

乡村旅游从业人员丛书



社科普及书系

乡村旅游住宿接待指南

《乡村旅游从业人员丛书》编委会

COUNTRY
TRAVEL
BOOKS



天津人民出版社

乡村旅游从业人员丛书

乡村旅游住宿接待指南

《乡村旅游从业人员丛书》编委会 编著

天津人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

乡村旅游住宿接待指南 / 《乡村旅游从业人员丛书》

编委会编著. —天津:天津人民出版社,2009.9 (2010.8 重印)

(乡村旅游从业人员丛书)

ISBN 978 - 7 - 201 - 06340 - 9

I. 乡… II. 乡… III. 乡村 - 旅馆 - 商业服务 - 指南

IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 159908 号

天津人民出版社出版

出版人:刘晓津

(天津市西康路 35 号 邮政编码:300051)

邮购部电话:(022)23332469

网址:<http://www.tjrmcbs.com.cn>

电子信箱:tjrmcbs@126.com

高等教育出版社印刷厂印刷 新华书店经销

2009 年 9 月第 1 版 2010 年 8 月第 8 次印刷

880 × 1230 毫米 32 开本 5 印张

字数:60 千字

定 价:9.80 元

《乡村旅游从业人员丛书》编委会

主 任：李家祥

副 主 任：陈根来 马本忠

编委人员：华 敏 刘晓津 陈益民 黄 沛

刘克文 张瑞英 高书军

《乡村旅游住宿接待指南》

主 编：高书军

副 主 编：吴宝华 孙艳丽

目 录

住宿安全篇

一、乡村旅游住宿防火	3
(一)农村火灾易发原因	3
(二)农村火灾发生的特点	4
(三)农村火灾防范措施	5
(四)乡村旅游住宿火灾主要原因	8
(五)乡村旅游住宿火灾主要特点	9
(六)乡村旅游住宿火灾防范措施	10
(七)常用消防器材及使用	13
(八)火灾发生处理方法及善后处理	19
二、乡村旅游住宿防盗	22
(一)乡村旅游住宿常见盗窃事件	22
(二)乡村旅游住宿防盗措施	23
(三)盗窃事件的处理	25

客房内外篇

一、客房内	31
-------------	----





乡村旅游住宿接待指南

COUNTRY
TRAVEL BOOKS

(一)客房内家具卫生要求	31
(二)客房内器具卫生要求	36
(三)客房内环境卫生要求	44
二、客房外	53
(一)客房外公共区域的范围与特点	53
(二)客房外环境卫生标准	55
(三)客房外环境卫生清洁制度与措施	57
(四)客房外公共区域绿化的布置及清洁	59
(五)客房外环境清洁注意事项	62

住宿礼仪篇

一、客房预订的礼仪	67
(一)客房预订人员的作用及要求	67
(二)常见预订方式	69
(三)客房预订服务标准及注意事项(接受、婉拒、取消、 变更、核对与控制预订)	71
(四)电话预订礼仪及注意事项	81
(五)传真预订礼仪与注意事项	82
(六)当面预订礼仪与注意事项	83
(七)互联网及合同预订礼仪与注意事项	84
二、客房服务的礼仪	84
(一)迎宾与接待工作流程	84
(二)迎宾服务标准及礼仪	86
(三)接待服务标准及礼仪	88
(四)接待中常见问题处理方法及服务礼仪	91



目 录

(五) 宾客问询、查询服务标准及礼仪	95
(六) 钥匙服务标准及礼仪	99
(七) 叫醒服务标准及礼仪	101
(八) 客房日常服务标准及礼仪(迎送、送水、房餐、会客、 特殊顾客)	102
(九) 客房清洁整理礼仪与注意事项	110
(十) 投诉处理标准及礼仪	110
三、结账离别的礼仪	115
(一) 结账服务标准及礼仪	115
(二) 结账注意事项	116
(三) 特殊情况服务标准及礼仪(逾时离店、结账时提出 优惠、宾客 A 替 B 付账)	117
(四) 送客服务标准及礼仪	118

