

# 酒店前厅部规章制度

酒店前厅部规章制度

篇一：

酒店前厅部规章制度前厅部规章制度

一、 部门规章制度

1、 前厅部经理向酒店总经理负责，全面负责前厅部的各项工作。

2、

贯彻分工负责制的原则，一级对一级负责，一级考核一级。前厅部严格按照酒店规章制度和本部制订的各类制度对各工作区域实行督查、测评和考核。

3、

前厅部各级管理人员必须以身作则，认真履行督导、检查的工作职责。抓好员工的思想工作、职业道德和业务技能的教育与培训。

4、

部门根据酒店的服务宗旨与要求以及星级酒店标准制订适合于本部门各工种、各岗位的服务工作规范、操作程序、质量标准。

5、

合理按月份完成酒店下达的年度经济指标，与销售部、客房部一起齐心协力，积极做好促销工作。密切注意客源市场

变化，及时调整季节价格，不断增加客房收入，努力完成和超额完成全年经济指标

。

6、

加强对本部员工的考核评比，各管区、各班组都要有记录，做到考核有记录、奖惩有依据。根据每一员工的工作实绩，考核评比发放每月奖金，充分体现奖优罚劣，进一步调动员工积极性。

7、

开展思想政治工作，要了解下情，掌握员工的思想动态，发现问题及时解决，尽量把不利因素消灭在萌芽状态中。

8、 强化迎宾、接待、行李、电梯一条龙服务，保证各岗位有岗有人服务。

9、

贯彻“四服务”（开口服务、主动服务、礼貌服务、规范服务）“四一样”（陌生人与熟悉人一个样，本地人与外地人一个样，中宾与外宾一个样，老幼病残与一般人一个样）的服务宗旨，做好服务工作，真正做到检查与不检查一个样。

10、 对重要客人的迎送部门经理亲自参加，并统一指挥，统一布置，统一协调。

1

1、 保证卫生质量，严格执行卫生检查制度。

1

2、

做好设备的维修保养工作，发现损坏及时报修，使各项设施、设备完好率在95%以上。

1

3、

对违反店纪店规，不遵守服务规程，玩忽职守，损害酒店声誉的员工，部门将视情况按照酒店奖惩条例给予处罚。

二、 前台接待规章制度

1、

保持良好的仪表仪容，站立姿势端正，对客人热情、礼貌，操作技能规范、熟练。

2、

自觉遵守员工手册，按时上岗，当值时不看无关书刊，不吃零食，不打私人电话，不让无关人员在总台打电话。

3、认真执行“九项”交接制度，做到班班有交接，每班有记录。

4、认真贯彻“三清三核对”的住宿登记制度，并配合接待做好访客登记。

5、

内外宾登记单的录入，传送按上机操作有关规定做到持证上岗，正确录入，按时传送。

6、加强对设备的维护保养，保持环境整洁(每天早上7:30前做好公共区域卫生工作)。

7、严格遵守涉外纪律，不私自与客人外出，或擅自进房与客闲聊。

8、

严守客人秘密，不私自泄露有关客人资料。若有关部门要求查找，按手续通知保安部门查核。

9、不利用工作之便，与客拉关系，为他人提供客房或收取好处。

10、认真执行安全责任制，做到客房钥匙和保险箱钥匙不敞露在外，若有遗失及时配制，备案。

1

1、接待员应站在“总服务台”指示牌后，距柜台1尺左右。目视前方，面带微笑，随时迎候客人的到来。

1

2、根据预订要求和客房实际情况做出合理排房，准备工作无差错。

1

3、办理每位客人的住宿登记手续不超过3分钟。

1

4、各类业务报表填写清楚，及时将宾客抵离时间、各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

1

5、客房钥匙收发严格按验证规定执行，确保住店客人安全和万无一失。

1

6、工作仔细，对住客登记表的核对和电脑的输出、修改准确无误。

1

7、有交接班记录，且交接工作清楚、仔细、明确。注：

“九项交接制度”，即

(1)客房钥匙交接；

(2)预定入住房交接；

(3)预定退房交接；

(4)重点客房情况交接；

(5)宾客委托事宜交接；

(6)通缉协助情况交接；(7)上司下达命令或布置任务交接；(8)因时间关系未完成事宜交接；(9)客房房态状况交接；“三清三核对”，即“三清”：

(1)登记字迹清；

(2)填写项目清；

(3)出示证件清。“三核对”

