

 TOWO Hotel Group 途窝酒店集团	途窝酒店集团标准文件-客房工作手册			
版本号	修订人	审核人	修订日期	生效日期
2.0			2020.09	2020.09

前 言

为了实现集团旗下门店的营运工作标准化，保障门店经营良好运行，营运中心根据公司的经营逻辑及运营策略，特编制此手册。

《途窝酒店集团管理标准文件 - 客房工作手册》是客房工作人员开展工作的指引，包含岗位职责、工作流程、工作制度，请每位客房工作人员必须掌握。

本手册未涵盖事项可由店长根据实际情况自行处理，做好处理记录反馈营运中心；根据公司战略决策，营运中心每季度会更新该手册。

途窝酒店集团

营运中心

2020 年 9 月

目 录

第一章：岗位职责	4
1、客房经理	4
2、客房主管	5
3、客房领班	6
4、客房服务员	7
5、客房 PA	8
第二章：流程	9
1、PA 工作流程	9
1.1 玻璃及镜面清洁流程	9
1.2 公共卫生间清洁流程	9
1.3 电梯清洁保养流程	10
1.4 推尘流程	10
1.5 地毯干洗流程	11
1.6 金属器清洁保养流程	11
2、楼层服务员工作流程	12
2.1 进出门流程	12
2.2 客房开门流程	13
2.3 DND 房处理	13
2.4 遗留物品处理流程	14
2.5 检查退房流程	14
2.6 清洁房间流程	15
2.7 查房流程	16

2.8 铺床操作流程	17
2.9 热水壶除垢流程	18
2.10 房间卫生间清洁流程	18
2.11 淋浴间清洁流程	19
2.12 地毯局部污渍处理流程	20
2.13 杯具清洁流程	20
2.14 对讲机管理流程	21
2.15 工作车管理流程	22
第三章：制度及规范	22
1、卫生管理制度	22
1.1 大堂公区清洁标准	23
1.2 客房公区清洁标准	23
1.3 楼层清洁标准	24
1.4 客房清洁标准	24
1.5 抹布和清洁剂使用标准	25
2、操作规范制度	26
2.1 客房部安全操作制度	26
2.2 客房部机器设备、工具管理制度	27
2.3PA 设备使用指引及安全操作管理制度	27
2.4 楼层服务员工作注意事项管理规定	28
2.5 布草间卫生管理制度	29
2.6 消毒间卫生管理制度	29
2.7 楼层房卡管理制度	29
2.8 布草管理制度	30
第四章：附件	31

第一章：岗位职责

1、客房经理

职位名称	客房部经理	所在部门	客房部
上级	店长	下级	客房部所有员工
岗位职责：			
全面负责管理客房部良好运营和最大限度地提供标准的服务。			
工作内容：			
1、每天安排客房部整体运营工作，合理调配好人员使用，检查仪容仪表。			
2、每天仔细检查每一间走客房，抽查住客房，保证清洁质量及物品补充、摆放达到要求、设施情况良好。			
3、客房经理每天早上召开客房人员晨会。			
4、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。			
5、发现客房或公共区域设施设备故障，及时联系工程人员维修，协助工程人员完成维修项目，检查维修质量。			
6、配合前台经理妥善处理客人投诉，努力满足客人的要求。			
7、制定客房设施设备保养计划、公共区域大清洁计划、客房计划卫生等工作。			
8、负责客房客用用品、库房管理工作，物品按运营标准合理使用，成本控制得当。			
9、做好布草的收发、送洗、交接等工作。			
10、按要求管理好酒店制服，做好保管、发放、申领等工作。			
11、认真完成每月盘点工作，完成盘点明细表，制定用品申购计划。			
12、督导客房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。			
13、负责楼层总钥匙和对讲机的收发及保管。			
14、负责清洁用品、用剂的发放和回收工作，指导客房服务员正确稀释和安全使用。			
15、联系和安排水箱清洁和灭虫除害工作。			
16、关心员工，经常与员工保持对话沟通；及时将员工的要求和想法反映给店长。			
17、认真完成每日工作交接内容以及工作报告。			
18、做好每月的培训计划和实施，完成员工的每月质量考核评估，并做好记录。			
19、做好客房区域的资产管理，负责客房区域的安全管理。			

20、完成上级指派的其它任务。
任职要求:
1、大专或以上的学历
3、1 年以上同档次酒店客房部经理工作经验

2、客房主管

职位名称	客房部主管	所在部门	客房部
上级	客房部经理	下级	领班/服务员/PA
岗位职责:			
当班时负责所分配的楼层清洁及服务情况。			
工作内容:			
1、当班时负责所分配的楼层和客房。			
2、与接待部门密切合作确保任何时间内房态的正确性。			
3、确保所管辖区域的高度清洁。			
4、确保房间在“DND”状态下客人的隐私被维护。			
5、负责钥匙的严格控制。			
6、对客房的走廊和公共区域进行常规检查。			
7、查房时发现设施设备问题及时向工程部上报维修。			
8、维持楼层工作间的干净和整洁。			
9、监督跟进员工工作品质和效率。			
10、关注员工工作状态和调解抱怨、解决争端。			
11、约束员工遵守纪律。			
12、检查客房部员工的仪表，个人卫生和形象。			
13、协助准备员工排班表。			
14、确保所有报告和服务都按时完成、完成上级交待的其它任务。			
15、协助进行员工的培训和发展，经理休假代替开晨会安排当日工作。			
16、给予所管辖的员工不断的建议和支持、指导员工服务提升。			

17、必要时对员工进行面对面指导、提供高品质的对客服务。
18、确保客人的需求与合理要求被满足、通过汇总客人的意见,寻找机会不断改善对客服务。
19、运用适当的方式解决客人的投诉。
20、持续对相关的产品和服务进行高度了解，以便于向客人解释和销售服务和设施。
任职要求：
1、大专或以上的学历
3、1年以上同档次酒店客房部经理工作经验

客房领班

职位名称	客房领班	所在部门	客房部
上级	客房主管	下级	客房员工/PA
岗位职责：			
负责实施门店的客房操作标准，确保酒店在清洁卫生及客房服务方面符合公司要求，为宾客提供干净的客房和环境及提供优质的服务。			
工作内容：			
1、每天具体安排客房服务员的保洁工作，检查仪表仪容。			
2、每天仔细检查每一间客房保证清洁达标、物品补充达到要求、设施情况良好。			
3、客房人手不足时补位协助客房的清洁工作。			
4、客房主管不在岗位时行使客房主管的权限及职责。			
5、巡视公共区域，保持清洁、整齐、畅通及设施完好。			
6、妥善处理客人的投诉，努力满足客人的要求。			
7、实施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、执行客房服务用品的管理，保持仓库物品堆放整齐，领用合理，消耗控制得当。			
9、协助做好每月盘点及预算并制定用品添置计划。			
10、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。			
11、关心员工，及时将员工的要求和想法反映给客房主管。			
12、写好每天的工作报告与做好交接工作。			
13、实施每月的在岗培训计划，每周分段实施与考核，并做好记录。			
14、上级指派的任务积极完成并及时回馈。			

任职要求：
1、初中以上学历
2、2 年以上同档次酒店工作经验

客房服务员

职位名称	客房服务员	所在部门	客房部
上级	客房经理	下级	
岗位职责：			
提供高品质的环境卫生和最大限度地提供标准的服务。			
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。			
2、遇见客人随时微笑及问候，做到礼貌待客，提供温馨的服务。			
3、按照规范流程和质量标准，完成每天所规定的工作。			
4、如实填写工作报表，发现特殊情况及时反映给上级领导，并在报表备注上注明。			
5、按照操作标准和消毒要求，清洁消毒杯具、恭桶等物品和设施。			
6、按规范处理客人遗留物品，及时报告上级和前台。			
7、做好每天大清洁项目和单项清洁项目。			
8、清扫客房和楼层公共区域时发现设施设备故障和损坏，立即报修。			
9、做好楼层客房钥匙的领用、保管和交接工作。			
10、中班按要求提供夜间服务，做好楼层和公共区域的清洁工作。			
11、及时执运行前台的服务指令，满足客人要求，并及时反馈结果。			
12、做好布草的收发、盘点、送洗，正确使用和保管工作车、保洁工具、通讯工具和客用品。			
13、熟悉酒店医疗服务规定，遇生病客人给予关心和帮助，并立即报告上级。			
14、及时满足客人提出的需求，超出职权范围及时报告。			
15、树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。			
16、完成上级指派的其它任务。			
任职要求：			
1、初中以上学历			

