# 各个岗位职责

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-08-15

*第一篇：各个岗位职责陆兴幼儿园园长岗位职责一、园长负责幼儿园的全面管理，主持全园工作。二、认真学习党的教育方针和国家的有关法律、法规、政策，全面贯彻《幼儿园工作条例》和《幼儿园工作规程》。三、主持制定全园工作计划和各项规章制度，确立分级管...*

**第一篇：各个岗位职责**

陆兴幼儿园园长岗位职责

一、园长负责幼儿园的全面管理，主持全园工作。

二、认真学习党的教育方针和国家的有关法律、法规、政策，全面贯彻《幼儿园工作条例》和《幼儿园工作规程》。

三、主持制定全园工作计划和各项规章制度，确立分级管理目标，建立结构合理、协调灵活、反馈及时的科学管理机制。定期召开园务会，深入第一线检查各项工作实施情况。

四、负责全园教职工的聘任，调整园内工作人员结构，定期对保教工作人员进行考核并做出正确评估。

五、全面了解教育、教研、卫生保健及膳食管理情况，并根据实际情况及时调整，尽量减少工作中的失误。充分发挥党团组织、工会及教代会的作用，发扬民主，尊重人格，加强“爱心、和谐、团结、向上”的园风建设。

六、全面掌握教职员工的思想动态，开展经常性的政治和业务学习，提高修养。关心教职工的生活，改善生存环境，维护合法权益，增强向心力，提高凝聚力。

七、七、定期召开家长会，展示教育成果，宣传家教方法，听取家长意见，提高办园质量。

八、及时了解国内外幼儿教育动态，研究幼儿教育新成果，关注幼儿教育发展的新动态。

陆兴幼儿园 2024.2.20

陆兴幼儿园教学主任岗位职责

一、协助园长认真贯彻执行园务工作计划，明确培养目标，面向全体幼儿，全面提高幼儿素质。重点抓好幼儿教育、教学工作。加强教育科学研究，不断提高保教质量。

二、负责幼儿园保教工作。熟悉幼儿各年龄阶段生理和心理特点，熟悉幼儿园各年龄段教学内容及要求，定期检查教师月计划、周计划、备课本、教育笔记及个案纪录，定期测查幼儿教学效果，并做好纪录。

三、负责组织教师业务学习，提高教师的业务能力。指导教师进行幼教改革与科研工作。

四、协助园长搞好职工队伍建设，做好职工政治思想工作，关心群众生活，倾听群众意见，支持群众开展各种有益的文体活动。

五、协助园长指导和审查各班学期工作计划，坚持入班听课。

六、负责整理教师业务档案和教育资料，指导保教人员及时添置玩具、资料、教具。

七、组织保教人员外出参观学习，组织幼儿园内的各项活动。

陆兴幼儿园 2024.2.20

陆兴幼儿园后勤主任岗位职责

一、在园长领导下负责幼儿园保育保健、膳食营养、后勤保障工作，落实园务计划及管理目标。

二、认真贯彻宣传“预防为主、增强为主”的方针，常与保教人员了解分析幼儿健康情况，对保健工作提出管理措施，认真督促和检查卫生制度。

三、协助保教主任组织开展全园的保育工作，组织保育员和后勤人员进行业务学习，开展园内保育活动观摩和专题研究，总结推广，交流¾验，互帮互促，帮助保教人员提高业务水平。

四、贯彻保教结合方针，指导保育员及后勤工作人员紧密配合教育工作，并经常检查督促，落实岗位责任制。

五、负责组织保健人员、后勤人员的学习培训，进行思想教育。检查各种制度落实情况，定期对后勤人员考核，整理保育后勤工作的文书档案。

六、负责全园园舍设备、绿化、环境卫生及园内物品的管理。及时督促维修指导，增加人员时及时增添教学设备、用品，经常进行安全检查。

七、与医务人员共同决定病儿和体弱儿童的护理与饮食。八、八、督促检查各班工作人员对儿童护理工作及执行一日生活常规的情况。每周定期检查各班执行卫生制度的情况，并与医务人员定期检查厨房，执行卫生保健制度情况。

九、做好安全防卫、防火、防毒工作，发现不安全因素及时采取措施。十、十、做好教职工的考勤登记。

十一、制定后勤工作计划，并进行工作总结。

陆兴幼儿园 2024.2.20

陆兴幼儿园门卫职责

1、门卫必须严格执行幼儿园规定的工作制度，熟知幼儿园的报警系统，坚守岗位，不断巡视，做好园舍保卫工作。防止闲杂人员混入园内。

2、工作时按规定穿戴好保安制服、帽子，佩戴安保器械，衣着整洁、文明用语、待人接物和气。不能擅自离岗，不接待私人会客。

3、幼儿来园离园期间，门卫人员必须在大门口迎接幼儿，密切关注幼儿出园情况（是否有家长带领、情绪是否良好等），严防冒领幼儿的事故发生。

4、早上教职工和幼儿来园之前以及全体教职工和幼儿园离园之后对幼儿园进行全面的卫生、安全检查。

5、门卫人员要热情接待每位幼儿和家长，对家长的疑问，能解答的及时解答，不能解答的，询问园方有关人员，再给予解答。

6、做好幼儿入园和离园时的治安保卫工作，引导家长把自行车等交通工具摆放在规定的位置，防止车辆乱停乱放，堵塞交通。要切实注意家长的财产安全，防止小偷盗自行车，保证幼儿、家长车辆以及其他财产的安全。

7、对幼儿园职工的车辆进行管理，要求全部进入车库，并进行统一严格地管理，防止车辆丢失。

8、密切注意幼儿的安全，幼儿日常进行户外活动时关注举动，发现危险及时制止。

9、经常检查大型玩具和户外活动器械，发现松动及时修理，有损坏及时汇报。

10、经常检查清理草丛、树丛、围墙、沙池等处的大件垃圾和异物，草坪、场地保证清洁、卫生、安全。协助环境美化小组做好幼儿园大型活动的环境布置。

陆兴幼儿园

2024.2.20

陆兴幼儿园财务岗位职责

1．按照《会计法》规定办理本园会计事务，进行会计核算，实行会计监督。2．确保会计凭证、会计帐簿、会计报表和其它会计资料的真实、准确、完整，并符合会计制度的规定。

3．对违反国家统一的财政制度，财务制度规定的开支不予办理；对不真实、不合理的原始凭证不予受理；对记载不准确、不完整的原始凭证予以退回要求更正、补充。

4．接受审计机关、财政机关依照法律和国家有关规定进行的监督，如实提供会计凭证会计帐簿、会计报表和其他会计资料以及有关情况，不得拒绝、隐匿、谎报。

5．按照上级规定，负责全园各项经费审核、登记，每月结算一次帐目。做到收支平衡，按时搞好月报、季报、年报。

6．严格保管好会计凭证、帐簿表册等会计资料，未经批准不的销毁。

7．完成好幼儿园收费许可证的年检及医疗保险的每月缴纳工作。

8．定期向主管领导汇报财务收支状况和预算执行情况，并提出分析意见。

9．负责幼儿园年度预算的编制，预算外执行和决算的编制，会计月报的编制及各类有关财务报表。分析状况及收支情况，负责内部稽核及控制。

10．按照幼儿园有关制度加强会计室内部管理，不断提高工作水平，并认真完成好领导交办的其他工作，做好财会室的卫生工作。11 ．做好财务公开工作。

陆兴幼儿园 2024.2.20 陆兴幼儿园保健医生岗位职责

1、在园长或主任的领导下，负责制定学期卫生工作保健计划和检查卫生保健、安全制度，季节性防病计划，并按时进行预防接种工作。

2、严格执行婴幼儿入园及定期检查，每日晨、午、晚间检查，定期做身高体重测量和分析工作，掌握各班幼儿的健康情况，发现问题分析研究，采取措施，及时解决。特别对体弱儿及营养不良幼儿要加强护理，给予必要的照顾，根据不同情况，采取不同措施使其逐步增强体质。

3、做好传染病的管理工作，发现传染病要做到早隔离、早报告、早治疗、做好消毒及检疫工作。

4、负责小伤小病的诊断治疗工作，争取做到一般疾病园内治疗。

5、管理好婴幼儿的膳食，检查每周食谱质量，指导并监督炊事员做好饮食卫生与食具消毒卫生工作。

6、研究调配和改善幼儿膳食，开展膳食调查和营养计算，检查饮食、环境卫生和抓好厨房的营养卫生监督，做好食物的检验，制定每周食谱，办好伙食，保证幼儿有足够的营养。

7、负责督促各班搞好卫生保健、消毒隔离及环境卫生工作，落实“四定”制度，定期进行全园的卫生保健、消毒、环境卫生的检查，做好分析评比工作。

8、制定并填写日常保健工作的各项记录表格，积累资料做好各种统计分析，不断改进幼儿保健工作质量。

9、注意园内环境卫生安全及清洁卫生，定期巡视检查，发现隐患，及时采取措施，避免危险事故的发生。

10、负责药物的保管、登记、使用、帐目管理。并管理隔离室幼儿的护理工作，做好病儿的 观察记录及消毒隔离工作。

11、组织保教人员、炊事人员保教业务学习，定期按季节向家长及工作人员宣传保健和防病知识，并指导保教人员做好小儿体格锻炼。认真做好医务监督工作。

12、组织新参加工作的教职人员，进行就职前的全面体格检查。

13、完成园长（主任）交办的其它工作。

陆兴幼儿园 2024.2.20

陆兴幼儿园保育员岗位职责

1、热爱幼儿，热爱本职工作、忠于职守。关心、耐心、细心、热心对待幼儿，配合主班教师，全面、细致地照顾幼儿每日生活。培养幼儿良好的行为习惯和生活卫生习惯。

2、负责本班房舍、设备、环境的清洁卫生工作。做到每天小扫除，每周大扫除，经常保持活动室内空气的流通，保证幼儿有一个舒适、干净的环境。

3、指导、督促幼儿餐前、便后洗手等，帮助幼儿养成良好的生活卫生习惯。负责幼儿进餐时的清洁与收拾：餐前用消毒水擦干净桌子，准备餐具、擦嘴巾，根据幼儿饭量随时添加饭菜，进餐时不催促幼儿，满足每个孩子的饭菜需求，餐后打扫等，保证所有幼儿的进餐量和未散步幼儿的安全，不让幼儿抬送餐具。保持班内环境和设备的清洁、整齐，做好餐前餐后的准备和收拾工作。

4、按照消毒制度的规定，认真做好幼儿水杯、毛巾、碗、筷的消毒工作，认真做好水杯架和饭前饭后餐桌的消毒工作。

5、每天要及时冲洗厕所，做到厕所槽内无污垢，保持厕所内清洁无臭味。

6、严格执行各项安全制度，做好幼儿的生活管理和卫生保健工作。上班时做到精神集中，不打瞌睡。根据天气变化，及时为幼儿增减衣物，指导幼儿洗脸、洗手，帮助幼儿剪指甲。每天及时统计幼儿就餐人数。

7、细心观察幼儿情绪、食欲、睡眠及大小便情况，发现病情及时报告校医。班上发现有传染病要及时对玩具、被褥、用具进行消毒。

8、了解幼儿体质情况，对体弱幼儿要作特殊照顾。按需要做好解尿工作，如有幼儿尿床，要及时换衣、晾晒被褥，严禁责骂幼儿。

9、幼儿起床后整理清洁好休息室，每天下午帮助整理好幼儿离园的衣服和背包。

10、认真做好卫生包干区的卫生工作和保洁工作，每天下班前必须清倒垃圾，做到垃圾不过夜。下午保育员下班前要关好门窗、关熄电源。

11、在医务人员和本班教师指导下严格执行幼儿园安全、卫生保健制度，夏天防暑降温和防蚊、蝇工作，保证幼儿开水供应。冬季做好防寒保暖工作，定期清洗、消毒玩具，保持睡具、玩具的清洁卫生。

