麒麟区党政机关会议定点场所

框架协议（2027-2028 年度）

住宿服务

项目编号：4530302XY202600001

供应商：云南福牌实业有限公司（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

日期：2026 年 11 月 24 日

目　录

1. 客房情况……3

2. 客房相关设施设备……12

3. 房费要求……12

4. 公共区域及设施设备……12

5. 服务内容及要求……15

6. 安全、消防设施设备……15

7. 前厅服务流程……17

8. 客房服务流程……41

1.客房总数（按房号计算）共计 193 间。其中：单人房 45 间，标准房 117 间，套房 31 间，床位总数 310。

房型	总间数	总床位数
行政双床房	117	234
行政大床房	33	33
景观大床房	12	12
精致大床房	23	23
雅致大床房	7	7
维笙景观套房	1	1

行政双床房：位于4-16楼，面积30㎡，1.3m×2m单人床

行政大床房：位于4-18楼，面积30㎡，2m×2m大床

景观大床房：位于19楼，面积38㎡，2m×2m大床

精致大床房：位于4-18楼，面积53㎡，2m×2m大床

雅致大床房：位于5-17楼单号楼层，面积62㎡，2m×2m大床

维笙景观套房：位于19楼，面积61㎡，2m×2m大床

行政双床房图片





行政大床房图片





景观大床房图片





景观大床房图片





精致大床房图片





雅致大床房图片





维笙景观套房图片





客房楼层图片





1.1 酒店具备承接大、中、小型等不同规模的会议服务接待能力。

2.客房相关设施设备

2.1 客房装修良好美观，室内面积宽敞，照明度良好，具有梳妆台或写字台、衣橱及软垫床、座椅或简易沙发、床头控制柜等配套家具。

2.2 每间客房均配有卫生间，配备基本洗漱用品（一次性牙膏、一次性牙刷、洗发水、沐浴露、润肤露、香皂、剃须套装、护理套装）、拖鞋、毛巾、浴巾，装有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜）、浴缸带淋浴喷头，配有浴帘，采取有效的防滑措施。有良好的排风系统、110/220V 电源插座，24 小时供应冷、热水。

2.3 具有能够保证室温适宜的中央空调，通风良好。

2.4 每间客房有电话并可通过总机挂通国内长途电话，有使用说明及市内电话簿。

2.5 具备有效的防噪音及隔音措施，有彩色电视机。

另酒店客房配置有 42 寸电视机、保险柜、小冰箱、手提式蒸汽挂烫机、吹风机、烧水壶、冰桶、文具用品、胶囊咖啡机（精致大床房、雅致大床房、维笙景观套房）、雨伞、浴衣、遮光眼罩、防噪音耳塞、茶叶（3 种）、咖啡、纯净水等物品。

3.房费要求

3.1 房间当日 14:00 前退房不计当日房费，19:00 前退房按半价收费，19:00 以后退房按全价收费。

3.2 房价确定后，不再另行收取任何费用。

4.公共区域及设施设备

4.1 酒店设有地面停车场，总面积 6466 ㎡，停车位总数 154 个，其中大客车停车位 8 个，无障碍停车位 3 个。



4.2 酒店有客用电梯 3 部，其中观光电梯 1 部；员工电梯 1 部，每部电梯的层数均为 19 层。



4.3 酒店设有可拨通市内的公用电话，并配备市内电话簿供客人使用。

4.4 酒店公共区域共有 6 个分设供男、女宾使用的公共卫生间，其中，大堂 1 个，餐厅 2 个，会议室 3 个。此外，另设有无障碍卫生间 1 个

4.5 酒店拥有应急供电专用线，并备有应急照明灯。

4.6 酒店设有公共休息区 2 个，设施齐全。





5.服务内容及要求

5.1 有专职行李员，专用行李车，24 小时为客人搬运行李到房间。有小件行李存放服务。

5.2 总服务台有中文标志，分区段设置接待、问询、预订、结账，24 小时有工作人员在岗服务，提供留言服务。提供简便快速的结账服务。有完整的预订系统，可接受预订。

5.3 酒店设值班经理，24 小时接待客人。

5.4 酒店设有大堂经理，24 小时在前厅服务。

5.5 酒店提供店内范围寻人服务。

5.6 可提供代客预订飞机火车票，安排出租汽车服务。

5.7 为残疾人提供特殊服务。

5.8 酒店总服务台提供酒店服务项目宣传品、酒店价目表、中文本市交通图、各种交通工具时刻表。

5.9 酒店客房、卫生间每天全面整理 1 次，每日更换床单及枕套，客用品和消耗品补充齐全。提供开夜床服务，放置晚安卡。24 小时供应冷热饮用水并免费提供茶叶。客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务。

5.10 可提供衣装干洗、湿洗、熨烫服务。

5.11 可提供叫醒服务。

5.12 能用标准普通话为客人接通国内、国际长途电话。

5.13 必要时为客人提供就医方便。

5.14 代售邮票、代发信件，办理电报、电传、传真、复印，国内行李托运、冲洗胶卷、日常用品修理。

6.安全、消防设施设备

6.1 设有安全门锁、防盗链、应急疏散图。

6.2 自备发电系统，有应急照明设施。

6.3 有符合现行消防规定的消防设施和通道。

公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证

开消 安检字〔2020〕第 0001 号

场所名称：曲靖福牌实业有限公司石林国际大酒店

消防安全责任人：贺雪松

地　　址：曲靖市麒麟区园林路 126 号

使用性质：酒店

场所所在建筑名称：石林国际大酒店

场所所在层数：地上 1-19 层

场所建筑面积：19278 平方米

现有消防设施：火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、机械防烟系统、机械排烟系统、消防控制室、室内消火栓、室外消火栓、消防电梯、应急广播、应急照明、疏散指示标志、防火门 82 扇、安全出口 4 个、MFZ/ABC4A 手提式干粉灭火器 100 具、MFZ/ABC5A 手提式干粉灭火器 250 具

发证机关：

2020 年 3 月 25 日

（本证仅证明场所投入使用、营业前经消防安全检查合格）

单位（场所）在使用、营业中应当遵守《中华人民共和国消防法》、《云南省消防条例》及其他有关消防法规、规章的规定，保证消防安全。扩大经营面积、变更经营场所或者经营性质的，应当重新办理消防安全检查手续；变更场所名称、法定代表人（或者主要负责人）的，应当申请变更消防安全检查的有关事项；发生扩建、改建（含室内外装修、建筑保温、用途变更）的，应当依法办理建设工程消防设计审核、验收或者备案手续。

7.前厅服务流程

7.1 团队客人入住工作流程

流　　程	责任人	要点说明
分　房	接待员	1.由接待员提前分配好房间并备好房卡，团队来到前台，根据会务组要求，将房间分配表交给领队。
引　导	宾客专员 客户经理	2.团队到来时由宾客专员和客户经理共同引领团队客人进行入住登记。
与领队核对相关信息并签字确认	接待员	3.由接待员按一人一证"实名制"加实登记的原则收取身份证扫描上传，核对主备卡数量，询问领队是否需要提供叫醒服务等有关事宜，与领队确认房间数、人数，请领队在团队入住明细单上签字确认。
协助领队发放房卡	接待员 宾客专员	4.配合领队发放房卡，并告知客人电梯的位置。
将房号单交一份给宾客专员	接待员	5.团队登记完后，接待员将房号名单转交宾客专员，以便行李的准确发送（团队到来前宾客专员做好接送团队行李的准备。团队登记时，宾客专员应根据团队客人登记的房号用即时贴贴于行李显眼位置处）。
输入信息存档	接待员	6.将宾客信息及时输入酒管系统并存档。

7.2 散客入住工作流程

流　　程	责任人	要点说明
客人到店	接待员	1.客人到店，热情欢迎。
询问是否有预订	接待员	2.询问客人是否有预订，如有预订则根据客人提供的信息查找核对。
核对信息	接待员	3.核对信息无误后，办理入住登记手续。询问入住客人的人数，按一人一证“实名制”的原则请客人出示证件，核对证件（人证一致）、扫描上传，安排房间(填写房卡套，制房卡)，再次确认房价、确认付款方式和离店时间，并请客人在住宿登记表上签字确认。
办理手续	接待员	4.在办理入住手续时，还需查看客人有无留言及特殊要求和注意事项。核对身份证、护照、签证有效期及真实性，人证一致，并确认信用刷卡单签字的真实有效性。
无预订客人	接待员	5.如客人无预订，则根据客人的要求为客人推介合适的房型，客人认可后，按“核对信息”要求接待。
收取押金	接待员	6.按规定收取房费押金。
确认信息	接待员	7.客人身份信息扫描录入酒管系统后，检查信息的正确性（如市场码、房价码等），以便随时查询。
填写资料	接待员	8.如是协议单位签单人预订但签单人未到，须在住宿登记表上注明协议单位及预订人的姓名。
外宾接待	接待员	9.外宾接待需复印护照等相关证件，并认真填写《外国人、港澳台居民、华侨住宿登记表》宿登记表，在二十四小时内报区公安局出入境管理大队。

