用与住客的旅行证件的签名一致的式样，不可采用太简单的签字以确保住客的利益。

3. 对于酒店认为太简单的签名式样，前厅收银员应礼貌要求客人改用较为安全及不易仿习伪签的签字式样。对此类太简单的签字式样，前厅收银员可以不予接纳。

4. 贵重物品存放及开设保管箱后存储或提取物品，应凭在保管箱使用登记卡预留的“客人认可签名”办理核证签名后，方可由前厅收银员安排进入保管箱室，保管箱不得转让或借与他人使用。

5. 前厅收银员对所有物品的存储及提取，务必由登记开保管箱的客人亲

自到前厅收银处亲自办理，非登记开设保管箱的客人本人或签字核证不符时，前厅收银员不得给予办理提储事务，不可允许无关人等进入保管箱。非经财务总监批准，保管箱登记卡不准携离前厅收银处。

6. 财务主管人员应定期及不定期对管理业务进行检查，并留有记录供作核查。

二、客用保管箱的控制

1. 客用保管箱一般备有两套保管钥匙和客用钥匙。酒店应将其中一套在保安人员见证下予以销毁，只可保留一套在用。

2. 保管钥匙只可由长驻总台的高级主管人员保管，不可随意落入收银员手中。如酒店员额确实不足时，则应指定每班单一由其中职级较高的一名收银员持有，且应在每班交接时在长设的固定专用记录本上，由双方签收交接。以保证保管钥匙在任何情况下，不落入第三者手中。

3. 客用钥匙除在客人领用期间由客人保管外。前厅收银处应设有客用保管箱钥匙投放箱，在客人退箱时，由客人亲自投入箱内，并在保管卡的退钥匙栏加签证实。酒店任何员工均不得以任何理由在任何时间、地点持有客用钥匙。更不得替任何客人暂时或长时间保管客用钥匙。

4. 客用保管箱钥匙投放箱应使用V型投匙口，投匙口仅可容客用钥匙投入而不能以任何方法从投放口取出。投匙箱取匙口应加匙管控，该钥匙应由收银总管以上一级的人员持有，并每天根据退箱控制表点查退回的客用钥匙，并重新用钥匙封袋封好，交回未用客用钥匙控制箱内锁好。并在记录单上由双方加签确认作实。所有回收的客用钥匙经点核无误，重新封袋后，应由该主管人员在封口骑缝加签。

5. 前厅收银处应设有客用保管控制箱，专供用以存放未由客人领用的客用钥匙。

6. 存放在控制箱内的客用钥匙，必须全部封袋完好无任何破裂情况。如残破应实时查明原因，追究该班经管人员。有关客用箱在事件未查明原因前，不得发给客人使用。

7. 除使用客用保管箱登记卡，每次核对客用签字无误方可控管外，酒店

对在用和未用的客用钥匙，应分别设有固定记录本，记录管控和使用情况，并在每一次交接班时，由双方逐个匙号点查，签收交接。接收人对客用钥匙的保管负有绝对责任。点查范围应包括匙号是否存在，封袋是否完好。封袋是否未被以任何方法折封，骑封口加封是否正常，是否为原封袋人签字，封袋内是否确为客用钥匙。

8. 客用钥匙在交付客人使用时，封袋应完好无裂，封袋加签未有变位。收银员应提醒客人检查，并在客用钥匙登记和封袋上加签证明。

9. 经客人加签的封袋应随使用登记表一并存放，交回主管人员检查。

10. 由于酒店只保留一套客用钥匙在用，故在万一客人丢失客用钥匙的情况下该保管箱已无正常方法可以开启。只能采用钻锁爆箱方能取出箱内物品，有关费用在客用保管箱登记卡中，应予列明以免产生争执。万一出现此情况时，爆箱应在保安人员见证下进行。

三、箱内物品的控制

1. 客人离店前应取回所有箱内财物，退回保管箱，并将客用钥匙投入前厅收银处的客用投放箱，并在登记卡上加签退箱。收银员应在客人退箱时检查保管箱，以确信客人已取回全部财物，以免日后争执。

2. 收银员在客人退箱时应在控制记录本上记录并加签，以作日后核查。

3. 客人离店后如在保管箱内遗留财物，酒店凭予以保管，以30天为管期。酒店可应客人请求将遗留物品送回，一切费用由客人自付，客人报称遗留的财物，如与酒店开箱后发现的实际财物不符，或财物寄回途中有损失或损坏，酒店概不负任何责任。

3. 客人离店后30天内在保管箱内所遗留财物，每天须付人民币____元。

4. 离店后超过30天客人仍未与店联络要求索回所遗留财物，酒店有权以酒店认为最适宜的任何方式予以变卖。所得款项用以抵偿客人应付的保管箱租金及其他开支，如有余款将予归还物主，但变卖后30天内物主仍未与酒店联络则余款将归属酒店。

2-055 工程部工作程序规范

工程部工作程序规范

一、日常报修工作程序及要求

1. 报修工作程序

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

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

第一联由报修部门取回存档备查；

第二联由工程部领料；

第三联交维修人员，维修后留工程部存档备案。

2. 要求

报修单要求填写清楚，字迹清晰，故障的地点、部位、时间准确。

二、电话报修工作程序及要求

1. 程序

电话报修适用于较紧急的故障，其标准程序为：

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

2. 要求

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

三、日常维修程序及要求

日常维修是指一般性的修理，其任务由值班工程师派值班维修工去完成。其标准程序为：

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

四、特别抢修工作程序及要求

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

其标准程序为：

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

五、重大事故处理程序

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

对酒店产生重大影响或对人身安全有严重威胁的事故称为重大事故。

其标准处理程序为：

1. 值班工程师接到重大事故报告后必须立刻做：

(1) 根据事故性质，指示有关人员切断相应的电、水、油、气。

(2) 立刻派出主管工程师、维修人员到现场处理。

(3) 立刻通知工程总监、工程部经理、消防保安部值班室。

2. 处理重大事故必须由在场的酒店经理或工程总监任总指挥，协调各部门的关系。工程部经理或主管工程师任现场指挥，调动所有的力量，用最快的速度修复故障。

3. 故障处理完毕后，值班工程师应对此作详细的记录并归档交总经办。

4. 由现场指挥工程师填写事故分析报告，报告由工程总监审阅签名后报酒店总经理。

5. 事故分析报告内容为：

(1) 事故原因。

(2) 事故状况及影响。

(3) 处理方法。

(4) 预防措施。

(5) 对责任者奖惩意见。

6. 由工程总监召开事故分析会，内容有“四不放过”原则：

(1) 事故原因未明不放过。

(2) 事故处理未彻底不放过。

(3) 预防措施、整改措施未落实不放过。

(4) 当事人和有关人员未受到教育不放过。

六、VIP接待标准程序及要求

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

其标准程序为：

1. 工程部根据VIP接待要求开会研究，制定VIP接待方案(包括应急方案)。

2. 按酒店或市销部要求和方案，提前一天做好所有的接待的准备，包括水、电、灯、音响、场地、设施等。

3. 工程部经理和主管工程师必须亲自全面检查，并征求VIP活动的筹备人员意见，务求满足客人的一切要求。

4. VIP活动期间，凡涉及活动范围的水、电、音响、电梯、冷气均指派专人跟班，确保活动顺利进行。

5. VIP活动期间，工程部经理、有关主管工程师亲自巡视，工程部派出充裕的人员值班，以保证有紧急维修时有足够的人力。

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

第三部分 实用表格

3-001 订房表

订房表

称谓: _____	
抵达时间: _____	离开时间: _____
预订到达时间: _____	班机号码: _____
房间形态: _____	房号: _____
住房人数: _____	房价: _____
住址: _____ 联络人姓名: _____	
电话号码: _____	酒店名称: _____
	住址: _____
付款方式: _____	保证订房: _____
	信用卡号码: _____
附注: _____	确认与否: _____
经手人: _____ 日期: _____	

3-002 前厅交接班登记表

前厅交接班登记表

营业情况	住房 间 空房 间					
特殊客人 情 况						
到店团队 情 况	编号团称	团队名称	到店情况	欠办事项	备注	
外出客人 房 间						
交班人	接待处		接班人	接待处		
	询问处			询问处		
预订情况						
客人留言 情 况	姓名	房号	接留言人	留言时间	保留时间	交办情况
房间特殊 情 况	无行李房间					
	未办续住房间					
	特殊房间					
其他情况						

3-003 订房确认表

订房确认表

地址:

电话:

传真:

E-mail:

非常感谢您在AAAA酒店订房, 我们希望与您确认下列的住宿资料:

确认号码:

客人姓名:

住宿人数:

住址:

电话:

到达日期:

预定到达时间与班机:

住宿:

房价: (包含服务费与其他额外消费)

附注:

日期:

前厅经理:

我们期待您的光临, 并保证让您宾至如归。

注意: 请保留这封信, 并在抵达酒店时交给接待人员。预订房间的时间只保留到18:00, 除非事先通知延后迁入或保证订房。

3-004 预订抵达客人名单

预订抵达客人名单

日期:

姓名	需求	房价	离开日期	附注

3-005 旅客历史资料

旅客历史资料

旅客姓名				第一次住宿日期			
团队 / 酒店				迄今的来店次数			
住址				迄今的住房天数			
信用卡				迄今的收入总额			
身份证件及号码				迄今的平均消费额			
房价				注释			
抵达	离开	天数	房号	房价	付款方式	收益	特殊要求

3-006 预期抵达重要客人及需要特别关照客人

预期抵达重要客人及需要特别关照客人

日期:					
附注: S=单人房 T=双人房 (S/O: Single Occupancy) =已住宿的单人房					
客人姓名	客人资料	房价	房间形态	住宿期	备注

3-007 住宿登记卡

住宿登记卡

抵达日期		离开日期	
抵达时期		房间数	
房间形态		房价	
住房人数		预付定金	
房号		套装产品	
姓名/称谓		住址	
证件及号码		酒店住址	
国籍		住宿原因	
付款方式	<input type="checkbox"/> 现金 <input type="checkbox"/> 酒店付款 <input type="checkbox"/> 信用卡 <input type="checkbox"/> 住宿券 <input type="checkbox"/> 旅行社 <input type="checkbox"/> 支票		
下个目的地			
旅客签名栏			
接待人员签名栏			
声明事项： (1)迁出时间是中午 12：00。 (2)账单已包含税。个人支票如果没有适当的资料恕不接受。 (3)对个人财务的保管，依据国家的相关法规。 (4)请将个人重要财物放置于保险箱内。			

3-008 客房状态清单

客房状态清单

日期:

房号	客人姓名	客人人数	住宿日期	退房日期	状态

3-009 机票确认订位单

机票确认订位单

☐新订

☐确认

☐更改

☐取消

姓名:

房号:

班机日期:

班机号码:

起飞地:

目的地:

备注:

日期:

经手人:

3-010 商务中心计价单

商务中心计价单
BUSINESS CENTRE VOUCHER

日期 (Date) _____ 房号 (Room NO./Function Room) _____ 客人姓名 (Name of Guest/Organizer) _____ —		
服务项目 (Service)	细节 (Particulars)	金额 (Amount)
备注 (Remarks) :		
制作 (Prepared by) : <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">客人签名 (Guest Signature) :</div>		

3-011 住房预登记表

住房预登记表

日期 (Date)	时间 (Time)	姓名&传真/邮箱 (Name & Fax No./mail Add.)	至 (To)	页码 (Pg.)	处理人员 (BC Clerk)

3-012 住客通知单

住客通知单

住客通知

日期:

房间号码:

先生/太太/小姐:

兹收到_____份

☐ 电传 / 传真:

☐ 电报:

☐ 挂号信:

☐ 邮件 / 包裹

请联络问讯处索取。

顾客签名:

经办人:

3-013 住客留言单

住客通知单

给 (TO)	_____
自 (FROM)	_____
房号 (Room No.)	_____
日期 (Date)	_____
在 (Between)	_____ AM/PM To至_____ AM/PM
我将在 (I will be at):	
留言 (Message):	_____ _____
话务员 (Clerk)	_____
时间 (Time)	

3-014 访客留言单

访客留言单

给 (TO)	_____
自 (FROM)	_____
房号 (Room No.)	_____
日期 (Date)	_____

电话 (Telephone) _____

☐再打电话来 (Will call again) ☐请打电话过去 (Please call back)

☐会再来 (Will come again)

留言 (Message) : _____

话务员 (Clerk) _____

时间 (Time) _____

3-015 叫早服务单

叫早服务单

日期
DATE

序号 (No.)	团名或房号 (GROUP NAME OR ROOM No.)	叫早时间 (TIME)	预订号 (ACCT)	领队 (ESCORT)	陪同 (GUIDE)	签字 (SIGN)

3-016 次日预期离店客人名单

次日预期离店客人名单

预期离店日期			
姓名	房号	入住日期	备注
制表人		日期	

3-017 散客离店行李登记表

散客离店行李登记表

房号	客人姓名	收取行李的行李员	收到行李时间	行李件数	客人离店时间	是否结账	送客行李员	备注

3-018 团队离店行李登记表

团队离店行李登记表

[illegible]

3-019 快速退房表

快速退房表

房 号	
姓 名	
离开日期	
信用卡种类	
信用卡号码	
签 名 栏	
如果您希望将账单寄到您指定的地方，请填妥下面资料。	
姓 名	
酒店名称	
住 址	

3-020 信用卡授权声明

信用卡授权声明

信用卡限额授权					
□□□□□□					
	数额	授权号	日期	接受人	
<p>备注：_____</p> <p>付款授权书</p> <p>本人，_____房号_____ 特此授权××酒店</p> <p>将以下费用记入本人账内</p> <p>所有费用_____ 以下项目费用_____</p> <p>姓名_____ 房号_____ 备注_____</p> <p>客人签名_____ 日期_____ 经手人_____</p>					

3-021 前厅星级服务评分表

前厅星级服务评分表

项目：总机				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	在正常情况下，电话铃响 10 秒内回答	1	0	
2	接电话时正确问候宾客，同时报出酒店名称	1	0	
3	转接电话准确、及时、无差错	1	0	
4	熟练掌握岗位英语或岗位专业用语	1	0	
5	接电话的背景没有嘈杂声和其他干扰声	1	0	
6	语音清晰，态度亲切	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
小计：		6		
实际得分：				
项目：预订				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注

1	接电话时正确问候客人，同时报出部门名称	1	0	
2	确认客人抵离时间	1	0	
3	询问客人是否需要交通接送服务	1	0	
4	提供所有适合客人要求房型的信息	1	0	
5	正确描述房型的差异（位置、大小、房内设施）	1	0	
6	如该日期无客人要求的房型，主动提供其他选择	1	0	
7	询问客人姓名及其拼写	1	0	
8	询问客人地址及其联系方式	1	0	
9	说明房价及所含内容	1	0	
10	提供预订号码或预订姓名	1	0	
11	说明酒店入住的有关规定	1	0	
12	通话结束前重复确认预订的所有细节	1	0	
13	通话结束，员工向客人致谢	1	0	
14	有独立网络，具有网上预订功能	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		14		
实际得分：				
项目：门童行李一到店				

	二遍叫醒			
4	能够准确、有效地叫醒客人	1	0	
5	叫醒电话礼貌问候客人	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		5		
实际得分：				
项目：礼宾/问讯服务				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	接电话时正确问候客人，同时报出所在部门	1	0	
2	正常情况下，如客人走到前台，能在 30 秒内被招呼	1	0	
3	热情友好地问候客人	1	0	
4	礼宾服务台上备有及时更新的酒店宣传册	1	0	
5	提供地图并指出附近景点的准确位置	1	0	
6	所有的客人留言、传真或客人要求的物品都能应客人要求及时送到	1	0	
7	所有留言都记录清晰、易懂，并记在酒店专用纸上	1	0	
8	员工熟悉酒店各项产品，包括餐饮、娱乐等信息	1	0	

9	员工熟悉酒店周边环境，包括当地特色商品、旅游景点、购物中心、文化设施、餐饮设施等信息	1	0	
10	委托代办业务效率高，准确无差错	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		10		
实际得分：				
项目：结账服务				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	热情友好地问候客人	1	0	
2	确认客人姓名，并至少在对话中使用一次	1	0	
3	确认客人房间号	1	0	
4	确认客人的所有消费，客房内小酒吧、早餐等	1	0	
5	出示详细账单，条目清晰、正确完整	1	0	
6	结账手续效率高，准确无差错	1	0	
7	询问客人入住是否愉快	1	0	
8	向客人致谢并邀请客人再次光临	1	0	
特殊情景描述				

其他评论：					
小计：		10			
实际得分：					
项目：前厅整体舒适度					
	标准	优	良	中	差
1	各区域划分合理，方便客人活动	4	3	2	1
2	各区域指示用标志实用、美观、导向效果良好	4	3	2	1
3	各部位装修装饰档次匹配，色调、格调、氛围相互协调	4	3	2	1
4	光线、温度适宜，无异味、无烟尘、无噪音、无强风	4	3	2	1
5	背景音乐曲目、音量适宜，音质良好	3	2	1	0.5
6	贵重物品保险箱位置隐蔽、安全、能保护客人隐私	3	2	1	0.5
7	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污染、无异味、光亮	3	2	1	0.5
8	门窗：无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0.5
9	天花（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落；无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0.5
10	墙面：平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	3	2	1	0.5
11	柱：无脱落、无裂痕、无划痕；有光泽、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
12	台：整齐、平整、无破损、无脱落；无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5