2、同档次酒店客房服务员工作经验

3、客房 PA

职位名称	客房 PA	所在部门	客房部
上级	客房主管	下级	无
岗位职责：			
负责酒店公共区域的卫生保洁及保养工作，为客人营造干净、温馨、舒适的环境，保持酒店环境的美观，满足酒店服务要求。			
工作内容：			
1、着装规范，保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻。			
2、礼貌待客，遇见客人微笑和问候，展现温馨的服务诚意。			
3、按规范流程和质量标准每日完成酒店大堂、客厕、客梯、员工区域等公共区域的卫生保洁及保养工作。			
4、定期做好各项清洁项目和公共区域的计划卫生。			
5、按照标准实施酒店绿荫植物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，及时报告上级领导。			
8、正确使用、保管和保养清洁工具、通讯工具。			
9、及时处理客人提出的需求，能依据情况适当安抚投诉客人情绪，超出职权范围的，及时报告上级领导。			
10、树立安全防范意识，工作中发现可疑的人和事，立即报告上级。			
11、完成上级指派的其它任务。			
资质要求：			
1、具备良好的沟通能力和协作精神，尊重他人，友善待人			
2、待人亲和，文明守礼，具有良好的服务意识			
3、有工作经验为佳			

第二章：流程

1、PA 工作流程

1.1 玻璃及镜面清洁流程

玻璃及镜面清洁流程		
步骤	标准	注意事项
1、配比清洁剂	1.1 玻璃清洁剂比例按 1:50 兑水。	➤ 禁止未稀释直接使用玻璃清洁剂。
2、喷清洁剂	2.1 将玻璃清洁剂均匀的喷在镜子上。	
3、涂清洁剂	3.1 用软材质的毛刷按照将清洁剂均匀涂开，并擦拭污迹。	
4、刮干镜面	4.1 用玻璃刮刀按照从左至右或者从上到下的顺序刮干镜面，每刮一次用干抹布擦拭；	➤ 玻璃刮刀只刮一次，以免再次将玻璃污染。
5、擦干镜面	5.1 用干抹布自上而下，从左到右的将镜子擦干净后，将抹布折叠起来使用，下一间房可以用另一面继续清洁。	
6、检查镜面	6.1 检查镜面无水迹、手印、污迹、毛絮。	
附件		

1.2 公共卫生间清洁流程

公共卫生间清洁流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备工作	1.1 准备好清洁剂、抹布、空气清新剂和“正在打扫”牌。 1.2 敲门问询：“您好，服务员。” 1.3 清扫前在门口放“正在打扫”牌。 1.4 检查皂液器、烘手器、排风、灯光等设备完好情况。 1.5 打开排风进行清洁。	➤ 当有客人在使用时，立即退出，稍后再打扫。 ➤ 发现工程问题，按照工程报修程序执行。 ➤ 清洁过程中客厕的门始终保持关闭状态。
2、清洁和消毒	2.1 按顺序擦拭清洁镜面、洗手盆、水龙头、台面。 2.2 清洁马桶及便池。 2.3 清倒垃圾桶。 2.4 配备卷纸、洗手液用品。 2.5 擦拭厕所内门窗及墙面。 2.6 拖净厕所内地面。 2.7 各班次每天全面清洁消毒一次。	➤ 保持洗手盆干净、光亮，无水迹、污渍。 ➤ 保持镜子光洁明亮，无水迹、污渍。 ➤ 保持马桶干净、无污物、无水垢。 ➤ 保持便池干净无黄迹。 ➤ 保持地面干净、无水迹、无垃圾。 ➤ 注意30分钟巡视一次。
3、结束工作	3.1 记录清洁时间。	
附件		

--

1.3 电梯清洁保养流程

电梯清洁保养流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备工具	1.1 吸尘器,干抹布,润抹布,牙刷,告示牌,不锈钢油。	
2、等候电梯		➢ 在电梯闲暇时进行。
3、进入电梯	3.1 电梯门打开。 3.2 在门口放置正在清洁告示牌。	➢ 有人使用电梯,则等候无人使用时再进行清洁工作。
4、清洁电梯	4.1 清洁轿厢内的垃圾和手印等。 4.2 用润抹布擦拭镜框,装饰边,按键,其它标识等。 4.3 再用干抹布擦拭。 4.4 干抹布蘸上不锈钢油,上下连续擦拭电梯内的不锈钢表面。 4.5 使用镜布擦拭电梯内的镜面。 4.6 清洁电梯内部地面,吸尘。 4.7 清洁后出电梯并擦拭电梯门外部不锈钢表面。	➢ 清洁客用电梯时,如果有客人进入使用,服务员应立即停止工作,站立并微笑与客人打招呼,等待客人出去后再继续清洁。 ➢ 如果遇到很多客人进入,服务员应及时退出,等候下一部电梯,让客人先用。
5、清洁完毕	5.1 收回告示牌及工具。 5.2 定期保养。	➢ 每月用吸尘器吸轿厢天花、清理风机、空调口,灯罩,用牙刷擦拭电梯轨道并用吸尘器吸干净,轿厢大理石定期做晶面保养。
附件		

1.4 推尘流程

推尘流程流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备	1.1 尘推,牵尘液。	
2、推尘	2.1 将牵尘液喷于尘推上用塑料袋密封。 2.2 第二天解开密封的塑料袋开始使用。 2.3 推尘后到工作间将尘推抖动。 2.4 脏尘推布送洗。	➢ 尘推未干,推尘容易滑倒客人,推尘时推尘布不能脱离地面,按顺序来回推尘,行与行重叠1/3。
3、重复	3.1 每隔半小时推尘1次,重复以上工作。	

附件

1.5 地毯干洗流程

地毯干洗流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备	1.1 准备工具：洗地机(配软刷盘),电子打泡箱,吸水机(配硬扒头),吹风机,告示牌,高泡地毯水,万能去渍剂,地毯去油剂,吸尘器。 1.2 放置告示牌。 1.3 清理场地物品,做好保护措施。	
2、预处理	2.1 先地毯吸尘。 2.2 地毯污渍的初步处理。	➤ 参照局部地毯去渍流程
3、清洗	3.1 安装刷盘和电子打泡箱。 3.2 将配好的清洁剂注入电子打泡箱。 3.3 接通电源,调节操纵杆到合适的高度。 3.4 启动打泡箱、洗地机进行清洗。 3.5 关闭机器及打泡箱,将操纵杆复位。	➤ 清洁剂比例根据使用说明。 ➤ 先左右后上下,从里到外,后退式进行清洗,速度不宜太快,行与行之间需重叠1/3。
4、吸水	4.1 将吸水机放在合适的位置。 4.2 通电吸水。	➤ 扒头尽量贴近地面,由里向外后退式吸水。
5、吹干	5.1 将吹风机放在合适的位置。 5.2 通电吹干。	➤ 每小时调整风机的方向。
6、吸尘	6.1 吹干后吸尘。	
7、检查	7.1 检查清洗效果及边角位是否干净,是否有抽纱,接口松脱,翘起等现象,发现及时报修跟进。	
8、恢复工作	8.1 取消保护措施,倒空水箱中的清洁剂及水,将机器清洗干净,放回指定的地点。	

1.6 金属器具清洁保养流程

金属器具清洁保养流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备	1.1 准备抹布,金属光亮剂,手套。 1.2 确定材质及对应清洁保养的方法。	➤ 不锈钢材质:使用不锈钢保养油 ➤ 铜材质:使用铜水 ➤ 镀铜材质:金属光亮剂
2、清洁	2.1 戴好手套,使用湿抹布清理金属表面。	➤ 光亮剂需停留在表面几分钟,提高清

	2.2 用干抹布擦干金属表面。 2.3 抹布上倒上适量的金属光亮剂。 2.4 均匀地涂抹在金属表面。 2.5 用抹布在金属表面来回擦拭。 2.6 用柔软抹布对金属表面抛光。	洁效果。
3、结束		
附件		