12、检查幼儿大小便后整理服装的情况，幼儿便溺后及时处理，清洗衣物。

陆兴幼儿园 2024.2.20

陆兴幼儿园教师工作职责

1、认真贯彻执行《幼儿园工作规程》，熟知《3-6岁儿童学习与发展》结合本班幼儿的特点和个体差异及时制定好各类教育工作计划，并认真实施，有计划有步骤地开展班级保教工作。

2、树立正确的儿童观、教育观，热爱幼儿、尊重幼儿，对幼儿做到关心、细心、耐心，不偏爱，坚持正面教育，严禁体罚和变相体罚。

3、认真及时制订教育活动计划，钻研教材，研究教法，引导幼儿主动学习。观察、分析并记录幼儿发展情况，因材施教。

4、.科学、合理地安排幼儿一日活动，认真执行幼儿园各项教育常规及幼儿园安全、卫生保健制度。定期进行总结，不断提高工作质量。

5、进班前，必须做好一切准备工作，带班时精力集中，尽心尽责，不随便离开班级，密切关注幼儿的活动及需求，及时提供适当的指导。注意幼儿安全，预防事故发生。

6、努力学习幼教专业理论，积极参加教育研究和各种业务进修学习，勇于改革、创新，不断提高自身的业务素质。

7、根据教育内容，定期更换、精心布置体现幼儿主体地位的活动室环境，为区域活动提供符合本班幼儿发展水平、操作心强、卫生、丰富的玩具和材料。管理好班内一切物品不受损失，保持班内环境、物品的整洁，做好保管区内的清洁工作。

8、认真做好家长工作，定时和每个幼儿家长保持联系，了解幼儿家庭教育情况，和家长商议符合幼儿特点的教育措施，共同配合完成教育工作。

陆兴幼儿园 2024.2.20

幼儿园工作规程

总则

第一条 为了加强幼儿园的科学管理，提高保育和教育质量，依据《中华人民共和国教育法》制定本规程。

第二条 幼儿园是对3周岁以上学龄前幼儿实施保育和教育的机构，是基础教育的有机组成部分，是学校教育制度的基础阶段。

第三条 幼儿园的任务是实行保育与教育相结合的原则，对幼儿实施体、智、德、美诸方面全面发展的教育，促进其身心和谐发展。幼儿园同时为家长参加工作、学习提供便利条件。

第四条 幼儿园适龄幼儿为3周岁至6周岁（或7周岁）幼（儿园一般为三年制，亦可设一年制或两年制的幼儿园）。

第五条 尊重、爱护幼儿。严禁虐待、歧视、体罚和变相体罚、侮辱幼儿人格等损害幼儿身心健康的行为。

第六条 幼儿园可分为全日制、半日制、定时制、季节制和寄宿制等、上述形式可分别设置，也可混合设置。

第七条 幼儿园保育和教育的主要目标是：

促进幼儿身体正常发育和机能的协调发展，增强体质。培养良好的生活习惯、卫生习惯和参加体育活动的兴趣。

发展幼儿智力 培养正确运用感官和运用语言交往的基本能力，增进对环境的认识 培养有益的兴趣和求知欲望，培养初步的动手能力。

萌发幼儿爱家乡、爱祖国、爱集体、爱劳动、爱科学的情感，培养诚实、自信、好问、友爱、勇敢、爱护公物、克服困难、讲礼貌、守纪律等良好的品德行为和习惯，以及活泼开朗的性格。培养幼儿初步的感受美和表现美的情趣和能力。

陆兴幼儿园 2024.2.20

幼儿园管理条例

第一章

总 则

第一条 为了加强幼儿园的管理，促进幼儿教育事业的发展，制定本条例。

第二条 本条例适用于招收三周岁以上学龄前幼儿，对其进行保育和教育的幼儿园。

第三条 幼儿园的保育和教育工作应当促进幼儿在体、智、德、美诸方面和谐发展。

第四条 地方各级人民政府应当根据本地区社会经济发展状况，制定幼儿园的发展规划。

幼儿园的设置应当与当地居民人口相适应。

乡、镇、市辖区和不设区的市的幼儿园的发展规划，应当包括幼儿园设置的布局方案。

第五条 地方各级人民政府可以依据本条例举办幼儿园，并鼓励和支持企业事业单位、社会团体、居民委员会、村民委员会和公民举办幼儿园或捐资助园。

第六条 幼儿园的管理实行地方负责，分级管理和各有关部门分工负责的原则。

国家教育委员会主管全国的幼儿园管理工作；地方各级人民政府的教育行政部门，主管本行政辖区内的幼儿园管理工作。

陆兴幼儿园 2024.2.20

陆兴幼儿园厨师岗位职责

1、负责厨房管理工作，认真履行岗位职责，遵守各项规章制度，带领工作人员完成伙食保障任务。

2、严格执行《食品卫生法》做好日常饮食工作、室内外环境卫生及个人卫生，定期组织检查，保证卫生质量。

3、严格按照营养师要求执行每周的菜品计划，掌握主、副食品的数量、质量以及品种轮换。保证就餐品种齐全，花样繁多。

4、采购渠道透明，能够确保原材料新鲜、质高。食物贮存应分类、分架隔离存放，定期检查及时处理变质原材料。

5、掌握每天三餐的成本核算情况，检查生产中的每个环节，杜绝原材料浪费情况发生。

6、负责厨房人员操作质量的检查，对违规操作及不合质量要求的成品、半成品应及时提出纠正，每日用餐时组织协调人员分工，组织好开饭及收尾工作。

7、提高安全意识，加强水、电、气等管理，做好安全防范检查，消除不安全隐患。

8、定期进行员工走访，征求员工对伙食的建议和要求及时将情况汇报上级。

9、加强业务学习，不断提高工作觉悟和业务技能。

10、完成领导交待的其它事务。

陆兴幼儿园 2024.2.20

**第二篇：工程部各个岗位职责（范文）**

一、工程部职责

工程部是实施设备安装、调试、维护，以及对外测试和技术支持的职能部门。工程部管理具有严密的科学性和较高的技术性，它即是公司产品正常销售的基本保障和坚强后盾，是反映公司的服务水准的重要标志。

主要职责范围是：

1、负责产品的安装。

2、负责产品的维护。

3、负责对外测试。

4、负责售后技术支持。

5、配合测试部进行内部产品测试

二、工程部各工作岗位职责

（一）工程部经理岗位职责

1、在售后服务及质量控制中心总经理的领导下，全面负责工程部的各项工作。

2、负责组织开展工程的安装、维护。

3、负责对外测试和技术支持工作的组织和开展。

4、负责制定工程部管理制度和工作流程。

5、负责制定培训计划，定期开展对本部门员工的业务培训。

6、负责监督、检查、指导本部门员工工作，定期对本部门各岗位进行考核。

7、负责对各项工作的监督。

8、参加公司内部组织的有关学习和培训。

（二）工程主管岗位职责

1、负责工程的安装、维护工作的组织、协调。

2、负责组织开展工程的安装、维护。

4、负责制定工程部管理制度和工作流程。

5、负责制定培训计划，定期开展对本部门员工的业务培训。

6、负责监督、检查、指导本部门员工工作，定期对本部门各岗位进行考核。

7、负责对工程工作的监督。

8、参加公司内部组织的有关学习和培训。

（三）区域技术经理岗位职责

1、在工程部经理、主管的领导下，全面负责本区域的各项工作，指导本区域内各省技术支持人员。

2、负责本区域的技术支持。

3、负责本区域工程的安装维护。

4、负责本区域的技术交流、测试工作。

5、服从公司安排，为其他区域提供技术支持和工程服务。

6、负责本区域所借用设备、仪器、仪表的保管。

7、参加公司内部组织的有关学习和培训。

（四）总部技术支持工程师岗位职责

1、在部门领导的安排下，从事各项工作。

2、负责对外的技术支持工作。

3、负责对外产品测试工作。

4、配合测试部进行内部测试工作。

5、负责对工程人员的培训工作。

6、参加公司内部组织的有关学习和培训。

（五）总部工程售后服务工程师岗位职责

1、在部门领导的安排下，从事各项工作。

2、负责工程的安装、维护。

3、负责技术交流、简单测试工作。

4、参加公司内部组织的有关学习和培训。

（六）省级技术支持人员岗位职责

1、在区域技术经理的领导下，从事各项工作。

2、负责本区域工程的安装、维护。

3、负责本区域的技术交流、简单测试工作。

4、在区域技术经理安排下，为其他区域提供技术支持和工程服务。

5、参加公司内部组织的有关学习和培训。

（七）文员岗位职责

1、在部门经理的直接领导下，负责处理本部门的日常事务。

2、负责部门工作会议的记录整理。

3、负责打印、收集、整理工程部的文件。

4、负责工程档案、资料、图纸的管理工作。

5、负责查核工程部员工每月的出勤情况，汇总上报。

6、负责接待用户、来访人员的咨询、投诉等。

**第三篇：酒店各个岗位职责**

行政、人事办公室岗位职责

一、首先带头遵守酒楼的各项制度，遵守办公室作息时间，按时到岗。

二、工作中要认真负责，严格按照制度办事。

三、全力配合总经理及酒楼各部门的工作，积极协调酒楼内部的关系，秉公处理人事行政上所发生的问题。

四、做好上传下达的工作，真正起到承上启下的作用。

五、工作中兢兢业业，严肃认真，不该说的不说，不该做的不做，增强保密意识，做好本职工作。

六、恪守职业道德，顾全公司利益，合理有效的使用办公电话、复印机、传真机，有效控制物料的消耗。

七、对公司发出的公函及通知等，落实到具体部门具体人员。认真做好收发函的工作，并作详细记录或留有备份。

八、协助各部门做好招聘及离职的人事工作，及时提供有关人事的信息给总经理，协助总经理对酒楼人员控制的管理。

九、认真完成董事长、总经理交给的工作，并给予答复。遇到问题要请示，落实后要汇报，处理事务有始有终。

十、注意办公区域的清洁卫生和安全，营造一个和谐、整洁的办公环境。

财务部岗位职责

一、会计

1、认真落实各部门的岗位责任制，健全财务会计工作秩序，并对其工作负责。

2、监督出纳现金收支、支票收入和收银员的各种现金管理。

3、监督成本款检测，努力降低餐饮成本和各项费用。

4、做好应收款审核，各项付款事项按规定办理付款手续。

5、管理酒店的固定资产、低值易耗品，核算、管理、盘点。

6、配合好总经理工作，积极完成总经理的各项任务。

二、出纳

1、负责酒店的流动现金，以确保酒店日常营业需要。

2、编制本岗位的凭证制作，对凭证进行月结交给会计收存。

3、查核餐厅帐单编号排列与营业报表是否一致，审核原始凭证，保证其合作性和准确性。

4、做好日收入和费用支出帐，并结出现金余额，编制每日出纳报表。

5、掌握好保险箱，负责发好工资及各种费用的报销。

6、管理好收据结算单并对领单做好登记。

7、出纳会计要依法行使职权，忠于职守，坚持原则，保密公司的机密。

8、配合会计月底参加库盘。

9、严格复核应收款签单和打折是否符合公司要求。

收银员岗位职责

一、严格遵守作息时间，准时到岗，到岗后做好营业前准备工作。

二、营业中要按规定使用计算机、计算器、验钞机、税控机等设备，并做好维护和清洁工作。

三、收银员必须具有高度的责任心，收款中要做到准确、快速、不错收、不漏收，认真审核每一张支票、Pos机刷卡金额要准确无误。避免出现退票等不该发生的事情，把好第一关。

