# 客房服务流程（推荐五篇）

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-01-27

*第一篇：客房服务流程客房服务流程（凡上岗员工必须有规范的仪容仪表，礼貌用语微笑服务贯穿全程）：一、着装要求：服务人员着装要求总体为：整洁、大方，外衣挺括，内衣整齐，干净得体。1、仪容仪表：（1）前不过眉，侧不过耳，后不压衣领（男员工）。（...*

**第一篇：客房服务流程**

客房服务流程（凡上岗员工必须有规范的仪容仪表，礼貌用语微笑服务贯穿全程）：

一、着装要求：

服务人员着装要求总体为：整洁、大方，外衣挺括，内衣整齐，干净得体。

1、仪容仪表：

（1）前不过眉，侧不过耳，后不压衣领（男员工）。（2）女员工：短发（同男员工），长发，必须牢牢的盘在脑后，不得披肩，不得扎马尾。

发饰：与头发本色接近。

面容：男：每天必须刮胡须，脸颊、耳朵必须干净，女：上岗必须化淡妆，脸颊、耳朵必须干净。

口腔：保持干净，无异味，上班前不能吸烟，喝酒、吃葱姜蒜等刺激性气味的食品，牙齿间没有食物残渣，不允许吃口香糖，不在客人面前或对着食物咳嗽，打喷嚏等。

身体：勤洗澡，无体味，保持头发梳洗整齐，没有头皮屑。

装饰物：不能佩戴首饰，只允许佩戴手表及婚戒。

指甲：保持干净无污垢，不留长指甲，不染有色指甲油。

着装：着统一岗位工作服，工作服干净、平整，无破损，纽扣齐全、扣好，不可衣冠不整

腰间不要挂不属于工作用品的任何东西。

工牌：佩戴在左胸前，与第二个纽扣平齐。鞋袜：男：黑色皮鞋或布鞋，黑色袜子，女：黑色皮鞋或布鞋，肉色袜子（工作服应勤换，鞋子整洁，以平底鞋或软底鞋为宜）。

前台服务员的操作流程：

2、接待宾客：a自然式站立，成跨立姿势，b面带微笑，气质饱满，以最好的状态迎接宾客，迎客时用15度的鞠躬，c迎宾时请用普通话，d迎宾用语（您好，欢迎光临，请问用什么需要吗？ 您好，欢迎光临，请问有什么可以帮你的吗？

您好，欢迎光临，请问你有预定吗？）。

3、引领宾客：给客人指引方向时，要把手掌伸直，手指自然并拢，手掌向上，手掌与地面呈45度，指向目标时，手臂与肩同高，上体稍有前倾，同时用自己的眼睛看着目标方向，并兼顾到客人是否看到指示的目标，引领客人的时候，采用横摆式。

4、接听电话规范：

（1）电话响三声之内接听，要求左手拿话筒，嘴唇距话筒2cm自然发生，说话清晰，面带微笑，（2）先问好，报单位，问候语，（“您好，\*\*为您服务，请问\*\*”“您好，这里是\*\*，很高兴为您服务，请问\*\*”）

（3）避免用过于随便的语言，（4）注意聆听，认真记录，重复客人信息，并清楚的告诉客人所订房间号，（5）通话结束后，要说些客气的话语（麻烦了、打扰了、谢谢、再见），通话完毕之后客人先挂电话，（6）记录客人入住时间，所需要的房型、房价及房数，入住的天数，联系人姓名，联系电话，所订房间号。

5、如有非常重要的订房信息，需要口头向下一班工作人员交班，做好准备事项。

二、楼层房间服务员的操作流程：

1、仪容仪表、迎宾接待同上。

2、保证工作车清洁干净，将客用一次性物品及布草摆放整齐并及时填充。

3、将工作车推到需要打扫的房间处。

4、布草车摆放到规定位置，按清洁顺序及卫生标准清扫房间，做好规定的计划卫生项目。

5、进房间打扫的程序：

观察室外清洁及有无破损情况，发现破损，进行登记，严禁通过门镜孔向房间内窥视，观看吊牌，当“请勿打扰”时不要敲门进入房间，同时将此房号和离开此房间的时间记录在工作报表上。