福牌实业有限公司 330300206426

7.3VIP 客人入住工作流程①

流　　程	责任人	要点说明
了解行程	市场部	1.在 VIP 客人到达/离开前一天了解行程。
客人资料	前厅部经理	2.了解 VIP 客人的级别、人数、姓名、用房数量、房间类型、客人到达的准确时间等。
房间准备	前厅部经理 宾客专员 客房部经理	3.根据住宿天数，提前准备好房卡，检查房卡有效时间，由宾客专员亲自试开每一间房间门，由客房部经理对 VIP 房间进行全面检查。
各岗位的准备	前厅部经理	4.通知各岗位做好 VIP 接待准备，宾客专员做好迎接（如礼宾服务等）及房间介绍准备工作。接待员做好房卡及入住登记相关准备工作。
行李服务	前厅部经理	5.安排一名经验丰富且业务技能较强的宾客专员负责 VIP 客人的行李运送及临时存取物品服务等服务。
迎接准备	市场部 宾客专员	6.根据 VIP 客人信息通知酒店有关人员参与迎送（由市场部通知）；通知宾客专员亲自等候。
欢　迎	参与迎接人员	7.VIP 客人抵店时，迎接应热情地向 VIP 客人问候，表示欢迎。
入住登记 送客人到房间	宾客专员 接待员	8.宾客专员对酒店和房间进行介绍，接待员扫描证件（一人一证“实名制”登记），录入酒管系统，住宿登记表签字确认，根据接待方要求，将准备好的房卡交由接待方相关人员或由宾客专员送客人进入房间（客房安排楼层服务员提前把门开启）。若客人需要叫醒服务，通知房务中心 VIP 叫醒时间，VIP 提供人工叫醒服务。
做好记录	接待员	9.接待员在记录 VIP 客人入住手续办理情况。

7.4VIP 客人入住工作流程②

流　　程	责任人	要点说明
记录客人住店状态	接待员	10. 接待员每天认真记录VIP住店状态，了解预离 VIP 客人的姓名和房号，报市场部和宾客专员。
客人离行准备	接待员	11. VIP客人离店前，接待员提前准备账单，宾客专员注意 VIP客人要求提取行李的时间或需要提供行李服务的时间。根据 VIP客人的离店时间，通知客房部做好 VIP 客人的叫醒服务，一般情况 VIP 客人提供人工叫醒服务。
离店时送别	宾客专员 相关人员	12. 引导 VIP客人步出酒店并送其离店。
存　档	市场部	13. 做好资料，图片存档。
总　结	市场部	14. 市场部召集有关部门开会总结，找出不足，总结经验。

福牌实业有限公司 5303002059425

7.5 住店客人换房工作流程

流　　程	责任人	要点说明
接到换房要求	接待员	1.接待员接到客人换房要求时，问清客人姓名房号（详细核实信息）及换房原因，若因酒店原因造成的换房则及时致歉。
查询房间	接待员	2.查询是否有客人所需的房间，若有，则立即为客人换房；若没有房间满足客人要求，则向客人致歉，告知客人没有符合要求的房间，并向客人推荐其他类型的房间或者告知客人为其做预留，待有合适的房间首先为客人安排换房。
换房服务	接待员	3.接待员为客人安排好房间后，及时通知客人换房，并询问客人是否需要行李服务，如客人需要行李服务，则通知宾客专员协助换房；如客人不需要行李服务，则通知客房部房务中心换房。
收/做房卡	接待员	4.接待员收回原房卡、发放新房卡、同时将填写好的迁房通知单请客人签字确认。
订制单据	接待员	5.将客人签字确认的迁房通知单存根与住宿登记表订在一起，其中一联交房务中心。
资料更改	接待员	6.在酒管系统中上进行换房处理，并在交班本上做好记录。
更换客人档案	接待员	7.接待员将相关单据移到新的房间档案袋中。

7.6 散客退房结账工作流程

流　　程	责任人	要点说明
接受退房信息	接待员	1. 热情礼貌地询问客人房号并核对，收回房卡，并报房务中心退房，请其迅速查房。
查找相关单据	接待员	2. 取出客人的住宿登记表及所有附件，如：各营业点消费水单、信用卡、微信、支付宝签单等，再次核对该房号客人信息是否一致。
确认结账方式	接待员	3. 查看酒管系统，再次确认结账方式。
询问房间消费	接待员	4. 询问客人是否有最新消费，比如房间迷你吧的酒水等，并在酒管系统中查阅，确保全部消费账目都已入账。
打印账单、收款	接待员	5. 迅速打印客人综合消费总账单，向客人解释账单的各项费用，请客人审核、确认签字，然后按已约定的付款方式向客人收取费用，并开具发票。
送别客人	接待员	6. 将账单客人联和发票用信封装好双手递给客人，同时感谢客人入住，并祝其旅途愉快，欢迎再次光临。
整理账单并存档	接待员	7. 在客人离开前台后，在账单上盖上“现金收讫”或“转账收讫”的印章（若是挂账的房间则不用打印账单），将住宿登记表、各营业点消费水单、押金单等附件和账单一起订好，交夜核审核并存档，房卡清空数据应在《房卡清算记录本》上记录清楚。

7.7 团体、会议退房结账工作流程

流　程	责任人	要点说明
接受退房信息	接待员	1.查看房况上会议发出房卡记录，如是一张房卡则立即报退房，如是二张或多张房卡则要收齐房卡时方可报退房。
收取房卡	接待员	2.核对是否收到会议所有房卡。
核对消费明细	接待员	3.根据团队、会议接待通知单要求，核对产生的所有费用，防止漏单。
退房操作	接待员	4.客房部查好房间后，根据退房时间按酒店规定收取相应的房费并在电脑上做退房处理。
退还房卡押金	接待员	5.如房间无任何消费，则按押金单金额退还客人房卡押金，如有消费，则用押金抵扣消费款。
汇总消费	接待员	6.打印消费总账单，并向会务组或领队解释消费明细。
收款、开发票	接待员	7.根据会务组或领队要求开具发票并收款，结账方式：现金、信用卡、微信、支付宝等或有市场部担保的转账支付。
结账并存档	接待员	8.将所有原始单据与账单一同订好后，交夜核审核并存档，如果是转账支付则就做好交班，完成酒管系统的退房操作。

7.8 散客入住行李服务工作流程

流　　程	责任人	要点说明
散客抵店	宾客专员	1.散客抵店时，宾客专员应主动迎接，开启车门，向客人表示欢迎。客人下车后，迅速卸下行李，请客人一起清点行李件数并检查行李有无破损。
引领客人到前台登记	宾客专员	2.引领客人进入大堂到前台进行登记。当客人行李少时，宾客专员可用手提；行李多时使用行李车。装行李车时，注意将大件行李先放置行李车上。贵重物品、易携带物品请客人自提；如果客人要求宾客专员提拿，则应特别小心，防止丢失和损坏。
引领客人至房间	宾客专员	3.客人办完入住登记手续后，宾客专员主动上前从接待员手中领取房卡，帮助客人提行李，并引领客人到房间。途中，要热情、主动地向客人介绍酒店的服务项目和设施。
送客人进房	宾客专员	4.到达房间门口，宾客专员要先按门铃或敲门，并报岗位名称，房内无反应再用房卡开门。开门后，将房卡插入取电盒内，退出房间，请客人先进房间。将行李放在行李架上或按客人要求放好。进房时，如发现房间有其它客人的行李或者房间尚未整理，或是客人对房间不满意，要立即向客人致歉，并与前台联系，为客人换房。
介绍房间设施及使用方法	宾客专员	5.放好行李后，宾客专员向客人简要介绍房内的主要设施及使用方法，房间介绍完毕，询问客人是否还有其它需要帮忙的；在客人无其他要求时，宾客专员向客人道别，将房卡套交还给客人，并提醒客人房卡在取电盒内，请客人离开时取出，并祝客人入住愉快，然后后退至门口，面向客人将房门轻轻关上。
返回工作岗位	宾客专员	6.宾客专员离开房间后迅速走员工通道返回工作岗位。

7.9 团队抵店行李服务流程

流　　程	责任人	要点说明
团队抵店	宾客专员	1.团队客人抵店前，宾客专员应准备好行李车，做好帮客人运送行李的准备工作；到店时，向客人表示欢迎及时与客人清点核对并及时运送行李。
检查、清点行李，请领队签字确认	宾客专员	2.清点行李件数，检查有无破损和遗留物品，统计行李件数，请领队或负责人签字确认。
填写单据、粘贴标识	宾客专员	3.与前台核对团队名称和入住楼层，客人办理入住登记手续的同时，宾客专员将填写好房号和姓名的团队行李标识贴贴在对应的行李上，防止误送或错取。
送行李至房间	宾客专员	4.待客人入住后将行李分送至对应的房间，如果行李较多时，可以按楼层分送。若同时有几个团队入住，则按团队名称将行李集中堆放，写明团队名称，按团队的先后入住的顺序依次分送。
返回工作岗位	宾客专员	5.迅速走员工通道返回工作岗位。
登记存档	宾客专员	6.送完行李后将每间房的行李件数登记在团队行李登记单上。