四、收银员不得私自挪用备用金及营业款，如遇特殊情况，必须经总经理批准。

五、收银员在工作中待客要主动热情，语言温和，态度诚恳，不能和客人发生正面冲突，遇到问题要及时汇报经理级以上领导解决。

六、收银员应积极主动配合财务人员的工作，并保障每日报表数据的准确性和及时性。

七、收银员不得违规操作，或做其他有损公司利益的事情，有责任维护酒楼的良好声誉和形象。

八、每日收市后要严格检查电源、设备，确认无不安全隐患后方可下班。

采购员岗位职责

一、了解各种物资的市场供应情况，熟悉各种物资的采购计划，对所有品种进行询价比价。

二、对各部门急用物资优先安排，并与供货单位联系，并与供应商联系。

三、及时与申购部门联系，落实物资的规格、型号、数量，避免差错，货品采购完结，在1小时内通知申购部门。

四、原则上，当日商品的采购单位只能比前一日低，如高于前一日价格，必须向上级汇报，并注明理由，价格降低的话也需要注明理由。

五、负责新原料的发现工作。

验收部岗位职责

一、严格遵守作息时间，按时上岗，为验货作好准备工作。

二、严格验收，对所验食品、物品要认真查验是否符合标准，认真审核是否与申购单所注明的数量、品种、规格相符。

三、验收时要认真填写无发票的收货单，字迹要工整、清楚，保证收货单的准确性，收货单财务部、验收部、供应商分别保存，待付款时核对备案。

四、验收时如发现食品或物品不符合标准或存在其它不应验收入库的问题等，验收部有责任将其退回，拒绝验收。

五、严格把关，对直购的物品或食品，经验收确认无误后，方可在其收货单上签字，直购的单据由采购和财务、验收部分别保存，留作备查。

六、验收时应注意食品的保质期、商标、包装是否完好齐全，进口食品必须有中文说明和卫生检疫标志，如发现不符合标准的食品有责任将其退回，拒绝验收。

七、保证度量衡器的准确性，避免出现不该发生的冲突。

八、负责货梯及验收部的环境卫生与安全，杜绝一切不安全隐患，安全用电，安全使用电梯，提高和加强防火消防意识和清洁卫生工作。

库房管理员岗位职责

一、严格遵守作息时间，按时上岗，做好餐前领货的准备工作。

二、严格按照符合入库的验收手续将物品或食品入库。

三、物品或食品入库时要认真审核单据，名称及数量、规格是否与实物相符。

四、认真填写入库单据，并保证单据的准确无误，收货单应由供应商、酒楼财务室、库房管理员分别保存，留作备查。对直购的物品要及时通知申购部门领取，以保障使用。

五、对食品的入库要严格把关，要认真审核生产日期、保质期、商标、外观包装等，进口食品必须有中文说明和卫生检疫标志，如发现有不符合标准的食品，有责任拒绝入库，将此商品退回。

六、对手续齐全的物品和食品要分类码放，以保证库存物品和食品的完好无损。

七、发放出库时，要认真填写出库单，一式三份，经检查单据的有效签字后，方可发放物品或食品，出库单据由财务、库房、领用者分别保存，留作备查。

八、所有物品或食品的入库和出都要登记在账，应及时做好增减的记录，月终时配合财务盘点，并做出详细的准确的盘点报表，真正做到账账相符、账物相符。

九、负责酒楼所有物品和食品的供应工作，要了解各类物品的申购量、库存量、有效保质期。物品及食品短缺时，要适时经审批后申购，要做到申购、收货、入库、发放无差错。

十、保障库房的安全，保障度量衡器的准确无误，做到安全用电，加强防火防盗意识，加强保持良好环境卫生意识，保证库房的清洁和安全。

海鲜池岗位职责1、2、遵守作息时间，准时到岗，为营业提前做好准备工作，备好货源。

每日验货要重量准确，保证海鲜质量，严格记录每日购进海鲜的品种和重量，填写收货单，收市后盘点并将次日营业用海鲜的数量信息提供给采购部。

3、海鲜池人员在营业中要仔细认真填写海鲜单，对客人负责，保障海鲜的重量准确性。

4、海鲜池人员每天必须要有人巡视，以保障海鲜的成活率，海鲜池的卫生和安全，避免发生意外事故，给酒楼造成损失。

5、海鲜池负责人对海鲜池人员的工作对此要有排班，要责任到人。并进行严格检查。真正做到人人关心海鲜池。

6、每天要对海鲜池的电源，水源进行严格检查，发现问题及时解决；如发生意外事故，而且又没有及时采取措施，海鲜池人员要负全部责任。

工程部岗位职责

一、严格遵守酒店各项制度，按时上岗，并做好准备工作。

二、开餐前对有关电源、设备的检查、检修工作要及时认真。

三、对各部门报修的设备等要有计划、分缓急进行维修，真正起到工程部的作用，配合各部门工作的正常运行。

四、工程部人员有责任接到报急维修电话后，前往维修现场，及时对出现问题的设备进行维修。如遇特殊情况，有需要到外面维修的设备，及时上报总经理批准，将问题尽快解决，投入正常使用。

五、工程部人员对设备有报修单而又不是告急维修的情况，有权要求报修人填写维修单。

六、工程部值班人员要在晚市后对楼面的电源、设备等进行全面检查，并询问是否有设备需要维修，为次日的工作提前作准备。

七、工程部人员接到报修电话时要使用文明用语，态度要温和，对所报情况要做详细记录，并要询问对方姓名。

八、加强防火防盗安全意识，具有高度警惕性和责任感，本着顾全公司利益的工作态度，完成好每一项维修工作。

保安部岗位职责

一、仪容仪表：

1、上岗前必须保持衣冠整洁，按规定要求着装，并将工号牌带左胸前。

2、任何时候在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。

3、皮鞋要保持干净光亮，不准钉响底。

4、保持口腔清洁，上班前不吃异味食品或饮酒。

5、每日修剪胡须，发不盖耳遮领，不得剃光头。

二、夜班保安：

1、负责夜班检查的一切工作。

2、在客人及酒店内部员工撤离酒店后，协助值班经理检查酒店。

3、负责检查各部门窗户、水、电、气的关闭情况发现问题及时解决。

4、记录好当天值班事件，字迹要清楚。

三、交接班工作注意事项

1、交接班须正点守时，非特殊情况不得超时接班。

2、接班人员未到，交班人员不得擅自离开，否则一切后果自由交班人员负责。

四、各出口保安职责

1、任何来访人员进入酒店，须在来访处进行登记。

2、凡来访人员不得携带易燃、易爆、剧毒等物品进入酒店。

3、无明确探访原因的人员，在未明来意之前不得进入。

4、内部员工和供货商离开酒店辖区时，应自觉接受检查，带出物品必须有出门证，方可放行。

5、来访人员及参观人员，应与相关部门取得联系，经同意后方可进入。

五、内部管理

1、内部员工应自觉服从保安人员的治安管理，主动提供配合。

2、内部员工在酒店内各项活动，要严格遵守各项规章制度，保安在各自工作岗位范围内，有权指出员工违章违纪行为。

六、酒店各重要部分的管理

1、厨房高低压配电房，财务室、总经理办公室均为重点保护对象。

2、如有陌生人或参观人员，必须办理相关手续及相关人员陪同，方可进入，如没有证明及时劝离酒店。

3、如重点保护单位发出危险信号，保安应迅速赶往事发现场。

迎宾岗位职责

一、微笑服务礼貌待人。

二、形象气质佳、仪容仪表提高要求，必须给人焕然一新的感觉，让宾客真正感觉到“宾至如归”。

三、十分熟悉本公司环境，对各个包厢内部环境及设施，具体位置了如指掌。

四、标准站姿，抬头、挺胸、收腹，目光跟随客人，面带微笑，五、标准走姿，双手前扣摆动约为30度至45度，带客最远不能超过一米，如乘电梯应在顾客的左斜前方三步一回头。

六、标准手势，带客至拐角处应左手前伸斜角45度处指示，上下台阶也应如此，如带至包厢应先敲门，如遇服务员不在岗，应帮客人开灯拉椅让座，立刻找服务员或通知前厅负责人。

七、熟悉每日预订情况，必须背诵，注意力集中不得写错或抄错台号。

八、每月记10至20个公司客户，由部门主管不定时抽查。

九、按时立岗，不得擅自离岗、窜岗。

十、尊重上司，无条件服从上级的工作安排，树立公司良好形象。

十一、团结协作，有强烈的集体荣誉感，做好与楼面的衔接工作。

餐厅经理的岗位职责

餐厅经理是餐厅的主要负责人，全面的负责餐厅的管理，监督下属员工工作:

1、根据总经理的整体工作方针制定全面的实施计划。

2、负责本部门的日常经营，人员安排和调整工作，负责各部门之间的沟通。

3、督促和检查本部门的规范服务和工作流程，不断提高本店的服务质量。

4、深入了解宾客对本店服务质量和菜肴质量的意见或建议，并及时作出相应的汇报与调整。

5、每天早10：00召开楼面管理人员的晨会。

6、参与营销与客人建立良好的关系，遇到客人投诉要及时的处理。

7、负责检查餐厅常用物品的准备情况及设备、设施的完善。

8、关注有关食品的卫生法规的变化以及负责检查执行情况。

9、负责检查餐厅管理人员及员工培训和考核，关心酒店管理人员和员工的思想状况和业务水平。

10、注重酒店利益，树立服务意识，牢记酒店宗旨，完成总经理交办的其它任务。

餐厅领班的岗位职责

1、执行主管的工作指令，具体落定到工作细节上。

2、带领区域员工按照餐厅服务规程和质量要求做好接待服务，清洁卫生和各种菜肴及酒水的介绍和推销工作。

3、掌握、了解每天宴席的预订桌数、要求和标准，做到预先准备。

4、参与和督促员工做好餐前准备工作。

5、和厨房保持密切联系，及时反映客人的意见和要求。

6、处理日常客人的批评与投诉，对不能够处理的问题及时向上一级领导汇报。

7、协助主管对员工进行培训，提高员工素质。

8、负责本区域领取物料用品，发放、统计和保管。

9、负责班组织员工交接工作，并做为交接班记录。

10、关心全班组员工的生活和思想动态，以便能够迅速和员工沟通谈心，负责好对本组织员工的考勤考核。

餐厅服务员岗位职责一、二、三、四、五、六、七、八、九、十、不迟到、不早退、精神饱满，注意力集中，规范站立。不得擅自离岗，礼貌服务。

按照规定水准，做好开餐前的准备工作。

确保所有餐具器皿的清洁、卫生、明亮、无缺口以及台布、口布的干净挺刮无破损、无污迹，检查桌、椅是否完好。

确保区域地面卫生，检查空调、电视等电源是否能进入正常营业状态，补充酱油、醋及其它调味品，开餐前10分钟必须将各种服务用具准备完毕。

无条件的服从上级领导的安排，如有不妥之处本着先服从后上诉的原则。

按服务程序迎客入座就席，熟悉菜单、菜肴的烹饪方法，熟记酒水单以便向客人推销。

耐心回答客人问题，转达客人要求。

尽量满足客人需求，提供优质服务，服务好每一个客人。爱护公司的一切公共设施。

酒水吧台岗位职责

一、严格遵守考勤制度，准时到岗。按照服务标准和程序，做好餐前准备工作，备足货源，检查有无过期产品。

二、依据酒水订单及餐厅酒水单的内容严格按单发货，准确迅速地为客人提供良好的服务。

三、客人退回的酒水、香烟等物品要严格检查，辨别其真伪，做好回收手续。客人寄存的酒水要做详细记录，登记在册，并将酒水保存在安全的地方。做好酒水包装回收工作。

四、营业中吧台酒水员一律严禁开单，必须由前厅人员填单。

五、营业中不得私自将香烟酒水借出，特殊情况必须由总经理签字。

六、每日营业结束后要做出当日销售日报表并进行盘点，准确无误的填写盘点表，月末配合财务人员进行盘点,真正做到账物相符。

七、每日营业结束后要将电源等进行安全检查，将酒水等分类别码放整齐，无安全隐患后方可下班。

水果房岗位职责

一、准时上岗，工装整洁配套，个人卫生达标，不迟到不早退。

二、准备工作充分且有计划，对水果及有关用具的卫生控制要做到一漂洗、二消毒、三清洗、四保洁的操作程序，注意每个环节的卫生，杜绝果盘及鲜榨汁的交叉污染，且保持原汁原味。

