一、住宿服务

1.住宿标准

1.1.住宿标准

住宿房间价格按照标准间、单人间两种类型；会议定点场所在实际执行中，因标准间、单间不能满足会议需要，可以入住套间，但套间的结算价格按标准间、单间的优惠价格结算。

1.2.客房标准

（1）装修良好、美观，有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯等配套家具。有空调、彩电、闭路电视系统，有至少两种规格的电源插座；

（2）有防盗装置和安全通道，在显著位置张贴应急疏散图及相关说明；

（3）有卫生间，装有抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜)、浴缸或淋浴，配有浴帘或单独淋浴间。采取有效的防滑措施。有良好的照明，有良好的排风系统或排风器、电源插座。24 小时供应冷、热水；

（4）有可直接拨通或通过总机拨通的国内和国际长途的电话。电话机旁备有使用说明；客房提供免费上网服务；

（5）房间具备有效的防噪音及隔音措施；

（6）有与饭店相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章等；

（7）客房、卫生间每天全面整理 1 次，按客人需求更换床单、被单及枕套，客用品和消耗品补充齐全；

（8）床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被单等)及卫生间棉织品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质良好、柔软舒适；

（9）24 小时提供冷热饮用水及免费提供茶叶；

（10）客人在房间会客，可应要求免费提供桌椅和茶水服务；

（11）提供开夜房、叫醒、留言、洗衣、送餐等服务。

单人间



标准间



标准间



卫生间



2.人员保障

2.1.人员选派

（一）岗位设置

为确保住宿接待服务的高效、专业和优质，我们根据住宿接待服务的需求，设置以下关键岗位：

1、住宿服务经理：
负责整体住宿接待服务的策划、组织、协调与监督。 确保住宿服务符合会议要求和嘉宾期望。 负责与酒店方的沟通与协调，确保服务质量。
2、接待专员：
负责接待参会代表，解答疑问，提供入住指引。 登记入住信息，确保信息准确无误。 协助处理入住期间出现的问题。
3、贵宾服务专员：
专门为贵宾提供个性化、高品质的住宿服务。 提前了解贵宾需求，提供定制化的服务方案。 全程陪同贵宾，确保贵宾住宿体验舒适、满意。
4、房间协调员：
负责与酒店方协调房间分配、调整及退房事宜。 实时监控房间使用情况，确保房间充足且符合会议需求。 处理因房间问题产生的投诉和纠纷。
5、后勤保障员：
负责住宿区域的卫生、安全及秩序维护。 确保住宿环境整洁、舒适、安全。 提供必要的后勤支持，如行李搬运、物品借用等。

（二）人员选派要求

为确保选派的人员能够胜任各自岗位，我们设定以下人员选派要求：

1、住宿服务经理：

具备丰富的住宿接待服务经验和管理能力。 具有良好的沟通能力和协调能力。 具备较强的应变能力和解决问题的能力。
2、接待专员：
具备良好的服务意识和沟通能力。 熟悉酒店入住流程和相关规定。 能够热情、周到地为参会代表提供服务。
3、贵宾服务专员：
具备良好的服务意识和礼仪素养。 具备高端服务经验，能够为贵宾提供高品质服务。 熟悉贵宾服务流程和注意事项。
4、房间协调员：
熟悉酒店房间分配和退房流程。 具备良好的沟通能力和协调能力。 能够迅速、准确地处理房间问题。
5、后勤保障员：
具备良好的服务意识和责任心。 熟悉住宿区域的环境和设施。 能够认真、负责地完成后勤保障工作。

2.2.人员管理

为了满足接待服务的需求，并确保服务质量的高效、专业和优质，制定并落实详细的接待服务方案。本计划旨在明确接待服务的具体要求，将各项工作细化到具体班组、岗位及个人，确保接待服务的顺利进行。

（一）接待服务方案制定
1、需求分析：
深入了解接待对象的需求，包括住宿、餐饮、交通、会议设施等方面的具体要求。 分析接待对象的特点，如身份、地位、习惯等，以便提供个性化的服务。
2、制定方案：

根据需求分析结果，制定详细的接待服务方案。 方案应包含服务流程、服务标准、应急预案等内容。
3、明确服务要求：
在方案中明确提出各项服务要求，包括服务质量、服务态度、服务时间等。
设定具体的服务指标，便于后续评估和改进。
（二）接待服务方案落实
1、分工明确：
将接待服务方案中的各项工作分解到具体的班组、岗位及个人。 明确各班组、岗位及个人的职责和任务，确保工作无缝衔接。
2、培训与教育：
对参与接待服务的员工进行培训和教育，确保他们了解并熟悉接待服务方案的内容和要求。 提高员工的服务意识和专业素养，提升整体服务水平。
3、监督检查：
设立专门的监督检查机制，对接待服务过程进行全程监控。 及时发现并纠正服务过程中出现的问题和不足，确保服务质量符合要求。
4、持续改进：
收集客户反馈和意见，对接待服务方案进行持续改进和优化。 定期组织内部评估和总结会议，分析服务过程中的亮点和不足，提出改进措施。

2.3.人员培训

（一）培训目标

使接待服务人员掌握大型活动的基本知识，了解活动流程和特点。

熟悉参与国家、地区和组织的文化背景、风俗习惯，以便提供个性化服务。

掌握接待服务方案，能够按照方案要求提供优质服务。

熟悉突发事件应急预案，具备应对突发事件的能力。

遵守安全要求和保密管理要求，确保活动安全顺利进行。

（二）培训内容

1、大型活动的基本知识

活动背景、目的和意义

活动规模、参与人员、时间安排等

活动流程、关键环节和注意事项

2、参与国家、地区和组织的文化背景、风俗习惯

各国、地区和文化组织的概况

风俗习惯、礼仪规范、饮食禁忌等

语言沟通技巧、翻译注意事项

3、接待服务方案

接待服务方案的制定原则和要求

接待服务流程、服务标准和服务质量评估

接待服务中可能遇到的问题及解决方案

4、突发事件应急预案

突发事件的类型、特点和影响

应急预案的制定和实施

应急响应、协调和处置流程

5、安全要求及保密管理要求

活动安全管理制度和规定

保密管理要求和措施

安全检查和隐患排查方法

（三）培训方式

1、理论授课：通过讲座、PPT 展示等方式，向接待服务人员传授相关知识。

2、案例分析：分析以往大型活动中的成功案例和失败教训，总结经验教训。

3、角色扮演：模拟接待服务场景，让接待服务人员亲身体验并提升实践能力。

4、小组讨论：分组讨论接待服务中可能遇到的问题和解决方案，培养团队协作和解决问题的能力。

（四）培训时间与地点

1、培训时间：根据活动筹备进度安排培训时间，确保接待服务人员在活动前完成培训。

2、培训地点：选择适宜的培训场地，确保培训环境舒适、设施完善。

（五）培训效果评估

培训后进行知识测试，检验接待服务人员对培训内容的掌握程度。

通过模拟接待服务场景进行实践考核，评估接待服务人员的实际操作能力。

收集接待服务人员的反馈意见，对培训效果进行评估和改进。

3.环境布置

3.1.前期准备

（一）住地外环境布置：

根据活动的主题和组织者的要求，对住宿地点的外部环境进行装饰和布置，营造出符合活动氛围的外部景观。

1、明确活动主题：

首要任务是深入理解活动的主题，这将作为装饰和布置的核心。确保所有设计元素和装饰风格都与主题紧密相关。

2、选择合适的色彩和装饰元素：

选择与活动主题相匹配的色彩方案，以及与之协调的装饰元素，如花卉、彩旗、气球、灯串等。这些元素可以强化活动的氛围。

3、创造独特的景观：

设计独特的景观，如主题门楼、花坛造型、灯光布置等，以吸引参与者的注意并提升他们的体验。

4、设置标识和指示牌：

在显眼的位置设置与活动主题相符的标识和指示牌，为参与者提供清晰的方向指引和活动信息。

5、确保安全性：

在装饰和布置过程中，始终确保所有设施和结构的安全性。检查电线、灯光和其他设备的电气安全，并确保装饰物稳固不易倒塌。

6、考虑当地文化和环境：

如果可能，将当地的文化元素融入装饰和布置中，以展示活动的地域特色。同时，也要尊重并保护当地的环境。

7、环保与可持续性：

在选择装饰材料和用品时，优先考虑环保和可持续性。使用可回收或可生物降解的材料，并鼓励参与者参与环保行动。

8、考虑天气因素：

根据当地的天气情况，为装饰和布置做好相应的准备。例如，在风雨天气下，确保装饰物稳固并准备好相应的保护措施。

9、与组织者沟通：

在装饰和布置过程中，与活动组织者保持密切沟通，确保装饰和布置符合他们的期望和要求。

10、时间管理：

合理安排装饰和布置的时间，确保在活动开始前完成所有工作，并留出足够的时间进行调整和完善。

（二）指示牌与安全检查：

在住宿地点的大堂内外设置指示牌和标识，以及进行相关的安全检查，是确保活动顺利进行和参与者安全的重要措施。

1、设置清晰的指示牌和标识

明确标识内容：根据住宿地点的布局和活动需求，确定需要标识的区域，如餐厅、会议室、洗手间、休息区等，并为每个区域设计清晰、易懂的标识。

选择合适的位置：将指示牌和标识放置在参与者容易看到且显眼的位置，如大堂入口、走廊转角、楼梯口等，确保参与者能够迅速找到他们需要的区域。

确保可读性：使用醒目的字体和颜色，确保指示牌和标识在远距离和近距离都能清晰可见。同时，避免使用过于复杂的图案或文字，以免参与者产生困惑。

2、安全检查

结构稳固性：对所有摆放的指示牌和装饰进行结构稳固性检查，确保它们能够承受一定的重量和风力，避免倒塌或损坏。

悬挂安全性：对于需要悬挂的指示牌和装饰，检查其悬挂方式和固定点是否牢固可靠，避免在风力作用下摇晃或脱落。

电气安全：如果指示牌和装饰涉及到电气部分（如 LED 灯带、电子显示屏等），务必检查其电气部分是否绝缘良好，避免触电事故的发生。同时，确保所有电线和插头都符合安全标准，并避免在潮湿或易积水的区域使用非防水设计的电气设备。

3、应对恶劣天气的防范措施

加固指示牌：在风力较大的地区或季节，可以考虑使用更坚固的支架或固定方式，对指示牌进行加固处理，防止其被风吹倒或损坏。

防水防潮：对于放置在户外或易积水区域的指示牌和装饰，确保其具有良好的防水和防潮性能，避免因雨水或潮湿环境导致的损坏或安全隐患。

定期检查和维护：在活动期间，定期对指示牌和装饰进行检查和维护，确保其始终处于良好的状态。一旦发现安全隐患或损坏情况，立即采取措施进行修复或更换。

（三）设施设备的检查与维修：

对住宿地点各楼层的公共设施进行细致检查是确保活动顺利进行和参与者安全的重要步骤。

1、检查范围

在检查过程中，应涵盖住宿地点各楼层的所有公共设施，包括但不限于水电系统、燃气管道、空调系统和电梯等关键设施。

2、检查要点

水电系统：

检查水管、水龙头、排水设施等是否完好，无漏水、堵塞现象。

检查电路、开关、插座等是否工作正常，无短路、过载等安全隐患。

检查应急照明和备用电源是否可用，确保在紧急情况下能够正常供电。

燃气管道：

检查燃气管道是否完好无损，无泄漏现象。

检查燃气阀门、燃气表等设备是否工作正常，无故障。

确保燃气使用区域通风良好，避免燃气积聚引发安全事故。

空调系统：

检查空调设备是否运行正常，制冷、制热效果良好。

检查空调管道、风口等是否清洁，无堵塞现象。

确保空调设备使用安全，避免漏电、火灾等安全隐患。

电梯：

检查电梯是否运行平稳，无异常声响和震动。

检查电梯门、按钮、显示屏等是否完好，无故障。

确保电梯紧急呼叫装置和备用电源可用，以便在紧急情况下及时联系救援。

3、隐患处理

在检查过程中，一旦发现任何可能的安全隐患，应立即进行修复。对于无法立即修复的问题，应采取临时措施确保安全，并尽快安排专业人员进行维修。同时，应记录所有发现的问题和采取的措施，以便后续跟踪和复查。