13	电梯：平稳、有效、无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
14	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆；无灰尘、无污染，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
15	灯具：完好、有效；无灰尘、无污迹，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
16	盆景、花木、艺术品：无枯枝败叶、修剪效果好；无灰尘、无异味、无昆虫，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
17	总台及各种设备（贵重物品保管箱、电话、宣传册及册架、分区标志等）：有效、无破损；无污迹、无灰尘	3	2	1	0.5
18	客用品（包括伞架、衣架、行李车、垃圾桶、烟灰缸等）完好无损；无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
小计：					
实际得分：					

3-022 查房表

查房表

楼层: _____

日期: _____

房 号	进房时间	出房时间	查 房 内 容

检查人 _____

经理 _____

3-023 楼层领料单

楼层领料单

楼层: _____

No. _____

编号	品名	规格型号	单位	申请数量	实发数量	单价	金额
领料人		发料人		领料日期			

备注:一式二联 一联: 楼层存根 二联: 内勤存根

3-024 地毯清洗报告单

地毯清洗报告单

申请单位: _____
申请内容:
申请单位主管 _____ 填表人 _____ 填表时间 _____
接单人 _____ 接单时间 _____
处理结果:
工作人: _____ 完成时间: _____
验收签字: _____
备注: 一式三联

3-025 来访登记表

来访登记表

来访者姓名		性别		工作单位			
联系电话				地 址			
身份证号码及 其他有效证件				访 何 人		房 号	
酒店名称				是否预约		来访 人数	
事 由	年 月 日						
来访时间				离开时间			

服务员姓名		备 注	
-------	--	-----	--

一联：客人 二联：楼层 三联：存根

3-026 客人遗留物品登记表

客人遗留物品登记表

房号		姓名		上交时间		发现时间	
遗留物名称				发现地点			
备注：							
经办人				交物人			
客人领取签名				领取时间			

备注：一式三联： 一联：客人保留 二联：楼层保存 三联：存根

3-027 客房部楼层房间状况日报表

客房部楼层房间状况日报表

日期：

制表：

项目 楼层	出勤	住客	走客	空房	维修	迷你吧收入
一层						
二层						
三层						
四层						
.....						

备注：一式四联： 一联：存根 二联：客房经理 三联：内勤 四联：客房中心

3-028 客房部物品领用汇总表

客房部物品领用汇总表

No.

日期:

品 名	数量	单价	金额	备注

备注：一式三联

制表：

3-029 客人损坏物品赔偿表

客人损坏物品赔偿表

编号：

日期：

NO

DATE

房号 (Room No.)		国籍 (NATIONALITY)		姓名 (NAME)	
品名 (ITEM)		数量 (QTY)		单位 (UNIT)	
原因 (REASON)					
修理费用 (REPAIRING COSTS)		赔偿费用 (PAID FOR THE DAMAGE)			

制表 (PREPARED BY): _____

批准 (APPROVED BY): _____

备注：一式四联： 一联：存根 二联：财务 三联：客人 四联：楼层

3-030 客房部楼层物品领用汇总表

客房部楼层物品领用汇总表

No.

日期:

品 名	数量	单价	金额	备注

注：一式三联

制表:

3-031 维修报告单

维修报告单

No.

申请单位_____维修地点_____

要求完成时间_____

申请单位主管_____填表人_____填表时间_____

接单人_____接单时间_____

损坏时间_____

修理结果_____

修理人_____完成时间_____实用工时_____

使用单位验收签字_____

备注：一式四联 一联：存根 二联：工程部 三联：维修人 四联：楼层

3-032 客房夜床服务报告单

客房夜床服务报告单

楼层：

客房服务员：

日期：

房号	房态	人数	清扫 时间	备注	房号	房态	人数	清扫 时间	备注
01			—		10			—	
02			—		11			—	
03			—		12			—	
04			—		13			—	
05			—		14			—	
06			—		15			—	
07			—		16			—	
08			—		17			—	
09			—		18			—	

房态：V—空房 O—走客房 I—住客房 X—维修房 R—预抵房 LONG—长住房 H—保留房 DND—请勿打扰 VIP—贵宾 G/I—客人在房间 EXBD—加床

3-033 客房中心交接班本

客房中心交接班本

日 期		姓 名		班 次	
工作事项:					
交接内容:					
备注:					
交班人		接班人			



3-034 楼层领班交接班本

楼层领班交接班本

日期		出勤	领班一	A一	B一	病事假一
本班次离店房号						
本班次预低房号						
本班次到店房号						
本班次 VIP 房号						
本班次工作内容及特殊服务事项记录						
交下班次记录		总钥匙交接	时间			
			交班人			
			接班人			
交班前房间状况统计						

3-035 客房清扫报表

客房清扫报表

客房服务员		楼层		日期	
房号	项目	房态	客人	设备	客房清洁时间
					——
					——
					——

房态：

V：空房 O：走客房 R：预抵房 LONG：长住房 DND：请勿打扰 I：住客房

X：维修房 H：保留房 VIP：贵宾 G/I：客人在房间 EXBD：加床

3-036 楼层服务员交接班本

楼层服务员交接班本

日期		姓名		班次	
工作事项：					
交接内容：					
备注：					
交班人		接班人		钥匙交接	

3-037 PA 交接班本

PA 交接班本

日 期		姓 名		班 次	
工作事项：					
交接内容：					
备注：					
交班人		接班人			

3-038 PA 月份消耗品报表客房布草盘点表

PA 月份消耗品报表客房布草盘点表

年 月 日

品 名	单 位	数 量	单 价	金 额	备 注
高泡地毯清洁剂	桶				
低泡地毯清洁剂	桶				
玻璃清洁剂	桶				
地毯去渍剂	桶				
浴室清洁剂	桶				
空气清新剂	桶				
金属擦亮剂	桶				
不锈钢光亮剂	桶				
牵尘液	桶				
洁厕灵	桶				
高级卫生纸	个				
洗手浮露	桶				
去污粉	盒				
大卷纸	个				
洁厕块	个				
尘推罩	个				
除臭球	盒				
高级地板上光蜡	桶				
免磨面蜡	桶				
喷磨保养蜡	桶				
牙刷	盒				
香皂（大）	盒				
木梳	把				
其他					
合计					

3-039 酒店餐具器皿盘存表

部门: 单位: 酒店餐具器皿盘存表 盘点日期: 年 月 日 页次:

页次:

[illegible]

3-040 酒店菜单成本分析表

酒店菜单成本分析表		
餐厅名称:	代号:	节庆名称:
菜名	材料及单位	
售价:	总成本:	成本比率:
服务说明:	图片	

3-041 酒店厨房间物品转账单

酒店厨房间物品转账单

转出处 _____
转入处 _____
用途 _____ 日期 _____

数量	名称/内容	重量	单价	总价	
申请部门主管_____					

3-042 酒店厨房每月安全卫生检查表

酒店厨房每月安全卫生检查表

项目		检查内容	检查日期(每周择一日)			
			日	日	日	日
个人卫生	1	从业人员仪容整洁, 并穿戴整洁工作服				
	2	从业人员手部保持清洁, 无创伤脓肿				
	3	厨房无闲杂人进入				
	4	未蓄留指甲、涂指甲油、佩戴饰物				
	5	工作中不得任意取食				
	6	洗手设备清洁, 并有清洁液、擦手纸				
调理场所卫生	1	墙壁、天花板、门窗清洁				
	2	排油烟罩、炉灶清洁				
	3	排水系统良好、清洁、无积水				
	4	地面清洁、无积水				
	5	冷藏(冻)库内清洁				
	6	工作台清洁				
	7	调理器械清洁				
	8	食品原料新鲜				
	9	食品储放温度适当(冷藏 7℃, 冷冻-18℃)				
	10	切割生、熟食品的切、砧板应分开使用				
	11	生食、熟食应分开存放				
	12	食品应用容器盛装或包装后冷藏(冻)				

	13	食品、器皿不可直接置于地面				
	14	餐具、器皿洗涤方法、储存场所适当				
	15	抹布清洁消毒				
	16	厨余妥善处理				
三、 库 房	1	库房通风且温度、湿度、照明良好				
	2	置品架物料排列整齐				
	3	不得存放非原(物)料				
四、 其 他	1	有防止病媒(昆虫、鼠类等)侵入的设施				
	2	紧急照明、避难方向指示灯正常				
	3	消防器具、设备良好				
	4	下班前瓦斯、电源、水确定关闭				

