管家部与其他部门的关系

1.0目的

为了能够有效地提供高质量的服务产品，加强各部门的沟通和协调，提高对客服务质量。

2.0范围

酒店各部门。

3.0定义

沟通，协作。

4.0职责

4.1提高客房产品和服务质量。

5.0程序

5.1管家部与前厅部之间的关系

5.1.1管家部与前厅部应根据各自的工作记录，准确核对最新的客情房态；

5.1.2管家部根据前厅部提供的客情预报，获得即将抵店的VIP、团队等信息，根据客人的特殊要求，做好准备工作；根据客情预报定期安排清洁计划和客房维修；

5.1.3对携带少量行李的住客，两部要保持密切联系，防止逃账；

5.1.4住客离店结进时，客房部要及时检查房间，必要时协助行李员为客人送出行李；

5.1.5客人离店、客房部及时清理房间后．通知前台调整房间状况。

5.2管家部与工程部之间的关系

5.2.1当管家部工具、设施设备等发生故障时，客房部应填写报修单或电话通知工程部，工程部应及时派人修理，两部应密切配合，对客房的设备设施进行定期的维护和保养负有重要责任；

5.2.2管家部应向工程部提供有关客值预报，合作制订客房大修计划。

5.3管家部与保安部之间的关系

5.3.1管家部应积极协助保安部对酒店公共区域客房楼层进行细致检查，做好防火防盗工作，确保住客安全；发现安全隐患，两部应尽快制订整改计划；发现可疑情况，应及时与保安部取得联系；

5.3.2管家部和保安部应共同制定住客紧急疏散方案，一旦出现险情，客房部应配合保安部，并在保安部的统一指挥下，做好住客安全工作。

5.4管家部内部工作协调

5.4.1当酒店出现人手紧缺时．客房部除了可以补充实习生外，还应注意合理安排人手，以老带新；或将工作表现良好的公共区域服务员抽调至楼层服务组，而把临时工配备于公共区域服务组；

5.4.2因临时性任务而出现人手紧缺时，客房部或主管可向上一级报告．由上一级管理人员协调处理；

5.4.3当酒店出现季节性接待任务不足时，为避免劳动力过剩，组织员工休假、培训；还可利用接待淡季来保养客房；

5.4.4在工作中由于所接待客人的需求不一，可能会发生某班组某种物资不足．而另一班组的同类物资闲置的情况，各班组应发扬互相支持、回合的精神，在双方主管同意的情况下，按规定的还手续办理，若约定归还时间超越本班次，应在交班本上注明。

6.0质量记录