2、楼层服务员工作流程

2.1 进出门流程

进出门流程		
步骤	标准	注意事宜
1、站立门前	1.1 身体站直、面带微笑； 1.2 目光平视，表情自然；	➤ 如“请勿打扰”标志灯亮起，不得敲门并做好记录。
2、敲门和自报身份	2.1 用手指关节敲门 2 次，每次 3 下； 2.2 敲门后，自报身份：“您好，服务员。”	➤ 不得用其它物品代替用手敲门； ➤ 无论房间是何房态都必须敲门； ➤ 不允许从猫眼往房内窥视。
3、打开门	3.1 开门至 30 厘米后，重复：“您好！服务员。”再轻轻推开房门，进入房间； 3.2 如有客人，应先打招呼，并征询是否可以打扫； 3.3 如客人暂时不需要打扫，则礼貌致歉，退出客房，在工作日志备注中记录一小时后再电话征询客人意见。	➤ 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，应向客人道歉。
4、检查和道别	4.1 检查工具有无遗留在房内。 4.2 征询客人意见。 4.3 礼貌道别。	➤ 住客房清扫后，离房向客人征询有何需要帮助并道别，然后慢慢地倒退走，轻轻关上房门。
5、记录	5.1 记录出房时间、核对房态、及清洁客房所耗物品，在工作日志上如实填写。	
附件		

2.2 客房开门流程

客房开门流程

步骤	标准	注意事项
1、收到前台通知开门	1.1 客房服务员收到开门通知核对后为客人开门, 礼貌道别。	➤ 必须得到前台通知后才能提供开门服务。
2、如客人在楼层要求开门	2.1 客人是常住熟客, 可确认身份的, 也可给客人开启房门。 2.2 非熟客的, 请客人提供身份证件, 电话与前台核对。	
3、核对身份	3.1 如客人提供的身份证件不会识别 (如国外护照等), 应请客人稍等, 立即请当班前厅主管或经理协助。 3.2 如客人不愿提供证件并执意要开门, 则委婉地提示客人去前台或请当班前厅主管协助, 语气委婉并向客人致歉。	
4、开门	4.1 给客人开门, 感谢客人提供信息并礼貌道别。	
5、记录及存档	5.1 客房人员在工作日志上记录开门房号和时间。	
附件		

2.3DND 房处理

DND 房处理		
步骤	标准	注意事项
1、发现DND房	1.1 不得擅自敲门或进入房间。 1.2 早班服务员在下午 13: 00 -14: 00 之间, 将所有挂有“请勿打扰”牌的房间和房门锁上双重锁而未能清洁的房间, (不包括当日入住房间)报告客房经理并在工作日志记录。	➤ 如果是客人打电话要求提供服务时发现挂有DND标志, 应立即通知前台, 由前台再次与客人电话确认。
2、电话询问	2.1 下午 14: 30 客房主管打电话询问客人, “您好!XX 先生 / 女士, 我是客房服务员, 您需要整理房间吗?”	➤ 电话交谈过程中要细心听清客人发言状况, 发现不正常及时报店长跟进, 确保客人安全。 ➤ 可根据指定的时间安排清扫; 客人拒绝接受或延迟服务, 做好记录。
3、进房	3.1 房间的电话无人接听时, 客房经理和服务员一起进入房间查看, 了解客人是否住房及物品状况, 或是门锁故障。	➤ 房内无客人时, 必须两个人进房。 ➤ 房内没有客人但有行李或客人正在睡觉应马上退出。
4、记录和跟踪	4.1 客房经理将当天因“双重锁”和“请勿打扰”而未能清洁房间及客人拒绝接受或延迟服务等事项, 记录在客房交班本上, 并及时通知值班经理跟进。 4.2 中班服务员加强对“双重锁”和“请勿打扰”房间的巡察工作, 客人回来及时在工作日志记录, 下班前仍有房间未回, 交接给当值保安及前台留意其房间动态, 以便及时跟进。	➤ DND一直持续到晚上, 前厅经理必须在晚上21: 00前, 再打一次电话询问客人, 以防发生意外。 ➤ 如果客人不在且没有行李, 通知前台, 立即联系客人查明情况, 。

附件

2.4 遗留物品处理流程

遗留物品处理流程		
步骤	标准	注意事项
1、发现物品	1.1 所有客房员工拾获客人或其它员工的失物，须第一时间上报或呈交前台，讲明拾遗物品的物品特征(品牌、型号、颜色、遗失时间等)、发现物品时间地点（房号），以便前台人员及时主动归还。	➢ 前台接到捡获人上交物品时，须登记到《遗留物品登记表》，及时记录物品的名称、数量、特征和客人房号、姓名、拾获地点、拾获日期、经手人及拾获者签名确认。
2、保管	2.1 前台负责填写好《遗留物品登记表》，同时用便签纸写明遗留物品发现的日期、地点、名称贴在装遗留物品的袋子上。 2.2 将“遗留物品”按不同月份逐包分隔集中保存在一个柜子，贵重物品单独交酒店店长存放。	➢ 《遗留物品登记表》要求：字迹工整、项目齐全、清晰明了，注意清洁，妥善保管。
3、认领	3.1 客人必须亲临前台认领，前厅必须核准客人身份、入住日期、遗失地点、物品特征(品牌、型号、产地、颜色、遗失时间地点)等。 3.2 客人签字。	➢ 已退房的客人来电寻找遗留物品，需问清情况并积极查询，若拾物与客人的相符合，则要问清客人取物时间。如果失物人让其朋友代领，须传真委托书(注有双方人的姓名、身份证复印件、委托物品名称、数量)给予核实后发放物品。(尽量避免邮寄方式)
附件		
《遗留物品登记表》		

2.5 检查退房流程

检查退房流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备	1.1 客房服务员根据客房经理统计当日的预退房号记录在工作本上。 1.2 检阅早班交接记录，对有特殊问题需跟进事项记录在工作日志的备注栏。	➢ 为提高查退房速度，确保与前台“对讲机”信息的畅通，其“对讲机”调好音量需随身携带，遇“对讲”故障马上报告客房经理。
2、接报	2.1 收到前台报查退房号时反应要迅速，放下手中的工作。 2.2 按进门程序操作。	➢ 在续住房工作期间接到查退房要求，需礼貌地向客人打声招呼“不好意思”

		思! 需要查退房, 暂时走开一下。” 后轻轻退出, 随手带上房门。 ➤ 进门后有人在房间需礼貌退回总台确认房号。
3、检查房间	3.1 拉开窗帘保证房间足够的光线, 必要时开灯。 3.2 从房间到洗手间依次检查。 3.3 客房设备设施如有任何丢失或损坏, 应即时报前台及客房经理, 保留现场, 等待客房经理及客人核实。	➤ 客房查报退房的标准时间为3分钟, 遇前台同一时间段报查多间退房时, 需请同楼服务员或经理协助查房, 以保证退房速度与质量。 ➤ 为避免客人遗留物品, 应加强检查衣柜、床单或枕头夹层、行李架。 ➤ 客房设备设施常见问题: 布草丢失、损坏、染色, 地面及桌面烟头损坏, 瓷器及玻璃器具损坏, 少遥控器及防毒面具开封等。
4、通知前台	4.1 对查退房间布草、设备设施、配备用品核实一切正常情况后向总台人员讲 “×房间查房正常。” 4.2 若有客人遗留物品立即报前台让客人上来领取, 报房时要求话语清晰, 讲明遗留物品的特征与数量。	
附件		

2.6 清洁房间流程

清洁房间流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备工作	1.1 检查工作车上客用品及清洁工具是否齐全。	➤ 每辆工作车配备一定数量的客用易耗品。
2、敲门进入房间	2.1 参照进门流程。 2.2 记录进房时间, 插上取电卡。 2.3 工作车内侧朝向客房, 用工作车堵在房门口。	➤ 打扫房间一般不要关上房门。 ➤ 客人在房内, 可将工作车靠一侧墙放置, 方便客人进出。
3、拉开窗帘打开窗户	3.1 将窗帘全部打开。 3.2 打开窗户通风。	➤ 注意检查窗帘有无污渍, 窗帘钩有无脱落。
4、巡视检查	4.1 检查所有照明灯具, 是否正常使用。 4.2 巡视和检查房间设施设备是否完好。 4.3 检查有无遗留物品, 若有应立即上报并做好记录。	➤ 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。
5、清理垃圾	5.1 倒清房内的垃圾桶及烟缸。 5.2 清洁垃圾桶和烟缸, 确保干净无污渍。	➤ 检查烟缸内是否有未熄灭的烟头。
6、清理脏布草	6.1 换上床单、被套、枕套, 放入工作车的布袋内。 6.2 取出干净的同规格的布草。	➤ 被芯、枕芯不得放在地上。 ➤ 发现有破损的布件和毛巾应分开存