说明：1. 合格打√，不合格打×。

2. 每周自行检查一次，并请于月底送交安卫室。

经理：

单位主管：

检查人员：

3-043 标准食谱

标准食谱

编号：

名称：						
类别：		成 本：		照 片		
份量：		售 价：				
盛器：		毛利率：				
质量标准						
用料名称	单位	数量	单价	金额	备注	操作程序

合计						

3-044
标准酒谱

标准酒谱

编号:

	名称:					
类别:			成 本:			照 片
份量:			售 价:			
盛器:			毛利率:			
质量标准						
用料名称	单位	数量	单价	金额	备注	调制步骤

合计						

3-045 点心制作规格表

点心制作规格表							
点心名称	主料		配料		制作要求	盛器	备注
	名称	数量	名称	数量			

3-046 水果拼盘制作规格表

水果拼盘制作规格表					
品名	水果品种	用量	盛器规格	装盘要求	备注

3-047 食品原料规格表

食品原料规格表

日期:

编号	名称	单位	规格标准	质量要求	产地及厂家	保质期	备注

3-048 厨房领料单

厨房领料单

领料部门:

年 月 日

编号:

食品原料及 商品名称	计量 单位	需用量	实发量			领货人
			数量	单价	金额	

核准人：

领料人：

发料人：

3-049 饮料领料单

饮料领料单

班次：		日 期：		
酒吧：		付货员：		
饮料名称	瓶数	每瓶容量	单价	小计
总瓶数：				
总成本：				
审批人：				
发料人：				
领料人：				

3-050 餐厅账单

餐厅账单

时间：		收款员：			
营业点：					
序号	项 目	规格	单价	数量	合计

尺寸：根据酒店计算机收银打印系统要求					

3-051
宴会预订单(工作人员用)

宴会预订单(工作人员用)

年 月 日

星期

(午)

(晚)

楼层	厅房	主办单位 或主办人	人数和桌数	开宴时间	宴会管理
制表人			审定人		
分送部门					

3-052 餐厅外场清洁检查表

餐厅外场清洁检查表

编号	项 目	○	△	×	编号	项 目	○	△	×
01	外卖柜清洁				27	烘手机			
02	外卖柜装饰				28	卫生瓷器			
03	店面大门内外整洁				29	厕所垃圾桶			
04	店内地毯				30	冲水使用			
05	化妆室				31	洗手台旁垃圾桶			
06	化妆室回廊镜子				32	健康运动展示柜			
07	脚踏垫				33	美化装饰			
08	男化妆室墙面				34	清香剂装配			
09	男化妆室镜				35	热水清洗			
10	男化妆室洗手台				36	店面			
11	洗手台旁垃圾桶				37	店内地面			
12	擦手纸箱				38	墙面			
13	水龙头使用				39	音响			
14	厕所进门				40	电话			
15	天花板、灯光				41	玻璃门窗			
16	卫生瓷器				42	盆景			
17	厕所垃圾桶				43	库房			
18	冲水使用				44	库房地面			
19	烘手机				45	货架整理			

20	女化妆室地面				46	货品摆放			
21	女化妆室墙面				47	杂物整理			
22	天花板、灯光				48	内场			
23	厕所进门				49	内场地面			
24	女化妆室镜				50	垃圾处理			
25	洗手台				51	物品处理			
26	水龙头使用				52	冷藏及冷冻柜			
说明	1. ○, 3 分, 佳 2. △, 1 分, 尚可, 待改进 3. ×, 0 分, 很差, 须立即改进								

3-053 食品安全检查表

食品安全检查表

检查项目	检查内容	结果
收料与检疫	(1) 食品是否有害虫的风险 (2) 食品是否被化学品污染 (3) 包装是否干净、完整, 能防止污染 (4) 是否在保质期内并符合法定的规定 (5) 收料后是否马上送到储藏处 (6) 运输食品的车辆等工具是否干净、食品温度是否正确 (7) 是否对肉、禽类食品进行动物检疫复核	
储存控制	(1) 是否有保质期 (2) 现场是否有库存管理程序 (3) 储存温度是否正确 (4) 是否有防虫控制措施 (5) 在储存处是否有化学和物理污染食品的可能性 (6) 食品包装是否干净和合适 (7) 是否有足够的设施安排食品的储存	

烹饪管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 烹饪时间是否足够并按程序进行 (2) 烹饪温度是否正确且按程序进行 (3) 烹饪方法是否适合食品(大或小、多或少) (4) 烹饪后是否有交叉污染 (5) 烹饪结束时加入的原辅料是否有污染的可能 	
设备管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 烹饪是否按正确的时间计划进行, 以避免烹饪后放置时间过长再服务(上菜) (2) 使用的设备装置是否合适、完好 (3) 冷藏和冷却程序是否安全 (4) 食品再次加热时的温度是否足够 	
保温控制	<ul style="list-style-type: none"> (1) 保温时间和温度是否正确 (2) 准备的食物是否太多 (3) 是否有外来物、化学品的污染危险 (4) 是否有与其他食品交叉污染的可能 (5) 个人卫生是否符合规定 (6) 服务及销售前发运程序是否安全 (7) 操作台表面、器皿及设备是否干净 (8) 保温食品是否过多(尽管处于安全状态下) 	
服务管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 时间和温度是否正确 (2) 个人卫生是否符合规定 (3) 是否有防止外来物或消费者污染食品的措施 (4) 是否提供公筷、公勺或推荐消费者分餐制用餐 (5) 操作台表面、器皿及设备是否干净 	
清洁管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 清洁程序能否防止交叉污染 (2) 现场是否有清洁程序如清洁场所、设备和装置的程序 (3) 是否安全、正确地使用化学品, 是否按有关指示或规定使用 (4) 是否使用合适的设施高效地进行清洁工作 (5) 水温是否恰当 (6) 现场是否有有关消毒的程序 (7) 清洁设备和清洁剂是否与食品分开储存或放置 (8) 是否有人负责清洁工作的监控 	
个人卫生控制	<ul style="list-style-type: none"> (1) 员工是否具有基本的食品安全和卫生知识 (2) 员工是否有不卫生的举止(如吸烟) (3) 员工是否遵循洗手的规定 (4) 洗手和干手装置是否足够 	

个人卫生控制	(1) 是否有足够的急救物品(包括防水、药箱、绷带) (2) 员工是否佩戴首饰及涂指甲油 (3) 员工是否穿、戴合适的、卫生的工作服、帽 (4) 是否对设备、装置进行颜色编码及正确使用 (5) 是否戴手套，是否按规定换手套 (6) 员工是否患病或感染仍在岗位上及有引起食品中毒的可能 (7) 员工是否知道患某些疾病和感染必须向上级领导报告	
食品包装管理	(1) 用于包装食品的材料是否安全 (2) 包装时，温度是否始终安全 (3) 是否卫生地储存有关材料 (4) 食品标签是否正确，包括有关储存条件	
废料控制	(1) 水温是否恰当 (2) 食品废料及垃圾是否被卫生地收集 (3) 垃圾箱是否合适。 (4) 放置废料的区域及设备是否干净 (5) 是否按规定合理地收集有关场所的废料 (6) 现场的废物是否先卫生地集中后等待收集	
虫害控制	(1) 现场是否有虫害控制程序 (2) 员工是否知道发现虫害问题必须马上报告上级领导 (3) 在操作场所是否有虫害监控措施	
消毒管理	(1) 现场是否有消毒控制程序 (2) 员工是否知道消毒的重要性 (3) 在操作场所是否有消毒监控措施	

3-054 客人租用物品记录表

客人租用物品记录表

日期	房号	退房 日期	经办人	借出 物品	借出 时间	借用客人 签名	收回 时间	责任人	备注

3-055 客用品领用借用记录表

客用品领用借用记录表

日期	领用或借用物品	领用人	归还日期	归还人	备注

制表人：

3-056 康乐中心预订表

康乐中心预订表

日期 _____ 星期 _____
 时间 _____ 人数 _____
 活动名称 _____ 活动地点 _____
 联系人姓名 _____ 联系电话 _____

活动内容及要求：

备注：

填表人：

3-057 康乐中心贵宾娱乐记录表

康乐中心贵宾娱乐记录表

内容 贵宾 姓名	卡号	身份证 号码	日期	项目	人数	时间		持卡人 签名	经办 人	备注
						起	止			

3-058 贵宾免费康乐预订委托单

贵宾免费康乐预订委托单

客人姓名		身份	
房号/酒店		免费活动人数	
免费活动要求		免费活动时间	
免费服务要求:			