三、操作过程中要合理利用原料，不得偷工减料或造成不必要的浪费，切实降低成本，有效提高毛利。

四、每餐结束后，将剩余水果进行保鲜或冷藏，防止变质变味，并对环境卫生进行彻底的清洗整理和消毒。做到无虫害，无污染。

五、根据当天的余料，推测第二天的生意情况，合理开原料申购单，杜绝盲目开单或造成非正常估清。

六、下班时收回果盘，关好水电，并打开紫外线灭菌灯进行环境消毒，锁好门窗。

七、杜绝偷吃偷喝行为，防止非工作人员进入生产区域。

八、根据服务员开单及时发放果盘或榨汁且保质保量，主动配合服务员的工作，态度和蔼，服务周到。

九、保存好当日的水果或榨汁，单据以备财务查询。

传菜生岗位职责

一、严格遵守考勤制度，准时到岗，做好餐前准备工作。

二、按时参加例队例会，认真领会例会所传达公司会议精神。

三、按时就餐，餐后做好所属区域的清洁卫生，相关用具的消毒保洁及其它各项餐前准备工作，切实做到环境卫生一尘不染，有关设施、工具干净清爽，物品准备及摆放到位。

四、按时立岗，立岗时保持正确的准军事化跨立站姿，不交头接耳或大声喧哗。

五、传菜时应配齐相应菜肴的调配料及配套工具，传菜过程中要走捷径，避免影响菜肴温度，确保准时到位。

六、传菜过程中，要精力集中，步伐轻快，两眼平视，绕开障碍，并牢记所送菜肴的具体区域台号或相应包厢号，主动对单，确保无误，坚决杜绝丢菜、错菜、打翻菜等现象。

七、时刻注意礼节礼貌和使用言语明敬语，见到宾客、领导、同事主动让道，上前问好，不得进入包厢影响宾客就餐或对客人不理不睬。

八、在出菜口按顺序排队，不抢菜或因贪多而长时间等菜，装盘要迅速、稳妥、规范，严禁手接触菜肴，防止菜品受到污染。

九、主动配合楼面工作，时刻牢记“二线为一线服务”的宗旨，菜肴传送完毕后，协助服务员及时带回家私柜上的脏餐具及其他所需带回的物品。

十、备餐时服从组长安排与分配，根据备餐箱内的餐具单要求依次备齐各类餐具，且要认真核对餐具数量、品种与所属区域的备餐量时否符合，不得有错备、漏备、超备或少备现象。

十一、抬餐及时，由抬餐组长集中分配工作，然后至各楼层招餐；抬餐过程中需轻拿轻放，避免餐具发生碰撞破损及影响宾客用餐。

PA员岗位职责

一、严格遵守考勤制度，准时到岗，做好营业前准备工作。

二、勤检查巡查，按照由内到外，由上到下的清洁程序进行操作，时刻保持所属区域的设施及绿化无垃圾，无杂物，无纸屑，无烟头，无积灰，无油迹，无异味，确保环境卫生及有关洁具卫生达标，不得有卫生死角。

三、注意礼貌礼节，见宾客主动让道，并热情微笑、打招呼问好，主动帮助客人，提供力所能及的服务。

四、操作过程中，要眼疾手快，不得把工具篮或保洁工具放在走道中或明显位置，以免影响整体美观及其他正常工作的进行。

五、如有客人呕吐或打翻菜肴等现象，要及时进行处理，不怕脏，不怕累，不怕麻烦，彻底做到无水迹，无油迹。

六、对不同用途的抹布，拖把或工具要分类存放，定时清洗，防止混用、错用，以免影响保洁的质量效果。

七、合理控制低值易耗品和清洁用品，爱护保洁工具，控制成本，杜绝浪费。

八、物料准备要充分，开门要及时，防止宾客的投诉，且要监督服务人员进入客用洗手间（经理级别以上除外）。

九、客人离店后要及时拖地使地面保持干净，对扶手、门的拉手进行消毒。

十、收市后进行卫生检查，保证各区域无脏物遗留。

布草房岗位职责

一、按时上班，服装得体，精神饱满。

二、确保布草房内部的环境卫生，干净、清爽，无杂物，各类物品整齐合理摆放。

三、认真完成各类台布，口布，衣物等的发放工作，确保物帐相符。

四、认真完成与洗涤公司的交接工作，确保准确无误。

五、坚持工作原则，对于各类衣物的领用，借用，必须持有经理级以上人员签字方可发放。

六、对各类台布、口布、台裙坚持一进一出的发放原则。

七、对各经理级以上人员的衣物洗涤作好登记交接，确保准确发放。

八、对洗涤未达的衣物坚持退回重洗，确保餐厅的使用质量。

九、认真完成早晚班交接工作，保证帐目清楚。

十、每月对各类物品进行全面盘点，数目上报部门负责人。

洗碗员岗位职责

一、严格遵守考勤制度，准时到岗，做好餐前准备工作。

二、根据领班的分工每天做好自己的本职工作，不脱岗，窜岗或闲聊等，同事间相互团结，紧密配合。

三、爱惜餐具，轻拿轻放，打破餐具应主动登记上报并按相应价格赔偿；对同事或其它备餐人员进行认真监督。

四、严格履行“刮油—冲洗—消毒—保洁”的洗涤操作程序。

五、对所洗餐具进行分类收集摆放，要求整齐美观，且便于取用。

六、时刻保持洗碗间的环境卫生及设施设备卫生清洁、空气清新。

七、合理使用洗涤药剂，严格控制成本，保证洗涤的效率和出品的质量。

八、每餐结束后对操作台、地面、周转箱等进行彻底的清洁消毒处理。

九、对剩菜剩饭妥善处理，不得偷吃偷喝，以免影响自身健康。

值班人员的岗位职责

1、值班服务员要认真仔细负责，在做好本职工作的同时，还要自觉地做好一个值班人员该做的具体事宜，并且能主动弥补其它工作人员的疏漏的工作和岗位空缺，所以说值班是对一个员工工作能力表现的考验。

2、值班人员采用轮流制上班的时间要比正常时间早到30分钟。

3、到岗后搞好休息或拖班人员的包厢卫生，摆台，整理等工作，然后把昨天没有完成的结尾工作做好。

4、领齐营业时的所需物品，准备好开餐前的所有准备工作。

5、中餐服务员不采取接班制，由中餐服务员一班到底，但如果本包厢没坐客人，值班人员应顶进休息人员包厢，如两边都有客人，区域领班另做安排，客人走后把做过客人的包厢里台布数目登记交与布草间。

6、中午休息时不许外出离开酒店，应该留在本区域休息，以便监督本区域情况，有便于处理问题，做好接待工作。

7、晚市开始前要做好本区工作所需的总体事宜（如打堂菜，领调料用品和抄订座清单工作）。

8、晚餐采取接待制（接班制的实际操作可根据日后营业情况的安排，客人走后清点口布的数量，登记在册后交与布草间，另把落市餐具洗好，场地打扫干净，酒瓶堆放好。

9、临走时做好值班记录，检查本区域的消防安全和水电卫生等工作，确认自己工作具体情况落实方可离去。

值班经理总值责任范围与制度

一、总值班职责范围：

1、值班人员首先要具有高度的责任感。

2、值班人员要严格遵守值班上岗时间，晚收市检查后，对检查情况作详细记录，与保安人员做交接后，方可离店。

3、值班人员要对值班过程中所发生的事情作应急处理，遇特殊情况不在权限范围内的事务要及时上报总经理。

4、值班人员在晚市后检查时要有保安部、工程部参与检查，同时并在值班记录本上签字。

5、值班人员在值班过程中要对各楼层进行认真巡视，尤其收市后的安全检查，真正做到防患于未然。

6、值班人员在值班时间内不能无故脱岗或未经批准不参加总值。

7、值班人员在值班时必须携带对讲机，以便遇有情况时即可联络上。

二、总值班制度：

1、值班人员要首先遵守打卡制度，做到真正按时到岗。如迟到，每次罚款20元。

2、值班人员必须在晚市收市客人走后，检查完才方可离店，如早退按每次20元处罚。

3、值班人员有责任做详细记录，不可敷衍。

4、值班人员不可私自调班或代替值班，如需调整，必须报总经理批准。未经同意私自调班或代替值班者，对双方按每次20元给予罚款。

**第四篇：客房各个岗位职责**

客房部工作流程和服务标准

第一节、客房部的地位及服务

一、客房部主要负责酒店所有客房的清洁和保养工作，配备各种设备，提供各种生活用品，并且提供多种服务项目，满足宾客各方面的需求，为客人创造一个清洁，美观，舒适，安全的理想住宿环境。1.客房部的地位

2.客房部的服务与管理水平影响着酒店声誉及客房出租率 3.客房部是酒店降低物资消耗，节约成本的重要部门 4.客房部收入是酒店经济收入和利润的重要来源 5.客房部是带动一切经济活动的枢纽

二、客房部的业务特点



1、经营过程兼具生产性和服务性

2、随机性，复杂性

3、对私密性与安全要求高

三、客房部的主要任务

四、客房部内部及与其他部门的关系

五、客房部的组织机构 第二节、客房产品及服务 第三节、对客服务员的要求 第四节、客房部各岗位工作职责 客房部领班

1.接受客房经理的督导，直接向客房经理负责。2．督查，指导，协调客房部的日常工作。

3.定期核算各种物品的消耗量，严格控制日常用品的损耗。

4.巡视各楼层公共区域，检查员工的工作态度，工作表现，并进行工正的评估。5.组织，主持每日员工例会，听取汇报布置工作。

6.检查服务员的工作效率，加强部门之间的工作关系，建立完整的工作档案。7.前台部的沟通联系工作，了解客人对客房不的意见建议。8.对所属员工的工作态度，工作表现进行工作的评估。9.与工程部门联络，制定客房定期的维保方案。10.负责所属各班组的日常行政管理工作。

11.主动接触客人及陪同人员，了解客人的特点和要求，建立客史档案。12.执行客房部经理交给的其他任务。

13.负责楼层各项工作的督查，接受客房经理的领导。

14.对本班辖区内卫生，服务质量和完成效率负责。早班每天必须检查辖区内所有客房，必要时亲自监督清洁客房。

15.每日做好24销售维修统计工作，及时更改和填写维修房号情况和客房加床的记录。查看房间的维修保养事宜，严格控制坏房，维修房的数量。

16.严格控制和检查楼层布草，用品的存量，保管和消耗是否正常。

17.组织召开，每日工作例会。参加部门例会，如实反映工作，积极提出合理化建议。

18.负责楼层服务员考勤记录各病，时假条的保存，准确无误的做好各班次的交接记录，并向经理转达汇报交接记录。

19.做好辖区内的防火，防盗等安全工作，确保楼层的安全，安静。

20.掌握好员工的思想动态，及时帮助员工解决困难，建立良好的人际关系和工作气氛。

21.负责楼层服务员的布巾发放和收回，负责有关楼层急修项目，与工程部联系，送交“客房维修单” 22.按部门要求对下属员工进行不定期的业务、操作培训，不断提高员工的素质、业务水准和操作技能。23.处理客人投诉并向部门经理汇报，当遇到自身能力不能解决的事情时，应第一时间知会上司。24.期征询长住客的意见，建立客史档案。

客房部楼层服务员

1、遵守酒店的各项规章制度，接受并完成楼层领班安排的工作，上班时的工作活动不能超越此区域。遇到自身不能解决的问题及时向上反映，切忌自作主张。具备吃苦耐劳的精神，能够迅速而高效地完成上司交给的各项任务，工作中不浪费资源。

2、上岗前做好工作准备，仪容仪表的检查，了解房态，整理好工作车上的所需的各类物品，下班前整理工作间及清洁用具。

3、熟练掌握客房清洁工作流程和服务程序，工作迅速，具有良好的工作效率，对本职工作认真负责。

4、负责该区的退房检查工作，及时将检查情况报告给前台收银员，在客房发现遗留物品，不论价值大小，都应记下房间号码，客人姓名，日期，送到前台进行保管登记

5、对该区域的服务及客房管理负责，了解该区内所有的客房实际状态。按照操作流程和服务标准，每日清扫客房，补充物品填写工作单。配合仓库对低值易耗品的领用登记。对外借物品要进行登记，并及时收回。

