

金港假日酒店

Jin Gang Hotels Management Co

客房岗位职责和工作内容

客房领班岗位职责：

[岗位职责]：负责组织和安排客房和公共区域的打扫工作，督导和培训下属员工按原则和流程实行打扫和服务工作，保证酒店客房洁净与设施完好，并负责客房的物品成本控制。

[工作内容]：

1. 每天安排客房服务员的保洁工作，合理调配好人员使用。检查仪表仪容。
2. 每天仔细检查每一间客房保证清洁达标、物品补充到达规定、设施状况良好。
3. 客房领班每天早上召开客房人员例会，通报当日客房状况，根据问题及时培训。
4. 巡视公共区域，保持清洁、整洁、畅通及设施完好。
5. 发现客房或公共区域的设施设备有故障，及时联络工程人员维修。并监督维修的成果。
6. 妥善处理客人与员工的投诉，努力满足客人的规定。
7. 制定客房设施设备保养计划、公共区域大清洁计划和客房计划卫生。

8. 负责客房服务用品的管理，保持仓库物品堆放整洁，领用合理，消耗控制得当。
9. 做好每月盘点及编制预算并制定用品添置计划。盘点明显表和预算申请表交总经理审核。
10. 督导服务员按操作原则实行卫生工作，检查质量，做好服务员在岗培训和新进服务员的岗位操作培训。
11. 每天二次精确地填写房态表交给房务经理
12. 负责楼层总钥匙和对讲机收发及保管。
13. 负责清洁用品、用剂的发放和回收工作。指导客房服务员、安全使用和稀释。
14. 联络和安排水箱清洁和灭虫除害工作。
15. 关怀员工，及时将员工的规定和想法反应给值班经理/店长。
16. 写好每天的工作汇报与做好交接工作。
17. 做好每月的培训计划，每周分段实行与考核，并做好记录。
18. 完毕上级指派的其他任务。

客房服务员岗位职责：

[岗位职责]：负责打扫整顿客房和楼层公共区域，为来宾提供洁净的客房和环境。

[工作内容]：

1. 规范着装，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻。营造良好环境。

2. 遇见客人驻足微笑和问候，让客人走过自己后方可继续向前，礼貌待客，营造温馨的服务。
3. 按照规范流程和质量原则，完毕每天所规定的清理好客房数量和客房走道。
4. 认真如实填写工作报表，发现特殊状况要及时反应给领班，并在报表备注上注明。
5. 按照操作原则和消毒规定，清洁消毒茶具、杯具、恭桶等需消毒的物品和设施。
6. 检查退房，按规范处理来宾遗留物品，及时汇报上级和前台。
7. 做好每天大打扫项目和计划卫生项目。
8. 打扫客房和楼层公共区域时发现设施设备的故障和损坏，立即汇报上级。
9. 做好客房钥匙的领用、保管和交接工作。
10. 中班要按规定提供夜间服务，做好楼层和公共区域的清洁工作。
11. 及时执行前台的指令，满足客人规定，并将执行状况反馈前台。
12. 做好布件的收发、盘点、运送及补充，对工作车、保洁工具、通讯工具对的使用和保管。
13. 熟悉酒店医疗服务程序，遇生病客人予以积极关怀和协助，并立即汇报上级。
14. 及时处理客人提出的需求，安抚和处理客人的投诉，超过职权范围，及时汇报。
15. 时刻注意安全防备意识，发现可疑的人和事，立即汇报上级。

