

聊城微店旅馆部服务规程实施细则

一、旅客进店:

1. 旅客进店要有一个好的印象, 站立服务, 热情接待, 主动打招呼介绍店容店貌, 整洁雅静扶老携幼。

2. 旅客登记住宿, 登记员要主动介绍房间价格, 设备在期, 选递送登记卡片, 介绍证件, 住宿证及付款时, 要轻递旅客手中, 唱收唱付, 登记员对旅客介绍住宿位置。

3. 各接待员、服务员要站立服务, 接待服务台, 当旅客进入休息的区域时, 要自觉主动的答话, 说好礼貌用语, 门庭接待员对进的旅客要验证, 对未开式业务洽谈要登记方可进入。

4. 旅客到楼层接待员热情接待, 验证后, 伸出右手示意“请”, 然后在前带路, 开门后服务员站在门边, 晚间先开灯, 让客人先进, 主动介绍房间设施, 旅客须知, 为厅厕所, 服务代办项目, 及服务公约让旅客监督。

二、旅客住店:

5. 旅客进房间后, 立即送茶送水, 传一杯接待茶, 服务员进房间时, 轻敲门, 待旅客有回声时方可入内, 旅客询问市有关单位联系, 服务员要耐心讲解, 细致介绍准确的方位地址及乘车时间。

6. 和旅客对话时要使用敬语, 不要一脚门里一脚门外, 手扶墙壁门框桌子, 要姿势端庄, 双手自然垂下。

7. 清扫车厢卫生，首先向旅客打招呼，旅客休息，就为旅客回避，待客人走了时再清扫、整理卫生。

8. 送开水时先把暖水瓶内的除水倒净，瓶盖杯盖接触水面的面朝上，避免污染，灌水时防止溢出，车厢内时要先退两步，然后回身关门，每天三次送水，早午饭后、晚饭前。

9. 老弱病残者，要主动搀扶，介绍医院或送医院治疗。

10. 给旅客物品时要礼貌递送动作要轻，在木桶层走廊内与旅客相遇要主动让路，客人交谈时不应插话和询问。

11. 因工作不能答复旅客询问时，要举手或点头示意。

12. 服务员面对话应在五步以内，语言要轻，不准大声呼喊，不准把钥匙交给别人或旅客开门。

13. 整理卫生时，开门关门动作要轻，发现有不清楚的要询问。

14. 不要对旅客的装束、面貌评头品足，更不准用手指人讲话。

三、旅客离座。

15. 旅客离座时，礼貌清点车厢设备，防止旅客遗忘物品，要热情话别，给旅客留下印象。

四、服务员装束和仪表。

16. 服务员工作时一律穿工作服，接待员要穿制服，佩带徽章，工作服要合体，整洁无油污，无汗臭味，扣子齐全，不准穿拖鞋，皮鞋不准钉铁掌。

17. 走路脚步要轻，引要自然端庄，不能拖着脚步走路。

在旅客面前不能交头接耳、窃私谈话。

18. 工作时不准带项链耳环、戒指、不准带着变色镜蓄长发不准挽着袖口、裤腿、披头散发、吃东西不得旅客。

19. 和旅客接触时、不要随便摸自己的脸、头发、扣擦眼睛、扣鼻子、挖耳、剪指甲或双手放在口袋里。

20. 发型要美观大方、不能古怪发型、男服务员不准留胡须、上班时不准洗头做发型、洗脸巾作私用。

21. 上班时不准吸烟接待旅客、工作时不准喝酒、不准接待亲朋、优待厚友、不准办私事。

22. 值夜班时不准睡觉或替班、更不准带孩子上班。

一九八三年九月廿五日