# 五星级酒店客房部年终总结

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-07-04

*第一篇：五星级酒店客房部年终总结五星级酒店客房部年终总结年终总结的内容包括一年来的情况概述、成绩和经验教训、今后努力的方向。下面就是小编整理的五星级酒店客房部年终总结，一起来看一下吧。xxxx上半年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，...*

**第一篇：五星级酒店客房部年终总结**

五星级酒店客房部年终总结

年终总结的内容包括一年来的情况概述、成绩和经验教训、今后努力的方向。下面就是小编整理的五星级酒店客房部年终总结，一起来看一下吧。

xxxx上半年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。xxxx年上半年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬!做完xxxx上半年工作总结，我们对xxxx下半年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在xxxx下半年重点做好以下几个方面的工作：

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供 个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的 速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘? 部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成 为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足 本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模 糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员 工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务 好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务： 为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换 自xxxx年月05月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由PA员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加 上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒 店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单

一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

六、商务楼层客用品的更换 目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品 更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率 服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被 推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是 拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节 来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后 再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或 忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚 哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只 需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能 宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务 指令，确保服务能及时提供。

2.宾客服务中心的工作内容 ①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加 上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使中科软件园接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望 越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电 话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房 间能及时出租。④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部 目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的最高体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因 此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1.礼宾部的工作职能 成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待 员能更好的接待客人。

2.礼宾部的工作内容 ①行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。②收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。③委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。④店内查询。接受客人的查询。

四、拓展前台UP SALL的散客市场，增加散客收入 目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，xxxx年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客 客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客 人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

1.在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方 便请客人留下名片。

2.客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，欢迎客人提出宝贵的意见。

3.客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

4.确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一 路平安。

5.客人退房第二天，根据客人名片上E-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，欢迎客人下次光临。

6.节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的时间为客人办理入住手续。通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏 称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

(一)员工工资调整方法

1.员工工资基数为500元，技能工资为100元和200元，根据员工的考核成绩做工资调整，成绩好的技能工资就高，可达200元，往下就是100元，成绩差的只能领基本工资500元。

2.部门根据员工日常表现、业务技能、综合能力等方面，每季度对员工进行一次考核，考核成绩公布于众。拿技能工资的员工若在考核中成绩 不理想，达不到技能工资的标准，工资即可调整到500元而无技能工资。

3.技能工资的员工若在一个季度出现三次有效投诉，即使考核成绩优秀，也不允许继续享受技能工资。

4.技能工资的员工若连续三个月不在工作岗位，如病事假、孕假，员工不享受技能工资

(二)领班工资调整方法

1.领班工资基数为1100元，岗位工资为200元和400元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2.根据领班的业务水平、员工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3.连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾XX年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

xxxx年，我们有着更多的期待!虽然时间总是漫长的，但是等你走过之后才会发现，其实并不是那样的，只要努力去做了，就不会有遗憾，xxxx上半年我们做的很好，所以在xxxx下半年，我相信我们还是会做的更好，这是毋庸置疑的，相信我们的明天会更好!

**第二篇：五星级酒店客房部流程**

客房部经理工作职责

客房部经理职责

1>全面负责客房部工作，向总经理或房务总监负责 客房部经理以计划，组织，指挥和控制等管理手段，全面实施客房部的管理工作，客房部经理根据酒店综合计划所规定的目标和任务，制定客房部的经营决策计划，在客房部建立起有效的管理系统，将客房部的人力，物力资源合理的组织起来以保证计划的实施，客房部经理借助于管理系统，根据本部门计划，对下级部门的管理人员及员工下达任务，布置工作，并进行指导和监督，通过检查。考核，评估员工的工作情况及接受客人投诉等方式，将各项工作的进展和执行计划结果与计划目标进行对比，找出偏差，分析产生偏差的原因，制定纠正偏差的措施并予以落实，使客房管理活动形成一个循环过程。

2>负责制定本部门员工的岗位职责及工作程序 客房部经理负责建立，健全本部门各级人员的岗位责任制，将本部门的管理工作，服务工作落实到各个岗位。明确各岗位的职责范围和具体工作任务，规定每项工作的基本要求及达不到要求应承担责任，赋予为履行职责所必需的权利。客房部经理根据酒店的等级及质量的要求，制度本部门服务工作的规格和标准及达到所需规范化的工作程序，以保证客房服务质量。

3>负责本部门员工的聘用，培训及工作评估。

客房经理根据工作需要及劳动定额，合理地确定人员编制，并对各岗位进行职务分析，确定各岗位人员的规格。在此基础，向酒店人力资源部提出聘用人员的数量及要求，配合和参与人员聘用过程，客房部经理制定本部门员工的培训计划，监督培训的实施，以提高员工的素质。客房经理还必须制定员工工作评估制度，以评估的结果来奖惩员工，检查培训的效果及客房部的工作状况。4>对客房部物资，设备进行管理和控制 客房部经理审核本部门物资，设备的采购计划，提出布品和员工制服的制作及选用方案，并把好验收关及报废关，制定物资，设备的管理制度，明确各级人员在这方面的职责，合理的运用物资，对设备进行认真的保养和维修。在满足客人使用，保证服务质量的前提下。努力降低成本，减少支出。5>提出客房陈设布置的方案及更新改造计划

客房部陈设布置要求以科学合理的使用功能及美好的艺术形式来为客人创造一个美观，舒适的生活环境。客房部经理应是这方面的专家，应根据客人的要求及便于服务人员清洁整理的原则。提出客房更新改造计划，其中包括客房种类的调整，陈设布置的变化，每年有计划地更新改造一部分客房。6>制定房务预算，控制房务支出

客房部经理根据预测的客房出租率及本部门费用支出及物品耗用量的历史资料，合理的制定房务预算，房务预算包括：购布置品及员工制服的预算，购置客房供用品，清洁工具及清洁用品等的预算，客房维修，改建，更新内装修及家具，设备的预算，预算制度后，一旦经总经理批准后，客房部经理应严格将本部门的各种费用支出控制在预算之内。7>巡视和检查本部门的工作状况

客房部经理经常巡视酒店整个范围，检查公共局域及客房的清洁卫生质量，服务水准及设备，设施完好情况，了解和督导下级管理人员及服务人员的工作，并认真作好记录，另外，巡视中还要重点检查贵宾客房，探访病客及常住客人。8>对客房服务质量进行管理和控制 客房部经理要妥善运用日常检查的结果及客人的反馈意见，用定性的，定量的手段来分析研究目前客房服务质量的状况，发现普遍存在的质量问题与个别存在的质量问题，找出影响客房服务质量的因数，及时采取措施，保证客房服务质量的稳定和提高。