附 录

附录1 住宿业卫生规范	123
附录2 旅馆业治安管理办法	137
附录3 旅游安全管理暂行办法	140
附录4 公共娱乐场所消防安全管理规定	144





住宿安全篇



乡村旅游住宿防火、防盗等安全工作是涉及游客和经营者生命和财产安全的大事，每一个乡村旅游的经营者都应掌握乡村旅游住宿防火、防盗的有关知识，并且能够采取有效措施防止火灾、盗窃案件的发生，为乡村旅游的经营发展创造一个安全的环境。

一、乡村旅游住宿防火

（一）农村火灾易发原因

1. 相关消防知识较为缺乏

一般而言，农村居民，尤其是较偏远地区的农民受到消防宣传教育较少，并且由于生活环境和自身文化水平的影响，部分农民朋友消防知识较为缺乏，甚至对火灾报警、灭火器使用及自救逃生等常识也不了解，用火、用气、用电按习惯或想当然进行，没有采取相应的防火措施。另外，乡镇企业也存在重经济效益，轻防火安全的倾向，各类火灾事故容易发生。

2. 防火意识比较淡薄

部分农村居民防火意识比较淡薄，易受传统生活习惯影响，对容易造成火灾的隐患警觉性不足。如干柴堆放不当、乱扔烟头、乱



农村火灾易多发，	防火意识比较差，	消防知识缺乏，	火灾隐患比较大。
----------	----------	---------	----------





丢火柴梗等。

3. 部分风俗习惯

部分农村风俗及农村劳作习惯也易引发火灾，如农作物秸秆到处堆放、放火烧荒、春节燃放鞭炮及长明灯等用电量激增引起火灾、农村庙会、集市等。

4. 消防设施与消防力量不足

一般而言，农村的消防基础设施薄弱，装备器材简陋缺乏，消防力量不足，一旦发生火灾只能以原始的扑救办法灭火，小灾也很容易成大祸。

5. 农村火灾发生的主要原因

①小孩玩火。春节期间，因为小孩燃放爆竹引发的火灾最多。

②违规用电。在违反用电安全中，因乱接导线，超量使用电器短路引起的火灾最多，约占这类火灾总数的55%以上。

③吸烟。因为乱扔烟头、乱丢火柴梗引起的火灾较多，约占吸烟引起火灾总数的65%左右。

④生活用火。在生活用火中，因为做饭用火未处理好，复燃引起的火灾最多，约占这类火灾总数的50%左右。



火灾易发，
隐患较大。
防患未然，
经常自查。

这些原因中，又以用火不慎、违规用电发生较多。在农村火灾的预防中就要特别注意这类隐患的排除和经常性的自查。

(二) 农村火灾发生的特点

农村火灾主要有以下特点：

①时间比较集中。农村火灾发生时间重

点集中在凌晨,下午家中无人时,或晚上刚入睡的一段时间。

②季节性比较突出。1~4月份是农村火灾的高发季节。农村火灾重点集中在冬春季和清明时节。且因为冬春季风大、多风、干燥,极易发生重大火灾,损失惨重,形成“一年烧两头”的明显特点。

③村民建房缺乏规划,防火条件差,易造成大面积火灾。村民住宅高度密集、耐火等级低,而且每户村民家中都有粮食、家具、柴火、稻草等易燃物品。在火灾发生时,由于垮塌、飞火、高温炙烤等原因,造成火灾蔓延迅速。

④发现火灾不及时,报警晚,导致火灾蔓延扩大。由于农村火灾大多发生在午饭后村民下田劳动和晚上睡觉后,起火后不易被发现,加之农村通讯落后,报警晚,很难把握扑救初期火灾的最佳时机,火势蔓延后用农村简单的灭火工具难以扑救。

