# 客房服务员工作职责和流程（全文5篇）

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-10-16

*第一篇：客房服务员工作职责和流程客房服务员的工作职责及工作流程一、岗位职责：1.3-4楼客房、公共区域卫生监督，检查及满足顾客需求及满意度调查。2.房间内客用物品的配备，补充，整理，盘点，3.协助主管完成3-4楼工作4.对住院顾客提供客房...*

**第一篇：客房服务员工作职责和流程**

客房服务员的工作职责及工作流程

一、岗位职责：

1.3-4楼客房、公共区域卫生监督，检查及满足顾客需求及满意度调查。

2.房间内客用物品的配备，补充，整理，盘点，3.协助主管完成3-4楼工作

4.对住院顾客提供客房服务，协助米兰沙龙工作。

二、岗位要求：

28-45岁之间，有从事过三星级酒店客房服务员工作经验，能吃苦耐劳，任劳任怨，能够承受高强度工作压力，责任心强，适应倒班工作。

三、每日工作流程：

1.7点30分-8点 ：了解客房顾客入住情况，及早餐用餐情况。（早班服务员）

2.8点-8点30分：将走廊灯打开，公共区域卫生检查，发现问题，及时让保洁人员清理。，并将空房间进行通风，检查，整理。

3.8点30分-11点：入住房间的清理工作，督促保洁工作，客用物品整理。（需征得顾客同意情况下）

4.11点10分-11点30分：客房巡视，了解顾客满意度

5.13点-14点30分： 客房垃圾等清理，客房整理及时撤出。

6.14点30分-15点：。顾客满意度调查，及时反馈给主管领导

7.15点-16点30分：将房门关闭，房间整理。

8.16点30-17点：关闭公共区域灯、窗户等，与主管沟通，告知今天主要工作及满意度情况。

四、每周工作：

1.每周1.5.6好妈妈课堂接待；

2.每周房间绿植、金鱼、花草进行清洁、换水1-2次；

五、每季度：1.窗帘清洗一次；

六、日常辅助工作：1.每周1.3为营养部、米兰沙龙、客房进行备品出库（李颖负责）；

2.协助护理部其他工作；

3.更换公共区域花池水；

4.协助米兰沙龙工作；

5.协助主管其他工作。

七、客房入住期间客服工作流程：

入住前：1.客房专员得知顾客有顾客入住时，应按照预定房间等级将房间备品备好，放置期房间，需要做备品齐全，无破损，无污渍，可正常使用；

2.通知保洁阿姨进行清扫；

3.检查房间内的设备设施是否完好无损，如出现问题，不能正常使用，及时通知相关部门进行修理；

入住时：1.顾客入住时，告知，入住须知，如客房设施使用方法，用餐情况，及其他住院须知，并告知如需帮助，请联系客服；

2.明天对入住房间巡视，了解顾客满意度，发现问题及时通知客服主管，及时解决；

离店时：1.通知营养部计算陪同餐数量，并通知护士进行结算；

2.清点备品；

3.询问是否需要医院派车接送，如需要，告知行政部安排；

4.恭送顾客离店；

5.通知保洁进行全面打扫；

6.对房间设备设施进行检查，是否正常使用，发现问题，及时上报解决。

八、工作时间及人员配备：

1.早班7点30分-16点30分，正常班8点-17点

2.各楼层专员实行定岗定员制，岗位负责制，即每个楼层有专职人员，不准随意串岗、调岗、，特殊情况需经主管同意，批准。

3.人员编制：3.4楼各1名客服专员；

**第二篇：客房服务员职责及工作流程**

客房服务员职责及工作流程

一、早班班前准备

1.按规定着装，整理好仪容仪表，提前5分钟到岗，准备接班。2.认真参加班前会，做到对当天工作心中有数。

3.准备好工作车，车上放好每天准备更换的棉织品和消耗品，工作车在工作是一律挡在所清扫房间的门口，车上物品码放整齐，拿去方便，不脏不乱干净无破损。

二、早班上岗后的工作

1.上岗后首先对所负责公共区域进行清理，并关掉公共区域照明灯。（如遇天气情况留一组灯照明）

2.每天根据宾客退房入住情况对自己所负责区域房间及时进行清理。3.卫生工作要严格按照操作规程进行，卫生工具要注意保养，不得混用。4.认真执行茶具、洁具消毒制度，消毒后的茶、洁具要加套、加盖，防止再次污染。