	6.3 脏布草撤下时, 应从床头开始, 后从床尾, 两侧往中间包裹, (床头毛发居多, 防止落入床护垫上)	放, 做好记号
7、铺床	7.1 按照铺床程序。	
8、清洗客用品	8.1 将客人使用过的电水壶、玻璃杯等清洗干净。	➤ 不可放在走廊内。
9、清洁卫生间	9.1 见清洁卫生间程序	
10、清洁淋浴间	10.1 见清洁淋浴间程序	
11、擦尘	11.1 按顺序使用规定的抹布从上到下环形擦拭。 11.2 用干抹布擦拭各类电器、擦拭灯具。 11.3 检查、擦拭墙面污渍。	➤ 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。
12、补充客用品	12.1 按照规定数量和摆放标准补足各种客用物品。	
13、调整窗户位置	13.1 适当关闭窗户, 开启至限位的位置内(15cm 或角度 15 度)。 13.2 检查整理好窗帘。	➤ 可根据房间气味和天气调节。 ➤ 纱帘拉拢, 窗帘拉至两边。
14、清洁地面	14.1 从里往外吸尘或清洁地板垃圾。 14.2 干净、无污渍、无毛发。	➤ 地毯需顺方向吸净地毯灰尘。 ➤ 注意清洁床、桌椅, 墙角、衣柜等。 ➤ 注意不要碰伤墙面、家具。
15、环视房间整体	15.1 检查房间全部打扫。 15.2 物品摆放齐全和标准。 15.3 无遗留物品。	
16、离开房间	16.1 清洁用品放回车内。 16.2 廊灯、夜灯、卫生间筒灯为开启状态, 其余灯都为关闭状态。 16.3 关门后回推门, 确保房门关闭。	➤ 退出时对房门做安全检查后锁门。
17、结束登记	17.1 填写《客房工作日志》。	➤ 严格按照表格填写
附件		
《客房工作日志》		

2.7 查房流程

查房流程		
步骤	标准	注意事项
1、进门	1.1 按标准敲门流程操作, 同时自报身份, 然后用房卡打开房门同时报自己身份, “您好, 服务员”。	➤ 参照《进出门流程》
2、照明	2.1 检查灯具是否按标准打开, 然后打开所有灯光, 以便检查室内各灯具是否正常使用后将灯具恢复至标准打开状态	
3、电器	3.1 空调呈关闭状态。 3.2 检查所有电器完好后将电器关闭。	➤ 空调为26度

	3.3 门铃正常工作。	
4、摆件	4.1 家具摆件、电视、开关、插座以及装饰物等应光亮、整洁、无破损。	➤ 发现物品损坏及时报修。
5、窗	5.1 窗帘、滑钩齐全完好,窗帘无破损。 5.2 窗、窗轨、玻璃应干净、光亮、安全。	
6、床	6.1 床面美观、干净、无毛发、无污渍。 6.2 睡眠区域布草按照标准摆放。	
7、衣柜	7.1 衣柜配备衣架 (3 衣 3 多) , 并检查衣柜内是否干净整洁。	
8、卫生间	8.1 卫生间镜面、淋浴房玻璃无污渍、无水印、无手印。 8.2 面盆及台面无污渍、无水印、无毛发。 8.3 马桶内外无污渍、无水印。 8.4 浴缸无毛发、无水印、无污渍。 8.5 地面无杂物及垃圾。 8.6 五金件光亮、无污渍、无水迹, 门上无手印无污渍。	
10、客用品	10.1 客用品补齐, 并按照标准摆放。	
附件		
《客房质检表》		

2.8 铺床操作流程

铺床操作流程		
步骤	标准	注意事项
1、将床垫拉离床头板	1.1 弯腰下蹲双手将床垫稍抬高慢慢拉出。 1.2 将床垫拉离床头板约 50 厘米。 1.3 整理保护垫、将床垫拉正对齐。	➤ 发现保护垫上有污迹, 及时调换。
2、铺床单	2.1 铺: 站在床尾抖单, 床单正面向上折线居中, 两边均匀。 2.2 包: 包角要求内角 45 度, 外角 90 度。	➤ 发现床单破损、污迹、毛发等及时调换。 ➤ 先在床头包角。
3、将床垫复位	3.1 弯腰将床垫缓缓推至床头。	➤ 切勿用力过猛。
4、铺被子	4.1 打开被套, 检查质量。 4.2 被芯均匀地放入被套里。 4.3 被套中线与床中线吻合。 4.4 左右两边和床尾处自然下垂。 4.5 铺理平整, 床头方向被子反折 50cm。	
5、套枕头	5.1 将枕芯抖松平放在床上。 5.2 枕芯均匀地放入枕套里。 5.3 把开口整理好, 并且拍松。 5.4 将两个枕头放置床头正中, 三线对齐。	➤ 注意标签朝开口处。 ➤ 枕头四角饱满, 外形平整, 枕芯不外露。 ➤ 大床两对枕头开口相对。

	5.5 枕头开口全部背离床头柜。	
6、铺床旗	6.1 平铺床旗离床尾 10CM，两边垂直对称。	
7、结束	7.1 全面整理，床面平整美观。	
附件		

2.9 热水壶除垢流程

热水壶除垢流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备工具	1.1 干净专用杯布 1 块，清洁剂，白醋，除垢剂，百洁布，手套。	
2、清空热水壶	2.1 将电热水壶中的水倒空并擦干。	
3、除垢	3.1 少量水垢可用白醋去除。 3.2 严重水垢需使用适量除垢剂去除。	
4、清洗	4.1 带上手套。 4.2 用百洁布加清洁剂清洗。 4.3 用清水冲洗。	
5、沥干	5.1 把烧水壶外部的水渍沥干。 5.2 使用杯布擦干。	
6、测试	6.1 通电测试	
附件		

2.10 房间卫生间清洁流程

房间卫生间清洁流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备工作	1.1 清洁工具箱，分格摆放。 1.2 分色干、湿抹布 5 块。 1.3 进入卫生间，打开灯和换气扇。 1.4 马桶冲水。	➢ 参照抹布使用标准 ➢ 客用布草不能当抹布。 ➢ 随时检查设施设备。
2、撤出脏布草和垃圾	2.1 撤掉用过的布草放入布件袋内。 2.2 废弃物品收集到垃圾袋中。 2.3 擦净垃圾桶内外壁。	➢ 续住房 (OC)，毛巾放在毛巾架上和未使用过的浴巾，可以不换。 ➢ 空脏房，未使用的毛巾，浴巾也需撤出房间。

3、喷洒清洁剂	3.1 用不同的清洁剂，喷洒卫生间不同区域。	➤ 马桶喷洒清洁剂前，先放水冲净。
4、清洗面盆、台面及两侧墙砖	4.1 擦洗面盆、台面和水龙头等。 4.2 擦洗两侧墙砖。 4.3 清洁完后用水冲洗净。	➤ 注意面盆塞与溢水口也要清洁。 ➤ 不得使用钢丝球打扫卫浴
5、清洗马桶	5.1 用专用马桶刷，蘸清洁剂，擦洗马桶内壁、出水孔及底部。 5.2 放水冲净。	
6、擦拭干净镜面与面池	6.1 用干布从上至下擦净、擦亮镜子。 6.2 用干布擦拭毛巾架、浴巾架的表面。 6.3 用布擦干、擦亮脸盆、牙具托架、两侧墙砖、金属器件。	➤ 必要时可用抛光剂进行擦拭，确定表面无污迹、无水迹。 ➤ 清洁金属器件时，注意不要使用酸性清洁剂，以免影响光亮。
7、擦净马桶	7.1 用马桶布将马桶外壁、盖垫圈、底座、及水箱等消毒擦净。 7.2 用百洁布擦马桶后侧、墙面及地面并擦干。 7.3 擦净卫生纸架，卫生纸折成三角形。	
8、清洁地面	8.1 在地面上喷洒少许万能清洁剂。 8.2 从里至外、沿墙角平行，边退边擦卫生间地面。	➤ 注意对卫生间地漏的清洗、除味。
9、补足客用品	9.1 垃圾桶套上新垃圾袋。 9.2 标准折叠、摆放毛巾、浴巾、地巾。 9.3 牙刷、香皂、浴帽、梳子、口杯、杯垫按标准摆放在牙具托架上或台面托盘内。	➤ 垃圾袋与垃圾桶四周应绞紧、扎实。 ➤ 遵循住客房补缺不撤的原则。
附件		