6、确保楼层安全，安静，留意一切有异常举动和需要服务或特别照顾的客人，及时提供必要的帮助，做好一切记录和交班。

7、向当值领班汇报辖区内的维修项目和卫生达不到要求而自己不能完成的事项。

8、完成领班安排的各项工作。积极参加部门培训，搞好员工之间的团结。第五节、客房部各岗位工作流程 领班的工作流程1、7:50--8:00打卡，领取所管辖区域内的房态表，查看交班本并签名，认真阅看部门张贴的有关通知。2、8：00---8:15主持班前会，检查服务员仪表、仪容、布置当日工作，传达部门通知和文件，总结前一天的工作，发放房卡和房态表。3、8：15——9：00检查空房与前台核对房态。检查督导早班服务员公共区域卫生情况并做好记录。4、9：00——16：30检查房间清洁质量，及时准确地将房态报给前台。处理小型维修，负责有关楼层急修项目，与工程部联系，送交“客房维修单”根据本楼层消耗易耗品向仓库据实领取，本楼层易耗品储备始终保持平衡。5、11：30左右安排服务员轮流吃饭.6、14：00—16：00负责楼层服务员的布草发放和收回。7、16:00督促员工将工作间、消毒间、房口车、吸尘器等进行清洁整理。8、16:30与前台再核对一次房态，送房态表给前台，并向主管经理汇报当天的情况。9、18：00写好工作记录，督促中班服务员做好和夜班服务员的交接工作，将房卡、对讲机交到房务中心，签退下班。

早班服务员的工作流程 1、7：50--8:00打卡上班。2、8：00—8:15参加由部门领班主持的班前会。从领班处领取所辖段落的房卡和房态表，查看交班本，并签名认真阅看部门张贴的有关通知。3、8:15—8：45整理工作车，检查清洁用具是否齐全，物品是否补充足够。各巾类的数目是否相符，阅看中、夜班的交班，把一些要做的事写在工作表上，在各自楼层清理公区卫生。4、8：45---16:00准时将工作车、布草车推至所辖段落内开始客房清洁，查退房工作，首先检查空房和已退的房间。补充消费品。

5、按操作规程打扫房间卫生：

VD（脏房）——COO（续住房）——VC（空房）。

6、在清理房间过程中应留意各种设备是否运作正常，如果发现有破损或故障，应马上通知领班。7、11：00---13:00由领班安排轮流用午餐。

8、当班期间保持好工作间、布草车、辖区走廊、公共区域及烟灰盅的整洁。

9、尽量在16:30前完成客房清洁工作并把布草车送到各工作间，根据实际状况写好交班本，下班前整理好工作间、工作车、吸尘器，按规定摆放整齐。10、16:00将锁房卡对讲机、交班本交给当值领班，顺便认真阅看部门张贴的有关通知。做好工作记录，确认没有遗留问题，经过领班同意后在前台打卡下班。中班服务员的工作流程 1、15：50打卡上班，认真阅看部门张贴的有关通知。2、16：30—18:30准时吸尘（各个楼层通道）。3、16:00和早班服务员做好交接工作，向领班领房卡和房态表及对讲机。4、18:30—19:00做好楼层公共区域卫生和计划卫生，并清洗好客用杯具。做好楼层公共区域开灯工作。（开灯时间可根据季节变化和层内光线强度而有所变）。

5、每小时巡查楼层一次，查看各楼层卫生，进行保洁。各客房门锁是否关好，各走到通道是否通畅，有无异常人员等 6、22：30——23：00整理工作间、工作车，送回脏布草，将未完成的计划卫生做完。7、24：00与夜班交班，将辖区内所有特别事项口头交班并记录在交班本上，将房卡对讲机交接给夜班服务员。做好工作记录，确认没有遗留问题，到前台打卡下班。夜班服务员的工作流程1、23:50到前台打卡上班，和中班服务员进行交接工作领取房卡和对讲机，认真阅看部门张贴的有关通知。查阅早中班的交班记录。2、24:00---02：00对各楼层进行保洁。并在07：00准时关掉公共区域的灯槽、壁灯和部分楼梯灯。检查所有空房，对空房进行抹尘。3、00：00—08:00之间每2小时巡查各楼层，查看各楼层卫生。各客房门锁是否关好，各走到通道是否通畅，有无异常人员、异常情况等。当值期间不停地巡查楼层，确保楼层的安静和安全，如有异常情况应立即反馈给值班经理。在前台记录每2小时巡楼情况并签名。4、6:00---8:00做好各公区卫生并整理清洁好工作车即值班室卫生（8805）。5、8：00将夜班所发生的情况据实交班。向领班交房卡和对讲机，参加由领班主持的班前会议。8:00做好工作记录，确认没有遗留问题，经过领班同意后方可下班。第六节、服务员做房程序

一、客房清扫的一般原则

1.从上到下:客房清扫应遵循从上到下的原则。例如，用抹布擦拭卫生间的瓷砖时，应该从上到下的方向进行擦拭。

2.从里到外:从里到外是指清扫客房时要先清扫里面，再清扫外面。比如，在进行吸尘时，应从里到外地进行。3.先铺后抹:清扫客房时，应该先铺床，然后抹尘。如果先抹尘，后铺床，铺床后的灰尘又会落在家具上。4.环形清理:客房是方方正正的，里面家具的摆放也是沿着四壁环形摆放的。因此，在抹尘时，应该遵循顺时针或逆时针的方向环形清理，以免遗漏。

5.干湿分开:在清扫卫生时，使用的抹布一定要干湿分开。比如，在清洁卫生间洗脸盆上的不锈钢水龙头时，要先用清洁剂除污渍，然后用清水洗干净，并用湿布擦干，最后用干布擦亮.干湿抹布分5块。干布：客房电器盒卫生间镜子合一块、口杯、茶杯用消毒干抹布一块、外部清洁，保持光亮一块。

湿布：恭桶（马桶）一块、淋浴区墙面，洗脸池，台面，客房家具合一块、卫生间地面和客房地面合一块。抹布的使用方法：选不同质地和颜色做标记，折叠使用，每天下班前清洁，浸泡消毒，严禁当客人面清洗。

二、客房清扫准备工作 1.工作车的准备

工作车是客房清洁工清理房间最重要的工具。它是供清洁整理客房用的，有三层或四层大小不同的规格。一般为一面开口，以供放取物品。在开始清洁客房前，应按要求把工作车布置好。工作车不仅减轻了劳动强度、省时，也是一种服务的标志。工作车上的所有物品必须取出；

1.用半湿抹布抹车身内外，每班下班前清理好工作车的卫生并补充好工作车所需物品；注意检查车身有无毛刺，车轮是否灵活

2.布草袋上的挂扣必须全部扣紧，保证有足够的支撑力去放置布草；

3.床单和枕套放在最底层，以保证车身平稳 l 中间层放“四巾”；（毛巾、浴巾、地巾、方巾）4.顶层放文具用品和低值易耗品，注意把贵重物品放在不显处； 5.各类物品必须归类摆放整齐；

6.干湿抹布和不同类的清洁用具应分开放置 ●配置充足的抹布和洗涤用品。2.房间清洁次序（1）正常清扫次序!)A、Vd B、客人口头要求打扫的房间 C、续住房： D、空房 3.房间卫生操作规程：进、撤、铺、抹、洗、添、吸、查 1.准备工作

A、检查工作车上客用品及工具是否齐全 B、将工作车靠门放置（离地墙面十公分）。2.开门，进入房间

敲门：轻敲三次，每次三下（一重两轻），每敲门一次按一次门铃，并报“您好！服务员”，每次相隔2至3秒钟，切忌用拳头或手掌拍门，敲门不能太急促，按门铃注意节奏和适当的间隔，报称时，声量适中清晰，不能垂头或东张西望。

反应：如听到有客人回答，应告诉客人：“我是客房服务员，请问我能现在进来为您打扫房间吗？”并等客人开门。如房间无反应须重说一遍，直到客人允许进入才可进房间。

开锁：如没有客人回音或无任何反应，服务员即可用锁匙轻刷门锁，等门锁显示绿灯的向下轻轻转动把手，同时将锁匙放顺袋内。

开门：转动反手轻推动房门，摊门速度要慢，轻，将门推开至15公分的缝后，再次报称“服务员”，并继续推房门进入房间，巡视房间一遍以确定房间是否有人或有什么特殊情况。

二、关灯、开窗户、关空调

确定客房无客人的情况下，关掉房内所有的灯，空调，电视机，电脑，开窗帘时，窗帘应完全开启，以确保室内空气清新，并注意检查窗帘拉支是否畅顺。

关掉房内所有的灯节约能源，并在关灯时检查所有的灯和开头是否能正常运作，将空调关闭前，先将空调调整至规定的温度，检查空调开关使用是否正常，风力是否正常，有无噪音或其他不寻常情况。

三、收垃圾

将客人使用过的杯具收出，放在吧房待洗，依次将行李柜、梳妆台、床、床头柜、洗手间等各处客人用过弃废的垃圾收出，放入工作车的垃圾袋内。

收垃圾的同时检查有无客人的遗留物品，切忌将客人的遗留物品当垃圾丢充弃，遇到分不清该不该弃的物品时，应请示领班。

收出的垃圾应把有水的倒干净，以免增加垃圾的重要，使垃圾袋烂掉，以免脏水漏在地毯上。收出的垃圾应干湿分放好，便以回收利用，客房垃圾桶上套的小垃圾袋如不湿、不脏的情况下只需要将里面的垃圾倒掉而无需要换新垃圾袋，客人用过的牙膏、牙刷、洗头水、沐浴露、香皂等应回收分开放好。

四、铺床 撤脏布草：

1、将床单边角拉开，由上至下分开撤取，第一张床撤出的棉被和枕头放在椅上，第二张床的棉被，枕头放在第一张床上。

2、撤床单和被套时，仔细检查是否有客人物品，检查有无被人为损坏现象，收出的床单不能放在地上，应放工作车布草袋内。铺床：

1、将干净的床单，枕袋按所需要数量拿取放于床上或靠床的椅子上。

2、将床拉开使之距床头柜50CM左右，左右，并检查和整理好床垫和保护垫，如发现保护垫有损坏或弄脏的应及时撤换清洗，拉床时用力均匀，注意保护身体。

3、站在床头中间铺床，闲单正面向上，棉被在床单之上，床单、棉被的中线与床的中线吻合，床单的床头处多出的床单与床架底齐平，将周边多出的床单下塞入床垫与床架之间，注意包角要90度，床面要拉紧、平整。然后铺棉被，棉被的标志正面上，处于床尾位置，棉被与床头相距离30CM。

4、铺床后床裙要整理好，以不拖地，不吊起，距地1CM为准。

5、将枕头套入枕袋内，枕的包口要套好放在床头中间位置上，套口盖正上反下，开口向两边（以床头柜为中、大床的开口向中间），枕头外观平整，不能皱歪，四角拉直。

6、双手托起床轻轻将床推回原位，枕头正摆于床头板的中间。抹尘：

1、抹布：准备一条干手巾和一条湿手巾。

2、顺序：抹尘的路线从门铃开始抹至门框按顺时针（或逆时针）从左至右，从上到下，从里到外，依次为衣柜，行李柜、梳妆镜及台、电视机、柜、壁画、茶几、电话、床头柜、床头板、空调调节器、三角柜、商品台、榻榻米、房门。

3、要求：所有地主包括边角位均做无尘，无污渍，无杂物，无水迹，抹尘过程中需将所有物品按标准摆放好，检查设施的使用情况并将有问题的记录上报给领班。抹尘过程中默记需补充的物品，并检查房内设备。

4、注意：抹布抹镜面、玻璃、电视屏幕，抹灯具时严禁将灯具打开或用湿抹布去抹尘，抹尘时必须按由上至下，由左至右，按规定路线遂个地方抹尘，切不可跳格进行，抹热水壶，冷水壶，冰壶里面一定要保证无水，表面要光亮（有客住除外），切勿用湿抹布抹电器、铜具。