16. 完毕上级指派的其他任务。

公共区服务员的职责：

[岗位职责]：负责酒店公共区域的清洁，为客人提供整洁、幽雅的环境。

[工作内容]：

1. 规范着装，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻。营造良好环境。
2. 遇见客人微笑和问候，礼貌待客，营造温馨的服务。
3. 每天按规范流程和质量原则完毕酒店门庭、大堂、公共卫生间等公共区域的清洁。
4. 做好定期的各项清洁工作和 PA 的计划卫生。
5. 按照原则实行酒店绿化的清洁和精确定位。
6. 打扫公共区域时发现设施设备的故障和损坏及时报修。
7. 工作中碰到困难或不能处理的问题，及时汇报客房领班或领班。
8. 保洁工具、通讯工具做到对的使用、保管和保养。
9. 及时处理客人提出的需求，安抚和处理客人的投诉，超过职权范围，及时汇报。
10. 时刻注意安全防备意识，发现可疑的人和事，立即汇报上级。
11. 完毕上级指派的其他任务。

任务清单

客房服务原则

职位任务

1、领班每日工作流程

2、服务员每日工作流程

3、进出门程序

4、铺床操作流程

5、清洁房间操作流程与物品摆放

6、清洁卫生间操作流程与物品摆放

7、检查退房流程

8、遗留物品处理程序

9、DND 处理原则

10、工程报修程序

11、大堂及公共区域清洁

12、客厕清洁

13、楼层走廊清洁

14、杯子清洁原则

15、客房清洁质量原则

16、客房清洁注意事项

17、公共区域清洁原则

18、计划卫生与大清洁制定原则

19、工作间整顿原则

20、客房钥匙管理

21、对讲机管理

22、布件管理	
23、客房术语	
24、工作车整顿与使用	
25、抹布、清洁剂使用	
26、客房消防与安全	
27、客房重要事件汇报/记录/处理	
28、常见污迹的清洁措施	

职位任务-Task 1

客房领班每日工作流程

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
1、领取当日房态表	<ul style="list-style-type: none"> • 上午7:30 前台领取房态表：《客房房态报表》或一份手工房态表给客房领班。 • 领取《住客房的客史报表》。 	<ul style="list-style-type: none"> - 前台在7:30前，从PMS系统中打印房态表，便于客房安排床单调换事宜。
2、领取钥匙与对讲机	<ul style="list-style-type: none"> • 向前台领取楼层钥匙与对讲机。 • 在前台《钥匙领用本》上签名。 	<ul style="list-style-type: none"> - 检查钥匙与对讲机完好状况。
3、安排工作	<ul style="list-style-type: none"> • 根据房态排房开晨会。 • 向员工发放房卡钥匙。 • 员工在《客房钥匙领用本》上签名。 • 检查仪表仪容。 	<ul style="list-style-type: none"> - 可做岗前小培训。客房领班事先准备讲解存在的问题和重要事件。

<p>4、检查公共区与空房。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 检查早班楼层服务员，走廊清洁状况。 • 检查 PA 服务员早上公共区清洁状况。 • 检查空房的设施设备与清洁状况。 	
<p>5、交第一次房态表。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 填写《房态表》。 • 上午 10:00 递交第一次房态给前台。 	<ul style="list-style-type: none"> - 交前台值班经理。 - 发现房差及时汇报与查对。

职位任务:客房领班每日工作流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
<p>6、检查房间与公共区， 安排中班工作。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 及时查房，及时报 VC 房。 • 下午 13: 30 到前台拿取 VD 房房态报表并查对。 • 下午 14: 20 安排中班工作。 	<ul style="list-style-type: none"> - 用房间 或对讲机报 VC 房房态。
<p>7、汇集服务员工作报表并发放客用品。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 搜集服务员的《客房服务员工作报表》。 • 按照报表上的客用品消耗 合计补充发放客用品。 	<ul style="list-style-type: none"> - 规定服务员自己加好合计数。 - 随时抽查工作车上客用品补充后的数量与否对的。
<p>8、主持班后会。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 总结一天的工作 with 问题。 • 收回钥匙、对讲机。 • 填写例会记录，让员工签名。 	
<p>9、填写报表和交接本</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 填写《客房工作交接本》。 • 填写《房态表》和写交接本。 • 记录当日问题在<交接本>上。 	<ul style="list-style-type: none"> - 记录重要事项与改善措施。

