



GreenTree Inns Hotel Management Group, Inc.

格林豪泰酒店管理集团

服务操作手册（客房部）

2009年09月02日

格林豪泰酒店连锁的目标：

创建中国高品位、高性价比的商务连锁酒店第一品牌！

“格林豪泰”品牌的含义：

以人为本，让我们员工的才能在格林豪泰这个平台上得到培养和发挥，做一个超健康，高品格，超价值的成功人士。用我们的专业知识精心打造一个格林豪泰酒店环境，为我们的客人提“超健康，超舒适，超价值，超期望”的产品和服务。使我们服务和产品的性价比越来越高，让我们的客人和我们的合作伙伴都能够获得超值的回报。

创建本手册的目的：

格林豪泰酒店连锁的目标是为宾客提供“四超”的服务。统一的、标准的品牌运营标准是格林豪泰发展的基础。为了保证产品和服务的良好性和一致性，为每一家酒店的长久发展打下坚实的基础，提高公司的竞争力，格林豪泰酒店连锁公司制订了一系列标准的手册，指导和规范格林豪泰酒店连锁所有酒店的运作行为，本手册是其中一本。

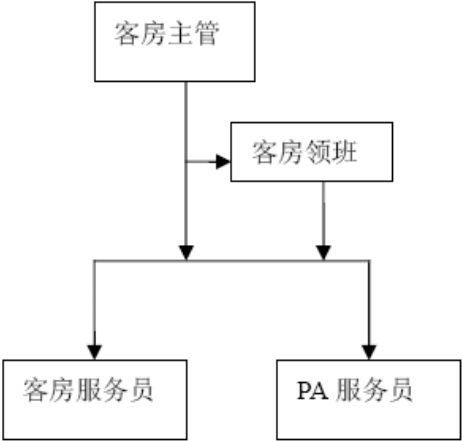
特别提醒！

本手册内容属格林豪泰酒店管理集团内部资料，
任何人未经许可不得翻印和外传。

客房服务操作手册

目录

1. 客房组织架构-----	4
2. 客房主管(领班代主管)岗位职责-----	5
3. 客房领班岗位职责-----	6
4. 客房服务员岗位职责-----	7
5. 公共区域服务员岗位职责-----	8
6. 客房服务工作程序-----	9-44
1) 主管每日工作程序-----	9
2) 服务员每日工作程序-----	10
3) 进出门程序-----	11
4) 铺床操作程序-----	12
5) 清洁房间操作与物品摆放程序-----	13-14
6) 清洁卫生间操作与物品摆放程序-----	15-16
7) 检查退房程序-----	17
8) 洗衣服务程序-----	18
9) 遗留物品处理程序-----	19
10) DND 房间处理程序-----	20
11) 工程报修程序-----	21
12) 大堂及PA 清洁程序-----	22
13) 公共卫生间清洁程序-----	23
14) 走廊清洁程序-----	24
15) 杯子清洁消毒程序-----	25
16) 客房清洁质量标准-----	26-27
17) 客房清洁注意事项-----	28
18) PA 清洁标准-----	29
19) 计划卫生制定标准-----	30
20) 工作间整理标准-----	31
21) 客房钥匙管理-----	32
22) 对讲机管理-----	33
23) 工作车整理与使用管理-----	34
24) 常见污渍的清洁方法-----	35
25) 客房术语-----	36
26) 清洁剂的使用管理-----	37
27) 客房消防与安全管理-----	38
28) 客房重要事件报告及处理程序-----	39
29) 布草管理-----	40
30) 客房抹布使用标准-----	42
31) 有害生物控制办法-----	43
32) 地板保养办法-----	44
33) 客房相关表单-----	45
7. 房物品摆放标准(图文)-----	46



客房各岗岗位职责和工作内容

客房主管（领班代主管）岗位职责：

[直属上级]：店长、店助

[直属下级]：客房领班、客房服务员

[岗位职责]：负责组织和安排客房和公共区域的清洁工作，督导、培训和考核下属员工按标准和流程实施清扫和服务工作，确保酒店客房干净与设施完好，满足宾客的服务需求，并负责客房物品的管理，协助工程人员完成客房和公共区域的维修工作。

[工作内容]：

1. 负责客房员工的考勤和仪表仪容的检查工作。
2. 负责每天安排客房服务员的工作，合理调配使用好人员。
3. 每天仔细检查每一间走客房，抽查住客房，确保清洁工作质量、物品补充、摆放达到要求、设施情况良好。
4. 负责每天早上召开客房人员例会。
5. 每天巡视公共区域，保持清洁、整齐、畅通及设施完好，排除安全隐患。
6. 发现客房或公共区域的设施设备有故障，及时联系工程人员维修，并负责检查维修质量。
7. 配合值班经理妥善处理客人的投诉，努力满足客人的需求。
8. 负责制定客房设施设备保养计划、公共区域大清洁计划、客房计划卫生和安排灭虫除害工作。
9. 负责客房用品的库房管理工作，保证物品按运营标准使用、消耗控制得当。
10. 做好棉织品的收发、送洗、交接等工作。
11. 按要求管理好酒店制服，做好保管、发放、洗涤、申领等工作。
12. 负责做好每月盘点及编制预算并制定用品申购计划。完成盘点明细表和物品申购表。
13. 负责督导服务员按操作标准实施卫生工作，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。
14. 每天二次准确地填写房态表，及时交给值班经理。
15. 负责楼层总钥匙和对讲机收发及保管工作。
16. 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。
17. 负责联系和安排水箱清洁和灭虫除害工作。
18. 关心员工，及时将员工的要求和想法反映给值班经理/店长。
19. 写好每天的工作报告与做好交接工作。
20. 负责做好每月的培训计划和实施工作，完成客房员工每月的质量考核评估，并做好记录。
21. 完成上级指派的其它任务

[直属上级]：客房主管

[直属下级]：客房服务员、PA服务员

[岗位职责]：负责落实客房和公共区域的清洁工作，督导和检查服务员的工作,协助主管管理好日常工作，接受客房主管分配的工作；客房主管不在岗时，代理客房主管的工作；满足宾客的服务需求。

[工作内容]：

1. 客房主管不在岗时，代理客房主管的工作，并做好记录和交接工作。
2. 落实各项计划性工作，做好各类工作报表。
3. 按照操作程序和服务标准，清理或督导好员工做好清洁工作，补齐客房物品。
4. 协助客房主管检查各项计划工作的完成情况。发现客房或楼层有工程问题及时报修，并负责验收。
5. 及时检查走客房，将检查结果通知前台。
6. 规范处理宾客遗留物品，及时送交前台并报告上级，做好遗留物品的登记工作。
7. 将客人要求和意见及时解决或报告客房主管，努力使客人感到满意。
8. 巡视所辖区域，保持清洁、整齐、畅通及设施完好，排除安全隐患。
9. 协助主管搞好物品的控制工作。
10. 做好新员工的操作实务培训工作。
11. 帮助服务员一起完成客房和公共区域的清洁工作。
12. 做好棉织品的送洗交接工作。 完成上级指派的其它任务。

[直属上级]：客房主管、客房领班

[岗位职责]：负责按标准要求清扫、整理客房和楼层公共区域，为宾客提供干净、安全的客房和公共环境，满足宾客的服务需求，并负责本区域的安全工作。

[工作内容]：

1. 规范着装，保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻。营造良好环境。
2. 遇见客人微笑并问候，礼貌待客，提供温馨的服务。
3. 按照规范流程和质量标准，完成每天所规定的清洁工作。
4. 认真如实地填写工作报表,发现特殊情况要及时反映给主管，并在报表备注上注明。
5. 负责所在楼层客房及环境的清洁。按照操作标准和消毒要求，清洁、消毒茶具、杯具、恭桶等需消毒的物品和设施。
6. 做好每天大清洁项目和单项清洁项目。
7. 负责在住客房内日用品的及时补充。
8. 检查退房，按规范处理宾客的遗留物品，及时报告上级和前台。
9. 负责本楼层设施的维护与保养。清扫客房和楼层公共区域时发现设施设备的故障和损坏，立即报修。
10. 做好楼层客房钥匙的领用、保管和交接工作。
11. 中班要按要求提供夜间服务，做好楼层和公共区域的清洁工作。
12. 及时执行前台的服务指令，满足宾客需求，并及时向前台反馈结果。
13. 负责本楼层固定财产、棉织品及易耗品的检查、清点和保管工作。做好布草的收发、盘点、运送及补充工作，正确使用和保管工作车、保洁工具、通讯工具和客用品。
14. 熟悉酒店医疗服务程序规定，遇生病客人给予关心和帮助，并立即报告上级。
15. 及时解决满足宾客提出的需求，超出职权范围时应及时向上级报告。
16. 负责本楼层宾客生命财产的安全。树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。
17. 完成上级指派的其它任务。