5、填补物品，补充被客人用过的物品，用过的火柴必须换掉，文具用品皱、烂、有污渍的要换掉。

六、清洁卫生间：

1、收出所有的脏巾类，放在工作车布草袋内，吧房门口铺好小地毯，马桶冲水。

2、将清洁剂喷在洗手盆、浴缸、马桶、冲凉房地板上。（从上到下、从里到外、从脏到干净）。

3、清洗洗手盆：用清洁毛球或百洁布清洗洗手盆，台面，水龙头，杯具，然后用水冲干净。

4、洗涤坐侧：要一层一层分开洗干净，座侧底底部内壁不能有污迹。

5、清洗冲凉房：用淋浴喷头清洗冲凉房墙壁，地面用湿抹布。

6、抹干：用干净抹布将镜面、洗手盆、洗手台、杯具、浴缸、冲凉房、马桶、地板抹干净

7、补充物品：按标准将物品填补齐全并按规定摆放好，按顺序从大到小摆放。

8、注意事项：所有地方须保证洁净、无尘、无水印、无污渍、无毛发、不锈钢品洁亮，保证无异味发出；清洁过程中应检查设备是否完好，水质有无异样，有无将水冲进中适插座或电源插座里面，冷热水是否正常。

七、计划卫生吸尘：

1、插上电源，确保吸尘机设备正常。

2、吸房间，将耙头轻换到包铁方向，从里面开始边吸边退，顺着地板纹路向同一方向推吸，至所有地板吸完尘，家私底部，地板边角用吸管的软接头管吸尘。

3、吸卫生间；将耙头轻换到毛刷方向吸吧房地面。

4、关机：先将开关关上后再拨插头，拨插头时不能直接抓住电线

从插座上拉开插头；将电线绕在吸尘机的盖上，避免电线扭成一团，吸尘机应放在工作车侧不要靠墙，吸管不能卧放在地上。

5、吸尘机不得吸水、玻璃、大块纸团、牙签等大件物体，不能拉着吸管或电源线走，用完后一定要把吸尘袋清洁干净，并将里外抹干净。自我检查：

1、检查所有物品已扫标准摆放。

2、空调有无复位。

3、有无清洁用具留在房中。

4、所有物品是否已补充。

5、清洁灯有无关闭，空调是否关。

6、检查地板是否有小面积的污点，用刷子刷干净。客房清扫注意事项

1、注意操作安全

客房服务员在清扫客房的时候，一定要注意操作安全，工作服的裤管不要太长，以免绊倒；集中精神工作，不要开小差；发现客房内有设施设备损坏的，及时报修等等。

2、注意“三轻” “三轻”即走路轻、说话轻、操作轻。客房是客人休息的场所，客房服务员一定要做到“三轻”在走路时避免跑步，应步履轻盈，说话时不俞大声喧哗，应轻声应答；操作时要注意动作的幅度，搬东西应轻拿轻放。

3、折叠使用抹布

抹布是客房清扫中使用最多的工具，使用抹布擦拭物品时，应该先折叠好再抹，这样不仅可以使擦拭的物品表面更加干净，而且可以提高抹布的使用寿命。

4、避开客人工作一般情况下，清扫客房应该在客人外出的时候进行，不要影响客人的正常生活和休息。如果客人在房间外挂了“请即打扫”服务员也要征得客人的同意后才可以进入房间清扫。如果是长住房，在征得客人的同意后，可简单地打扫一下卫生，不要长时间逗留，影响客人的生活。

5、住客房清洁应注意：

1.原住房客人的物品放回原处，不能翻阅客人的资料及其它东西，更不能拉开抽屉或行李箱。2.不能自作主张地丢原住房客人的东西，纸条等。3.原住房的客人私人物品要摆放整齐，如衣服、鞋子等。

4.客人中途归来时，一定要和客人打招呼，征求客人意见后再清理。5.离开时要和客人打招呼，并表示抱歉。

6、不准使用客房内的设备

服务员在清扫客房时，不得使用客房内的任何设备。比如，不准在房间内看电视；不准使用房间内的电话；不准将穿上用品用来擦拭物品；不准在卫生间清洗茶具等。

7、不准翻动客人的物品在清扫客房时，服务员不得翻动客人的物品，不得随便移动客人的物品，不得随便清理客人剩余的食品、化妆品、饮料等，更不得擅自拿走客人的物品。走客房的清扫注意事项

1.客房服务员接到清扫通知后，应尽快对客房进行彻底清扫，以保证客房的正常出租。

2.在进入客房时，服务员应先检查房间内是否有客人遗失的物品，客房内的设备和家具有无损坏或丢失，如果发现以上情况，应该立即报告领班，并进行登记。

3.设施设备，茶具用品应该严格消毒，保证卫生标准。卫生间各个部位应进行严格洗涤消毒。住客房清扫标准

住客房清扫标准与走客房大致相同，不同的有以下几点：

1、服务员在进入客房清扫前一定要先敲门按门铃，自报服务员，如果房间无人，可直接清扫，如果有人，则应主动询问：“现在可以清扫您的房间吗？”得到宾客应允后才可以进入房间清扫。

2、如果宾客暂时不同意清扫房间，应该将客房的房间号和客人要求清扫的时间写在工作表上，以便及时安排清扫。

3、在清扫住客房时，对于客人的文件、杂志、书报等物品客稍加整理，但不能弄错位置，更不能翻开。

4、除了已经放进垃圾桶的物品可以清理掉外，其它物品，包括放在地上的物品也不能清理掉，只能替客人稍微整理下。

5、如果床上或者椅子上有衣服，可以把衣服挂在衣柜里。如果是女宾客居住的客房，则不要动客人的衣物。

6、在擦壁柜时，注意不要将客人的衣物弄乱，弄脏。

7、在擦拭行李架时，不要挪动客人的行李，只要把行李箱上的浮尘擦去即可。

8、对于女宾客的化妆品，可在简单的整理，不要随便变动化妆品的位置，更不可清理掉化妆品，即使是已经用完的空瓶及包装盒也不得清理掉，除非是客人已经丢进垃圾桶里。

9、对于贵重的物品，如相机，笔记本电脑及钱包等物品，不得随意翻动。

10、在客房清扫过程中，如果客人中途回房，应主动向客人打招呼问好，并征得客人的意见，是否可以继续清扫。如果客人不愿意，应立即把手头的工作做好，并退出房间，待客人外出后再继续清扫。如果客人同意清扫，也应加快工作效率，在最短的时间内清理好房间。房间整理完毕后，应该向宾客表示感谢，并后退一步在转身离开房间，走出房间时应将房门轻轻地关上。

11、在清扫房间时，万一不小心损坏了宾客的物品，一定要如实向上级反映，并主动向客人赔礼道歉。如果损坏的是贵重物品，一定要由上级陪同向客人表示道歉，如果客人要求赔偿，应由客房部出面赔偿。空房清扫标准

客房的整理虽然较为简单，但也必须每天进行，以保持良好的状况。

1、每天进房开窗，开空调进行通风换气。进房时，在房门上挂上“正在清洁”牌

2、用干抹布除去家具设备及物品的浮尘。如果房间连续几天为空房则要用吸尘器吸尘一次。

3、每天将浴缸和脸盆的冷热水及马桶的水放流1-2分钟，然后用湿布擦干净。

4、检查房间内的设施设备是否完好，家具位置是否恰当。如有问题及时调整或报修。

5、检查浴室内四巾是否因干燥而失去弹性和柔软度，如果是要在客人入住前更换。

6、检查天花板有无蜘蛛网，地面有无蚊虫。

7、调节温度，使客房保持适当的温度。

8、熄灯关门，取回清洁标牌。维修房清扫标准

维修房因为房间内的家具或者设施设备损坏，经有关部门维修后，故障排除，客房在恢复出租前需要彻底的清扫。

1、接到通知后，立即清扫维修房。

2、先要检查维修房的故障是否排除，是不是有新的故障产生。

3、如果还是有故障，应再次报告给领班，进行保修登记。

4、如果故障已经排除，按照走客房的程序清扫房间和卫生间。

5、客房清扫完毕后，立即报告领班，以便及时出租。客房清扫注意事项

1.敲门时，声音大小要适合，不可过急过大，不可从门缝往里瞅，否则会显得很不礼貌，没有修养。2.假如客人在房间时，要将房门开着，直到工作完毕；

3.不得使用客房内设施。不得使用房内卫生间，不得接听客人电话，也不得使用客房内电话与外界通话。4.清洁客房用的抹布应分开使用。客房清扫使用的抹布必须是专用的，干湿分开；清洁马桶的抹布和其它抹布分开。根据不同用途，可以选用不同颜色，规格的抹布加以区别，以防抹布的交叉使用和污染。用过的抹布最好统一洗涤消毒，以保证清洁的高质量。

5.不得随便处理房内“垃圾”。清理房内垃圾时，要将垃圾、废物倒在指定地点，清洁完毕后将卫生工具，用品都要放在指定地点，不得乱堆乱放污染环境，有损美观。

6.电镀部位要完全擦干。在打扫卫生间时，服务员必须要用干抹布（绝对不能用湿布）将卫生间洁具上，特别是电镀部位的水迹擦干，不然的话，电镀部位很快就会失去光泽，留下深色的斑块，甚至还会生锈。7.不得将撤换下来的脏布草当抹布使用。清洁卫生间时一定要注意卫生，绝对不能贪图方便而把毛巾，脚巾，浴巾或枕巾、床单等撤换下来的脏布草当抹布使用，擦拭浴缸、马桶、洗脸池甚至客房内的水杯，也不能把擦洗浴缸、马桶或洗脸池的不同抹布混用。

7.注意做好房间的检查工作。服务员在做客房卫生时，特别要做好房间的检查工作。如有报表，应立即照填，并要注意记明该房前晚有无人住，房内是否有行李，或什么东西损失了等；房客人数很重要，留意并警戒有意逃帐的客人。

8.对负责的卫生区域除按规定进行清洁外，要及时清理杂物，随脏随扫，保持最佳的环境卫生，坚持卫生工作的经常化，标准化，制度化，为保持酒店的整洁而勤勉工作。第七节、房间卫生检查标准

要求：眼看到的地方无污渍，手触及的地方无灰尘，耳听不到异声，鼻闻不到异味。

1、房门

1）门铃声是否正常，清洁灯是否正常。2）门号牌有无松动，字迹是否清晰。3）门锁开启是否正常，保险锁有无失灵。4）门活页是否正常。5）防盗门会不会松动。6）房门有无裂缝，7）门柜有无积尘。8）入口灯是否正常。

2、衣柜 1）衣柜有无破损，有无放好。2）防毒面具是否完好。3）衣柜门开头是否正常。4）擦鞋布、拖鞋等有无按要求摆放，是否干净。5）衣柜架，是否按标准放置，挂衣杆、柜板等是否干净。

3、行李柜

1）抽屉拉动是否顺畅。2）木板和地脚线的无污迹。

4、梳妆台

1）镜面是否洁净，镜框有无脱漆裂缝，镜身是否会松动。2）镜灯是否正常开关动作，灯架有无歪，灯罩正不正，灯罩有无灰尘。3）梳妆台台面有无破损，刮花，脱漆现象，摆放位置是否正确。4）抽屉拉动是否畅顺，里面有无杂物。5）台脚上有无污迹。6）梳妆椅摆放位置是否正确。7）换鞋椅有无破损松动现象。8）烟灰盅摆放位置是否确。9）火柴有没有被用过，有没有按规定放好。10）文具夹摆放位置对不对，印刷品摆放是否正确。11）文具夹内信纸、便签纸等是否齐全，有无折皱破损污迹、字迹，圆珠笔能否使用。12）垃圾桶位置是否正确，垃圾桶内是否干净。

5、电视柜

1）遥控器有无按标准摆放，能否正常使用.2）电视柜有无脱漆、破损、掉漆等。3）电视柜有无污物，杂物。4）电视机电源插头有无插错位置，开关是否正常，屏幕有无污渍。5）电视机画面是否清晰，有无杂音，频道是否按规定调好。6）电视机音量有无按规定在第六格上。