5.清理房间严禁摆弄宾客物品，必须移动时，要恢复原状，清理后要注意锁好门窗，确保宾客财物安全。

6.客房清扫的顺序为：退房房间、客人口头提出打扫的房间或门上悬挂“请即打扫”牌子的房间，重点客人的房间，普通住客的房间，空房。7.清理房间要按照操作程序进行，具体做法是：

⑴ 敲门：把工作车推到所要打扫房间门口，站立的姿态要端正，用中指轻敲房门三下，报明自己的身份“您好，服务员”，敲门的力度要适中，不能太轻也不能太重，轻了客人听不见，重了让客人感觉不礼貌。三四秒间隔如房间内没有回答，在轻敲三下，无人应答用房卡把门打开，之后将房门推开三分之一，在敲三下门（如发现客人在睡觉，就不用通报也不能进房，而是将房门轻轻关上，如发现已经惊扰客人立即道歉，退出房间，管好房门：如客人在房间，要立即礼貌的询问是否可以进行工作提供所需服务。）

⑵ 拉：清扫房间时，必须先拉开窗帘，打开窗户进行开窗透气，拉窗帘时要检查窗帘是否有脱钩或破损的现象，如房间有异味，可喷洒空气清新剂。

⑶ 倒：倒掉烟缸和垃圾桶，倒烟缸时要注意烟缸内的烟头是否有熄灭，以便消除隐患，注意不要把烟头倒进马桶里，另注意住客房间报纸或其它纸上有无客人写的字，有字的不能扔。

⑷ 撤：撤出用过的脏杯子，及时更换或刷洗，如果走客房间里有餐具，通知餐厅。撤床单、被罩、枕套、毛巾等放入布草袋里，并拿干净的放回房间，如有损坏布草及时送 回库房。（撤床时注意1.如发现床单等床上物品被客人弄脏、洗不掉，要礼貌提醒客人，根据规定进行索赔。2.在撤床时要注意看是否包裹有客人的衣物，在撤枕套是注意下面有无客人遗漏的手表、耳环、戒指等小物品，撤下的床单等物品不要扔在地上。）⑸ 做床：要一客一消毒一更换然后根据做床程序进行。具体程序（1.首先要将床拉出，距离床头柜40厘米左右，这样便于操作，并检查床是否损坏2.检查防滑垫上有无毛发和污迹及时更换并整理好，防滑垫四角拉平，把皮筋在床垫下套好。3.铺床单环节有甩单、定位。4.铺床时注意床单平整，被子与枕头摆放一致。）