[直属上级]：客房主管、客房领班

[岗位职责]：负责酒店公共区域的清洁，为宾客提供整洁、温馨、安全、幽雅的环境。满足宾客的服务需求。

[工作内容]：

1. 规范着装，保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻。营造良好环境。
2. 遇见客人微笑并问候，礼貌待客，提供温馨的服务。
3. 每天按规范流程和质量标准完成酒店门庭、大堂、公共卫生间、员工区域等公共区域的清洁工作。
4. 做好定期的各项清洁工作和PA 公共区域的计划卫生。
5. 按照标准实施酒店绿植的清洁养护和准确摆放。
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. 工作中遇到困难或不能解决的问题，及时报告客房主管或领班。
8. 正确使用、养护保洁工具、通讯工具。
9. 及时解决宾客提出的需求，安抚和处理客人的投诉，超出职权范围，及时报告。
10. 树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。
11. 完成上级指派的其它任务。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版次：3
1、客房主管每日工作流程			
No	程序	标准	要点提示
1	领取当天房态表	<ul style="list-style-type: none"> 上午7:50到前台领取当日《房态表》。 领取《在住客人余额表》。 	值班经理夜审后从HMS系统中打印房态表,放于前台,便于主管安排住客房床单更换事宜。
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《钥匙与对讲机领用本》上签名。 	<ul style="list-style-type: none"> 检查钥匙与对讲机完好情况。 客房自己保管钥匙,到前台只需领取钥匙箱钥匙。
3	安排工作	<ul style="list-style-type: none"> 检查客房员工的仪表仪容 开晨会,根据房态排房并做好派房 向员工发放房卡钥匙。 员工在《客房钥匙与对讲机领用本》上签名。 	<ul style="list-style-type: none"> 可做岗前小培训,客房主管事先准备讲解存在的问题和重要事情。 安排大清洁与单项清洁项目。
4	检查公共区域与空房	<ul style="list-style-type: none"> 检查早班楼层服务员,走廊清洁情况。 检查PA服务员早上公共区域清洁情况。 检查空房的设施设备与清洁情况。 	
5	交第一次房态表	<ul style="list-style-type: none"> 填写《房态表》发现房差及时报告与核对。 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。 发现房差及时报告与核对。
6	检查房间与公共区域,安排中班工作	<ul style="list-style-type: none"> 及时查房,及时报VC房。 下午1:30到前台领取VD房房态报表并核对。 下午2:20安排中班工作。 	<ul style="list-style-type: none"> 查一间、报一间,用客房电话或对讲机报VC房态。
7	收齐服务员工作报表并发放客用	<ul style="list-style-type: none"> 收集服务员的《客房服务员工作报表》。 按照报表上的客用品消耗统计数,补发客用品。 	<ul style="list-style-type: none"> 要求服务员自己先做好统计。 随时抽查工作车上客用品补足后的数量是否正确。 做好统计,并登记到《每日客用品统计表》上。
8	主持班后会	<ul style="list-style-type: none"> 总结一天的工作。 收回钥匙、对讲机。 填写例会记录,让员工签名。 汇总服务员记件工作数量。 	
9	填写报表和交班本	<ul style="list-style-type: none"> 填写《客房主管工作日报表》。 填写《客房房态表》和交接本。 	<ul style="list-style-type: none"> 记录重要事项与改进措施。
10	结束工作	<ul style="list-style-type: none"> 在下班前提交第二次《房态表》给值班经理,当场核对,发现异常情况报店长。 将《客房主管工作日报表》交给店长。 钥匙/钥匙箱钥匙与对讲机交还到前台并签字。 	<ul style="list-style-type: none"> 让值班经理了解掌握白天客房情况。 发现差异客房主管立即核查、确认,让店长了解当天客房情况。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3

2、客房服务员每日工作流程

No	程序	标准	要点提示
1	准时签到上岗	<ul style="list-style-type: none"> 提前十分钟到岗进行上岗前准备。 整齐好着装，注意仪容仪表。 	<ul style="list-style-type: none"> 佩戴工号牌。 请假需事先申请或通知，并得到主管同意。
2	领取钥匙、对讲机和工作报表	<ul style="list-style-type: none"> 参加晨会，听取客房主管工作安排。 在《钥匙与对讲机领用本》上签名。 	<ul style="list-style-type: none"> 同时听取当天的大清洁与单项清洁安排。
3	保洁准备工作	<ul style="list-style-type: none"> 检查工具、工作车清洁与车上物品配备。 清点工作间的布草。 	<ul style="list-style-type: none"> 发现缺少，及时上报和补充。
4	保洁工作	<ul style="list-style-type: none"> 按规范清洁走廊。 开始按顺序清扫房间。 及时填写《客房服务员工作报表》。 布草投入指定地点。 	<ul style="list-style-type: none"> 必须做一间，填一间。
5	保洁结束	<ul style="list-style-type: none"> 清点布草。 把工作车上垃圾放到指定地点。 	
6	领取客用品	<ul style="list-style-type: none"> 到客房主管处领取客用品。 补充工作车上客用品及用具。 	<ul style="list-style-type: none"> 按工作报表上消耗数领取。
7	工作区域的清洁整理	<ul style="list-style-type: none"> 按规范清洁走廊。 整理工作间。 做好交接。 	
8	交还钥匙与对讲机	<ul style="list-style-type: none"> 钥匙交回客房主管，并签字。 	<ul style="list-style-type: none"> 钥匙不得由别人代还。 注意做到：说话轻。
9	参加班后会	<ul style="list-style-type: none"> 听取客房主管总结一天工作情况。签《例会记录本》。 	
10	结束工作	<ul style="list-style-type: none"> 签出下班。 	

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3
3、进出门程序			
No	程序	标准	要点提示
1	站立 在门前	<ul style="list-style-type: none"> • 身体站直、面带微笑。 • 目光平视，表情自然 	<ul style="list-style-type: none"> – 如挂着“请勿打扰”牌，不得敲门并做好记录。
2	敲门 和 自报 身 份	<ul style="list-style-type: none"> • 用手指关节敲门2 次，每次3 下。 • 每一次敲门后，自报身份一次：“您好，服务员。” 	<ul style="list-style-type: none"> – 不得用他物代替敲门。 – 员工进门前无论何房态都必须清晰地敲门。 – 决不许从门镜往房内窥视。 – 若有门铃可以先按一次门铃，再敲门，减少噪音。
3	打开门	<ul style="list-style-type: none"> • 开门至30 公分后敲门1 次，并重复：“您好！服务员”。再轻轻推开房门，进入房间。 • 如有客人，应打招呼，并征询是否可以打扫。 	<ul style="list-style-type: none"> – 如进房发现客人在睡觉或在浴室，应立即退出锁上门并做好记录，并注意查看。 – 如客人被吵醒，应与客人道歉。
4	检查 和 道别	<ul style="list-style-type: none"> • 检查保洁工具或维修工具，有无遗留在房内。 • 征询客人意见。 • 礼貌道别。 	<ul style="list-style-type: none"> – 住客房清扫后，离房向客人征询有何需要帮助并道别，然后慢慢地倒走，轻轻关上房门。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3
4、铺床操作程序			
No	程序	标准	要点提示
1	理	<ul style="list-style-type: none"> • 弯腰下蹲，双手将床垫稍抬高，慢慢拉出。 • 将床垫拉离床头板约50 厘米。 • 整理床褥、将床垫拉正对齐。 	<ul style="list-style-type: none"> － 发现床褥上有污迹，及时调换。
2	铺 包	<ul style="list-style-type: none"> • 铺：站在床尾抖单。床单正面鼓缝朝上，折线居中，两边均匀。 • 包：包角要求内角45 度，外角90 度。 	<ul style="list-style-type: none"> － 发现床单破损、污迹、毛发等及时调换。 － 在铺床时，先满足股缝朝上的条件，再满足正面朝上的条件。 － 先在床头包角。－ 操作要做到快、巧、准。
3	推	<ul style="list-style-type: none"> • 弯腰将床缓缓推进床头板下。 	<ul style="list-style-type: none"> － 并注意切勿用力过猛。
4	查 套	<ul style="list-style-type: none"> • 打开被套，检查质量。 • 棉被首端与床头间隔3 厘米。 • 中线与床中线吻合。 • 被子均匀地罩在被套里。 • 四角定位准确，被面平整。 • 左右两边和床尾处自然下垂，铺理平整。 	<ul style="list-style-type: none"> － 开口处翻边应单边在下，双边在上。 － 被套系带整齐
5	套枕套	<ul style="list-style-type: none"> • 将枕芯抖松平放在床上。 • 拿住枕芯的前两端塞进枕套内。 • 两手抓住袋口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套。 • 将枕芯掖进枕袋双边内，把袋口整理好，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；厚枕压中线斜立放在薄枕上。 • 枕头开口全部背离床头柜 	<ul style="list-style-type: none"> － 平放的枕头平整，斜立的枕头饱满。 － 开口处翻边应单边在下，双边在上。 － 大床两对枕头开口相对 － 大床两枕中间空出10 公分。
7	最后检查	<ul style="list-style-type: none"> • 全面整理，床面挺刮美观。 	