4、确保正常运行

在活动期间，应密切关注公共设施的运行情况，确保所有设施能够正常运行。对于可能出现的故障或问题，应提前制定应急预案，以便在紧急情况下迅速响应和处理。

（四）环保措施：

为了响应环保号召，减少浪费和污染，住宿地点决定不主动提供一次性用品，如一次性牙刷、洗发水等。

1、停止主动提供一次性用品

减少库存：逐步减少一次性用品的库存，如一次性牙刷、洗发水、沐浴露等。

调整房间配置：移除房间内的一次性用品摆放位置，确保不会主动为参与者提供这些用品。

2、设置提示牌鼓励自带洗漱用品

设计提示牌：设计简洁明了、具有环保主题的提示牌，内容可以包括“为了环保，请自带洗漱用品”等字样。

选择显眼位置：将提示牌放置在参与者容易看到的位置，如大堂、房间门口、洗漱区域等。确保参与者在入住和使用洗漱设施时都能看到提示。

3、加强宣传与教育

前台宣传：在前台接待时，向参与者介绍住宿地点的环保政策，并提醒他们自带洗漱用品。

房间宣传：在房间内放置环保宣传册或传单，向参与者介绍环保知识和减少一次性用品使用的重要性。

社交媒体推广：利用社交媒体平台宣传住宿地点的环保政策，鼓励更多人关注和支持环保事业。

4、提供替代方案

共享洗漱用品：在需要的情况下，住宿地点可以提供共享洗漱用品，如大瓶洗发水、沐浴露等，供参与者使用。但应明确标注为共享用品，并鼓励参与者在使用时尽量节约。

售卖环保洗漱用品：住宿地点可以设立小卖部或在线商城，售卖环保洗漱用品，如可生物降解的牙刷、环保洗发水等。这样既可以满足部分参与者的需求，又能推广环保产品。

5、持续跟进与改进

收集反馈：定期向参与者收集关于环保政策的反馈意见，了解他们的需求和建议。

优化措施：根据收集到的反馈意见，不断优化环保措施，提高参与者的满意度和环保意识。

（五）公共区域的清洁：

确保住宿地点的公共区域，如大堂、走廊、楼梯等保持干净整洁。提供充足的垃圾桶，并制定清洁计划，确保活动期间环境的整洁。

1、公共区域清洁与维护

日常清洁：

定期对大堂、走廊、楼梯等公共区域进行清洁，包括地面、墙面、天花板和家具的清洁。

使用合适的清洁剂和工具，确保清洁效果的同时，不损害公共设施的表面。

垃圾处理：

在公共区域设置充足的垃圾桶，并标注明确的垃圾分类标识，鼓励参与者正确分类投放垃圾。

定时清理垃圾桶，避免垃圾溢出或产生异味。

定期深度清洁：

除了日常清洁外，还应定期进行深度清洁，包括地毯清洗、窗户擦拭、家具和灯具的清洁等。

深度清洁的频率可以根据住宿地点的实际情况和活动的需求进行调整。

2、制定清洁计划

清洁时间表：

制定详细的清洁时间表，明确每天、每周、每月的清洁任务和责任人员。

根据活动的具体安排，提前调整清洁时间，避免与活动产生冲突。

紧急清洁响应：

设立紧急清洁响应机制，对于突发的污渍、垃圾等问题，能够迅速响应并处理。

为此，可以设立专门的清洁队伍或值班人员，随时待命。

质量检查：

定期对清洁工作进行检查和评估，确保清洁质量符合标准。

对于发现的问题，要及时进行整改，并追究相关责任人的责任。

3、加强宣传与教育

环保宣传：

在公共区域设置环保宣传牌或标语，提醒参与者保持环境整洁。

宣传内容可以包括垃圾分类、节约用水用电、减少一次性用品使用等。

培训与教育：

对住宿地点的员工进行清洁和环保培训，提高他们的清洁意识和环保意识。

培训内容包括清洁技巧、垃圾分类方法、环保知识等。

4、建立反馈机制

设立意见箱：

在公共区域设立意见箱，鼓励参与者对住宿地点的环境和服务提出意见和建议。

定期收集并整理这些意见和建议，作为改进的依据。

即时反馈：

鼓励员工在发现环境问题时及时向上级反馈，以便及时处理。

对于参与者的反馈和投诉，也要及时回应并处理。

（六）工具和物品的准备：

根据活动的需要，提前准备充足的工具和物品，如文具、通讯设备、医疗急救包等。对所需物品进行清单管理，确保数量充足且功能完好。

1、确定所需物品

根据活动需求：首先，需要明确活动的性质、规模、参与人数以及可能的需求，从而确定所需工具和物品的种类和数量。

列出清单：将所需物品详细列出，包括文具（如笔、纸、文件夹等）、通讯

设备（如手机、对讲机、网络设备等）、医疗急救包（如常用药品、绷带、消毒液等）等。

2、采购和准备

采购：根据清单采购所需的物品，确保采购渠道可靠，物品质量符合标准。

检查质量：在采购后，对物品进行质量检查，确保其功能完好，无损坏或过期现象。

分类存放：将物品按照类别进行分类存放，方便后续管理和使用。

3、清单管理

建立台账：建立详细的物品清单台账，记录每种物品的名称、数量、存放位置等信息。

实时更新：在活动期间，根据物品的消耗和补充情况，实时更新台账信息，确保数据的准确性。

定期检查：定期对物品进行检查，确保其数量充足且功能完好。如有损坏或过期物品，及时更换或补充。

4、使用和维护

规范使用：在使用工具和物品时，遵守使用规定和操作流程，避免因不当使用导致损坏或浪费。

及时归还：活动结束后，参与者应将使用的物品及时归还，并放回原处。

维护保养：对于需要维护保养的物品（如通讯设备、医疗急救包等），定期进行维护保养，延长其使用寿命。

5、备用计划

预留备品：在活动准备过程中，应预留一部分备品，以应对可能出现的意外情况。

备用供应商：建立备用供应商名单，确保在需要时能够及时采购到所需的物品。

（7）停车场管理：

合理规划停车场的交通路线，确保车辆能够顺畅进出。设置足够的停车位，并用清晰的指示标识引导驾驶者停车。

1、停车场交通路线规划

入口与出口设计：

确保入口和出口分开设置，避免进出车辆互相干扰。

根据车流量大小设计足够的车道宽度和数量，避免高峰期车辆拥堵。

行车路线设计：

设计单向循环行驶路线，确保车辆有序流动。

在关键位置设置反光镜或摄像头，辅助驾驶者观察盲区。

在弯道、坡道等危险区域设置减速带和警示标志。

人流与车流分离：

设置人行道和车行道，确保行人和车辆的安全。

在停车场入口和出口处设置行人安全岛或隔离栏。

（二）停车位设置与指示标识

1、停车位数量：

根据酒店的接待能力和预期车流量，合理计算并设置足够的停车位。

考虑设置残疾人专用停车位和电动车充电桩停车位。

2、停车位尺寸：

根据标准车辆尺寸设计停车位大小，确保车辆能够顺利停放。

考虑大型车辆（如商务车、旅游车）的停放需求，设置相应的大型停车位。

3、指示标识：

在停车场入口、出口、关键路口等位置设置明显的指示牌，引导车辆正确行驶。

使用清晰、易懂的文字和图案，确保指示标识的有效性。

考虑设置数字编号或颜色区分停车位区域，方便驾驶者快速找到停车位。

4、照明与监控：

在停车场内设置足够的照明设施，确保夜间停车安全。

安装监控摄像头，监控停车场内的安全情况。

5、智能引导系统：

考虑引入智能停车引导系统，通过显示屏或手机 APP 实时显示空余停车位的位置和数量。

设置车位占用检测器，自动更新停车位状态信息。

6、服务设施：

在停车场内设置服务台或自助缴费机，方便驾驶者咨询、缴费等需求。

提供洗车、维修等增值服务，提升客户满意度。

7、定期维护：

定期对停车场内的道路、标识、照明等设施进行检查和维护，确保其完好有效。

根据使用情况及时调整和优化停车场的布局和交通路线。

（八）公共卫生应急准备：

在公共卫生突发事件发生时，酒店作为住宿服务的提供者，必须迅速并有效地响应，以确保所有参与者的健康安全。

1、遵循相关主管部门的指导

密切关注政府部门和卫生机构发布的公共卫生事件信息，及时获取最新防控指南和指令。

与当地卫生部门保持密切联系，及时报告疑似病例和防控措施实施情况。

2、实施必要的防控措施

消毒：

定期对酒店公共区域（如大堂、走廊、电梯、卫生间等）进行深度清洁和消毒。

对客房进行彻底清洁和消毒，确保客人在入住前房间是安全的。

提供消毒洗手液或免洗洗手液供客人使用。

测温：

在酒店入口设置体温检测点，对所有进入酒店的人员进行体温检测。

对于体温异常者，应立即进行隔离并报告给当地卫生部门。

提供口罩：

在酒店公共区域和客房内提供足够的口罩供客人使用。

鼓励员工和客人在公共场所佩戴口罩。

保持社交距离：

调整酒店内的布局和设施，确保客人和员工之间能够保持足够的社交距离。

限制酒店内的聚集活动，如会议、宴会等。

通风换气：

确保酒店内通风良好，定期开窗通风或使用新风系统。

3、明确住宿地点的防控主体责任并制定应急预案

防控主体责任：

酒店管理层应明确承担防控主体责任，确保所有防控措施得到有效执行。

对员工进行防控知识培训，提高员工的防控意识和能力。

制定应急预案：

根据公共卫生事件的性质、规模和影响程度，制定相应的应急预案。

应急预案应包括应急响应流程、人员疏散方案、资源调配计划等内容。

定期组织应急演练，确保员工熟悉应急预案并能够迅速响应。

报告与沟通：

建立与政府部门、卫生机构、员工和客人的沟通机制，确保信息畅通。

及时向相关部门报告防控工作进展和疑似病例情况。

配合调查与处置：

如发生疑似病例或确诊病例，应积极配合卫生部门的调查工作。

对涉及的人员和场所进行隔离和消毒处理，防止疫情扩散。

3.2.活动期间

在大型活动期间，确保现场的安全、顺畅和整洁至关重要。

1、每日专人巡视：

设立专门的巡视团队，负责每日对参会人员行走路线和活动区域进行巡视。

巡视团队应熟悉活动流程、布局和安全隐患点，确保能够及时发现并处理可能的安全隐患。

巡视过程中，注意参会人员的反馈和意见，及时调整和优化现场布置。

2、雨雪天气应对措施：

提前制定雨雪天气应急预案，确保在雨雪天气来临时能够迅速响应。

遇雨雪天气时，组织人员及时清扫积水或积雪，保持通道和活动区域的干爽。

在湿滑区域增铺地毯或防滑垫，以减少滑倒风险。

摆放“小心地滑”等提示牌，提醒参会人员注意脚下安全。

3、要害区域安全检查：

设立安全检查小组，对水、电、燃气、空调、电梯等要害区域进行重点检查。

检查内容包括设备运行状态、安全阀、压力表等关键部件的完好性。

对增设的临时设施设备，如临时照明、音响、舞台搭建等，进行安全检查，确保其稳定性和安全性。

发现安全隐患时，应立即采取措施进行处理，并报告给相关部门。

4、加强部门间沟通：

停车场工作人员与前台、客房等部门人员应加强沟通，确保入住人员车辆出入通畅。

停车场工作人员应及时了解入住人员的停车需求和车辆信息，做好车辆引导和停放工作。

前台和客房部门人员应及时向停车场工作人员提供入住人员信息，确保车辆能够准确、快速地找到停车位。

在车辆高峰时段，应增加停车场工作人员数量，提高车辆停放效率。

5、临时卫生清洁工作：

设立临时清洁团队，负责现场的临时卫生清洁工作。

清洁团队应根据活动进程和现场情况，及时清理垃圾、污渍等杂物。

对重点区域和人流密集区域进行加强清洁和消毒工作，确保环境整洁、卫生。

配备足够的清洁工具和消毒剂，确保清洁工作的高效进行。

4.车场服务

4.1.专人管理与服务

（一）停车场管理团队

饭店设立的专门停车场管理团队，是确保顾客停车体验顺畅、安全的重要保障。这个团队通常由经验丰富的专业人员组成，他们具备以下特点：

1、专业性：团队成员经过专业培训，熟悉停车场管理流程和技巧，能够高效应对各种停车场景。

2、责任心：团队成员具有强烈的责任心，对每一位顾客的车辆安全负责，确保车辆停放期间的安全。

3、服务意识：团队成员具备良好的服务意识，能够主动为顾客提供车辆引导、安全保障等贴心服务。

（二）车辆引导服务

车辆引导服务是停车场管理团队的重要职责之一。通过专业的车辆引导，可以确保顾客快速、准确地找到停车位，提高停车效率。

1、入口引导：在停车场入口处，团队成员会主动迎接顾客，提供停车指引，并告知顾客停车场的注意事项和收费标准。

2、车位引导：根据停车场内的实时车位情况，团队成员会引导顾客前往合适的停车位，确保车辆停放整齐、有序。

3、出口引导：在顾客离开停车场时，团队成员会提供出口指引，并协助顾客快速找到出口位置。

（三）安全保障服务

安全保障服务是停车场管理团队的核心职责。通过一系列的安全措施，可以确保顾客车辆的安全，减少意外事故的发生。

1、车辆登记：对进出停车场的车辆进行详细登记，包括车牌号、车型、进出时间等信息，确保车辆安全及责任可追溯。

2、监控设备：停车场内配备先进的监控设备，能够实时监控车辆停放情况，及时发现并处理异常情况。

3、巡逻检查：团队成员会定期对停车场进行巡逻检查，确保车辆停放期间的安全。同时，他们还会关注停车场内的消防设施、安全通道等，确保在紧急情况下能够迅速疏散。

（四）其他相关服务

除了车辆引导和安全保障服务外，停车场管理团队还提供一系列其他相关服务，以满足顾客的多样化需求。

1、咨询服务：团队成员能够为顾客提供停车场使用、收费标准等方面的咨询服务，解答顾客的疑问。

2、代客泊车：对于有特殊需求的顾客，如老年人、残疾人等，团队成员可以提供代客泊车服务，帮助他们将车辆停放到指定位置。

3、增值服务：根据饭店的实际情况和顾客需求，停车场管理团队还可以提供洗车、保养等增值服务，为顾客提供全方位的停车体验。

4.2.安全须知与责任提示

（一）安全须知标识

停车场内设置明确的安全须知标识，是向客人传达安全停车及避免潜在风险的重要信息。这些标识通常包括：

1、停车指南：提供车辆停放的具体指导，如停车位的位置、大小、朝向等，帮助客人快速找到合适的停车位。

2、安全警示：强调停车过程中的安全注意事项，如减速慢行、注意行人、避免急刹车等，以减少车辆损坏和人员伤亡的风险。

3、禁止行为：明确列出在停车场内禁止的行为，如吸烟、明火、乱扔垃圾等，以维护停车场的整洁和安全。

4、紧急联系：提供停车场管理团队的紧急联系方式，以便客人在遇到问题时能够及时寻求帮助。

（二）责任告知

除了安全须知标识外，停车场还需要明确告知客人停车场使用的相关责任，以确保双方权益得到保障。这些责任通常包括：

1、车辆保管责任：明确停车场对停放车辆的保管责任范围，如是否提供24小时监控、是否负责车辆安全等。同时，也要告知客人需要自行保管好车内贵重物品，避免遗失或被盗。

2、损坏或丢失责任：对于因停车场管理不善或设施故障导致的车辆损坏或丢失，停车场需要承担相应的赔偿责任。但如果是由于客人自身原因（如违规停车、未锁车门等）导致的车辆损坏或丢失，则停车场不承担责任。

3、免责条款：在责任告知中，还需要列出一些免责条款，如因不可抗力（如自然灾害、战争等）导致的车辆损坏或丢失，停车场不承担责任。

（三）实施与监督

为了确保安全须知标识和责任告知的有效实施，停车场管理团队需要采取一系列措施进行监督和管理：

1、定期检查：定期对安全须知标识进行检查和维护，确保其清晰、完整、易读。

2、培训与教育：对停车场管理团队进行定期的培训和教育，提高他们的安

全意识和责任意识。

3、客户反馈：鼓励客人对停车场的安全和服务提出意见和建议，以便及时发现并改进问题。

停车场



4.3.明确的收费与管理规定

✧ （一）停车和存车标牌

停车场设有清晰的停车和存车标牌，是确保客人能够准确了解停车场信息、遵守管理规定的重要前提。这些标牌通常包括：

1、**入口标牌：**在停车场入口处设置明显的标牌，标示停车场的名称、位置、容量、收费标准、开放时间等基本信息，帮助客人快速了解停车场概况。

2、**车位标牌：**在停车场内部，根据车位类型（如普通车位、残疾人车位、充电车位等）设置相应的标牌，引导客人选择合适的停车位。同时，标牌上还可以标示车位的编号，便于管理和查找。

3、**管理规定标牌：**在停车场显眼位置设置管理规定标牌，明确列出停车场的各项管理规定，如停车时间限制、禁止行为、紧急联系方式等，以确保客人能够遵守规定，共同维护停车场的秩序和安全。