(1)证件照片与人核对；

(2)证件有效期核对；

(3) 证件印章核对。

### 三、 商务中心规章制度

1、

2、

3、

4、

5、

6、

7、

8、

9、 自觉遵守客到起立相迎，礼貌问好，态度热情。

按规定着装上岗，保持良好的仪表、仪容。

自觉遵守员工手册，上班不迟到，不早退、不脱岗，不私自换班。

上班不打私人电话，不看小说，不私自会客和利用工作之便与客人拉关系。

认真执行安全责任制，对可疑的传真、复印、打印及时报告保安部，并做好记录。

严守商务机密，不泄露，不随便翻阅传看客人文件。

加强对设备的维护和操作使用，保持工作环境的整洁和舒适。

不准私自处理收费单据，报废单据须经主管签字才有效。

认真执行交接班制度，严守交接班手续，交接不清，由当值人员自负。

### 四、 前厅部服务质量检查制度

为了确保服务质量的稳定，严格按照服务规程操作，符合“三化”（标准化、规范化、程序化）要求，平时应加强服务质量的检查，严格落实分级负责制，即：

一级对一级负责，一级检查一级。 下列各条适用于前厅部各岗位：

1、 着装：

上岗前，按各工种规定换好工作服。服装必须保持挺刮整洁。按规定佩戴好胸卡。皮鞋保持光亮。

## 2、 发型：

头发必须梳理整齐。男发长不过衣领，不留鬓须，女发长不能披肩。

## 3、 仪容：

当班一律不能佩戴各种金银首饰，女性不得浓妆(应淡妆)，不留长指甲，不涂指甲油。

## 4、 姿态：

前厅各岗位(除电话总机外)均须站立服务，要求精神饱满、站姿端正、不倚不靠，符合规范。做到有岗有人 有服务。

## 5、 语言：

在接待服务过程中，遇外宾使用英语，遇中宾使用普通话。

## 6、 服务：

主动招呼，问候请安;微笑服务，语言规范;热情服务，仔细周到;礼貌服务，百答不烦。

## 五、 前厅部保密工作制度

### 1、

所有员工都有义务为酒店和住店宾客保守有关秘密。如有关的经营情况等。

### 2、

商务中心在接发到客人电传、传真时，文员应及时发送，不得转交他人传阅。

### 3、

文员在发接客人信件时，不得拆看客人信件，当客人已离店还有信件时，应做好记录退回邮局。

### 4、 文员在接传过程中，不向其它客人说别的客人的情况和房号。

5、 当住房客人提出帮助保密服务时，应做到以下几点：

1) 问清客人的保密程度 2)

在值班日志上做好记录，记下客人的姓名、房号及保密程度。 3)

当有人来访问要求保密的客人时婉言拒绝。 4)

通知总机房做好保密工作，例如有电话查询要求保密的客人时，应婉言拒绝。 5)

当客人要求取消保密或改变保密方式时，应立即通知有关人员。 6)

不把住店客人离后的去向和地址告诉来访者。

## 六、 前厅部各岗位规章制度

1、 问讯(前台) 1) 2) 3) 4)

问讯员应站在“总服务台”指示牌后，距柜台1尺左右，目视前方，面带微笑，随时迎候客人的到来。

按服务规程做好代客留言、信件收发及各项代办等工作并有记录。

办理访客查询不超过3分钟，邮件分送不超过30分钟。

备有本市交通图，旅游图，电话号码簿；航空、铁路时刻表；

酒店服务指南宣传品，价目表等查询资料。提供问讯服务，

应做到百问不烦，百答不厌，让客人高兴而来，满意而去。 5)

积极认真查找无房号、无姓名的信件，确保无差错。 6)

有交接班无记录，交待工作清楚、

仔细。 7) 保持柜台东西摆放有序及周围环境干净、整洁。

2、 订房(前台) 1) 接听电话，铃响不超过3次。使用敬语。 2)