10、结束工作。

- 在下班前提交第二次《房态表》给值班经理。
- 值班经理及时查对房态并修改住客房的房态。
- 将《工作日报表》交给店长。
- 钥匙与对讲机交还到前台并签字。

- 让值班经理理解掌握白天客房状况。
- 发现差异立即告知客房领班核查、确认。
- 让店长理解当日客房状况。

职位任务:客房领班每日工作流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
<p>6、检查房间与公共区， 安排中班工作。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 及时查房，及时报 VC 房。 ● 下午 13:30 到前台拿取 VD 房房态报表并查对。 ● 下午 14:20 安排中班工作。 	<ul style="list-style-type: none"> - 用房间 或对讲机报 VC 房房态。
<p>7、汇集服务员工作报表并发放客用品。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 搜集服务员的《客房服务员工作报表》。 ● 按照报表上的客用品消耗 合计补充发放客用品。 	<ul style="list-style-type: none"> - 规定服务员自己加好合计数。 - 随时抽查工作车上客用品补充后的数量与否对的。
<p>8、主持班后会。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 总结一天的工作 with 问题。 ● 收回钥匙、对讲机。 ● 填写例会记录，让员工签名。 	
<p>9、填写报表和交接本</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 填写《客房工作交接本》。 ● 填写《房态表》和写交接本。 ● 记录当日问题在<交接本>上。 	<ul style="list-style-type: none"> - 记录重要事项与改善措施。

<p>10、结束工作。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在下班前提交第二次《房态表》给值班经理。 ● 值班经理及时查对房态并修改住客房的房态。 ● 将《工作日报表》交给店长。 ● 钥匙与对讲机交还到前台并签字。 	<ul style="list-style-type: none"> - 让值班经理理解掌握白天客房状况。 - 发现差异立即告知客房领班核查、确认。 - 让店长理解当日客房状况。
-----------------	--	--

职位任务：客房服务员每日工作流程(续)		
环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
7、工作区域的清洁整顿	<ul style="list-style-type: none"> ● 清洁走廊。 ● 整顿工作间。 ● 做好交接。 	
8、交还钥匙与对讲机	<ul style="list-style-type: none"> ● 钥匙交回领班，并签字。 	<ul style="list-style-type: none"> - 钥匙不得由他人代还。
9、参与班后会	<ul style="list-style-type: none"> ● 领班总结一天工作状况。 ● 例会记录本。 	
10、结束工作	<ul style="list-style-type: none"> ● 签出下班。 	

职位任务：客房服务员每日工作流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
7、工作区域的清洁整顿	<ul style="list-style-type: none"> ● 清洁走廊。 ● 整顿工作间。 ● 做好交接。 	- 钥匙不得由他人代还。
8、交还钥匙与对讲机	<ul style="list-style-type: none"> ● 钥匙交回领班，并签字。 	
9、参与班后会	<ul style="list-style-type: none"> ● 领班总结一天工作状况。 ● 例会记录本。 	
10、结束工作	<ul style="list-style-type: none"> ● 签出下班。 	

职位任务：客房服务员每日工作流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
7、工作区域的清洁整顿	<ul style="list-style-type: none"> ● 清洁走廊。 ● 整顿工作间。 ● 做好交接。 	- 钥匙不得由他人代还。
8、交还钥匙与对讲机	<ul style="list-style-type: none"> ● 钥匙交回领班，并签字。 	
9、参与班后会	<ul style="list-style-type: none"> ● 领班总结一天工作状况。 ● 例会记录本。 	
10、结束工作	<ul style="list-style-type: none"> ● 签出下班。 	