9>保持与其他部门的联络和合作

客房部经理作为本部门的负责人要经常主动与其他部门的负责人联络，沟通，取得各部门对客房服务工作，管理工作的支持和合作。

10>不断改进和提高客房管理水平

客房部经理应有强烈的进取心，在实施严格管理的同时，要善于学习，认真思考，精于筹划，在提高员工素质，提高客房服务质量和科学管理水平上下功夫，谋求客房管理工作不断进步和发展。

客房部工作总规章制度

准许的行为

1.见到客人后主动问好（注意礼貌礼节）2.员工工作时佩戴名牌

3.必须穿着整套工作服（包括工鞋及工装）4.捡到任何物品要及时报告并上交 5.上班必须签到，下班必须签退 6.发现可疑人必须上报 7.上班时须化淡妆 8.注意个人卫生

9.必须妥善保存好钥匙，房卡，不得丢失 10.事假须提前向部门作出申请 11.病假需出示医院证明

12.当班受伤时，及时报告部门经理 13.爱护饭店的设施设备 14.服从领导安排

15.与同事间建立良好的互助关系

16.避免与客人争吵，要牢记“客人永远是对的”客人是上帝 17.与客人交谈时要保持目光接触

18.如部门需加班，必须积极主动配合部门工作

不准许行为 1.不允许无故旷工

2.不允许员工上班时佩戴首饰及任何装饰品 3.不允许使用客人消耗品 4.不允许在走廊上大声喧哗 5.不允许串岗

6.不得在上班区域进食或喝有酒精的饮料 7.不允许使用客用电梯 8.上班时不允许会客 9.不允许窥探客人隐私

10.不允许无故不参加部门及酒店的任何活动及培训 11.下班后不得在酒店长时间逗留 12.不允许向客人索要小费

13.不允许翻看及使用客人私人物品 14.不允许迟到早退

15.不要在工作区域及走廊奔跑 16.不要把个人情绪带到工作中来 17.工作时不得说脏话

18.不允许将非酒店员工带入酒店

19.不允许将万能钥匙没收集的情况下离开酒店 20.不允许工作时间接打私人电话

房务中心各班次的工作内容 1.早班（8:00---20:00）：

1）7:50按照酒店相关仪容仪表要求的标准着装到达房务中心，与夜班交接班，查看交接本，如有特殊事件及时询问清楚；

2）清点夜班房卡，工作间钥匙，酒水柜物品等；----房卡及工作间钥匙要求备用两套；

3）分发房卡，工作间钥匙，对讲机等物品；

4）检查夜班办公室的卫生情况，查看白板上是否有更新信息并及时传达给领班及员工；

5）跟进夜班相关事项，并将特殊情况(投诉等）汇报给主管； 6）清理办公室卫生；

7）做好退房的登记工作，并及时将退房情况转达到楼层； 8）与前台加强沟通及时更新前台系统的房态情况； 9）12:30，与前台核对房态；

10）要将本班次借出的及时归还的物品做好登记；

11）准确处理各种来电，并做好相应的记录，保证记录的准确和完整，并保证 信息及时传递出去；----记录本：时间，事项； 12）跟进相关工程维修事项； 13）16:30抄写夜床表；

14）协助楼层员工做好对客服工作；

15）准确处理各种来电，并做好相应的记录，保证记录的准确和完整，并保证信息及时传递出去；

16）23：30与前台核对房态，并将每个楼层的住房情况传达给楼层员工确认； 17）清理房务中心卫生；

18）20:00与夜班文员交班，重点事项重点交班。2.夜班（20:00---8:00）

1）19:50按照酒店相关仪容仪表要求的标准着装到达房务中心； 2）与早班文员交班，查看交班本，如有特殊事件及时询问清楚；

3）清点中班房卡，工作间钥匙，酒水柜物品等，将房卡，工作间钥匙分发给夜班员工。

4）协助夜班员工做好对客服务；

5）每周一根据各楼层上交的领物申请下领料单； 6）每月一，十六号装订相关工作表格； 7）清理房物中心卫生；

8)6:30与前台核对房态，抄写退房表； 9）与早班文员交班，注意重点事项重点交班； 具体操作

1.办公室配置电脑控制房态，便于早班员工查酒水，洗衣以及中班员工开夜床等；

2.“干净房，脏房，维修房，封房”，由服务中心在前台系统中设置，各班次领班直接报房态至房务中心，前台直接按电脑系统排放办理入住； 3.设置“维修房，封房”状态前，房务中心必须知会前台；

4.房间入住或退房时，前台致电房务中心，再由房务中心通过对讲机通知各相关楼层，楼层查完退房后通过房间电话直接将查房结果通知前台处； 5.各楼层下班前必须与服务中心和对本楼层的房态；

6.所有个性化客用品全部放置在房务中心，若有客人需要则有房务中心具体分配，并做好记录；

7.中班根据电脑房态开夜床；

8.若早班有无法完成的事项，需夜班跟进；

9.客人醉酒，来访等相关事项，则有前台和保安部中心协助监控。

楼层早班主管工作流程

1.早7:30到客房办公室，阅读前一日交班内容，布置当天员工工作。2.7:45准时开晨会，检查仪容仪表，阅读前一日安排好的工作计划交接内容，跟进当天事件，当天住房情况以及客人借用物品的房间号，确保物品的丢失，总结前日工作中出现的问题及处理结果。

3.8:00--16:30 1.）上楼层巡查公共区域及楼层工作间的卫生，楼层服务和日常卫生及工程维修项目等。2.）要求员工严格按照程序标准以及对“客房服务牌或客人口头电话等通知的房间等各类房型进行打扫”落实计划卫生。4.查房并填写工作报告表，及时更改房态并与前台保持沟通。5.在抢房和催房时，主动协助配合各楼层。6.协助处理并负责楼层客人投诉事宜。7.遗留物品级损坏的及时报告记录。8.工作间的酒水领取记录情况。

9.控制易耗品，棉织品及清洁用品的使用情况。10.合理安排就餐时间以及值班人员。

11.检查工作人员工作表，完成交接班工作“重要事宜要与中班主管口头交接”。

楼层中班主管工作流程

1.提前10分钟到岗，着工装，检查仪容仪表，到办公室集合签到，看交班本，了解租借物品，并进行清点。

2.领取对讲机，房卡并签字；1.）检查对讲机是否正常使用，电量是否充足，音量要适中，并佩戴耳机；2.）谁领用，谁签字，谁负责。3.协调早班未完成的工作。4.配合前台发放水果及小礼品。