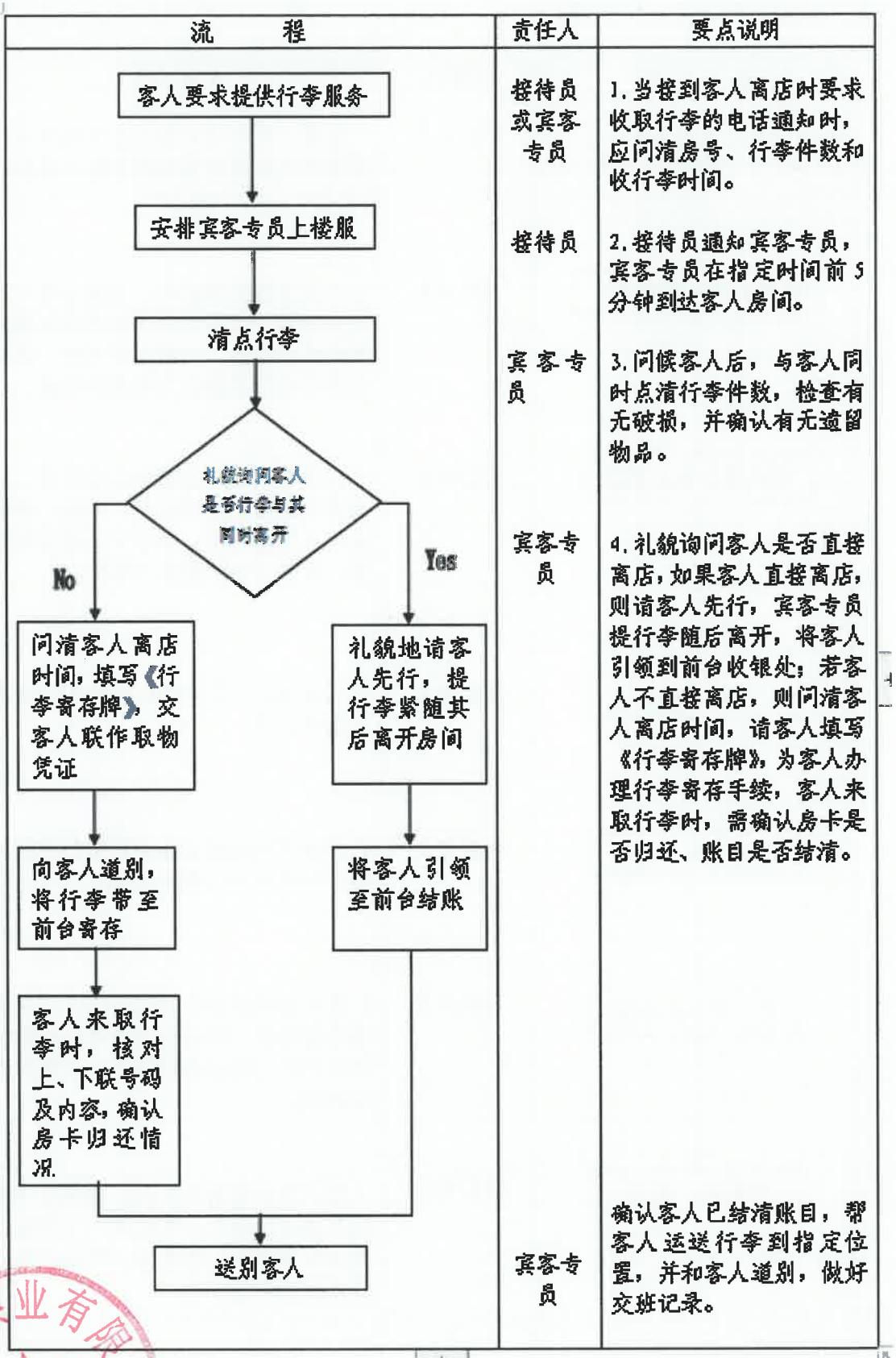
7.10 住店客人行李存取服务工作流程

流　　程	责任人	要点说明
寄　存	宾客专员	1.客人要求寄存行李时，宾客专员应热情礼貌地向客人询问并核对所住房号、姓名等信息。原则上酒店只为住店客人提供免费寄存服务。若有团队行李需要寄存时，宾客专员应了解团队名称、存取时间等信息。
寄存说明	宾客专员	2.宾客专员应热情礼貌地询问客人所寄存物品的种类，向客人说明易燃、易爆、易碎、易腐烂的物品或违禁物品不能寄存。
填写寄存牌	宾客专员	3.请客人填写“行李寄存牌”(一份上下两联)，或由客人口述，宾客专员代为填写，请客人确认签字。上联系在行李上，下联交给客人，作为取行李的凭证，同时在《宾客行李存取记录本》做详细登记，并做好交班记录。
分类摆放	宾客专员	4.宾客专员将行李放入行李寄存室，分类整齐摆放。
提取行李	宾客专员	5.客人提取行李时，宾客专员先请客人出示行李寄存凭证，然后与系在行李上的寄存卡核对，如果两联编号一致，当面点清行李件数，之后把行李交给客人，并请客人在“宾客行李存取记录本”上签字确认。
遗失寄存卡处理	宾客专员	6.如果客人丢失寄存卡，宾客专员一定要先核对存取时间、寄存人姓名、电话，查验客人的身份证件，然后核对行李件数、行李特征，核对无误，将客人身份证进行复印请客人签字确认，并注明内容为“行李寄存卡遗失，行李已领取”后方可领取。
送行服务	宾客专员	7.宾客专员应帮助客人运送行李至指定的地方，向客人道别。

7.11 贵重物品存取服务工作流程

流　　程	责任人	要点说明
客人要求寄存贵重物品	宾客专员	1.当客人表示需要寄存贵重物品时，宾客专员要热情周到的为客人服务。
检查寄存的贵重物品	宾客专员	2.在前台监控范围内，礼貌请客人打开外包装，宾客专员检查所寄存的贵重物品的类型、外观是否完好。宾客专员不允许接触客人寄存的物品。
完成贵重物品寄存	宾客专员	3.引领客人进入贵重物品保管室，当面开启贵重物品保险柜，待客人将物品存入保险柜后，当客人面锁好保险柜，将内门钥匙交客人保管。
填写寄存单	宾客专员	4.认真填写《贵重物品寄存单》，请客人签字确认。
收取押金、记录	宾客专员	5.按规定收取贵重物品保险柜钥匙押金，在交班本上做好记录。
客人开启保险柜	宾客专员	6.客人每次开启保险柜时需出示贵重物品寄存单，同时在《贵重物品寄存单》的客人联和存根联上认真填写进出时间。
取物品、退柜	宾客专员	7.客人取走贵重物品时，需收回《贵重物品寄存单》和保险柜内门钥匙，填写取走时间，退还客人钥匙押金，在交班上做好记录。

7.12 离店客人行李服务工作流程



流　　程	责任人	要点说明
客人要求提供行李服务	接待员或宾客专员	1.当接到客人离店时要求收取行李的电话通知时，应问清房号、行李件数和收行李时间。
安排宾客专员上楼服	接待员	2.接待员通知宾客专员，宾客专员在指定时间前5分钟到达客人房间。
清点行李	宾客专员	3.问候客人后，与客人同时点清行李件数，检查有无破损，并确认有无遗留物品。
礼貌询问客人是否行李与其同时离开 No：问清客人离店时间，填写《行李寄存牌》，交客人联作取物凭证 Yes：礼貌地请客人先行，提行李紧随其后离开房间	宾客专员	4.礼貌询问客人是否直接离店，如果客人直接离店，则请客人先行，宾客专员提行李随后离开，将客人引领到前台收银处；若客人不直接离店，则问清客人离店时间，请客人填写《行李寄存牌》，为客人办理行李寄存手续，客人来取行李时，需确认房卡是否归还、账目是否结清。
向客人道别，将行李带至前台寄存 将客人引领至前台结账 客人来取行李时，核对上、下联号码及内容，确认房卡归还情况.		
送别客人	宾客专员	确认客人已结清账目，帮客人运送行李到指定位置，并和客人道别，做好交班记录。

云南福牌实业有限公司
5303002059425

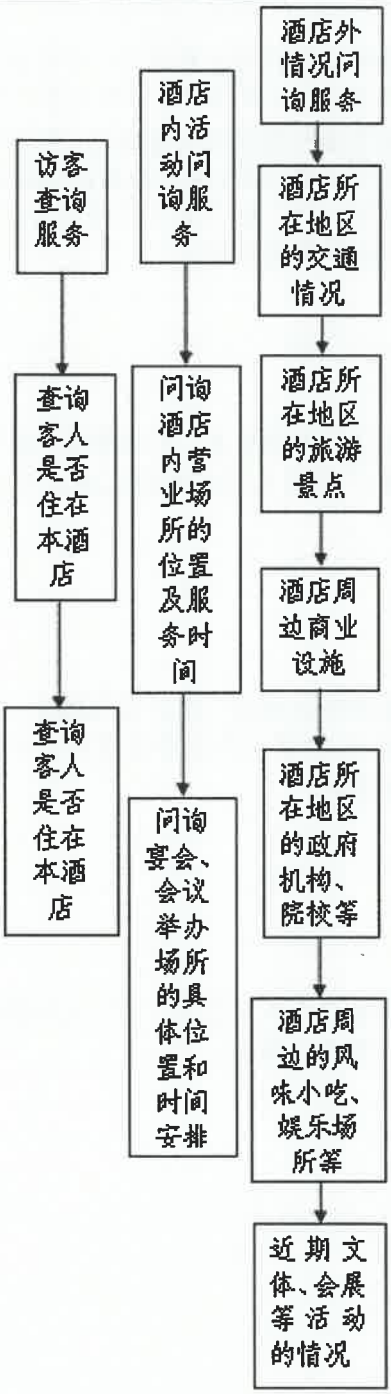
7.13 总机电话接听和转接服务工作流程

流　程	责任人	要点说明
接听电话	接待员或宾客专员	1. 铃响三声内及时接听电话。
电话问候	接待员或宾客专员	2. 应使用标准接听用语："WELL SELECT STONE FOREST INTERNATIONAL HOTEL"，您好，维笙石林国际大酒店。
聆听和记录	接待员或宾客专员	3. (1)耐心聆听客人提出的问题和需求；(2)及时记录有关信息；(3)及时回答客人的询问。
确认信息	接待员或宾客专员	4. (1)确认来电者报出的房号："XX房间"；(2)查询并核对住店客人姓名和房号；(3)凡是询问住店客人的，除住店客人之前有留言交代外，其余的均回复"无法查询到该客人信息"。
转接电话，并道别致谢		5. 若是住店客人之前有留言的，应及时转接电话，并向客人道别致谢。