敲门：站在房门外正中位置，距离房门40cm处，目光平视，轻轻用食指第二骨关节处敲门3次，时间节奏为半秒，等候5秒钟，自报身份（您好，我是服务员，帮咱打扫卫生），（第二次敲门再无回应的情况下，操作规范同上），三次敲门无应答就用钥匙开门。将门开启1/3时，要自报身份服务员，如房内有客人应答，在征得客人同意时方可进房，如无回应，5秒钟后即可进房，若客人仍在睡觉，应马上退出，轻轻把门关上，若客人询问已醒但未起床或已起床，应马上道歉后退出，若客人已经起床，则应询问客人可否清扫，并按客人意见去做，如客人同意马上清扫，将房门敞开，进房清扫。

按顺序打扫退房及住房：进入房间，拉开窗帘，开窗通风，撤物品，收垃圾，清换床上用品，打扫洗脸台，地漏及坐便器，补充用品（如：卫生纸、沐浴液、洗发液、牙具、梳子、香皂及需付费试用的物品）更换茶杯、浴巾、面巾和毛巾。

6、拉开窗帘，（如客人在应先征得客人的同意），打开窗户通风并检查是否有污垢及破损，关上房间内所有的灯和空调，只留卫生间的灯。

7、客房清扫的基本方法：

（1）从上到下。例如：在擦洗卫生间和用抹布擦拭物品的灰尘时，用采取从上到下的方法进行。

（2）从里到外。如：地毯吸尘和擦拭卫生间的地面时，应采取从里到外的方法进行。（3）环形清理。即在擦拭或检查卫生间、卧室的设备用品的路线上，应按照从左到右或从右到左，即按顺时针或逆时针的方法进行，已避免遗漏死角，并节省体力。

刷洗面盆和马桶时应注意：用洗洁剂全面喷洒面盆和马桶，用面盆刷和马桶刷分别刷洗，停1-2分钟用水冲洗。由镜子开始顺时针或逆时针抹尘，水渍擦干。

（4）干、湿分开。擦拭不同的家具设备及物品的抹布，应严格区别使用，如房间的灯具，电视机的屏幕、床头板等只能使用干抹布，以避免污染墙纸或发生危险。

（5）先卧室后卫生间。即住人房应先做卧室再做卫生间的清洁卫生，这是因为住人房的客人有可能回来，甚至带来亲友或访客，现将客房的卧室整理好，客人归来即有了安身之处，卧室外观也整洁，当着访客的面也不会尴尬，对服务员来说，这时留下来做卫生间卫生也不会有干扰之嫌。

整理走人的房间则可先卫生间后卧室，一方面可以让弹簧床垫和毛毯等透气，达到保养的目的，另一方面又无需担忧客人客人突然闯进来。

（6）撤床单，被罩及枕套（注意不要夹带客人物品，撤下来的布草直接放在车上，不可以放在地毯上），撤卫生间使用过的巾类，拿垃圾桶收卫生间及房间垃圾，撤杯具及烟缸（房间内如有餐具需撤出）。

（7）铺床：准备干净的床单、被罩及枕套按标准铺床。铺床的必要性：

（1）“床”是住店客人的第一需要。

（2）“床”是客人对酒店的“第一印象”和“最后印象”。（3）铺床技能是每一位客房工作者必须要掌握的硬功夫。铺床的注意事项：a床的完好无污（床无破损，无污渍，舒适平正，零部件完好）b布草的无污无损（布草洁净无损，熨烫平整）c检查床垫有无毛发，并拉平放正。铺床的操作步骤分为：铺床单、套被罩及套枕套。

铺床单：①抖：于床尾将床单正面朝上，双手中指在上，其余四指在下抓住两边折痕，抖开。②甩：以中间折痕为中心，腕力一次甩平床单，使其平正的贴于床垫上。③拉：向床尾拉动床单，确保床头、床尾都能包住。④包：多余部分折入床垫下。

套被罩：①开：迅速从开口处打开被罩，注意正反面。②塞：抓住被芯两角塞入被罩前端，两角套平，再将被罩开口处两角塞入套平。③铺：开口朝床尾，被罩与床单中线重合，被子前端与床垫平齐平铺于床上。④折：将被子前端向后平折30公分，两侧均匀下垂，被子不可拖地。

套枕套：①打：将枕套正面朝上打开，用力在枕芯正中打枕线。②握：握紧枕芯前端1/3处。③塞：从开口塞入枕芯至与枕套顶角吻合，将枕芯另外两四角塞好。④放：开口朝墙，枕套和床单、被罩三条中线重合。铺床的要点：

