**客房工作标准**

1. 早上8点,先到总台领取各自的对讲机,楼层卡,房间清扫表.
2. 早上8点,先把当天需要打扫房间的布草,以及打扫需要的工具整理到布草车上.领取足够量的布草.
3. 看群消息，及时到相对应的楼层开门开窗通风，以及楼道开窗通风.
4. 8:30左右,开始打扫房间.根据分配到的楼层,先去到楼层把灯光调最低档,再开始打扫房间.打扫房间原则上按照,先做续住,再做打扫退房.
5. 先3次敲门,确定房间没人,再把房间门打开到45度左右,再看下房间内是否还有宾客在休息,如没有宾客,则可以直接打扫,如遇到有宾客还在房间休息,先询问宾客现在是否方便打扫,如不方便打扫,另行约定打扫时间.
6. 不管是续住还是退房打扫,进到房间先打开电视机,看下电视机是否是好的,如有问题,第一时间报到前台登记.打扫房间时，如遇到房间其它有设施设备有问题的，及时报道前台，前台会做好登记并安排工程员过来查看和维修。
7. 退房时,如房间发现客人遗留物品,第一时间上报到前台,并及时拿到总台.客房有物品损坏和丢失,也第一时间上报到前台.并开好杂项单拿到前台，前台会做好登记.
8. 退房做好后,及时发消息到前台,前台会把房间号汇报到查房人员那边及时查房,如查房遇到,房间做的不够干净,需要及时更改,并再次汇报到前台.由退房打扫服务员更改到合格，并再次查房确认房态干净才可.
9. 打扫过程中,做好布草数量的登记.做完所有房间,汇总当天做好的布草数量,一并汇报到布草管理人员.(布草管理人员,从服务员安排,大家每人轮流一个月,做好布草送洗和收货数量的统计)
10. 下班前,所有楼层完成打扫后,及时清洗拖把和打扫房间的所有抹布以及各种工具,并做好分类.

下班前,补足布草车上所需要的一次性耗品.如果一次性耗品数量不够，及时从仓库领取.

1. 仓库领取一次性耗品，原则上是一次领取足够多的数量或一个星期够用的数量，耗品是从仓库领来分别放在11楼、9楼和7楼工具间，大家一起使用。到仓库领取物品时，要提前通知主管，物品数量核对好之后，签字方可领走。
2. 打扫房间时，及时关注洗手液、沐浴露等洗护产品是否量足够，如少于3/1，及时增加洗手液和更换洗护产品。
3. 打扫房间时，及时关注绿萝是有枯叶，有枯叶、黄叶及时摘掉。绿萝养护每月按照登记表上的时间，及时加水。根据楼层，有些楼层打扫时发现缺水，及时补充。绿萝定期半个月一次，全部拿到阳台通风养护.根据时间，及时搬回到房间，并做好记录.
4. 下班前,到前台归还总卡,对讲机和打扫清单.

补充：

5-11楼过道窗户常关，纱帘拉上（除开窗通风楼层外）.

5-11楼两边过道防火卷门常关，员工电梯口灯常亮。

5-11楼开楼道弱电间有门打开的及时汇报到群里，并@颜经理.

5-11楼电梯旁杂物间门常锁.

白天遇到有新增团队入驻楼层，及时把灯光和空调打开。中班服务员在下午5点左右，打开在住楼层所有灯光。如遇到没有中班服务员，早班服务员应该在下班前，打开在住楼层所有灯光。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **客房查房评分表** | | |
| 序号 | 查房位置 | 分数 |
| 1 | 廊灯未开 | —1 |
| 2 | 全屋灯光未全关 | —1 |
| 3 | 门后角落有灰尘 | —1 |
| 4 | 衣柜物品未摆放整齐 | —1 |
| 5 | 衣柜衣通或隔板有灰尘 | —1 |
| 6 | 绿植有枯叶或绿植没水 | —1 |
| 7 | 吧台玻璃有灰尘 | —1 |
| 8 | 吧台托盘有灰尘 | —1 |
| 9 | 矿泉水或马克杯未摆放整齐 | —1 |
| 10 | 矿泉水缺少 | —1 |
| 11 | 电视机顶部有灰尘 | —1 |
| 12 | 书桌旁垃圾桶未按规定摆放 | —1 |
| 13 | 书桌上物品未按规定摆放 | —1 |
| 14 | 书桌上或抽屉及桌板下有灰尘 | —1 |
| 15 | 书桌椅子有灰尘 | —1 |
| 16 | 书桌旁窗帘下有灰尘 | —1 |
| 17 | 沙发和茶几未摆放整齐 | —1 |
| 18 | 茶具有明显茶渍 | -2 |
| 19 | 茶叶桶缺少茶叶 | —1 |
| 20 | 窗台有灰尘 | —1 |
| 21 | 窗户未关闭 | —1 |
| 22 | 窗帘和纱帘未按规定拉开 | —1 |
| 23 | 床头柜上物品未按规定摆放整齐 | —1 |
| 24 | 床头柜及床头柜上物品有灰尘 | —1 |
| 25 | 抽屉里物品缺少 | -2 |
| 26 | 抽屉里有灰尘 | —1 |
| 27 | 一次性拖鞋和塑料拖鞋未按规定摆放 | —1 |
| 28 | 一次性拖鞋缺少 | -2 |
| 29 | 塑料拖鞋未清洗干净 | -2 |
| 30 | 床头柜和床缝隙里有头发或灰尘 | —1 |
| 31 | 床品未按规定摆放 | —1 |
| 32 | 床品有破损或污渍 | -2 |
| 33 | 房间地板上有灰尘或头发 | —1 |
| 34 | 卫生间水龙头或花洒有水渍 | —1 |
| 35 | 洗脸盆有污渍或头发 | -2 |
| 36 | 洗手液底部有水渍或洗手液 | —1 |
| 37 | 漱口杯未清洗干净 | -2 |
| 38 | 洗漱盒有灰尘 | —1 |
| 39 | 洗漱用品缺少 | —1 |
| 40 | 洗漱盒角落有灰尘 | —1 |
| 41 | 台面有明显污渍或胶质 | —1 |
| 42 | 洗漱台隔层有灰尘 | —1 |
| 43 | 地垫未按规定摆放 | —1 |
| 44 | 洗漱台地上有污渍 | —1 |
| 45 | 卷纸未折角 | -1 |
| 46 | 巾类未按规定位置折叠、摆放 | -1 |
| 47 | 恭桶上有尿渍 | -3 |
| 48 | 恭桶上有胶质 | -2 |
| 49 | 恭桶旁有头发或灰尘 | -2 |
| 50 | 浴室移门未清洗 | -2 |
| 51 | 浴室移门清洗但未清洗干净 | -1 |
| 52 | 洗护用品未按规定摆放 | -1 |
| 53 | 花洒未按规定摆放 | -1 |
| 54 | 地漏有头发未清理 | -1 |
| 55 | 浴室墙上污渍未清理 | -2 |
| 56 | 浴室墙上污渍清洗但未清洗干净 | -1 |
| 扣分细则：本规定房间扣分在3分及以上，则这个房间的计件提成取消，多次发现同一个员工，同一个问题问题不更改的，视为员工态度问题，不配合工作，则会采取相应的措施. | | |