按服务规范和工作程序提供预订服务，尽量满足客人预订要求，每次预订时必须作好记录。 3)

合理掌握超预订数量，认真做好预订的接待，解释和应急工作，并做好文字记录。

4)



填写各类业务报表准确、清楚。预订资料归类有序，次日的“订房委托书”发送及时，做到准确无差错。 5) 保持柜台东西摆放有序及周围环境干净、整洁。

3、 大堂副理 1) 在规定的时间内，必须保持岗位有人。 2) 接待客人，起立点头招呼，然后请客人坐下，说话注意礼貌。 3) 处理客人投诉要认真做好记录。及时与有关部门联系，尽快给客人答复(原则：能当时给客人回答的，要立即给予回答的，不要拖到第二天给予回答)。 4) 必须熟悉酒店各种服务项目、营业时间、随时解答客人有关查询。 5) 每日当班认真做好记录，交接工作清楚。

4、电话总机(前台) 1) 接转电话振铃声一般不超过3次。接转每次电话都必须正确使用规范的礼貌用语，做到准确、及时、无误。 2) 工作时，集中思想，不看书、报、杂志。操作台不放茶具等与工作无关的物品。 3) 遇无人接听时，应及时向对方解释;遇盲音时，请对方稍侯(每隔30秒给对方一次回音)。 4) 熟记各地区和城市的国际、国内常用电话代码。熟背当地常用电话号码不少200个。随时解答客人的查询。 5) 办理代客留言、叫醒服务仔细周到，有记录，无差错。 6) 确保客人通讯安全，严禁窃听他人电话。严格遵守“机房重地、闲人莫入”的规定，禁止在机房内会客。 7) 交换机和机房设备有专人负责，并有维修保养记录。保证通讯工作正常进行。

5、商务中心 1) 见客人进入商务中心，起立问好，主动招呼。 2)

热情接待客人，准确、优质、高效地办理客人委托的各项服务工作并做好记录。

3)

收到电传、传真等及时通知客人。积极认真细致查找无房号、无姓名的收报人，做到有记录、不耽搁。 4)

准确掌握各类业务收费标准。认真办理收款，结帐工作，做到无差错。 5) 熟

悉主要国家和地区的传真、电传代码，工作中经常留意收集和整理各类商务资料，正确、迅速回答客人查询和及时提供服务。 6)

保持工作场所环境整洁，工作台面东西摆放有序。设施设备有专人管理，有维修、保养记录。 7)

为客人保守商业秘密，不随意泄露客人的电传、传真、打字、复印等文稿的内容。

## 七、前厅部卫生检查制度

卫生工作是酒店经营管理工作的一个重要部分。卫生工作的好坏是衡量一个酒店管理水平的标志。前厅部是酒店的门面，要提高酒店的声誉必须不断加强卫生管理。 1) 根据卫生工作贯彻：

“谁主管、谁负责”的方针，成立由部门经理负责的卫生检查小组。定期分析本部门卫生状况，制订计划，并督促检查落实情况。 2)

所有员工上岗前必须进行卫生知识培训，提高员工对卫生工作重要性认识。持证上岗率达到100%。 3)

以管区(或班级)为单位，分块包干。各管区(或班组)指定专人负责，定期检查。把卫生达标工作与优质服务考核检查和奖惩制度紧密挂钩。 4)

包干区域要求清洁整齐，无烟头、无纸屑、无瓜果皮壳、无痰迹、无杂物、无废物堆放，无“四害”。 5)

走廊、过道、扶梯要求整洁畅通，天花四壁清洁无污迹，无蜘蛛网。扶梯、走廊门窗要求明亮光洁、无积灰、墙角无垃圾。 6)

员工应严格执行个人卫生制度，养成良好卫生习惯。做到“五勤”（勤洗澡、勤理发、勤剃胡须、勤剪指甲）“二要”

(工作前后与大便后要洗手，早晚要嗽口)“五不”(不掏鼻、不挖耳、不刷牙、不抓头皮、不打哈欠)。 7) 员工当班时工作服要挺刮，衣冠要整洁，皮鞋要光亮。

8) 严禁在工作场所吸烟，禁止随地吐痰，禁止乱扔果皮纸屑。 9)