5.负责各楼层的卫生，安全巡视工作，如突发事件解决不了，须报告值班经理 6.在中班上班期间有退房必须尽量打扫出来 7.为客人提供开夜床及对客服务。

8.有VIP入住须在电梯口迎接，注意礼貌礼节，对VIP入住的区域，须增加巡视次数。9.房间有消费及时到前台开转账单。10.18:00开始检查中班员工开夜床质量。11.负责对退房的检查和清洁工作。

12.23:20认真填写交班本，交房卡，对讲机重要事宜，不但写在交班本上还要口头交接，签退。

早班工作服务流程

标准

1.不能早退及迟到 2.工作中不能乱串楼层

程序

1．提前10钟到岗，早上7：45准时点名开会，着工装仪容仪表，到办公室签到，领取工作表和楼层钥匙。对讲机。

2．清楚当日的工作安排及所辖区域的房态。了解当日VIP客人姓名，知道当日VIP的抵达时间，做好迎接准备工作。

到自己所属区域工作间，根据自己的楼层房态整理好相应的布草及清洁用品，对房态依次顺序的打扫，先打扫急用房，退房，常住房，续住房。

4.如有客人有洗衣必须第一时间帮助客人送洗。5.11：00至12：00楼层员工每人半小时吃饭时间（本楼层结合替换）。

用餐以后继续打扫未完的房间。

3．下午15:00之前将请勿打扰房间报服务中心。

4．领取消耗并补充，按要求整理工作间和倒空吸尘器尘袋，并打扫员工电梯厅。5．检查完毕后，将垃圾放置垃圾房内，擦巾交于布草房，方可下班。

楼层中班员工作流程 中班：15:00--23:30 提前10分钟到岗

1.15：00到岗签到，检查仪容仪表，开班前会，安排当天工作。

2.15:00开始做所分区域的公区卫生和当日的计划卫生，安排洗水果的员工会后开始洗包水果，按照当日住客数量准备果盘数量。

3.15:00中班员工到房务中心接对讲机和房卡，开始准备对客服务。4.17:00---18:00轮换吃饭，吃饭期间要保证人员及时对客服务。5.吃过饭后开始到所辖的楼层开夜床，给房间配送水果，安排好时间尽量在21:00以前把夜床开完，房间水果及小礼品配送完毕，并按照酒店的要求标准整理房间，期间如有客人需提供服务，要及时给于提供，必须对中班主管或房务中心指令服从。

6.在开夜床的同时要顺便查一下当日的房态，在21：00点之前要完全查完交领班，如有异常情况要及时上报。

7.21点以后，停止开夜床主要开始对客服务，因中班的主要工作就是对客提供服务，所以对中班员工的服务速度和服务态度必须满足客人的需求，一些常规服务要在3分钟之内完成，空余时间可继续作为完成的计划卫生。

8.如房间有借物，加床或有异常习惯的客人，需要交接的要详细的记录在自己的报表上，到下班时方便给领班交接。

9.在对客服务是如有自己解决不了的问题要及时通知领班，不能延误客人的需求，在巡视过程中要留意每一间客房的房门，如有没有锁好的要及时和房务中心联系，提醒到客人，如有任何不安全隐患，保证客人的在店安全。

10.如有退房，也应安排好时间清扫，若果是住房率高的情况下，是不能有脏房过夜，要尽量给打扫出来，不能耽误客人入住。

11.23:20做好收尾工作，清理工作间，工作车，把自己班次产生的垃圾要及时撤走，并且做最后巡视工作检查工作间的门是否完全锁好。

12.23:30分左右到房务中心给领班做交接，把所有需要交换的事项都要请出详细的给领班做交接，如有需跟进的服务要和夜班员工做好交接，避免服务信息中断，造成客人投诉，交钥匙，对讲机。

13.当所有工作都完成后，经主管验收，同意方可下班。夜班：23:30---8:00 1.提前10分钟到岗接受主管仪容仪表的检查。2.由中班主管或领班传达早会内容，安排当日工作。

3.23：30巡视楼层区域，如有客人需要服务，先给客人提供服务，每90分钟要巡视一下楼层公共区域，如有发现不干净现象要给于及时清理，发现不安全隐患要及时通知房务中心，能处理的自己处理，不能处理的及时通知安全部和值班经理。

4.工作中如遇到解决不了的事情要及时通知值班经理协助，有需要做交接的要详细记录下来，到下班时给早班做好交接。5.空余时间做主管安排的当日工作。

6.早上6:00以后陆续会有退房，要做好准备清查退房，查退房要注意快速，准确，查房主要清查三点：第一，检查酒店设施设备的完好；第二，检查有无酒水消费；第三，检查有无客人遗留物品。

7.早8:00到房物中心给早班主管做交接，等待早班员工的退房检查和早班主管的工作完成检查，当一切无误后，经主管同意方可下班。

客房文员工作职责 职责概述

负责与前厅和楼层密切联系，以确保信息的准确，同时要与其他部门和客人密切联系，给其它部门的顾客提供可靠的信息，确保高效的工作，并负责落实相关事物。

协助客房部的管理，保持正确的沟通，协调客人，员工，部门内外以及与工程部和前厅部的关系。责任和方法

1.时刻保持礼貌和专业的服务.与部门内部及其他部门同时保持良好的工作关系

3.对于饭店规章政策，消防紧急措施，卫生和安全措施有明确的了解 4.时刻保持高水平的个人仪容仪表 5.执行其他所赋予的合理职责

6.作为交流的中心，负责接听和正确处理客人，部门内外的电话 7.详细记录所接收的信息和来电人的姓名

8.遇到具体问题，要与楼层，布草和洗衣房的相关人联系

9.从前厅部，销售部接到入住和退房的登记单，将住宿情况通知主管和领班如工作上出现问题，要及时与主管联系 如下记录日常事宜 1.客人生病的电话 2.客人的指示要求 3.客人借出的特殊物品 10.向其他部门传递相关信息