✧ （二）收费标准与执行

停车场的收费标准是客人关注的焦点之一。为了确保透明、公正，停车场需要做到以下几点：

1、**明确标示：**在停车场的入口、出口以及管理规定标牌上，明确标示收费标准，包括计时方式、费率、最高限额等，让客人能够一目了然。

2、**严格执行：**停车场管理人员需要严格按照标示的收费标准执行收费，不得随意涨价或降价。同时，对于超时停车、违规停车等情况，也需要按照相关规定进行处罚。

3、**合法票据：**在收费时，停车场需要提供合法票据给客人，如发票、收据等，以确保收费的合法性和可追溯性。这些票据还可以作为客人维权的重要依据。

✧ （三）管理与监督

为了确保停车场标牌设置及收费管理的有效实施，停车场管理团队需要采取一系列措施进行管理和监督：

1、定期检查：定期对停车场的标牌进行检查和维护，确保其清晰、完整、易读。同时，也需要对收费系统进行检查和调试，确保其正常运行。

2、培训与教育：对停车场管理人员进行定期的培训和教育，提高他们的专业素养和服务意识。培训内容可以包括标牌设置要求、收费标准执行、票据管理等方面。

3、客户反馈：鼓励客人对停车场的服务提出意见和建议，以便及时发现并改进问题。对于客人的投诉和纠纷，停车场需要积极处理并给予合理的解决方案。

4.4.全面覆盖的监控设备

（一）监控设备覆盖

停车场安装监控设备，全面覆盖停车场区域，是确保车辆停放安全的基础。这些监控设备通常包括：

1、高清摄像头：在停车场的关键位置（如入口、出口、通道、停车位等）安装高清摄像头，能够实时捕捉车辆和人员的动态信息。

2、红外夜视功能：为了确保夜间或光线不足时的监控效果，部分摄像头配备红外夜视功能，能够在黑暗中清晰地看到车辆和人员的轮廓。

3、全景监控：对于较大的停车场，还可以采用全景摄像头或球机，实现对整个停车场区域的全方位监控。

（二）监控功能与应用

监控设备不仅可以实时监控车辆动态，还能发挥以下重要作用：

1、预防不法行为：通过监控车辆的进出和停放情况，可以及时发现并预防车辆被盗、损坏等不法行为的发生。同时，监控设备还能对停车场内的治安事件进行记录和追溯。

2、提高应急响应速度：在发生紧急情况时，如火灾、交通事故等，监控设备能够迅速提供现场画面，帮助管理人员及时做出决策和调度。

3、辅助管理决策：通过对监控数据的分析，可以了解停车场的流量情况、车位使用情况等，为管理人员提供决策支持。

（三）监控设备的维护与管理

为了确保监控设备的正常运行和监控效果，停车场管理团队需要采取以下措施进行维护和管理：

1、定期检查：定期对监控设备进行检查和维护，确保其正常运行和图像清晰。对于出现故障或损坏的设备，需要及时更换或维修。

2、数据存储与管理：建立完善的监控数据存储和管理机制，确保监控数据的完整性和安全性。同时，也需要定期对监控数据进行备份和清理，以避免数据丢失或泄露。

3、人员培训：对停车场管理人员进行监控设备使用和维护的培训，提高他们的专业素养和技能水平。培训内容可以包括设备操作、故障排除、数据分析等方面。

（四）法律法规与隐私保护

在安装和使用监控设备时，停车场管理团队还需要遵守相关的法律法规和隐私保护要求：

1、合法合规：确保监控设备的安装和使用符合当地的法律法规要求，如《个人信息保护法》、《网络安全法》等。

2、隐私保护：在监控过程中，需要尊重和保护客人的隐私权。对于涉及个人隐私的画面和信息，需要进行适当的遮挡或处理，避免泄露或滥用。

4.5.残障人士专用车位

（一）残障人士停车位的设置目的

专为残障人士设计的停车位，其核心目的是为残障人士提供便捷、安全的停车环境，减少他们在出行过程中的不便。这些车位通常经过特别设计，以满足残障人士的特殊需求。

（二）车位的位置选择

1、靠近出入口：这些车位通常被设置在靠近停车场出入口的位置，以减少残障人士进出停车场时的行走距离，降低他们的体力消耗。

2、靠近饭店入口：在饭店等公共场所，专为残障人士设计的停车位还会被设置在靠近饭店入口的位置，方便他们快速进入饭店，享受服务。

（三）车位的设计特点

1、宽敞空间：为了容纳轮椅等辅助设备，这些车位的空间通常会比普通车

位更加宽敞，确保残障人士在停车和上下车时有足够的空间进行操作。

2、无障碍设施：停车场通常会配备无障碍通道、坡道等设施，以确保残障人士能够安全、顺利地进出车位。这些设施的设计应符合相关标准和规范，确保安全性和便利性。

（四）停车场管理的配合

为了确保残障人士停车位的正常使用，停车场管理团队需要采取以下措施：

1、标识明确：在停车场内设置明显的标识，指示残障人士停车位的位置，方便他们快速找到。

2、严格监管：加强对残障人士停车位的管理，确保这些车位不被非残障人士占用。可以通过设置监控、巡逻等方式进行监管，一旦发现违规占用行为，及时进行纠正和处理。

3、优化服务：为残障人士提供更加便捷、贴心的服务。例如，提供停车场工作人员协助停车、上下车等服务，以满足他们的特殊需求。

（五）法律法规的遵循

在设置和管理残障人士停车位时，停车场管理团队需要严格遵守相关的法律法规和规定。这些法律法规通常规定了残障人士停车位的数量、位置、标识等要求，以确保其合规性和有效性。

4.6.智能、便捷的管理系统

（一）智能管理系统的核心功能

1、自动识别车牌：

通过高清摄像头捕捉进入和离开停车场的车辆车牌信息。

利用先进的图像处理技术和车牌识别算法，准确识别车牌号码。

将识别结果与系统数据库中的信息进行比对，实现车辆的快速验证和记录。

2、自动计费：

根据车辆停放的时间和停车场收费标准，自动计算停车费用。

支持多种支付方式，如现金、信用卡、移动支付等，方便客人支付停车费用。

提供电子支付凭证，客人可以通过手机或电子邮箱接收支付确认和发票信息。

3、自动打印票据：

在客人支付停车费用后，系统自动打印出停车票据，作为支付凭证和出入停车场的通行证。

票据上通常包含车牌号码、停车时间、费用金额等信息，方便客人核对和保存。

（二）智能管理系统带来的优势

1、提高管理效率：

自动化流程减少了人工操作的繁琐和错误，提高了停车场的管理效率。

实时监控和数据分析功能，帮助管理人员更好地掌握停车场运营情况，做出及时有效的决策。

2、减少人工成本：

自动化管理系统减少了对人工收费的依赖，降低了人工成本。

提高了停车场运营的经济性和可持续性。

3、提升客人体验：

快速的车辆识别和验证，减少了客人的等待时间，提高了停车效率。

多种支付方式和电子支付凭证，方便客人随时随地支付和查询费用。

智能化管理系统的便捷性和高效性，提升了客人的整体满意度和忠诚度。

（三）智能管理系统的应用与发展

随着科技的不断发展，智能管理系统在停车场管理中的应用越来越广泛。除了上述功能外，一些先进的智能管理系统还具备以下特点：

1、远程监控与管理

管理人员可以通过手机或电脑远程监控停车场的运营情况，实时查看车辆进出记录、车位占用情况等数据。

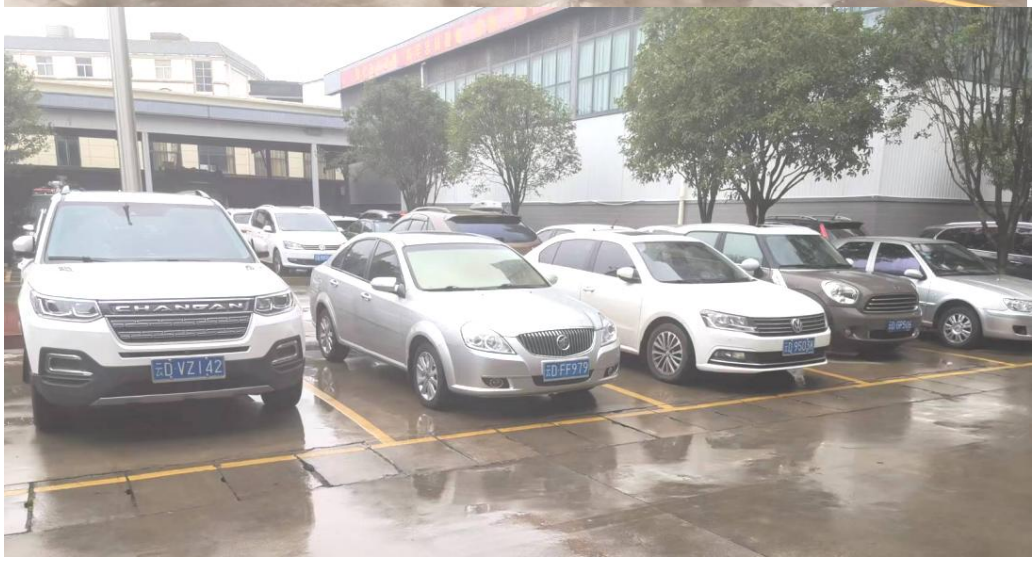
2、数据分析与预测

利用大数据和人工智能技术，对停车场运营数据进行深度分析和预测，为管理人员提供更加精准的决策支持。

3、智能推荐与导航

通过智能推荐算法，为客人推荐最优的停车位置，并提供导航服务，提高停车效率。





5.前台服务

5.1.前期准备

大型活动开始前，前台接待服务的质量对于活动的顺利进行以及参会人员的满意度有着重要影响。

1、主动沟通并安排好用房

提前沟通：在活动开始前，前台接待人员应主动与入住人员取得联系，了解他们的入住需求和特殊偏好。

楼层及房间分配：根据入住人员的具体需求和房间实际情况，合理分配楼层和房间，确保住宿环境的舒适和安全。

入住通知：将分配好的房间信息及时通知给入住人员，并告知入住流程、酒店设施等信息，以便他们更好地了解和使用。

2、了解并满足入住人员的合理需求

办公需求：对于需要办公的入住人员，前台应提前准备好电脑、打印机等办公用品，并确保设备的正常运行。同时，可提供打印、复印等服务，以满足他们的日常办公需求。

特殊需求：

行动不便人员：对于行动不便的入住人员，前台应准备轮椅等辅助设施，并安排专人协助他们入住和出行。

民族饮食习俗：对于有民族饮食习俗的入住人员，前台应提前了解他们的饮食偏好，并联系餐厅或外卖平台提供民族特色菜品。同时，在餐厅内也可设置专门的民族餐饮区域，以满足他们的用餐需求。

