

最新酒店客房服务员工作说明书 酒店客房服务员岗位职责说明书(模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店客房服务员工作说明书篇一

明确宴会服务员岗位职责，是宴会服务员做好本职工作的前提，宴会服务员应具有一定的宴会餐饮知识和服务操作技能，懂得基本的英语服务用语，耐心周到，善于待人。下面的资料介绍了宴会服务员岗位职责，供参考。

岗位要求

1. 能力

- a)具备语言表达、沟通及应变能力；
- b)具备吃苦耐劳的能力；
- c)具备良好的礼貌。

2. 经验

- a)熟悉宴会服务员的操作和服务流程；
- b)熟悉宴会器材的使用知识；
- c)熟悉宴会饮食知识。

3. 操守

b)执行集团、酒店和部门的政策和制度；

c)未经许可不得擅自使用、复印或以任何形式复制或对外泄漏集团和酒店的`资料；

d)忠实、可靠、有责任心，

各项工作描述

1. 为每个宴会作一切准备。

2. 准备工作范围内的用品和摆设。

3. 在提供宴会服务前整理好用具和摆设好座位。

4. 接待宴会的客人。

5. 根据订单从厨房出食物。

6. 准备宴会用的汁酱。

7. 将预多而剩下的食物交回厨房处理，同时把脏的用具送去管事部。

8. 根据宴会订单核实大型宴会客人的人数。

9. 做好宴会后的清理工作。

10. 清洁储物室及宴会场地。

11. 完成上级安排的各项工作。

酒店客房服务员工作说明书篇二

- 1、热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守本店的各项规章制度。
- 2、接听电话，答复住客咨询或要求。
- 3、及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情况，并与前厅校对报表、房状。
- 4、协助客人入住，当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施(热水、空调、网线、电话等)。
- 5、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求(一冲、二洗、三消毒、四保洁)，对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。
- 6、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。
- 7、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。
- 8、随时做好楼面(走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等)的公共卫生，保持楼层整洁；
- 9、做好设备报修工作。服务员首先到现场了解损坏情况，后报修。维修人员进入客房修理应有服务员在场。
- 10、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。
11. 每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护

和修理。

12. 负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。

13、工作人员夜间不得私自留宿他人，使用客房，发现者按挂牌价扣罚，并调离岗位。

14、做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。

15、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房经理。

16. 爱惜客栈财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。努力学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。

酒店客房服务员工作说明书篇三

酒店客房服务员岗位职责是什么呢，下面小编为大家搜集的3篇“酒店客房服务员岗位职责说明书”，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友！

1. 遵守酒店的各项规章制度□

2. 按标准要求负责清扫整理客房和楼层相关区域，为客人提供干净安全的客房环境，满足客人的服务需求，负责本区域的安全工作。

3. 按标准操作流程和规定使用的清洁工具整理清扫客房，及时补充客人所需的各类物品，及时记录住房、查房、退房时间、客用消耗品、维修情况，每天对清扫车、清洁工具设备的清洁与保养。

4. 规范着装、保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、

动作轻、走路轻。

5. 了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。

6. 做好设施设备的日常保养，发现设施设备的故障和损坏，按规定程序报修。正确掌握客房各类电器的使用方法，为客人提供需求。

7. 树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。熟知酒店“突发事件应急预案”，出现紧急情况按规定要求处理。

8. 认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给酒店领导。积极参加学习和培训，不断提高服务技能，积极提出合理化建议。

9. 做好交接班工作，交清房态，交清当班事项，负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留。

10. 爱惜酒店财产，力求节约，按质按量的完成交办的各项事宜。

1、岗前自查仪容仪表，合格后方可上岗；

2、做好工作前的准备工作，检查所使用操作工具是否齐全，工作车上物品是否整齐；

3、根据当天的工作分配情况，领取相应的房卡并记

4、熟知并正确使用客房各种清洁用具和清洁剂的使用方法；

5、清洁工作车、走廊、工作间卫生，使其保持干净整洁；

6、及时检查房间的房态，为住客房间客人及时打扫卫生，更

换洗漱用品及床单、被罩；

9、及时清理房间内客人使用的餐具，处理客人需送洗的衣物；

10、按照工作流程正确填写工作表，如进出时间、补充的物品及相关事项；

11、严格遵守酒店各项规章制度，不做与工作无关的任何事宜。

1、热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守本店的各项规章制度。

2、接听电话，答复住客咨询或要求。

3、及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情况，并与前厅校对报表、房状。

4、协助客人入住，当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施(热水、空调、网线、电话等)。

5、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求(一冲、二洗、三消毒、四保洁)，对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。

6、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。

7、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。

8、随时做好楼面(走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等)的公共卫生，保持楼层整洁；

- 9、做好设备报修工作。服务员首先到现场了解损坏情况，后报修。维修人员进入客房修理应有服务员在场。
- 10、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。
11. 每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理。
12. 负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。
- 13、工作人员夜间不得私自留宿他人，使用客房，发现者按挂牌价扣罚，并调离岗位。
- 14、做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。
- 15、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房经理。
16. 爱惜客栈财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。努力学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。

酒店客房服务员工作说明书篇四

- 2、做好工作前的准备工作，检查所使用操作工具是否齐全，工作车上物品是否整齐；
- 3、根据当天的工作分配情况，领取相应的房卡并记
- 4、熟知并正确使用客房各种清洁用具和清洁剂的使用方法；
- 5、清洁工作车、走廊、工作间卫生，使其保持干净整洁；

- 6、及时检查房间的房态，为住客房间客人及时打扫卫生，更换洗漱用品及床单、被罩；
- 9、及时清理房间内客人使用的餐具，处理客人需送洗的衣物；
- 10、按照工作流程正确填写工作表，如进出时间、补充的物品及相关事项；
- 11、严格遵守酒店各项规章制度，不做与工作无关的任何事宜。

酒店客房服务员工作说明书篇五

1. 遵守酒店的各项规章制度。
2. 按标准要求负责清扫整理客房和楼层相关区域，为客人提供干净安全的客房环境，满足客人的服务需求，负责本区域的安全工作。
3. 按标准操作流程和规定使用的清洁工具整理清扫客房，及时补充客人所需的各类物品，及时记录住房、查房、退房时间、客用消耗品、维修情况，每天对清扫车、清洁工具设备的清洁与保养。
4. 规范着装、保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻。
5. 了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。
6. 做好设施设备的日常保养，发现设施设备的故障和损坏，按规定程序报修。正确掌握客房各类电器的使用方法，为客人提供需求。

7. 树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。熟知酒店“突发事件应急预案”，出现紧急情况按规定要求处理。
8. 认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给酒店领导。积极参加学习和培训，不断提高服务技能，积极提出合理化建议。
9. 做好交接班工作，交清房态，交清当班事项，负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留。
10. 爱惜酒店财产，力求节约，按质按量的完成交办的各项事宜。