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3

5、房间清扫流程和物品摆放流程

№	程序	标准	要点提示
1	准备工作.	<ul style="list-style-type: none"> 检查工作车上客用品及工具是否齐全。 清扫工具放置在工作车上。 	<ul style="list-style-type: none"> 每辆工作车配备合适数量的客用易耗品。
2	敲门 进入 房间	<ul style="list-style-type: none"> 见进门程序。 插卡取电，记录进房时间。 工作车内侧朝向客房，用工作车堵在房门口。 从工作车上拿清洁工具放入卫生间。 	<ul style="list-style-type: none"> 打扫房间不要关上房间门。 及时清扫挂“请速打扫”的房间。 工作车紧靠房门停放，并与墙面平行。 客人在房内，可将工作车靠一侧墙放置，方便客人进出。
3	开窗 通风	<ul style="list-style-type: none"> 将窗帘全部打开。 打开窗户通风。 	
4	巡视 检查	<ul style="list-style-type: none"> 打开所有照明灯具，检查是否完好有效。关灯。 巡视和检查房间设施设备是否完好。 	<ul style="list-style-type: none"> 及时报修损坏的设施设备，并在报表备注栏内做好记录。（如：窗帘、电视机、空调、电话、灯具等） 对走客房检查有否遗留物品，若有发现，应立即上报并做好记录。
5	收齐餐具、 酒 具 和 杯 具	<ul style="list-style-type: none"> 餐具和用完的酒具放在工作车上或工作间内，中午或下班时送至餐厅。 将房间使用过的杯子收到工作车上。 	<ul style="list-style-type: none"> 不可放在走廊内。
6	清理 垃圾	<ul style="list-style-type: none"> 浸湿后倒清烟缸内的烟头。 倒清房内的垃圾桶。 清洁垃圾桶和烟缸。 用清洁剂喷在马桶边缘，盖板上。 	<ul style="list-style-type: none"> 确保烟缸内无未熄灭的烟头。 检查垃圾桶内是否有文件或有价值的物品。 确保干净无污迹。
7	撤脏布草	<ul style="list-style-type: none"> 换下床单、被套、枕套，放入工作车的布草袋内。 拿取干净的同规格的布草。 	<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。 发现有破损的布草和毛巾应分开存放，做好记号。
8	铺床	<ul style="list-style-type: none"> 按铺床程序。 	

5、房间清扫流程和物品摆放流程（续）

No	程序	标准	要点提示
9	擦尘	<ul style="list-style-type: none"> 按顺序使用规定的抹布从上到下擦拭。 用干抹布擦拭各类电器、灯具和与墙面接触的家具。 检查、擦拭墙面污迹。 	<ul style="list-style-type: none"> 物品按标准摆放。 清洁灯、电器时必须在断电的情况下进行。 及时检查灯具是否损坏。 设定空调规定温度。 电话铃声调到“中档”。
10	核对电视频道	<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按标准放置在床头柜上。 	<ul style="list-style-type: none"> 电视机机关固定在1 频道。 电视机音量调到适中档。
11	清洁卫生间	<ul style="list-style-type: none"> 见清洁卫生间程序。 	
12	补足客用物品	<ul style="list-style-type: none"> 按照规定数量和摆放标准补足各种客用物品。 “请勿打扰”牌朝向正面。 	<ul style="list-style-type: none"> 补充客用品应遵循离店房更新； 住客房补缺不撤的原则。 防盗链需扣在防盗扣内。
13	调整窗户位置	<ul style="list-style-type: none"> 调整窗户开启至限位位置内（10cm---15cm）。 检查整理好窗帘均匀对称。 	<ul style="list-style-type: none"> 可根据房间气味和天气调节。 窗纱拉拢，遮光帘的遮光布不外露，拉至两边宽度折成60 公分。
14	清洁地面	<ul style="list-style-type: none"> 从里往外清洁地板垃圾。 干净, 无污渍, 无毛发。 	<ul style="list-style-type: none"> 地毯需按顺毛方向吸净地毯灰尘。 注意清洁床、桌、椅、墙角、柜后等处。 注意不要碰伤墙面、家具。
15	环视房间整体	<ul style="list-style-type: none"> 检查房间全部打扫整洁。 物品摆放齐全和标准。 无遗留物品。 	
16	离开房间	<ul style="list-style-type: none"> 清洁用品放回车内。 床头廊灯开关为开启状态，其余电器都关闭状态。 关门后回推门，确保房门关闭。 	<ul style="list-style-type: none"> 退出时对房门做安全检查后锁门。 门廊内的开关全部成关闭状态。
17	结束登记	<ul style="list-style-type: none"> 填写《客房服务员工作报表》 	<ul style="list-style-type: none"> 房间状态, 出房时间，客用品补充数量、维修的项目和特别事项记录等。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3

6、卫生间清洁与物品摆放程序

No	程序	标准	要点提示
1	准备工作	<ul style="list-style-type: none"> • 清洁用具桶，分格摆放：万能清洁剂喷壶、恭桶刷、浴缸刷、百洁布、洁厕剂。 • 分色干湿抹布5 块。 • 进入卫生间，打开灯和换气扇。 • 在淋浴区清洗抹布。 	<ul style="list-style-type: none"> — 注意清洁剂的事先配比领用。 — 随时检查设施。 — 住客房卫生间门关闭时一定要敲门确认是否有客人在内。
2	撤出脏布草和垃圾	<ul style="list-style-type: none"> • 撤掉用过的布草，放入布草袋内。 • 废弃物品收集到垃圾袋中。 • 擦净垃圾桶内外壁，套上新的垃圾袋。 	<ul style="list-style-type: none"> — 住客房（OC），如果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》。 — 垃圾袋与垃圾桶四周应绞紧、扎实。
3	喷洒清洁剂	<ul style="list-style-type: none"> • 用不同的清洁剂，喷洒卫生间不同区域。 	<ul style="list-style-type: none"> — 恭桶喷洒清洁剂前，先放水冲净。
4	清洗面盆、台面及两侧墙砖	<ul style="list-style-type: none"> • 用专用工具擦洗面盆、台面和水龙头等金属器件。 • 清洁完后用水冲洗净。 	<ul style="list-style-type: none"> — 注意面盆塞与溢水口也要清洁。
5	清洗淋浴区	<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、地漏内侧的毛发等 • 洗完后放水冲洗。 	
6	清洗恭桶	<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。 	
7	擦拭镜面与面盆	<ul style="list-style-type: none"> • 用干布从上至下擦净、擦亮镜子。 • 用布擦干、擦亮脸盆、两侧墙砖、金属器件。 	<ul style="list-style-type: none"> — 不能用毛巾当抹布。 — 清洁金属器件时，注意不要使用酸性清洁剂，以免影响光亮。

6、卫生间清洁与物品摆放程序续

No	程序	标准	要点提示
8	擦拭淋浴区	<ul style="list-style-type: none"> • 用干布擦拭毛巾架、浴巾架的表面。 • 浴帘用清水洗净, 用干布擦干, 确定无污迹无毛发。 • 把浴帘拉到一边摆放好。 • 用干净抹布擦干淋浴区墙面、水龙头、淋浴蓬头、浴帘杆等。 • 擦干地面和防滑垫上的水迹。 • 清理淋浴区地漏内侧的毛发。 	<ul style="list-style-type: none"> – 必要时可用抛光剂进行擦拭。确定表面无污迹水迹。 – 如是玻璃淋浴房, 清洁后的玻璃上必须无水迹、无皂迹。 – 注意清理防滑垫上的毛发和水迹。
9	擦拭恭桶	<ul style="list-style-type: none"> • 用恭桶布将马桶外壁、盖垫圈、底座、及水箱等消毒擦净。 • 用百洁布擦恭桶后侧、墙面及地面并擦干。 • 擦净卫生纸架。 • 整理卫生纸。 	
10	清洁浴室门	<ul style="list-style-type: none"> • 从上至下, 门正反两面、门框门顶。 	
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"> • 标准折叠、摆放毛巾、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、杯垫按标准摆放。 • 双人房: 4个衣架 (男式女式各2 个) 	<ul style="list-style-type: none"> – 面巾对折挂在面巾架上; 浴巾对齐放在浴巾架上; 地巾折叠放在淋浴房门把手上。 – 补充客用品应遵循离店房更新; 住客房补缺不撤的原则。 – 加床房间, 必须增加一套客用品。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3

7、退房检查程序

No	程序	标准	要点提示
1	前台通知客房查房	<ul style="list-style-type: none"> • 前台用对讲机清晰简扼要地通知客房查房。“客房服务员，（203）退房，谢谢。” • 仔细听清前台报告的客人离店的房号。 •客房服务员重复回复。“（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、用品有无损坏或遗失。 • 检查客房内是否有不安全的因素。 • 查房时间控制在3 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报告前台。 — 对事件的处理由值班经理负责，客房服务员配合 — 检查烟缸及垃圾桶内是否有未熄灭的烟头。 — 超过3 分钟，前台将默认查房结束
3	报查房 结果	<ul style="list-style-type: none"> • 迅速向前台报告结果“前台，（203）查房完毕。” • 发现问题,及时报告前台。“前台，请（203） 房间客人稍等” 	<ul style="list-style-type: none"> — 对有问题的房间，可使用房内电话，避免报告内容影响客人。
4	变更房态	<ul style="list-style-type: none"> • 及时通知客房服务员 	<ul style="list-style-type: none"> — 出租率较高时让服务员立即清洁