办公室、前台、问讯、预订、商务中心、大堂副理等有台面的地方必须保持干净，东西堆放整齐。

10) 定期自觉接受体检，做好防病、治病工作。预防疾病传染。凡不符合岗位要求的传染病者，立即调离。

11) 必须坚持班组每周检查1次，管区半月检查1次，部门每月检查1次的制度。并做好检查记录。

#### 八、前厅部钥匙管理制度

##### 1、

酒店采用电脑密码电子锁系统，在制做客房钥匙时要采用员工个人密码进入电脑，根据要求做好钥匙卡后，立即将程

序及密码退出系统，严禁将个人密码泄露他人或窃取他人密码，非接待人员严动  
用电脑系统。

##### 2、

酒店使用的卡面钥匙由客人随身携带，外出时不必交还前台，在客人入住时应向客人解释使用方法并奉劝其勿将房卡与钥匙放在一起，以免丢失，引起房间被盗。

##### 3、

凡客人声称将钥匙忘在房间或丢失，接待人员必须认真核查其房卡和有效证件，确认无误后，通知楼层为其开门(楼层服务员再次认证后方可为其开门)。

4、

长驻机构或客人如因特殊需要需多把钥匙时，应请对方出示证明信，存档备案后，方可将钥匙交给对方。

- 5、酒店其他部门人员在特殊情况下需进入客房，必须办理领取钥匙手续。
- 6、对客人放置在服务台上的钥匙卡，接待人员予以立即收回折毁。

篇二：

## 酒店前台管理制度 前台管理制度

为配合前厅各项工作的顺利进行，规范员工的工作行为，特制定此制度。

1、诚实，是员工必须遵守的道德规范，以诚实的态度对待工作是每位同事必须遵守的行为准则。

2、同事之间团结协作、互相尊重、互相谅解是搞好一切工作的基础

3、以工作为重，按时、按质、按量完成工作任务是每位同事应尽的职责。

以上三条是每位服务人员必须遵循的行为准则。

### 一、考勤制度

1、按时上下班打卡，做到不迟到，不早退。

2、事假必须提前一天通知，说明原因，经店长批准后方可休假。

3、严禁私自换班，换班必须填写申请表格。

### 二、仪容仪表

1、上班必须按酒店规定统一着装，工服必须干净、整齐。

2、酒店要求保持个人仪容仪表，站、立、行姿势要端正、得体。

3、严禁在酒店范围内粗言秽语，散布虚假或诽谤言论，影响酒店、客人或其他员工声誉。

4、严禁在酒店大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

### 三、工作方面：

1、严禁私自开房休息。

2、当班期间要认真仔细，各种表格严禁出现错误。

3、不得与客人发生争执，出现问题及时报告部门主管与当领班，由其处理。

- 4、服从领导的工作安排，保质保量完成各项工作。
- 5、服务接待工作中坚持站立、微笑、敬语、文明服务，使宾客感觉亲切、安全。
- 6、积极参加部门班组例会及各项培训工作，努力提高自身素质和业务水平。
- 7、工作中严格按照各项服务规程、标准进行服务。
- 8、认真做好各项工作记录、填写各项工作表格。
- 9、自觉爱护保养各项设备设施。
- 10、工作中要有良好的工作态度。

1

- 1、工作中要注意相互配合、理解、沟通。

1

- 2、严禁出现因人为因素造成的投诉及其他工作问题。

#### 四、工作中具体注意事项

- 1、前台员工必须在任何时刻都正确地了解每个房间的状况——在住房、脏房、干净房、维修房以及房间的房型、房价、有窗、暗房、是否电脑房等，为客房的销售和分配提供可靠的依据。
- 2、前台员工必须向客人提供优质的订房、登记、问讯、电话、留言、行李、换房、钥匙、退房等各项服务。
- 3、协调客房解决客人入住过程中遇到的各种问题，联络各部门为客人提供优质服务。
- 4、建立客账是为了记录和监视客人与酒店间的财务关系，以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立（记入定金或预付款）或是在办理入住登记手续时建立。