7.14 总机叫醒服务工作流程

流　程	责任人	要点说明
接受和记录	接待员或宾客专员	1.（1）问候客人； （2）与客人核对姓名、房号和叫醒时间； （3）填写“叫醒记录本”房间号、姓名、时间、天数等详细信息。
设置叫醒服务	接待员或宾客专员	2.核对和记录好叫醒信息后，在程控交换机电脑软件设置叫醒时间，设置好后复查一遍，确保叫醒房间号、时间、天数准确无误。
VIP客人需人工叫醒	接待员或宾客专员	3.VIP客人叫醒服务需人工叫醒： （1）接待员或宾客专员准时拨打客人房间分机号； （2）礼貌问候和提醒：“X先生/小姐，您好！这里是酒店前台/总机，现在是（早晨7:00），您的叫醒时间到了，谢谢！”并礼貌道别。 （3）等候客人先挂电话； （4）电话叫醒无人接听，通知房务中心或有宾客专员前往房间叫醒客人。

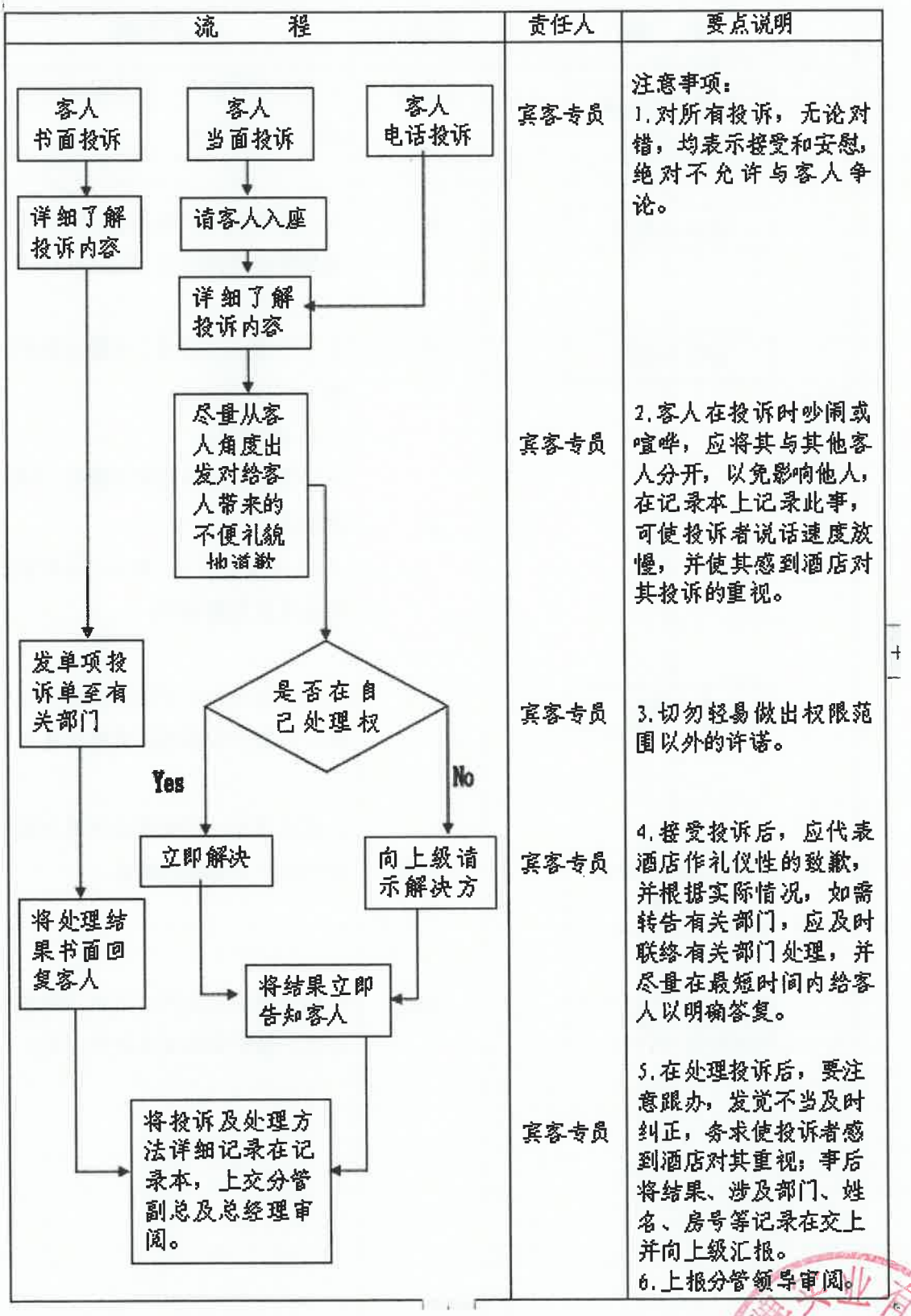
7.15 前台问询服务工作流程

流　　程	责任人	要点说明
	接待员或宾客专员	（一）访客查询服务 1. 受理访客查询时，通过酒管系统中的有关信息，查看客人是否住在本酒店，然后核准房号。应先电话与住店客人联系，将访客情况告诉客人，经客人同意才可将房号告诉访客（需避开访客与住店客人联系）。如客人已经退房，则应向访客说明。 2. 对这种查询应予以特别注意。无论访客是电话查询或到前台查询，酒店必须为住店客人保密，保证客人不受无关人员或不愿接待人员的干扰。因此，未经客人允许，不能将房号告诉其他客人或直接将访客带到客房，应以委婉的口吻（如无法查询到该客人的信息），礼貌的回答访客。 （二）酒店内活动问讯服务 1. 餐厅、KTV、网球场、茶吧等营业场所位置及服务时间。 2. 宴会、会议举办场所的具体位置及时间安排。 3. 酒店为客人提供的娱乐健身、洗衣服务等方面的收费标准及营业时间等。 （三）酒店店外情况问讯服务 1. 酒店所在地区的交通情况，诸如公共汽车、客运站、火车站（车次）、机场（航班）等。 2. 本地区著名旅游景点的位置、特色及与酒店的距离等。 3. 本地主要商业区、商业机构、购物中心等商业设施情况。 4. 政府机构、当地相关院校的位置及交通状况等。 5. 有关餐饮、风味小吃、娱乐场所的位置、经营特色等情况。 6. 近期有关大型文体、会展等活动的位置等情况。

7.16留言服务工作流程

流　　程	责任人	要点说明
接收留言要求		1.接待员接到留言要求后，迅速在电脑中查询客人的名字、房号是否与要求留言者所提供的信息相符；核对客人是否正在住店，客人是否预抵但尚未登记入住；除非客人已结账离店，否则应做留言处理。
↓		
记录留言内容		2.记录留言者姓名、电话号码，是从何处打来的电话；准确记录留言内容。
↓		
重复确认留言	接待员或宾客专员	3.将留言者姓名、住店客人姓名、电话号码，及留言内容等信息重复一遍以便确认。
↓		
处理留言并存档		4.将留言条装入信封；在 30分钟之内送至客人房间。

7.17处理客人投诉基本工作流程



7.18 公共卫生间清洁工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备清洁工具	公卫	1.准备清洁工具，如全能清洁剂、清洁刷、抹布等。
进入卫生间	公卫	2.按程序敲门并报身份，确认无人放置警示牌在门口，然后进卫生间。
按程序清洁	公卫	3.（1）放好工具篮，喷洒全能清洁剂。 （2）撤垃圾。 （3)用专用刷分别刷洗面盆、马桶、便池等。 （4）卫生间擦干、抹尘，同时检查设备是否完好有效。
补充物品	公卫	4.将卫生间内缺少的洗手液、卫生纸、小垃圾袋等进行更换或补入。
清洗面盆、台面地面	公卫	5.清洗面盆，清除面盆台面水迹，由内及外全面清洗地面。
检　查	公卫	6.检查环视卫生间，有无工作遗漏之处，检查香薰液体是否充足。

7.19地毯清洁工作流程

流　程	责任人	要点说明
日常吸尘	公卫	1.地毯日常吸尘
污迹处理	公卫	2.发现污迹及时处理。
选择去渍剂	公卫	3.根据污迹的种类，选择去渍剂。
喷去渍剂	公卫	4.)把去渍剂喷在污迹上，作用 5—10分钟。
擦拭或刷洗	公卫	5.由外向内用干布或毛刷轻轻擦洗，等污迹松脱去除后，过清水，用吸水机吸干或用干抹布吸干。
带工具到现场	公卫	6.接到地毯清洗部门的报洗通知后，在预定时间将工具带至洗涤地点。
提前去除重污渍	公卫	7.局部重污应提前进行去除，包括顽渍。
勾兑干泡清洁剂	公卫	8.按比例将干泡地毯清洁剂稀释后加入水箱内。
套地毯刷接电源	公卫	9.将洗地机套上地毯刷，接上电源。
喷擦泡沫	公卫	10.打开水箱开关，将泡沫均匀地喷擦在地毯上。
顺序刷洗	公卫	11.控制洗地机的走向，由左至右，保持 40米/分钟的速度，在地毯上来回洗刷三次，上下行距互叠 10厘米。
手工处理死角	公卫	12.手工使用毛刷擦洗边角处和洗地机清洗不到的位置。
吸水	公卫	13.用吸水机吸干地毯上的泡沫和水分。
吹干	公卫	14.用地毯吹干机吹干地毯。
清洁机器	公卫	15.工作完毕后，用清水冲洗水箱和地毯刷，擦净机身，放回工作间。

7.20 电梯清洁工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备清洁工具	公卫	1.准备好清洁电梯用的玻璃清洁剂、抹布等。
清洁时间	公卫	2.每天 7:00—24:00，大约每两小时一次（灵活掌握），在客流量较少时进行清洁。
清洁玻璃镜面	公卫	3.清洁玻璃镜面。
擦拭电梯壁等	公卫	4.擦拭电梯壁、门轨、令箭、门面内外等，每晚机中班用酒精清洁电梯按钮以达到消毒目的。
吸　尘	公卫	5.吸净电梯内地毯上的灰尘。
定时巡查保洁	公卫	6.每半小时用抹布擦拭梯壁、装饰物等，并清理地毯上的杂物。
注意事项		7.在工作中如有客人乘坐电梯，必须暂停工作，不能影响客人乘坐电梯。