2.11 淋浴间清洁流程

淋浴间清洁流程		
步骤	标准	注意事宜
1、准备工具	1.1 清洁剂、百洁布、干抹布、手套、玻璃毛头、玻璃刮、手刷。	
2、清洗	2.1 打开淋浴喷头，打湿金属器件、墙壁及地面。 2.2 戴好手套用清洁剂均匀喷洒淋浴区的各个区域。 2.3 用百洁布以花洒头-花洒架-花洒开关的顺序对金属器件进行清洁擦拭。 2.4 用百洁布刷洗墙壁。 2.5 用玻璃毛头以从上至下的清洁顺序对淋浴区玻璃进行清洁。 2.6 用手刷清洁淋浴区地面及边角位置。 2.7 打开淋浴喷头，冲洗金属器件、玻璃、墙壁及地面。 2.8 用玻璃刮刮除玻璃、墙壁的水渍。	➤ 打开水龙头时，同时测试热水。 ➤ 检查水压是否足够。 ➤ 地漏需要用热水冲洗。 ➤ 玻璃需喷洒玻璃清洁剂。 ➤ 在刷洗墙面时先用百洁布粗糙面或铲子去除皂垢和污点。

3、擦拭抛光	3.1 用干抹布以金属器件-玻璃-墙壁-地面的顺序对淋浴区进行擦拭。 3.2 检查。	➢ 一般情况,使用干抹布抛光即可,如金属器件污染严重则按金属器件保养流程操作,确保无水迹、无污渍、无毛发。 ➢ 擦拭后的花洒喷淋头放在花洒架朝内放置。
--------	---	--

2.12 地毯局部污渍处理流程

地毯局部污渍处理流程		
步骤	标准	注意事项
1、准备	1.1 地毯去渍剂,废旧牙刷,干/润抹布/容器。	➢ 血渍:在血渍变干前冷水清洗; ➢ 口香糖:用塑料袋包装冰块后冷冻口香糖,变硬后去除,严重的使用口香糖去渍剂; ➢ 铁锈:用草酸去锈剂去除; ➢ 呕吐物:清除污物后,用苏打水清洗,以便减少异味; ➢ 茶渍:应在最快的时间内清洗; ➢ 啤酒/红酒:使用干洗溶液去除; ➢ 口红:用油脂去除剂即可。
2、清洗	2.1 将地毯去渍剂倒入容器内稀释。 2.2 用牙刷沾少许稀释后的药剂刷洗。	➢ 刷洗时应从污渍的外部往中心刷,否则容易扩散污渍。
3、吸水	3.1 使用潮抹布挤压的方式吸除水分。 3.2 再用干抹布挤压吸除剩余水分。	➢ 住房高峰期可以联系PA使用吸水机和吹风机在最短时间内将地毯吹干。
附件		

2.13 杯具清洁流程

杯具清洁流程		
步骤	标准	注意事项
1、消毒间	1.1 消毒间墙壁应该有一米五以上的瓷砖墙裙,地面铺设防滑地板,并有排气扇。 1.2 消毒间应配备冲洗池、消毒池、清洗池,并进行标识。 1.3 消毒间需张贴杯具消毒程序。 1.4 配备合适容量的消毒柜、保洁柜。 1.5 消毒间不能堆放无关杂物。 1.6 每月定期对消毒间墙地面、电子消毒柜、保洁柜进行清洗并消毒。	

2、准备工作	2.1 收集客人用过的杯具到消毒间。 2.2 准备洗涤剂、消毒液与消毒过的抹布。	
3、清理杯子	3.1 清除杯具中的剩余物，并将杯具放入冲洗池。 3.2 在池中加入洗涤剂，洗刷除去污垢。	➤ 注意不要将杂物倒入马桶内
4、冲洗	4.1 在冲洗池中用流动水漂洗杯具，用净水冲去残留在杯具表面的洗涤剂。	➤
5、消毒	5.1 清洗后的杯具放入消毒池内浸泡 15 分钟。 5.2 浸泡过的杯子放入清洗池冲净晾干或抹干。 5.3 将杯子放入消毒柜 15 分钟以上。	➤ 药液配制方法、配制浓度和浸泡消毒时间，按消毒药物说明书要求执行。 ➤ 所有洗涤剂和消毒剂必须是取得有效的卫生许可证批件和检验合格证的合法产品。
6、保洁	6.1 用杯布垫手取出杯子，放入保洁柜内待用。	➤ 保洁柜各层有消毒后的垫巾铺垫，每天一换，存48小时后必须重新消毒。 ➤ 消毒后的杯具要求明亮、干净，无水渍、无破损、无异味。
7、使用	7.1 将干净的杯具放在工作车上的周转箱，用杯布盖住。	➤ 保证及时更换。
附件		

2.14 对讲机管理流程

对讲机管理流程		
步骤	标准	注意事宜
1、领用	1.1 上班时向客房经理登记后领出。	➤ 注意对讲机要随身携带。
2、检查	2.1 检查电量是否充足且能正常使用。 2.2 检查和调整音量。	
3、使用	3.1 客房及楼层内必须使用耳机。 3.2 接获信息：听清对方呼叫楼层和内容。 3.3 接通话键立即应答：“收到，请讲。” 3.4 复述接获的信息。 3.5 呼叫方确认：“正确，完毕。”	➤ 尽量使用附近的电话，减少噪音。 ➤ 注意不能在楼层大呼小叫，如对方听不清楚，可走到楼梯再大声复述。
4、归还	4.1 归还到客房主管处。 4.2 签名确认。	
附件		
《对讲机领用登记表》		

2.15 工作车管理流程

工作车管理流程		
步骤	标准	注意事宜
1、检查工作车	1.1 工作车保持无杂物、无污渍。 1.2 检查工作车，保证正常运行。	➤ 运行灵活，无响声。
2、垃圾袋和布草袋挂在车钩上	2.1 确保垃圾袋和布草袋有足够支撑力。 2.2 将布草放在工作车架内。	➤ 重物在下，轻物在上。
3、补充客房用品	3.1 按规定分类分格摆放。 3.2 布草和用品齐全、整洁。	➤ 布草不宜一次配备太多，一般放5间客房的用量。
4、补充清洁用品和用具	4.1 按照规定的位置放稳。	
5、规范使用工作车	5.1 不能把撤出的布草放在客用品上。 5.2 不能存放私人的物品。 5.3 工作车每班整体清洁一次。 5.4 推工作车时不能撞到客人、墙壁、地脚线或其他设备。	➤ 使用过程中如发现问题应及时通知客房经理，客房经理通知工程人员进行维修。
附件		

第三章：制度及规范

1、卫生管理制度

1.1 大堂公区清洁标准

大堂公区清洁标准		
操作步骤	操作标准	注意事项
1、大堂清洁	1.1 清理垃圾筒和烟缸。 1.2 大堂会客区清洁和整理。 1.3 大堂墙面、柱面、地面无杂物、无污渍、无水迹。 1.4 擦拭前台工作台面。 1.5 雨天使用“小心地滑”牌。	➤ 及时清理垃圾桶内杂物，更换内袋；擦拭外壁，保持光亮。 ➤ 烟缸烟蒂不超过3个，客人离开后及时倾倒烟缸、整理沙发。 ➤ 雨天及天气潮湿时必须摆放“小心地滑”牌并增加拖地次数，保持地面清洁和干燥。
2、门庭清洁	2.1 玻璃门窗清洁。 2.2 地面清洁，保持地面无杂物、无污渍。	➤ 随时对玻璃门窗的灰尘、指印、污渍进行擦拭。

		➤ 定期对门口庭院与地垫冲洗。
3、客梯清洁	3.1 保持电梯四壁、地毯干净，无杂物、无污渍等。 3.2 电梯广告牌清洁。 3.3 电梯按钮、指示板清洁。	➤ 梯内有污渍及时清扫干净，注意在客人较少时清洁。 ➤ 吸干电梯内墙边角处及电梯门轨处的沙尘。 ➤ 检查电梯设施。
4、绿化清洁	4.1 每天清洁清理门口与酒店内绿植叶面。	➤ 不能使用沾有清洁剂的抹布。 ➤ 拣去花盆内的杂物，及时剪除枯萎凋谢的花枝。