⑹ 擦尘：擦尘应准备两块抹布，一干一湿，干的用来擦电器、镜子、玻璃等物品，湿的用来擦家具、擦尘要按照房间的顺时针方向或逆时钟方向进行，顺序是从上到下从里到外，依次擦干净，做到不漏项，动作轻捷，擦一件家具设备就检查一项，其顺序是（1.先从门、门框擦起，擦门时应该把门牌、门框、门面、门锁擦干净，并检查门锁是否有异常现象，而且里外都要擦，以防日久积尘，可保持门的整体干净。2衣柜，衣柜上端设有一横杠，摆放有八个衣架柜子下层有两套被子，如住客房客人衣物较多，可清理表面卫生，但一定要小心细致，不要把客人的衣物弄脏弄乱。如有客人晾晒湿的衣物，及时拿回卫生间，如是已退房，要把衣架、衣杆、衣柜、上下几层都要擦干净，并要检查衣架是否齐全，有无损坏。3.电源控制闸板也要用抹布擦干净，并检查插线板是否有松动的异常现象。4.写字台、电视柜前端对齐，间距一致。如住客房上面放有行李，原则上是不要移动客人行李，而是把表面浮土擦去即可，住客房写字台放有客人的文件、图纸之类物品，擦时不要移动，把周围的尘土擦干净即可。如放有客人物品要轻拿轻放，擦完尘后再放回原位，注意绝不允许服务员任意翻阅客人物品，如果是走客房，那就要把写字台由里到外彻底擦干净，包括抽屉里面，不管走客房还是住客房，在擦尘时要检查物品是否短缺要及时补充。5.方凳：方凳要放置于写字台的内侧，以抽屉中线、摆放对称，擦方凳要把方凳周围擦干净，注意方凳有无松动现象。6.电视机：擦电视机要用干抹布，如有客人要向客人说：“对不起，询问客人意见后在擦拭。”擦拭要关掉电源后在擦，如客人说：“不用”一切已客人意见为主。如是走客房，则要把电视机前后尤其是爱聚尘的地方擦拭干净。7.窗台：擦窗台时要把里边、外边的窗台擦干净包括窗槽、护栏纱窗，擦完后，把窗户关好，做到没有布毛。8.床头灯：擦时要先把灯关掉，用干抹布把灯泡、灯罩、灯杆、灯座依次擦干净，注意不要把灯泡拧坏。9.床头板：擦时要注意，不要让湿抹布触及墙面，如不注意长时间会形成黑色痕迹，影响整体美观。10.床头柜：擦时先把床头柜拉出一定距离，是为了检查有无物品掉落或垃圾为清理，也便于擦尘，上下两层都要认真擦干净。11.垃圾桶：垃圾桶与写字台侧面对齐，最后要把垃圾桶里外清理干净，按规定放好。12.补：补就是擦完尘之后，检查房间物品所缺数量，一次带齐一次配齐，做到不丢不忘。13.观：打开开关，发现损坏及时报修，环顾房间一周，看看有无漏洞和不符合标准之处，如有，及时改正。14.锁：最后推出房间锁门，并检查门锁有无毛病，使用是否灵活。）

房间卫生标准要达到：房间家具、设备无浮尘，地面干净无杂物，墙面清洁，玻璃、镜面无污渍，室内清洁无死角。要注意房间设备的日常保养，对自己所管辖的卫生区域设备要心中有数，经常检查，发现问题及时处理，定期想领导汇报情况。

8.清理卫生间的程序及具体做法：

⑴.开：进浴室后，要先开灯，开排风扇，给马桶冲水。

⑵.撤：撤出用过的棉织品，并核对数目看有无短缺，撤出用过的口杯（如住客房，客人放了自己洗漱用品及其它物品在内的就不要动）如果是走客房浴室有衣架要把它撤回衣柜，把浴室各个角落的垃圾收到垃圾桶里倒掉。⑶.刷：使用专用清洁剂和消毒剂分别对面盆、台面和马桶、地面精细刷洗和消毒，然后在用清洁剂把浴室墙面刷洗一遍，并冲干净禁止交叉污染。⑷.擦：1.用专用抹布，分别对面盆、台面和马桶进行擦干擦亮，尤其注意房间的不锈钢物品，一定不能留有水迹，必须擦亮，并要注意下水口部位必须无污物，流水通畅。擦马桶也要由里到外，层层擦干（包括马桶沿、坐板、盖、马桶后面及水箱等）。2.擦墙壁要把浴室各个角落擦到，尤其是马桶后面，下边，门后边。3.擦浴室镜子要用一块湿抹布和一块干抹布，如果有的用抹布擦不干净，则先勇清洁剂擦一下在冲洗干净，擦亮。要求做到无水印花印。4.用抹布分别对浴室门、门把手、洁具、三巾架等进行擦拭。5.补：观察浴帽、香皂、梳子、牙具等是否补齐并摆放整齐，口杯是否套好，将卫生卷纸套在纸盒横杠上，下端拉出折成三角形，毛巾两条纵向对折摆放好。两条浴巾先横向三折然后纵向三折，摆放整齐。6.擦浴室地面先用湿抹布由里向外彻底擦一遍，然后用干抹布在彻底擦一遍，尤其注意马桶后面，台面下面等地方。7.观：最好在浴室门口环顾一下，看有无错漏。