3、提供贴心服务

24 小时服务：前台接待人员应提供 24 小时不间断的服务，确保入住人员在任何时间都能得到及时的帮助和解答。

行李寄存：对于提前到达或需要暂时离开酒店的入住人员，前台可提供行李寄存服务，以便他们轻松出行。

旅游咨询：前台接待人员应熟悉当地的旅游景点、交通路线等信息，为入住人员提供旅游咨询和建议。

其他服务：根据入住人员的具体需求，前台还可提供叫车、订票、洗衣等其他服务，以满足他们的多样化需求。

5.2.电话总机服务

1、总机设置：

设有总机，并安装来电显示和录音设备，确保服务质量和客人隐私保护。

2、接听响应：

在正常情况下，服务人员应在电话响铃 10 秒内接听，无人接听时，15 秒后转回总机。

自设电话也应在响铃 10 秒以内接通并进行语音提示服务。

3、问候与语言：

接听电话时，服务人员应亲切问候宾客，三星级以上饭店应用中英文两种语言报出饭店名称，并表示提供帮助。

4、语音与用语：

语音应清晰、亲切，服务人员应熟练掌握岗位专业用语，以提供高效、友好的服务。

5、宾客隐私保护：

在将电话转入客房前，应确认住店宾客的姓名和房号。如来电者不知宾客姓名、房号或索要房号时，应保护宾客隐私，并解释不能转接电话的原因。

6、转接准确性：

转接来电应准确、及时。如住店宾客未在房内，来电者等候时间超过 30 秒，应询问是否留言转告。

7、通话环境：

转接电话时，背景应无噪音及其他干扰声，确保通话质量。

8、常用电话号码掌握：

服务人员应熟记常用电话号码和国际国内常用地区代码，以便快速响应宾客需求。

9、应急电话号码掌握：

熟练掌握应急电话号码，确保在紧急情况下能迅速响应并采取措施。

10、提供特色服务：

为宾客提供电话勿扰服务及电话叫醒服务。在提供叫醒服务时，应准确、有效地叫醒宾客，确保宾客的满意度。

5.3.到店行李服务

1、热情迎客：

正常情况下，行李生或门卫应在饭店门口热情友好地恭迎宾客。

2、车辆引导：

当车辆驶近饭店门前时，行李生或门卫应主动迎上前，用规范手势引导车辆停在便于宾客上下车和行李运送的地方。

如宾客乘坐出租车，应等宾客付款后拉开车门，微笑注视、亲切问候宾客，并注意宗教礼节，如为宾客护顶。

在雨雪天气时，应带雨伞迎候下车的宾客。

3、行李确认与搬运：

帮助宾客确认行李件数，并在搬运时轻拿轻放，确保行李安全无损。

4、开门与引领：

为宾客开门或指引宾客进入饭店，引领宾客去办理入住登记时，应用外侧手提拿行李，在宾客侧前方行走，并用规范手势示意宾客前行方向。

5、等候与送达：

在宾客办理入住登记手续时，行李生应保持适当距离，站姿端正，随时准备为宾客服务。

宾客办理完入住登记手续后，应及时将行李送到客房。

6、客房引领：

引领宾客去客房时，应靠边前行，并与宾客保持适当距离，以便宾客随时提问或咨询。

7、行李摆放与确认：

到达客房后，应按照宾客要求摆放行李，确保行李正面朝上，提手朝外，便于宾客取用。

让宾客确认行李的数量和完好状态，确保无误。

8、客房介绍与告别：

向宾客介绍客房内的设施设备及其使用方法。

面对宾客退出客房，与宾客告别，并轻轻关上房门，确保宾客的入住体验愉快而舒适。

5.4.入住、入店登记

1、热情接待：

宾客抵达前台后，主动、热情地问候并接待宾客，展示饭店的热情服务。

2、房态掌握：

前台员工应熟练掌握当日房态、客房类型及价格，以便为宾客提供准确的房间信息和推荐。

3、证件查验与登记：

请宾客出示本人有效证件进行录入、查验，并确保证件信息及时上传至相关系统。

准确填写、核实入住登记单，并请宾客签字确认，确保登记信息的准确无误。

4、入住办理：

及时为宾客办理入住登记，确保流程迅速且无误。

确认宾客姓名，并在对话中至少使用一次，以示尊重和关注。

5、行李寄存服务：

询问宾客是否需要行李寄存服务，如需要，向宾客出示寄存卡并解释相关规定，说明免责条款。

注意危险物品和食品不予寄存，确保宾客物品安全。

6、方向指引：

指示客房或电梯方向，或通知行李员为宾客提供行李搬运服务，确保宾客顺利到达房间。

7、致谢与祝愿：

办理完登记入住后，向宾客致谢，并祝愿其入住愉快，增加宾客的满意度。

8、会客登记：

对于入店会客的宾客，按规定进行登记，确保饭店安全和秩序。

9、电子入住服务：

提供电子入住登记服务，使宾客能方便、快捷地自助办理入住手续。

安排专职人员协助宾客完成自助入住流程，提升宾客体验。

10、第三方预定平台沟通：

与第三方预定平台保持顺畅、高效的沟通，确保宾客预定信息的准确无误。

及时处理预定平台的订单和咨询，为宾客提供一站式服务。

5.5.贵重物品保管

1、设置保管箱

前台设置贵重物品保管箱，确保位置安全隐蔽，以充分保护宾客隐私，为住店宾客提供免费服务。

2、保管箱使用：

当宾客有存放贵重物品的需求时，请宾客填写保管单，记录物品的名称、数量、特征等重要信息。

保管单应由宾客签字确认，并妥善保存，作为日后领取物品的凭证。

3、监控设备检查：

饭店定期检查贵重物品保管场所的监控设备，确保其完好、有效，以便在必要时提供录像资料，保障宾客的财产安全。

4、保管箱安全：

保管箱定期进行维护和检查，确保箱体的完好无损和锁具的可靠性。

饭店制定严格的保管箱使用规定和操作流程，确保服务人员能够按照规范操作，避免任何可能的安全隐患。

5、领取流程：

当宾客需要领取存放的贵重物品时，应出示有效的保管单和身份证明，以便服务人员核实身份和物品信息。

服务人员应仔细核对保管单上的信息，确保与宾客提供的身份证明一致，并检查物品是否完好无损。

在确认无误后，服务人员应将物品交还给宾客，并请宾客在保管单上签字确认领取。

6、隐私保护：

在整个贵重物品保管过程中，饭店严格遵守隐私保护规定，确保宾客的个人信息和物品信息不被泄露。

5.6.礼宾

1、电话应答：

正常情况下，礼宾员应在电话铃响后 10 秒内迅速应答，体现饭店的专业性和高效率。

接听电话时，三星级及以上饭店的礼宾员应用中英文两种语言问候宾客，并主动表示愿意提供帮助，以满足不同宾客的需求。

2、现场接待：

当宾客走到前台时，礼宾员应在 30 秒内热情友好地问候并接待宾客，展示饭店的热情和亲切。

如果因故暂时不能接待宾客，礼宾员应在距离宾客 3 米范围内进行目光接触，并示意宾客稍等或引导至其他服务人员处，确保宾客得到及时关注。

3、信息提供：

服务台应备有及时更新的文化和旅游信息、交通、地图、饭店等信息的电

子显示屏或纸质版宣传册，以便宾客随时获取所需信息。

礼宾员应熟悉这些信息，并能够根据宾客的需求提供准确、有用的建议和指导。

4、留言与物品转递：

礼宾员应准确办理和及时转递宾客的留言、传真或宾客需求的物品，确保信息的准确性和及时性。

对于重要的留言或物品，礼宾员应进行特殊标记，并优先处理，以确保宾客的需求得到满足。

5、委托代办项目：

根据宾客的要求，礼宾员应提供委托代办项目服务，如预订餐厅、购买机票、租车等。

在接受委托时，礼宾员应详细了解宾客的需求和要求，并提供专业的建议和帮助。在办理过程中，礼宾员应保持与宾客的沟通，及时反馈进展情况，并在完成后向宾客确认。

5.7.商务中心

1、环境整洁：

服务台保持干净、整洁，各种宣传品摆放整齐有序，为宾客提供舒适、方便的环境。

清洁工作应定期进行，确保服务台区域的整洁度和卫生标准。

2、服务项目与价格明示：

明确列出服务项目及价格，价目牌位置明显，列项明细，以便宾客一目了然。

注明营业时间，确保宾客在需要时能够了解并享受相应的服务。

3、电脑服务：

提供可供宾客使用的电脑，确保电脑性能良好，能够满足宾客的基本需求。

实名登记后可提供上网服务，保障网络安全和宾客隐私。

电脑摆放位置应合理，避免影响宾客的隐私和舒适度。

4、充电器设备：

提供多制式充电器，确保设备功能良好，方便宾客随时充电。

充电器的摆放位置应便于宾客取用，且数量足够，避免宾客等待。

5、文件打印与翻译服务：

熟练准确地为宾客打印文件，确保打印质量和效率。

提供语言及文字翻译服务，以满足宾客的多样化需求。

6、通讯业务服务：

提供电话、传真等通讯业务服务，确保服务的准确性和无差错。

对于宾客的传真、邮件等通讯需求，应及时送达，避免延误。

7、自助商务服务：

自助商务服务设施功能完善，界面友好，方便宾客使用。

提供必要的指导和帮助，确保宾客能够顺利享受自助服务。

8、结账服务：

结账过程准确、高效，为宾客提供线上支付和现金结账的多种选择。

确保账单清晰明了，避免任何不必要的纠纷或误解。

5.8.商品部

1、商品来源与品质：

商品部销售正规渠道的商品、客用品、日用品，确保商品来源可靠，品质有保障。

宜提供具有本地文化特色的旅游纪念品，以满足宾客对特色商品的购买需求。

所有销售产品应符合国家法律法规及有关质量标准，保障宾客的权益。

2、商品陈列与标价：

商品陈列美观、有序，便于宾客浏览和挑选。

所有商品应明码标价，价签填写规范，确保宾客对商品价格有清晰了解。

3、商品知识与导购服务：

商品部员工掌握商品知识，了解商品的特点、用途等信息，以便为宾客提供热情介绍和恰当导购。

在导购过程中，员工应根据宾客的需求和喜好，推荐合适的商品，并提供专业的购买建议。

4、结账服务：

结账过程准确、高效，为宾客提供线上支付和现金结账的多种选择。

确保结账流程的顺畅和快速，避免宾客等待时间过长。

5、售后服务：

商品部提供完善的售后服务，包括退换货政策、商品保修等，确保宾客的购物体验得到保障。

在遇到问题时，员工应积极解决，为宾客提供满意的解决方案。

6.客房服务

6.1.前期准备

入住前客房应完成以下准备工作，以确保为入住人员提供一个安全、舒适且周到的住宿环境

1、全方位消杀作业：

对客房进行全面、彻底的清洁和消毒，包括地面、墙面、家具、卫生间等各个角落。

使用合适的消毒剂或消毒设备，确保消除细菌、病毒等微生物，保障入住人员的健康安全。

2、房间设备设施检修：

对客房内的各项设备设施进行检查，包括空调、电视、电话、灯具、淋浴设备等。

发现问题及时维修或更换，确保设备设施的正常运行，避免入住期间出现不必要的麻烦。

3、客房卫生检查：

对客房的卫生状况进行仔细检查，包括床单、被罩、毛巾等布草的清洁度。

检查卫生间是否干净、无异味，确保入住人员能够享受到整洁的住宿环境。

4、垃圾分类宣传与配置：

在客房内摆放垃圾分类宣传材料，提醒入住人员注意垃圾分类的重要性。

配置标识明确的分类垃圾桶，方便入住人员将垃圾进行分类投放。

5、大型活动主题欢迎卡片：

在房间明显位置摆放大型活动主题欢迎卡片，向入住人员表达欢迎和感谢。

卡片上可简要介绍活动日程、注意事项等信息，方便入住人员了解活动详

情。

6、安排服务人员提供房间服务：

安排专业的服务人员为入住人员提供房间服务，如送水、送报、洗衣等。

服务人员应具备良好的职业素养和服务意识，确保为入住人员提供优质的服务体验。

7、做好登记工作：

对入住人员的房间服务需求进行登记，确保服务及时、准确。

记录服务人员的服务时间、服务内容等信息，以便后续管理和评估服务质量。

6.2.客房用品配备

1、文字说明与提示：

配备中英文两种以上文字的宾客住店须知、服务项目介绍（包括饭店电话服务明细表等），确保宾客能够方便地获取所需信息。

客房内设有中英文两种以上文字的安全出口示意图和安全警示标牌，以提醒宾客注意安全。

提供拨打电话和使用网络等的说明，帮助宾客更好地使用客房内的通讯设施。

2、地图与电视节目：

提供正版的市内交通图，便于宾客出行和规划行程。

支持收看卫星、有线电视和网络电视节目，并确保播放内容符合相关法规。

3、提示用语与环保提示：

放置损坏物品赔偿等提示用语，以提醒宾客注意保护客房设施。

环保提示卡的摆放符合 LB/T 007 的要求，引导宾客采取环保行为。

4、客用品配备：

客用品配备品种和数量符合 GB/T 14308 的要求，确保宾客在入住期间的基本需求得到满足。

如宾客提出服务指南中所列的借用物品需求，饭店应及时送到，以满足宾客的个性化需求。

5、纺织品使用：

纺织品的使用符合 DB11/T 733 的要求，确保客房内床单、毛巾等纺织品的卫生、舒适和质量。

6.3.客房整理

1、清扫时间：
正常情况下，客房应在 14：00 之前清扫完毕，确保宾客在返回房间时房间已整洁。
宾客离店后，应及时清扫客房，为下一位宾客入住做好准备。
2、尊重宾客意愿：
遇有“请勿打扰”的房间，应按照饭店规定的程序处理，避免打扰宾客。
遇有“请即打扫”的房间，应及时打扫，以满足宾客的即时需求。
3、清洁标准：
客房与卫生间应清扫整洁，无灰尘、无污渍、无水迹、无异味，为宾客提供舒适的住宿环境。
杯具应按照卫生安全规定进行清洁和消毒，确保宾客的饮用安全。
4、日常用品更换：
根据宾客的使用情况和相关法规要求，及时提供、更换和补充客房日常消耗用品。
5、物品摆放：
客房物品应码放整齐，包括宾客个人的浴室用品，以方便宾客使用。
悬挂门把手的标志牌应挂、放规范，避免给宾客带来不便。
6、清洁工具使用：
应按不同用途分类正确使用清洁抹布，避免交叉污染。
清洁抹布应按要求进行清洗和消毒，确保清洁工作的有效性。
7、设备设施检查：
在清扫过程中，应注意检查客房内设备设施的完好性，确保其能够正常使用。
发现问题应及时报修，以便及时进行维修和更换。
8、垃圾分类处理：
按照垃圾分类的要求处理客房内产生的垃圾，减少对环境的影响。

9、记录服务时间：
按规定记录服务员进入和离开客房的时间，以便于饭店管理和服务质量监控。

6.4.开夜床

1、服务提供：
每天为宾客提供开夜床服务。
放置具有文化特色的晚安卡或致意品，让宾客感受到酒店的温馨和关怀。
洗衣单和早餐卡应放置在显眼但不妨碍宾客休息的位置，避免直接放在床品上。
2、尊重宾客意愿：
当客房显示“请勿打扰”时，应将开床卡放在适当位置，等待宾客主动要求服务。
3、整理客房：
将宾客用过的物品进行整理，保持客房整洁有序。
轻轻将被角打开适当角度，方便宾客就寝。
4、灯光与物品摆放：
打开床头灯和卫生间灯，确保宾客在夜晚活动时光线充足。
将拖鞋和地巾摆放在合适位置，便于宾客使用。
5、卫生间整理：
整理或更换卫生间内的棉织品（如毛巾、浴巾等），确保干净卫生。
补充卫生间内的客用品（如牙刷、牙膏、洗发水、沐浴露等）。
铺设防滑垫，确保宾客在卫生间内的安全。
6、电视机与遥控器：
为宾客打开电视机柜，方便宾客观看电视节目。
将电视遥控器放在显著位置，便于宾客找到和使用。

6.5.洗衣服务

1、服务提供：
提供洗衣服务，以满足宾客的衣物清洁需求。
2、洗衣单说明：
洗衣单上应明确注明洗衣服务时间、洗涤单价、收/送衣说明以及洗衣服务电话。

洗衣单上应包含钱物丢失和衣物损坏的责任声明，确保宾客明确责任归属。
如有加收服务费用，应在洗衣单上明确注明加收费用的项目和金额。
3、收取衣物流程：
按宾客要求及时上门收取衣物，并核对衣物件数。
仔细检查衣物的完好程度及口袋内是否有物品，并注明宾客的洗涤要求。
准确填写洗衣单后，请宾客确认，并将衣物存入专用的环保洗衣袋中。
如发现衣物有无法清除的污渍或无法当面确认的洗涤问题，应书面告知宾客并请其确认。
4、衣物处理：
登记衣物的类别，依据面料、颜色、质地和宾客的洗涤要求正确进行洗烫。
确保洗涤干净、熨烫平整，并保持衣物完好。
5、送衣服务：
洗好的衣物应妥善包装后，在约定的时间内送回房间。
需悬挂的衣物应挂于衣架，折叠的衣物应放置衣柜或盛器中，确保衣物整洁有序。
6、时间管理：
如送衣时间有推延，应及时通知宾客。
送衣时，如遇请勿打扰牌，应在客房门下留放洗衣卡给予提示，以便宾客在方便时领取。
7、加急服务：
提供加急洗衣服务，并明确说明加急服务的收费标准。
8、洗涤质量：
洗涤质量应符合 SB/T 10625 等相关行业标准的要求，确保宾客的衣物得到妥善清洁和保养。

7.设施设备保养要求

7.1.室外设施设备

1、室外墙体：
确保室外墙体完整，无脱落、无裂痕，保持墙面的美观和安全性。
2、电视显示屏与广告牌：

电视显示屏和广告牌需稳固、正规，字迹、图案清晰，确保信息的有效传达和视觉的吸引力。
3、店名与店徽：
店名、店徽中英文文字应规范美观，字迹清晰，无脱漆、无残缺，以展示品牌形象和专业性。
4、照明设施：
霓虹灯、彩灯、照明灯应完好、有效，保证夜间照明的亮度和均匀性，同时提升整体环境的氛围。
5、旗帜与旗杆：
旗杆应完好，旗帜悬挂正规，无破损，体现企业或机构的形象和庄重。
6、卫星天线及接收器材：
卫星天线及卫星电视接收器材应安装稳固、规范，确保信号接收的稳定性和画面的清晰度。
7、停车场设施：
停车道线、导向线应明显，停车牌正规，停车场应平整，为车辆提供安全、有序的停放环境。
8、花木绿地：
花木绿地应保持平整，绿篱齐整，无枯枝枯叶，创造美观、清新的自然环境。
9、花园亭台与装饰：
花园亭台、楼阁、铁艺装饰等应无脱漆、无锈迹，保持其原有的美观和功能性。
10、自动门与旋转门：
自动门、旋转门应调控运转正常，技术状态良好，确保使用顺畅和安全性，同时设置安全提示，提醒顾客注意。

7.2.室内设施设备

（一）各服务区域基本要求

1、运营设施设备安全有效：

运营设施设备需安全、有效，设计功能需符合客人需求，方便客人使用，同时保持格调统一。

安全隐患位置应有明确的安全提示，确保客人安全。

2、灯具与灯饰：

灯具、灯饰应稳固、完好、有效，照度需符合不同照明物的需求。

光源、色温应保持一致，确保环境氛围的和谐统一。

3、门、窗及门锁：

门、窗、门锁、窗帘应牢固、完好、有效，确保客人使用安全。

玻璃门应贴有防撞标志，窗户开启角度应符合安全要求。

4、闭路电视监控系统：

门厅及主要公共区域应安装闭路电视监控系统，并确保其完好有效，保障客人及场所安全。

5、无障碍设施：

配备便于残障人士出入的无障碍设施，体现对特殊群体的关怀。

6、电梯安全有效：

电梯应平稳、有效、无障碍，配备盲文按钮、提示音及火警等提示。

电梯的保养应符合 DB11/T 418 的要求，确保运行安全。

三星级及以上饭店的电梯宜安装智能刷卡系统，提升管理效率。

7、家具状态：

家具应稳固、完好，无变形、无划痕、无脱漆，确保客人使用的舒适性和安全性。

8、中央空调系统：

中央空调机组应运行状态良好，定期清洗，确保空气质量。

冷却塔内的冷却水质应符合卫生标准，空调排风口应完好、有效。

各区域温度应适宜，空气质量良好，为客人提供舒适的室内环境。

9、电话机状态：

电话机应完好、有效，确保客人通讯畅通无阻。

10、无线网络服务：

应提供无线网络服务，并有清晰的使用说明，确保网速流畅，覆盖主要公共区域。

11、充电服务：

提供方便宾客的充电服务，满足客人随时充电的需求。

12、卫生防疫措施：

在适当区域可配备体温检测设备、速干消毒剂或感应式手消毒设备，以应对公共卫生事件，保障客人健康安全。

（二）公共卫生间

1、卫生间设施完好：

洗漱台面、镜面、面盆、水池、恭桶应完好，无破损，无堵塞，确保客人使用顺畅。

五金件（如水龙头、淋浴喷头、把手等）应无锈蚀，保持功能性和美观性。

2、无障碍及特殊卫生间：

应设有无障碍厕位或单独的卫生间、第三卫生间（家庭卫生间），确保设备完好、有效，以满足不同客人的需求。

3、地漏排水：

地漏应排水畅通，无异味、无堵塞，确保卫生间环境的整洁和卫生。

4、卫生纸及配套设施：

卫生纸托架、纸桶等应完好，备有充足的卫生纸，方便客人使用。

每个厕位应提供挂衣钩、手机架和门锁，确保这些设施完好有效，为客人提供便利。

5、皂液器及洗手用品：

皂液器应完好有效，并装有足够的皂液，以满足客人洗手的需求。

6、电器设备：

排风机、干手器等电器设备应完好有效，确保使用安全和便捷。

擦手纸盒应完好，提供充足的擦手纸。

7、节水要求：

卫生洁具符合节水要求，以减少水资源的浪费，并体现环保理念。

8、标识与图示：

垃圾桶分类标识、冷热水标识、七步洗手法图示等应清晰可见，方便客人正确使用和识别。这些标识不仅提供了便利，还有助于保持卫生间环境的整洁和卫生。

7.3.前厅

1、行李车与伞架：

行李车应完好无损，便于员工协助客人运送行李。

伞架应完好，方便客人存放雨伞，保持前厅整洁。

备有残障人士轮椅，以满足特殊客人的需求。

2、总服务台及其设备：

总服务台应整洁、有序，各种设备（如电话、电脑、打印机等）齐全、完好、有效，确保服务质量和效率。

3、贵重物品保险箱：

贵重物品保险箱位置隐蔽、安全、有效，为客人提供安全存放贵重物品的服务。

4、办公设备：

电脑、复印机、传真机等办公设备应摆放整齐、完好，确保前厅的商务服务需求得到满足。

5、宣传品架与宣传品：

宣传品架整洁、完好，摆放的宣传品应规范、充足，展示饭店的特色和服务。

6、垃圾桶：

应备有分类垃圾桶，确保前厅环境的整洁和卫生。垃圾桶应清洁、完好，方便客人和员工使用。

7、行李寄存处：

行李寄存处按相关要求配备行李架等设施设备，确保客人的行李得到妥善存放和管理。同时，有明确的行李寄存规定和流程，确保服务质量和客人满意度。

7.4.客房

1、隔音效果：

房间具有良好的隔音效果，确保客人能够在安静的环境中休息和睡眠。

2、房门设施：

门牌、门铃、门锁、门镜、安全链、把手及闭门器完好有效，以确保客人的安全和隐私。

3、网络连接：

提供有线和无线网络连接，并有详细的使用说明。网络速度应保持流畅，

覆盖整个客房区域，以满足客人的上网需求。

4、电器设施：

电视、电话、冰箱等电器设备及其插座完好、无损、有效、安全，以便客人正常使用。

5、床具与家具：

床具和床头板稳固、完好，为客人提供舒适的睡眠环境。

梳妆台、半身镜、全身镜应稳固、照明度完好、无变形、无破损，方便客人整理仪容。

6、窗帘与照明：

窗帘开闭自如、使用方便，遮光效果良好，确保客人能够根据自己的需求调节光线。

室内照明满足客人的不同需求，光源和色温应保持一致。控制开关应完好有效，并提供至少一处带有两种规格的不间断电源插座，可带有 USB 接口，标识清晰，位置方便宾客使用。