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3

8、洗衣服务程序

No	程序	标准	要点提示
1	接收信息	<ul style="list-style-type: none"> 前台接到客人需要洗衣服务的要求，记录房号并及时通知客房 	
2	收取客衣	<ul style="list-style-type: none"> 当面清点客衣 请客人阅读洗衣单上的相关说明并填写《洗衣单》，记录联系电话 询问客人有无特殊要求 提示洗衣送回时间 	<ul style="list-style-type: none"> 清点客人交洗的衣物件数，检查是否有破损或遗留物品 根据清点情况，请客人填写《洗衣单》并确认-尤其注意加急服务的时间，不要因时间延误造成客人不便
3	计算费用	<ul style="list-style-type: none"> 根据《洗衣单》上价格计算出客人的洗衣费用 让客人在《洗衣单》上签名，予以确认 询问客人支付方式 	<ul style="list-style-type: none"> 注意按照洗衣单上的服务费标准收取费用
4	送出洗衣	<ul style="list-style-type: none"> 客房将收取的洗衣立即送至前台，并做好登记 前台将洗衣在规定时间内送交洗衣公司 加急洗衣及时送洗 	<ul style="list-style-type: none"> 前台将洗衣费开杂项收费单输入电脑，洗衣单第一联放入客帐袋内 洗衣公司收取洗衣同时将第二、三联一起收走 洗涤公司须在洗衣单上签字 洗衣送出与收回时与洗衣公司在《洗衣交接本》上做好交接记录
5	取回洗衣	<ul style="list-style-type: none"> 洗衣公司送回洗衣至前台 客房服务员将洗衣送入客人房间 	<ul style="list-style-type: none"> 第三联洗衣单与洗衣一并送回-前台通知客房，将洗衣送至房间。 如果有帐务问题的洗衣，需要请客人至前台领取，如果客人直接至前台领取，请客人出示房卡

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3

9、遗留物品处理程序

No	程序	标准	要点提示
1	发现物品	<ul style="list-style-type: none"> 及时与前台联系，询问客人是否已经离开酒店，以便迅速将物品交还给客人。 填写《遗留物品登记标签》。 	<ul style="list-style-type: none"> 不要自以为无用而扔掉任何一件物品。
2	送交物品	<ul style="list-style-type: none"> 当天将物品上交客房主管。 客房主管当天交至前台值班经理。 	<ul style="list-style-type: none"> 如贵重物品，及时送交客房主管，客房主管及时提交前台。
3	物品保管	<ul style="list-style-type: none"> 前台填全《遗留物品登记标签》。 前台将物品保管在规定地点。 	<ul style="list-style-type: none"> 前台根据客史资料将客人信息补充填写到《遗留物品登记本》上。 按月份分格摆放。
4	客人认领	<ul style="list-style-type: none"> 客人认领时，前台必须核准客人身份、房号、入住日期、遗失地点、物品特征等。 客人签字确认 	
5	物品处理	<ul style="list-style-type: none"> 贵重物品：珠宝首饰、相机、手机、手表、现金、信用卡或支票、身份证、护照或价值超过100 元以上的物品等。 保留日期：非贵重物品三个月；贵重物品六个月；食品1—3 天。 	<ul style="list-style-type: none"> 贵重物品应与客人及时联系 遗留物品到期客人未认领酒店店长有权自行处理，并作好记录。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房部	版 次：3
10、DND处理标准			
No	程序	标准	要点提示
1	发现DND房	<ul style="list-style-type: none"> 不得擅自敲门或进入房间，通知主管。 	<ul style="list-style-type: none"> 如果是客人打电话要求提供服务时发现DND，应立即再次与客人电话确认。
2	电话询问	<ul style="list-style-type: none"> 下午2：30 客房主管打电话询问客人。 礼貌询问“您好！先生/小姐，我是客房服务员，您需要整理房间吗？” 	<ul style="list-style-type: none"> 对OC房- 可根据指定的时间安排清扫并作好记录
3	进房	<ul style="list-style-type: none"> 客房主管应与服务员或保安一同进房查看。 	<ul style="list-style-type: none"> 当客房内无客人时，必须两个人进房。 如果房内没有客人但有行李 或客人正在睡觉马上退出。
4	放置“客人通知单”	<ul style="list-style-type: none"> 填写《客人通知单》项目并放入房间门口地上。 	<ul style="list-style-type: none"> 提醒客人服务项目、服务时间 - 做好记录
5	记录和跟踪	<ul style="list-style-type: none"> 向值班经理或中班服务员交接。 	<ul style="list-style-type: none"> 客人不在且没有行李，通知前台，立即联系客人查明情况，以防逃帐。 DND 一直持续到晚上，值班经理必须在晚上9 点前，再一次打电话问讯客人，以防发生意外。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
11、工程保修程序			
No	程序	标准	要点提示
1	检查维修项目	<ul style="list-style-type: none"> 在清洁前，先检查和调试设施设备。 	<ul style="list-style-type: none"> 必须及时发现设施设备问题，先报修，后清洁。
2	报修	<ul style="list-style-type: none"> 客房主管或客房服务员用对讲机及时报告工程人员或用内线电话报告前台。 客房服务员将报修项目记录在工作报表备注栏内。 	<ul style="list-style-type: none"> 报修内容需详细正确。对不能及时维修的计划项目，先记录，交班时一并报客房主管。
3	工程人员现场维修	<ul style="list-style-type: none"> 工程人员及时到现场维修。 工程人员记录《工程维修本》。 	<ul style="list-style-type: none"> 住客房（OC）必须有服务员陪同进房维修。 服务员在《工程维修本》上签名。
4	验收和清洁	<ul style="list-style-type: none"> 客房服务员当场验收。 及时清洁客房。 未修复的工程 	<ul style="list-style-type: none"> 对计划维修项目，工程人员必须将安排的维修计划报给店长。 客房主管汇总后提交工程人员和店长。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版次：3

12、大堂及PA 清洁

No	程序	标准	要点提示
1	大堂 清洁	<ul style="list-style-type: none"> 根据主管制定的工作计划实施。 倾倒立式烟筒和烟缸。 大堂会客区清洁和整理。大堂环境清洁，保证墙面、柱面、地面无灰尘、杂物、污渍、水迹。 擦拭前厅工作台面。 雨雪天使用“小心地滑”牌。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、整理沙发、书报架—白天每小时清洁一次。夜间定期大清洁。 雨雪天及清洗地面时，必须摆放“小心地滑”示意牌并增加拖擦次数，保持地面清洁和干燥。
2	门庭 清洁	<ul style="list-style-type: none"> 玻璃门窗清洁。 地面清洁，保持地面无烟头、无杂物。 	<ul style="list-style-type: none"> 随时对玻璃门窗的浮尘、指印脏渍进行揩擦。 夜间定期对店门口庭院与地毯冲洗。
3	客梯 清洁	<ul style="list-style-type: none"> 保持电梯四壁、地面清洁，无烟头，无纸屑、无杂物或水迹等。 电梯按钮、指示板清洁。 	<ul style="list-style-type: none"> 发现梯内有污迹随时清扫干净，注意在客人较少时清洁。 吸干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	绿植 清洁	<ul style="list-style-type: none"> 清理门口与酒店内绿植。 清洁绿植叶面。 	<ul style="list-style-type: none"> 每天清洁。 拣去花盆内的烟蒂杂物。 及时剪除枯萎凋谢的花枝。 定时给花卉盆景浇水。 擦拭时不得使用沾有清洁剂的抹布。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
13、公共卫生间清洁程序			
No	程序	标准	要点提示
1	准备工作	<ul style="list-style-type: none"> 根据主管制定的工作计划实施。 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、灯光等设备完好情况。 打开排风清洁。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 客厕的门始终保持关闭状态。 清扫前放上“正在打扫”牌。
2	清洁和消毒	<ul style="list-style-type: none"> 按顺序擦拭清洁面池、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。 配备卷纸、香皂用品。 及时清倒垃圾桶。 各班次每天全面清洁消毒一次。 	<ul style="list-style-type: none"> 保持洗手盆干净、光亮、无水迹。保持镜子光洁明亮、无水迹、污迹、尘埃。 保持恭桶干净、无污物、无水垢。 保持小便池干净、无黄迹。 保持地面干净、无水迹、无垃圾。 注意巡视。
3	结束工作	<ul style="list-style-type: none"> 喷洒适量空气清新剂。 记录清洁时间和保修项 	