三、清扫卫生要注意的问题： 1.不能用客用毛巾当抹布使用。2.撤垃圾时，不要把客人的东西扔掉。

3.发现住客房间少棉织品、口杯等物品要及时做好记录，如客人在房间要及时询问客人。

4.发现任何工程问题，要及时报修工程部，来不及维修的一点要把坏的东西保存起来，以便及时修好，不能乱扔。5.卫生间的卫生要达到台面、面盆、马桶三大件整洁光亮，无毛发、水锈、水碱，瓷砖墙面地面无尘土和水迹，灯具无尘土，口杯无水碱手印，地面无死角。

四、夜班工作职责

⑴.接班后，认真核实在住客人情况。并与白班人员交接好对讲机、房卡等物品是否齐全完好。如遇特殊情况及时与白班人员沟通或领班沟通。⑵.坚守岗位，不得无故离岗，不得做与工作无关的事，勤巡视、勤检查注意客人活动情况，如发现有生病、饮酒过量、酗酒、非法活动等异常情况，可疑事项及时报告前台及保安人员，保证楼层安全。⑶.认真完成领班布置的一切临时工作。

⑷.18点将公共区域照明灯打开，每隔一小时巡视一次，随时关注公共区域的卫生及安全情况。

⑸.如遇退房后需要赶房入住情况请积极与前台配合。

⑹.23点关上部分公共照明，早晨6点全部打开，同时打开楼道窗户。⑺.6:30清扫楼道及公共区域，包括后门、电梯间、灯开关、安全出口灯、消防栓表面、楼梯栏杆、垃圾桶、前后楼道窗户等项目都要按照从上到下，从里到外的顺序，最好达到光亮、整齐、无尘、无死角。

**第三篇：客房服务员工作流程**

房务部服务员工作流程

客房服务员直接领导人为客房部主管，主要负责客房的服务、卫生工作。

客房服务员上岗前请直接到地下一层更衣室进行更衣，严禁将个人物品带到楼层，检查仪容仪表，（长发要求将头发束起，将辫子放在头花内，短发齐耳齐眉，标准工作服）提前5分钟到岗，参加客房部每日晨会，接受主管安排当天的工作任务。