床单：正面朝上，中线居中，四角90度，整体紧、平、无褶皱、无外露。

被罩：正面朝外，四角饱满，四边平整，整体平展、挺括，被罩中线与床单中线重合。枕套：边角平整、饱满、挺括，枕套中线与床单、被罩中线重合，即三线合一。铺床的难点：甩（床单），包（包四角）套（被罩、枕套）。

（8）补充卫生间物品及巾类，补充房间物品更换干净的杯具和烟缸。

（9）用吸尘器由里到外吸尘，注意边角地带，吸卫生间地板，注意毛发，收好吸尘器。（10）检查窗帘是否关拉到位，物品是否配备齐全，空调是否打开（根据季节），取电卡关门。

三、房间卫生标准：

1、房门：门锁开启时转动是否灵活，开门时是否有声音，门后门吸是否起到作用，门后是否有火警示意图，门外是否挂有“请打扫房间”牌或“请勿打扰”牌。

2、衣柜：是否有足够的衣撑，棉被折叠是否整齐，衣柜内外是否有积尘

3、写字台：抽屉是否活动自如，内部是否有积尘，有无破损，污渍，烟灰缸是否干净，家具表面有无褪色破损，梳妆镜是否明亮干净，电视机是否工作正常，电视机下是否有灰，台灯开关是否正常，灯泡及灯罩是否有灰。

4、天花板有无裂缝，有无漏水或有霉点现象，墙角有无蜘蛛网。

5、垃圾桶有无易燃易爆物品。

6、墙壁是否有灰尘。

7、茶几是否平稳及掉漆破损。

8、圈椅及梳妆椅是否平稳，及坐垫布料是否有破损。

9、座椅上是否有污渍。

10、窗帘是否干净，窗帘钩有无松脱。

11、窗户推拉是否正常，玻璃是否明亮、洁净。

12、床铺是否达到标准、平整，床铺是否干净，有无破损。

13、电话是否操作正常，电话机是否清洁。

14、卫生间镜子有无灰尘、污渍，有无破损现象，天花板及地面有无漏水现象，抽风机是否正常运转，马桶盖板是否清洁，去水系统是否通畅，马桶内外是否刷洗干净，面盆中是否有污渍、破损，面盆塞是否有毛发，面盆水龙头流水是否通畅，面盆是否有残留的水渍。

