

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	楼层客房服务员	部 门	客房部
上 级 主 管	楼层领班	直 属 下 级	无

（一）岗位能力要求

负责客房及客房区域的清洁工作。及时、周到、主动、热情地提供对客服务，满足宾客需要。保证楼层安全，有较强的安全意识。有吃苦耐劳的精神。工作勤恳、踏实，有较好沟通及表达能力。

（二）任职条件

1. 学历：初中及中专学历以上文化程序。
2. 工作经验：有一定客房服务知识和楼层操作技能。
3. 职业道德：品德优良，具有较强的服务意识和吃苦耐劳的精神。

（三）职责描述

1. 清扫和整理客房及卫生间，补齐棉织品和其他用品，确保自己负责的房间和责任区（工作间、楼道、开水间、强、弱电房、电梯间等）的清洁、整齐，以符合酒店的标准。
2. 及时向领班、主管报告需要维修的项目和设备。
3. 及时收取客人宾客的衣物，检查洗衣单各栏是否填写正确，认真填写收取客衣记录，并电话通知布草房客衣情况。
4. 认真管理每间客房内的小酒吧，准确查点、报告和开帐。
5. 确保楼层万能钥匙的安全，按规定合理使用、保管万能钥匙，并作好房间、楼道的安全、消防工作。
6. 及时上缴客人的遗留物品，认真填写遗留物品登记表。
7. 当洗衣房、餐饮部、工程部及行李员允许进入客房时，应给予合作。
8. 礼貌、友好地满足客人地需要，完成好分派地其他工作。
9. 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。