6、茶几

1）茶几和茶几椅是否稳固无破损。2）茶几是否洁净，椅面有无污渍。3）茶几和茶几椅摆放位置是否正确。4）茶几下地毯吸尘是否干净。5）

7、壁画

1）壁画是否牢固，表面的油漆有无脱落，2）壁画是否干净。

8、睡床

1）被套是否平整、清洁、无污渍和异味。2）床单是否平整无污渍，二线是否合一。3）包角是否对称整齐。4）床上有无头发等杂物。5）床头板是否干净整洁。6）床头控制板是否能正常控制各种受控电器。7）电话能否正常使用，位置有无放好。8）便条夹内便条纸数量是不是刚好3张，铅笔有没有被损坏或写得很短，能否书写。

9、榻榻米

1）榻榻米所有物品是否按标准摆放。2）各种壶、杯是否达到标准。

10、天花

1）四周边角有无裂缝，有无霉点，污渍，蛛网。2）烟灭器有无松动，破损，是否隔几秒钟还会闪一下。

11、地板

1）是否平整无疏松，无鼓包、无破损。2）地板上有无污渍。3）床底地板和床头柜下地板有地杂物。

12、墙纸

1）墙纸上有无霉点或污渍。2）墙纸有无脱落或破损。3）墙角有无破损。4）空调口墙壁是否洁白。

13、卫生间

1）吧房门开关正常，门活页会不会松动，能不能停在任何位置上。2）门锁转动是否灵活，能水能正常锁右或开左。3）百叶门干不干净。4）抽风是否正常，有无噪音。5）天花有无霉点污渍。6）浴巾架和纸巾架会否松动，是否洁亮干净，有无皂渍7）卫生有没有达到标准8）面巾、方巾叠放是否正确。9）风筒能不正常运行10）浴室花洒头、水龙头是否洁净，摆放正不正确。11）浴巾杆是否干净，洁亮。12）浴室内有无污渍或油渍，有无头发，地漏是否干净。13）地巾摆放位置是否正确，有无污渍。14）浴室内墙壁、置物架、水龙头、磨砂玻璃有无污渍、油渍、有无头发，地漏是否干净。15）防滑垫和漏水拖鞋是否干净，有无水或其它杂物。16）卷纸架是否干净，开口折叠是否如一标准。17）马桶水箱和马桶底部有无灰尘。8）马桶冲水是否正常，开关是否灵活。19）水箱内有无水垢。20）马桶盖有无松动。21）马桶内壁有无因长流水造成的水垢痕。22）马桶下地面是否干净，地漏有无异味。注：客房小商品和易耗品领用细则

i.楼层服务在每天查房时，及时检查房内物品消费情况，并在客人退房前将消费明细报送至总台。ii.房内所缺的小商品，由服务员按房内小商品消费的数量，凭单从库房领出。iii.服务员定期检查房内食品、易耗品及时撤出将过期的物品 第八节、正确查退房方法

1、退房前服务员要了解退房的房态。

2、前台对讲机通知，“某某房”退房，服务员接到退房通知后马上放下手中的工作，在3分钟内完成退房的程序。

3、敲门之时，并报“服务员”，拉开窗帘，环视房间设施墙纸，天花等是否面花，划破。将电脑，电视开启查看是否有损坏。

4、检查房间从衣柜，吧房开始，顺着一个方向环形检查一遍，是否有遗留损坏等现象。

5、床上用品：床单、棉被、枕头、枕套、保护垫是否数量够，是否有损坏，搞脏等，再检查台灯等电器。

6、迷你吧（检查消费品首先要查数量、种类、品牌是否相符，再检查是否有损）。

7、检查地板是否有烧坏及烟头印。

8、检查卫生间毛巾，浴巾，地巾、方巾是否有使用破损或遗失，检查保健品的数量，是否有人为损坏。

9、检查一切正常的情况下，服务员可以直接打电话给前台，讲“某某某”房退房，查房OK，工号多少。

10、如果房间有少东西或客人损坏，遗留东西，服务员一定要先报前台，后再报领班。

1、每个工作间存有固定数量的消费品，由各楼层服务员负责保管。领班负责监督检查

2、服务员每天从工作间加入相应的酒水进房间，填写客房消费品清单。

3、仓管根据实际消费品清单加入工作间消费品。

4、为保证各种酒水和小食的质量，每月的月底仓管做一次全面的检查，将食用期限提前两个月和质量有问题的酒水、小食收出退回总仓库。

5、酒水及小食的摆放应把快到期的放在外面，新加的放在里面。第九节、挂有“请勿打扰”牌的客房处理工作标准

1.楼层领班、服务员要注意观察挂有“请勿打扰”牌的客房，并与前台沟通、核对，了解挂牌客房的间数，房号和挂牌时间，做好记录。

2.上午挂牌的客房，在下午退房时间前（中午挂牌的客房，在晚上20:00前）不要打扰客人，并注意提醒楼面服务员保持环境安静。

3.注意不要打扰客人，工作或推车经过挂牌房间时，声音或操作要轻，以免影响客人休息。

4.工作中发现挂牌客房已摘牌，按门铃或敲门，首先问好，并报明身份，询问是否可以进房间打扫或需要什么帮助。

5.若出现客人长时间不摘牌，应主动有礼貌地敲门。

6.客人主动开门，应向客人表示歉意，说明按铃或敲门原因，询问是否需要帮助或服务。

7.记下处理时间或摘牌时间，以及处理情况等。有必要的话，上报上一级管理人员或与其他部门沟通协调。注意事项：对挂有“请勿打扰”牌的客房要勤注意观察，既要为客人提供安静的休息环境，又不因客人外出忘记摘下牌子而影响客房清扫工作。第十节、客房标准消毒

1、消毒是指消除或杀灭外界坏境中的病原体，是切断传播途径的重要措施。

2、消毒方法：物理消毒和化学消毒。（高蒸气消毒、红外线消毒、速灭净、消毒粉、草酸、漂白片精、84液）消毒程序：一冲、二洗、三消毒、四冲洗、五保洁。

4、清洁三缸干净以后，保持三缸放满水，然后，按照洗手盆10g、座侧10g、浸泡15分钟，用清水冲干，用消毒好的干抹布拧干水，在浸泡时，注意把含有消毒水的水洒在洗手盆的表面，浴缸的表面，座侧盖四周，特别注意三缸里面有没有头发、污渍。

5、房间里所有的布草要消毒，并保持干净，卫生整洁。

6、电话：用电话消毒水每天必须消毒。

7、房间保持空气流动。

8、抹尘、吸尘一定要彻底。

10、四勤：勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤洗手。

11、客房内的布草要做到一客一换。

12、清洁工具要分开，两个清洁桶（清洁坐厕的专用工具：清洁洗手盆：浴缸的专用工具），抹布也在分开。第十一节、吸尘机的使用

1、使用前必须检查电线有无破损，插头有无破裂或松脱，以免触电事才。

2、检查吸尘机头有无隔尘网片，吸尘机身耳扣是否完好。

3、要检查吸把转动是否灵活。

4、拉吸尘机应一手抓吸管，另一只手扶着吸尘机，避免碰撞其它物体。

5、吸尘机发生堵塞或机声异样时应立即停止使用，并上报检查或维修。

6、不能吸大件和尖硬、锐利物体。

7、经常检查轮子转动是否灵活，有无缠有杂物，定时清理及加润滑油。

8、吸尘时应保持向前推向后退的原则，用吸尘耙头的包铁面吸地毯，有毛刷面吸地板。

9、千万不要吸水或潮湿的地板、地毯。

10、吸尘机每使用完后，在下班时必须清理：将尘袋清倒干净，尘袋、隔尘网要用另一部吸尘机吸干净，机身要优质洁净，切忌用水冲洗吸尘机的各部件，包括尘袋、尘网、吸管等。

11、地毯边角吸尘时应该用吸管的胶头，不可用钢管。第十二节、地毯清洁

1、地毯的寿命与平时的清洁关系紧密，在地毯的保养过程中，吸尘是最重要的，吸尘工作做得好地毯清洗次数少，其使用寿命就越长，另一方面，有了污迹就尽快清除，否则时间长了便会很难清除。

2、发现地毯有小块污迹时，应先用干净的湿抹布轻轻擦洗污迹，擦不掉的地方用清水洁牙刷擦洗后将污水用干毛巾抹布吸干净，仍擦不干净时则需要用地毯清洁剂擦洗将污水用干抹布吸干净。

3、地毯必须保持干爽，湿水的地方应尽快风干，大面积脏的要通知PA处理。第十三节、维修报告

维修是客房保养的一个重要部分，在工作过程中如发现某一设施，设施出现故障，损坏时应该以下程序处理。

（一）报告：

1、了解所有设施的完好状态，在发现其一项设施或设备有故障，损坏和隐患时应开工程维修单。

2、在工程维修单上注明准确的时间、地点、快/慢/、申请人、姓名、联系电话，详细说明某处须维修项目原因。

3、写维修单时，如同一张维修单上有两项或多项维修项目时，应将水工、电工、空调，程序分类，不要将种类不同的同列一张维修单上。

4、将开出的维修单尽快送到工程部值班处。

5、如有紧急维修应立即通知管家部用电话通知工程部急修。

（二）维修：

1、工程部接到维修单后会按单前往维修，楼层所有员工在工程维修人员前来应积极配合。

2、如果有客人住的房间，服务员应将维修原因向客人详细解释，征得客人同意后再维修，如客人不在时服务员应陪同维修人员一同进入房间至维修完毕。

3、如果是空净房维修，需由领班核实并通知前台封房。

（三）跟进：

1、维修完毕后尽快恢复客房卫生，将工程所产生的垃圾清除。

2、大问题检修由领班签收，小问题由服务员签收，并做好维修效果记录。

3、将维修结果报告当值领班、经理。

4、如果某班有维修没有处理好，一定要交班清楚，并通知领班由领班通知文员和前台。第十四节、对客租借标准

1、一般来说，酒店购置一些客人经常会租借的物品。比如：吹风机、挂烫机、、插头、充电器、刮胡器、螺丝钉等。

2、服务员在接到客人提出需要借用某种物品时，不管这些物品我们有没有，都不可立即拒绝或接受客人的要求，应先查询后再做出答复，以免引起客人的误会。

3、确定该物品能提供后，服务员要仔细询问客人租用物品的名称，租借时间，做好记录。服务员开借物单，用最短的时间将借物单的所要借的物品送到客人的房间。

4、客人退房时，须将所借物品收回，如被客人遗失或损坏时，客人应照价赔偿。（注：挂烫机借用的时间是2小时）

5、所有物品工作人员必须交班清楚，谁接班谁负责。

6、如因保存期间遗失或退房时被客人带走而查房没发现的将当值员赔偿。备注：宾客租借的物品，在离店前仍未送还，酒店将按物品的价值收取费用 第十五节、加床处理程序（了解）