7.21 玻璃清洁工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备清洁工具	公卫	1.准备好擦玻璃的玻璃刮、清洁毛头、水桶等工具。
安装清洁毛头	公卫	2.把清洁毛头套在伸缩杆上，根据玻璃高度调节伸缩杆。
稀释清洁剂	公卫	3.在清洁桶内按比例稀释好清洁剂。
将清洁毛头浸湿	公卫	4.将清洁毛头浸入清洁剂。
顺序洗抹	公卫	5.用清洁毛头从玻璃顶端开始，上下垂直洗抹，有污迹的地方重点反复洗抹。
刮　水	公卫	6.用另一伸缩杆套好玻璃刮，调节好高度，从上至下用力刮去玻璃上的水迹。
抹干水迹	公卫	7.最后用干抹布抹去玻璃底部和边角的水迹。
工具回收存放	公卫	8.将清洁工具清洗干净，放回工作间。
注意事项	公卫	9.玻璃和地面接近处，可以把清洁毛头作横向移动，但玻璃刮一般不能横向移动。

7.22 大理石地面起打蜡工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备工具和原料	公卫	1.准备好多功能洗地机、吸水机、等工具和原料。
隔离工作区域 清洁地面	公卫	2.隔离打蜡地带，放置工作告示牌，清扫地面卫生。
起蜡	公卫	3.使用多功能洗地机用起蜡水浸泡起蜡，将蜡起干净。
清洗地面	公卫	4.用清水清洗地面1—2次并吸干。
干燥地面	公卫	5.用风机吹干地面，待地面干燥后可进行打底蜡。
涂抹蜡水	公卫	6.用蜡拖头将蜡水均匀涂抹于地面上。
打蜡	公卫	7.打蜡共打三层底蜡、三层面蜡。
干透蜡面	公卫	8.层与层之间相隔20—30分钟，以蜡面完全干透为准打下一层。
抛光	公卫	9.24小时后蜡干透才能进行抛光。
工具回收存放	公卫	10.工具清洁干净，然后回收存放。

7.23 大理石地面抛光工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备工具	公卫	1.准备好抛光机、尘推等工具。
地面清洁	公卫	2.将地面的灰尘、污迹等清除干净，注意不能损伤大理石地面。
安装抛光垫	公卫	3.安装抛光垫，检查抛光垫是否紧贴地面。
启动电源	公卫	4.开关电源时，应空载启动，然后再放平机头进行抛光。
喷洒喷洁蜡	公卫	5.将喷洁蜡均匀喷洒在地面上，边喷边抛光。
控制速度	公卫	6.抛光时速度不可太快，应保持在50米/分钟的速度。
行行重叠	公卫	7.行与行之间要重叠1/3以免漏抛光。
清除地面灰尘	公卫	8.抛光结束后用尘推将地面的灰尘清除干净。
工具回收存放	公卫	9.工具清洁干净，然后回收存放。
注意事项	公卫	10.在抛光过程中，应保持机器向前平行，禁止机体左右摆动违规操作。

7.24 大理石地面日常清洁保养工作流程

流　程	责任人	要点说明
工具准备	公卫	1.准备好干净的尘推、吸尘器以及静电除尘剂。
推尘	公卫	2.用喷洒过静电除尘剂的干净尘推，将地面的灰尘推往隐蔽的地方。
吸尘	公卫	3.每推尘一次后，用吸尘器吸干净尘推上的灰尘。
定时推尘	公卫	4.每半小时推尘一次，视灰尘的多少及人流量密度而增加次数。
地面除污	公卫	5.每次推尘后将地面打扫干净，地面不能留有脚印和污迹。
抛光保养	公卫	6.每天晚上对大理石地面用抛光机进行抛光。
工具回收	公卫	7.工具清洁干净，然后回收存放 。

8.客房服务流程

8.1 客房清扫前的准备工作流程

流　程	责任人	要点说明
领取钥匙	客房服务员	1.领取楼层及工作间钥匙，了解房态，确定打扫顺序。
准备工作车	客房服务员	2.工作车的准备，应在每天下班前做好，第二天进房清扫前，再做一次检查。工作车准备程序如下： （1）擦拭工作车。 （2）牢固地挂好储物袋及垃圾袋。 （3）摆放房间用品。 （4）摆放干净布草。 注意：必须按照工作车物品摆放标准摆放各种物品。
推车至工作区域	客房服务员	3.把已准备好的工作车推到自己负责清扫的地段，停放在房门口一侧。
准备清洁工具	客房服务员	4.准备好清洁工具： （1）清洁剂。 （2）清洁抹布。 （3）清洁刷。 （4）吸尘器。

8.2 进入客人房间工作流程

流　程	责任人	要点说明
查　看	客房服务员	1.查看房间是否亮“请勿打扰”灯或挂“请勿打扰”牌。
敲门、报身份	客房服务员	2.如未亮“请勿打扰”灯，也未挂“请勿打扰”牌，则用中指轻敲房门三下，并报“HOUSEKEEPING，客房服务员”，敲门时距门约 30 cm，眼望猫眼位置。
再敲门、报身份	客房服务员	3.若客人无应答，应间隔三秒钟再敲门三下，报“HOUSEKEETING，客房服务员”。
按门铃、报身份	客房服务员	4.按门铃并报明身份“HOUSEKEEPING，客房服务员”。
经同意、可进房	客房服务员	5.若房内有客人应答，在征得客人同意后可进入房间。
若无人、开门	客房服务员	6.如房内无人应答，服务员方可用钥匙开门。
观察、进入工作	客房服务员	7.当房门开至约三分之一位置时，观察房内是否有人，确定无人则将房门继续敞开，开始工作。
异常情况、退出	客房服务员	8.开门后如发现客人正在睡觉或洗澡，则应马上退出，轻轻将房门关上。
注意事项	客房服务员	9.无论是何种房态的房间，进房都应按此程序。

8.3“请勿打扰”房处理工作流程

流　程	责任人	要点说明
观察、判断	客房服务员	1.客房挂有“请勿打扰”牌或亮“请勿打扰”灯，一般情况下都不得打扰客人。
下午2点仍“请勿打扰”，报领班	客房服务员	2.如在下午2点仍挂有“请勿打扰”牌或亮“请勿打扰”灯，服务员应报告领班。
致电客人	客房领班	3.领班致电客人询问是否需要清理房间。
按时服务	客房服务员	4.客人需要服务时，按客人指定的时间工作。
不需服务，做好交接	客房领班	5.如客人不要求服务，填写报表，并做好交接。
无人接听电话，进房查看	客房领班	6.如无人接听电话，领班应进房查看。
如电话一直占线，通过总机联系	客房领班	7.如房间一直占线，应通过总机与客人取得联系。

中班跟进服务	客房领班	8.中班领班安排服务员在做夜床时彻底打扫，如晚上仍是“请勿打扰”，做好交班，提醒次日领班特别注意。
连续2天不需服务，上报部门经理	客房主管	9.连续两天不让打扫的房间，应由楼层主管报值班经理和部门经理。
异常情况，致电询问	客房服务员	10.如果房间门口地毯上有“请勿打扰”牌，而未亮“请勿打扰”灯的，可能是客人在关门时掉落在地上的，服务员应给客人打电话询问是否需要服务。

8.4 中式铺床工作流程

流　程	责任人	要点说明
拉床垫	客房服务员	1.站在床尾，屈膝下蹲，用力将床垫向外拉出 30—40 cm。
铺床单	客房服务员	2.铺床单（1）调整床垫；（2）开单；（3）甩单；（4）包角。
套被套	客房服务员	3.套被套：站在床尾处套被套，系好被套，被套带不外露。
铺被子	客房服务员	4.铺被子时，被前端与床头平齐，被面平整，两侧均匀下垂，床尾无外露。
套枕套	客房服务员	5.套枕套：将枕套开口面平铺于床面，左手拎着开口处，右手抓住枕芯前端约 1/3 处，从开口处送入枕套，直至与枕套两底角吻合，然后将枕芯另外两角塞好。
放枕头	客房服务员	6.放置枕头：标准间将两枕头整齐平放在床头正中，枕套口向下，四角对齐拉平，拍松。枕套开口一侧背向床头柜，大床间枕套开口互对、背向床头柜，两对枕套交接处相距约 5 cm。
床垫复位	客房服务员	7.将床垫缓缓推回原位，与床头板对齐，检查整体是否美观。
注意事项	客房服务员	8.铺床时不要用力梳理头发，防止头发掉入床单；发现有破损或有污迹的床上用品要及时更换。

8.5 客房抹尘工作流程

流　程	责任人	要点说明
顺序抹尘：房门	客房服务员	1.房门：先用稍湿抹布、再用干抹布擦拭，并检查门及门锁是否完好，挂好“请勿打扰”牌。
开关盒、廊灯	客房服务员	2.开关盒、廊灯：用干抹布擦拭。
衣　柜	客房服务员	3.衣柜：从上到下从里到外擦拭，并检查衣架、洗衣夹袋、毛毯是否按规定配置，检查应急手电筒是否完好有效。
穿衣镜	客房服务员	4.穿衣镜：分别用干湿抹布擦净。
行李架	客房服务员	5.行李架：擦净行李架内外、两侧及表面灰尘，将擦鞋篮、拖鞋等物品归位。
电视机	客房服务员	6.电视机：用干布全面擦试，包括机顶盒、遥控器、电视柜，同时检查电视，将频道设定在1频道上，如属住人房，则将频道设定在客人调整的频道上。
冰　箱	客房服务员	7.冰箱：内外全面擦净。
书桌、梳妆镜	客房服务员	8.整理并擦拭书桌、梳妆镜、梳妆凳以及桌面上和抽屉中的物品，记住应补物品。
吧　台	客房服务员	9.擦拭吧台：将吧台镜面、台面、酒水价目卡座及饮料等物品的外包装擦净，检查杯垫是否完好无污迹，检查吧台内有无杂物。