1.2 客房公区清洁标准

客房公区清洁标准		
操作步骤	操作标准	注意事项
1、地面、窗台	1.1 干净，无灰尘、污渍，角落无小垃圾。 1.2 玻璃干净明亮无指印。	
2、墙面、吊顶	2.1 干净，无灰尘、污渍、蜘蛛网。	
3、烟灰缸、垃圾筒	3.1 表面干净，内筒定时清理。 3.2 石米要求清洁、干燥、洁白。	
4、沙发、茶几	4.1 干净，无水迹、污渍、破损。 4.2 摆放位置正确。	
5、楼梯与客梯地面(地毯)	5.1 干净，无灰尘、污渍、垃圾。	
6、公共卫生间	6.1 空气清新无异味，洁具干净、卫生、干燥。 6.2 镜子、五金件光亮，墙面干净、无灰尘、无污渍。 6.3 地面干净、干燥，无灰尘、无污渍、无虫害、地漏清洁无异味。 6.4 台面干净，无灰尘、污渍。 6.5 皂液充足。 6.6 洁具干净卫生、无破损，无安全隐患。	
7、开关、插座和排风扇	7.1 无灰尘、污渍。 7.2 运转良好。 7.3 定期清洗排风扇进出风口。	
8、卫生纸等客用品	8.1 数量充足，纸托架干净、无污渍。	
9、五金件	8.2 清洁、光亮、无手印。	

1.3 楼层清洁标准

楼层清洁标准		
区域	操作标准	注意事项
1、地面(地毯)	1.1 先清洁大垃圾。 1.2 在下午 15:00 以后进行吸尘。	
2、地脚线清洁	2.1 干净, 无污渍。	
3、墙面清洁	3.1 干净, 无污渍、无黑印。	➤ 可在抹布上喷上清洁剂, 直接擦拭污渍、黑印。
4、通道门清洁	4.1 干净, 无污渍、无指印。	➤ 检查闭门器是否运作正常。
5、消防指示灯清洁	5.1 干净, 无污渍。	
6、天花板清洁	6.1 无指印和蜘蛛网。	
7、灯泡清洁	7.1 无指印。	➤ 清洁时使用干布。
8、楼梯清洁	8.1 干净, 无污渍、无灰尘。	
9、玻璃和窗台清洁	9.1 干净, 无污渍、无灰尘。	

1.4 客房清洁标准

客房清洁标准		
操作步骤	操作标准	注意事项
1、布草: 床单、保护垫、被套、被芯、枕套、枕芯、浴巾、面巾、地巾	1.1 布草大小和数量符合标准。 1.2 床上布草干净平整, 无污渍、无毛发、无破损、无明显变色。 1.3 卫生间布草折叠规范、位置摆放正确, 无破损、毛边、陈旧, 柔软度适中。	住客房(OC房): ➤ 不得乱动客人物品。 ➤ 对客人笔记本、文件、报纸、杂志、药品等可稍加整理, 不准随意翻看。 ➤ 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水杯。 ➤ 客人原来开的灯、空调不要改变, 但需检查。 ➤ 清洁住客房时, 不得接听房内电话。 ➤ 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“房间已经打扫完了, 请问还有什么需要整理的吗?” ➤ 发现住客生病或饮酒过量或有设备损坏要及时通知客房经理。 ➤ 如床上有贵重物品或大量衣物, 必须马上通知客房经理, 客房经理视情况
2、客用品易耗品: (浴帽、牙刷、梳子、香皂、洗发水、沐浴露、杯垫、卷纸、拖鞋、便签纸、铅笔、垃圾袋)	2.1 数量正确、质量符合要求。 2.2 位置摆放规范。 2.3 无破损、无皱褶、无污渍。	
3、卫生间: 框、锁、门铰链、顶、排风扇、墙面、镜面、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、淋浴房、浴皂架、淋浴头、毛巾架、水箱、马桶、卷纸架、垃圾桶、地漏、地面、防滑垫	3.1 各项设施设备正常开启、运作良好, 地面和墙面无污迹、无水迹。 3.2 标识位置正确, 粘贴牢固, 无破损。 3.3 面盆内外干燥, 无污渍、无水印。 3.4 金属器件光亮牢固、无毛发、无污渍。 3.5 卫生纸按标准折叠, 垃圾桶放在卷纸架下方。	

4、门： 门、门框、门把手、防盗锁、房号牌、疏散图、门锁、防盗链、猫眼、闭门器、门后磁吸	4.1 各项设施完好且能正常使用。 4.2 疏散图完整清晰、无污渍。 4.3 门锁开启自如，防盗锁紧固。 4.4 猫眼干净无污渍，门吸合正常。	决定是否需要整理。如不宜整理，就留言说明，“因不便挪动您的物品，故暂时没有整理，如有需要请通知客房服务员或致电前台。” 空房(VC房)： ➢ 主要以检查物品和设施为主 ➢ 房间抹尘同时检查设施。(如：马桶水箱、电器灯具等) ➢ 检查客用品和布草是否符合标准。 ➢ 如连续二、三天空房，须要做地面与马桶清洁。 维修房(000房)： ➢ 必须经过店长的同意，才能锁房。 ➢ 将家具放好，如大工程应搬离现场，用报废床单铺盖好所有家具，将可拆下设施拆下，包好放置。 ➢ 客房经理随时留意维修房工程进度和房间状况，如有必要应及时将情况报告上级。 ➢ 维修工程项目完工后，由客房经理进行验收并指派服务员进行清理。 ➢ 撤掉盖布并叠放好在后台区域抖净或送洗，按照大清洁的程序进行房间整理、检查。 ➢ 完成后报酒店店长再次检查确认。
5、门廊： 取电插口、开关、廊灯、顶、风口、全身镜、衣架、衣杆、衣柜	5.1 各项设施完好且操作正常。 5.2 全身镜干净、无污渍、无手印。 5.3 衣架数量正确、摆放整齐，挂衣杆牢固。	
6、电器： 电视机、遥控器、插座、台灯、吊灯、灯罩、灯泡、饮水机、电水壶、空调、网罩、照明灯具	6.1 各项设施操作正常，放置正确。 6.2 灯具无污渍，无积灰，照度正常。 6.3 饮水设施开关正常，水桶张贴保质期。 6.4 空调运作正常，无积灰。 6.5 灯罩内无小垃圾，定期清理蚊虫。	
7、家具： 行李架、电视柜、办公桌、烟缸、服务指南、垃圾桶、椅子、茶几、装饰画	7.1 所有设施完好无损、无污渍、无水迹。 7.2 垃圾桶内外清洁、垃圾袋完好。	
8、窗 窗台、窗玻璃、窗框、窗帘、轨道、挂钩	8.1 窗户干净无灰，玻璃明亮无破损。 8.2 窗帘无污渍、无破损、无脱落。	
9、床 床头、床架、床垫、床头柜、电话机、便签夹	9.1 床体无歪斜、稳定牢固。 9.2 床垫定期翻转。 9.3 电话通话性能良好、无噪音、无污渍。	
10、其它 卧室顶、墙面、墙角、地脚线、室内空气	10.1 各项设施无明显裂缝、无污渍、无水迹、无霉点。 10.2 空气清新，无异味。	

1.5 抹布和清洁剂使用标准

抹布使用标准		
项目	标准	注意事宜
红 色	卫生间墙面	所有抹布须分类摆放，不得交叉使用！
黄 色	马桶	
绿 色（干湿各一）	面盆、洗漱台面、家具及电器	
蓝 色	镜子、玻璃、电视机屏幕及客房墙面	
橘 色	客房杯具专用	
清洁剂使用标准		
项目	标准	注意事宜
多功能清洁剂	清洁家具表面、地面、墙壁、洗手盆和玻璃。	➤ 按不同的比例兑水可清洁不同物体。
洁厕剂	清洁、消毒马桶。	➤ 切勿接触眼睛、皮肤、大理石和金属件。
玻璃清洁水	玻璃、镜面。	➤ 切勿接触眼睛、金属件。
家具蜡	木质家具的保养。	➤ 忌高温，不可用在地面上。

金属清洁剂	清洁打亮金属表面。	➤ 不能用于镀金、铜、银表面。
地毯去渍剂	1: 20兑热水，喷上用刷子轻刷，再用干布吸干地毯。	➤ 不吸干地毯会残留水迹。
空气清新剂	清新空气，祛除烟味或不良气味。	➤ 从里到外依次喷洒。
酒精	电话的消毒	➤ 按比例稀释，注意安全。