1.班前清点布草间的物品，做好登记。

2.做好客房清洁卫生工作，补充客房物品。

3.做好对客服务工作。

一、客房清洁流程

工作车准备

（1）清洁工作车，并按固定位置备齐布草、客用物品、清洁用品和客房清洁报表及客房用品每日消耗情况表。

（2）将工作车推到要打扫的房间门旁，挡住房门的一半，紧靠墙面，但不撞在墙上或把车停在走廊中央。

清洁客房次序

一般情况下应按下列顺序进行：

（1）挂“请速打扫”牌子的房间。

（3）客人不在的房间。

（4）客人离店的房间。

（5）清洁客人在房内的房间，必须征得客人的同意。

（6）上日空房。

进房程序

（1）轻轻地敲门三下，每次敲门，并报自己身份“服务员”。

（2）用房卡开门。

（3）房门开启三分之一时，再报一下自己身份。如房内有客人应答，在征得客人同意后方可进房。

（4）然后将房门敞开，进房清洁。

巡视检查

（1）进房后先将窗帘拉开。

（2）打开所有照明灯具，并检查是否完好有效。

（3）巡视门、窗、窗帘、墙面、天花板、地毯以及各种家具是否完好，若有损伤及时报告主管报修，并在客房清洁报表设备状况栏内做好记录。

（4）注意清洁客人离店的房间，必须仔细检查有否遗留物品，若有发现，应立即上报并做好记录，如系黄色书刊，立即通知客房主管并上交主管。

清扫垃圾

（1）将房内的纸屑、果皮等垃圾放入垃圾筒的塑料袋内。

（2）清洁烟具、烟缸内放少许水，将烟蒂浸湿后也倒入垃圾筒的塑料袋内。

（3）将装有垃圾的塑料袋放在工作车上的垃圾袋内。

（4）随手换回新的塑料袋，擦净废纸筒，并在筒内放好新的塑料袋。

清理脏布草

（1）将客人放在床、椅等位置的衣服用衣架挂好，吊入衣橱内（衣柜）。

（2）把床上的被子、枕头等物品放在椅子或沙发上。

（3）换下床上的床单、被单、枕套，连同浴室内需要调换的四套巾（浴巾、面巾、小方巾和地巾）一起记清数目后，放入工作车的布件袋内，发现有破损布件和毛巾，分开存放。

（4）从工作车上带进干净的布件。

（6）换下的脏布件待客房清洁工作结束后进行分类和清点，将脏布草交至库房进行更换干净布草。

铺 床

（1）铺床单：正面朝上，褶线居中，两边匀贴，床垫四角拉平包严。注意铺床时，不要用手梳理自己头发，防止头发掉入床单。

（2）铺被子：

A、被子上端距床头25厘米，两端下垂部分匀等。

B、将床头长出被子的25厘米被单折回，作为被横头。

C、将床尾巾平整摆放被子下方。

（4）套枕套：将枕芯塞入枕套，四角对准整平、拍松，发现破损或污渍要及时更换。

（5）放枕头：将二只枕头放在床头正中，正面朝上。单人床枕套口对向床头多功能柜，双人床枕套口互对。

凡举手能触及的物件和部位都必须揩擦干净，在清洁时应注意和

做到：

（1）用药棉和酒精清洁房内的电话机和副机。

（2）核对和校正电视机频道，检查多功能柜的功能。

（3）对紧贴墙面的床头板、艺术装饰挂件和踏脚板等物件清洁揩灰时，应用用剩的卷筒纸揩擦，避免污染墙面。

（4）在对各种物件揩擦干净以后，应随手将客人使用过的茶具、酒具和客用物品放到工作车上。

清洁浴室

（1）带好清洁用具。

A、揩布四块：揩浴缸、墙面和浴帘一块；揩恭桶、地面一块；揩面盆、台面一块；擦镜子和镀铬五金配件干布一块。揩布应分开放置，防止交叉污染。