职位任务 4: 铺床流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
5、套枕头	<ul style="list-style-type: none">• 将枕芯抖松平放在床上。• 握住枕芯的前两头塞进枕套内。• 两手抓住袋口，边提边抖动，使枕芯所有进入枕套。• 将枕芯掖进枕袋双边内，把袋口整顿好，并且拍松。	<ul style="list-style-type: none">- 先套薄枕，再套厚枕。- 注意商标朝内。- 枕头必须四角饱满，外形平整，挺括，枕芯不外露。
6、放枕头	<ul style="list-style-type: none">• 将两个枕头放置床头正中，三线对齐。• 薄枕平放在被套上；厚枕斜立放在薄枕上。（薄枕前部外露约 1/3）• 枕头开口所有背离床头柜	<ul style="list-style-type: none">- 平放的枕头平整，斜立的枕头饱满。- 大床两对枕头开口相对。
7、结束	<ul style="list-style-type: none">• 全面整顿，床面挺刮美观。	

职位任务 4: 铺床流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
5、套枕头	<ul style="list-style-type: none">● 将枕芯抖松平放在床上。● 握住枕芯的前两头塞进枕套内。● 两手抓住袋口，边提边抖动，使枕芯所有进入枕套。● 将枕芯掖进枕袋双边内，把袋口整顿好，并且拍松。	<ul style="list-style-type: none">- 先套薄枕，再套厚枕。- 注意商标朝内。- 枕头必须四角饱满，外形平整，挺括，枕芯不外露。
6、放枕头	<ul style="list-style-type: none">● 将两个枕头放置床头正中，三线对齐。● 薄枕平放在被套上；厚枕斜立放在薄枕上。（薄枕前部外露约 1 / 3）● 枕头开口所有背离床头柜	<ul style="list-style-type: none">- 平放的枕头平整，斜立的枕头饱满。- 大床两对枕头开口相对。
7、结束	<ul style="list-style-type: none">● 全面整顿，床面挺刮美观。	

职位任务 5: 清洁房间流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
7、清理脏布件	<ul style="list-style-type: none">● 换下床单、被套、枕套，放入工作车的布件袋内。● 拿取洁净的同规格的布件。	<ul style="list-style-type: none">- 将客人放在床、椅等处的外衣用衣架挂起。(OC房)- 收下的被子、枕芯不得放在地面。- 发现有破损的布件和毛巾应分开寄存，做好记号。
8、铺床.	<ul style="list-style-type: none">● 按铺床程序。	
9、擦尘	<ul style="list-style-type: none">● 按次序使用规定的抹布从上到下环形擦试。● 用干抹布擦试各类电器，擦拭灯具。	<ul style="list-style-type: none">- 物品按原则摆放。- 清洁灯、电器时必须在断电的状况下进行。- 及时检查灯具与否损坏。- 设定空调合适温度。- 铃声调到“中等”。
10、查对电视频道	<ul style="list-style-type: none">● 调试和核准电视节目频道。● 电视机与空调遥控器放置在电视机旁边。	<ul style="list-style-type: none">- 1-10 为中央 1 台-10 台- 电视机固定在 1 频道。- 电视机音量调到适中。

<p>11、清洁卫生间</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 见清洁卫生间程序。 	
<p>12、补充客用品</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 按照规定数量和摆放原则补足多种客用物品。 ● “请勿打扰”牌朝向正面。 ● 饮水机商标和生产日期与保质期正面向外。 ● 饮水机的开关设定为关闭。 	<ul style="list-style-type: none"> - 防盗链需扣在防盗扣内。 - 酒店必须标明生产日期,并注意保质期和最低容量。 - 节省能源,减少噪音。

职位任务 5: 清洁房间流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
13、调整窗户位置	<ul style="list-style-type: none">● 调整窗户启动限位位置内 (10cm---15cm)。● 检查整顿好窗帘均匀对称。	<ul style="list-style-type: none">- 可根据房间气味和天气调整。- 窗沙拉拢, 窗帘拉至两边均匀为 40 公分。
14、清洁地面	<ul style="list-style-type: none">● 从里往外清洁地板垃圾。● 洁净, 无污渍, 无毛发。	<ul style="list-style-type: none">- 地毯需顺方向吸净地毯灰尘。- 注意清洁床、桌、椅, 墙角、柜后等处。- 注意不要碰伤墙面、家俱。
15、环顾房间整体	<ul style="list-style-type: none">● 检查房间所有打扫整洁。● 物品摆放齐全和原则。● 无遗留物品。	
16、离开房间	<ul style="list-style-type: none">● 清洁用品放回车内。● 廊灯为启动状态, 其他灯都关闭状态。	<ul style="list-style-type: none">- 退出时对大门做安全检查后锁门。