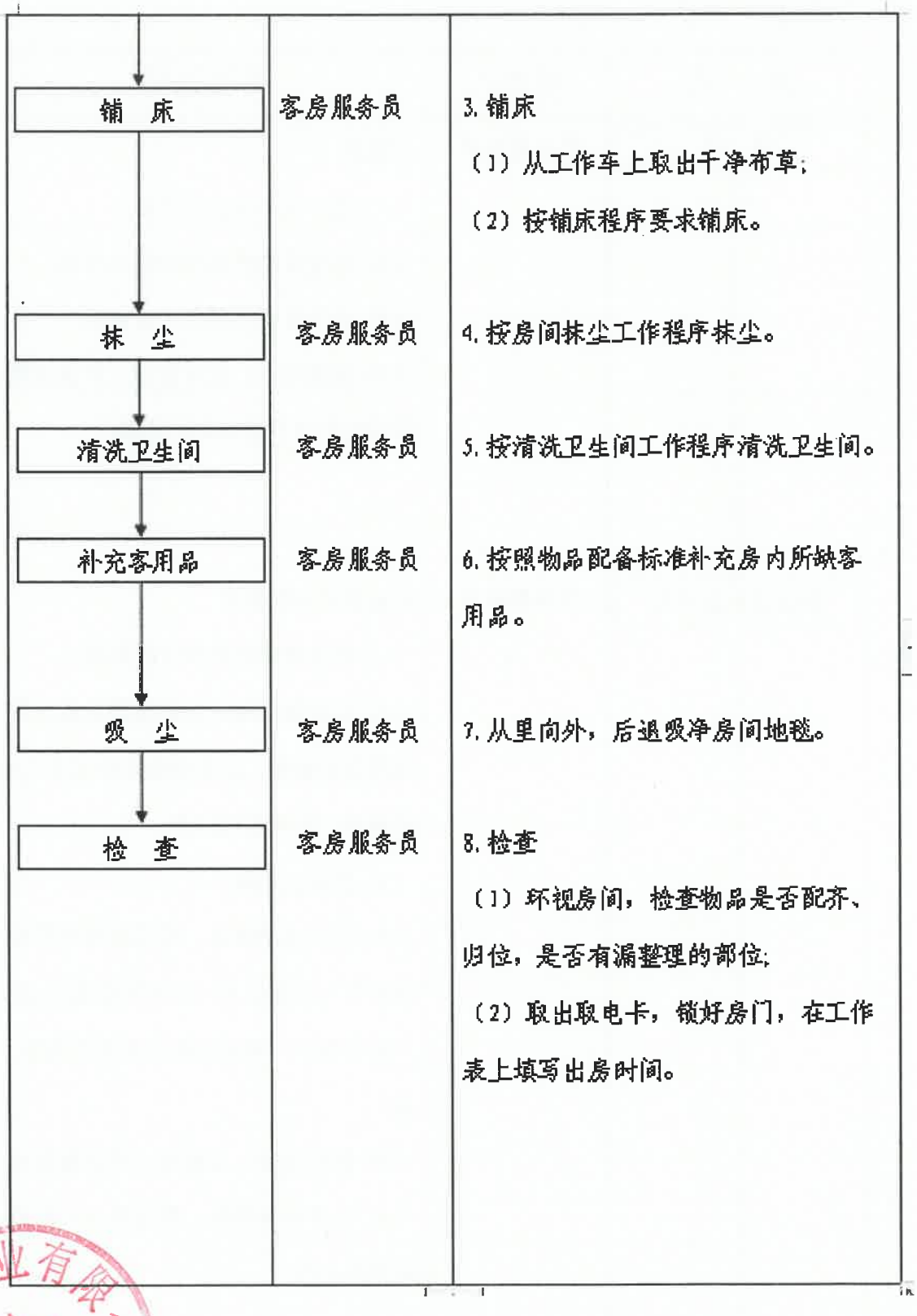
窗　户	客房服务员	10.窗户：先用湿布擦拭窗台窗框，再用干布擦干净。
茶几、圈椅	客房服务员	11.茶几、圈椅：用湿布擦拭圈椅木质部分和茶几表面及底座，再用干布擦净；用干布擦拭圈椅布质表面，擦拭时注意夹缝处和椅脚。
落地灯	客房服务员	12. 擦拭落地灯的方法同台灯，注意整理好电线。
床头、床头灯	客房服务员	13.床头、床头板、床头灯及底座，擦拭时除床头灯灯罩外忌用湿布。
床头柜	客房服务员	14.床头柜 （1）用干、湿抹布擦净电话机，并检查电话是否完好有效。 （2）用干、湿抹布擦拭床头柜，放好晚安卡、电话目录卡座、便签夹和铅笔等。 （3）检查床头柜控制板上的各类电器。 （4）擦拭床头柜底层，将防毒面具归位。
装饰画	客房服务员	15.用湿布擦拭装饰画的画框及玻璃面，再用干布擦净。
空调开关	客房服务员	16.空调开关用干布擦拭，空调的温度设定在 22℃。
补齐客用品	客房服务员	17.最后按数量补充房内客用品，并按规定位置放好。

8.6 清洗卫生间的工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备清洁抹布	客房服务员	1.准备好清洁抹布，分别用于杯具、镜面、面盆、浴盆、马桶、地面。
准备清洁剂、刷子	客房服务员	2.准备好清洁剂和刷子，分别用于洗刷面盆、浴盆、马桶、地面、杯具。
刷洗面盆	客房服务员	3.按顺序清洁面盆： （1）移物品； （2）清洁面盆、皂碟和五金配件； （3）放水清洗面盆，包括下水口周围和盖子； （4）擦干水迹。
清洁镜面	客房服务员	4.清洁、擦亮镜面，将台面物品放回原位。
清洁浴盆等	客房服务员	5.清洁浴盆、墙面、浴帘杆、毛巾架等物品，同时检查淋浴喷头、水龙头开关、浴盆活塞等设备是否正常，注意要将水迹擦干。
刷洗马桶	客房服务员	6.清洁马桶，注意检查马桶是否完好有效。
擦净卫生间门	客房服务员	7.擦净门顶、门面、门框、门把手。
擦净地面	客房服务员	8.由内向外倒退擦地面，开启换气扇查看设备是否正常。

8.7 客房清扫工作流程

流　程	责任人	要点说明
进　房	客房服务员	1. 进房 （1）把工作车推至房门口； （2）按进房程序和标准进入房间； （3）在工作表上填写进房时间； （4）插取电卡，拉开窗帘，开窗通风，同时检查窗帘拉动是否灵活。
撤垃圾和脏布草	客房服务员	2. 撤垃圾和脏布草 （1）将房内的垃圾倒入垃圾桶； （2）依次将衣柜、行李柜等处客人用过的物品撤走，注意检查是否有客人遗留物品，同时关闭灯具； （3）撤床上用品； （4）撤卫生间物品。将卫生间内所有垃圾倒入垃圾桶内，注意检查是否有客人遗留物品，布草内是否夹带其他物品； （5）将垃圾放入工作车上的垃圾袋内； （6）如房内有餐具、果盘等应立即通知房务中心。


铺　床
客房服务员
3. 铺床
（1）从工作车上取出干净布草；
（2）按铺床程序要求铺床。
抹　尘
客房服务员
4. 按房间抹尘工作程序抹尘。
清洗卫生间
客房服务员
5. 按清洗卫生间工作程序清洗卫生间。
补充客用品
客房服务员
6. 按照物品配备标准补充房内所缺客用品。
吸　尘
客房服务员
7. 从里向外，后退吸净房间地毯。
检　查
客房服务员
8. 检查
（1）环视房间，检查物品是否配齐、归位，是否有漏整理的部位；
（2）取出取电卡，锁好房门，在工作表上填写出房时间。

8.8 客房开夜床工作流程

流　程	责任人	要点说明
开夜床的时间	客房服务员	1. 做夜床时间：17：30—21：00。
准备物品	客房服务员	2. 准备物品，查看房态确定顺序。
按标准进房	客房服务员	3. 按标准进入房间，在工作表上填写进房时间。
按规定摆放物品	客房服务员	4. 将报纸、晚安致意品等物品按规定位置摆放，拉上厚窗帘，打开床头灯，关闭部分灯具。
撤垃圾、换杯具	客房服务员	5. 撤垃圾，撤换用过的杯具，刷洗烟缸。
按标准开夜床	客房服务员	6. 根据开夜床的标准为客人开夜床。
抹　尘	客房服务员	7. 房间抹尘，按标准将家具、物品定位与摆放，捡拾地毯上的杂物。
放遥控器	客房服务员	8. 将遥控器放于床头柜上。
调整晚安卡方向	客房服务员	9. 将晚安卡的晚安字样朝向客人。
摆放拖鞋	客房服务员	10. 将拖鞋撑开整齐摆放在床边。
补充客用品	客房服务员	11. 补充更换客用品。
清洗三缸	客房服务员	12. 清洗三缸，擦净卫生间地面。

