

## 客房部岗位/工作说明书

文 件 名	岗位工作说明书	编 号	
职 务 名 称	客房服务中心文员 (兼财管员)	部 门	客房部
上 级 主 管	客房服务中心领班	直 属 下 级	无

### (一) 岗位能力要求

负责酒店内容及客人电话转接并记录, 准确及时地传递对客服务的信息。随时检查电脑动态, 做好各种钥匙的管理和控制, 负责房务中心清洁和资料归类存档工作, 配合楼层做好客房业务的正常运转。具有较好的工作协调能力和沟通能力。

### (二) 任职条件

1. 学历: 高中或同等学历以上文化程序。
2. 工作经验: 从事一年以上文员工作, 并掌握 Office 办公系统的操作。工作认真细致, 条理性强, 能起草得简单的文件, 精通帐目管理。
3. 职业道德: 品德优秀, 具有较强的服务意识和责任心。

### (三) 职责描述

1. 接听电话, 答复客人的咨询或要求, 及时向有关区域发出并做好记录。
2. 与其他部门沟通及传达信息给有关部门及部门内工作人员, 并将部门之信息向有关方面及部门之间的传递。
3. 负责填写客房工作需要的各种表格和单据。
4. 及时将各领班报告的 OK 房输入电脑, 同时对有问题的事宜输入临时态。
5. 负责部门所有钥匙、磁卡的点收、控制、保管, 严格执行借出和归还制度。
6. 负责小灵通的检查、报修、派发、登记、充电和保管。
7. 负责对客人遗留物品的登记、保管和发放处理。
8. 协助部门对员工上、下班和考勤情况的控制, 禁止视而不见, 有关问题要及时向部门反映。
9. 负责有关向客人提供的出借物品的保管、回收及保养, 借入、借出必须有完整的记录。
10. 负责每日楼层酒水消耗的统计, 发放, 做好销售记录。
11. 负责对各区域领班、主管报告的维修项目进行填写, 并及时通知工程部进行维修。
12. 负责制定办公用品计划及其领取和保管。
13. 负责部门报表、资料档案及文件的归档、保管。
14. 负责客用品、消耗用品、清洁用品、食品等物品的盘存。
15. 负责客房客用品及各类清洁用品的申购、发放。
16. 客房部所有财产的管理并做好物品分类帐。
17. 完成临时分派的有关工作。
18. 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。