17、结束登记

- 填写《服务员工作报表》

- 房间状态, 出房时间, 客用品补充数量、维修的项目和尤其事项记录等。

职位任务-Task 6

清洁卫生间流程

环节-Steps

1、准备工作

2、撤出脏布件和垃圾

3、喷洒清洁剂

原则-Standard

- 清洁用品箱，分格摆放：万能清洁剂喷壶、恭桶刷、浴缸刷、百洁布、消毒液。
- 分色干湿抹布 5 块。
- 进入卫生间，打开灯和换气扇。
- 撤掉用过的布件，放入布件袋内。
- 废弃物品搜集到垃圾袋中。
- 擦净垃圾桶内外壁，套上新的垃圾袋。
- 用不一样的清洁剂，喷洒卫生间不一样区域。

提醒-Tips

- 恭桶一块、淋浴区墙面、面盆和客房家具合一块、卫生间地面和客房地面合一块、客房电器和卫生间镜子干抹布合一块、口杯消毒干抹布一块。
- 注意清洁的事先配比领用。
- 随时检查设施。
- 住客房 (OC)，假如客人毛巾放于毛巾架上和未使用过的浴巾，可以不换。
- 口杯消毒清洁见《杯具消毒程序》。
- 垃圾袋与垃圾桶四面应绞紧、扎实。
- 恭桶喷洒清洁剂前，先放水冲净。

<p>4、清洗面盆、台面及两侧 墙砖</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 用专用工具擦洗面盆、牙具托架、大理石台面和水龙头等金属器件。 ● 清洁完后用水冲洗净。 	<p>— 注意面盆塞与溢水口也要清洁。</p>
<p>5、清洗淋浴区</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 用专用工具清洁淋浴区墙面、水龙头、淋浴蓬头、防滑垫等 ● 完后放水冲洗。 	
<p>6、清洗恭桶</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 用专用的恭桶刷子，蘸着清洁剂，擦洗恭桶内壁、出水孔及底部。 ● 放水冲净。 	

职位任务-Task 6

清洁卫生间流程

环节-Steps

1、准备工作

2、撤出脏布件和垃圾

3、喷洒清洁剂

4、清洗面盆、台面及两侧

墙砖

原则-Standard

- 清洁用品箱，分格摆放：万能清洁剂喷壶、恭桶刷、浴缸刷、百洁布、消毒液。
- 分色干湿抹布 5 块。
- 进入卫生间，打开灯和换气扇。
- 撤掉用过的布件，放入布件袋内。
- 废弃物品搜集到垃圾袋中。
- 擦净垃圾桶内外壁，套上新的垃圾袋。
- 用不一样的清洁剂，喷洒卫生间不一样区域。
- 用专用工具擦洗面盆、牙具托架、大理石台面和水龙头等金属器件。
- 清洁完后用水冲洗净。

提醒-Tips

- 恭桶一块、淋浴区墙面、面盆和客房家具合一、卫生间地面和客房地面合一、客房电器和卫生间镜子干抹布合一、口杯消毒干抹布一块。
- 注意清洁的事先配比领用。
- 随时检查设施。
- 住客房 (OC)，假如客人毛巾放于毛巾架上和未使用过的浴巾，可以不换。
- 口杯消毒清洁见《杯具消毒程序》。
- 垃圾袋与垃圾桶四面应绞紧、扎实。
- 恭桶喷洒清洁剂前，先放水冲净。
- 注意面盆塞与溢水口也要清洁。

