楼层早班服务员岗位职责

特殊要求：

熟悉客房服务知识。能独立操作上岗、管理好本楼层的客房公共区域，掌握各种操作程序，服务规范，能为客人提供个性化服务。

工作内容：

1.任何时候碰到客人均应主动问候，但要避免与客人过分交谈。

2.随时做好退房客人的查房工作，

3.查空房，查走客房，并将正确的客情状况填写在工作单上

4.为所有住客房一次性更换茶具、烟缸、热水瓶。

5.查洗衣袋，并核实客人填写的房号是否准确，然后将洗衣袋收进工作间，与物品领发员交接清楚

6.检查小酒吧使用情况，客人使用后及时登记、补充。

7.注意客房有无病客、特殊客、使用电器的客人，向领班报告。

8.楼层走廊地面吸尘，揩踢脚线，灯罩、窗台、门柜除尘。

9.抹空房卫生。

10.提前做好预定出租的房间的准备工作，开空调，如果光线太暗应开灯。

11.发现客人用毕的餐具、餐车应立即收到服务室，并通知餐厅服务员取回。

12.半小时员工餐厅用餐。

13.巡视走道，保持公共区域清洁。

14.清洗茶杯、烟缸并按要求做好消毒工作。

15.对客服务，做对客服务工作准备。

16.进行整理房间时，注意不得移动房内客人行李物品，垃圾筒外的东西，不可随意扔掉，除非客人同意。

17.与物品领发员清点送洗布件，并开出物品领料单交与物品领发员。

18.清洁电梯间墙面、地面。

19.走廊地毯吸尘，倒净吸尘器内的垃圾，并抹净外壳。

20.整理工作间，洗消间，清理掉楼层垃圾袋。

21.将送洗干净的布件堆放整齐，核对物品领发员发放的领用物品。

22.做好交接工作。

23.至客房中心交工作报表，楼层钥匙、清洁卡，签字下班

岗位提要：

服从客房领班及主管对客服务的工作安排，严格按照房间清扫程序整理房间，保证完成的OK率

岗位职责：

1.掌握所负责楼层住客情况，为住客提供及时、周到、礼貌、规范的服务。

2.保证客房和楼层公共区域的整洁、宁静、安全和设备完好。

3.管理好楼层定额物品，严格控制客用消耗品，以防流失。

4.检查房间卫生，完成查房、对客服务工作，按照程序标准更换、补充各种客用品、棉织品和房内饮料。

5.及时检查走客房，尽快将客人遗留物品送还客人，做好交班。

6.负责检查小酒吧饮料使用情况，及时进行补充。

7.负责客衣的收送工作。上午10:00前进房收取客衣，晚上6:00将客衣送回房。

8.主动为客人提供租借物品、会客、收餐具、花草等各种服务。

9.正确保管好工作钥匙，保证客人的生命财产安全及客房区域防火安全，发现异常情况的汇报工作。

10.做好长住房、VIP及商务散客，生日蛋糕、房内水果、周末礼品等个性化服务关怀。

11.做好计划卫生，协助其他部门的工作。

12.按时填写工作报告。

岗位权限

1.当客人未能出示房卡等有效证件而要求进房时，可谢绝开门。

2.保证楼层清静、安全，有权让闲杂人员离开楼层。