⑤水源缺乏,初期火灾得不到有效控制,易蔓延成灾。在一些农村,特别是山区、半山区,人畜饮水都不能满足,发生初期火灾时村民也只能望水兴叹,错过了最佳扑救时机。

⑥交通不便,公安消防队无法短时间、近距离进行扑救。

(三)农村火灾防范措施

1. 加强消防教育,加强消防知识的自学

农村消防工作需要全社会的共同努力。各地政府和消防机构应加强对农民的消防宣传和教



火	春	水	要
灾	季	源	想
多	隐	缺	预
为	患	乏	防
半	比	救	早
夜	较	灾	规
发	大	难	划
,	。	,	。





2. 加强农村消防制度和消防设施的建设

各级政府和有关机构应加大对消防工作的人力、物力投入,建立健全各级组织和安全规章制度,明确消防责任人,以乡镇或村为单位,组建农村义务消防队,指派专人负责组织管理,与治安联防队、民兵队伍合二为一或形成联动机制。消防部门应制定防范应急措施,加强监督和指导。

3. 严格遵守农村相关防火规范

打谷场和易燃、可燃材料堆场、村庄的集贸市场或营业摊点的设置以及村庄各类建筑的防火分区、防火间距和消防通道的设置,均应符合农村建筑防火的有关规定。堆量较大的柴草、饲料等可燃物的存放应符合相关规定。电气线路与电气设备的安装、使用应符合国家电气设计技术规范和农村建筑防火的有关规定,应安装接地、过载保护和漏电保护装置等。

4. 农村家庭火灾防范的具体措施

(1) 安全用火措施

明火附近禁止堆放可燃物,柴草随用随拿不过夜。没有熄灭的炉灰不乱倒。定期检查炉灶、火炕和烟筒有无裂缝冒烟、窜火现象。有明火时不得离人。打火机、火柴等应放到小孩不能摸到的安全地方。



加强学习,
严格规范。
加强预防,
防患未然。

(2) 安全用电措施

电线、家用电器安装应由专业技术人员操作。电热器具和配电盘附近禁止堆放可燃物品,使用电熨斗、电炉子、电暖气等电热器具时不得离人,用完之后确保切断电源。使用的电热毯不得折叠,也不得在上面堆放厚重物品。电闸保险不可随意更换粗保险丝或用



铜、铁丝代替。家用电器使用后,不仅要将其本身开关关闭,还应将电源插头拔下。另外,乡间架空电力、通信线路下方不准堆放柴草垛或搭建建筑物。

(3) 安全用油措施

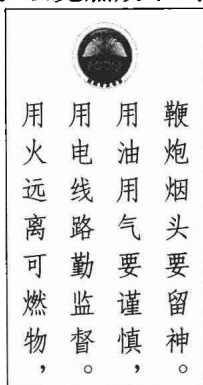
备用汽油、柴油、煤油等易燃液体应少量储存在无火、无电的库房内,不得存放在厨房或住房内。不能往燃烧的油炉或启动的摩托车内加油,也不得点火照明查看油量,以免引火烧身。熬油沸溢着火,应切断火源进行扑救,千万不能用水扑救。

(4) 安全用气措施

液化气钢瓶不准与火炉同室,要经常检查钢瓶角阀、胶管和炉盘是否漏气,不准乱倒液化气残液。闻到室内有液化气味时不准点火和触动电器开关,应立即打开门窗通风换气并检查处置漏气点。一旦液化气钢瓶着火,应及时关闭角阀断绝气源,并使用灭火器扑救或用湿棉被等捂盖火源扑救,扑灭火源后应把钢瓶搬到安全地方,切忌着火时打开门窗通风助燃。

(5) 其他安全措施

春节期间购买的鞭炮应单独存放,燃放烟花爆竹应远离柴草垛和房屋,小孩燃放鞭炮应有大人陪护以免燃放不当伤人。吸烟者喝酒后不得卧床(炕)吸烟,养成不乱扔烟头、火柴梗的好习惯。家庭装修应多选用不燃或难燃材料,少选或不选用有毒易燃材料。柴草、树枝等燃料不应堆放在窗户下,防止引火上房,如堆放在院外,不应连片堆放,防止“火烧连营”。





(四) 乡村旅游住宿火灾主要原因

1. 客人吸烟

很多农家旅馆发生的火灾是由于客人吸烟不注意所致。主要有两种情况:一是卧床吸烟所造成的,特别是酒后卧床吸烟,睡着后易引发火灾;二是乱扔烟头所造成的。农家旅馆来往人员多,流动性大,吸烟后乱丢烟头和火柴梗现象比较普遍,容易引发火灾。