5、清洗淋浴区

- 用专用工具清洁淋浴区墙面、水龙头、淋浴蓬头、防滑垫等
- 完后放水冲洗。

6、清洗恭桶

- 用专用的恭桶刷子，蘸着清洁剂，擦洗恭桶内壁、出水孔及底部。
- 放水冲净。

职位任务 6: 清洁卫生间流程(续)

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
11、清洁地面	<ul style="list-style-type: none"> ● 在地面上喷洒少许万能清洁剂。 ● 从里至外、沿墙角平行，边退边擦卫生间地面。 	<ul style="list-style-type: none"> - 注意对卫生间地漏的清洗、除味。
12、补足客用品	<ul style="list-style-type: none"> ● 原则折叠、摆放毛巾和浴巾和地巾。 ● 卫生卷纸放在纸托架内，外露部分折叠成三角形。 ● 牙刷、牙膏、香皂、浴帽、梳子、口杯、杯垫按原则摆放在牙具托架上或台面托盘内。 ● 双人房：4 个衣架（分色） 单人房：2 个衣架（分色） 	<ul style="list-style-type: none"> - 面巾分色对折挂在面巾架上；浴巾分色对齐放在浴巾架上，并尽量白颜色的靠近淋浴区；地巾折叠放在恭桶水箱盖上。 - 补充客用品应遵照离店房更新；住客房补缺不撤的原则。 - 加床房间，必须增长一套客用品，毛巾以黄色为主。

职位任务-Task 7

检查退房流程

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
1、前台告知客房查房	<ul style="list-style-type: none">• 仔细听清前台汇报的客人离店的房号。• 前台用对讲机清晰简扼要地告知客房查房。• 客房服务员反复答复。	<ul style="list-style-type: none">- “客房服务员，(203)退房，谢谢。”- “(203)退房，收到。”
2、服务员查房	<ul style="list-style-type: none">• 迅速检查衣柜/抽屉/床下/门后和卫生间等处。• 检查客房内设施设备、客用品有无损坏或遗失。• 检查客房内与否则有不安全的原因。• 查房时间控制在5分钟内。	<ul style="list-style-type: none">- 发现遗留物品和酒店物品缺损等及时汇报前台。- 对事件的处理有值班经理负责，客房服务员配合
3、报查房成果	<ul style="list-style-type: none">• 迅速向前台汇报成果• 发现问题，及时汇报前台。	<ul style="list-style-type: none">- “前台，(203)查房完毕。”- “(203)房间内有问题，请客人稍等”- 对有问题的房间，可使用房内 ，防止汇报内容影响客人。

职位任务-Task 8

遗留物品处理程序

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
1、发现物品	<ul style="list-style-type: none">• 及时与前台联络。• 填写《遗留物品登记单》。	<ul style="list-style-type: none">- 问询客人与否已经离开酒店，以便迅速将物品交还给客人。- 不要自认为无用而扔掉任何一件物品。- 规定填写物品名称、数量、特性、捡获地点、时间、人名。
2、送交物品	<ul style="list-style-type: none">• 当日将物品上交客房领班。• 客房领班交至前台值班经理。	<ul style="list-style-type: none">- 如珍贵物品，及时提交客房领班。- 客房领班及时提交前台。
3、物品保管	<ul style="list-style-type: none">• 填全《遗留物品登记单》。• 前台将物品保管在指定地点。	<ul style="list-style-type: none">- 前台根据客史填写记录到《遗留物品登记单》。- 按月份分格摆放。
4、客人认领	<ul style="list-style-type: none">• 核准身份和物品特性• 客人签字确认	<ul style="list-style-type: none">- 客人认领时，前台必须核准客人入住的时间、遗失地点、物品特性等。

5、物品处理

- 珍贵物品：珠宝首饰、相机、手表、现金、信用卡或支票、身份证、护照。
- 保留日期：非珍贵物品三个月；珍贵物品六个月；食品3天。

- 价值超过100元以上的物品等。
- 到期酒店自行处理，并作好记录。

职位任务-Task 9

DND 房处理原则

环节-Steps

1、发现 DND 房

2、 问询

3、无客人进房

4、放置“客人告知单”