拉浴帘	客房服务员	13.将浴帘拉至浴缸2/3位置，浴帘底部置于浴缸内。
铺地巾	客房服务员	14.地巾铺于浴缸前地面上，店徽朝向客人。
补充物品	客房服务员	15.补充物品，更换客人用过的四巾。
检　查	客房服务员	16.环视房间，捡拾地毯上的杂物，自查有无疏漏之处及安全隐患。
锁门、填工作表	客房服务员	17.取出取电卡，锁好房门，填写工作表。
注意事项	客房服务员	18.注意事项 （1）如挂有“请勿打扰”牌，应做好记录，如只亮“请勿打扰”灯并未挂牌，应致电客人确认，以免客人误按“请勿打扰”灯导致漏做； （2）房内只住一位客人时，一般开靠近卫生间一侧的床； （3）如客人一张床上或两张床上有物品，一般开无物品或物品少的床； （4）如一张床用过或两张床用过，一般开客人用过或较乱的一张床； （5）最佳的开床，是开客人习惯睡的床，这需要服务员细心观察； （6）如遇客人床上摆放物品多或有大件行李放在床上，可不开床，但需向客人解释，如客人不在房间，可留言，同时做好记录。

8.9 清扫空房工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备清洁工具	客房服务员	1.准备好清洁工具和相关物品。
填写工作表、进房	客房服务员	2.按标准进房，填写工作表。
抹尘、检查设备	客房服务员	3.抹尘，检查酒水、设备，发现异常情况，立即报告领班。
卫生间抹尘	客房服务员	4.卫生间抹尘，检查清洗马桶、面盆、浴缸。
检查备品、卫生	客房服务员	5.检查房内配备品是否齐全、符合标准，天花板有无尘网、地面有无虫类，地毯是否平整、有无杂物等。
关门、填工作表	客房服务员	6.关好房门，在工作表上填写出房时间。

8.10VIP接待工作流程

流　程	责任人	要点说明
接VIP通知，马上通知经理，经理组织人员做好准备	房务中心文员	1．到客前的准备工作 （1）房务中心接到相关部门的VIP通知后，应马上通知经理和相关主管，掌握客人的要求、抵达时间及注意事项等。经理组织各所属岗点做好准备工作；
安排对房间、公共区域进行大清洁	楼层主管	（2）楼层主管根据房号安排服务员、领班按房间大清洁标准对房间进行彻底清理，公卫对有关公共区域进行彻底清扫；
申购鲜花、水果等	房务中心文员	（3）房务中心按相关接待要求申购鲜花、水果等物品；
主管检查房间	楼层主管	（4）楼层主管检查房间各类配置物品等是否到位并合乎要求，不符合标准的立即通知有关部门更换；
经理检查房间	经理	（5）经理对房间进行全面检查，在贵宾入住前一小时须查完房；
检查要求	经理 楼层主管 领班	（6）检查要求： ①按照《房间卫生检查标准》进行彻底检查； ②客厅日光灯、廊灯、卧室床头灯等灯具要求处于开启状态，以示对客人的欢迎； ③客人在18:00以后入住，则应提前做好夜床；

		④提前一小时插上取电卡，并调节室内温度在 20—24℃之间，风速中等； ⑤保证房间所有设施设备使用正常。
如房间有无法排除的故障，建议换房	楼层主管	（7）如房间有无法排除的故障或其他特殊情况，楼层主管再通过经理同意后，立即通知前厅部或市场部，建议为客人换房；
准备香巾、茶水	楼层领班	（8）楼层领班在贵宾到达前准备好香巾、茶水、托盘；
检查公共区域	经理	（9）经理提前半小时到相关公共区域检查，保证符合卫生要求；
检查后，注意保持卫生	客房服务员	（10）VIP房间检查后，非特殊情况，任何人不得入内。
		2．客人到达时的接待工作
接到VIP到店的具体时间，立即通知经理、主管等	房务中心文员	（1）房务中心接到总台通知贵宾到达的具体时间后，立即通知经理和相关主管、领班；
相关人员做好迎接准备	经理 楼层主管 楼层领班	（2）经理根据通知在客人到达前十分钟到前厅迎接，楼层主管、领班在客梯口迎接。客人到达时，主管或领班按规范引领客人至房间；
送茶水、香巾	楼层主管 楼层领班	（3）冲泡好茶水，由楼层领班或主管托送茶水、香巾至房间。敬茶完毕后，及时礼貌撤出；
撤茶水、香巾	楼层主管 楼层领班	（4）待客人出房后，进房间将香巾、茶水撤出。

优先清理VIP房	客房服务员	3. VIP客人在住期间的服务工作 （1）VIP房应为每日优先清理房。客人外出后，服务员要在第一时间清理房间，如客人一直在房，则应由主管主动询问客人，根据客人意见确定清理时间；
客人外出时，必须做小整理	客房服务员	（2）VIP房除每日上午的大清理外，每次客人外出后，服务员都要做好小整理，以保持房间的整洁舒适，使客人每一次回房都有一种干净整洁的感觉；
经理、主管查房	经理 楼层主管	（3）VIP房在客人入住期间，经理、主管必查。经理、主管还应随时抽查房间的跟房服务情况及值班记录情况；
及时更换水果、鲜花	房务中心文员	（4）房间水果、鲜花根据VIP等级及时更换或申购，并根据客人喜欢选择水果的种类；
VIP房有访客，征求客人意见送茶、加椅	客房服务员	（5）VIP房有访客，应征求客人意见是否需要送茶水或加椅，对于来访的市级领导或者其他上级领导，房务中心应及时汇报经理和值班经理；
客人外出，主动提供叫梯服务	客房服务员	（6）客人外出，楼层服务员主动提供叫梯服务；
重点交接班	楼层领班	（7）领班交接班时应对VIP房做重点交接；

云南福牌实业有限公司 5303002069425

主动征求意见	经理 楼层主管	（8）VIP客人住店期间，经理、楼层主管可视情况主动征求客人意见及有何需求；
及时解决异常情况	客房服务员	（9）若VIP房有异常情况，楼层应及时与房务中心保持联系，以便及时解决。
接VIP离店通知时，立即通知主管	房务中心文员	4．VIP客人离店的送客工作 （1）房务中心在接到VIP离店通知后，及时通知主管；
提供行李服务	楼层主管	（2）主管根据房间行李情况，通知行李员收取行李，并主动至房间询问客人有何需要帮忙的；
礼貌送客	经理 楼层主管 楼层领班	（3）客人离店时，根据VIP级别由经理、主管或领班到梯口送客，礼貌道别，“欢迎您下次光临！”。
征求意见，总结	经理	5．VIP客人离店后的工作 （1）客房部需征求各方面的意见，做出小结；
存　档	楼层主管	（2）对每次VIP接待情况存档，以备日后查阅。

8.11 客房送茶服务工作流程

流　程	责任人	要点说明
准备茶水	客房服务员	1.楼层服务员接到房务中心电话通知的客房房号、人数后，沏好茶将茶杯均匀摆放于托盘中，杯把向外。
托盘送茶	客房服务员	2.托盘时手臂自然弯成90度角，掌心向上，五指分开，用五指和手掌托盘底（掌心不与盘底接触）平托于胸前。行走时，头正肩平，注视前方，脚步轻捷，左手腕要轻松灵活，使托盘在胸前随着走路的节奏自然前后摆动。
按门铃、报身份	客房服务员	3.按门铃，报“HOUSEKEEPING　客房服务员”（反复三次，每次间隔3秒）。
经同意，进入房间	客房服务员	4.待房内客人允许进入时，开房门进入，向客人问好：“您好，打扰您了，请问我可以进来为您送热毛巾和茶水吗？”
为客人上茶	客房服务员	5.得到客人允许后，为客人送上热毛巾和茶水。
按标准上茶	客房服务员	6.上茶水，先将杯垫放在茶几上，茶杯放在杯垫的中间位置，杯把朝客人右手方向，伸出右手做一个请客人用茶的手势，并说：“请用茶。”
注意上茶顺序	客房服务员	7.上茶顺序 （1）先女士后男士； （2）先客人后主人； （3）先职务高者后职务低者。

云南福牌实业有限公司
5303002059425

礼貌用语	客房服务员	8.上完茶水、香巾后，面带微笑对客人讲："请问，您还有什么需要吗？"如客人说不需要了，则说："您有任何需要请直接给房务中心打电话，号码是811，我们随时为您服务。"
退出房间，关门	客房服务员	9.面向客人后退一步，转身出房间，走至房门处转身，面向客人微笑着轻轻将门关上。

8.12 住客房间小整理工作流程

流　程	责任人	要点说明
做好准备工作	客房服务员	1.按照标准做好准备工作。
按标准进入房间	客房服务员	2.推车至房门口，按标准进入房间。
撤垃圾，换杯具	客房服务员	3.撤房间和卫生间垃圾，撤换用过的杯具，刷洗烟缸补入房间。
整理床铺	客房服务员	4.整理客人睡过的床铺。
抹　尘	客房服务员	5.房间抹尘，按标准将家具、物品定位摆放，捡拾地毯上的杂物。
清洁卫生间	客房服务员	6.用水冲洗客人用过的“三缸”并抹干，擦净卫生间地面。
补充酒水、物品	客房服务员	7.补充用过的酒水，更换、补充VIP客人房间和卫生间缺少的物品和用过的物品。
检查、关好房门	客房服务员	8.整理完后，环顾房间，喷洒空气清新剂，检查有无安全隐患、疏漏之处，锁好房门。

8.13 楼层客衣收发工作流程

流　程	责任人	要点说明
收　取	客房服务员	1.收取 服务员每天 12：00 以前，在清理房间时，及时检查所负责区域住客房有无待洗衣物，若有及时通知洗衣房到楼层收取。
检　查	客房服务员	2.检查 （1）检查衣服品种、数量是否与填写内容相符，洗衣单是否注明房号； （2）检查客衣内是否有客人物品； （3）检查衣物有无破损、掉扣、开线、严重污迹或褪色； （4）检查是否要求加急洗衣或有无其他特殊要求； （5）房务中心在将三联洗衣单中客人联（红色）撕下留存备查，收银联（黄色）交前台，待洗客衣和洗衣房存根联（白色）分别按房号放入洗衣袋中，由收发员带到洗衣房。
送　洗	房务中心文员	3.送洗 房务中心文员与洗衣房收发员进行交接，核对无误后，双方签字确认，房务中心文员将洗衣费用输入客人账单。
送房务中心	收发员	4.送回 下午 18：00 前，洗衣房应将洗好的客衣送至房务中心，房务中心文员应当面点清衣物件数，有无洗涤原因破损，核对无误后，双方签字确认，房务中心文员将客人联（红色）和已洗好的衣物交由楼层中班服务员及时送至客人房间。

