



为减轻洗衣房姐妹们的工作，冯月婷业余时间把酒店客房的洗衣袋都绣上了房间号。



田惠莉（中）作为客房部“老员工”，把自己多年积累的经验手把手教给年轻人。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbyw@126.com

客房部的娘子军

□本报记者 孙妍 摄影报道

客房部，是每家星级酒店重要的运营岗位之一，承担着酒店所有客房服务和客人接待工作，这个团体的工作质量直接影响酒店的品牌形象，让人很难想象的是，这样一个重要的岗位居然是由“半边天”们独揽。

在京城众多知名星级酒店客房部，“娘子军”不少，但干出名堂的实属不多，稻香湖景酒店客房部的“娘子军”凭着她们的兢兢业业以及从每个服务细节入手做好服务的工作业绩，被中华全国总工会授予“全国五一巾帼标兵岗”的殊荣。这个“娘子军”团队有什么“法宝”能得到社会如此高的肯定？这些“娘子军”平日的工作生活是怎样的？带着这些好奇，记者开始了本次采访。

稻香湖景酒店的客房部是由客房、前厅、室内保洁、话务总机、服务部、洗衣房六个班组84名女职工组成的“大家庭”。她们中大多数都是上有老下有小，但由于工作的特殊性，加班、停休，早已成为家常便饭，只要是工作需要，大家会克服自身困难，默默地坚守在自己的岗位上。为了提升酒店品牌服务质量，她们推出了“贴心管

家”服务，为每一位客人私人订制个性化服务，在客人房间都会放置一张温馨的留言条，不仅有服务人员的电话还有给不同客人的温馨提示。采访中“贴心管家”白云霞介绍说：“在老年客人房间，‘管家’不仅会提前把卫生间的地面全部铺上防滑垫，还会提前开好空调，让客人走进房间就有温暖贴心的感觉；如果有新婚客人办婚宴，‘管家’会帮助布置新房……我们的服务细致到每一个环节，为客人营造‘家’的感觉，是我们的工作目标。”

这支“娘子军”为了不断适应酒店新的发展，更是苦练内功，将日常培训和岗位技能展示相结合，提升业务素质和工作技能，内容涉及宾馆营销技能、与客人沟通能力、协调投诉处理能力、语言表达能力、突发事件处理能力以及铺床等实际操作能力。新职工们都会利用业余时间请老职工传授经验，唯恐自己“拖后腿”。

酒店客房部，一个看似普通寻常的岗位，每天的工作都事无巨细，背后却蕴藏着一份从业者的热诚，服务者的爱心。



上岗前姑娘们都要对自己的妆容进行整理，以最好的精神状态接待宾客。



酒店高管陆劲红（左）经常以大姐身份和职工聊家常，大家都说她是“知心大姐”。



留言条成为了酒店和客人沟通的纽带。



洗衣房繁重的工作量是对“女汉子”的考验。



每当有新婚客人入住，客房部的大姐都会为新人布置“婚房”。