

饭店客房标准操作程序即查即用手册



[饭店客房标准操作程序即查即用手册_下载链接1](#)

著者:吕海岩 编

出版者:旅游教育

出版时间:2010-1

装帧:

isbn:9787563718658

《饭店客房标准操作程序即查即用手册》包括客房楼层操作标准程序、客房服务中心操作标准程序、公共区域操作标准程序、布巾制服房操作标准程序，共4大部分、137个

操作程序、379项操作要点、17份工作表单、25幅相关图片。这些操作程序，以昆仑饭店多年使用的行之有效的客房专业操作程序为依据，吸收国际先进饭店操作程序的精华，并合理地予以改进和融合，更加体现了现代性、人性化服务的特点，更加贴近中国人自己管理的高星级饭店的服务特色，更加符合饭店客房专业通用的工作标准。

《饭店客房标准操作程序即查即用手册》的主要特点是：程序叙述简洁，操作标准规范，员工易学易用，索引明晰，查找方便。

作者介绍:

目录: 客房楼层操作标准程序 客房类型及代码介绍 对客房房态的认识
房态管理运行的程序 报维修房程序 核对房态的程序 客房工作车的使用及配备要求
抹布的使用 进入客房前敲房门的操作程序 客房迷你吧的操作程序
预离房客房迷你吧检查程序 客房服务员每日工作单(白班)的填写标准和运用要求
客房房间清扫工作程序 客房卫生间清扫工作程序 客房房间清洁标准 客房做床操作程序
清洁客房面盆、浴盆操作程序 清洁客房恭桶的操作程序 杯具消毒操作程序
检查房间是否达标程序 “在住房”客人物品归整的操作程序
标示“请勿打扰”客房的处理程序 夜床房表的填写标准(中夜班)
夜床服务(TURN-DOWN SERVICE)的操作程序 翻转床垫操作程序 客房计划卫生的内容
进房维修的程序 开门的处理程序 接听电话程序 传递信息的操作程序
“宾客意见书”操作程序 客房保险箱服务操作程序 电话语音信箱操作程序
客房上网操作程序 特殊情况处理程序 迎接客人程序 向客人介绍房间的程序
派送鲜花的程序 派送水果程序 派送报纸的程序 派送茶水的程序 派送早茶程序
派送传真机的操作程序 派送留言的程序 填写客人喜好单的操作程序 预订机票的程序
派加床的程序 擦鞋服务的程序 借用移动电话充电器的程序 接待访客的程序
DVD机派放程序 快速结账程序 为住店的行政楼层及套房的客人、VIP客人、金卡客人、
钻石卡客人及人住15天以上的客人派送夜床饮品程序 预抵VIP房间检查程序
VIP客人接待程序 处理投诉的程序 处理意外损坏宾客物品事故的程序
客人物品丢失事故的处理程序 客人损坏饭店财物事件的处理程序 紧急情况的处理程序
报火警处理程序 楼层发现可疑人员的处理程序 客房服务中心操作标准程序
客房部房态更新的程序 钥匙管理程序 接听电话的标准程序 叫醒服务程序
客房迷你吧输账和冲账操作程序 洗衣费的输账和冲账程序 杂费输账操作程序
查阅客史的程序 封房程序 报争议房程序 查询客人账目程序 遗留物的管理程序
查询客房迷你吧总账程序 更改客房迷你吧账号程序 欢迎信的制作程序
更换磁卡锁电池程序 更换保险箱电池程序 客房部库房及物品发放管理程序
公共区域操作标准程序 公共区域卫生清洁程序 清洁服务区和紧急疏散楼道程序
楼道保洁与维修程序 员工更衣室的清洁程序 清洁大堂 走廊清洗程序 洗手间的清洁程序
公共洗手间内对客服务程序 公用电话/烟缸的清洁程序 地毯的维护与保养程序
地脚垫清洁程序 窗户的清洁程序 清洁布艺品程序 墙壁的清洁程序 清洁绿色植物程序
虫害控制程序 小便池及恭桶的清洁程序 管道和通风孔清洁程序 检查公共区域卫生
公共区域地毯的吸尘程序 高位清洁程序 擦尘程序 推尘程序 抛铜程序
不锈钢制品抛光程序 大理石地板抛光程序 地毯的除渍清洁程序 地板革清洁程序
清洁地毯的方法 清洁石材地面和木地板的方法 起蜡程序 打蜡程序 木地板打蜡的程序
大理石地面清洁程序 使用吸尘器 洗地机的使用程序 使用抛光机的方法 吸水机的使用
清洁剂的种类及用途 酸性药剂的使用 布巾制服房操作标准程序
布巾和棉织品的使用程序 客衣的收取程序(客房) 接听电话程序 客衣服务班前准备程序
到楼层收取客衣程序 到房间收取临时性客衣的程序 到DND房间收取客衣的程序
送回客衣的程序 快件洗衣服务程序 发现客人衣物内贵重物品的处理程序
客衣的登记程序 客衣的打号程序 客衣的包装程序 客衣损坏的处理程序 客衣的检查程序
承包单位收发客衣的操作程序 楼层布巾运转程序(适用于洗涤业务外包的饭店)
楼层布巾盘点程序 表格索引 图片索引 标准操作程序索引

• • • • • [\(收起\)](#)

[饭店客房标准操作程序即查即用手册_下载链接1](#)

标签

生活

评论

[饭店客房标准操作程序即查即用手册_下载链接1](#)

书评

[饭店客房标准操作程序即查即用手册_下载链接1](#)