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版次：3

14、走廊清洁程序

No	程序	标准	要点提示
1	地面 (地毯)	<ul style="list-style-type: none"> • 每天清洁一次，保证无污迹。 • 要求吸尘在早上9:00以后。 	<ul style="list-style-type: none"> — 有地毯的走廊，先清除大垃圾。 — 走道地面清洁，须挂“小心地滑”牌。
2	地脚线清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 干净无污迹、无积灰。 	
3	墙面清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 干净、无污迹。 	<ul style="list-style-type: none"> — 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。
4	通道门清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 无污迹、无指印。 	<ul style="list-style-type: none"> — 检查闭门器，是否运作正常。
5	消防指示灯 清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 无污迹、无指印。 	
6	天花板清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 无手印和蜘蛛网。 	
7	灯泡清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 无指印。 	<ul style="list-style-type: none"> — 清洁时，使用干布。
8	楼梯清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 无污迹、无灰尘。 	
9	镜子和窗台 清洁	<ul style="list-style-type: none"> • 无污迹、无浮灰。 	

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

15、杯子清洁消毒标准

No	程序	标准	要点提示
1	准备工作	<ul style="list-style-type: none"> 收集客人用过的杯具，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恭桶内。
3	洗刷	<ul style="list-style-type: none"> 杯具冲洗干净。 放入专用消毒池内浸泡15 分钟。 使用84 消毒液或按照当地卫生防疫部门要求的方式与药剂操作。 	
4	清洁和擦拭	<ul style="list-style-type: none"> 将消毒后的杯子放入清洗池，清洗干净, 并用消过毒的杯布擦干。 	
5	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。 杯子放入工作车上必须要用布遮盖 	<ul style="list-style-type: none"> 按规定时间消毒 杯具要求明亮干净。 无水迹，无手印，无破损。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版次：3

16、客房清洁质量标准：

No	程序	标准	要点提示
1	布草 • 床单、床褥 • 被套、被芯 • 枕套、枕芯 • 浴巾 • 面巾 • 地巾	<ul style="list-style-type: none"> 布草大小和数量符合标准。 床上布草干净平整；无污渍、无毛发、无破损、无毛边、无明显变色。 被芯分厚薄按季节使用，枕芯饱满。 卫生间布草折迭规范、位置摆放正确、无破损、无毛边，柔软度适中。 	— 同一房间内布草不能有色差。（新旧毛巾不能混放）
2	客用品易耗品 • 浴帽/牙刷/梳子/肥皂 • 杯垫/纸杯/杯托/茶叶 • 卷纸/擦鞋纸/拖鞋 • 便签纸/铅笔/垃圾袋 • 信纸/信封	<ul style="list-style-type: none"> 质量完好，位置摆放规范。 使用统一标识、数量正确、质量符合要求。 无破损、无皱褶、干燥、无灰尘、污渍。 	
3	卫生间 • 门/框/锁/门铰链/百叶窗 • 灯/罩/顶/排风扇/墙面 • 镜面/框/插座/墙上标识 • 面盆/溢水口/笼头/塞子/漱口杯/托盘/玻璃架/皂碟 • 浴帘/淋浴房/滑杆/浴皂架/发液/淋浴头/防滑垫 • 毛巾架/水箱/恭桶/卷纸架/垃圾桶/地漏/地面	<ul style="list-style-type: none"> 正常开启，无污迹，无灰尘。 干净、无水迹、运转良好。 干净无水迹，标识位置正确，粘贴牢固，无破损。 干净、卫生、干燥，金属器件光亮牢固、无灰尘、无污渍、无毛发。 干净、无灰尘、无污渍，卫生纸按标准折叠，金属器件光亮牢固，设施运转正常。 	
4	门 • 门/门框/门把手/门铰链 • 门牌/门镜/紧急疏散图 • 门锁/防盗链/请勿打扰牌 • 闭门器/门后磁吸	<ul style="list-style-type: none"> 贴面完好无污迹，铰链无响声。 完整清晰，明亮无污迹。 开启自如，紧固，无污迹。• 吸合正常。 	

16、客房清洁质量标准（续）

No	程序	标准	要点提示
5	门廊 <ul style="list-style-type: none"> • 开关/电源插口 • 走廊灯/顶/风口 • 穿衣镜/衣架/挂衣杆/衣柜 	<ul style="list-style-type: none"> • 操作正常• 运作正常 • 衣架数量正确、摆放整齐；挂衣杆牢固，无浮灰 	
6	电器 <ul style="list-style-type: none"> • 电视机/遥控器/插座/网线 • 台灯/吊灯/灯罩/灯泡/插头 • 饮水机/电热水瓶/电线 • 空调/网罩⊙日光灯/顶灯 • 电话机 	<ul style="list-style-type: none"> • 操作正常，放置正确。 • 无污迹，无积灰照度正确。 • 开关正常，粘贴保质期。• 运转正常，无积灰。 • 灯罩内无杂物、积灰 • 拨打正常、无噪音、无污渍、电话通话性能良好。 	
7	家具 <ul style="list-style-type: none"> • 行李架/饮水机架 • 桌面/两侧/抽屉 • 托盘/烟缸/茶叶缸 • 服务指南/垃圾桶 • 椅子/沙发/茶几 • 画/画框 	<ul style="list-style-type: none"> • 完好无损、清洁无尘。 • 贴面完好、无尘、开关自如。 • 清洁无污垢、无破损。 • 齐全、正确、整齐、美观。 • 内外清洁、垃圾袋完好。 • 不松动、无污迹、无水迹、无歪斜、无指印、无积灰、稳定牢固。 	
8	窗 <ul style="list-style-type: none"> • 窗台/窗玻璃/窗框 • 窗帘/轨道/钩子/窗箱 	<ul style="list-style-type: none"> • 干净无积灰、明亮无裂缝。 • 无污迹、无破损、无脱落。 	
9	床 <ul style="list-style-type: none"> • 床头板/床架/床脚/床垫 • 床头柜表面/侧面/抽屉/鞋蓝 	无污迹、无浮灰、无裂缝、稳定坚固、无损坏，床垫无塌陷。	
10	其它 <ul style="list-style-type: none"> • 卧室顶 • 墙面/墙角/地脚线 • 室内空气 • 便签夹子 	<ul style="list-style-type: none"> • 无明显裂缝、无污迹、无水迹、无浮灰和霉点。 • 空气清新，无异味。 • 无污迹、无破损、 	

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

17、客房清洁注意事项

No	房态	标准	要点提示
1	住 客 房 (OC房)	<p>1. 住客房(OC)与走客房(VD)清洁标准一样,但要注意:</p> <p>A、不得乱动客人物品。(包括客人插在取电插座上的客人取电卡;打扫结束,取出放在写字桌上)</p> <p>B、对客人笔记本、文件、报纸、杂志、画册、影集、药品等做好整理,不要弄错位置,更不准翻看。</p> <p>C、客人未饮完的饮料和茶,暂不要清洗与调换,可另外补一个干净的纸杯。</p> <p>D、客人随意摊放的衣服,可整理挂在衣架上/柜内;睡衣和内衣折叠好放在枕上或枕旁。</p> <p>E、关闭所有电器,只留廊灯; 客人原来关闭的灯必须打开检查后再关闭。 F、空调温度设置到夏天25 度,冬天18 度,并且关闭。</p> <p>G、清洁住客房时,不得接听或使用房内电话,除安全等紧急情况之外。</p> <p>H、若房内有加床,应增加一份客用品。</p> <p>2. 如客人在房要向客人表示歉意。打扫结束应征询客人意见并道别。</p>	
2	空房 (VC房)	<p>1. 主要以检查物品和设施为主。</p> <p>2. 房间擦灰,同时检查设施。(如:恭桶水箱、电器灯具等)</p> <p>3. 检查客用品和布草是否符合标准。(发现问题,及时更换)</p> <p>4. 如连续二、三天空房,则要做地面与恭桶清洁。</p>	
3	维 修 房 (000房)	<p>1. 服务员接到修理房布置通知后,应立即到达指定的客房。</p> <p>2. 将家具物件放好,如大工程应搬离现场,用报废床单铺盖好所有物件,将可拆下设施拆下,包好放置。</p> <p>3. 留意修理房工程进度和房间状况,并及时将情况报告上级。</p> <p>4. 服务员接到修理房清理通知后,先检查维修项目是否完好,如故障还未排出,应立即报告客房主管进行登记,并再次报修。</p> <p>5. 撤掉盖布并叠放好在后台区域抖净或送洗,按正常清扫程序进行房间整理、检查。完成后报客房主管再次检查确认。</p>	—

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
18、公共区域清洁标准			
No	程序	标准	要点提示
1	地面、窗台	• 干净，无灰尘、污渍，角落无杂物、玻璃干净明亮无手印。	— 大堂和餐厅的窗帘必须处于常闭的状态。
2	墙面、吊顶	• 干净，无色差，无水印；表面无灰尘、污渍、蜘蛛网。	
3	烟灰缸、烟灰筒	• 表面干净，内筒定时清理、清洁。	
4	沙发	• 布面沙发：干净，无污渍、无破损、无毛发、无水印、无黑印。 • 皮面沙发：干净，无污迹、无破损。 • 位置摆放正确	— 定期调换清洗（另备一套沙发套，以便调换使用） — 定期上光清洁
5	楼梯与客梯地面（地毯）	• 干净，无灰尘、污渍、垃圾。	
6	客厕	• 空气清新无异味；洁具清洁、卫生、干燥。 • 五金件光亮；镜子、墙面干净、无灰尘、污渍。 • 地面干净，无毛发、无灰尘、无污渍、无水迹、无虫害、地漏清洁无异味。 • 台面干净、无水迹。 • 皂液/香皂充足。	
7	开关插座和 风扇、空调	• 表面干净无灰尘、无污渍、运转良好。	— 每天擦拭空调出风口和进风口-定期清洗空调过滤网，定期清洁排风口
8	卫生纸等客用品	• 数量充足，纸托架干净、无污渍。	