7、客用保管箱：

客用保管箱完好有效，以便客人存放贵重物品，确保物品安全。

8、安全设施：

房间内设有应急安全疏散指示图，以便客人在紧急情况下迅速找到疏散路线。

配备应急照明手电和逃生面罩，确保在紧急情况下客人能够安全疏散。

9、安全设施：

烟感报警和自动喷淋设施完好有效，确保在火灾等紧急情况下能够及时响应，保障客人安全。

10、卫生间设施：

洗漱台、面盆完好，为客人提供便利的洗漱环境。

恭桶、浴盆、淋浴喷头、水龙头等应保持完好，无锈迹，关闭时无滴漏、无堵塞，且低噪音，确保客人使用舒适。

节水措施有效，同时配备防滑垫和防滑提示，有防溅水措施，增强使用安全性。

浴帘、浴杆、巾架、晾衣绳、卫生纸托架等完好，满足客人日常需求。

11、排水与通风：

地漏排水畅通，无异味，无堵塞，保持卫生间清洁。

排风系统完好，运行时无明显噪音，确保卫生间空气流通，提供舒适的使用环境。

12、衣架配置：

每间客房提供足够数量的衣架，包括至少 4 个西服衣架、2 个裤架和 2 个裙架，方便客人整理衣物。

13、桑拿与蒸汽浴室：

如客房内设有桑拿、蒸汽浴室，应配备应急呼叫装置，并确保其完好有效，以便在紧急情况下及时响应。

14、无障碍客房：

酒店设有无障碍客房，各项设备应方便、完好、有效，以满足特殊客人的需求。

15、电子门牌：

电子门牌显示清晰，信息有效，方便客人了解客房状态。

16、附加设施：

备有体重秤、吹风机等设施，并确保其完好有效，为客人提供更加周到的服务。

7.5.厨房/餐厅

1、安全与消防：

厨房区域按规定配备安全、消防设施设备及急救箱，确保员工和客人的人身安全。

2、设备状态与清洁：

灶台、转炉、蒸锅、加工案台等设备完好、有效、清洁，保证食品加工过程的安全与卫生。

3、通风与空调：

空调送、回风口及通风设备有效，确保厨房内空气流通，减少油烟和异味。

4、厨房分区：

特定类型餐厅配有专门厨房，如中餐厅、西餐厅等，以满足不同菜品的烹

饪需求。

5、保鲜与冷冻：

配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施，生熟食品分开存放，避免交叉污染。

6、通风排烟与节能环保：

厨房内、灶台上具备有效的通风、排烟措施，安装节能型燃气用具和节能环保型排油烟设备，符合相关环保要求。

7、排水系统：

厨房内有带盖的地槽或有效的排水系统，确保污水和废水能够顺利排出，防止积水。

8、清洁与消毒：

配备清洁池、消毒池，确保餐具和厨具的清洁与卫生。

9、液化石油气瓶：

液化石油气瓶符合 DB11/450 的规定，确保使用安全，避免燃气泄漏和火灾事故的发生。

7.6.会议室/多功能厅

1、会议室级别与规定：

配备会议厅或多功能厅，确保设施与布局符合 GB/T 14308（旅游饭店星级的划分与评定）的规范，以满足不同规模和需求的会议活动。

2、网络连接：

会议室提供稳定可靠的有线和无线网络连接，确保与会者能够高效地进行网络沟通和数据传输，满足现代商务会议的网络需求。

3、显示设备：

会议室宜根据使用面积配备相应尺寸的电子显示屏幕，以便清晰地展示会议内容和信息，提升会议效率和体验。

4、多媒体设备：

配备计算机、即席发言麦克风、投影仪、屏幕、音响等多媒体设备，确保会议过程中各种展示和发言的效果清晰、音质优良，同时操作简便易用。

5、桌椅与饮水用具：

会议室内的桌椅保持完好，无裂痕、无破损，确保与会者的舒适与安全。

同时，应提供充足的饮水用具，并定期清洁消毒，以满足与会者的饮水需求。

6、衣帽间与衣架：

会议室设有衣帽间，确保标志明显易见，衣架干净完好，数量充足，方便与会者存放衣物，提升会议体验。

7.7.商品部

无灰尘与污渍：商品柜台和货架的表面应保持洁净，无灰尘、污渍、手印等不洁痕迹。这要求定期对柜台和货架进行清洁，确保顾客能够在一个整洁的环境中挑选商品。

1、整齐有序：商品应摆放整齐，有序分类，方便顾客查找和挑选。同时，避免商品堆积过多或摆放杂乱，影响整体美观和顾客购物体验。

2、无过期与损坏商品：定期检查和清理柜台和货架上的商品，确保无过期、变质或损坏的商品。对于不合格的商品，应及时下架处理，避免对顾客造成困扰。

3、清洁工具与用品：使用专用的清洁工具和用品对柜台和货架进行清洁，避免使用可能损害表面的化学清洁剂。同时，确保清洁工具的卫生和整洁，避免交叉污染。

4、定期检查与维护：制定定期检查和清洁计划，确保柜台和货架始终保持洁净状态。对于易积灰、易脏污的部位，应加强清洁和保养。

8.卫生管理

8.1.卫生证照

1、证照有效期与年检：

酒店确保所有卫生类相关证照，如卫生许可证、食品经营许可证等，在有效期内。过期的证照应及时更新，以避免因证照失效而带来的法律风险。

酒店按规定进行年检，确保证照的有效性得到持续验证。年检是对酒店卫生管理状况的一次全面检查，有助于及时发现问题并进行整改。

2、证照摆放位置：

酒店大堂作为顾客进出频繁的场所，是展示酒店形象和信誉的重要窗口。因此，卫生类相关证照应摆放在酒店大堂的合适位置，以便顾客和相关部门能够方便查看。

证照的摆放整齐、有序，避免与其他物品混杂在一起，影响观感。同时，

证照应清晰可见，字迹、图案等信息应完整、准确。

8.2.个人卫生

1. 健康证与年度体检

所有员工在上岗前必须持有有效的健康证。健康证是员工身体健康状况的证明，确保员工在入职前无传染性疾病。

员工每年需接受体检，体检结果需合格方能继续上岗。年度体检是对员工健康状况的持续监测，有助于及时发现潜在的健康问题，保障员工的身体健康。

2. 遵守饭店卫生工作制度

员工应严格遵守饭店制定的卫生工作制度，确保工作区域的清洁、卫生和安全。

饭店应明确各岗位的卫生标准和操作规范，员工需按照规范执行，确保食品卫生、客房卫生等方面符合标准。

3. 个人卫生与防护措施

员工应养成良好的个人卫生习惯，及时进行手卫生。在接触可能被污染的物体后，应使用流动水和肥皂彻底清洗双手，或者使用含有至少 60%酒精的手部消毒液进行手卫生。

避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻等敏感部位，以减少感染的风险。

在打喷嚏、咳嗽时，应使用纸巾遮住口鼻，避免飞沫直接喷向他人。如果没有纸巾，可以采用弯曲的肘臂遮挡口鼻。

8.3.公共卫生

1、卫生防疫措施与应急预案：

制定全面的卫生防疫措施，确保饭店内部环境的卫生安全。

制定应急工作预案，设置应急处置区域，以应对突发公共卫生事件。

2、工作人员健康监测：

建立健康监测制度，每日记录员工健康状况，确保员工健康上岗。

员工出现可疑症状时，应立即就医并报告饭店管理层。

3、客人健康管理：

对进入饭店的客人进行体温检测和健康码核验，确保无发热或疫情风险人员进入。

遇有异常情况的客人，应及时劝离并建议其就医。

4、社交距离管理：

在人员密集区域如前台、收银台等设置“1 米线”，提醒客人保持社交距离。

5、通风换气管理：

确保饭店各区域的有效通风换气，提高空气质量。

6、公共设施清洁消毒：

对公共设施设备及高频接触物体表面进行定期清洁消毒，减少病毒传播风险。

7、手卫生设施：

在大堂、电梯口等关键位置配备速干消毒剂或感应式手消毒设备，方便客人和员工随时消毒。

8、工作人员防护：

工作人员在工作期间应根据卫生防疫要求佩戴口罩，保护自己和他人的健康。

9、公共用品消毒：

重复使用的公共用品及客人用品实行“一客一用一消毒”，确保消毒方式、方法和时间符合卫生标准。

10、卫生防疫知识宣传：

利用海报、电子屏和宣传栏等多种方式加强卫生防疫知识宣传，提高员工和客人的防疫意识。

8.4.室外卫生

1、门前场地、绿地、停车场

门前场地、绿地和停车场保持清洁，无杂物、无废弃物，确保顾客进出饭店的通道畅通无阻。

停车牌应定期清洁，保持清晰可见。

2、水池

水池内不得有淤积沉淀的杂物，保持水质清透，无异味，为客人提供一个宜人的观赏和休闲环境。

3、内庭花园

内庭花园的路面、座椅、石凳、台阶等清洁无废弃物，为客人提供一个舒适、宁静的休息场所。

4、建筑物外观

饭店的建筑物外观定期清洁，保持其原有的美观和整洁，提升饭店的整体形象。

5、广告牌与电子显示屏

广告牌保持光洁、无污迹，确保广告信息的清晰传达。

电子显示屏应完好、显示清晰，为客人提供及时、准确的信息服务。

6、店名与店徽

店名和店徽是饭店的重要标识，保持无污迹，确保其在顾客心中的良好形象。

7、照明设施

照明灯、彩灯、霓虹灯等应光亮、无污迹，为饭店营造温馨、舒适的氛围。

8、门前装饰与石雕

门前装饰和石雕等整洁、无损坏，展现饭店的独特风格和品味。

9、门前台阶与车道

门前台阶和车道洁净、无杂物，确保客人进出饭店的便捷与安全。

10、无障碍设施

无障碍设施保持清洁、通畅，为特殊需求的客人提供便利和舒适。

11、自动门、转门、推拉门

自动门、转门、推拉门等光洁、无印迹，确保客人的顺畅进出，并体现饭店的高品质服务。

8.5.室内卫生

（一）服务区域基本要求

1、图形符号、标牌等

图形符号、标牌、引导、提示牌等保持光洁，无污迹，无破损，确保顾客能准确理解并使用相关信息。

2、设施设备清洁

地面、台阶、墙面及艺术品装饰物、天花板、灯具、灯饰、柱、梁、扶梯、

扶栏、扶杆、台、柜等所有设施设备光洁、无灰尘、无污迹，营造舒适的环境。

3、集中空调通风系统

集中空调通风系统的卫生要求应符合DB11/T 485规定，确保空气质量良好，减少病菌传播风险。

4、电话与电视机等设备

电话应光洁、无灰尘，送话器干净无异味，并定期消毒。

电视机、音像设备等无灰尘，遥控器保持清洁，并定期消毒，确保顾客使用时的卫生安全。

5、花卉与花瓶

花瓶、花盆应光洁、无污迹，花卉叶片保持光洁、无枯枝枯叶，为饭店增添生机与美感。

6、垃圾分类与处理

垃圾桶保持清洁、无异味，实行垃圾分类收集，确保日产日清，符合环保要求。

7、空气质量与噪音控制

公共区域及办公场所的空气质量、噪音、通风、湿度、微小气候等符合GB/T 18883的规定，为顾客提供舒适的环境。

8、禁烟管理

按规定设置禁烟标志，确保室内无烟味，为顾客提供清新的空气环境。

9、饮用水管理

饮用水符合GB 5749的规定，确保水质安全。二次供水设施符合GB 17051的规定，定期清洁、消毒，保障顾客饮水安全。

10、门厅与通道清洁

门厅保持整洁、无灰尘，通道及步梯、消防梯等应清洁、无纸屑、无污迹，确保顾客通行顺畅。

（二）公共卫生间

1、洁具清洁

面盆、水池、洗手台面保持光洁、无水垢、无印迹，确保顾客使用时的卫生与舒适。

恭桶（马桶）内外洁净无污渍，坐垫和盖子定期清洁消毒，为顾客提供干

净的使用环境。

镜面应清晰明亮，无水印、无污渍，方便顾客整理仪容。

水龙头、皂液器、干手器等保持光洁，无水垢、无印迹，确保功能正常且易于使用。

2、地漏清洁

地漏应无污渍、无异味，定期清洁并消毒，确保排水畅通，防止异味滋生。

3、清洁工具管理

清洁工具（如拖把、扫帚、抹布等）应妥善存放，避免在公共卫生间内外露，确保整体环境的整洁与美观。

（三）前厅

1、残障人轮椅与行李车

残障人轮椅保持整洁，无污渍、无损坏，确保为残障人士提供安全、舒适的使用体验。

行李车整洁干净，无灰尘、无杂物，方便顾客携带行李。

2、总服务台及设备

总服务台保持光洁、无灰尘，确保为顾客提供整洁、专业的服务环境。

总服务台内的各种设备（如电话、电脑、打印机等）也保持洁净、无灰尘，确保设备正常运行，提供高效服务。

3、贵重物品保险箱

贵重物品保险箱的外观保持清洁、无灰尘，展现专业、安全的形象。

箱内保持整洁，无杂物、无灰尘，确保顾客存放物品的安全与卫生。

4、电脑、打印机及其它机器设备

电脑、打印机及其它机器设备保持洁净、无灰尘，确保设备正常运行，延长使用寿命。

定期清理设备表面及内部灰尘，保持设备散热良好，避免过热引发故障。

（四）客房

1、客房家具

客房内的家具完好光洁、无灰尘，包括床、床头柜、衣柜、写字台、椅子等，确保顾客使用的舒适度。

2、床上用品

床单、被罩、枕套等床上用品清洁、无毛发、无污渍、无变色、无破损，确保顾客睡眠的卫生与舒适。

3、擦鞋布

擦鞋布洁净，方便顾客随时使用。

4、客房服务牌与物品

请即打扫牌、送餐牌、请勿打扰牌、洗衣袋、电视节目单、洗衣单等平整、洁净，确保顾客能够清晰了解并使用。

5、一次性客用品

根据宾客要求及时更换一次性客用品，或实行一客一换制度，确保顾客使用的卫生与方便。

6、饮水用具与吧台酒具

饮水用具、吧台酒具洁净、消毒，其使用和管理应符合 DB11/T 1790 的规定，确保顾客饮用的安全与健康。

7、艺术品与文具

艺术品、挂件、文具夹等应保持光洁、无灰尘，为客房增添美观与舒适。

8、卫生间设施

卫生间洗漱台、梳妆台、梳妆镜光洁、无水迹、无污渍，确保顾客使用的卫生与整洁。

浴盆光洁、无油渍、无毛发，为顾客提供舒适的洗浴环境。

淋浴喷头、水龙头、浴帘、浴杆、巾架等光洁、无皂迹、无锈迹，确保顾客使用的安全与方便。

9、客用棉织品

毛巾、浴巾、浴衣等客用棉织品洁净、无破损、无板结，确保顾客使用的卫生与舒适。

10、卫生间用品

手纸托架、纸筐、卫生袋、防滑垫、体重秤等卫生间用品洁净，确保顾客使用的卫生与安全。

11、恭桶与地漏

恭桶无异味、外壁光洁、内壁无污垢，确保顾客使用的卫生与舒适。

地漏无污渍、无异味，排风机应保持光洁，确保卫生间空气流通，无异味滋生。

12、空气质量

客房内空气质量应符合GB/T 18883的要求，确保顾客在房间内呼吸到清新、健康的空气。

（五）厨房/餐厅/咖啡厅/酒吧

1、烹饪设备清洁

厨房灶台、烤炉、蒸锅等烹饪设备保持洁净，无油垢，确保烹饪食品的卫生安全。

2、加工设备与厨具清洁

加工案台、刀具、厨具等洁净、无油渍，确保食材在加工过程中的卫生。

3、洗涤与消毒设备清洁

洗碗机、消毒机、水池等保持光洁、无油垢，确保餐具、饮具、酒具等器皿的清洁与消毒效果。

4、通风与空调设备清洁

通风设备、空调回风口、防尘罩等无油渍、无灰尘，确保厨房空气流通，减少油烟污染。

5、排污设施清洁

排污地槽、地漏、排污井等设施保持畅通、清洁，防止污水滞留和异味滋生。

6、餐具与器皿清洁

餐具、饮具、酒具等器皿洁净、无破损，确保顾客使用的安全与卫生。

7、台布、餐巾等清洁

台布、餐巾、面巾等洁净、消毒，确保顾客用餐时的卫生与舒适。

8、餐饮用车清洁