接待部门		批准者	
联系人		联系电话	
变更 / 取消记录		预订销售处批准	
		服务场所签收	
		预订员	
备注		预订日期	
		输入日期	

经办人：已确认() 未确认()

3-059 康乐中心当日工作情况汇报表

康乐中心当日工作情况汇报表

月 日

项目 汇报内容	项目		内容	
考勤	上班时间	姓名	下班时间	姓名
钥匙物品 交样情况	早班	中班	夜班	
	交收	交收	交收	
	备注:	备注:	备注:	
检查情况	设备设施检查			
	电源切断			
	门窗检查			
	消防安全			
	客人活动意见反馈			
	若其他项目有问题请注明			

说明：若无任何问题，请写“一切正常”，并由当班人员签字。当班负责人签字：

3-060 康乐中心团队包场预订委托单

康乐中心团队包场预订委托单

No:

单位			
预订日期			
联系人		联系电话	
活动时间		参加人数	
活动项目		安排场所	
结算方法		服务要求	
直接付费		茶水饮料	
转账		教练指导	
其他		其他	
收费标准		优惠折扣	
预付定金		批准者	
变更 / 取消记录 <div style="text-align: right;"> 经办人: 日期: </div>			服务场所签收
			预订员
			预订日期
			输入日期

经办人：已确人() 未确人()

3-061 康乐中心客用更衣柜长期租用登记表

康乐中心客用更衣柜长期租用登记表

No:

客人姓名		会员(房号)卡号码	
联系地址		联系电话	
活动场地		租用时间	
更衣箱号码		备注:	
批准者			
发放钥匙数量		经办人	
收取押金数额			
日期			

3-062 贵宾卡消费折扣控制表

贵宾卡消费折扣控制表

营业地点:

日期:

账单号码	消费金额	折扣额	实际付款	结付方式	贵宾卡号码

制表人:

3-063 贵宾卡使用情况月报表

贵宾卡使用情况月报表

月份：

贵宾卡号码	折扣额	实际付款	备注

制表人：

3-064 酒店客人签认单

酒店客人签认单

编号：

酒店行号名称	
姓名（正楷） 客人签名	
地址	
电话	
统一编号	
应付款项	
发票取走签字	
付款日期	

1. 如付支票请抬头
2. 支票请划线并加盖禁止背书转让字样
3. 邮寄支票请寄 地址：_____
4. 账款如蒙惠拨如有疑问请电话通知

第一、二联：收账凭证

第三联：会计组

年 月 日

3-065 酒店签账卡对账单

酒店签账卡对账单

卡号 (CARD MUNBER): 发单日期 (BILLING DATE) 页数 (PAGE)

编号 (REFERENCE No.)	消费日期 (DATE OF CHARGE)	账目 (LISTING OF CHARGES & CREDITS)	金额 (AMOUNT)
前次未付余款 (PREVIOUS BALANCE)		新签账金额 (NEW CHARGES)	
应付金额 (AMOUNT DUE)			

3-066 酒店应收账款收回日报表

酒店应收账款收回日报表

年 月 日

第 页

账单 号码	客人 名称	收入票据				协会 奖金	收入 现金	佣金	票据 编号
		银行及账号	票据号码	日期	金额				

账务经理:

主管:

制表:

3-067 酒店支出传票

酒店支出传票

年 月 日 字第 号第 页

会计 科目	计算机 代号	摘要	金额										
			亿	千	百	十	万	千	百	十	元	角	分
合计													

3-068 酒店内部收受款项备查单

酒店内部收受款项备查单

编号：

日期：

内部单位 名称		经办人	
经 管 事 项 或 出 售 物 品 数 量 部 门 等 摘 要			
金额	¥	人民币	大写金额

兹将经管上列事项所代收的款项如数缴交请惠予查收为荷
此致

出纳室

经手人：

3-069 酒店各营业部门送缴现金清点记录

酒店各营业部门送缴现金清点记录

年 月 日

区域	单位	班别	现金	兑换水单	代支单	支票	合计	备注
客 房 部	正楼	1						
		2						
		3						
	××厅	1						
		2						
餐 饮 部	××厅	1						
		2						
	××厅	1						
		2						
	××苑	1						
		2						
	××咖啡 厅	1						
		2						
	××咖啡 厅	1						
		2						
	酒吧	1						
		2						
	餐饮中心	1						
		2						

	宴会厅	1						
		2						
	总机室							
其他	停车费	1						
		2						
							
							
合计								

3-070 酒店零用金支付明细表

酒店零用金支付明细表

年 月 日

项次	日期	请购物品名称	请购单位	申请人	金额	税额	总金额	凭证附件	总经理批示
									副总经理
									部门主管
									单位主管
									制表

总计： 万 千 百 十 元整

3-071 酒店现金缴纳登记表

酒店现金缴纳登记表					
日期： 年 月 日					
出纳姓名	金额		单位	保证人	备注
(NAME OF CASHIER)	(AMOUNT)		(OUTLET)	(WITNESS)	(REMARKS)

3-072 现金支取申请单

现金支取申请单

借款日期

年 月 日

部门		领款人	
用途			
金 额	人民币（大写）_____	左列款项于 年 月 日全部结清 报销数_____	
		退还数_____	
		补付数_____	

批准人:

财务经理：

经手人:

表格一式三联，一联记账，一联还款，一联退还本人，分别用不同颜色区分

3-073 总出纳现金收入日报表

总出纳现金收入日报表

营业点	班次	收款员	袋数	现金	支票	信用卡		备注
总计(人民币大写)								
	卡 名	金 额			佣 金		净金额	
信用卡								
长短款								

监收人：

总收款员：

3-074 收款员收入日报表

收款员收入日报表

部门：

收款员姓名：

日期： 年 月 日

值班：自 午 时至 午 时

收入分类	金 额	备 注
食 品		
饮 料		
客人分户账结账数		
合 计		
结 算 方 式：		
现 金：		
人民币		
信 用 卡：		
万事达信用卡（Mastercard）		
大 莱（Diners Card）		
长城卡		
维萨卡（VISA）		
支 票		
外单位欠款		
客人欠款		
公关费		

坏 账		
小 计		
加：押金		
加：长款		
减：短款		
合 计：		

主管：

收款员：

一式二联，一联留存，二联财务，每联用不同颜色区分

3-075 收款员缴款袋

收款员缴款袋

收款日期_____年_____月_____日 收款人姓名_____ 营业部门_____ 值班时间 自 午 时 分至 午 时 分							
一、本袋内装现金							
	人 民 币						
	100 元 券			2 角 券			
	50 元 券			1 角 券			
	10 元 券			1 元 币			
	5 元 券			5 角 币			
	2 元 券			1 角 币			
	1 元 券						
	5 角 券			小 计			
二、本袋内装其他票据							
	支 票			信用卡			
	小 计			小 计			
	合计收入票据						
	合计现金收入及票据						
	人民币长款			人民币短款			

内附：收款员日报表一份

领班收款员_____收款员_____

3-076 预付款单

预付款单

No. :

预付款单

PAYMENT IN ADVANCE

日期

DATE_____

姓名

房号

NAME_____

ROOM NO. _____

抵店日期

离店日期

ARRIVAL DATE_____ DEPARTURE DATE_____

预付金额(大写)

AMOUNT PAID _____ ¥ _____

备注

REMARKS _____

付款人

收款员

PAYER

CASHIER

3-077 食品、饮料内部转账单

食品、饮料内部转账单

品名及规格	单位	请领数	实发数	单价		转账成本金额
				成本价	售价	

要货部门：
经理签字：

发货部门：
经理签字：

一式三联，一联要货部门，一联发货部门，一联财务，分别用不同颜色区

3-078 承诺付款书

承诺付款书

i) 全部费用

我承诺支付_____房_____先生/小姐的

ii) _____房_____费

iii) 其他费用(请特别说明)

付款方式为现金/信用卡(信用卡号码_____)

i) total charge

I will guarantee pay for Miss./ Mr. of room number_____ during the stay
from _____to _____ by cash/My Credit Card Number

ii) room charge

iii) others (please specify)

客人姓名:

(Guest Name)

签名:

(Signature)

房号:

(Room Number)

日期:

(Date)

特别费用说明:

(Please specify the other charges)

经办人:

(Prepared By)

3-079 杂项收费单

杂项收费单

日期
DATE

客人姓名 (Guess Name)	房号 (Room NO.)
摘要 (Description)	金额 (Amount)
合计金额(大写) Total Amount (Print)	¥ _____
备注 Remarks	

批准人
(Approved By)

经办人
(Acted By)