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

19、计划卫生制定标准

No	程序	标准	要点提示
1	制定	<ul style="list-style-type: none"> 根据《客房保洁服务周期表》的项目和保洁周期制订大清洁与单项清洁时期表。 张贴大清洁与单项清洁实施记录。 	<ul style="list-style-type: none"> 酒店根据实际安排清洁时间表。 楼层可张贴在工作间内。 公共区域可张贴在工具间内。
2	实施	<ul style="list-style-type: none"> 房间大清洁每天做一间，每月做一次。 客房每天做一项单项清洁。 PA 每天做一个区域的大清洁。 	<ul style="list-style-type: none"> 大清洁做过的项目不再安排入单项清洁计划内。 根据各店的实际情况，制定公共区域大清洁计划。
3	记录	<ul style="list-style-type: none"> 每完成一间大清洁、一项单项清洁，必须及时登记在实施记录表。 	<ul style="list-style-type: none"> 避免重复劳动
4	检查	<ul style="list-style-type: none"> 大清洁必须检查。 单项清洁需抽查。 	<ul style="list-style-type: none"> 值班经理可协助客房主管做好单项清洁检查工作。

说明：1、周期为一天的保洁项目，要求每天完成。

2、不需要辅助人员、辅助材料的保洁项目，可安排在大清洁内。

3、需要辅助人员、辅助材料的保洁项目，可安排在计划卫生内。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

20、工作间整理标准

No	程序	标准	要点提示
1	清理	<ul style="list-style-type: none"> 清除工作间和工作车内不需要物品和垃圾。 把工作车上每格整理干净。 	<ul style="list-style-type: none"> 如需回收的物品，放到指定的地点。
2	清洁	<ul style="list-style-type: none"> 擦净布草架每层与顶上。 清洗水池，擦净墙面，拖清地面。 	<ul style="list-style-type: none"> 架顶上不得摆放与工作无关的物品。
3	整理	<ul style="list-style-type: none"> 整理每日必须的客用品及布草。 清洁工作桶，配好清洁剂。 	<ul style="list-style-type: none"> 布草整齐摆放在架子上。 工作间内张贴《大清洁项目与单项清洁》实施记录表。
4	清 理 吸 尘 器	<ul style="list-style-type: none"> 倒清吸尘器内垃圾。 擦净吸尘器内壁和外壁，绕好电线，放到指定位置。 	<ul style="list-style-type: none"> 可用另一只吸尘器吸净尘袋与过滤网。 每天必须清理一次尘袋

客房操作手册

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

21、客房钥匙管理程序

No	程序	标准	要点提示
1	领用	<ul style="list-style-type: none"> 领用人必须在《钥匙和对讲机领用本》上写明领用时间并签名。 如钥匙由客房自己管理时，钥匙必须放在钥匙箱内，值班经理每周检查一次，结果上报店长。 由客房主管发给客房服务员。 	<ul style="list-style-type: none"> 客房钥匙卡有效日期设置为一个月（每月第一周的星期一更新） 发现领错或有损坏及时报告客房主管调换。
2	使用	<ul style="list-style-type: none"> 非本部门员工须由领用钥匙的员工负责开启房门。 按照前台指示或《开门单》来操作。 	<ul style="list-style-type: none"> 非工作需要不得擅自开启门锁。 为住店客人开启房门需验收《开门单》。 收到的《开门单》下班与《客房服务员工作报告》一起交给客房主管，客房主管收齐并交到前台。 如果客人在楼层上要求开门，服务员应该婉转地请客人到前台验证身份或请客人出示证件，用电话与前台核对。（姓名、身份证号码、入住日期）
3	保管	<ul style="list-style-type: none"> 钥匙需配备钥匙挂绳，挂在脖子上，放在上衣口袋内，并随身携带。 钥匙严禁当取电牌使用。 	<ul style="list-style-type: none"> 任何员工发现钥匙遗失，必须马上报告主管寻找。 严禁外借。
4	归还	<ul style="list-style-type: none"> 日班、夜班员工将钥匙归还给客房主管。 中班员工交还给值班经理。 在《钥匙和对讲机领用本》上签名。 	<ul style="list-style-type: none"> 中班员工领取总卡。 必须与值班经理当面清点。 在下班时必须归还钥匙，不得遗忘。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
22、对讲机管理制度			
No	程序	标准	要点提示
1	领用	<ul style="list-style-type: none"> 向客房主管领取。 在《钥匙、对讲机领用本》上登记签名。 	<ul style="list-style-type: none"> 随身携带。
2	检查	<ul style="list-style-type: none"> 检查能否正常使用。 调至专用频道、音量适中。 	<ul style="list-style-type: none"> 充电不足，立即向客房主管调换。 客房由客房主管管理，公共区域与其他各岗位由前台管理
3	使用	<ul style="list-style-type: none"> 必须使用耳机（客房、工程和保安人员）。 接获信息：听清对方呼叫楼层与内容。 接通话键：立即回答对方“收到，请讲”。•复述接获的内容。 	<ul style="list-style-type: none"> 可尽量使用附近的电话，减少噪音。
4	归还	<ul style="list-style-type: none"> 归还到客房主管处。 并签字确认。 	<ul style="list-style-type: none"> 可以与钥匙同时归还。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

23、工作车整理与使用

No	程序	标准	要点提示
1	检查工作车	<ul style="list-style-type: none"> 检查工作车清洁。 检查工作车正常运行。 工作车上必须有遮盖布 	<ul style="list-style-type: none"> 车上无杂物、灰尘、污渍。 运行灵活，无响声。
2	垃圾袋和布草袋挂在车钩上	<ul style="list-style-type: none"> 确保垃圾、布草袋有足够的支撑力。 将布草放在工作车架内。 	<ul style="list-style-type: none"> 重物在下，轻物在上。
3	摆放客房用品	<ul style="list-style-type: none"> 按规定分格摆放。 布草和用品齐全和整洁。 	<ul style="list-style-type: none"> 物品摆放规格及数量是从方便、整齐。 布草一次配备不宜太多，一般5间客房易耗品容量。
4	工具放在工作车的踏板上	<ul style="list-style-type: none"> 一边放清洁工具、一边放清扫工具。 吸尘器应紧随工作车。 	<ul style="list-style-type: none"> 清洁工具分格摆放。
5	规范使用工作车	<ul style="list-style-type: none"> 不能把撤出的布草放置在客用品上。 不能存放私人的物品。 每天清理一次工作车。 除住客房外，工作车紧靠房门，并与墙面平行。 	<ul style="list-style-type: none"> 控制好工作车的行走方向。注意不要碰坏墙面及其它相关设备。 使用过程中如发现问题时，应及时解决或通知工程维修人员。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

24、常见污迹的清洁方法

No	程序	标准	要点提示
1	血迹	• 用冷水浸泡，用干布吸干，然后用海绵块蘸上清洁剂擦拭，吸干溶液，用清水洗干净。	- 或者，用1：50 的稀盐水擦湿，等2-3 分钟之后用布从旁边向中心擦，然后用清水过并吸干。
2	口香糖	• 用口香糖除迹剂喷在口香糖上，待其硬化后，用硬物将其敲碎，剔除。	- 可用冰块代替
3	呕吐	• 用冷水吸清，然后用1：10 醋水。	- 对于呕的污迹，苏打水的效果更好。
4	唇油/指甲油	• 用海绵块蘸上醋酸或专用清洁剂擦拭，吸干溶液，然后再用清水清洗干净。	
5	可乐/巧克力/牛奶	• 用适量的白醋加入稀释了的洗洁精擦，然后冲干净、吸干。	
6	果汁	• 用稀释的苏打水，丙三醇甘油或白醋，冷水过清。	
7	茶水	• 用海绵块蘸上酸性清洁剂或白醋擦拭，吸干溶液。	
8	墨水迹	• 用冷水冲洗，至墨迹变淡，然后用稀释了的草酸溶液浸湿污迹，2-3分钟，再用稀释了的高锰酸钾溶液浸泡2-3 分钟，用清水过吸干。	
9	圆珠笔墨水	• 普通洗涤可以洗去某些种类的圆珠笔墨水。	- 如果不行，则可倒入变性酒精，或用白凡士林在斑渍上摩擦，并浸入清洁剂溶液，然后洗涤。
10	油腻食物/鞋油	• 彻底清除食物，吸干汁水。用海绵块蘸上干洗剂或漂白剂擦拭，吸干溶液。	

