

>>> 现代饭店服务员岗位培训丛书
中国旅游饭店业协会推荐用书

客房服务员

实战手册

范运铭 编著



旅游教育出版社

>>> 现代饭店服务员岗位培训丛书
中国旅游饭店业协会推荐用书



客房服务员

实战手册

范运铭 编著

旅游教育出版社
· 北 京 ·

丛书策划:丁海秀

责任编辑:李荣强 唐一伟

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员实战手册/范运铭编著. —北京:旅游教育出版社,2006.4
(现代饭店服务员岗位培训丛书)

ISBN 7-5637-1027-2

I. 客… II. 范… III. 饭店—商业服务—技术培训—手册

IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 020672 号

现代饭店服务员岗位培训丛书

客房服务员实战手册

范运铭 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx @ 163. com
排版单位	北京东远先行彩色图文中心
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	6
字 数	112 千字
版 次	2006 年 4 月第 1 版
印 次	2006 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1-6000 册
定 价	12.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

>>> 现代饭店服务员岗位培训丛书

现代饭店服务员岗位培训丛书

《前厅服务员实战手册》

《客房服务员实战手册》

《餐厅服务员实战手册》

《康乐服务员实战手册》

丛书策划：丁海秀

责任编辑：李荣强 唐一伟

封面设计：



鼎典智德(北京)企业策划公司

出版说明

随着旅游业的飞速发展，中国的饭店业正面临着前所未有的发展机遇，同时也面临着严峻的挑战。作为饭店业最广大员工的各部门服务人员，其服务技能等综合素质的高低，关系到整个饭店业的兴衰。为提高饭店服务人员综合素质，满足饭店服务员岗位培训工作的需要，旅游教育出版社联合中国旅游饭店业协会以及业内专家，集饭店行业多年实践经验和研究成果之所成，共同编写了这套“现代饭店服务员岗位培训丛书”。

本丛书是一套集知识性、技能性于一体的有关饭店服务员的培训实用手册。丛书共分四本，包括：《前厅服务员实战手册》《客房服务员实战手册》《餐厅服务员实战手册》《康乐服务员实战手册》。总的说来，本丛书主要具有以下四个鲜明特色。

第一，内容权威。鉴于现代饭店服务员的知识需求，丛书由既有饭店背景知识，又有饭店培训操作经验的专家精心编写而成，保证了知识的准确性。

第二，体例独特。丛书打破传统教材的编排模式，紧贴饭店业岗位培训的需求，每单元基本按学习目标、友情提示、实战技巧、应急处理、经典案例、情景思考等六个模块组织编写，使每一模块知识化整为零，方便了饭店服务人员

的阅读学习。

第三，知识实用。“实战技巧”、“应急处理”两个模块均采用问答的形式，讲述了饭店服务员在常规工作以及特殊情况下的操作技巧，读者可以按需索骥、随用随查，十分方便；“经典案例”模块提供了饭店服务员实际工作中最具代表性的案例并加以适当评析，为读者提供了身临其境、领略实战的场景；“情景思考”模块不同于一般的思考题，每一道习题都特意设计了两三个能引发读者思考的设问，起到举一反三的实用功效。

第四，理念新颖。丛书内容紧密结合行业的最新动态，注意与国际接轨，借鉴国外饭店最先进的培训理念。

本丛书既是饭店服务人员的岗位培训教材，又是各地旅游行政机构的行业培训用书。另外，本丛书还可作为旅游院校饭店专业的参考教材。

本丛书内容如有不当之处，敬请读者批评指正，我们将努力使本套丛书不断提高与完善。

旅游教育出版社

2006年4月

目 录

(1) 第1单元 客房产品

(2) [学习目标]

(2) [友情提示]

(2) [实战技巧]

(2) 1. 合格的客房产品应该符合哪些条件?

(2) 2. 以标准间为例, 客房卧室和卫生间的面积、客房的高度有什么具体要求?

(2) 3. 在《旅游饭店星级的划分与评定》
(GB/T14308-2003) 中, 对客房的舒适度
有哪些具体的规定?

(3) 4. 如何配置客房衣柜的衣架?

(3) 5. 如何配置客房的服务夹?

(3) 6. 如何配置客房的床上用品?

(4) 7. 如何选购客房的单人床、双人床的软床垫?

