1. 引用文件

《客房服务过程控制程序》

2. 操作要求

2.1. 每天服务中心主班在早上的七点三十分统计当天住房及预订房间的数量，预订当天所需报纸量。

2.2. 中心服务员在 10：30 分之前将楼层服务员收出的客衣统计并收集并送往布草房，详见《客衣收洗规程》。

2.3. 每天统计在住房中有那些摆设了鲜花，是需更换的，并做好鲜花预订工作及更换工作。

2.4. 每天要统计好住房的酒水使用情况，详见酒水单处理，并作好补充工作。

2.5. 每天根据正常送洗或快洗情况，按时将客衣送还给客人。并根据洗衣单的处理规程进行入账或收取现金工作，详见洗衣单处理。

2.6. 每天服务中心主班在下午 13：30 和 16：00 两个时间分别对 OD 房（即未清洁住房）进行检查和房态的转换操作，详见“房态转换操作规程”， 并在“房态转换登记本”上做好记录（包括转换时间，操作人姓名、当天日期、由未洁房转换成已洁房）。如客人要求请勿打扰的时，服务员要向服务中心人员反映，中心人员要将房态转换为 DND（请勿打扰）。如过了上述两个时间后，仍有 OD 房的应在每天晚上的 20：00 前与客房服务员核对该房是否已经搞好，如客人仍不让搞卫生的，要向当值的楼层领班或主任和部门经理汇报情况。

2.7. 每天服务中心主班在固定的三段时间与楼层服务员进行核对落实维修项目是否已修复，并在维修登记本上将该项目作注销记 录。

3. 相关记录

客房部作业指导书－２６……客衣收发服务规程

客房部作业指导书－０３……房态转换操作规程

洗衣单处理

4. 相关文件

客房部质量记录—３７……房间状态调整表

客房部质量记录—３６……客衣收洗登记本

客房部质量记录—４４……酒水领用本