B、清洁剂和刷子两把：一把洗刷面盆、浴缸；一把洗刷恭桶。刷子应分开放置，防止交叉污染。

（2）清除垃圾

A、把浴室所有脏物放入废物筒的塑料袋内，将塑料袋投入工作车的垃圾袋内。

B、把其中如肥皂头等可以利用的物品集中放在清洁篮内。

（3）清洁面盆和台面

A、将客人的物品移放至一边，清洁完后复位。

B、关闭面盆出水口，用清洁剂清洁整个面盆、皂碟和五金配件。

C、放水清洗面盆，打开出水口清洗下水口周围和盖子。

D、擦干面盆、皂碟和五金配件，擦清面盆、台面及污渍。E、擦亮五金配件。

（4）清洁镜面及灯具

A、擦清镜框和镜面，擦去水迹和脏痕。

B、清洁灯具和灯罩。

C、擦清面巾架。

（5）清洗淋浴房

A、试开淋浴喷头，查看设备是否正常。

B、清洁墙面及淋浴周围，擦去水渍和皂渍。

C、用清洁剂清洁浴缸及皂盒。

D、擦洗浴帘，除去污渍。

E、揩擦浴帘架和浴巾架，擦亮淋浴五金配件。

（6）清洁马桶

A、用清洁消毒剂和刷子清洁恭桶。

B、放水冲洗，并查看有否漏水。

C、用抹布清洗恭桶周围，恭桶坐圈和恭桶盖。

D、清洁水箱四周，水箱盖及开关把手。

（7）清洁墙面、门窗、排风口和地面

A、开启排风机，查看设备是否正常。

B、揩擦墙面，除去污渍。

C、清洁门窗、揩去浮灰。

D、清洁地面，并擦干。

补足客用物品

补齐各种客用物品，然后关上窗户，拉好窗帘。

吸尘

（1）用吸尘器吸净地毯灰尘，从里向外，顺方向吸尘一遍。

（2）发现地毯有脏渍，及时并准确地用清洁剂清除。

（3）吸尘时不要忽略床底和房间四周边角等部位，并注意不要碰伤墙面及房内设备。吸尘后，根据实际和需要，可以用空气清新剂喷洒客房，然后将房门轻轻关上，揩干净门把手，填写客房清洁报表及客房用品消耗情况表。

**第四篇：2024客房服务员工作流程**

房务部服务员工作流程

1、客房清洁流程

工作车准备

（1）清洁工作车，并按固定位置备齐布草、客用物品、清洁用品和客房清洁报表及客房用品每日消耗情况表。

（2）将工作车推到要打扫的房间门旁，挡住房门的一半，紧靠墙面，但不撞在墙上或把车停在走廊中央。

清洁客房次序

一般情况下应按下列顺序进行：

（1）挂“请速打扫”牌子的房间。

（2）VIP房间。

（3）客人不在的房间。

（4）客人离店的房间。

（5）清洁客人在房内的房间，必须征得客人的同意。

（6）上日空房。

进房程序

（1）轻轻地按门铃三次，每次一下，并报自己身份“服务员”。

（2）用钥匙或房卡开门。

（3）房门开启三分之一时，再报一下自己身份。如房内有客人应答，在征得客人同意后方可进房。

（4）然后将房门敞开，进房清洁。

巡视检查

（1）进房后先将窗帘拉开。

（2）打开所有照明灯具，并检查是否完好有效。

（3）巡视门、窗、窗帘、墙面、天花板、地毯以及各种家具是否完好，若有损伤及时报告领班报修，并在客房清洁报表设备状况栏内做好记录。

（4）注意清洁客人离店的房间，必须仔细检查有否遗留物品，若有发现，应立即上报并做好记录，如系黄

色书刊，立即通知服务中心上交保卫部。

（5）检查小酒吧

A、若发现客人已使用过小酒吧的酒水和食品，并已填写了帐单，应及时将帐单第一、二联交服务中心，并由服务中心将第二联交前台收银，前台收 银填杂项支出单给库房保管员，由库房保管员对照杂项支出单领出酒水。