11.向楼层分发和接受钥匙同时保证发放和接收时的签名登记 12.执行主管赋予的其他相关责任

13.对待所有客人和同事要彬彬有礼，热情，用眼神交流并时刻提供帮助 行政职责

1.通过楼层人员提供的信息向电脑里输入所有房态报告 2.登记所进出电话 3.执行主管要求的特殊责任 技术职责

1.正确处理客人的需求和投诉 2.负责本职工作区域的清洁 3.按照客人的电话需求提供服务 4.交班时检查钥匙并签名

5.跟楼层联系，告知客人的需求并跟踪完成情况

6.协调楼层主管，楼层服务员，通知一些必要的客房运作信息，如安房和催房 7.提前通知需要完成和维修的工作并经常跟踪直至工作完成

8.集中和控制客人借出的所有特殊物品，同时与楼层人员协调，以确保正确记录

9.准备客房报告表，并在电脑里更新房态 商业职责

客房中心接待员尽量是电话工作，但他同样对建立良好的饭店形象起到重要的作用 人事职责

1.与同事保持良好关系

2.同事之间要相互理解，支持，鼓励和帮助 替代和临时责任

无论店内或店外，执行主管要求的其他相关责任和特殊计划。

二级仓库管理员岗位职责 职责提要

具体职责

情况。

2.负责监督各岗位易耗品的使用情况，对浪费的使用情况及时上报部门经理。

3.认真做好每日物资领用及发放情况，账面清楚，主帐，付账，物品与手续账面相符，保证所有的物资出入库都有有效的凭证。

4.每月末进行库内物资和部门物品盘点并制作盘点表（除布草和制服外），上交房务部经理。

则。

6.经常检查现有存货的数量，查看是否低于标准库存，保证仓库在任何时间都有一个最小的库存。

7.日常易耗品库存量不足的情况下，及时填写领货单。8.按规定每周五填写申购单报部门经理。5.负责部门所有物资的领用和发放工作，发货遵循先进后出的的原1.负责做好房务部所有物资的台账并清楚所有物资的存放地点及使用负责房务部所有物资的领用，发放，盘点和台账编制工作。

9.收集和整理各种单据，并装订成册保管。10.清洁自己的工作区域，保证仓库达到卫生要求。11.积极参加饭店及班组的培训，工作主动。

12.和总仓库保持紧密联系，时刻保持备货充足，保证本部门配货充足，能随时满足客房需求。13.完成上级布置的其他工作。

14.定期检查楼层酒水情况，离有效期提前半个月及时与总仓库调换。

15.检查客房所有物品质量达标问题。16.负责客房干净布草的发放，脏布草的回收。

17.能洞察到各种易耗品的使用情况是否在正常的消耗范围内，如有异常及时上报。查找原因。

布草员岗位职责 职责概述

保证客房部布草的及时供应，同时确保部门每天高效的工作效率及工作规范。控制消耗品的领取，确保客人正常使用。

具体提要 1.负责做好布草的送洗，验收和保管，收发工作。

2.负责检查所有接收的布草熨烫，洗涤质量。3.认真做好每日布草发放及送洗情况，账面清楚，主帐，付账，物品与手续齐全，账面清楚。

4.每月末进行布草盘点及费用的核算上交客房部经理签字，并送交财务部。

5.统计每月报损布草数量，上交客房部经理。6.收集和整理各种单据，并装订成册保管。7.清洁自己工作局域卫生，保证仓库达到卫生要求。8.积极参加酒店及班组的培训，工作主动。9.完成上级布置的其他工作。