15、洁面台是否清洁明亮，有无划痕。

16、浴室用品是否配备齐全。

17、瓷砖是否清洁，有无毛发，有无破损。

18、卫生间垃圾桶及房间垃圾桶内是否有垃圾。

客房服务员的岗位职责：

1、清洁整理客房，补充客用消耗品。

2、填好住房报告，登记房态，做好交接班。

3、为顾客提供日常接待服务和委托办理服务。

4、熟悉住客姓名、相貌、体格，留心观察并报告特殊情况。

5、检查及报告客房的设备，物品遗失损坏情况，发现遗留物品要及时上交。

6、上班期间严禁闲聊，大声喧哗，打瞌睡，吃零食，接打私人电话或干其他私事。

7、服务员不得在客房内使用客用品或留宿他人。

8、未经总台允许，服务员不得私串客房。

9、有关部门员工进入客房工作时应为其开门并再旁照看。

客房前台接待员的岗位职责：

1、仪表，工作服衬衣干净利落，领结、服务牌必须佩带整齐，端庄大方并保持收银员工作台的干净整洁。

2、准备足够的单据、零钱，收银用具如验钞机、计算器、发票等并核对房卡，准备好能够足够运转的房卡。

3、熟记各项收费标准，熟练掌握电脑的操作与使用，防止多收或少收，避免漏帐，跑帐，发现长短款时（即多钱或是少钱），立即上报有关领导，不得私自处理。

4、按时打印出各项报表，及时上缴收结帐款，按工作程序标准的完成当班期间的工作。

5、交纳现金需及时，检验现金是否有假币或残币，填写发票应准确无误，收到假币，由直接责任人自己赔偿。

6、收银台不得私自存放现金，应及时上缴，收银台不得有贪污行为，不得伪造票据，不得随意更改，涂改单据，有此情况的，必须找经理签字。

7、交接班时要认真盘点单据及门卡，为上个班次留下的单据做好记录，做到无遗漏，同时填写营业报表，做好总帐表，做到日清日结，要求准确无误，如发现问题及时上报。

8、要认真保管好各种单据，在为每一张单据签字盖章时，必须仔细检查单据内容，遇单据有改，涂抹时必须问清原因，并向当天经理汇报。

9、严格执行公司的各项规章制度，在收款过程中按财务要求、方法和程序，必须使客人了解自己的消费内容，妥善保管好收款单和各种单据。

10、保管好收银箱，严禁闲人或无关人员进入收银台闲谈，每日出库的物品要与所买钱票一致，有特殊情况必须在备注中标明出来。

11、工作时间不允许离岗、串岗。

12、接待客人时，要做到微笑服务，在服务中要体现出主动、热情、周到、细致。

13、应礼貌对待客人，自己出现错误时要及时道歉。

14、加强业务学习和基本功的训练，团结互助，不断提高业务水平和服务技巧。

**第二篇：客房服务流程**

水疗各岗位职责

一、领班职责：

1、配合主管维护和执行各项制度的落实，做好服务员日常服务工作。

2、监督员工的工作纪律，行为规范，仪容、仪表，保证工作正常运行。

3、根据本部门的工作时间，合理安排服务员的班次及公休。

4、每日班前检查各岗位物品，物料准备情况，督促服务员打扫本区域的卫生，保持优雅的环境。

5、每天配合经理开好班前例会，做到班前工作有布置，班后工作有总结，边主持交接班手续，严格交接班制度。

6、经常对所属员工进行规章制度教育，评定所属员工的劳动和工作表现。

7、熟悉本部门各岗位的工作特点，随时可以到任何岗位并进入状态。

二、前台（收银员）职责：

1、必须着装整洁，微笑待客，主动热情问候客人。

2、向客人介绍本部门的设施，项目的服务收费及有关规定，耐心解答客人的询问。

3、接听电话要细心解答等客人的询问，能倾听宾客电话预订，本部门设施，做好详细记录，及时向经理做汇报。

4、必要时赠送酒店的简介及经理名片，注意仪容、仪表及本岗位环境。

5、如遇客人投诉，建议做好记录并及时向经理汇报。

6、认真做好交接班工作，下班后认真做好物品、物料检查。

7、客人离开时，应礼貌征求意见，向客人致谢，欢迎客人再次光临。

三、男、女桑拿区服务员职责：

1、熟知并会操作桑拿浴室内的各种设施，调节好桑拿房、蒸气房的温度，留心观察，对超过正常使用时间的客人及年老体弱者，婉言提醒他们适当休息，以防万一。

2、经常保持桑拿浴室的环境卫生及区域内卫生。

3、注意仪容、仪表、服务主动热情（三勤一微笑）。

4、不得向客人泄露本部门的业务及与本岗位无关事情。

5、注意防水、防盗、节约用水、安全用电，认真维护各种设备，使其正常运转。

6、停止营业后要搞好卫生，清洁本场地，收拾客人用过的三巾，浴衣送洗衣房。

7、填写好交接班日记，协助上级控制成本及物品的消耗。

8、与搓背技师，相互协调、合作、团结一致，针对客人情况，提供热情周到的服务。