3-080 物资采购计划

物资采购计划

年 月 日

编号	物资名称	规格型号	单位	数量				估计单价	金额	要货日期	采购目的 用途和原因
				库存	最低储备	月消耗	计划采购				

总经理： 财务经理： 采购：
表格一式三联，一联总经理，一联财务部经理，一联采购

3-081 采购申请单

采购申请单

要货部门 _____

用货日期 _____

制表人 _____

库存数	上期单价 及供应商	月度用量	物资名称 及规格型号	数量	单价	总额	本期供应 商
如需进口或特殊要求，请说明理由：							
付款方式：							
用途/理由：							
采购经理		部门经理		财务部经理		总经理	

表格一式二联，一联财务，一联申请部门，每联用不同颜色区分

3-082 物资验收入库单

物资验收入库单

物资编号：
合同编号：

NO：
年 月 日

物资名称	规格型号	单位	数量		计划价格		实际价格	
			采购数	实收数	单价	金额	单价	金额
供应单位					运杂费			
备注								

部门经理： 验收： 保管： 采购：
一式四联，一联采购，一联仓库，一联财务报销，一联仓库转财务，每联用颜色区分。

3-083 物资收发存月报表

类别: 物资收发存月报表 年 月 日

年 月 日

[illegible]

保管员:

一式 三联，一联存根，一联财务部经理，一联计划

3-084 物资领用单

物资领用单

领用部门:

数量:

年 月 日

物资编号:

物资名称	规格型号	单位	数量		金额	
			请领数	实发数	单价	金额
备注						

保管员:

领用部门经理：

领用人:

财务：

表格一式四联，一联仓库，一联财务，一联部门留存，一联计划，每联用不同颜色区分

3-085 店物品损坏请修单

酒店物品损坏请修单					
月 日 时 分		班别:		编号:	
申请部门		损坏地点修护的项目及数量		要求修妥时限	
维修人员		维修人员处理记录(说明修护情形)			
申请单位复查修护情形(说明是否修妥并签章)认可于 年 月 日 时至 时					
申请单位				经办人	
.....					
损坏修护的项目及数量		修护地点		请修时间	
修妥		年 月 日 时		签章	

3-086 酒店工程单位请修单登记表

酒店工程单位请修单登记表

年 月 日

星期：

编号	请修部门	收件时间	请修内容	承修人	工时	材料费	完工日期
合计							

3-087 酒店使用气体集合设备每日检点表

酒店使用气体集合设备每日检点表

检查日期： 年 月

日期 项目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	…	30	31
软管有无 损伤														
软管套														
吹管														
压力表														
安全器														
容器口 与配管 有无漏 气														
其他														

检查人员															
------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3-088 酒店电梯维护保养记录表

酒店电梯维护保养记录表

大楼名称：

年 月 日

机器编号：

例行维护保养项目		周期性检查项目		
1. 电动机运转是否正常		机械室	1. 发电机、电动机碳刷检查	
2. 车厢内照明、风扇检查			2. 电动机、齿轮箱、副导输给油是否正常	
3. 对讲机、警铃、紧急照明检查			3. 控制盘各机件是否正常，保持清洁	
4. 车厢位置指示器检查			4. 调速机是否正常	
5. 各楼层水平检查			5. 选择器各零件是否正常	
6. 按钮及按钮灯检查		车厢	1. 水平开关检查	
7. 内外门启闭状况检查			2. 导滑器、油壶检查	
8. 安全门履检查 (SAFETY SHOE)			3. GS、SOS、TES、EEC 各安全开关检查	
9. 内外门槛检查 (STILL)		乘场周围	1. 外门间隙是否正常	
10. 门机扣、链条松紧度检查			2. 外门钢索检查	
11. 活动电机检查			3. 外门导轨、门脚检查	
12. 车厢顶清洁			4. 外门接点弹力检查	
13. 机房机器清洁		升降道	1. 主钢索磨损状况及松紧度检查	
14. 坑底是否干燥没有积水			2. 平衡锤重是否正常，油壶油量检查	
保养特记事项			3. 车厢及配重导轮检查	

		4. 1LS、2LS、3LS、4LS、5LS、6LS 各开关检查	
	坑底	1. 缓冲器检查	
		2. 补偿链条检查	
		3. 调速机钢索及张力轮检查	
客户意见	维护人员： 证件号码：		
		客户签认：	

说明：本记录表一式三份，白色由维护厂商存档，黄色由大楼管理人员收执，蓝色由维护厂商向业主动请款之用。

3-089 高压(低压)受电盘及分电盘的动作试验

高压(低压)受电盘及分电盘的动作试验

A. 受电盘保护装置:

(a) 过电压电经

附件三线图 上回线号码	连接 负载	电驿 形式	电压 插头	时间 标示	试验成绩		变压比	备注
					始动电流	跳脱时间		

(b) 电流压电驿形式: 动作: 良 不良

(c) 电压计及其切换开关: 良 不良

(d) 电流计及其切换开关: 良 不良

B. 分电盘过电流电驿

附件三线图 上回线号码	连接 负载	电驿 形式	电压 插头	时间 标示	试验成绩		变压比	备注
					始动电流	跳脱时间		

3-090 酒店高压(低压)用电设备试验记录

酒店高压(低压)用电设备试验记录

[illegible]

说明：1. 每年 1、4、7、10 各月利用本表测量配电室内各项高压设备，避雷器及高压电动机等的绝缘。

2. 每年 1、7 两月应利用本表检验各项低压设备的绝缘及其保案设备是否完整。

3-091 酒店接地电阻测试记录表

酒店接地电阻测试记录表

酒店：			日期：		
地址：			气候： 气温 ℃		
编号	接地场所	接地种类	电力酒店 标准	实测结果	备注
接地场所略图					

审核：

试验：

页数：

3-092 酒店每月工程保养记录卡

酒店每月工程保养记录卡

设备名称													
日 期		1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
项 目	标 准	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日
签 名													
注意 事项		更换零件名称及改善意见：											

3-093 酒店发电机检查记录表

酒店发电机检查记录表

安装地点： 容量： 千瓦 检查日期： 年 月 日

维护检查项目		检查结果	情况处理及说明
停机检查			
1	散热箱水量是否充足，水质是否良好		
2	发动润滑油油质是否良好，是否按油尺刻度添足，是否有耗油现象		
3	电瓶水容量是否充足，电桩头是否良好(电瓶使用年限是否已到)		
4	燃料油箱的油量是否充足，油质是否良好，是否含水分		
5	发动机传动带是否松紧适度，是否该更换		
6	水箱备用充电器是否保持充电状态，充电表是否良好		
7	发动机是否有漏油现象		
8	发电机输送电源的开关是否正常		
9	发电机各部线路是否松脱或断裂现象		
开机检查			
1	转速是否稳定，是否有超速现象		
2	启动时转速是否适宜，调率指示是否达到额定位置，调率表是否正常		
3	发动机运转排烟情况是否正常，发动机是否有漏油现象		
4	发动机充值机是否充电		
5	电线接头有无火花发生，是否有焦味		
6	自动电压调节器是否良好，电压是否稳定		

7	电机表指示是否达到额定容量，电压表是否良好		
8	供电时电流表指示是否良好，电表是否良好		
9	发动机是否有过热现象，风扇是否转动正常，发动机是否有漏水现象		
10	润滑油压力是否正常，油压表是否良好		
11	冷却温度是否正常，水温表是否良好		
12	手动启动时是否良好，自动启动时是否良好		
<p>填表说明：</p> <p>1. 检查符号：“√”表示正常，“▲”表示当场维护，“×”表示故障、损坏或不正常，“*”表示待料，每 10 天检查一次</p> <p>2. 因故障损坏而换件，应载于情况处理及说明格内</p>			

3-094 酒店每日冷藏、冷冻设备检查记录表

酒店每日冷藏、冷冻设备检查记录表

使用部门:

使用地点:

机号:

日期:

年

月

维护部门:

月 日	机器 型别	马力	电压	电流	润滑 情况	运转 情况	检查及故障修理事项

主管:

审核:

组长:

检查人员:

3-095 酒店水质及处理化验记录表

酒店水质及处理化验记录表

年 月 日

化验员：

分析项目	导电度	标准值	pH	标准值	硬度
内容 样水					
软化水		100 以下		7	
回收水		100 以下		6~7	
锅炉水		100 以下		7	
___号锅炉		4000 以下		10.5~ 11.5	
___号冷却水塔		500 以下		6.5~8.5	
___号冷却水塔		500 以下		6.5~8.5	
化验方法： 25℃时 pH =7 为中性，pH =1 为酸性，pH=14 为强碱，样水如低于标准值用苏打粉调高 pH。导电度的单位为 0.000001 欧/厘米，样水如超过标准值则排放。EBT 试液呈蓝色为硬度 5ppm 以下，软化呈红色则软化桶需清洗					
处理情形：					