10.做好布草月结工作，将当月布草情况汇报客房经理。11.检查新进布草的质量达标问题。

**第三篇：五星级酒店管理制度-餐饮客房部管理制度**

商务酒店部管理制度

一、餐饮客房部管理制度

值班管理规定

目的:为保证为客人提供周到细致的服务，餐饮客房部实行值班制度。

第一条.餐厅早餐值班7：00到岗，负责早餐的服务工作。

第二条.餐厅员工8：00上班后替换早餐值班员工吃早饭。

第三条.餐厅员工在午间员工餐时实行值班。

第四条.客房员工晚间在203房间值班，随时为客人提供服务。

第五条.客房员工早餐、午餐、晚餐实行倒班，做到不空岗。

第六条.具体值班时间表，由领班负责安排。

关于私藏客人酒水、烟的处罚办法

目的:为避免员工私留客人酒水、烟等而导致客人不满、投诉现象发生；使剩余酒水物有所用，去向明确，特制定本处罚办法，如下：

第一条.营业中、营业后所有未开启酒水（包括白酒、果酒、饮料、啤酒等）必须主动为客人退掉，并报告领班。

第二条.已开启的剩余白酒按照酒水档次进行归类由吧台统一登记，保存使用。

第三条.对上述规定有违反者按以下条款执行；

①私留酒水按售价进行处罚。

②私留客人招待用烟按照售价的2倍进行罚款。

关于剩菜的处理办法

目的:为了将每餐的剩余菜品合理利用，规范处理方法，特别制定以下办法。

第一条.清台时必须将台面餐巾纸、牙签、烟头等倒入垃圾桶内，不能与菜品混装。

第二条.在清台时客人没有动的海鲜、菜肴可以转入员工餐厅，供员工食用。

第三条.对台面上的其他剩菜、如肉类、鱼类、骨头类可单独装入方便袋内，转做狗食等。

第四条.菜品内如果有辣椒必须将其挑拣出来。

第五条.任何人不得将剩菜等直接做为垃圾直接倒掉、违者罚款20元。

客人入住登记制度

第一条.客人住宿时需到总台办理入住手续。

第二条.客人办理手续时需在入住登记表上填写本人姓名、工作单位、身份证号码、住宿时间等。

第三条.客人在总台交完押金后、在总台领取客房钥匙。

第四条.标准客房押金500元/间，豪华房押金1000元/间。

布草管理规定

目的:为加强布草的使用与管理，使布草及时送洗，特别制定本制度。

第一条.客房布草、餐饮布草统一由客房部李曦管理。

第二条.餐饮部每餐用过的布草及时到203更换，并由专人负责记录。

第三条.客房更换下的布草及时送到203更换，并由专人负责记录。

第四条.布草房每天负责将更换下的布草进行登记，并交由司机送去清洗。

第五条.对当日不能及时送洗的情况下，必须将其晾干，在进行装袋。

第六条.布草在送洗时须将客房布草与餐厅布草分装，避免染色。

低值易耗品管理办法

餐饮客房部在营业中，涉及的易耗品品种较多，为了达到节约降耗的目的，将从以下几个方面进行控制：

第一条.餐厅清理卫生和刷杯使用的洗涤剂用矿泉水瓶到库房进行出库，每次使用时控制用量。

第二条.公用卫生间使用的卷纸和插手纸根据使用情况进行更换，无客人时将卫生间门锁上。

第三条.客房部在客人退房后将客人未用的浴液、发液、一次性牙刷、牙膏等收回进行重新摆放。

第四条.员工禁止使用客用的纸巾、发液、浴液等。

第五条.对一次性台布、筷子等用品严格限制使用。

第六条.对经常无人住宿的房间，备品可以减量或不放。

客房工作标准

第一条.凡是上岗的服务员，要求仪表整洁，仪容端庄，合乎俱乐部的要求。

第二条.文明礼貌，语言规范，亲切热情，主动迎宾。

第三条.上班时禁止闲聊，大声喧哗，打瞌睡，吃零食，接打私人电话或办其他

私事。

第四条.做好个人卫生，制服干净整齐，保持饱满的精神面貌。

第五条.要有良好的服务意识，按客房服务规程和质量要求做好宾客迎送和 客房的整理工作。

第六条.服务员要掌握住客情况，确保住宿客人的人身财产安全。

第七条.按客房清洁规程和质量要求做好客房责任区的日常清洁工作.责任 区内的卫生应随时清理，做到清洁卫生无死角。

第八条.按照家具摆放要求做好摆放，对损坏或需维修项目，要及时报告和维 修，保证各种灯具的完好。

第九条.客人退房时，要认真清点客房内各种物品，发现不足应及时补齐。

第十条.进入有客人入住的房间，首先要轻敲门三次，在得到允许后方可进 入。

第十一条.为客人服务要机敏勤快，及时提供各种服务，满足客人的合理要

求。

第十二条.服务员在客人入住后，要随时与各部门尤其是总台取得联系，掌

握客人的活动情况，避免跑单。

第十三条.客人退房时要及时查房，发现有遗留或遗弃的物品要及时上交。第十四条.保持客房门把手，门锁，门牌号的完好，整洁，无污迹.第十五条.严格控制客用供应品，定期定额管理.第十六条.服务员不得在客房内使用各各种客用品或私自留宿他人。

第十七条.未经总台允许，服务员不得私串客房。

房间管理办法

第一条.营业性房间

1.除定时通风外，平时必须锁好门.2.招待用房的服务员必须按程序办理，严禁无手续用房.3.值班钥匙在服务员处保管，不得丢失。

第二条.有关管理规定

1.认真执行卫生清扫标准。

2.对房间的设备，设施及各种物品必须认真保管，妥善使用。

3.服务人员不得在房间内有下列行为：

(1)闲谈(2)看电视(3)睡觉，躺卧休息(经理批准除外)(4)其他与工作无关的 活动。

违反上述规定按员工手册规定处理.第三条.客房钥匙的控制与管理

1.电子钥匙必须随身携带。

2.电子钥匙除为客人开门和清理卫生时使用，不得私自开门。

3.钥匙不得转借他人，违者罚款50元。

4.倒班时，应先将钥匙交给领班，安排专人接管。

5.不能遗失钥匙，开门给无关人员进入房间，违者罚款50元。

房间小酒吧管理办法

房间小酒吧是一种方便客人的服务设施，它包括酒水、软饮料及果冻等小食品，软饮料置放于冰箱内，酒水、小食品等摆放在酒柜或展示架上，并且要配备酒杯、纸巾、干瓶器等。

服务员每天根据客人的耗用量填写酒水单，通知总服务台收款入帐。每日客人退房后及时凭酒水单底联到库房补充。因工作过失造成走单的，当班服务员负责赔偿。

客房内的酒水、饮料、小食品等每日检查，出现缺、损坏、过期等现象由服 务员负责赔偿.客人遗留物品处理规定

第一条.在酒店范围内，员工无论在任何地方拾获任何遗留物品都必须尽快 交到总服务台。

第二条.总台在接到遗失物品后，需将其记录在遗留物品登记簿上，要求填写日期、拾获地点、物品名称、拾获人姓名及部门等。

第三条.所有遗留物品必须锁在储存柜内。存放时要将贵重物品与一般物品 分开，贵重物品交由财务部储存，一般物品由总台员工分类锁进储存柜内。

第四条.遗留物品由部门主管通过查会员档案等方式通知客人来酒店认领。

第五条.员工拾到物品应马上填写遗留物品登记表，一式两份，一份交拾获者，一份连同遗留物品一起存入柜内，并将详细情况记录在遗留物品登记簿上，总台须将每日拾到的物品情况汇报总经理。

第六条.客人回来认领时，需复述一次报失物品的内容，遗失地点由销售部核准后如数交给客人，并请客人在登记簿上签名，如是贵重物品还必须留下客人的身份证号和联系地址。

**第四篇：酒店客房部总结**

酒店客房部2024工作总结

2024年是酒店开业第一年，2024年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。

330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施设备的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

三、产品的出品质量

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上

用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用本文章共2页，当前在第1页 [1] [2] 下一页

本文章共2页，当前在第2页 上一页 [1] [2] 品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。

ok房的出品要求领班严格按星级标准100%检查房间，主管50%抽查，经理20%抽查的三级检查制度来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门组织人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安排统一管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极组织员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到了瑞贝卡的企业文化和底蕴，并且在酒店组织的演讲比赛中取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工杨环还代表XX大酒店参加总公司组织的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了XX大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店组织的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报领导，根据情况通知保安部。

为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

四、在经营方面

开业初期，由于酒店地理位置不明显，客房出租率一直不高，针对这种情况，房务部与营销部结合，先后与携程、E龙两家中国最具影响力网络订房公司签订了订房合同，并推出了客房积分卡、周末特价房等促销活动。通过营销部和房务部的不断的努力，客房经营情况日渐好转，回头客不断增加，经营效益明显，截至到11月低，房务部完成收入498.43万元，实现利润345.03万元，平均出租率保持在72%左右。为酒店的整体目标完成做出了自己的贡献。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌 谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省会提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位！

**第五篇：五星级酒店施工总结**

酒店工程总结

1、新楼装修前，一定要把主体结构的沉降观测点引出来，以便后期的沉降观测。主体结构、电气设备和弱点系统机房等必须设置有防雷措施。

2、各项控制的轻重排序：安全、适用、质量、成本、进度

3、工序安排不可乱，欲速则不达，隐蔽工程在没有完成之前，工期再紧也不可做饰面层，避免造成大量的返工。

4、酒店常规参建单位：建筑、空调、消防、防排烟、主体水电、内装、外装、弱电、有线电视、固装、活动家具、装饰灯具、旋转门、洁具、地毯、锅炉、洗衣房设备、高低压设备、电梯、水箱、水泵、换热器、厨房设备、灯光音响、室外管网、景观绿化、通讯及信号放大（移动、联通、电信）、泳池设备、健身设备、餐饮用品、电视机、其他小电器、布草类等。配合施工单位：自来水公司、电力公司、天然气公司、市政公司、园林局等。