2. 电器设备故障

乡村旅游住宿所使用的电器设备较多,而电线老化、线头裸露、违章用电、电器设备安装不合理及电器本身有故障等均可能引发火灾。

一般说来,乡村旅游经营者的资金不是很充裕,在购买电器时,往往购买中低档的电器,它们的质量可靠性不高,容易引发火灾。

3. 较多易燃材料的使用

农家旅馆除使用各种木器家具、棉织品、窗帘等易燃材料外,还使用较多的装饰材料,一旦发生火灾,这些装饰材料会加速火势的蔓延。因此,若有条件,最好使用阻燃的床罩和窗帘等。

4. 火情发现较不及时

大多数的火灾发生在夜间,因为此时客人已休息,乡村旅游住宿的工作人员较少,火苗往往不易被发现。人们一旦发现火情时,火灾已具有一定的规模,给扑救工作造成

客人吸烟,
电路失修。
材料易燃,
管理不善。

很大困难。

5. 建筑、电器、装饰材料使用等违反了消防法规

近年来我国颁布了一系列的消防法规,如《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国消防条例实施细则》、《村镇建筑设计防火规范》等,究其原因,农家旅馆发生火灾,都是因为在不同程度上违反了国家的有关消防法规。

6. 消防管理不善

许多农家饭店发生火灾是由于对消防管理不善而酿成的。如果从思想上重视消防,并建立较为完善的制度、严格执行,许多火灾都可以避免。

(五) 乡村旅游住宿火灾主要特点

1. 损失大

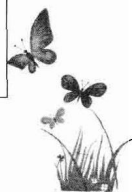
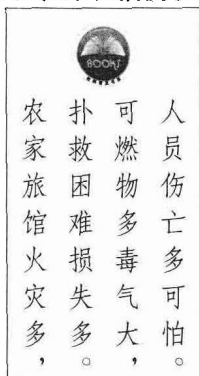
乡村旅游住宿需要相当的投资,一旦失火,财产损失较大,若有人员伤亡,则损失更为惨重。

2. 扑救困难

农家旅馆的消防设施较差,消防力量较弱,距水源和消防队较远,且旅馆内部设备设施较多,有多种扩大火势隐患,一旦发生火灾,其扑救较为困难。

3. 可燃物多,毒气量大

客房内的各种家具、棉织品等,质地大多为木材、化纤等。这些物品既容易燃烧,又容易产生大量的烟雾和有毒气体。这不但增加了火灾发生的可能性,且一旦发生火灾很容易造成人员伤亡。





(六) 乡村旅游住宿火灾防范措施

据统计,乡村旅游住宿发生火灾的几率比较高,造成财产损失和人员伤亡的可能性大。从发生火灾的原因看,原因是多方面的,但主要集中在用火不慎、电气故障或使用不当、维修等方面;从发生火灾的部位看,主要集中在客房、餐厅、厨房及公共娱乐场所。

乡村旅游的防火措施,应当按照《村镇建筑设计防火规范》、《建筑内部装修设计防火规范》和《建筑灭火器配置规范》的要求,设置室内外消防给水等消防设施,配足配齐灭火器材,设置符合要求的安全疏散设施,合理安全地铺设电气线路。此外,客房、餐厅、厨房、公共娱乐场所以及电气设备等其他附属设施,应分别采取以下防火措施:

1. 客房防火措施

客房防火应当注重做好以下几个方面:

①客房内的装饰、装修材料均应符合《建筑内部装修设计防火规范》的规定。有条件的安装火灾自动报警装置和自动灭火系统,尽可能采用不燃材料或难燃材料。

②电气设备的安装使用要安全可靠,插座不宜安装在靠近窗帘的地方。卫生间内不宜安装插座,确需安装时,尽可能远离淋浴喷头。客房内禁止使用电热设备。

③绝对不允许将易燃易爆物品带入农家旅馆。在旅馆内严禁燃放烟花爆竹。

④客房服务人员和其他人员应当保持高



勤检电路,
注意烟头。
做好管理,
专人负责。