客房中心岗位职责

特殊要求：

能够指挥服务员做好对客服务工作，反应灵敏，机智灵活

工作内容：

1.用礼貌的语音、语调接听客人电话，并做好记录。（见接听电话规范）。

2.核对OK房和当日进店客人的状况，以免发生错误。

3.做好房态的核对及更改工作，发现不符再核实，及时纠正。

4.负责客房的报修以及维修情况的登记。（见设备维修申报程序）。

5.做好客衣的登记收发工作。

6.做好客房消费品的记录在案及挂账工作。

7.负责楼层钥匙清洁卡的收发保管工作，并督促服务员做好领用，归还的签字工作。

8.对各有关方面送来的通知、报告等文件，要及时整理，有不明之处，要立即核实，并通知有关人员。

9.保管好供客人借用、租用的物品，并做好借用记录。（见物品借用服务规范）。

10.保管好客人遗留物品。（见遗留物品管理程序）。

11.将所有需交办事项全部转抄工作日记末尾。

12.月底做好各类表单的归档整理工作。

岗位提要：

作态度和高度的责任心，确保客人与酒店信息的正常传输，保证客房的服务质量

岗位职责：

1.做好各班次之间的交接工作。

2.负责及时、有礼貌地接听电话，做好记录并以最佳方式回答客人的问题，满足客人的要求，向有关人员迅速转达住店客人的服务要求以及总台的接待要求。

3.及时传达客人的要求，以便更迅速为客人服务。

4.核对房间状况，及时报出OK客房。

5.通知退房查房工作。及时与前台、楼层核对房态，做好房态的切换工作。

6.检查客房的报修、落实情况。及时填写维修项目，联系工程部维修，并跟踪维修结果。

7.负责宾客租借物品的登记与保管。

8.根据住房率状况合理发放每日的报纸，按照接待标准，分派提供鲜花、水果等物品。统计每日所需布置的水果数量，及时安排服务员布置。

9.接收、登记、上交、保管客人遗留、遗弃的物品，并按规定及时处理。

10.洗客衣，并将每日的客衣账输入电脑。

11.转达经理领班的有关工作要求。

12.负责楼层钥匙、清洁卡的收发及保管工作。

13.管理好部门的备用物品，做好各类物品的出入分配、保管工作，防止财产的流失。

14.负责部门所有人员的签到、签退。

15.负责各类表单文件的归档整理工作。

16.参加、记录和落实部门例会中的有关内容并将部门的会议记录打印、存档。

岗位权限：

1．有对上级提出合理化建议权

2.对业务范围内的问题有权处理，并向上级汇报。