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

25、客房术语

No:	代码	中文	英文全称
1	VC	清洁的空房	Vacant Clean
2	VD	未清洁的空房	Vacant Dirty
3	OC	住客房	Occupied
4	OOO	维修房	Out of order
5	DND	请勿打扰	DO Not Disturb
6	NNS	不需要打扫的房间	No Need Service
7	EA	预期到店	Expected Arrival
8	ED	预期离店	Expected Departure
9	NB/LB	没行李/少行李	NO Baggage/Light baggage
10	SO	住客房，客人未回来使用	Sleep Out
11	C/I	客人入住	Check In
12	C/O	客人退房	Check Out
13	VIP	重要客人	Very Important Person

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
26、清洁剂使用规范			
No	名称	用途	注意事项
1	多功能清洁消毒剂	清洁家具表面、地面（除打蜡地板）墙壁、面池、玻璃	按不同比例兑水可清洁不同物体
2	洁厕剂	清洁、消毒恭桶	忌接触眼睛、皮肤、大理石、金属件
3	玻璃清洁水	玻璃、镜面	忌接触眼睛，不能用于金属件
4	家具蜡	木质家具的保养	忌高温，不可用作其它制品上，切忌用在地面上（要滑倒）
5	金属清洁剂	清洁打亮金属表面	不能用于镀金、铜、银表面
6	地毯水	地毯去渍一般1：20 兑热水，喷上此剂用刷子轻刷。再用干布吸干地毯	用前须兑水（太浓会褪色），用后吸干地毯（不干会残留水迹印）
7	空气清新剂	清新空气，去除烟味或不良气味	从房间里面到外面依次喷洒，请勿配水稀释
8	消毒液/酒精	口杯/电话的消毒	按比例稀释使用，注意安全。
9	静电水	喷洒于尘推布面上清洁地面	按比例稀释使用，注意用量。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

27、客房消防与安全

1. 在仓库、工作间内放置“禁烟牌”，并严禁在禁烟区内吸烟。（仓库使用防暴灯具，并配备灭火器）
2. 如遇火情等特殊应急事件，立即停止工作，执行应急预案。
3. 在清倒烟缸/筒时（用水浸泡一下），确认无未灭烟蒂。
4. 不能将布草放在灯罩上。
5. 发现客人私用大功率电器，需及时阻止和劝告并做好记录和上报。
6. 严禁随意动用消防设施。
7. 及时清理走道中的物品，物品不能堵塞消防通道。
8. 正确使用灭火器。
9. 遵守消防要求和程序。
10. 按标准使用化学药剂（药剂配比不能超标）。
11. 严格按照操作规程使用电器，如有故障及时报修，并做安全处理。
12. 不得将钥匙交与他人，如因工作需要进住客房须按开门程序操作。
13. 有客人要求开门，必须按照开门操作流程操作。
14. 礼貌及时地询问客房区域逗留的陌生客人，发现可疑人和事，要及时报告前台。
15. 及时收好电器设备，电线不能拖得太长，防止绊脚。
16. 清洁地面时，必须使用“小心地滑”指示牌，减少潜在的危险。
17. 碎玻璃或客人使用过的剃须刀片、针筒或有血迹的布草等单独存放和处理。
18. 使用清洁剂前，必须充分了解性能。使用喷壶时，注意喷嘴勿对人。
19. 保养清洁高处时，应做好保护措施，避免摔倒受伤；必要时系好安全带。
20. 若发现房间门半开或钥匙插在门上，应立即查看；如无人，需及时报告主管 和安保，通知值班经理做反锁处理。
21. 锁门后应确认房门已锁好，方可离开。 清洁房间不可同时开启两间，房内发现任何异常必须及时上报。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
28、客房重要事件报告/记录/处理			
客房内如发现如下问题，请及时报告客房主管：			
<div>1. 客人遗留物品。</div> <div>2. 客人生病。</div> <div>3. 发现房内有大功率电器、凶器或麻醉剂等违禁物品。</div> <div>4. 没有行李或行李少。</div> <div>5. 将宠物带入客房内。</div> <div>6. 无意中损坏了客人的物品。</div> <div>7. 发现房内设备、家具、物品、墙壁等有缺损或出故障，管道渗水、漏水。</div> <div>8. 在走廊或其它地方发现可疑的人或物。</div> <div>9. 客人的抱怨或称赞。</div> <div>10. 发现客人死亡，不要碰客房内任何物品，立刻离开房间和报告。</div> <div>11. 如遇醉酒客人、吵架、殴打，立即报告。</div> <div>12. 房间内有贵重物品或大量现金。</div> <div>13. 其它异常情况。</div>			

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

29、布草管理规定

一、总则：

1. 布草管理实行专人管理、分区负责、责任到人的原则；
2. 如果布草间数量达到要求，则每个区域服务员负责该区域布草的收、送、检验数量和质量等管理，出现缺失由其负责，同时填写相应的表格；
3. 如果布草间不够，则服务员到指定的地方完成领取、送还等与布草有关的工作，同时填写相应表格，脏布草可以装到布草袋或布草框中去，以此代替布草间；
4. 洗涤厂必须免费为酒店提供足够数量的布草袋，作为运送布草之用，严禁用布片捆绑的形式代替布草袋；
5. 中班服务员所用布草要根据酒店安排到指定点操作。

二、责任及配置：

1. 客房主管：负责酒店运作使用过程中的所有布草的管理、库存布草的管理、周期性统计及有效控制；（按国家规定洗涤次数在180次以上方能作为常规报损）。
2. 客房（中班）服务员/领班/主管：负责日常布草的收发、洗涤公司送回干净布草的初步洗涤质量控制、填写《楼层布草洗涤交接表》；
3. 楼层服务员：负责分区楼层布草的管理，布草总量按房间数量所需布草的1：1倍配备（布草房和工作车上的布草总数与房间所需布草比为1:1）、日常布草的收发和洗涤质量控制。楼层工作间内针对每个楼层布草管理须配有两种表格：《楼层布草洗涤交接表》、《楼层布草配比表》。
4. 总布草房和楼层布草房均需配备一定的布草柜或货架和塑料周转箱，分类叠放整齐后存放，并做好相应的防鼠、防霉变等防意外损毁措施，在相应的布草柜或货架处用统一的标签注明布草种类及原始配备数量。

三、脏布草的送洗：

1. 客房服务员在做房的同时需要认真的填写工作单，并不定时的核对换洗的数字是否与工作单的数字相符。在做完房间后负责集中存放脏布草并分类清点（分类将布草打包或存放，把床单、被套、枕套打一个包，浴巾、毛巾、地巾打一个包或存放，这样可以避免差错及第二次污染）；
2. 客房服务员如在清洁房间时发现存在洗涤不干净或洗涤损坏的布草应单独存放，洗涤公司人员收取布草时要求其返洗或做退回处理。须让洗涤公司人员签字确认（格式见：《楼层布草洗涤交接表》）；
3. 客房服务员对于需做特殊处理的布草（血迹、鞋油、红酒污染等）要与其它脏布草分开堆放，并在洗涤公司收布草时说明，请其做特殊处理。
4. 洗涤公司人员到达楼层收取脏布草时，楼层服务员应先核对布草总数（做房更换的布草数字+工作车剩余数+楼层布草间的剩余数=领出的总数），客房服务员应和对方工作人员一起清点好脏布草的数量，双方清点无误后由对方开具布草送洗单，双方签字确认，客房服务员收取送洗单第2联。如有需回洗的须在《布草洗涤交接表》中另外注明类别及数量；有洗涤损坏的必须退回，让对方人员出具欠条，以作到总布草房换取布草和酒店协调赔偿的依据。
5. 与洗涤公司人员清点布草无误后（如服务员未事先将布草袋打包的情况下），客房服务员应监督对方人员将脏布草分类用布草袋封装，并及时运离楼层。楼层服务员有义务和责任监督其根据酒店相关要求工作，不允许拖拉布草或堆放在电梯口及客房走廊。

29、布草管理规定续

四、干净布草的收发：

1. 客房服务员凭当日洗涤公司确认的布草送洗单及欠条（包括洗涤公司和总布草房）到总布草房或洗涤公司领取相应数量的干净布草；如总布草房或洗涤公司无法补充足够数量的布草，应要求总布草房或洗涤公司出具欠条，并在《楼层布草洗涤交接表》中“总布草房或洗涤公司欠”一栏做好相应记录，以便次日补齐。
2. 客房（中班）服务员/领班/主管根据收回的布草送洗单和欠条，做好汇总后，填写《楼层布草洗涤交接表》，如有洗涤公司欠条的应在报表中“洗衣厂”一栏中做好相应统计。
3. 客房（中班）服务员/领班/主管根据前一日《楼层布草洗涤交接表》中布草类别和数量收取和清点洗涤公司送回的干净布草，并初步检查洗涤质量；存在数量缺少或洗涤损坏的，应要求对方出具欠条，签字确认，并在当日《楼层布草洗涤交接表》中“洗衣厂欠”一栏做好统计和记录。记录严禁数字的涂改。