2、操作规范制度

2.1 客房部安全操作制度

客房部安全操作制度
一、日常操作： 1、关好柜门、抽屉，避免碰撞到身体； 2、玻璃碎片及用过的针线包等尖锐物品应妥善包好后遗弃，不得用吸尘器处理； 3、清倒垃圾时注意垃圾桶内有无特别物品，切勿直接伸手到垃圾桶内检查垃圾，防止伤及手部； 4、高空挂物或清洁时应使用梯子； 5、清洁房门或关门时要握住门把手，不可扶在门边，避免夹伤手； 6、保持洗手间地面干燥，清洁浴缸时应握住浴缸扶手，避免滑到； 7、清洗杯具时注意有无缺口和裂缝，不可用冷热水交替冲洗； 8、湿手未干时不可触摸电器； 9、应先关掉电源待灯泡冷却后擦灯泡； 10、托物品时应以左手托东西，右手开门，转弯时慢走，搬运过重的物品要使用双手并用； 11、携重物尽量使用电梯，携带易碎品小心行走，走楼梯时要慢、稳； 13、使用喷雾剂时，喷嘴必须避开脸部，并且避免喷到房间杯具和食物上面； 14、工作车上不得过高堆积布草，推车时速度适中，避免撞到客人或公共设施； 15、通道保持畅通，地毯上不可堆放任何物品包括布草，吸尘器和推车紧靠墙面并将电线缠好，避免绊倒客人； 16、清理烟缸时，确认烟头、火柴全熄后方可倒入垃圾桶； 二、用具、用品使用制度： 1、使用清洁器械时应了解机器使用方法，清洁剂的配比，检查机器工作是否良好； 2、工作时应留意有无不安全因素，工作地点光线是否充足，工具有无异常，如发现上述现象，应立即报告，不得擅自拆机器设备或继续使用； 3、工作过程中，严禁嬉笑打闹，操作机器时应集中精神，使用洗地机或抛光机时应双手操作； 4、使用工具前发现百洁垫过薄应及时更换，以免磨损带动盘； 5、需到高处取物品时应利用架梯并注意稳固，必要时一人工作一人扶梯； 6、使用高压水枪时，切勿对人和玻璃喷射； 7、抬重物时，应量力而行尽量多人工作； 8、工作地带湿滑有油污，应立即抹去，以防滑到； 9、发现窗户、玻璃、镜子破裂，物体表面有尖锐物应及时处理或报修防止扎伤； 10、走廊或公共区域需放置各类用具时，应靠角落或靠边，以防绊脚； 11、工作过程中严禁用湿手拔插头或远距离甩拔插头，接线插座应隔离水渍、湿地段，机器加水时切忌将水溅到机身上； 12、吸尘器不得用来吸液体、粘性物品、金属导电体粉末、尖锐物及较大体积的物品，每次用后及时清理尘袋； 13、各类清洁用具用后应立即用水冲洗晾干； 14、使用碱性、酸性清洁剂时应戴防护手套，用清洁剂清洗用过的物品，都要冲洗干净并擦干以防清洁剂粘附在物体表面；

15、使用清洁剂，若不慎粘到皮肤应迅速用水冲净；

2.2 客房部机器设备、工具管理制度

机器设备、工具管理制度
1、所有机械设备必须造册建档，由专管人员统一负责； 2、机器设备要定期检查保养，发现问题及时解决； 3、每次机器设备检查时，应详细记录检查情况； 4、任何人不得将工具、机器拿出酒店或在酒店外使用机器，做与酒店无关的工作； 5、每班员工在机器设备使用完毕后将机器内外清洗干净，经专管人员认可后方可将机器设备还回指定地点； 6、每天需要交接当班机器的使用情况，如有故障或损坏应注明详尽原因及经过； 7、每班员工在使用机器中如发现机器设备发生异常情况，应立即停止，并报告主管人员； 8、分发到个人的工具应妥善保管加以爱护； 9、在使用机器设备操作中要加以保护措施，轻拿轻放，沉重机器设备需两人或多人移动； 10、工具在使用过程中，应放在角落，不得乱丢乱放，大面积清洗时要竖立告示牌； 11、保管不善造成损坏或遗失将视情况对责任人处罚。

2.3PA 设备使用指引及安全操作管理制度

PA 设备使用指引及安全操作管理制度
一、使用指引 1、地毯清洗机：对地毯进行深层清洁和保养； 2、云石翻新机：对受损的石材地面进行处理使之恢复原有色泽及进行晶面处理； 3、高压水枪：利用水、清洁剂对停车场、酒店外围、局部外墙、汽车等进行清洁； 4、吸尘器：用于地毯或地板的清洁吸尘； 5、吸水机：用于清洁地面、地毯时的吸水； 6、电子打泡箱：使已稀释的地毯清洁剂产生高密度的泡沫； 7、吹风机：利用多种不同的风速、风向，使地毯或地面快速干透； 8、高速抛光机：对经过晶面处理或打蜡的地面进行抛光保养，提高地面亮泽效果； 9、使用后要对机器设备进行清洁保养。 二、安全操作 1、PA 部员工必须熟悉各类清洁知识； 2、熟悉掌握各自岗位的工作职责、流程、标准； 3、使用各种清洁设备的人员经过岗前培训，做到熟悉机器理论及操作规程，未经岗前培训者严禁操作； 4、使用设备前须先检查设备及配件是否完好正常，确认无误后方可操作； 5、使用机械设备的人员须严格按照操作规程进行操作，并注意安全确保人身及设备财产安全； 6、在使用机械过程中，遇到机械出现故障时应立即切断电源，并立即上报及时送工程部维修严禁私自拆修；

2.4 楼层服务员工作注意事项管理规定

楼层服务员工作注意事项管理规定
1、对待客人应彬彬有礼，礼貌真诚的向客人问候，并面露微笑保持目光接触，尽量称呼客人的姓名； 2、对同事应有礼貌服从上级管理，积极完成上级委派的各项工 3、工作时应保持良好的仪容仪表和饱满的精神状态； 4、应严格遵守钥匙管理制度，不得将钥匙随便交于他人或带离酒店； 5、不应随便为客人打开房门，应得到前台确认后可以 6、没有得到客人的授权不应为访客打开房门应告诉他在大厅等候客人； 7、未接到上级主管通知情况下不应该随便为其他部门员工打开房门，除工程部维修人员、行李员、客房送餐员需要房间维修或送餐送果盘，服务员才可以打开房门陪同一起进房间，离开时将房门锁好，如遇较长时间维修可暂时离开，在维修完后检查维修质量并锁好房门； 8、下班前应巡视楼道，确保所有房门锁好； 9、在酒店发现可疑的人或可疑的情况应立即向上级主管报告，如果情况紧急可先直接打电话通知保安部； 10、每天在打扫完房间后应检查房间所有的窗户是否关闭，如发现有窗户打开应立即将窗户关上； 11、清洁房间时房门应始终打开着将工作车挡在房门前，离开房间取东西时应先把门关上，打扫完客房离开时检查门是否关好； 12、发现脏布草上有污迹时，应单独挑出来，特别交给布草公司做去污处理，不可与其它布草混合洗涤； 13、床垫、保护垫上有污迹或破损应送洗或重新更换； 14、铺床时应将床垫拖出来，注意检查床头处有无客人遗留物品，吸尘时将床头处吸干净； 15、所有的退房都应 16、倒垃圾时应检查有无未熄灭的烟头； 17、不允许在房间翻看或动用客人物品； 18、抹尘时将客人物品移开抹尘并归还原位，不应随意移动客人摆放的位置； 19、清洁房间时应及时报告所发现的维修，如比较急的维修应马上通知工程部； 20、清洁剂应分清种类，兑好比例及正确使用，使用完清洁剂后不能随便乱放，应立即还回指定地点； 21、客人口头或挂牌要求打扫的房间，服务员要第一时间打扫若不能及时打扫，应以电话方式征求客人的意见是否可以稍后再去打扫但时间不能超过半小时，若因特殊情况超出半小时，应立即报告客房经理作出调整安排； 22、在住的 VIP 房间如无特殊情况在中午 12 点以前必须清洁完毕； 23、预到的 VIP 房间必须在中午 12 点以前准备好包括房间清洁、设施、鲜花、欢迎物品等； 24、接到赶房通知后应马上按照要求在规定的时间内将房间打扫干净，如有特殊情况不能按时完成必须马上报告客房经理； 25、不允许将房间布草当抹布使用； 26、不允许随便吃酒店水果或食品； 27、清洁房间时如果损坏了客人的物品或酒店的设施，应马上向管理人员报告； 28、不应为客人买东西或提供药品给客人，如客人有特殊要求可通知前厅经理与客人联系； 29、对客人提出的要求如不能马上解决应及时报告经理； 30、客借物品必须在五分钟之内送给客人； 31、客人提出任何投诉都应及时报告经理； 32、应与客人保持良好的沟通，不应在客房同客人长时间聊天或做与工作无关的事； 33、不应将酒店财产挪作他用，不允许私拿客用品给其他部门员工； 34、如发现客人遗留物品或在酒店任何区域拾到物品应马上交到服务中心； 35、客房内任何设施未经上级批准不允许移动或增减； 36、如有事离开工作区域，需向客房经理报告； 37、吸尘时移开所有可移动的的物品后再吸尘，吸尘器在每天下班前应内外对吸清洁干净；