5、雨棚和室内装饰切不可大面积使用不锈钢材料，性价比太低，但局部可采用进行点缀装饰。雨棚装饰时考虑预留LED屏幕位置和电源，预埋节假日条幅或灯笼的悬挂点（必要时预留电源）。

6、签订弱电和装饰公司合同时，一定要界分清弱电控制箱与强电控制箱之间的线路由哪一方连接。

7、酒店项目的墙、顶面各种安装的孔洞不计其数，在装饰面层开孔的问题在合同中一定要明确有谁来开孔洞、是否计取费用，防止投

资超资和工程扯皮推诿；

8、在没有直饮水功能的酒店，给水管道材质不建议采用金属管道，因为该管道的连接技术要求很高、暗藏式的管道需做防腐保温处理、明管道需做保温隔热处理、密封胶垫易老化漏水、需要专用的施工机具、维修困难及造价高昂；建议采用常规的PPR管道热熔连接，技术成熟、耐久性好、施工速度快、维修使用方便、造价低廉；

9、施工工序不能乱，安装工程、水电隐蔽、装饰基层、顶面装饰面层、墙布、固装、地毯、窗帘、活动家具、布草等；

10、公共区域消防分区的卷帘后如何进行装饰收边或收口，要有确切的装饰节点图。

11、新建酒店在结构主体完成后，砌筑工程要根据装饰和安装布局方案进行，切不可乱砌墙体。

12、发电机房、锅炉房、变压器房和洗衣房的墙体在砌筑时要预留设备进入通道，除非门口宽度满足设备要求。

13、结构主体施工时卫生间处地面必须考虑降板；尽量不要预留排水管道洞口，应根据后期的装饰定位方案重新开洞布设管道。

14、在制作轻钢隔墙时，凡是有噪声、气味的部位及或不同使用功能之间的隔墙必须做到结构层板处，防止声音和气味传播。

15、地面铺贴的石材和墙面湿贴及湿挂的石材，结晶处理不可过早，需要待湿气基本排完后方可进行结晶，防止湿气破坏石材。

16、顶面和前面的涂饰工程施工时要留最后一遍涂料，待质检人员检查合格后再进行。

17、装饰细部重点考虑不同材质、不同平面、平立面等之间是如何收口，各个交接点都应该有节点图纸或说明。

18、如设计有暗藏式推拉门，应暂时留一侧隔墙墙面不封，待推拉门轨道安装完毕后再进行封闭；根据装饰造型，也可在此留轨道检修口。

19、砌筑墙体预留的各种门洞口都应该比装饰完成面尺寸要求大100mm以上，楼板的标高应比装修完成面标高±0.00低50mm以上。20、在做网架结构顶面时，要充分考虑后期装饰和安装的荷载及分布情况；装饰荷载主要有：吊顶转换层、吊顶、大型装饰灯具（分集中吊点和分布吊点）和工程灯具、大型移动隔断等，安装荷载主要有：空调管道和风机、消防管道、防排烟管道、舞台灯光的钢骨架及电机和强弱电的桥架和管线等。

21、一、大型移动隔断

1、宴会厅移动隔断藏板箱设计时，要考虑藏板箱门扇的大小，避免门扇挡住移动隔断轨道，使移动隔断无法推入藏板箱内。常规做法是把藏板箱门扇分成大小不等的两扇门或外开180度（此时要考虑轨道与藏板箱外立面的间距是否满足要求）。

2、藏板箱宽度要保证门扇放入藏板箱后，两侧至少预留100mm间距，确保使用人员的操作空间。

3、考虑主体结构受力荷载，在明确受力点位后确保结构安全。

4、移动隔断两侧面要预留装饰收口位置，装饰面层不易太重，保

证效果的前提下，尽量减轻荷载。

5、移动隔断选择时，重点考虑其轨道材质、滑轮质量、内部受力方式、隔音系数、单方重量、密封方式等因素。

6、轨道在转弯处必须加圆弧导轨，不可直接拐弯，以防止出现撞击现象。

7、如果藏板箱门扇过大过重，安装方式除了加装合页外，还可以考虑在门扇下面加滑轮予以支撑。

8、最后一块板处要增加伸缩节，方式有外附式和内嵌式，外附式缺点：由于中间空心，隔音效果不好。内嵌式缺点：装饰面层不容易做，外观看不太美观。另外设计最后一块伸缩板时一定要结合墙面装饰方案，确保板块的分割尺寸合理适用。

9、选择施工单位时，建议选择技术和售后服务好的厂家（多玛等），能做到实时跟踪工程的进度，厂家有义务配合施工进度提出相关施工时的注意事项。

二、大堂

1、大堂墙面和柱面必须留足清洁插座且带高档防溅盒；礼宾台处预留电源和网络插座；凡是见客的部位统一使用高档面板；

2、装饰灯具必须考虑能够智能调光控制、维修方便、使用成本低；灯具的回路设计合理且符合调光要求；在选用光源时要符合调光和节能要求；灯光的流明度和光束角必须合理，亮度符合要求，人行走不能出现影子。

3、旋转门：设计方案时必须结合门洞口的装饰方案，确保各类预

埋件尺寸合理适用；地面石材与旋转门及平开门的外尺寸齐；门斗上方留照明，不宜太亮；提前预留旋转门所需电源；旋转门中间必须有应急疏散功能；

4、大堂服务台要考虑电源插座、网线、电话线（根据情况足量配置）及与警方连接的线路（网上查询客人的各种证件是否有效）等；

5、酒店入门处的知客台需要设置具有电源、网线、电话线功能的地插；

6、大堂区域设置的商务中心（方便客人适用，装修要高档）、自助取款机、电话亭的装饰要有档次，位置要合理，方便客人适用；

7、大堂墙地面选用的石材要高档、不易破碎，必要时背后需要加辅助钢筋；造型新颖、有创意；墙面石材在下石材料单时一定考虑所有阳角的处理方式，如果留海棠角的话，为保证整体效果，海棠角处石材的侧面要做光面处理，因为此处的石材做结晶很困难；

8、大堂考虑如何布置消防系统（水炮和红外对射）和空调送排风系统（射流风口及外装饰）；消防广播和背景音乐所用的设备要高档且与整体装饰风格协调；

9、大堂吧建议采取下沉式，地面铺地毯；大堂吧服务台要考虑厨房设备所用的上下水管道和服务用的各种强弱电线路；

10、大堂区的行李房空间要足够大且门要做成双扇，以方便行李车进出；

11、服务台附近的贵重物品寄存室内要有服务窗口，外设休息等待位置，内设储物柜和保险柜；

12、大堂如果有水池水景，建议除预留的上下水外，其他墙柱面装饰面层一定要先到底并做好隔离措施，再进行水池的砌筑；提前考虑水池的循环泵位置，对于噪声大的泵采取隔音措施。