四、桑拿包房服务员职责：

1、对宾客要保持始终表现积极而又令人愉快的态度，热情引领客人入坐，时刻注意宾客到来，满足客人的要求。

2、了解本岗位设施项目及使用方法、功效，掌握饮品、酒水的推广技巧。

3、注意个人食宿、仪表及个人卫生，不断提高服务质量，服务技巧。

4、察言观色，尽量迎合客人，针对不同的客人，提供满意的服务。

5、对客人的询问，要耐心礼貌的解释，不清楚要及时请示。

6、配合领班对按摩的客人，安排房间。

7、搞好所有设施设备的环境卫生，做到客人走后，就立刻清洁。

五、鞋吧工作职责：

1、做好本区域内的环境卫生，保持鞋吧内无异味。

2、做好客用拖鞋的消毒，保持干净。

3、保管好客人的鞋，不要搞混，排放整齐。

4、保持良好的精神面貌，注重个人的仪容、仪表。

六、技师职责：

1、能根据宾客的不同要求，按操作规程，提供不同的搓背、足疗。

2、熟知并会操作及保养自己岗位的各种设备，发现设备损坏及时向经理汇报。

3、做好岗位所在区域的清洁工作。

4、为客人搓背、足疗时严格遵守程序，不能偷懒减少步骤。

5、努力学习专业知识和技能，不断提高业务水平。

6、坚守工作岗位，及时处理随时发生的情况。

7、与客人保持良好的关系，认真听取客人的抱怨、意见和建议并及时汇报。

8、保证完成上级交给的其它临时性工作。

一、水疗前厅接待服务流程：

1、当客人出现时，由接待主动上前行鞠躬礼（45度）并说礼貌用语：“先生/女士，您好，欢迎光临，这边请”并作出“请”的手势，引领客人客人至前厅的同时询问客人人数，并口头通知前台收银和鞋房：“贵宾XX位”。以便收银准备好相应的手牌和毛巾，鞋房准备相应的拖鞋。当客人到前厅时向客人介绍本中心的消费项目，推销各种套浴或活动。介绍推销后引领客人至沙发处，做“请坐”手势并说：“您请稍坐，马上为您换鞋”，这时接待马上到鞋房和收银台取来拖鞋、手牌及毛巾，很快的为客人换上拖鞋并给客人发放手牌和毛巾，在发放的同时把鞋夹夹到相对应的客鞋上，先引领客人到二楼，同时做出“请”的手势并声音洪亮的通知二楼：“男宾XX位！”送上二楼后迅速回来把客鞋送入鞋吧。然后回到原来的岗位上待岗。如是散浴客人先引领客人到男宾部，同时做出“请”的手势并声音洪亮的通知男宾部：“男宾XX位！”送入男宾部后迅速回来把客鞋送入鞋吧。然后回到原来的岗位上待岗。

2、当客人洗完后，接待应主动上前接待：“您好，洗好了吗？您是上楼做按摩”如果是要继续消费的客人就引领至相应的消费区域。如果是要直接买单离开的客人就直接引领至收银台，当客人买完单请客人到沙发处坐下，做请的手势并说：请稍等，马上给你换鞋。再收银台完成买单时马上就通知鞋房：XX号取鞋。这时接待迅速到鞋房拿来鞋房已准备好的XX号客鞋为客人换上。客人换完鞋起身走的时候前厅所有人员齐声说：带好随身物品，请慢走，欢迎下次光临！接待引领客人到电梯口的同时按开电梯的同时行45度鞠躬礼：“请走好，欢迎下次光临”。

二、男宾部的服务流程：

1、更衣室服务流程：

当更衣室的服务员听到由前厅转来的：“男/女宾XX位”时，应马上声音洪亮的应到：好的/收到。立即到门口右侧方准备迎接客人。当客人进来时，服务员行45度鞠躬礼并说：下午好/晚上好，欢迎光临，请问您的手牌号是多少？我来帮您打开更衣柜。引领至手牌号相应的更衣柜前，接过客人的手牌迅速的打开更衣柜，做手势说：“这是您的更衣柜，我来帮您更衣好吗？”在客人允许或默认的情况下帮客人更衣，在更衣的过程中注意客人的衣物

不要倒立或挂到，以免客人口袋里的物品滑落或刮坏。帮客人更完衣后迅速帮客人锁好更衣柜，递上手牌和毛巾并提醒客人：“请带好随身物品，祝您洗浴愉快！”送至浴区口大声的说道：“男宾XX位，请接待！”

当听到浴区服务员说：“男/女宾XX位，请接待！”时，应马上答道：“好的/收到”马上到干身区做好准备工作，当客人到干身区，主动上前：“您好，洗好了吗？我来帮您干身好吗？”然后双手拿住浴巾的一边平铺在客人的后背，帮客人开始干身，顺序为先上半身后下半身，由上至下，从头到脚。在干后背时，可适当的捏捏客人的颈部和肩部。其他部位手法适度，在干身的同时须向客人介绍推销本中心的消费项目和干身区的外卖商品。当客人干完身后，如果客人需去其他区域消费的话就帮客人换上本中心的浴衣（先推销外卖浴衣），引领客人到前厅并把客人的情况交接清楚。如果客人须买单离开，马上帮客人打开更衣柜，帮客人更衣，提醒客人：“带好随身物品，请慢走，欢迎下次光临！”等客人走出门口，马上清理客人用过的浴巾等物品及卫生。然后回归岗位站立待岗。