2.5 布草间卫生管理制度

布草间卫生管理制度
为加强楼层布草间的管理，特制定楼层布草间的管理制度： 1、上、下班时服务员负责楼层布草间的卫生情况及物品摆放。 2、保持布草间的卫生，地面无垃圾、脚印、水迹等。 3、布草分类放到布草柜内，摆放整齐、美观，禁止乱堆乱放，使用布草时轻拿轻放及时整理，布草柜平时关上柜门。 4、每天对布草进行点数交接。 5、严禁使用布草当抹布抹尘。 6、布草间内保持通风、干燥、无异味。 7、每天进行抹尘、拖地清洁，定期进行消杀。 8、物品摆放整齐，严禁堆放杂物和放置私人物品。 9、工作车、清洁篮：每天每班下班后，在洗消间把工作车、清洁篮彻底清洁；保持工作车无灰尘、无污迹，工作车垃圾袋内无垃圾，工作车放入布草间并补齐及整理布草、一次性物品等物品，布草车上的物品禁止乱放，摆放要整齐、美观；清洁篮保持干净，无积水，无杂物。

2.6 消毒间卫生管理制度

消毒间卫生管理制度
1、用具清洁时必须严格按照‘一洗、二冲、三消毒’程序进行，并做到一客一换一消毒。（以当地卫生部门规定为准，设置三个水池进行标识） 2、洗消间内保持通风、干燥、无异味。 3、每天进行抹尘、拖地，定期进行消杀。 4、物品摆放整齐，严禁堆放杂物和放置私人物品。 5、清洁剂由专人负责保管，不得使用已过保质期的清洁剂。 6、吸尘器：每天下班时清理一遍，吸尘器内无脏物、无积尘，表面要保持干净，无灰尘、斑迹，禁止乱放。

2.7 楼层房卡管理制度

楼层房卡管理制度
1、领用 1.1 每日班前会后由客房经理发给客房服务员。 1.2 领用人须在《钥匙房卡领用记录表》上写明领用时间并签名。（客房房卡有效日期设置为一个月，每月第一天更新。） 2、使用 2.1 非本部门的员工需由领用房卡的员工负责开启房门。 2.2 按照开门程序执行。（非工作需要不得擅自开启门锁。） 3、保管

3.1 房卡要随身携带，不得随手放在工作车上。（发现房卡遗失，立刻报告客房经理，严禁外借。）

4、归还与交接

4.1 下班前交接下班员工，或交给客房经理，双方签名确认。

2.8 布草管理制度

布草管理制度
1、布草送洗 1.1、送洗布草前，服务员将工作车上的脏布草堆放在指定区域的垫布上或布草回收篓内，不能直接堆放在门口位置或过道中间； 1.2、严重污渍的布草，应将其单独放置，清点时拣出来清洗涤公司单独送洗处理，不能与其它布草一起混装入布草袋； 1.3、清点布草一般在布草间进行并使用垫布，没有布草间的分店可选择一间客房或其它合适的地方，在客房内清点需关门，以客人看不到的为宜，不可直接在走廊清点布草； 1.4、服务员与洗涤公司共同将双方清点数目按类别、数量记录在布草洗涤登记表上，双方签字确认；对于有污损的布草应在表上特别注明，便于洗涤公司特别处理； 2、布草验收 2.1、洗涤公司送回洁净的布草时，应按类别与数量分别派送到指定地点；各楼层服务员应将干净布草放在布草间或其它合适位置与洗涤公司共同清点，不能在走廊中间清点，不能直接放在地上清点； 2.2、布草验收应符合无污渍、无发黑、无染色、无破损等标准，如发现不符合标准的布草应拣出来退回洗涤公司返洗，并进行登记双方签字确认； 2.3、各楼层服务员在清点时要注意布草类别、数量是否与送洗的相符合，不一致时应记录原因；如果送回的布草不符，酒店可以拒收，送回布草如有欠数应每天累计下去，确认后双方签名； 2.4、干净布草应分类、平整摆放，避免挤压出现更多褶皱，影响布草的美观度； 2.5、各分店应以洁净布草送回数量作为与洗涤厂结算依据； 3、布草使用 3.1、新配入客房布草发现有污渍、破损、脱边、染色等现象，应将其更换为合格的布草，原布草进行返洗或报损； 3.2、铺床时，床单、被套的大小必须与床的大小相吻合； 3.3、新、旧巾类不能在同一客房搭配使用； 4、布草管理 4.1、布草柜干净整洁光滑，对于柜面粗糙的布草柜，要求柜内底面粘贴垫布以保护布草； 4.2、工作车不能停放在楼层走廊过夜，应放在工作间等其它合适位置； 4.3、服务员从房内撤出的脏布草，应放置在工作车上的布草袋内，工作车上的脏布草超过布草车上沿，应及时放入布草间； 4.4、布草破损、脱边或发黑严重，不得再投入客房使用，必须按程序申请报废； 4.5、清洁房间时不可以使用客房布草抹尘、擦地、清洁洗手间墙面等，管理人员应抽查员工抹布使用情况，提供足够的备用抹布；集团营运部检查发现违规使用客房布草，对当事人及相关责任领导进行问责处罚； 4.6、脏布草每天下午点清，清点脏布草时应避开客人，并用垫布垫好，在指定时间由洗涤公司收走，并做记录。 4.7、发现有损坏的布草要拣出作特别处理或报损（如属洗涤公司原因，可视布草损坏程度和损坏时间要求赔偿）。 4.8、发现需报废的布草要当天做记录，记录清楚报废原因，每月盘点时统一报废并记录在《布草盘点统计表》内。 4.9、已经报废的布草要做好标记，与可用布草分开存放，及时处理。 4.10、布草间须张贴布草数量表（含备用布草），每天由员工自己清点，做到每天日清日结，如有差异应及时查找原因，并报告客房经理。 4.11、客用布草是酒店的经营物资，不可做其他用途，任何人员不得以任何理由占用客用布草。

4.12、按要求在指定的地点存放好厚/薄/四季棉被，所有被子在存放前必须清洗、晾晒。 4.13、任何人为造成的污损，必须赔偿。 5、布草报损 5.1、布草使用期限通常为 12-18 个月，超过期限出现破损、毛边、穿孔、抽丝、变硬或污垢洗不干净等情况，须进行报损处理； 5.2、在 12 个月以内出现上述问题属不正常现象，损坏布草也不能继续使用，除由洗涤公司承担合同约定内的责任外，酒店应对此布草提前报损，并应详细说明损坏原因； 5.3、超过使用期限但未出现以上问题，还可以继续使用； 5.4、报损布草应先由客房经理填写《布草报损审批单》，经店长现场鉴定后在报损单上签字，同时布草对角撕剪以示区别并加盖“报损”印章，交库房留存； 5.5、批量布草报损（达到 50 条）需由集团产品部确认。 6、布草盘点 6.1、盘点当天，由客房经理做好客房《布草盘点统计表》； 6.2、备用布草要分类后整齐地放在布草架上； 6.3、盘点数为：布草间+工作车+脏布草+未送回布草+房内布草； 6.4、客房经理将完成后的《布草盘点统计表》提交至财务和店长审批； 7、制服盘点 7.1、预先盘点好员工已领用的制服数。 7.2、盘点未发的制服数。 7.3、盘点数为：已领用+未发。 8、注意事项 为了加强对布草的管理，避免二次污染，酒店应要求并监督洗涤公司做到以下几点： 8.1、布草袋干净，无严重污渍、无破损，每日清洗；布草袋质地为双层厚布，外面的污迹不会渗透进布草； 8.2、装完布草后，应封紧布草袋口，避免再次污染布草； 8.3、洗涤公司在收、送布草时，应避免拖着布草袋到各个楼层，应使用拉车或人工扛运，以免弄脏布草。

第四章：附件

- 附件 1、《计划卫生表》
- 附件 2、《客房工作日志》
- 附件 3、《布草盘点统计表》
- 附件 4、《对讲机领用登记表》
- 附件 5、《钥匙房卡领用登记表》
- 附件 6、《遗留物品登记及处理表》
- 附件 7、《布草报损单》
- 附件 8、《不使用客用布草进行卫生清洁承诺书》