各类餐饮用车保持光洁、无油渍，确保食品在运输过程中的卫生与安全。

（六）会议室/多功能厅

1、整体环境管理

环境保持整洁干净，地面、墙面、天花板无污渍、无灰尘。

餐厅提供安静隔音的环境，减少噪音干扰，确保顾客用餐的舒适度。

光纤柔和，照明适宜，确保餐厅内光线充足且不过于刺眼。

2、桌椅与饮水用具清洁

桌椅保持洁净，无污渍、无油渍，确保顾客用餐时的卫生与舒适。

饮水用具（如水杯、水壶等）洁净并经过消毒处理，确保顾客饮用的安全与健康。

3、空气质量与温度管理

餐厅确保空气清新，无异味，定期通风换气，保证室内空气质量。

温度控制在适宜范围内，避免过冷或过热，确保顾客用餐的舒适度。

8.6.食品卫生

（一）布局设置规范

食品处理区、就餐区、辅助区布局

食品处理区、就餐区、辅助区的布局设置符合 DB11/T 1789 的规定，确保食品安全和顾客用餐的舒适度。

食品处理区设置独立的粗加工、清洗、烹饪、备餐等区域，以避免交叉污染。

就餐区布局合理，提供足够的座位和舒适的用餐环境。

辅助区如库房、洗手间等设置在与食品处理区和就餐区相对独立的位置，保证食品安全和卫生。

（二）原材料采购、制作加工及贮存规范

1、原材料采购

原材料采购符合 GB/T 27306 的规定，确保采购的食材新鲜、安全、无污染。

供应商应具备相应的资质和信誉，建立长期稳定的合作关系。

采购的食材进行严格的验收和登记，确保符合质量要求。

2、食品制作加工过程

食品制作加工过程严格按照卫生标准操作，确保食品的安全和卫生。

工作人员穿戴整洁的工作服和帽子，保持个人卫生。

加工设备和工具定期清洗和消毒，避免交叉污染。

3、贮存管理

食材分类、分区存放，避免不同食材之间的交叉污染。

贮存区域保持干燥、通风、清洁，避免食材受潮、发霉。

食材按照先进先出的原则使用，避免过期和浪费。

（三）外购食品饮品规范

外购食品饮品

外购的食品饮品符合相关标准和规定，确保质量和安全。

购买的食品饮品在保质期内使用，避免过期和变质。

外购食品饮品时选择有信誉的供应商，确保食品安全和卫生。

（四）倡导健康文明用餐

健康文明用餐

倡导健康文明用餐，提供营养均衡的菜品和饮品。

遵守野生动物保护法律法规，不经营、不加工、不食用野生动物。

顾客在用餐时遵守公共道德和卫生规定，不浪费食物和饮品，保持环境整洁。

8.7.垃圾处理

（一）垃圾收集与处理

1、及时收集

餐饮服务场所确保垃圾得到及时收集，避免垃圾堆积、散落，影响环境卫生和顾客体验。

各类垃圾按照分类要求进行分类收集，如厨余垃圾、可回收物、有害垃圾等。

2、分类处理

各类垃圾严格按照相关规定进行分类处理，确保资源的有效回收利用和减少环境污染。

厨余垃圾交由专业机构进行无害化处理，可回收物应交由回收站或回收公司处理，有害垃圾应交由专业机构进行特殊处理。

（二）垃圾设施与场地清洁

1、设施设备清洁

容纳垃圾的设施设备（如垃圾桶、垃圾袋等）保持清洁，无污渍、无油渍，

确保垃圾投放的卫生环境。

设施设备定期清洗、消毒，避免异味和细菌滋生。

2、场地清洁

垃圾存放和处理的场地保持清洁，无垃圾散落、无污水横流。

地面定期清扫、冲洗，确保场地的整洁和卫生。

（三）清扫与清运

1、清扫及时

餐饮服务场所定期进行清扫，确保地面、墙面、桌椅等无垃圾、无污渍。

垃圾桶、垃圾袋等定期更换，避免垃圾满溢。

2、清运及时

垃圾定期清运，避免垃圾在场所内长时间存放，产生异味和污染。

清运过程遵守相关规定，确保垃圾得到妥善处理。

8.8.油烟排放

（一）排油烟机清洗

1、清洗周期

排油烟机定期清洗，以确保其正常运行并避免油烟积聚对环境和健康造成影响。

清洗周期可根据油烟机的使用频率、油烟量等因素进行调整，但建议至少每季度清洗一次。

2、清洗记录

每次清洗后，记录清洗的详细情况，包括清洗时间、清洗方式、清洗耗时、清洗人员等信息。

记录妥善保存，以备查阅和审计。

3、清洗的重要性

定期清洗可以提高排油烟机的排烟效果，避免油烟对环境和健康造成影响。

清洗可以去除油污和杂质，延长排油烟机的使用寿命。

（二）油烟、颗粒物排放浓度

1、排放标准

油烟、颗粒物的排放浓度符合《餐饮业大气污染物排放标准》（

2、排放要求

确保油烟净化设施正常运行，并定期维护和检修，以确保油烟、颗粒物的排放浓度符合标准。

如果油烟净化设施发现故障或损坏，应及时进行维修或更换，避免超标排放。

9.客户部工作流程和服务标准

9.1.客房部各岗位工作职责

客房部经理

1.接受总经理的督导，直接向总经理负责。

2.督查，指导，协调客房部的日常工作。

3.定期核算各种物品的消耗量，严格控制日常用品的损耗。

4.巡视各楼层公共区域，检查员工的工作态度，工作表现，并进行工正的评估。

5.组织，主持每周领班例会，听取汇报布置工作。

6.检查领班的工作效率，加强部门之间的工作关系，建立完整的工作档案。

7.与前厅部的沟通联系工作，了解客人对客房不的意见建议。

8.督导领班，对所属员工的工作态度，工作表现进行工作的评估。

9.与工程部门联络，制定客房定期的维保方案。

10 负责所属各班组的日常行政管理工作。

11.主动接触客人及陪同人员，了解客人的特点和要求，建立客史档案。

12.执行总经理交给的其他任务。

客房部领班

1.负责楼层各项工作的督查，接受客房经理的领导。

2.对本班辖区内卫生，服务质量和完成效率负责。早班每天必须检查辖区内所有客房，必要时亲自监督清洁客房。

3.每日做好 24 销售维修统计工作，及时更改和填写维修房号情况和客房加床的记录。查看房间的维修保养事宜，严格控制坏房，维修房的数量。

4.严格控制和检查楼层布草，用品的存量，保管和消耗是否正常。

5.组织召开，每日工作例会。参加部门例会，如实反映工作，积极提出合理

化建议。

6.负责楼层服务员考勤记录个病，时假条的保存，准确无误的做好各班次的交接记录，并向经理转达汇报交接记录。

7.做好辖区内的防火，防盗等安全工作，确保楼层的安全，安静。

8.掌握好员工的思想动态，及时帮助员工解决困难，建立良好的人际关系和工作气氛。

9.负责楼层服务员的布巾发放和收回，负责有关楼层急修项目，与工程部联系，送交“客房维修单”。

10.按部门要求对下属员工进行不定期的业务、操作培训，不断提高员工的素质、业务水准和操作技能。

11.处理客人投诉并向部门经理汇报，当遇到自身能力不能解决的事情时，应第一时间知会上司。

12.定期征询长住客的意见，建立客史档案。

客房部楼层服务员

1、遵守酒店的各项规章制度，接受并完成楼层领班安排的工作，上班时的工作活动不能超越此区域。遇到自身不能解决的问题及时向上反映，切忌自作主张。具备吃苦耐劳的精神，能够迅速而高效地完成上司交给的各项任务，工作中不浪费资源。

2、上岗前做好工作准备，仪容仪表的检查，了解房态，整理好工作车上的所需的各类物品，下班前整理工作间及清洁用具。

3、熟练掌握客房清洁工作流程和服务程序，工作迅速，具有良好的工作效率，对本职工作认真负责。

4、收、取客衣，核对洗衣单，房号，检查衣物污渍情况，有无破损，做好及时收，送工作。保管住客“请勿打扰”房的洗好的衣物，适时将已洗好的衣物送交客人，未能送交的洗好的衣物，应做好交接记录。

5、负责该区的退房检查工作，及时将检查情况报告给前台收银员，在客房发现遗留物品，不论价值大小，都应记下房间号码，客人姓名，日期，送到房务中心进行保管登记。

6、对该区域的服务及客房管理负责，了解该区内所有的客房实际状态。按照操后作流程和服务标准，每日清扫客房，补充物品填写工作单。配合仓库对低

值易耗品的领用登记。对外借物品要进行登记，并及时收回。

7、确保楼层安全，安静，留意一切有异常举动和需要服务或特别照顾的客人及时提供必要的帮助，做好一切记录和交班。

8、向当值领班汇报辖区内的维修项目和卫生达不到要求而自己不能完成的事项

9、完成领班安排的各项工作。积极参加部门培训，搞好员工之间的团结。

9.2.客房安全操作规范

（一）防火工作

1. 预防火灾规范，具体包括：

（1）建立各级防火组织，组织成员和每名员工均应熟知防火规定和本岗位职责，掌握使用各种灭火器材的技能。

（2）客房内(门前或明显处)挂有紧急疏散图和防火标志，告知客人发生火灾时的行走路线。

（3）客人离开房间后，服务员整理房间时，要注意查找房内不安全的隐患。加强对住客房间，尤其是长住客户的电器设备，通讯设备的检查，告诫客人不要超负荷用电，禁止住店客人使用电炉、电饭锅或私自增加电器设备，禁止客人私自拉线。

（4）客人在房间内使用电熨斗等发热设备，应放在专门的隔热防燃物上，禁止放在地毯、台面上。

（5）严禁在卫生间、阳台处焚烧废纸、文件，应让客人在酒店指定、规定的地点去焚烧处理废纸、文件。

（6）客房内一般不能搞明火作业，确需动工，作业单位要去保安部门签发有关手续，客房部、工程部、保卫部要采取相应的防火措施配合工作。

（7）汽油、煤油、酒精、硫酸等易燃品不得随意进入客房存放，应指定专人保管，随用随取，用毕封存好。

（8）加强住客房间的阳台管理，禁止堆放易燃易爆物品，禁止住客在房内燃放鞭炮。

（9）确保电梯口、走廊等公共场所保持足够的照明亮度，安全要害部位 24 小时有红色指示灯；安全门、安全通道要保持畅通无阻。楼道内要有安全防火灯

及疏散指示标志。

（10）客房安全楼梯是应急疏散口，不准在安全楼梯口、走道、配电盘等处堆放物品。

（11）垃圾要每日按时清运，往房间外输送和清运垃圾时，要特别注意垃圾内有否未燃尽的烟头，应立即捻灭。

（12）严禁服务员在工作区域吸烟，禁止乱扔烟头、火柴棍。

（13）对所有电器发现不能正常运转、使用，或有漏电情况时，不能强行使用，要马上停止使用，立即报工程部人员进行维修。

（14）值班员(尤其是夜班)值班期间要勤巡视，闻到糊、焦味时，要查踪追源，确定房间后要唤醒客人，必要时汇报领导采取应急措施。

2.发生火灾时，应急处理的规范，具体包括：

（1）及时发现火源。当自动报警器发出火警信号时，应停止手中的一切工作，查明火源，迅速赶到现场，了解火势状况，当即采取有效措施扑灭火源。当自动报警器未发出火警信号指示，但已闻到着火的气味时，值班人员要立即查找火源，并报告领导。发现火源后，要迅速查清失火燃烧物。

（2）及时报警。查明火源、火情后，及时向有关部门报告，报警时一定要语音清楚，并把详细地址、时间、火情、被告人讲清楚。

（3）及时扑救。如果火情较小，可根据火情用灭火器材、消火栓进行扑救。灭火时，要注意宾客人身、财产安全。灭火后，要妥善保护好现场，禁止无关人员入内，为有关部门调查了解查清起火原因提供线索。

（4）疏导宾客。火灾发生时，服务员要迅速打开安全门、安全梯，并组织人员有步骤地疏导宾客。疏散时，各层楼梯口、路口、大门口都要有人指挥把守，以便为客人引路，为使宾客及时迅速脱险，应在疏散时明确疏散路线和人流分配，避免因拥挤发生事故。疏散中，房间要逐一检查有否未离开房间的客人，并将客人送至安全区域。疏散时禁止使用电梯，要做明显警示。

（二）做好消防工作，保证酒店财产、宾客、员工的生命安全

1、在紧急情况下（火灾、水灾、爆炸等），员工必须服从总经理或保安部的统一指挥；

2、保持沉着冷静，不可惊慌失措；

3、全体员工必须齐心合作，发扬见义勇为、身先士卒、奋勇献身的精神，

全力保护国家财产及宾客、员工生命安全；

4、如遇火警，就近拨打火警电话“119”报明火警、地点等情况；

5、切断一切电源开关，并将火警现场门窗关闭，利用就近的灭火器，将火扑灭，切记不得乘坐电梯，一定要走安全通道；

6、如火警扩大而致有生命危险，必须引导客人撤离火警现场，保安部通知消防、公安局和医院，同时做好警示标志；

7、班前、班后要认真检查不安全因素，消除隐患，确保酒店宾客、员工的生命财产安全。

（三）如遇火警，必须采取的措施

1、 保持沉着镇静，不可惊慌失措；

2、呼唤同事协助，就近按动火警警铃或拔打火警电话“119”，报明火势、地点等情况；

① 切断一切电源开关，并将火警现场门窗关闭；

② 利用就近的灭火器将火扑灭；

③ 如火势扩大而致有生命危险，必须引导客人撤离火警现场；

④ 切记不可用电梯，一定要从安全通道上落；

⑤ 保安部要通知消防队、公安部门和医院。

紧急情况：

①在紧急情况下，如地震、水灾、火灾、爆炸等，员工必须服从保安部或总经理的统一指挥；

② 全体员工必须齐心合作，发扬见义勇为、身先士卒、奋勇献身的精神，全力保护国家财产及宾客、员工生命安全；

③ 如遇意外发生，应加设标志，警告无关人员勿近危险区，及时通知保安部，当值经理和总经理，迅速进行处理。

（四）灭火应急预案：

灭火、自救：在组织指挥灭火自救工作中，应该保持以保证大多数人的安全为前提，在 5—7 分钟内防止火势向上层蔓延，打通疏散通道，疏散到安全区。指挥果断，行动迅速，要抓好报警通报，抢救、灭火、防烟排烟、防爆、现场救护、通讯联系、安全警戒等工作。

报警：一旦发生火灾，首先要做好火灾信息的通报，迅速通知消防部门，

拨打火警电话“119”；酒店负责人要组织疏散顾客，组织酒店员工灭火；根据酒店负责人命令，向需要疏散的顾客发出火警通报；

疏散抢救：火灾发生后，组织指挥疏散与抢救着火层以上的人员，是酒店负责人首先必须考虑办理的工作；首先要做到分工明确，疏散程序、指导自救、注意安全；防烟排烟。

启动送风排烟设备：打开疏散楼梯的自然通风窗；锁闭客用电梯，并禁止使用；用湿毛巾捂住口鼻，趴在地面的防烟方法。

1.注意防爆

安全的问题。一是，防止易燃物体受热而产生的爆炸；二是，防止产生轰燃；

把处于可能受火势威胁的易燃、易爆物品，清理出酒店楼外；

扑救客房火灾时，要坚持正确射流方法，防止轰燃。

2.现场救护

应组织单位医务人员对伤员进行护理，然后送医院救治。

3.安全警戒

清除路障，指挥一切无关车辆离开，维护好周围秩序，迎接消防队。为消防工作创造有利条件；

不准无关人员进入酒店，看管好疏散下来的物品；

不让顾客进入或再登上着火楼层，防止坏人趁火打劫，保护好消防器材，指导疏散人员向下层有秩序的撤离。

4.通讯联络

楼内的电话，楼层服务电话要设专人值班及对话；楼内负责人与消防中心，着火层以上各层，供水供电部门保持联系（最好 使用无线电通讯网）；

9.3.房态核对

房态核对，是指在应用“酒店管理软件系统”的前提下“酒店管理软件系统”中的房态同客房实际中的房态是否真正对应的核对，核对时间依据客人离店情况对房态变化的影响，分为早、中、晚三个时间段进行。

