

CÁC BƯỚC	NỘI DUNG
1. DỌN PHÒNG KHÁCH	
1.1. Chuẩn bị trước khi vào ca	- Kiểm tra đồng phục, bảng tên đúng quy định. - Nhận chìa khóa buồng, Key, bộ đàm, danh sách phòng. - Chuẩn bị xe đẩy: - Khăn: Khăn tắm, Khăn tắm, Khăn mặt, Khăn tay, Khăn chân - Đồ vải: Ga giường, vỏ chăn, áo gối, Áo tắm. - Đồ Amenities: Bàn chải, Chụp tóc, Lược, Tăm bông, Dao cạo, Giấy VS - Đồ Free: Cà phê, Chè túi lọc, Đường, nước suối, đồ dùng pha trà - Đồ Mini bar: Bia Hà nội, Bia Heniken, Coca, Fanta, Nước Lavie, Bánh Oreo, Peanut, Snack - Hóa chất: nước lau kính, nước lau sàn, khử mùi, chất tẩy toilet - Dụng cụ: khăn lau, chổi, cây lau sàn, găng tay, túi rác
1.2. Quy trình khi vào phòng (Tiêu chuẩn)	B1: Kiểm tra tình trạng phòng: So sánh với danh sách phòng để đảm bảo đúng phòng cần dọn. B2: Thực hiện quy trình gõ cửa (Gõ cửa - Thông báo - Vào phòng) - Gõ 3 lần, mỗi lần cách nhau 5 giây. - Xưng danh: “Housekeeping!” - Nếu không ai trả lời, mở cửa từ từ và tiếp tục xưng danh. - Nếu phòng có khách: xin phép quay lại sau hoặc hỏi giờ cụ thể. - Tắt điều hoà. - Cắm thẻ, Bật đèn, mở rèm, mở cửa sổ (nếu có) để thông thoáng.
1.3. Quy trình dọn phòng (Tiêu chuẩn)	
A. Thu gom & phân loại	- Gom rác → thay túi rác mới. - Thu gom khăn dơ bẩn: để vào giỏ riêng. - Kiểm tra đồ thất lạc (Lost & Found) → báo cáo ngay cho Lễ tân.
B. Dọn giường	- Xử lý ga bẩn, thay mới. - Kiểm tra nệm và bố trí set-up chuẩn. - Bọc nệm, drap phẳng, không nhăn, không lộ mép.
C. Làm vệ sinh phòng tắm	- Xịt hóa chất bồn rửa – bồn cầu – vòi sen – kính. - Chà rửa từ trên xuống dưới, lau khô các bề mặt. - Thay khăn tắm – khăn mặt – thảm chân. - Kiểm tra nước nóng/lạnh, thoát nước. - Setup amenities theo tiêu chuẩn khách sạn.
D. Làm sạch khu vực phòng ngủ	- Lau bụi: bàn, ghế, đèn ngủ, kệ, tủ quần áo, kết sắt... - Lau kính, cửa sổ, gương. - Lau, hút bụi thảm, lau sàn. - Kiểm tra đồ minibar
E. Setup phòng	- Setup đồ amenities đầy đủ (nước suối, trà, cafe...). - Kiểm tra điều hòa, Tivi, Điều khiển, điện thoại: Đảm bảo tất cả thiết bị hoạt động.
F. Hoàn tất kiểm tra	- Xịt thơm nhẹ theo mùi đặc trưng của khách sạn. - Rút thẻ phòng. - Đóng cửa – kiểm tra tay nắm.

	Cập nhật, báo cáo tình trạng phòng trên nhóm Zalo và phiếu làm phòng
G. Thời gian tiêu chuẩn	- Phòng Lưu: 20 ~ 25 phút - Phòng trống: 15 ~ 20 phút - Phòng Out: 20 ~ 35 phút
1.4. Quy trình dọn phòng Lưu	
1. Chuẩn bị	- Lấy chìa khóa, Báo cáo phòng, xe làm phòng. - Kiểm tra đầy đủ: khăn, amenities, hóa chất, dụng cụ.
2. Tiếp cận phòng	- Gõ cửa 3 lần, mỗi lần cách nhau 5 giây: “Housekeeping!” - Nếu khách trả lời, xin phép vào dọn. - Nếu không có phản hồi → mở cửa nhẹ → thông báo lại.
3. Làm phòng	- Mở rèm – bật đèn – kiểm tra hư hỏng. - Thu gom rác, vật dụng dùng một lần. - Sắp xếp lại đồ khách nếu lộn xộn (không được xâm phạm đồ cá nhân). - Thay khăn theo chính sách khách sạn (chỉ thay khăn tắm). - Làm giường theo quy chuẩn: Căng ga → xếp chăn → đặt gối → cân chỉnh. - Vệ sinh phòng tắm: - Rửa lavabo – vòi nước - Làm sạch bồn cầu - Lau vách tắm, tẩy cặn canxi - Thay amenities (xà phòng, dầu gội, bàn chải...) - Lau, hút bụi toàn bộ phòng. - Lau sàn bằng dung dịch trung tính.
4. Kết thúc	- Kiểm tra toàn phòng lần cuối theo checklist. - Đặt phòng về chế độ tiêu chuẩn - Đóng cửa – kiểm tra tay nắm. - Ghi, báo cáo trạng thái phòng lên nhóm
1.5. Quy trình dọn phòng OUT	
1. Chuẩn bị	- Kiểm tra hệ thống: phòng đã check-out chưa - Mang đầy đủ ga gối, amenities mới, xe đẩy sạch.
2. Kiểm tra ban đầu	- Bật đèn, Mở rèm. - Mở cửa để thông gió. - Kiểm tra đồ thất lạc. - Báo kỹ thuật nếu phát hiện hư hỏng.
3. Quy trình làm sạch sâu	Bước 1: Thu gom - Lấy toàn bộ rác. - Thu hết khăn, ga, vỏ gối bẩn. - Nếu cần, mang chăn/nệm đi xử lý (lau, hút bụi). Bước 2: Thay đồ mới - Thay ga – gối – khăn mới theo đúng số lượng tiêu chuẩn. Bước 3: Vệ sinh khu vực ngủ - Lau bụi toàn bộ bề mặt (tủ, bàn, đầu giường, tivi...). - Lau kính, gương. - Lau, hút bụi thảm, sàn.

	Bước 4: Vệ sinh phòng tắm • Tẩy cặn đá vôi trên vòi, sen, bồn tắm. • Làm sạch bồn cầu (khử khuẩn). • Lau kính phòng tắm chống bám nước. • Thay đầy đủ amenities set.
4. Thiết lập tiêu chuẩn	• Setup minibar • Kiểm tra hoạt động: tivi, điện, nước nóng. • Setup welcome book / bút / giấy note.
5. Hoàn tất	• Kiểm tra toàn phòng lần cuối theo checklist. • Đặt phòng về chế độ tiêu chuẩn • Đóng cửa – kiểm tra tay nắm. • Ghi, báo cáo trạng thái phòng lên nhóm