将衣物送还客人	客房服务员	5.将衣物送还客人 （1）送衣进房时，应按进房程序进房； （2）见到客人应说：“先生/小姐，晚上好，您的衣服洗好了，请您查收。” （3）如客人不在房间，应将衣物平整地放在床尾； （4）如房间挂“请勿打扰”牌，则在为客人开夜床时送入房间或给客人打电话征求客人意见。
注意事项	客房服务员	6.注意事项 （1）对于客人提出的特殊要求，房务中心文员必须在与洗衣房主管沟通确认后再给予客人答复。 （2）当天12：00点前收取的衣物，下午6：00前送还客人；12：00以后送出的客衣，次日上午10：00前送还；如是加急洗衣，则应在4小时内送还客人，另加收50%的服务费。 （3）如出现洗衣投诉、检查中发现破损、所填洗衣单与实际衣物不相符等特殊情况，应及时通知值班经理与楼层主管或领班一起到房间查看，然后根据实际情况妥善处理。 （4）如客人将衣物放入洗衣袋内，但未填写洗衣单，早班服务员应做好记录并报告领班，暂时不要收取客衣，随时与客人联系履行洗衣单填写手续，然后再为客人洗涤，超过规定时间的，不再另外收取加急费用。

8.14 客房酒水饮料服务工作流程

流　程	责任人	要点说明
按标准配备酒水	客房服务员	1.所有房间按规定配备、摆放酒水，各班次记录使用情况，做好交接。
每天检查消耗情况	客房服务员	2.出租的客房每天检查小酒吧3次，服务员应认真检查酒水的消耗情况，如有消耗应填写杂项单，请客人签字后送至房务中心。
将费用录入电脑	房务中心文员	3.房务中心文员将费用输入电脑，并将杂项单送至前台收银。
补充酒水	客房领班	4.由领班将酒水及时补入房间。
退房时检查酒水，将费用录入电脑	房务中心文员	5.服务员在接到某房间退房结账通知后，立即检查房间小酒吧，如有消耗，立即通知房务中心，房务中心文员将费用输入电脑。
做好账目记录	房务中心文员	6.每日由房务中心中班文员做出当日《酒水销售日报表》，及时下账，做好账目记录。
定期盘点	房务中心文员	7.每月25日进行盘点，对照各种酒水销售数，计算应出库数，核查实际出库数，做出报表，报部门经理。
异常情况处理	相关责任人	8.因工作疏忽造成酒水丢失、报损，由责任人按进价赔偿。如非人为报损情况，按酒店有关规定处理。
定期检查保质期	客房服务员	9.客房服务员每月定期检查酒水的保质期限，到达保质期前三个月及时撤出，按酒店有关规定处理。
根据客人要求撤、补酒水	客房服务员	10.团队、会议或其他客人提出不放酒水时，应提前将酒水撤出，锁好，等退房后再补入房间。

8.15 客房擦鞋服务工作流程

流　程	责任人	要点说明
及时收取并记录	客房服务员	1.客房服务员在清扫房间时，如发现客人需要擦鞋服务，应及时收取，并做好记录。
异常情况向客人说明确认	客房服务员	2.如客人的鞋有破损或其他异常情况应向客人确认。
将鞋子送房务中心	客房服务员	3.客房服务员将鞋子送至房务中心。
做好相关记录	房务中心文员	4.房务中心文员做好相关记录。
准备擦鞋用具	房务中心文员	5.根据鞋子特征准备好擦鞋用具，切忌用错鞋油、擦鞋工具。
擦　拭	房务中心文员	6.先用鞋刷将鞋面、边缘及底部的泥污去除，然后打上鞋油擦拭，最后用布擦亮鞋面。
注意事项	房务中心文员	7.鞋底和鞋口边沿要擦干净，不能有鞋油，以免弄脏地毯和客人的袜子。
将擦好的鞋子送回房间	客房服务员	8.尽量在客人使用前把擦干净的鞋送回房间，放在行李柜前，房务中心记录送回鞋的时间。
主动征询客人是否需要擦鞋服务	客房服务员	9.客人未提出需擦鞋，若有泥污和灰尘也要主动征询客人意见是否可为其擦鞋。

8.16 客房加床工作流程

流　程	责任人	要点说明
通知服务员	房务中心文员	1.房务中心文员根据前厅通知的加床房号，通知相关楼层服务员，并做好记录。
请客人办理手续	客房服务员	2.如是客人向楼层人员提出加床要求，应礼貌地请客人到总台办理手续。
检查加床，准备床上用品	客房服务员	3.楼层服务员接到房务中心的加床通知后，先检查加床是否完后，然后将所需的床上用品准备好。
将加床送至客房	客房服务员	4.将加床送至客人房间，根据客人的要求摆放加床，按做床要求做好加床。如客人不在，应将加床放在靠窗位置。
增配易耗品	客房服务员	5.为客人增加一套易耗品（面巾、浴巾、方巾、牙具、洗发液、沐浴液、浴帽、梳子、漱口杯、拖鞋）。

8.17 查退房工作流程

流　程	责任人	要点说明
通知楼层服务员	房务中心文员	1.房务中心文员接到前台收银退房通知后，立即用对讲机通知相关楼层服务员。
查看工作记录	客房服务员	2.先查看工作表，了解客人有无借用物品或其他特殊情况。
进　房	客房服务员	3.按进房程序和标准进房。
检查房间物品	客房服务员	4.检查房间酒水有无消耗，设施设备有无损坏，有无丢失物品，有无客人遗留物品。
如有酒水消耗和其他特殊情况报房务中心	客房服务员	5.如有酒水消耗或其他特殊情况，立即报房务中心，房务中心文员将费用录入电脑，然后报前台收银。
无消耗报前台	客房服务员	6.如房间无酒水消耗或其他特殊情况，楼层服务员直接报前台收银。
掌握查房时间	客房服务员	7.查退房时间为 3 分钟。

8.18 客房遗留物品处理工作流程

流　程	责任人	要点说明
发现遗留物品及时联系归还客人，如客人已离店，交房务中心保管。	客房服务员	1.发现遗留物品 （1）发现遗失遗留物品，无论价值大小必须上交房务中心，房务中心统一保管与处理； （2）楼层服务员在检查或清洁退房时，发现房间有遗留物品应在第一时间内通知房务中心，与前厅联系交还客人，如客人已离店，送到房务中心登记保管；
做好详细记录	房务中心文员	（3）房务中心文员在客人遗留物品登记本上做好详细记录。
妥善保管	房务中心文员	2.遗留物品的保管 （1）所有遗留物品必须锁在失物储存柜内，存放时要将贵重物品和一般物品分开，贵重物品交客房部经理签收并保管钥匙，一般物品由房务中心文员保管； （2）房务中心每月30日将遗留物品情况汇总报告客房部经理。
到期分类处理	房务中心文员	3.遗留物品的分类和处理 （1）贵重物品由客房部经理负责保管，并通知前厅部查询客人资料，通知客人来认领或邮寄。如超过一年无人认领，由客房部经理上报移交有关部门处理；

		（2）一般物品的保存期限为半年（食品、酒水的保存期限为15天），如无人认领，由客房部经理审批移交有关部门处理。
认领程序	房务中心文员	4.遗留物品认领 （1）值班经理或前厅有关人员通知房务中心，客人亲自或委托他人来店认领时，房务中心文员与客人核对相关信息，并在遗留物品登记本上签收，还需留下客人的身份证号码、电话号码及联系地址； （2）客人通过任何形式认领物品，但客房部经过核查并没有发现该项物品时，都须给客人一个明确的答复，必要时请值班经理协助。房务中心文员也应详细记录客人入住时间、遗失地点、遗失物品特征，并查找当事人备案。

8.19 收洗客衣工作流程

流　程	责任人	要点说明
到房务中心或者楼层收取客衣	收发员	1. 收取程序 （1）收发员接到通知后，携带《客衣收发登记本》，到房务中心或楼层收取客衣；
双方核对无误后签字确认	收发员	（2）与房务中心文员或楼层服务员核对客衣数量和特殊要求等，检查与洗衣单填写是否相符，在《客衣收发登记本》上做好相关记录，双方签字确认；
检查客衣、洗衣单	收发员	（3）检查客衣口袋内有无客人物品，洗衣单填写内容是否齐全；
如有异常，及时与客人联系	收发员	（4）检查客人填写的洗衣方式是否正确，衣物有破损、特殊污渍等情况，应通过房务中心与客人取得联系，请客人更改；如果客人不在房间，也无法联系到客人，应将衣物暂时放在房务中心，待客人回来修改洗衣单后，再收取洗衣，超过 12：00 也不收取客人加急费用；
划　价	收发员	（5）根据洗衣单所标价进行划价；

分　单	收发员	（6）将洗衣单的客人联（红色）和收银联（黄色）放在房务中心，待洗客衣和洗衣房存根联（白色）按房号分别放入洗衣袋内，带回洗衣房。
将洗好的客衣送至房务中心	收发员	2.发送程序 （1）收发员对照《客衣收发登记本》核对客衣数量、房号无误后，随身携带《客衣收发登记本》，将整理好的客衣送至房务中心；
与房务中心文员核对客衣，无误后双方签字确认	收发员	（2）与房务中心文员仔细核对客衣的房号、件数、种类等。检查无误后，双方在《客衣收发登记本》上签字确认。