1、接受管家部批示送加床到某一客房。

2、每一间客房原则上只允许加一张床。

3、加床必须摆放在不阻碍客人走动的位置。

4、当完成加床以后一定要增加相应的客用品消耗及布草。

5、凡加床之客房均应记录并注意在客人离店收回相应增加之布草。

6、所有加床都必须放在楼层不会撞到其他物品。

7、搬动加床时要密切留意不会撞到期货物品。第十六节、工作车使用须知

1、推车时正面向房间，背面向外。

2、注意不要碰坏墙纸、墙角及其它设备。

3、各类物品一定要按规定格式分类摆放。

4、脏布草和垃圾分放于布草袋和垃圾袋内，不得溢出袋口。

5、抹布挂在工作车的边上，要整齐。

6、工作车上的日用品配量最多不超出13间房的用量，布草一般不超出5间房的用量。

7、工作车整齐、洁净、美观。

8、有异常情况时应及时维修。第十七节、工作间、服务台的管理

1、各楼层的工作间由当值领班和各楼层员工共同负责卫生，保持整洁。

2、各楼层工作间均有相应房间数量的各种类别的储备物品。

3、各种物品均须固定摆放于同一地点，不能随便放置。

4、所有物品摆放必须整齐、美观。

5、茶水间不能放置杯具以外的物品（可放一些少量的清洁用品）。

6、茶水台必须保持绝对的干净、整洁。

7、房间收出的脏布草只能放在布草车内，不能堆放在地上。

8、工作间必须做到人走关灯，工作间门保持锁上。

9、杯具巾类等有破损即时通知领班开具报损单由仓管更换。

10、服务台、工作间不能有报纸、杂志、小物品之类的东西。

11、交班本要书写整洁，不能涂改，并摆整齐，用完及时更换。

12、坐在服务台，有人经过时一定要站好打招呼问好。

13、在工作间同一时间不能超过三个人，不能大声喧哗。

14、工作间的所有物品每个班必须交接清楚，领班负责监督。

**第五篇：矿山各个岗位职责**

\*

安全生产第一责任人岗位安全职责

1、直接负责公司的安全管理工作；

2、认真贯彻执行各项安全生产法律、法规和安全标准；

3、建立健全安全管理责任制，包括单位领导职责、各部门领导职责、班组长职责和员工岗位职责；

4、公司的具体情况建立，健全安全管理制度和安全操作规程；

5、根据公司安全生产情况，组织开展安全技术研究工作，推广先进的安全技术管理方法，审核重大灾害事故的预防和处理方案、事故应急处理预案；

6、建立、健全安全管理组织机构，配备公司安全管理专业人员，提高安全管理人员的专业素质；

7、主持召开公司安全管理专题会议，及时通报公司安全生产工作情况，有关生产的重大问题；

8、组织开展安全生产大检查，督促公司员工报告安全生产法规，整改事故隐患和不断改善安全条件；

9、发生重大事故时，及时组织抢险，并参与事故的调查处理工作，及时向上级有关部门报告。

\*

安全生产直接责任人岗位安全职责

1、协助第一安全责任人贯彻执行各项安全生产法律、法规、标准和制度；

2、按谁主管谁负责原则，对分管业务范围内的安全工作负责，监督、检查分管部门安全工作各项规章制度执行情况，及时纠正下属失职和违章行为；

3、认真做好安全工作“五同时”(在计划、布置、检查、总结、评比生产的时候，同时计划，布置、检查、总结、评比安全工作)；

4、组织制订、修订和审定分管部门安全规章制度、安全技术操作规程、安全技术措施计划，并认真组织实施；

5、组织分管部门的安全大检查，落实重大事故隐患的整改，负责审批动火报告；

6、负责分管部门的安全教育考核工作；

7、组织对分管部门事故的调查、处理，并及时向第一安全负责人报告。

\* 班组安全员岗位职责

1、协助班组长开展各项安全活动，提出改进安全工作的建议；

2、组织班组员工学习，贯彻执行企业有关安全生产的规章制度，对员工进行安全教育。对新进员工进行岗位安全教育；

3、班前讲安全要求，班中检查安全，班后总结安全；

4、检查、督促班组员工遵守各项安全管理规章、制度，认真巡回检查，制止员工违章作业；

5、负责班组防护器具，安全装置和消防器材的日常管理工作，使其处于完好状态。监督、检查班组人员正确使用防护用品、器具和消防器材；

6、发现隐患，及时整改，做好记录。对于班组无力整改的隐患，要采取有效防范措施，并向班组长报告。发生事故时，要立即组织抢救伤员，保护现场、报告领导。

\* 生产技术部门岗位安全职责

1、对企业各车间的生产工艺中的安全技术工作全面负责；

2、编制、修订工艺技术指针、工艺操作规程，必须符合安全生产要求。对工艺技术指针和工艺操作规程执行情况进行检查、监督和考核。参与安全技术操作规程的修订；

3、负责在生产技术革新、厂房、设备改造和新产品开发的同时，提出保证安全生产的技术措施；

4、提供企业产品生产原料、产品和中间产品的理化性质和安全防护方法；

5、负责因工艺和工艺操作原因引起的事故的调查、分析、统计、上报，并制订防范措施；

6、负责定期组织工艺技术方面的专项安全检查，发现隐患，制订整改方案，报总工程师审批后实施；

7、遇到生产中的异常情况，应及时处理，危险紧急情况，先处理，后报告。但严禁违章指挥。

\*

员工岗位安全职责

1、严格遵守各项安全生产规章、制度和安全技术操作规程，努力完成本职工作；

2、熟悉并掌握企业生产的各种危险化学品的名称、主要理化性质、危险性、事故的应急处理办法、灭火方法；

3、认真执行交接班制度，下班前认真检查，核对下班前的注意事项向接班人交待安全注意事项。接班前必须认真检查本岗位的设备和安全设施是否完好；

4、杜绝违章操作，严格执行工艺规程和安全技术操作规程。本岗位的工作记录要清晰、真实、完整；

5、按时巡回检查、准确分析、判断和处理生产过程中的异常情况；

6、认真维护保养设备，发现故障，及时消除。正确使用，妥善保管各种防护用品、器具、器材和消防器材；

7、杜绝违章作业，并劝阻或制止他人违章作业。对违章指挥，有权拒绝执行并向领导报告；

8、发现隐患或其它不安全因素应及时报告；

9、对本单位和企业的安全生产工作提出建议。

\* 尾矿库安全管理员岗位职责

1、贯彻执行《尾矿库安全管理规定》，执行党的安全生产方针、政策、法令、规定和上级有关指示。

2、深入现场检查，督促巡管、巡坝人员对坝首执行24小时监控，对存在不安全因素，提出整改措施和处理意见。

3、建立健全尾矿库管理、检查、监测运作台帐和月报表。

4、制定尾矿库安全管理预案，签订尾矿库安全消防救援合同。雨季做到当日检查当日向有关领导汇报。

5、定期对库区周边巡逻，保持库区安全。严格库内放矿制度，保持尾砂自然坡度。

6、尽量延长库内干滩长度，保持库内尾水达标排放。

7、参与库区的新建、扩建、堆筑子坝、封井等工程的督促实施和验收工作。

8、协助科领导和其他科员处理好安全文明生产存在的问题。

9、加强政治理论和业务知识学习，提高技术水平。

10、做好相关应急救援预案的落实工作。

\* 矿山企业涉爆人员的职责

爆破器材是矿山企业生产的必需品，属于危险化学品。如果管理不当，除了影响企业自身的安全生产，还可能给社会治安造成威胁。

一、采购人员的职责

1.依据《中华人民共和国民用爆炸物品管理条例》规定，采购人员首先在当地公安部门办理以下证件：爆炸物品购买证、爆炸物品运输证、爆炸物品储存许可证、爆炸物品使用许可证。

2.爆破器材从生产厂向仓库运送时，包装箱（袋）及铅封必须完整无损，以确保所押送的爆破器材的完整性。

3.运输工具必须符合国家安全规定，监督车辆要按公安机关指定的日期、路线、行车速度行驶。

4.监督装载的爆破器材不超高、不超载，而且捆牢盖严，性质相抵触的爆破器材不准混装在同一车厢，不准同时载运其它易燃易爆品。5．看管好爆破器材，严防途中丢失、被盗或发生其它事故。

6．货物运到目的地后，监督收货单位在《爆炸物品运输证》上签注物品到达情况，并将运输证交回发证公安机关。

二、汽车司机的职责

1．出车前应认真检查车辆是否完善可靠。确认无问题后，由车队队长在出车单上签字。

2．装好爆破器材后，检查是否捆牢，确认无问题后应挂上危险标志。

3．控制行车速度，在能见度良好时不超过50km/h；在扬尘、起雾、暴风雪等天气能见度低时速度减半。

4．雷管、炸药与导爆索不能同车运输。

5．按指定路线行驶，在中途停歇时要远离建筑物和人多的地方，不得在交叉路口、桥上、桥下和涵洞等处停留。

三、装卸人员的职责

1．装卸爆破器材的地点应设明显的信号，白天悬挂红旗和警标，夜间或井下应有足够的照明，并悬挂红灯。

2．装卸时要轻拿轻放，严禁摩擦、撞击、抛掷或与其它货物混装。

3．爆破器材的装载高度不得超过车厢边缘，雷管或硝化甘油类炸药的装载高度不得超过两层。

4．火雷管、炸药、导爆索不能混装，也不准在同一地点同时装卸。

四、安全管理人员的职责

1．坚决贯彻执行国家有关的爆破安全管理规定，并接受上级安全部门的业务指导。

2．负责对爆破有关人员进行安全教育和考试，定期对职工进行安全培训，做好每年的普测、考核、登记和上报工作。

3．负责制定爆破器材的安全管理制度、岗位安全操作细则、安全确认制和临时性危险作业的安全措施等。

4．在大爆破工程中应负责以下几项工作：

（1）负责审查爆破设计中的各项安全措施；

（2）施工前对所有参加人员进行安全教育；

（3）检查各项安全措施的落实情况；

（4）施工过程中，每班必须有人在现场进行安全监督，发现危险情况及违章现象，立即组织处理或制止；

（5）负责起爆前后的安全确认工作。

五、爆破工作领导人的职责

1．负责爆破业务的全面管理工作。

2．主持制定爆破工程的全面工作计划，并负责实施。

3．负责大爆破工程的全面指挥，下达各工序的作业指令，保证施工安全和施工质量。并在副总指挥的协助下，协调各工序专业小组的工作，待各项工作完善后下达起爆命令。

六、爆破工程技术人员的职责

1．对建立健全爆破安全管理制度提出建议。

2．协助安全管理人员制定爆破安全技术措施，搞好安全培训、业务指导工作，检查实施情况。

3．负责爆破工程设计、指导施工、检查质量。

4．负责对新进爆破器材性能的试验，发现有质量问题应立即向有关部门领导反映。每次试验都必须有详细记录。

5．负责对过期、报废爆破器材的销毁处理工作，并在销毁现场进行技术指导，销毁工作必须严格遵守国家有关规定。

6．负责制定盲炮处理的技术措施，并进行技术指导。

七、爆破器材保管员（发放员）的职责

1．爆破器材进库时，要认真清点数量，确认无误后在收货单上签字。发现数量不符时要及时向有关领导汇报。2．爆破器材的存放量不得超过库房的设计容量。

3．雷管与炸药必须分开存放。地表库房雷管放在独立的库房，井下仓库雷管放在单独峒室。

4．负责验收、发放、统计和保管爆破器材，对无《爆破作业证》的人员有权拒绝发放。

5．药库必须24小时有人值班，每班不得少于两人。值班人员要对药库的安全负责，凡是进入药库人员必须登记，如有威胁药库安全情况时，及时向有关领导汇报。

6．火药库应有收发流水账目，建立领用和退料制度。每天必须核对账目，做到账物相符。

7．库内严禁存放与管理工作无关的工具和杂物。经常检查消防、通讯和报警设备的完善情况，发现故障及时反映处理。

八、爆破队（班）长的职责

1．领导爆破员进行爆破作业。

2．监督爆破员遵守爆破安全的各项管理制度，发现违章现象及时制止。

3．有权制止无《爆破作业证》的人员进行爆破作业。

4．检查爆破器材的现场使用和剩余爆破器材的及时退库情况。5．建立现场管理制度。生产现场每班指派专人负责保管、发放爆破材料。要有使用情况登记薄。

九、爆破员的职责

1．保管所领取的爆破器材，不得遗失或转交他人，不准擅自销毁和挪作他用。

2．领药时必须持《爆破作业证》、带火药兜，无证无兜不得领取。

3．炸药与雷管应分装在两个背兜内，严禁混装或用导爆管和导火索捆绑炸药。

4．领到爆破器材后，应直接送到爆破地点，炸药与雷管必须分别放在有锁的爆破器材箱内，严禁乱放或混放。

5．掘进及二次爆破（破大块）地点的每一个入口处都必须有人站岗。只有在确认爆破危险区无人的情况下，方准起爆。

6．导火索起爆时，应采用一次点火法点火，导火索的长度不得短于1.2m。

7．每次爆破后，至少经过15分钟，经专人检查安全、通风情况，最后由班长或队长批准，才准许人员进入工作面。

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