(4) 8. 如何保养床?

(5) 9. 如何保养客房的沙发?

(5) 10. 如何保养木质家具?

(6) 11. 如何选购床上的布件?

(7) 12. 如何选购卫生间的毛巾?

(8) 13. 操作室内分体式空调主要有哪些注意事项?



- | | |
|--------|---|
| (9) | 14. 怎样保养分体式空调? |
| (10) | 15. 如何清洁保养小冰箱? |
| (11) | [应急处理] |
| (11) | 1. 饭店要将十六层的客房由吸烟房改造成清新干净的无烟房, 怎么办? |
| (11) | 2. 客人要求改变房内的家具摆设, 怎么办? |
| (12) | 3. 得知客人要将客房作新婚之用时, 怎么办? |
| (12) | 4. 饭店准备接待一位重要的残障客人, 你认为在设计残障客人房时, 应该考虑哪些重要因素? |
| (13) | [经典案例] |
| (13) | [案例 1] 装修的噪声 |
| (15) | [案例 2] 客人白住了三天的客房 |
| (16) | [案例 3] 一张节水通告牌 |
| (16) | [情景思考] |
| (19) | 第 2 单元 清洁器具和清洁剂 |
| (20) | [学习目标] |
| (20) | [友情提示] |
| (20) | [实战技巧] |
| (20) | 1. 饭店常用的吸尘器有哪些种类? |
| (21) | 2. 怎样使用和维护吸尘器? |
| (22) | 3. 房务工作车在使用中应注意哪些事项? |
| (22) | 4. 洗地毯机主要有哪些种类? |

- (23) 5. 打蜡机主要有哪些种类?
- (23) 6. 怎样正确使用洗地机?
- (23) 7. 怎样选购清洁设备?
- (24) 8. 清洁剂有哪些种类?
- (24) 9. 怎样使用马桶清洁剂?
- (24) 10. 怎样正确使用碱性清洁剂?
- (25) 11. 多功能清洁剂有何用途?
- (25) 12. 怎样正确使用玻璃清洁剂?
- (25) 13. 怎样正确使用家具蜡?
- (26) 14. 怎样正确使用牵尘剂?
- (26) 15. 怎样正确使用消毒剂?
- (27) 16. 怎样正确使用家具抛光剂?
- (27) 17. 怎样正确使用面蜡?
- (28) 18. 怎样正确使用底蜡?
- (28) 19. 选购清洁剂应考虑哪些方面的问题?
- (28) 20. 如何加强清洁剂的安全管理?

(29) [应急处理]

- (29) 1. VIP 客人马上要入住了,但客房内的空气不好,服务员使用空气清新剂后,效果仍然不理想,怎么办?
- (29) 2. 某饭店在地面打蜡及喷磨工作时,使用了转速为 120~175 转/分的打蜡机,但效果不佳,怎么办?
- (30) 3. 卫生间金属件出现锈斑,怎么办?

(30) [经典案例]

- (30) [案例]大理石地面的哭泣



(31) [情景思考]

(32) 第3单元 客房的清洁保养

(33) [学习目标]

(33) [友情提示]

(33) [实战技巧]

- (33) 1. 客房清扫中有哪些基本规定?
- (34) 2. 在清扫客房中,怎样才能做到讲究职业道德,尊重客人生活习惯?
- (35) 3. 在清洁整理客房中,怎样才能做到厉行节约,注重环境保护?
- (35) 4. 客房的清洁卫生质量标准有哪些主要的内容?
- (37) 5. 客房清扫前应做好哪些准备工作?
- (38) 6. 怎样确定客房的清扫顺序?
- (39) 7. 客房清扫有哪些基本方法?
- (40) 8. 走客房清扫的基本要求是什么?
- (40) 9. 何谓客房卧室清扫的“十字诀”?
- (41) 10. 何谓卫生间清扫的“十字诀”?
- (42) 11. 怎样清洁浴缸?
- (42) 12. 怎样清洁恭桶?
- (43) 13. 如何清洁整理住人房?
- (44) 14. 如何清洁整理空房?
- (44) 15. 如何“开夜床”?
- (46) 16. “夜床服务”要注意哪些事项?
- (46) 17. 如何进行小整服务?