5、注意使用礼貌用语，如“请”、“您”、“对不起”、“先生”、“女士”等。

6、时刻提醒自己要面带微笑。

7、要善于在工作中控制自己的情绪。

8、学会委婉地拒绝。

由此可见，前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平，直接影响酒店的总体形象。

## 五、酒店前台接待工作职责

### 1. 接待岗位工作流程

(1)上班前5分钟检查、调整自己的仪容仪表，与上一班人员进行工作交接，了解当天的开房预计情况及有哪些工作要做，哪些问题需要解决。

(2)检查各项工作的完成情况，特别是各类报表是否齐备。

(3)整理台面，保持前台干净整洁。

(4)当班过程中，若有需要解决的问题或是重要通知，要在交接本上记录清楚，以防将事情延误。

### 2. 散客接待要求

?向客人问好，表示欢迎，并表示乐于为其提供服务。

?问清抵达客人是否有预订房间。如果是预订客人，可对其致以欢迎词。如果客人没有预订，在有空房的情况下，应尽量满足其住宿的要求，万一客满，最好帮助客人同其他酒店联系。

?填写住宿登记表。住宿登记表一般是一式两联，境外人员的临时住宿登记则是一式三联，住宿登记表中应包括客人的姓名、性别、职业、国籍、身份证或签证号等项内容，必须要求客人认真填写。

?与客人确认所住房间的种类、房价及付款方式，如果客人采取信用卡方式付款，接待员必须先确认酒店能否接受客人所持的卡，所持卡是否有效。

?填写房卡。在客人填写住宿登记表的同时，接待员应为客人填写房卡交给客人。

?与客房部联络。在客人办理好入住手续后，接待员应将客人的入住信息通知客房部，以便其提前做好接待的准备工作。

?制作客人账单。在印好的账单上打上客人的姓名、抵离日期、房号、房间类型、应付房费等内容。

## 六、前厅接待常见问题的处理

### (1) 客人不愿进行入住登记

?应了解客人的想法，并耐心解释填写住宿登记表的必要性，如果客人是怕麻烦，可以代其填写，让其签字认可即可。

?如果客人是有所顾虑，害怕被人打扰，则可向客人耐心解释，并作出保证让其放心。

### (2) 来访者要求查询住房客人

先查询客人的房号，而后与客人联系，征得客人的同意，然后才能告诉来访者客人的房间号。

### (3) 在房间紧张的情况下，客人要求续住

?照顾已住店客人的利益为第一要义，宁可为即将来店的客人介绍别的酒店，也不能赶走已住店的客人。

?可以先向已住客人解释酒店的困难，征求其意见，是否愿意搬到其他酒店延住如果客人不愿意，则应尽快通知预订处，为即将来店的客人另寻房间，或是联系其他酒店。

### (4) 客人离店时，带走房间物品

个别客人在临走时出于贪小便宜，或是为了留个纪念等心理，常会顺手拿走酒店的茶杯、毛巾等用品，碰到这种情况，直接向客人索要是不合适的，会令客人下不了台，破坏彼此间已建立起来的和谐关系，聪明的做法是不露痕迹地告诉客人：

“您房间里的东西找不着了，是不是您一时不注意放在什么地方，忘记恢复原位了，能不能麻烦您帮助我们找一找？”

前厅部是酒店的神经中枢，在客人心目中它是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅、离店结算在前厅，客人遇到困难寻求帮助找前厅，客人感到不满时投诉也找前厅。前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的第一印象，最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客，以娴熟的技巧为客人提供服务，或妥善处理客人投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，那么他对酒店的其他服务，也会感到放心和满意。反之，客人对一切都会感到不满。

篇三：

酒店前厅部管理规章制度前厅部管理规章制度

一、工作态度：

- 1、按酒店操作规程，准确及时地完成各项工作。
- 2、员工对上司的安排有不同意见，一般情况下应先服从执行。
- 3、员工对直属上司答复不满意时，可以越级向上一级领导反映。
- 4、工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎。

5、对待宾客的投诉和批评时应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论，

解决不了的问题应及时告知直属上司。如以自身原因引起的客人投诉视情节给予严肃处理。

6、员工应在规定上班时间的基础上适当提前到达岗位作好准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。在下一班员工尚未接班前当班员工不得离岗。员工下班后，无公事，应及时离开酒店。

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/436214034040010115>