五、布草控制管理

1. 如有住客损坏赔偿的布草，客房服务员凭总台杂项收费单（一式三联，白联客房、黄联客帐、红联财务）或值班经理以上酒店管理人员确认的免赔单到总布草房或仓库领取相应数量的布草作为补充。
2. 客房主管或领班等酒店管理人员应每周不定期对楼层布草间进行抽查，发现缺少的及时由员工按成本价作赔偿处理（须开据杂项收费单，流程同客赔流程）。
3. 对正常损坏的布草，楼层服务员须填写报损单由客房主管确认后，报总经理及财务审批，凭报损单和报损布草到总布草房或仓库领换相应的布草。
4. 客房服务员必须至少每月轮换楼层，轮换楼层时须相互进行布草清点；客房主管须对总布草房进行盘存，统计月度布草洗涤、缺失等数据。
5. 次月2日前客房主管须将上月洗涤公司的布草欠条进行汇总统计后上报酒店财务和总经理，以便酒店及时和洗涤公司进行赔偿协商，双方确认的赔偿金额在当月洗涤费中扣除，必须做到当月损失在当月洗涤费中赔偿。
6. 需报损的布草，由客房主管进行分类存放，填写报损单上报酒店总经理和财务审批。
7. 客房主管根据月度布草库存量和赔偿、报损数量在每月2日前上报总经理《布草申购表》，酒店在5日前上报运区总，经审核后向公司采购部申购。
8. 由客房主管保存好各类原始单据，并根据财务需要进行汇总。
9. 酒店的总经理、财务及客房主管每月必须对酒店的所有布草进行盘点。
10. 报损布草每月须有店长及分管客房的值班经理和会计同时确认是否达到报损条件。报损布草须建帐目和做与正常使用的布草有明显区别的标识，以便各部门正确使用。
11. 报损布草流向须有领用人签字。（附报损布草流向表）
12. 《楼层布草洗涤交接表》、《楼层布草配备表》要贴在工作间/总布草间，不得涂改，按要求签字。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
30、客房清洁抹布使用标准			
<div>◇ 干湿抹布共五块</div> <div>湿布： 1) 恭桶一块(专用)——黄色</div> <div>2) 擦灰——红色</div> <div>3) 卫生间地面和客房地面合一块——蓝色</div> <div>干布： 4) 客房电器和家具干抹布合一块——绿色</div> <div>5) 镜子、玻璃、台面（干棉布）——白色</div> <div>◇ 使用方法：选不同质地和颜色或标记，折叠使用；每天下班前清洁，做完一个房间后，放回相应的挂钩上；到消毒间浸泡消毒；严禁当着客人面清洗。</div>			

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3
31、有害生物控制			
种类	控制方法		
昆虫类 包括 蛾类、 苍蝇、 蚊子、 蟑螂、 蚂蚁、 蜘蛛、 螨虫、 臭虫、 跳蚤	<div>1. 除大堂正门外，所有通室外的门和窗都必须安装密封良好的纱门或纱窗。</div> <div>2. 大堂、餐厅、厨房的昆虫活动区域且不引人注意处须安装紫外线灭蝇灯。</div> <div>3. 前台、餐厅、厨房须配备苍蝇拍。</div> <div>4. 每位客房服务员应配备能杀灭多种害虫的喷雾剂。前台也应配备。</div> <div>5. 在酒店周围的绿化带中设置蚊虫诱杀装置。</div> <div>6. 客房卫生间在1 楼的，如卫生间地漏中有蚊子出来，应在地漏下装纱罩。</div> <div>7. 储存被子时，应置于聚乙烯袋中，并放置樟脑片。</div> <div>8. 定期（三个月）全面清洗地毯。</div> <div>9. 定期（半年）清洗椅面。定期（三个月）清洗大堂沙发套。</div> <div>10. 及时处理残余食品、罐头或瓶子。</div> <div>11. 垃圾袋必须扎口，大垃圾桶和厨房垃圾桶应加盖。大垃圾桶和厨房垃圾桶每天应被彻底清洁。</div> <div>12. 6-10 月，在垃圾房每天喷洒杀虫剂。</div> <div>13. 所有工作间、设备间、仓库、办公室、员工宿舍等辅助用房应定期清扫，无积尘、无蛛网、无卫生死角、无杂物堆放。</div>		
老鼠	<div>1. 堵塞所有的入屋洞口和管道周围的缝隙。</div> <div>2. 在老鼠活动区放置粘鼠板、鼠夹、鼠笼（墙角、墙边）。如放在营业区，必须确保不让客人看到。每天巡视灭鼠装置。</div> <div>3. 厨房下水道出口处应安装铁丝网罩。排烟管道向室外排放口应安装铁丝网罩。</div> <div>4. 发现啃咬受到的损坏，粪便、恶臭和小洞，就应报告，并调查原因，进行堵塞或清除。</div>		
猫、狗、鸟	防止进入		
霉菌	由于潮湿造成。检查漏水、渗水原因并根除。然后重新粉刷被污染的墙面或顶面。		
其他需要报告并请专业灭害机构协助的情况			
<div>1. 发现白蚂蚁。</div> <div>2. 发现德国小蠊或大量蟑螂出现。</div> <div>3. 发现马蜂窝。</div> <div>4. 定期（三个月）对厨房喷洒药水。喷洒药水只能在晚市结束后进行。开始前，所有食品原材料、餐具、器皿、灶具必须妥善储藏或遮蔽，避免药水接触。完成工作后，应清除有害生物的尸体，并用消毒水清洗所有设备、地面、墙面两遍。</div>			

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

32、酒店复合地板日常使用保养要点：

酒店在使用复合地板时必须做好养护, 清洁及养护的具体措施如下：

- 一、**空气：**客房如暂且不住，要保持客房内空气的流通。不可用塑料纸或报纸盖在复合地板上，以免时间长表面漆膜发粘，失去光泽。
- 二、**湿度：** 客房内湿度须保持在适宜的范围内，不宜过高，也不宜过低。遇潮湿闷热的天气，可以开空调或电风扇。秋、冬季节过于干燥，地板可能开裂。为增加室内空气湿度，可使用加湿器等使室内空气湿度保持在40%-80%。遇雨天等室外湿度大大高于室内湿度的，请紧闭门窗，保持室内较低湿度；如果室外湿度小于室内湿度，可以打开门窗以降到室内湿度。
- 三、**日照/温度：** 尽量避免长时间暴露在强烈日光照射，室内温度急剧升降都可能引起复合地板漆面的光泽。
- 四、**客房地板的日常清洁：**勿将沙子或摩擦性灰尘(地板、吸尘，砂子或摩擦性尘堆积而刮擦地板表面)带入室内；清扫清洁地板可用拧干的棉拖布(湿度控制在40%以下)擦拭。不可用滴水的拖把或腐蚀性液体擦拭复合地板。
- 五、**污渍的处理：**油渍、油漆、油墨可使用专用去渍油擦拭；血迹、果汁、红酒、啤酒等残渍可以用湿抹布或用墨不蘸上适量的地板清洁剂擦拭；切勿使用酸、碱性溶剂或汽油等有机溶剂擦洗。
- 六、**日常维护：** 为了保持复合地板的美观并延长漆面使用寿命，建议酒店每年上蜡保养2 次。上蜡前先将地板擦拭干净，然后在表面均匀地涂抹一层地板蜡，稍干后用软布擦拭，直到平滑光亮。
- 七、**使用注意事项：**日常使用时要注意避免金属锐器、玻璃、瓷片、鞋钉等坚硬器划伤地板 勿使地板接触明火或直接在地板上防止大功率电热器；禁止在地板上放置强酸性或强碱性物质；绝对禁止长时间水浸。如果不慎发生大面积水浸或局部长时间被水浸泡，应立即用布吸干明水，并让地板自然干燥。严禁使用电热器烘干或在阳光下暴晒；移动家具时应抬起挪动并轻放。

客房服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2009/09/02
编号：OP/HK	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店客房	版 次：3

33、客房受控记录

• 名称	提示
• 客人通知单	- 需扫描“DND”房使用
• 《钥匙与对讲机领用本》	- 发放钥匙与对讲机时使用
• 客房房态表	- 核对房态，与交接事宜
• 客房服务员工作报表	- 服务员打扫使用
• 客房主管工作日报表	- 工作汇总
• 每日客用品统计表	- 每日消耗统计
• 《客房例会记录本》	- 晨会记录
• 遗留物品登记标签	- 发现遗留物品登记时使用
• 大清洁记录表	- 每天记录大清洁完成情况
• 单项清洁记录表	- 每天记录单项清洁完成情况
• 客房质量检查表	- 店长、值班经理、客房主管抽查客房使用
• 客房检查表	- 每日检查客房使用
• 棉织品盘点表	- 月底盘点使用
• 棉织品报废报损表	- 月底汇总当月棉织品报废报损情况
• 报废棉织品使用流向记录表	- 记录报废的棉织品的去向
• 楼层布草配比表	- 规范楼层布草的配比数量
• 楼层布草洗涤交接表	- 汇总每个楼层的本次洗涤情况