2、浴区的服务流程：

当浴区服务员听到更衣室服务员说道：“男/女宾XX位，请接待！”时，浴区服务员马上答道；“好的/收到”并迅速上前迎接客人，先向客人介绍浴区的各个服务项目的位置，然后跟踪客人到区域帮客人开启或调试（如淋浴或坐浴的水温），要泡大池的顾客提醒宾客先冲下淋浴，有醉酒、心脏病身体不适的顾客提醒他（她）尽量不要进桑拿房。客人在淋浴或坐浴时先帮客人调试好水温，然后请客人使用，在使用的同时介绍各个洗漱用品，必要时帮客人洗发、打沐浴液、拿牙刷牙膏及刮胡刀等洗漱用品。当客人要泡大池时，先介绍大池的各项功能并提醒客人小心地滑。当客人要进行干蒸或湿蒸时要介绍功能和使用方法并递上冰水和冰巾。当客人需要助浴时先引领顾客到相应的位置，然后通知搓背技师：“搓背XX位，请接待”客人助浴完毕时，服务员主动上前迎接：“您好，请这边冲一下吧”然后按照前面的服务流程服务。在对客服务的过程中应注意对老人和小孩的特殊服务。当客人洗浴完毕时服务员送至更衣室口：“男/女宾XX位，请接待！”

3、搓背技师的服务流程：

当搓背技师听到浴区服务员说：“搓背XX位，请接待”时，搓背技师应主动上前迎接客人，马上准备好搓背用具及设施，在为客人搓背的同时必须与客人进行礼貌的沟通如：“您觉得手法是重还是轻？”并且合理的推销其他助浴品种，在推销的时候一定注意给客人说清各项的消费价格，做到让客人消费明白。当客人做完各种助浴项目下搓背床时及时上前搀扶客人下床，（以免客人滑倒），交接给浴区服务员，然后马上清理床面和卫生，以方便下一位客人的服务。在搓背技师服务的过程中严格按照各项服务项目的时间、手法、礼貌用语的要求去完成。

三、按摩房间的服务流程：

1、服务员的服务流程：

当按摩区域服务员看到楼道口的客人到达区域时，主动上前迎接行45度鞠躬礼：“先生/女士，下午/晚上好，欢迎光临。”并询问客人的房间号后，引领到相应的房间，到达相应房间门口时，先打开房间门及灯光，后站立于房间门口的右侧，做“请”的手势先让客人进入房间；“您请进”。服务员跟随进入房间先打开房间的电视等设备，再向顾客介绍相应的按摩项目，在确定客人要做的按摩项目后推销茶水后：“请稍等，马上给您安排。”然后退出房间，房门微闭，马上通知技师房上钟（房间号、按摩项目、如果是点钟应说明是点钟及技师号），然后下单，取客人所点的茶水和按摩意见卡送入房间：“请慢用，有什么需要请吩咐”。然后退出关门。马上做好按摩记录（项目、开始时间等）并监督按摩的时间。

当按摩时间到时，打电话到房间告诉技师时间到，如果客人需要加钟，做好时间记录。如果不需要，和技师配合询问客人:“您好，打扰一下，请问您觉得我们的按摩做的怎么样呢？”在客人回答的同时做好记录并及时的反馈给上级。等技师出房间以后，服务员进房间请客人填写按摩意见卡，送客人出房间至电梯，为客按开电梯至欢送语：“带好随身物品，请慢走，欢迎下次光临！”然后马上回房间检查房间的物品及设施设备，如有异常马上通知上级或前台。清理卫生，关闭设施设备电源，恢复原态。回原岗位待岗。

2、按摩技师的服务流程：

所有按摩技师在待钟房待钟，在接到服务部门的电话时确定房间号和按摩项目后，由按摩带班安排技师须在五分钟内到按摩房间。当客人确定技师后，技师先敲门在得到客人同意后进入房间先自我介绍：“您好，我是XX号技师，很高兴为您服务，将由我为您做XX按摩。”然后开始为客人进行按摩。所有按摩人员在按摩时必须按规定的时间、手法、服务态度去为客人服务。当按摩技师做完按摩项目时：“您好，您的按摩已做完了，请问是否还需要加钟？”如果需要须向客人询问加钟的项目，在确定加钟的项目后介绍项目的手法和价格后方可为客人服务。如果不需要加钟，打电话到服务台告知按摩已完毕，等服务员向客人询问完之后，让客人签单，完毕后礼貌用语：“您好，很高兴为您服务，您可以休息一下。”然后退出房间，到录入点录单，回待钟房待钟。