13、所有见客处的消防通道门装饰要和周围的装饰协调，建议此处的防火门由固装厂家统一制作。

14、根据灯具的大小及重量需求，提前在吊顶里预留灯具吊装点。

三、全日餐厅

1、布菲台处要预留电源和给排水，设备外侧的装饰要采用耐热、不易变形、抗油污和好清理的材料（台面最好高档石材，也可以用不锈钢）。

2、接待台处预留电源线、网络线和电话线（地插或台柜插座）。

3、明档厨房应设置排烟的油烟罩，抽风量按油烟罩下沿标高为2200mm~2400mm，油烟罩的外装饰必须考虑油烟机运行时震动的影响；设备外侧装饰同布菲台要求；后墙面粘贴大理石或高档墙砖；地面采用大理石或地砖，但是必须抗渗抗油污。

4、由于布菲台和明档处厨房设备的用电量很大且有些需要用空开控制，所以一定要考虑这两处分支配电箱的位置及如何装饰。

5、灯光需要设计，不易太亮；如果灯具过重，需要在天花吊顶里提前预留吊装点。

6、靠近厨房，有单独的传菜通道；设置酒水柜。

四、会议

1、音响系统的管线要在吊顶前敷设完毕；装饰施工时必须考虑音

响的位置及安装方式。

2、每个有音响的区域必须考虑预留音响控制的位置，必要时预留观察孔。

3、灯光系统需要吊顶前考虑吊架及升降方式，同装饰和安装单位结合预留位置，必要时预留观察空洞。

4、会议室内重点考虑投影仪的位置，既不能影响装饰效果，也不能影响装饰灯具安装，与投影幕的远近距离还要合适。

5、墙面装饰和周围的门在制作上应注重考虑吸声效果，保证既不能有回声，也不能传声。

6、顶部的各种检修孔、风口及消防喷淋等末端设备安装位置要提前布置，既要满足使用又要符合装饰效果。

7、需要设置衣帽间和贵宾休息室；

五、餐饮

1、中餐包房的备餐间门口要保证在800mm以上；需要提前预留点餐电话位置；墙面考虑吊柜（如是轻钢隔墙，需要预埋受力骨架）；墙面装饰尽量采用乳胶漆和壁纸意外的材料（抗污染、便于清理）。