B、若客人使用了小酒吧的酒水和食品，未填帐单，应代为客人填写，并签上自己的姓

名，然后将帐单第一、二联交服务中心，按A顺序进行。

C、随手把小酒吧的冰箱和物品清洁干净。

清扫垃圾

（1）将房内的纸屑、果皮等垃圾放入垃圾筒的塑料袋内。

（2）清洁烟具、烟缸内放少许水，将烟蒂浸湿后也倒入垃圾筒的塑料袋内。

（3）将装有垃圾的塑料袋放在工作车上的垃圾袋内。

（4）随手换回新的塑料袋，擦净废纸筒，并在筒内放好新的塑料袋。

清理脏布草

（1）将客人放在床、椅等处的衣服用衣架挂好，吊入衣橱内（衣柜）。

（2）把床上的床罩、毛毯放在椅子或沙发上。

（3）换下床上的床单、被单、枕套，连同浴室内需要调换的四套巾（浴巾、面巾、小方巾和地巾）一起，记清数目后，放入工作车的布件袋内，发现有破损布件和毛巾，分开存放。

（4）同时取出有客衣的洗衣袋，检查后通知洗衣房交洗。

（5）从工作车上带进干净的布件。

（6）换下的脏布件待客房清洁工作结束后进行分类和清点，然后报告领班，领班填写布件

洗涤单，然后通知专门人员送交洗衣房。

铺床

（1）铺床单：正面朝上，褶线居中，两边匀贴，床垫四角拉平包严。注意铺床时，不要用手梳理自己头发，防止头发掉入床单。

（2）铺被单：反面朝上，褶线与床单中线相叠，上端铺到床头顶端，下垂两侧匀称。注意铺床时，发现有

破损的或未洗干净的床单和被单，要及时更换。

（3）铺毛毯：

A、毛毯上端距床头25厘米，两端下垂部分匀等。

B、将床头长出毛毯的25厘米被单折回，作为被横头。

C、在距床尾25厘米处，将毛毯连同被单向上折回15厘米，并铺理平整。

D、稍用力把下垂两侧的毛毯连同被单塞入床垫下面包紧。

（4）套枕套：将枕芯塞入枕套，四角对准整平、拍松，发现破损或污渍要及时更换。

（5）放枕头：将二只枕头放在床头正中，正面朝上。单人床枕套口对向床头多功能柜，双人床枕套口互对。

（6）铺床罩：从枕头上方将全床罩住，两枕中间及枕下垫入床罩并均匀褶缝，除床头的一侧以外，床罩的其余三侧下摆匀称，不长过地面，转角铺理平整。

抹尘

抹尘顺序从左至右或从右至左以客床为中心而定，凡举手能触及的物件和部位都必须揩擦干净，在清洁时应注意和做到：

（1）用药棉和酒精清洁房内的电话机和副机。

（2）核对和校正电视机频道，检查多功能柜的功能。

（3）对紧贴墙面的床头板、镜子、艺术装饰挂件和踏脚板等物件清洁揩灰时，应用用剩的卷筒纸揩擦，避

免污染墙面。

（4）在对各种物件揩擦干净以后，应随手将客人使用过的茶具、酒具和客用物品放到工作车上。

清洁浴室

（1）带好清洁用具

A、小垫毯一块，放在浴室门口。

B、揩布四块：揩浴缸、墙面和浴帘一块；揩恭桶、地面一块；揩面盆、台面一块；擦

镜子和镀铬五金配件干布一块。揩布应分开放置，防止交叉污染。

C、清洁剂和刷子两把：一把洗刷面盆、浴缸；一把洗刷恭桶。刷子应分开放置，防止

交叉污染。

（2）清除垃圾

A、把浴室所有脏物放入废物筒的塑料袋内，将塑料袋投入工作车的垃圾袋内。

B、把其中如肥皂头等可以利用的物品集中放在清洁篮内。

（3）清洁面盆和台面

A、将客人的物品移放至一边，清洁完后复位。

B、关闭面盆出水口，用清洁剂清洁整个面盆、皂碟和五金配件。

C、放水清洗面盆，打开出水口清洗下水口周围和盖子。

D、擦干面盆、皂碟和五金配件，擦清面盆、台面及污渍。

E、擦亮五金配件。

（4）清洁镜面及灯具

A、擦清镜框和镜面，擦去水迹和脏痕。B、清洁灯具和灯罩。C、擦清面巾架。

（5）清洗浴缸

A、关闭浴缸下水道。

B、试开淋浴喷头，查看设备是否正常。

C、清洁墙面及浴缸周围，擦去水渍和皂渍。

D、用清洁剂清洁浴缸及皂盒。

E、擦洗浴帘，除去污渍。

F、放水洗净浴缸，清洗下水口和盖子，并擦干。

G、揩擦浴帘架和浴巾架，擦亮浴缸五金配件。

（6）清洁马桶

A、用清洁消毒剂和刷子清洁恭桶。

B、放水冲洗，并查看有否漏水。

C、用抹布清洗恭桶周围，恭桶坐圈和恭桶盖。

D、清洁水箱四周，水箱盖及开关把手。