**第三篇：客房送餐服务流程**

客房送餐服务流程

接受预订

1、礼貌应答客人的电话预订：“您好，客房送餐，请问有什么需要服务的？”

2、详细问清客人的房号，要求送餐的时间、用餐人数以及要的菜点，并复述一遍。

3、将电话预订进行登记。

4、开好订单，并在订单上打上接预订的时间。

5、或根据从各楼收来的早餐送餐单（挂在客房门口）开好订单。

准 备

（1）根据客人的订单开出取菜单。

（2）根据各种菜式，准备各类餐具，布件。

（3）按订单要求在餐车铺好餐具。

（4）准备好茶、咖啡、牛奶、淡奶、糖、调味品。

（1）开好帐单。

（6）个人仪表仪容准备。

检 查

（1）主管或领班，认真核对菜点酒水与订单是否相符。

（2）餐具，布件及调味品是否洁净无渍，无破损。

（3）菜点的质量是否符合标准。

（4）从接订单至送餐时间是否过长，是否在客人要求的时间内准时送达。

（5）服务员仪容仪表。

（6）送出的餐具，在餐后是否及时如数收回。

送 餐

对重要来宾，管理人员要与服务员一起送餐进房，并提供各项服务。

（1）使用酒店规定的专用电梯进行客房送餐服务。

（2）核对房号，时间。

（3）按门铃时说：“送餐服务”。在征得客人同意后方可进入房间。

（4）用客人姓氏向客人问好，打招呼，把餐车或餐盘放到适当的位置，并征求客人对摆放的意见。

（5）按规定要求摆好餐具及其他物品，请客人用餐，并为客人拉椅。

（6）餐间为客倒茶或咖啡，提供各种需要的小服务。

（1）客人用餐完毕，请其在帐单上签字，应为客人指点签字处：“请您在帐单上签上您的姓名和房号“谢谢”。

（2）并核对签名，房号。

（8）问客人还有什么需要，如不需要，即礼貌向客人致谢道别。

（9）离开客房时，应面朝客人退步转身，出房时随手轻轻关上房门。

结 束

（1）在登记单上注销预订，并写明离房时间。

（2）将客人已签字的帐单交帐台。

（3）早餐30分钟后打电话征询客人收餐，晚餐为60分钟后电话征询客人收餐，将带回的餐具送洗碗间清洗。

阅读更多相关知识，返回【 餐厅服务流程 】栏目列表

**第四篇：客房送餐服务流程及标准**

客房送餐服务流程及标准

服务流程

了解当天供应食品→接受客人预订→填写订餐单并记录→备餐→送餐至客房→客房内服务→结帐→道别→收餐

服务标准

一、了解当天供应食品

1、电话员了解当天供应食品情况。

2、准确记录菜单上食品实际供应的变动情况，详细记录特荐食品原料、配料、味道及制作方法。

3、将食品信息通知到负责客房餐饮的每一位工作人员。

二、接受客人预订

1、电话铃响三声之内接听电话：“Good morning/Good afternoon/ Good evening;Room Service;May I help you”。

2、聆听客人预订要求，掌握客人订餐种类、数量、人数及特殊要求，解答客人提问。

3、主动向客人推荐，说明客餐服务项目，介绍当天推荐食品，描述食品的数量、原料、味道、辅助配料及制作方法。

4、复述客人预订内容及要求，得到客人确认后(告诉客人等修时间)，致谢。

5、待客人将电话挂断后，方可放下听筒。

三、填写订餐单并记录

1、订单一式四联：第一厨房；第二冷菜间；第三收款台；第四酒吧。

2、订餐员按照头盘、汤、主盘、甜食、咖啡和茶的顺序，将客人所订食品依次填写在订单上。

3、若客人需要特殊食品或要求，需附文字说明，连同订单一同迅速送往厨房，必要时，再向厨师长当面说明。

4、在客餐服务记录本上记录客人订餐情况，包括：订餐额人房间号码、订餐内容、订餐时间、服务员姓名、帐单号码。

四、备餐

1、根据就餐人数准备送餐用具(送餐车、托盘)和餐具。

2、取客人所订食品，如有点酒水或明档菜品时，先把物品备齐，放在传菜部(带瓶起子)。

3、依据客人订餐种类和数量，按规范摆台。

五、送餐至客房

1、在送餐过程中不要与客人同乘电梯；送餐途中，保持送餐用具平稳，避免食品或饮品溢出。

2、食品、饮品餐具，须加盖或洁净盖布，确保卫生。

3、核实客人房号、敲门三下，报称：“Room Servie”。

六、客房内服务

1、待客人开门后，问候：“Good morning/Good afternoon/Good evening Sir/madam”，并询问“May I come in ？”得到客人允许后进入房间，并致谢：“Thank you”。