原则-Standard

- 不得私自敲门或进入房间
告知领班。

- 下午 2:30 领班打
问询客人。
- 礼貌问询“您好！
先生/小姐，我是
客房服务员，您需
要整顿房间吗？”

- 应会同服务员或保
安一同进房查看

- 填写“客人告知
单”项目并从门下
放入房间。

提醒-Tips

- 假如是客人打
规定提供服务时发
现 DND，应立即确
认房间

- 对 OC 房

- 可根据指定的时间
安排打扫并作好记
录

- 当客房内无客人
时，必须两
个人进房。

- 假如房内没有客人
但有行李
或客人正在睡
觉立即退出。

- 做好记录

5、记录和跟踪

- 向值班经理或中班服务员交接。

- 客人不在且没有行李，告知前台，立即联络客人查明状况，以防逃帐。

- *DND* 一直持续到晚上，值班经理必须在晚上 9 点前，再一次打 问讯客人，以防发生意外。

职位任务-Task 10

工程报修

环节-Steps

1、检查维修项目

2、报修

3、工程人员现场维修

4、验收和清洁

原则-Standard

- 在清洁前，先检查和调试设施设备。
- 用对讲机及时汇报工程人员。
- 记录在《客房服务员工作报表》备注栏内。
- 工程人员及时到现场维修。
- 工程人员记录《维修单》。
- 服务员当场验收。
- 及时客房清洁。

提醒-Tips

- 必须及时发现设施设备问题，先报修，后清洁。
- 报修内容需详细对酌。对不能及时维修的计划项目，先记录，交班时一并报客房领班。
- 客房领班汇总后提交工程人员和总经理。
- 住客房（OC）必须有服务员陪伴进房维修。
- 服务员在《工程维修单》上签名。
- 对计划维修项目，工程人员必须安排维修计划报总经理。

工程报修项目

平常维修：

- 窗帘挂钩、挂衣钩、门锁松动不结实、损坏、脱落。
- 空调设备不能正常运作或有噪音。
- 多种开关、灯具设备运作。
- 、电视运作不正常。
- 家俱摇摆，家俱开裂。
- 出水量与热水的温度。龙头、喷淋、恭桶与下水道设备不能正常以便使用。
- 卫生间客用品玻璃托架、毛巾架松动，淋浴门不结实，不灵活。

计划维修：

- 卫生间排风有噪音。
- 地脚线、墙砖、地砖、墙壁和地板损坏。

职位任务-Task 11

大堂及公共区域清洁

环节-Steps

原则-Standard

提醒-Tips

1、大堂清洁

- 清倒立式烟筒和烟缸。
 - 及时倒清杂物，更换内袋；擦拭外壁，保持光亮。
 - 在有客人时，烟蒂应不超过3个。在客人离开后及时清倒烟缸、整顿沙发、书报架。
- 大堂会客区清洁和整顿。
- 大堂环境清洁，保证墙面、柱面、地面无灰尘、无污渍。
- 擦拭前厅工作台面。
- 雨雪天使用”小心地滑”牌。
 - 白天每小时清洁一次。夜间定期大清洁。
 - 雨雪天，必须摆放“小心路滑”示意牌并增长拖擦次数，保持地面清洁和干燥。

2、门庭清洁

- 玻璃门窗清洁。
 - 随时对玻璃门窗的浮尘、指印脏渍进行揩擦。
- 地面清洁，保持地面无烟头、无杂物。
 - 夜间定期对店门口庭院与地毯冲洗。
- 门口花盆花墙清洁。
 - 每天清洁门前的花盆花墙。