E、套上“已清洁消毒”字条。

（7）清洁墙面、门窗、排风口和地面

A、开启排风机，查看设备是否正常。

B、揩擦墙面，除去污渍。

C、清洁门窗、揩去浮灰。

D、清洁地面，并擦干。

补足客用物品

补齐各种客用物品，然后关上窗户，拉好窗帘。

吸尘

（1）用吸尘器吸净地毯灰尘，从里向外，顺方向吸尘一

遍。

（2）发现地毯有脏渍，及时并准确地用清洁剂清除，或通知专门清洗地毯的清洁工进行清除。

（3）吸尘时不要忽略床底和房间四周边角等部位，并注意不要碰伤墙面及房内设备。吸尘

后，根据实际和需要，可以用空气清新剂喷洒客房，然后将房门轻轻关上，揩干净门把手，填写客房

（4）清洁报表及客房用品消耗情况表。

**第五篇：客房服务员工作流程**

客 房 服 务 员 工 作 流 程

1． 09：00---09：15与交班员工问好，仔细阅读工作交接记录，有不明白的要问清楚，交接时要一对一进行交接，说话时要轻，不要打扰客人休息；交接过来的客房卫生应以能够接待客人为标准，以免进行二次打扫，浪费时间和人力；切记：不要忘记交接叫醒的客人；

2． 09：15---10：00服务员对客房走廊进行彻底的打扫，退房的房间要逐个的清扫，不要留下卫生死角；包房内的物品要按标准摆放；

3． 10：00---11：00员工用餐，把未做完的工作和需要交接的事宜告诉同事，以免不知道出现投诉；

4． 11：00---17：00部门主管在13：00对客房进行卫生检查，发现问题要给予指导；如果没退的包房较多，部门主管和经理要参加卫生打扫工作当中去，或者从其他部门调员工到客房打扫卫生；打扫卫生要把房间内的电视关闭，打局部棚顶灯，床裙正确铺放，床上布草要叠放整齐，床上要求无体毛，无污渍，擦拭地板毛巾水份不宜过多，以免损伤地板质量，减少地板使用寿命，卫生清扫完闭要把房门敞开；包房内的麻将机要由客房主管亲自检查是否有异常和需要维修的；

5． 17：00---18：00员工用餐，不要有无人服务的现象；

6． 18：00---23：00夏季将经常使用的房间的薄纱帘合上，空调提前打开，让客人感到凉爽，温度要调到22度—25度，挡位调到2挡；冬季也要将空调提前达开，温度调到25度---30度，挡位调到1挡，客人进入房间后调到2挡或3挡；房间的电视在空闲时不要成待机状态；客人到你的楼层要问客人是否有预订包房，进入房间要询问是否对房间满意，然后向客人推销饮品、香烟和按摩项目，为客人打开电视，不要相信客人说的手牌号，要自己看客人的手牌号问客人入住的房间是全天房还是小时房，最后祝客人休息好，把房门轻轻关上挂上请勿打扰牌；客房

7． 23；00---00：00员工用餐时间，要根据客流替换用餐，不要出现客人叫服务员无人答应的现象；

8． 00：00---01：30服务员要按规定的坐岗值班，不要使用麻将配套椅子，客人来了要起身服务；

9． 01：30---04：00，04：00---06：30为员工倒班休息时间，任何员工不允许擅自到空闲包房休息，如有要被罚款或买包房费；休息前要把个人卫生搞好，以免污染空气，引起同事反感；客房在午夜值班时要由主管安排卫生清扫内容；

10． 06：30---07：00员工要到指定的区域进行洗漱，不允许到包房内的卫生间洗漱；不要占用洗漱时间洗头，用完的洗漱用品不要随处乱放，简单的清理用完的台面；

11． 07：00---09：00主动询问退房的客人是否用早餐，如

有用餐，要把早餐券送到餐厅交给餐厅服务员；巡查包房内物品数量是否正确；

说明 ：客房服务员每天要对自己负责的包房彻底的清扫，不能留下卫生死角，合理的为客人提

供按摩服务，不能因为有提成就执意让客人

去做，造成客人的反感；要有效的监督技师

上钟、下钟时间的登记，转帐和单据要及时

传送到总台，以免出现客人不满或结账错

误；每周日把客房的花卉浇一遍水，要浇透；

周五、周六要对客房的卫生彻底的清扫一

遍；客流高峰要忙而不乱；

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