组长：

工程主管：

3-096 酒店月份维修工程计划实施月报表

酒店月份维修工程计划实施月报表

V 预定进度 0 实际进度 年 月 日

设施名称 (位置)	上次保 养日期	达成目标	进度	1	2	3	4	5	6	7	8	...	30	31	施工 者	执行 检讨
打 扫 机 房 冲洗地板	每周日	配合周一 检查	预定													
			实际													
集 烟 机 倒 烟灰	每周一	重量记录 日志	预定													
			实际													
锅 炉 日 用 油柜排水	每周一	使用塑胶 袋	预定													
			实际													
水 质 化 验 导 电 度 排 放	每周二	记录表格	预定													
			实际													
水 质 复 检 (测 导 电 度)	每周三	停止排放	预定													
			实际													
锅 炉 加 药 桶补充	每周三	10 公斤药 加一桶水	预定													
			实际													
空 压 机 排 放污水	每天	含干燥机 排水	预定	V	V	V	V	V	V	V	V	...	V	V		
			实际													
宴 会 用 音 响、麦克风	每天	视宴会通 告	预定	V	V	V	V	V	V	V	V	...	V	V		
			实际													
扫垃圾、倒 垃圾	每天	值班室经 理	预定	V	V	V	V	V	V	V	V	...	V	V		
			实际													
清点工具、 办理交接	每天	点交中班	预定	V	V	V	V	V	V	V	V	...	V	V		
			实际													
清 点 麦 克 风	每天	记录日志	预定	V	V	V	V	V	V	V	V	...	V	V		
			实际													
注意事项	1. 每月 28 日领班提出预计进度及休假。 2. 每月 25 日领班检查后交办公室。 3. 每月 30 日公布实行。															

派工者

工程部

总经理

3-097 酒店工程开工申请单

酒店工程开工申请单

日期:

星期:

施工单位	施工单位		电话				
	负责人		现场负责人				
	作业期间						
	作业内容						
	材料或工具						
	施工单位负责人签认						
	施工单位负责人签认						
监工单位指示事项	发包单位			安全警卫室		被施工单位	
	责任者	主管		责任者	主管	责任者	主管
	施工说明	警示灯	烧焊				
	油漆	噪音工程	施工钥匙				
备注:							

第一联: 安全警卫室, 第二联: 被施工单位, 第三联: 客房部清洁单位, 第四联: 发包单位

3-098 酒店电力使用记录表

酒店电力使用记录表
年 月 日

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

3-099 酒店锅炉主机运转时数表

酒店锅炉主机运转时数表

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

3-100 酒店锅炉燃油使用记录表

酒店锅炉燃油使用记录表

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

3-101 酒店冷气泵省电器使用记录表

酒店冷气泵省电器使用记录表

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

3-105 酒店水使用记录表

酒店水使用记录表

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

耗量异常时立即检查存水量及供水情况。

3-102 酒店加药机使用记录表

酒店加药机使用记录表

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

3-103 酒店月份能源资料表

酒店月份能源资料表

日期:

日期	房客使用数	客房使用率(%)	耗水量(m ³)	耗电量(kWh)	锅炉 油耗量(L)	每日平均 温度(℃)	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
...							
30							
31							
平均							

3-104 酒店工程部月份能源统计表

酒店工程部月份能源统计表

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

水费公式：

	本月读数	上月读数	实用度数
大表			
小表			

锅炉油公式：_____ 元/lx _____ =NT\$ _____

瓦斯费公式：_____ 元/Mx _____ M=NT\$ _____

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

3-105 酒店部门人力补充申请单

酒店部门人力补充申请单
年 月 日

部门/单位	职称	编制员额	现有员额	申请员额
任用条件				
申请原因				
批示		部门主管		

3-106 酒店人力资源应试申请表

酒店人力资源应试申请表

申请工作：1. _____ 2. _____ 3. _____

1. 中文姓名：_____ 英文姓名：_____ 血型：_____

2. 出生日期：_____年____月____日 性别：_____ 籍贯：_____

3. 婚姻状况：☐未婚 ☐已婚 ☐离婚 宗教信仰：_____

4. 身份证字号：_____ 身高：_____ 体重：_____

5. 户籍地址：_____ 电话：_____

6. 通讯地址：_____ 电话：_____

7. 教育程度

等别	学校名称	地址	自	至	科系	肄毕业
小学						
中学						
高中						
大专						
其他						

8. 经历

自	至	服务酒店名称	职称	主管	电话	离职原因

3-107 试用期满通知单

试用期满通知单

日 期: _____
 部 门: _____
 员工姓名: _____
 职 位: _____
 试用期满日期: _____

项目	优	佳	满意	可	差	需加强	意见
工作知识							
工作品质							
学习能力							
信赖度							
人际关系							
仪表							
出席							
纪律							

评语: _____

考核者

被考核者

- ☐ 继续雇用
☐ 延长试用(期限_____日)
☐ 停止雇用

经理

3-108 转正评估表

转正评估表

试用期满通知单
(适用经理及以下职位)

_____:

首先欢迎您加入酒店, 并衷心祝愿您在本酒店工作愉快, 生活开心!

本考评表用于对您试用期内的工作表现作出系统的评估, 它共分为四部分:

- (一) 自我评述(包括试用期总结报告)
- (二) 考核表(自我评分、部门主管 / 总监评分)
- (三) 人事记录表及面谈记录
- (四) 评估及考核结果

填表说明:

1. 以下各表, 第一部分由您本人填写, 第二部分由您的直接主管(或试用期指导员)填写, 第三部分由您部门总监填写, 第四部分由人力资源部(及总经理)填写。

2. 合计总分中, 员工自评, 直接主管、部门总监和人力资源部各占一定比例。考核表各评分所占的权重比例分别为:

员工自评分数100分, 占总分10%;

直接主管评分100分, 占总分50%;

部门总监评分100分, 占总分20%;

人力资源部评分100分, 占总分20%;

总分: 员工自评分 \times 10%、直接主管评分 \times 50%、部门总监评分 \times 20%、人力资源部评分 \times 20%

第一部分 员工自我评价(占10%)

以下由转正员工填写

员工姓名		所属部门	
职 位		职 级	
入职时间		自评分	
请描述您在试用期间主要工作, 以及工作完成情况			
请简单描述您的优点与专长			

请说明您在今后工作中需改善的地方，以及通过何种途径改善
请简单说明您的个人发展期望

第二部分 部门直接主管评分(占50%)

以下由部门直接主管填写

评分标准							
10分：杰出(超过了工作要求)		8分：好(很好地达到了工作要求)					
6分：较好(全部达到了工作要求)		4分：一般(基本达到了工作要求)					
2分：差(不能达到工作要求)		0分：(完全不能达到工作要求)					
项目	考核标准	完成程度评级(分)					
		10	8	6	4	2	0
业绩	1. 能短期内熟悉酒店情况和岗位职责要求						
	2. 能与其他同事配合完成跨岗位合作工作						
	3. 能按时完成上司交办的其他工作						
	4. 能协助部门同事完成其他工作						
能力	5. 良好的沟通技巧，与上司、同事关系融洽						
	6. 计算机操作快速、熟练，不出错						
	7. 效率高，针对不同问题能快速妥善的解决						
态度	8. 积极主动，勇于承担责任，能快速完成工作						
	9. 严格遵守酒店规章制度，试用期间无违纪现象						
	10. 试用期间未接到任何投诉						
评分：		考评人：		考评时间：			

第三部分 部门总监评分(占20%)

以下由部门总监填写

综合评价

是否同意转正	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
评分:	总监签名:	考评时间:

第四部分 人事记录表及评估(占20%)

以下由人力资源部填写(以下6项总分30; 每项出现一次为2分, 两次为0分)

人事记录表						
记录项目	病假	事假	迟到	早退	旷工	违纪
次数 / 时间						
评分:	审核人签名:		审核时间:			

试用期面谈意见(以下评分总分为 70)		
评分:	人事部面谈官签名:	面谈时间:

总经理意见	
签名:	时间:

评分汇总

总分= <input type="checkbox"/> ×10% + <input type="checkbox"/> 50% + <input type="checkbox"/> 20% + <input type="checkbox"/> 20% = <input type="text"/> 分			
转正时间	<input type="checkbox"/> 准时 <input type="checkbox"/> 延期一个月 <input type="checkbox"/> 延期两个月		
转正日期		转正薪酬	
备注:			