3、客梯清洁

- 保持电梯四壁、地面清洁，无烟头，纸屑杂物或水迹等。
 - 电梯按钮、指示板清洁。
- 平时发现梯内有随时打扫洁净，注意在客人较少时清洁。
 - 一吸洁净电梯内墙边角处及电梯门轨处的沙尘。
 - 关上电梯门，用不锈钢清洁剂和无毛绒的布清洁。
 - 注意电梯设施的完好。

4、绿花清洁

- 每天清洁花草。
 - 拣去花盆内的烟蒂杂物。
- 及时剪除枯萎凋落的花枝。
 - 定期给花卉盆景浇水。
 - 擦拭时不得使用沾有清洁剂的抹布。

职位任务-Task 12

客厕清洁

环节-Steps

1、准备工作

2、清洁和消毒

原则-Standard

- 备好清洁剂、抹布、空气清新剂和“正在打扫”牌。
- 敲门问讯：“您好！服务员”
- 检查皂液器、烘手器、排风、灯光等设备完好状况。
- 打开排风清洁。

- 按次序擦拭清洁面池、
水龙头、台面、
镜面。
- 清洁恭桶及便池。
- 揩拭厕所内门窗及墙面。
- 拖净厕所内地面。
- 配置卷纸、香皂用品。
- 及时清倒垃圾桶。
- 各班次每天全面清洁消毒一次。

提醒-Tips

- 当有客人在使用时，立即退出，稍后再打扫。
- 发现工程问题，及时报修并做好记录。
- 客厕的门一直保持关闭状态。
- 打扫前放上“正在打扫”牌。

- 保持恭桶洁净、无污物、无水垢。
- 保持小便池洁净、无黄迹。
- 保持洗手盆洁净、光亮、无水迹。
- 保持镜子光洁明亮、无水迹、污迹、尘埃。
- 保持地面洁净、无水迹、无垃圾。

3、结束工作

- 喷洒适量空气清新剂。
- 记录清洁时间和保修项目

职位任务-Task 13

走廊清洁

环节-Steps

1、地面（地毯）

2、地脚线清洁

3、墙面清洁

4、信道门清洁

5、消防指示灯清洁

6、天花板清洁

7、灯泡清洁

原则-Standard

- 每天清洁二次，保证无污迹。

- 洁净无污灰，无黑印。

- 洁净无黑印、无污迹。

- 无污迹、无指印。

- 无污迹、无指印。

- 无手印和蜘蛛网。

- 无指印。

-

提醒-Tips

- 有地毯的走廊，先清除大垃圾，吸尘在早上 9:00 后来。

- 走道地面清洁，须挂“小心地滑”牌。

- 铅笔印，可用橡皮清除。

- 黑印、污迹，可在抹布上喷少许清洁剂，直接擦拭。

- 检查闭门器，与否运作正常。

- 清洁时，使用干布。

8、楼梯清洁

- 无污迹、无灰尘。

9、镜子和窗台清洁

- 无污迹、无浮灰。

职位任务-Task 14

杯子清洁消毒原则

环节-Steps	原则-Standard	提醒-Tips
1、准备工作	<ul style="list-style-type: none">● 搜集客人用过的杯子，集中到指定地点。● 准备好消毒液与消过毒的杯布。	<ul style="list-style-type: none">- 杯布一定要是光布。
2、清理杯子	<ul style="list-style-type: none">● 清除杯具中的杂物，将杯内水倒入水池内。	<ul style="list-style-type: none">- 注意不要将杂物倒入马桶内。
4、洗刷	<ul style="list-style-type: none">● 杯具冲洗洁净。● 放入专用消毒池内浸泡 15 分钟。	
5、擦拭	<ul style="list-style-type: none">● 将消毒后的杯子放入清洗池，清洗洁净，并用消过毒的杯布擦干。	
6、消毒	<ul style="list-style-type: none">● 将杯子放入消毒柜内消毒。● 用杯布垫手取出，放入保洁柜内待用。	<ul style="list-style-type: none">- 杯具规定明亮洁净。- 无水迹，无手印，无破损。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/088012001045006101>