2、询问客人用餐位臵，“Where would you like to have it？”。

3、按照客人要求放臵，依据订餐类型和相应规范进行客房内服务。

七、结帐

1、双手持帐单夹上端，将帐单递给客人。

2、将笔备好，手持下端，将笔递给客人。

3、客人签完后，向客人致谢“Thank you Sir/madam”。

4、询问客人是否还有其他要求：“Is there anything else that I Can do for you ？”若客人提出其他要求，尽量满足。

5、在没有客人特别要求下，不许收现金。

八、道别

1、请客人用餐：“Enjoy it ,please”。

2、退出房间。

九、收餐

1、检查订餐记录，确认房间号码，每隔两小时到客房巡楼一次，把脏餐具带回。

2、早餐为30分钟后打电话收餐，午、晚餐为1小时后打电话收餐。

3、问候客人，称呼客人名字并介绍自己，询问客人是否用餐完毕，服务员能否到房间收餐。

4、服务员收餐完毕后，即刻通知订餐员，详细记录。

5、当客人不在房间时，请楼层服务员开门，及时将餐车、餐盘等用具取出。

6、若客人在房间，收餐完毕，需询问客人是否还有其他要求，并道别。7、8:30时以后把客房脏餐具全部收回，传菜部方可下班。

**第五篇：客房工作流程**

客房工作流程

一、客房人员：葛玉云、邵芳、马巧萍、董梅、董芳、葛启红、范梅芳、王乃梅、王玉霞、葛美玲、王素琴共计：11人。

二、客房上班时间：白班：08:00—16:30

晚班16:00—08:00。

三、客房工作安排：早晨8:00客房准时点名，安排当天工作任务：

1、楼层服务员点名后，回到安排的楼层，把走廊、楼梯、垃圾桶清理干净、整理好工作车再做房间； 2、8:30开始整理房间，一般先打扫住客房（小整房间），再VD房，后空房（除急需房间或特色情况外）；

3、如果接到通知有会议，8：30安排楼层没有住客的服务员打扫会议室、按要求摆放桌椅，提供茶水；

4、如果接到通知需用棋牌室，白天用安排白班的人员服务，晚上由客房晚班或晚班PA人员服务；

5、上午10：00客房服务员到指定的地点吃工作餐（10：30回到楼层上班）；

6、午饭后，各楼层服务员把送洗的布草送到南北二楼，再把洗衣房送来的布草各自领回楼层，并清点数量； 7、16：00客服服务员整理各自楼层的工作车，配好明天所需的物品布草，然后到指定地点吃工作餐；

8、下午16：30客房所有服务员点名下班，晚班留一人值班； 9、16：30把各自楼层的垃圾扔到指定的垃圾堆放处；

10、晚班人员是当天白班连晚班，24小时上班，第二天早晨8：00下班，下午16：30上班，第三天8：00下班，第四天正休一天，晚班服务员主要负责晚上楼层客人的服务及棋牌室、会议室的服务；

11、客房所有人员每月正休2天、1天累休（太忙的情况下停休）。

四、PA工作

1、PA人员：王美琴、范秀芳、李兰花、赵洪英；

2、上班时间：白班

8：00—16：30

插班

8：00—11：30 16：30—21：00 早晨一名负责一楼大厅（包括沙发、茶几、垃圾桶），一名打扫一楼卫生间，一名负责二楼卫生间、两个楼梯、打扫三楼餐厅卫生间。

中午12：00主要右边的楼梯、一楼大厅地面、三楼餐厅卫生间。下午16：30后一楼大厅、三楼餐厅卫生间（特色情况除外）。晚上20：45一楼大厅、1至3楼卫生间、两边电梯，打扫完21：00下班。

其他时间为巡视打扫。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！