2、餐桌顶部的灯具必须具有可调角度功能，确定出、回风口的位置时要考虑人的座位、装饰灯具和吊顶造型等，不可出现风短路现象。

3、电动餐桌必须提前预留电源位置。

4、大厅接待台和豪华大包房服务台位置处预留的电源、电话、网络等插座必须满足使用功能。

5、如果条件允许，传菜通道与收餐通道尽量分开设置。

6、包间内能应有衣柜或挂衣架（位置尽量靠近门口但不能影响通行和使用）、卫生间、电视机、休息沙发（桌椅）、茶几等。

7、酒店员工餐厅内应设置洗碗池或洗手池且下面留有地漏。

六、宴会厅

1、提前预留LED屏幕所需要的电源、网络等插座；装饰施工时需要考虑LED的散热功能；特大型的LED屏幕还需要提前制作受力钢骨架。

2、在做灯光音响时，要考虑宴会厅是否具备分开使用时的功能；必须设置灯光音响控制室及观察孔。

3、悬吊升降灯光的支架要提前制作；根据灯光的性能参数在与装饰和大型灯具不冲突的前提下要满足使用距离。

4、墙面装饰和门必须具备吸声和隔声功能。

5、确定出风口的位置要考虑装饰灯具的形状，出风气流不能吹到灯具上。

6、设置衣帽间和贵宾休息室；如条件允许，设置专门的通道进入宴会厅区域。

七、游泳

1、室内游泳池的面积不得小于250㎡；设置有更衣室、淋浴区、卫生间。

2、设置消毒池；有水循环过滤系统。

3、有水深、水温和水质的明显指示标志（立式或墙上）。

4、有扶手杆，在明显位置悬挂救生设备，有应急照明设施。

5、地面的装饰材料要具备防滑功能；池的周围边要有排水沟；墙面装饰材料考虑消声功能。

6、顶部和墙面装饰材料所用的金属骨架必须做好防腐蚀措施（氯蒸汽腐蚀）。

7、空调系统的送排风及制热和制冷量满足功能需求；必须安装除湿设备。

八、娱乐健身

1、健身区面积应不小于200㎡；设置专门的服务台；健身器械不少于10种且有音像设施和器械使用说明。

2、健身区应远离客房区，自然采光要好。

3、如场地条件允许，应设置专业形体房；设置有美容美发室。

4、如设置有棋牌室，应与健身室分开且做好隔声措施；棋牌室内应有衣柜或挂衣架；设置专用或公共卫生间。

九、KTV区

1、装饰材料及布局要重点考虑消声吸声及防火功能；空调的送排风系统必须要满足使用要求（因包间基本上都没有自然通风功能）。

2、弱电和音响系统的隐蔽工程要考虑功能齐全（网线、视频线、音箱线等），包间内设置有衣柜或挂衣架。

3、区域内设置有公共卫生间，豪华大包间设置有单独卫生间。

4、灯光需要经专业的人员进行设计，不易太亮。

十、SPA区

1、设置有接待台和储物间或储物柜；公共区域设置有休息区。

2、包间内设置有浴池或浴缸、淋浴、坐便等；桑拿、汗蒸等可根据需要设置。在浴缸和桑拿、汗蒸处需要设置呼叫按钮。

3、房间内有衣柜或挂衣架，根据需要也可设置专门的更衣室区。

十一、客房层走道

1、吊顶高度最低不得低于2400mm；所有管道井门、强弱电间门、楼梯口门和消防箱外饰面应与客房门木饰面一致；走道宽度不得低于1800mm。

2、墙面上的疏散指示牌要暗藏式的，走道顶部的应急照明灯符合要求；根据需要客房层走道增加空调送、回风口。

3、客房门牌号如果是带灯显示的，需要提前预留电源；门口处吊顶应有筒灯或墙面上有壁灯；

4、电梯厅处应设置固定电话；电梯门口装饰尽快采取外八字形式。

5、走道顶部的各种风口、检修口等要结合实际应用和装饰造型确定位置。

6、所有进入房间内的管道洞口必须全部封堵，防止窜音。

7、每层的公共区域应该设置员工卫生间，员工是不允许使用公共卫生间和包间及客房的卫生间。

十二、客房卫生间：

1、五星级酒店客房卫生间数量的70%原则上不小于8平方（最高分）；

2、浴缸龙头位置要满足使用、安全、维修方便等的功能，设置检修孔；

3、浴缸设计时一定要考虑上、下水位置，且浴缸边沿的空间满足浴缸支托架和安装龙头的需求；考虑洗浴用品的摆放位置；考虑浴缸拉手和晾衣绳的安装位置；

4、浴缸周围和座便器旁边必须留有紧急呼叫按钮，座便器边还需安装电话、请稍后按钮、双联手纸盒、手机搁板等；

5、在浴缸、淋浴、座便器和洗面台附近必须选择性预留地漏；毛巾架和晾衣绳在星级酒店是必不可少的；

6、洗面台处需要预留剃须刀插座（110v/220v）、吹风机插座、放大镜和防雾镜电源等，根据需要预留壁灯、吊顶和灯带电源，体重计不可少；

7、地面应按常规比卧室和过道低，不建议同一标高；因为施工中容易出现坡度误差，一旦漏水损失较大；

8、顶部在排风扇或暗藏式花洒头处预留检修孔，以方便后期维修；

9、选择性预留夜灯，但必须具备防水措施；

10、淋浴区墙面防水做到天花以下（不低于1800mm），其他区域上翻300mm以上；

11、地面必须具备防滑措施，特别是淋浴区域；

12、冷、热水标示清楚，面盆排水方式采取暗装墙排水，淋浴区采取地沟篦子方式排水；

13、五金洁具必须高档，卫生间有连接客房电视机的音响系统；

十三、客房（五星级不少于50间）： 1、70%的客房面积不少于20平方（不含卫生间和过道），净高不

低于3米；必须有标准间（大床房、双床房）、残疾人房、两种规格以上的豪华套房；

2、高档实木进户门必须安装自动闭门器、猫眼、门铃、防盗链等；

3、客房小走道顶部有应急照明灯；选择性考虑该处的夜灯电源；根据户型设计方案确定该处是否留清扫插座；

4、客房必须有微型酒吧，酒吧上部应设计有射灯照明，且考虑酒吧柜内小冰箱电源插座和台面上开水壶电源插座；

5、衣橱的进深不小于550mm，宽度不小于110mm，高度不低于2400mm；考虑照明功能且能智能控制；如果保险柜放在衣橱内，则要考虑是否预留电源；

6、进门处墙面上的插卡取电、照明开关、空调温控器等功能性面板要统一（颜色、高度、档次），且顺序合理、使用方便；

7、办公桌处要预留电源插座、网络插座和电话插座等；床头柜上预留电话、电源插座外，还需要考虑客控系统所需插座；凡是属于客控系统的插座，底盒为客控专用底盒；

8、床头天花上应有阅读灯，墙面上有壁灯或在床头柜上摆放台灯；床头柜处可选择性安装夜灯；

9、行李架上方应有照明，办公桌应考虑台灯，茶几旁边考虑落地灯；

10、电视机处需要预留电源、网络和有限的插座，不小于25英寸。

11、窗帘如果为电动轨道时，需要在吊顶封闭前预留电机电源和控制电源；根据需要设置藏窗帘的部位。

12、根据地毯的铺装厚度确定找平层和石材完成面的高差，正常的地毯面应高于石材面5mm左右。

13、吊顶时需要考虑消防喷淋、烟感、广播、空调风口等设备的布置，确保满足规范要求的前提下不影响装饰造型。

14、在施工壁纸或墙布和木饰面之前必须完成石材结晶的粗磨和细磨工作，而且木饰面应在壁纸或墙布施工完成后进行。

15、行政层需要设置行政酒廊（餐饮、阅读、休息及公共卫生间等）和小型会议室或洽谈室；有专门办理入结手续的服务台；附设写字台电话，且有一键式呼叫管家服务按钮。

16、空调的出风口切不可对着床或沙发吹，而且空调的风机盘管不可悬挂在床头位置。

十四、窗帘：两侧窗帘轨道必须重叠搭接，不能直接；窗帘布必须经过水洗，防止缩水；窗帘下不距客房地面地毯间距≤10mm；窗帘布最少两层且按照2:1进行折叠。

十五、厨房：厨房设计要重点考虑电源、送排风、排烟、制冷、地沟和地漏位置；墙、地面防滑防污及便于清洁；生熟分离、凉热分离、各类仓库等位置；根据不同的厨具厂家的厨具规格和卫生局的有关标准进行方案调整。

十六、电梯：

1、电梯要选择足够大的尺寸，荷载应为1350KG（不得低于1150KG）；电梯门装饰完成宽度应不低于1100mm（结构宽度保证在1200mm到1300mm左右）；装饰尽可能简单，保留更多的载人空间；

无障碍电梯侧壁要留有扶手，顶部的通风照明系统齐全；

2、轿厢内的控制按钮不得少于两个，分布位置合理；具备五方通话功能（内、顶、下、机房、监控中心）；

3、电梯厅每层的呼叫按钮、楼层显示器等功能型器件要高档、适用。

十七、高低压配电、洗衣房：

1、楼层配电箱内必须设置有24V电源，用于消防系统的防火阀智能控制；

2、洗衣房必须考虑工位送风功能；地面装饰要考虑防滑；配置单独的除湿设备。

3、强电桥架在敷设时必须有跨接地线，与弱电桥架应保持在500mm以上。

十八、空调、消防、有线电视、弱电、锅炉

1、空调的水、风、电系统，消防的干支管，有限电视的视频线及强弱电系统的桥架和管线等隐蔽工程，在施工前必须根据装饰设计提前预排位置、点位和走向。

2、空调的风口、控制面板，消防的烟感、喷淋，有线电视的面板及弱电系统的面板材质和颜色要与整体的装饰设计风格协调一致。

3、智能客控系统的面板底盒一般都是专用底盒，不可与普通底盒混用。

4、强弱电间需要有照明灯具和开关；一般墙顶面白色涂料，地面地砖或水泥收光面。

5、消防应急灯必须是双回路电源且能自动切换到应急配电箱。

6、所有隐蔽起来的阀门、设备的位置必须预留检修口，方便后期管线的检修维护。

7、发电机和增压水泵下面必须有减震垫，锅炉房必须设置泄爆孔。

8、发电机房的位置尽量与变压器和高低压配电房接近。

9、消防控制室必须设置在一层，这是河南省消防验收的硬性指标。如设置专用通道防止地下室，地方消防部门验收时为不合格。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找