1、房态核对时间为三次，分别为:上午 8:00、下午 14:00 和晚上 18:00:

2、上午 8:00、下午 14:00 和晚上 18:00 核对房态信息的时间段分别为:

1)前一天 18:00-次日 8:00

2)当日 8:00-14:00

3)当日 14:00-18:00:

3、房务中心和值班人员在三个时间段要将所有客人的入住、退房及其它信息要清楚地写在“电话记录本”及“交接本”上，以便下一班人能清楚地了解房间的基本动态变化情况；

4、根据记录的信息和交接情况填写“房态核对表”:

5、在表格内填写相对应的单位、房型数量、入住及退房时间和房号:

6、在规定的时间与前厅部做好核对工作:

7、在核对房态时，发现问题及时纠正；并将问题及时反馈给客房服务员，以便做好各种服务工作；

8、核对房态时，须由房务中心人员亲自核对；

9、双方确认后，签字生效。

9.4.白班、夜班服务员程序

（一）白班服务员

白班服务员主要工作是负责迎送客人，安全、准确、及时的为客人服务；确保楼层的安全工作。其工作内容为:

1、上、下班按时到值班室签到，参加晨会，并到值班室领取房卡、钥匙和清洁报表；

2、留意值班室张贴的通知；

3、到岗后，交接好各种服务事宜及遗留问题，尤其做好钥匙的交接及 VIP 房的交接情况；

4、对领班负责，完成领班分派的工作，注意与相关岗位密切配合，做好服务工作；

5、负责布草、杯具等的清点、保管、交接、送洗领用工作；

6、负责迎送客人，为客人及时的提供客房服务:为客人准确、及时、安全的提供各项输送服务:

7、负责钥匙的的保管，下班前巡视一次关门情况，及时向领班汇报发生的异常情况，确保安全；

8、完成一定数量的房间清扫和计划卫生及带属的整理工作；做好布草储备、工作车物品的补充工作，并保持工作车的整洁；

9、保持好工作间、公共区域的卫生，并于每天中午 11:00-12:00 和下午在清扫工作完毕后，各进行一次走廊地面的吸尘；每星期日会同其他班一起彻底清扫消毒间、公共区域卫生

10、负责维修房、参观房的监护工作，做好安全工作；

11、负责检查和清洁离店客人的房间，负责客人送洗衣物的收取，归还工作，并按洗衣单检查洗衣的质量及衣物的数量等情况；

12、做好与夜班人员的交接工作，完成“清洁报表”的填写。

（二）夜班服务员

夜班服务员的主要工作是负责迎送客人，为客人及时的提供服务，确保安全工作，其主要的工作内容是:

1、上、下班按时到值班室签到；

2、留意办公室张贴的通知；

3、接受领班的指令，完成分派的工作；

4、完成与白班服务员各项事宜的交接工作及客用品等的交接、保管工作；

5、负贵为客人提供客房服务、和开夜床服务及发放夜间甜点的工作；

6、检查和清洁离店客人的房间；

7、负责维修房的监护工作，上班前须认真巡查房门是否关闭，如有异常情况，需及时向主管汇报、处理，确保夜间的安全工作；

8、负责完成“清洁报表”等的填写工作；

9、负责及时去前台领取、送还常驻办公室的钥匙，做好清扫工作，并记录；

10、保持好消毒间、公共区域、值班室的卫生及工作车的清洁。

9.5.清扫员工作程序

1、走客房工作程序

对客人刚结账退房的客房进行清洁、整理，称为走客房的清扫。

1.1 进房

按照进房的程序开门进房，将房门敞开，直到该客房清扫完毕；

a.将工作车横放在客房门口，调整好位置，工作车开口向着房间内；

b.拉开窗帘，打开窗户和调整空调:

1.2 按规定撤床

将撤下的布草放进工作车布草袋内，带进相同数量的干净布草放在一边待用:

1.3 整理器皿

a.如果客人在房间内用过餐，则将餐具收起，0K 房后送至所属部门:

b.将烟灰缸内的杂物倒到垃圾桶内，放进卫生间备洗。

清理烟灰缸时必须检查烟头、火柴有无熄灭(不可倒入马桶)。

c.将用过的茶具、杯具等放进卫生间备洗。

1.4 收拾垃圾

将垃圾桶内的垃圾连同桌面、地面及其它地方收拾得垃圾一同放到工作车的垃圾袋内，同时将垃圾桶内外擦拭干净换上干净的垃圾袋，将垃圾桶放回原位。收集房内杂志、报纸，撤出房间，是情况作为垃圾或遗留物处理；

1.5 清理卫生间

1)进入卫生间，打开换气扇，将工具栏放到卫生间适宜工作的位置；

2)放水冲净马桶，将马桶内喷上马桶清洗剂，注意不能将清洁剂直接倒在釉面上；撒走用过的布草，放入工作车原创力文的布草袋内；

3)撒出垃圾，放入工作车的垃圾袋内，换上干净的圾袋；

4)将烟灰缸、茶具、杯具、皂碟等清洗后放回原位；

5)擦洗“三缸”、地面所需的抹布都应分别备好或清洗拧干，放在一边待用；

6)清洗“三缸”，注意不能有任何污迹和水迹；

7)用备好的干、湿抹布，按顺序对卫生间进行抹尘；

8)按酒店的标准补充客用低值易耗品和其它客用品；

9)将卫生间地面清洁干净；

10)检查有无遗漏之处；

11)拿出工具栏，关掉灯和换气扇。

1.6 按规定程序做床，并将床归位；

1.7 按照一定的顺序对房间进行抹尘，做到不遗漏、不重复。同时检查房间内需补充的客用品是否补齐，设施设备是否正常，有无客人遗留物品；

1.8 按照酒店规定及其数量补充房间客用品；

1.9 吸尘

吸尘由里到外，特别注意房问的死角、沙发上、窗帘后，床底部等处。吸完后将家具归位，然后关好门窗，垃闭纱帘，把吸尘器放到门口；

1.10 退出房间时，环视房间四周，检查是否有遗漏之处，若有，应及时处理；

1.11 将灯、电器关闭，退出房间；

1.12 填写清洁报表。

2、有客房清洁房间的工作流程

住客有客房的清扫同离店(走客)房清洁次序相同，但应注意:

2.1 进入客房时，应严格遵守进房有关规定；

2.2 清扫客房时，客人的文件、报纸、书刊等可以稍加整理，但不能弄错位置，更不准翻看 客人的物品如照相机、钱包、笔记本之类不能随意触摸；

2.3 清点客房的物品，应包括“四巾”等酒店财物的有无移动或丢失；

2.4 贵重物品不得移动，并立即上报领班做好记录，记录物品的位置和数量；

2.5 清扫客房时，若房间内电话铃响，为了尊重客人对客房的使用权，维护客人隐私，不能接听电话:

2.6 房问内有人时，应尊重客人的意见调整空调的温度:2.7 若在整理房间时，客人回来，应礼貌的请客人出示房卡，确定其身份后，征求客人意见进行整理工作；

2.8 注意补充客用品。

3、空净房清洁工作流程

和住客房程序相同，但应注意:

3.1 按规定的程序进入房间:

3.2 缓缓把门推开，开始清扫、以检查、抹尘为主；

3.3 卫生间马桶放水，地漏冲水排异味，抹卫生间浮尘(浴缸水龙头、淋浴喷头隔两三天应放锈水一次，并注意清洗抹干)；

3.4 检查房间设施、设备情况，检查天花板有无蜘蛛网，地面有无虫类、熄灯关门；

3.5 如当天有客(预抵)，空调室温调到适宜温度，开窗通风，自查后离房填表。

9.6.做床程序

站在床的尾部，根据个人情况调整距离，弯腰不蹲双手将床架稍抬高，慢慢拉出，离床头板大约 50 厘米。

1、拉床架垫

2、开单

用左手抓住床单一头，用右手提住床单头，并将其抛向床头边缘，顺势打开床单。

3、甩单

两手相距约 80-100 厘米手心向下，抓住床单头，提起约 70 厘米高身体稍向前倾，用力甩出去床单四周均匀垂下床单应正面朝上中线居中。

4、包角

包床头时，应将床头下垂的床单掖进床垫下面；包角，右手将右侧下垂床单拉起折角，左手将角部分折成直角，然后将右角折角向下垂直拉紧，包成直角，右手将余出下垂的床单掖入床垫下面。每个角要紧而且成直角。

5、套被套

被套展开一次到位，被子四角以饱满为准。

6、铺被子

被子与床头间距约 30 厘米，被头折回 30 厘米，距床头约 60 厘米，两侧自然下垂。

7、套枕心

套好的枕心必须四周饱满平整，枕心不外露。

8、放枕头

将两个枕头放置居中，距床头约 5 厘米处，枕袋口反向床头柜，

9、铺床尾布

将床尾布平铺于床尾，不偏离中线，两侧自然下垂距离相等，尾部自然下垂，距地面约 1 厘米弯腰将做好的床缓缓推到床头板并对齐床头板。

10、将床复位

弯腰将做好的床缓缓推到床头板并对齐床头板。

9.7.保养房工作流程

做好房间保养工作，是保证房间正常出租的一种方法它也可以直接反映房间出租质量。

ok 房保养工作流程

1、按程序进入房间；

2、每天进房开窗、开空调，进行通风换气:

3、每天用干布抹去家具、设备及物品上的浮尘:

4、“三缸”每天要放水一两分钟:

5、连续空房时，要隔几天用吸尘器吸尘一次；

6、检查房间有无异常情况，如不符合要求，要在客人入住之前处理好；

7、设施设备有故障，应及时报修，不能修复时，应及时通知前厅部:

8、按照计划卫生情况，对房间内的设备、家具等进行保养；

9、保养房期间，且谢绝客人入住或参观；

10、随时检查保养情况，恢复 OK 房后，通知前厅部；

11、做好记录工作，认真填写清洁报表。

空房保养工作流程

1、按规定进入房间；

2、按顺序清洁房间，并检查房间内的家具、设备等的使用情况；

3、将电视关掉，将门窗、窗帘打开，掉整空凋，进行客房通风:

4、发现设备损坏、家具损坏等想象，立即报修；

5、房间清扫完毕后，应检查客房是否存在维修问题，若有，及时通知前厅部，并将该房间从酒店规之星房态管理系统改为维修房；

6、客人使用过的低值易耗品、棉织品、杯具等，要进行换洗、消毒:

7、要用指定的清洁剂对物品进行清洁工作，以免损缩短物品的使用寿命；

8、对房间内进行消毒；

9、随时留意该房间的维修情况，并及时与前厅部联系；

10、维修房期间，禁止客人参观或入住；

11、维修房期间，根据计划卫生正常工作:

12、恢复 OK 房后，通知前厅部:

13、做好记录，认真填写清洁报表。

9.8.勿扰房清扫程序

1、登记“请勿打扰”房的房号

客房服务员在接班时，将挂有“请勿打扰”牌的房号记在值班记录本上。另外，对从昨晚做夜床时即挂“请勿打扰牌的房间要特别留意。

2、先保留不做房务整理

在房务企业中挂有“请勿打扰”的先保留不做，待客人将“请勿打扰”牌取下后，与前台核对房间钥匙，如在前台表示客人已经外出，可以敲门入内整理；如不在前台，表示客人仍在房间，须于 13:00(依各酒店规定)以居再敲门入内整理。

3、电话查询情况

早班领班在每日 12:00-14:00 之间，需向各楼层负责人员查询未整理好房间的原因，如客人一直挂着“请勿打扰牌，领班先向总机查询该客人是否在，是否已有交代及动向:如为续住客人，则查清客人习性记录表，看是否有不整理房间的记录，如无记录，到楼层及前台了解后，向值班的主管报告

4、会同相关部门共同处理

4.1 当班的房务主管于 15:00 时会同大堂副理共同处理，先由大堂副理以电话与房内联络，如客人接听，则向客人表明接到房务中心通知，礼貌地问客人能否整理房间，视客人答复采取作业。

4.2 如电话无人接听，则由房务主管敲门两次后，用万能钥匙开门入内查看，若遇到客人将房门反锁(一般酒店的客房房门共有两道锁，第一道锁在关上房门即锁上，第二道锁是房门关上后，由客人自行将内锁或按钮按上)，是无法用万能钥匙开门的，需要工程部门将房门整个拆下，以防止意外发生。等状况解除后，由领班通知房务员开始整理工作。

5、做夜床的注意事项

做夜床时如客人挂出“请勿打扰”牌，房务员需加以记录，于下班前(连同送回客衣)交晚班领班处理。晚班领班每小时须去巡视一次，如牌取回，则敲门入内送客衣并做夜床；如一直挂着“请勿打扰”牌，交接时请夜班领班特别注意该房间状况，并保持每小时巡视一遍，夜班领班下班时再交班给早班继续注意。

9.9.换房程序

1、换房原因分析

1)与订房时房型不合。

2)客人住进后发现房间不满意(太吵、太阴暗、视野不佳、设备不好、房间有异味等)。

3)要求靠近离逃生口近一点的房间。

4)要求住低楼层的房间。

5)价格不符合。

6)临时增加住客。

7)与亲友或团体接近的房间。

8)客满时临时安排的房间，次日重新安排客人预订或喜欢的房型。

9)客人独特的要求(如方位、朝向等)。

2、空房(已预订将迁入者)换房

1)接到办公室值班人员换房通知单时，速将房内所设置的水果、刀、叉、洗手碗、盘等物品移往新的房间。

2)若为 VIP 设置，则鲜花、赠品等一切配备物品都须换往新房间。

3)换房后，空房须尽快恢复为 0K 房状态。

4)续住房换房

a.服务员接到房务中心通知时，尽快清点冰箱饮料以及房内物品:

b.当客人行李搬往新房间后，须仔细检查原房间是否下任何物品，若有，须将物品移往新房间；

c.客人习性须告知新服务员，并记录下客人的习性:

d.原房间的物品:(如衣架等)若被移走，服务员负责取回，若客人在使用，须等客人退房后取回；

e.原房间的物品若被客人借用，应立即处理。

5)换房注意事项

a.客人不在房间而换房时，由客务中心或客房服务员处理；

b 若果客人行李未事先准备好，应替客人收拾行李，并记住每件物品放置的位置，注意检查房间内每一处，以免有遗漏的物品；

c.换至新房间时，将所有行李、物品，依原房间摆放位置排放好；

9.10.走客房查房程序

1、服务员在接到退房通知时，立即查房，并在规定的时间内将发现的问题迅速通知前厅收银处，以免造成跑帐漏帐。

2、按程序进入房间。

3、别墅、标间查房的规定时间分别为 5 分钟、3 分钟。

4、服务员要在规定的时间内以顺时针或逆时针查房。

5、检查顺序:

1)别墅:

一层卧室卫客厅---→客用卫生间---→一层卧室卫生间----二层主卧---二层主卧卫生间----二层辅卧---二层辅卧卫生间----其他；

2)标准间:

门口---→卫生间---→床上用品---→梳妆台---→电视柜---→鞋柜---→吧台---→衣柜---→其他。

6、若在查房时，发现此房为“勿扰房”且客人仍在房间，不得进房打扰客人，应将情况及时反馈给前厅收银处并留意此房情况，待客人出来后再及时查房。

7、若挂有“勿扰房”且客人不再房间，则应通知大堂经理和领班，入房，再次确定房内是否有客人，若无，与大堂经理和领班一同进入房间，确定此房无人后方可查房。

8、查房时，若客人说未退房，影响客人道歉后，退出此房，并报告于前厅收银处，核对房号是否有差错，若是，应找出正确房号，及时查房。

9、填写“清洁报表”。

9.11.进入客人房间的程序

进入房间是为客人提供服务的第一步，客房是客人入住后的“私人场所”，服务员在任何情况下进入客人房间，都必须遵守一定的规程。

1、观察门外情况

进房前观察有无“勿扰房”标志，若“勿扰”指示灯亮，则不能敲门，离开此客房。

2、敲门

用食指或中指第二骨节敲门三下或按门铃，不要用手拍门或用钥匙敲门，敲门应有节奏，轻重适度，然后报“客房服务员”或“HOUSEKEEPING”。

3、等候

敲门应等候客人反应 2-3 秒，同时站在门前适当位置眼望窥视镜，以便房内客人观察，敲门后，切勿立即开门，或连续敲门，也不能通过窥视镜向房内窥视。此时，若房内客人有回应，服务员应再通报并征求客人意见，若客人不同意服务员应向客人道歉，并轻轻离开此房，或征求客人意见何时方便服务，并把客人的要求写在“清洁报表”上，以免遗忘，如客人允许，则在门口等候客人开门。

4、第二次敲门、等候第一次敲门、等候时，若房间无动静，服务员应第二次敲门，并再次等候，操作要领与上述第 2 条、第 3 条程序相同。

5、开门

若房内仍无动静，服务员可以开门进房，开门时，应先将房门打开三分之一，在房门上用手轻敲两下，同时保身份，并注意观察房内情况，不要猛烈推门，若发现客人仍在睡觉，应马上退出，轻轻把门关上，若客人已醒，但未起床，应马上道歉后退出，不要解释，以免造成客人不便，若客人已经起床，则应询问客人是否服务，并按照客人的意见去做

6、进房

如客人不在房问，或征得客人允许后，服务员将门敞开进行服务。

9.12.客赔处理程序

为了保证客人的入住质量和维护酒店的财产安全，服务员在整理房间、查房、做夜床或巡视房间时都要对房间内的设施设备等动产和不动产进行检查。

入住期间出现客赔的处理程序

整理房间、做夜床、巡视房间时发现财产有丢失或损坏或丢失现象，第一时间要通知房务中心，同时报告损坏或丢失物品的名称、类型、损坏程度、面积等基本信息，等候房务中心的通知，再作处理；

1、服务员在发现物品丢失或损坏时，要及时上报领班和房务中心；

2、领班要及时翻阅清洁报表等各种交接记录。迅建查明情况，再作处理；

3、房务中心在接到服务员的通知时，应核对情况，并查阅交接资料，检查是否有原始赔偿记录或其他自然损坏情况，根据信息与领班做好沟通:

4、通过核实后，若发现没有原始记录废单一式三联，交由服务员负责找客人签字，并向客人说明情况；

5、此时，若客人不在房间，由服务员负责随时留意客人的动态，发现客人，立即让客人签字；

6、客人签字后，一联存档，一联交于前台收银处，以免发生跑帐、漏帐情况，另外一联交于财务部，以便资产核对；

7、做好记录。

1.退房查房时客赔的处理程序:

1)服务员在接到退房的通知时，应立即查房；

2)若在查房的过程中发现物品有丢失或损坏情况，应立即通知前台收银处；

3)在查房完毕后，通知房务中心和领班查房情况，然后立即查证物品的原始记录，以免发生误赔，给酒店造成不良影响；

4)核实完毕后，将情况报告于前台；

5)一经查实，物品为客人所丢失或损坏，房务中心应及时将报废单交送于前台:

6)前台处理完后将报废单拿回，一联存档，一联交于财务部；

7)做好记录；

8)需要注意的是服务员必须在规定的时间内查房，并记载和其他自身原因(若漏补客用品)存在，则由房务中心填写报废单，报废单一式三联，交由服务员负责找客人签字，并且根据实际情况及时上报和核实，正确的处理客赔。

9.13.查询住客流程

1.为了避免造成度假村的财产等损失，客人入住期间，服务员要随时留意客人的动向；

2.客人在入住期间，客房服务员从 9:00-14:00、做夜床时间(夜床的时间根据季节变化而变化，夏季为 19:00，冬季为 18:00)以及晚上 10:00 左右这三个时间段，检查房间客人入住情况；

3.按规定程序进入房间:

4.环视房间，检查此房是否有入住现象；

5.若发现房间无入住痕迹，也未发现客人的行李或其他物品，并且未接到退

房通知，要及时通知领班；

6.领班要及时、准确向房务中心报告情况；

7.房务中心要详细的记录信息，以便与下一班人做好交接工作，并把信息仔细的传达给客房经理和前厅部；

8.房务中心要等待前厅部的答复后，再做进一步处理；

9.客房服务员要与下一班人做交接，以便做夜床和晚上 22:00 巡视工作，且要随时留意此房间的动向，发现问题及时上报；

10.做好记录工作。

9.14.预抵 VIP 的检查程序

1.按程序进入房间

进入后开窗通风，为客人打造一份温馨的环境，良好的空气

检查灯具、设施设备是否完好，如发现问题及时上报维修

2.严格检查房间，确保万无一失

3.核对客用品的配备数量是否明确、清楚

4.核对物品配备的位置是否正确

5.贵宾房各项工作准备完毕后，须经领班、主管、前厅部经理和大堂经理、客房部经理按规格标准层层检查，以便发现问题并予以纠正。

6.还应配合工程部维修人员检修客房设施设备，确保其处于完好状态

9.15.领班以上检查房间卫生程序

领班查房

1.对走客房、空房及贵宾房进得普查，而对住客房实施抽查。领班是继服务员自查之后第一道关，往往也是最后一道关。因为他们主动认为合格的就能报告前台出租给客，所以这道关责任重大，需要由训练有素的员工来胜任。

2.领班查房的作用有

①拾遗补漏:由于繁忙、疲惫等许多原因，再勤勉的服务员也难免会有漏之处，而领班的查房犹如加上了双保险

②帮助指导:对于业务尚不熟练的服务员来说，领班的检查是一种帮助和指导，只要领班的工作方法得当，这种检查可以成为一种岗位培训

③督促考察:领班的普查也是促进服务员自觉工作的一种策动力，想侥幸过

关是不明智的。领班查到问题并通知员工后，一定要请员工汇报补课情况并予以复查

④控制调节:领班通过普查可以更多地了解到基层的情况并反馈到上面去，而管理者又通过领班的普查来实现其多方位的控制和调节。领班检查工作的标准和要求是上级管理意思。

主管查房

1.实施对领班的管理和便于日常工作的分配调节，许多度假村都设置了主管职位。

2.查房制度应保证主管抽查客房的最低数量，通常它是领班查房数的 10%以上。主管还必须仔细检查所有的贵宾房和抽查住客房。主管的抽查也很重要，它是建立一支合格的领班队伍的手段之一；同时，它可以为管理工作的调整和改进、实施员工培训和计划人事调动等提供比较有价值的价值

经理查房

1.了解工作现状、控制服务质量最为可靠而有效的方法。对于客房部经理来说，通过查房可以加强与基层员工的联系并更多地了解客人的意见，这对于改善管理和服务非常有益

2.客房部经理还应在每年至少进行两次对客房家具设备状况的检查。总经理与工程部经理抽查一定数量的客房。这样，发现问题可及时得到解决，而且还不利于制订或改进有关清洁保养、更新改造的工作计划

3.经理人员的查房要求比较高，所以被象征地称为“白手套”式检查。这种检查一般都是定期进行的

9.16.叫醒服务程序

1.接听电话的规范:

当电话铃声响起三声之内接听，并用规范的接听语言应答

2.接受服务要求并复述确认:

问清宾客的房间号、姓名、叫早的确切的时间，复述确认宾客叫醒时间

3.转述:

记录清楚以后，拔打前台电话清楚无误的转述给前台

4.提醒:

根据客人的叫醒时间，叫醒前的半小时会再次提醒前台

9.17.客房小整理服务流程

客房小整理一般是在客人的要求下，按照客人的要求进行整理:或者是在做夜床时间进行的整理。

1.进入客人房间前先敲门或按门铃。房内无人方可直接进入，房间若有人应答，应主动征求意见，得到允许后方可进入房间:

2.如果客人暂不同意清理房间，则将房间号和客人要求清扫的时间写在工作表上；

3.清扫时将客人的文件、杂志、书报稍加整理，但不能弄错位置，更不能翻看；

4.除放在纸篓里的东西外，即使是放在地上的物品也只能替客人做简单的整理，千万不要自行处理；

5.客人放在床上或搭在椅子上的衣服，不要随意挪动位置,将被子抻整齐即可；

6.女性用的化妆品、可稍加整理，但不要挪动位置，即使化妆品用完了，也不得将空瓶或纸盒扔掉；

7.雷特别留意不要随意触摸客人的照相机、手提式电脑笔记本和钱包等物品，并作记录；

8.电水壶内如无水，应为客人添加；

9.房间整理完毕，客人在房间时，要向客人表示谢意后退后一步，再转身离开房间，轻轻关上门。

10.做好记录。

9.18.迎客服务程序

1.客人到达前的准备工作

1)了解客情

在客人到达前服务员应根据前厅的客情预报，了解相关信息，认真做好各项准备工作

2)记录

服务员在接到前厅接待处或房务中心关于客人进店的通知后，应将客人的

房号、进房时间、人数、姓名及性别等做好记录，以便更好的为客人提供服务

3)准备好水

将饮水机打开或将热水壶通上电源

4)整理和布置

将客房按度假村规定的标准进行整理和布置，检查有无妥善之处，若客人对客房布置有特殊要求，在不影响接待规格的条件下应尽可能给予满足。在客人到达前，还应调节好室温。如客人预计到店时间较晚(20:00 以后)，可提前将夜床做好

5)迎候

关好房门，根据进店时间到前厅部迎接

2.客人到达时的迎接

1)客房服务员一般在指定位置迎接

2)服务员应面带微笑，主动问候客人，并作自我介绍

3)问清房号，并请客人出示房卡

4)若客人无人陪同，服务员应主动征求客人意见，帮助客人提行李，引领客人进房，对行动不便的客人要主动携扶

5)引领客人进房程序:

①在客人的左前方或右前方 1 米处引领客人，途中可与客人适当交谈，介绍度假村服务情况，并回答客人提问

②到房门后，放下行李，用客用钥匙按程序将门打开

③打开房门后，退到房门边，请客人先进，但如发现客房有不妥之处，应请客人稍等，立即通知房务中心，以作调整

④按客人意见将行李放在适当的位置

⑤向客人简单介绍房内设施设备及使用方法(如客人面带倦容或第二次入住可省去)

⑥告诉客人前厅部或房务中心的电话

⑦祝客人入住愉快，面向客人轻轻关上房门

⑧做好记录

9.19.送客服务程序

送客服务主要包括客人退房前的准备、离开时的送别和离开后的检查三环节。

1.客人退房前的准备

1)服务员通过前厅部或房务中心提供的相关信息，了解预离客人的房号、姓名、结账和离店时间，有的客人结账后并不立刻离开，而是回房问逗留一段时间，这样就需二次查房

2)检查客人委托的事项是否已办妥，提前将客人送洗的衣物送还给客人

3)如果客人是次日早晨离店，服务员要问清客人是否需要叫醒服务，是否在房间内用餐，如客人提出要求，应做好记录并与有关部门联系，以保证第二天圆满的为客人提供服务

4)为客人整理行李提供方便，如客人有要求时，可帮助客人整理行李，如团队客人行李较多，就要事先通知好前厅部，安排好行李员为客人送行

5)客人临行前，利用进房服务的机会查看客房设备有无损坏，物品有无遗失，以及饮料有无损耗

6)客人离店前，要主动征求意见，如有投诉，应详细记录，诚恳表示感谢，欢迎客人下次再来

7)提醒客人检查自己的行李物品，不要遗留物品在房

2.客人离开时的送别

1)按客人要求协助前厅部提供叫醒服务

2)协助行李员搬运客人行李

3)主动热情的将客人送出，方可离开

4)对无人陪同的老弱病残客人，要有专人护送

5)团队客人离店时，要协助行李员在规定的时间内把行李集中起来，放到指定地点，清点数量，并会同接待单位核准行李件数，以防遗漏，如果几个团队同时离店时，则要按团队名称分别摆放、清点，以免出现差错

3.离店后的检查

查房

客人离开房间后，服务员应立即进入客房，仔细检查有无遗留物，是否消

耗或带走酒水、饮料、食品、房间内的设备物品是否损坏，缺少，如有上述情况立即通知前厅收银处

9.20.客人借用物品程序

接到通知

1.电话响 3 声内按标准接听；

2.仔细询问客人租借物品的名称、要求、房号以及租借时间等:

送用品至房间

1.到房务中心领取租借物品；

2.将用品迅速活在客人约定的时间内送至客人房间，向客人说明注意事项，并请客人在《租借物品登记单》上签名。

记录

客人借用物品时，须将物品的名称、数量、借用时问，然后将客人的姓名、房号在“物品借用记录本”上详细登记下来，以便下一班服务员继续服务。

归还

1.当离店时，应特别检查客人有无租借物品及有无归还等:

2.当客人归还物品时，应详细做好记录；

3.及时将物品归还房务中心。

9.21.客人遗留物品处理程序

发现客人遗留物品时，及时上报

1.在房间范围内，无论何地见到客人的物品，都必须交到房务中心；

2.如服务员在查房时，发现客人的遗留物品，应及时跟总台联系，将物品交换客人；如客人已经离开，已上缴区域领班；

3.房务中心在收到客人遗留物品时，都应记录在“客人遗留物品登记表”上，写明日期、房号、拾到地点、物品名称、拾物人姓名和班组。

分类

1.贵重物品:珠宝、信用卡、支票、现金、相机、手表、商务资料、身份证、回乡证、护照等；

2.非贵重物品:眼镜、日常用品等。

保存

1.所有的遗留物品都必须保存在储藏柜里；2.贵重物品和非贵重物品非开存放，贵重物品应专人管理；

3.贵重物品存放时间为一年半，非贵重物品存放时间为半年，开启的食物、饮料以及药品保留时间为 3 天；

4.超过保留期的物品,由客房部会同有关部门统一处理。

认领

1.认领方式:A.直接认领,B.请人代认领；

2.问清有关问题，无误后，请认领人签字，并留下联系电话和地址。

9.22.客房送餐服务

客人打电话要求订餐或饮料(另可利用开夜床时放置于床铺上的早餐卡，事先写好将其吊挂于房门口，第二天早班服务员会将其送至餐饮相关单位)，服务人员利用餐车将客人要求的餐食当中以早餐与饮料最多，这种类型的服务称为“客房餐饮服务”。其服务流程为:

（一）准确记载

当度假村客人以电话或其他方式要求客房餐饮服务时，首先必须准确地记载以下内容:

1.房间号码

2.客人姓名

3.餐食内容

4.送餐时间

5.其他备注

(二)送餐服务

1.将点菜单依度假村规定送至厨房，或交给负责客房餐饮的服务人员

2.待厨房将餐食准备妥当后，依指定时间送至客房 3.若客人点食物品不多时，可用托盘送去；反之，须以客房餐饮专用的餐车来送餐食

4.准备餐车时，要依度假村规定，将整洁的台布铺好，再依客人点食的内容摆置餐具、调味瓶、花瓶等物，以达到高级度假村的标准

5.使用餐车时，须注意勿因地毯或地面不平而倾倒

进入客房后，依客人指示欲在何处用餐后，将餐食摆置整齐，顺客人是否

有其他需要，在请客人签有账单后，道谢并转身离开，不必留在客房服务客人用餐

(三)餐后整理

1.大约 1 小时后(或由房务人员整理房间时)，将客人用完的餐盘收拾干净。

2.客房收回的餐盘应通知客房餐饮的服务人员尽速前往取走，以免产生异味，或滋生蟑螂、蚂蚁、蚊虫等

3.将餐具清点、分类整理，若有属于客房部的餐具须立刻清洗干净归还，其余物品则送回厨房或餐务部门

4.餐车放回度假村规定的地方，并于下班前整理干净。