3-109 酒店人事异动通知

酒店人事异动通知

姓名	职称	原任单位	调任单位	生效日期	抵缺
部门主管签章			人力资源部：		

3-110 员工请假报告单

员工请假报告单

姓名:	部门:	填写日期:
假别:	起止日期: 自 年 月 日至 年 月 日止	
事由及申请天数:		
所在部门审批意见:		酒店领导审批意见:
备注		

附: 审批权限说明:

(1) 请假 3 天以内, 由部门经理批准。

(2) 请假超过 3 天(不含)至 15 天由主管总监批准。

(3) 部门经理助理以上人员请假由总经理或主管总监批准。

(4) 探亲假经部门签署意见后, 报主管总监批准, 交人事培训部备案, 假期满后应及时到人事培

训部销假(方能报销路费)。

备注: 以上可根据情况更改, 一式三联。

3-111 离职交接清单

离职交接清单

员工个人资料					
姓名		部门		职位	
联系电话		入职时间		填表时间	
第一部分 直属部门(工作交接事宜)					
1. 经办事的交接	接收人		日期		
2. 文件资料的交接					
3. 计算机密码告知酒店: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
4. 其他事项:					
5. 附工作交接清单: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否共_____页					
以上手续已清, 同意离职					
经手人:		部门经理 / 总监:		日期:	
第二部分 财务部门					
1. 借支, 备用金是否清还 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 尚欠 <input type="checkbox"/>					
2. 费用是否报销或返纳 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 尚欠 <input type="checkbox"/>					
3. 其他已交接事宜:					
4. 尚未交接事宜:					
以上手续已清, 同意离职					
经手人:		财务经理 / 总监:		日期:	
第三部分 人力资源部门					
行政类					
1. 已回收: <input type="checkbox"/> 员工卡 <input type="checkbox"/> 钥匙 <input type="checkbox"/> 酒店名片 <input type="checkbox"/> 酒店资料证件 <input type="checkbox"/> 酒店图书					
2. 内部 E-mail 地址已删除 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
3. 已回收办公用品、固定资产 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
4. 本月工作日 天, 该员工实际出勤 天					

经手人：		日期：			
人事类					
实际离职日		其他应补发事项		社会保险卡退还日期	
当月工作日		补发金额		退还项目	
该员工月薪		其他应扣发项		总计应发款金额	
工资小计		扣发金额		发放日期	
经办人：		行政人事经理 / 总监：		日期：	
本人确认以上金额合计_____元为本人离职薪金的全部，以后一切费用与酒店无关					
离职员工签名：		日期：			

3-112 员工培训档案

员工培训档案

姓名		出生时间		入店日期	
部门			原工作单位		
学 历	学校	学历	专业	毕业日期	
内 部 培 训	培训日期	培训	内容	培训时间	评估
外 部 培 训	培训日期	培训内容及证书		培训时间	发证单位及有效年限
喜 欢 的 工 作					
特 长					
备 注					

3-113 员工申诉表

员工申诉表

申诉人	单位	职称	姓名
申诉事由与内容			
希望解决方式			
处理方式			
处理时间			

3-114 员工满意度调查表

员工满意度调查表

为了提高员工的工作积极性，完善酒店各方面管理制度，并达到有的放矢的，现对本酒店员工进行此次不记名调查，希望大家从酒店及自身的利益出发，积极配合，认真、详实地填写该调查表。同时为耽误您的工作时间表示歉意！

第一部分 行政人事管理部分

1. 你认为酒店的招聘程序是否公正合理？如果不合理，应在哪些方面还须改进

A. 很合理 B. 较合理 C. 一般 D. 较不合理 E. 很不合理

需改进的方面：

—

2. 你认为员工的绩效考评应该从以下几个方面考核(可多选)

A. 任务完成情况 B. 工作过程 C. 工作态度 D. 其他

3. 在绩效考评中，你认为2题选项中哪项应为主要考核内容：

—

4. 你认为酒店应该依据下述哪些标准发放薪酬(可多选)

A. 绩效考评结果 B. 学历 C. 在酒店服务年限 D. 其他

5. 在薪酬标准中，你认为4题选项中哪项应为主要依据

—

6. 你认为与酒店签哪种劳动合同更为合适(只限专职员工回答)

A. 1年 B. 2年 C. 3年

D. 没有具体年限限制，如果员工认为酒店不合适或酒店认为员工不合适可随时协商解除劳动合同

7. 你认为酒店目前的福利政策(节日礼品、生日礼物、健康体检、带薪年假、社会养老/失业保险)是否完善，若不完善，还需进行哪方面的改善

A. 是 B. 否

改善：

—

8. 你认为自己最需要哪些培训

9. 你认为是否有必要对酒店的中层经理进行管理知识培训

- A. 有 B. 没有

10. 如果是技术认证培训，并且需要个人出资，你最大的承受能力是多少

- A. 100元内 B. 500元内 C. 1000元内
D. 如果该项培训对自己很重要，还可以承担更多

11. 你认为在酒店工作有没有发展前途

- A. 有 B. 说不准 C. 没有

12. 除薪酬外，你最看重

- A. 提高自己能力的机会 B. 好的工作环境
C. 和谐的人际关系 D. 工作的成就感

13. 你认为目前最大的问题是

- A. 没有提高自己能力的机会 B. 工作环境较差
C. 人际关系不太和谐 D. 工作没有的成就感

14. 你认为目前的工作

- A. 很合适，并且有信心、有能力作好
B. 是我喜欢的工作，但自己的能力有所欠缺
C. 不是我理想的工作，但我能够作好
D. 不太适合，希望换一个岗位

15. 你的职业倾向：

- A. 希望在目前这个方向一直干下去
B. 希望换一个方向
C. 没有想过
D. 根据环境的变化可以变化

16. 你认为酒店环境卫生情况如何

- A. 很好 B. 良好 C. 一般 D. 较差 E. 很差

17. 你认为现行考勤制度是否合理？若不合理，讲明原因

- A. 合理 B. 不合理，
原因：

18. 你认为当前的人事管理的最大问题在什么地方

A. 招聘 B. 培训 C. 薪酬 D. 考评

第二部分 (员工个人部分)

1. 你认为酒店目前的工作环境

A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差

如果选D或E, 你希望哪方面有所改进:

2. 现在工作时间的安排是否合理

A. 很合理 B. 较合理 C. 一般 D. 较不合理 E. 很不合理

如果选D或E, 你希望哪方面有所改进:

3. 你对工作紧迫性的感受如何

A. 很紧迫 B. 较紧迫 C. 一般 D. 较轻松 E. 很轻松

如果选D或E, 你希望哪方面有所改进:

4. 你认为工作的挑战性如何

A. 很有挑战性 B. 较有挑战性 C. 一般 D. 较无挑战性 E. 无挑战性

如果选D或E, 你希望哪方面有所改进:

5. 你认为自己的能力是否得到了充分发挥

A. 已尽我所能 B. 未能完全发挥 C. 没感觉 D. 对我的能力有些埋没

E. 没有能让我施展的机会

如果选D或E, 你希望哪方面有所改进:

6. 你的工作是否得到了领导及同事的认可

A. 非常认可 B. 较认可 C. 一般 D. 较不认可 E. 非常不认可

如果选D或E, 你希望哪方面有所改进:

7. 你对目前的待遇是否满意

A. 很满意 B. 较满意 C. 一般 D. 较不满意 E. 不满意

如果选D或E，你希望哪方面有所改进：

8. 你与同事的工作关系是否融洽

A. 很融洽 B. 较融洽 C. 一般 D. 较不融洽 E. 很不融洽

如果选D或E，你希望哪方面有所改进：

9. 你与其他部门的合作是否融洽

A. 很融洽 B. 较融洽 C. 一般 D. 较不融洽 E. 很不融洽

如果选D或E，你希望哪方面有所改进：

10. 是否受多重领导

A. 经常是 B. 偶尔 C. 从来没有

如果选A，你希望哪方面有所改进：

11. 工作职责是否明确

A. 是 B. 不是

如果选B，你希望哪方面有所改进：

12. 你对哪层领导寄予希望

A. 直接上级 B. 主管经理 C. 总经理

13. 你认为酒店的主要优势是什么

A. 技术 B. 市场 C. 管理

请简述理由：

—

14. 你认为酒店的主要问题是什么

A. 技术 B. 市场 C. 管理

请简述理由：

—

15. 你希望酒店用什么样的方式奖励你的出色表现(请概述)：

—

16. 你对酒店的其他建议(请概述)：

—

—

全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

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！（教证：0000154160 号）

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：

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

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	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职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

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



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

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



【证书说明】

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



【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。



【教程特点】

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



【考试说明】

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



【颁证单位】

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



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有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.mhjjy.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	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
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	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
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	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

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

【咨询电话】13684609885 0451—88342620 【学校网站】<http://www.mhjjy.net>