- (47) 18. 为什么西式铺床的服务方式已经逐渐被饭店淘汰?
- (47) 19. 在客房清洁整理工作中, 应注意哪些安全事项?
- (48) 20. 什么叫计划卫生?
- (48) 21. 客房常用的消毒方法有哪些?
- (49) 22. 怎样用物理的方式对客房的茶水具、酒具及器具进行消毒?
- (50) 23. 怎样用化学的方式对客房的设备和杯具进行消毒?
- (51) 24. 客房常见的虫害有哪些类别?
- (51) 25. 虫害防治的基本方法是什么?
- (52) 26. 怎样防治蠹虫?
- (52) 27. 怎样防治臭虫?
- (52) 28. 怎样防治苍蝇?
- (53) 29. 怎样防治蟑螂?
- (53) 30. 怎样防治白蚁?
- (53) 31. 怎样防治螨虫?
- (54) 32. 怎样防治老鼠?
- (54) 33. 怎样防治蚊子?
- (54) [应急处理]
- (54) 1. 如果某间客房在每天规定的退房结账时间 2 小时以后, 仍亮着 “请勿打扰” 灯, 该怎么办?
- (55) 2. 客房服务员正在房间打扫卫生, 一位男士进来说自己是这个房间的主人,



- | | |
|--------|---|
| | 应如何处理? |
| (56) | 3. 整理房间时, 客人仍然留在房内, 怎么办? |
| (56) | 4. 如果客人反映整理过的房间床单不干净需要更换, 怎么办? |
| (56) | 5. 整理住人房时, 发现客人损坏了房内设备时, 怎么办? |
| (57) | 6. 当发现客人患有传染病时, 怎么办? |
| (57) | 7. 客人中午回房, 发现房间未整理, 表示强烈不满, 怎么办? |
| (57) | 8. 整理住客房间时发现面巾少了两条, 而这两条面巾就在客人的行李箱里, 怎么办? |
| (57) | 9. 做卫生时不小心损坏了客人的东西, 怎么办? |
| (58) | 10. 发现客人行动不便时, 怎么办? |
| (58) | 11. 在服务中, 自己心情欠佳时, 怎么办? |
| (58) | 12. 在工作中出现小差错时, 怎么办? |
| (59) | 13. 客人出现不礼貌的行为时, 怎么办? |
| (59) | 14. 客人发脾气骂你时, 怎么办? |
| (60) | 15. 遇到刁难你的客人时, 怎么办? |
| (60) | 16. 发现客人用房内的面巾或床单擦皮鞋, 怎么办? |
| (61) | [经典案例] |
| (61) | [案例 1] 邮政大臣喝厕水 |

- (62) [案例 2] 一组关于客房清洁保养的案例
- (66) [情景思考]
- (68) 第 4 单元 公共区域及面层材料的清洁保养
- (69) [学习目标]
- (69) [友情提示]
- (69) [实战技巧]
- (69) 1. 进行公共区域的清洁保养工作, 应做好哪些方面的准备工作?
- (71) 2. 怎样进行饭店大厅的清洁保养工作?
- (73) 3. 怎样对电梯和自动扶梯进行清洁保养?
- (74) 4. 怎样对餐厅、酒吧进行清洁保养?
- (77) 5. 怎样对公共洗手间进行清洁保养?
- (78) 6. 饭店垃圾分成哪几类处理?
- (78) 7. 病源微生物的传播途径有哪些?
- (79) 8. 怎样妥善处理饭店的垃圾?
- (80) 9. 怎样清洁保养吊灯?
- (80) 10. 怎样进行后台区域的清洁保养?
- (81) 11. 地毯有哪些种类, 各有什么特点?
- (82) 12. 怎样进行地毯的清洁保养?
- (84) 13. 怎样清除地毯常见的污迹?
- (85) 14. 清洗地毯要注意哪些事项?
- (85) 15. 怎样进行大理石地面的保养?
- (86) 16. 怎样对大理石地面进行清洗和打蜡?
- (88) 17. 怎样对大理石地面进行晶面处理?



- | | |
|--------|-------------------------------------|
| (88) | 18. 进行大理石晶面处理时, 应注意哪些事项? |
| (89) | 19. 怎样对木质地面进行清洁保养? |
| (89) | 20. 怎样对墙面进行清洁保养? |
| (92) | 21. 怎样对铝制品进行清洁保养? |
| (93) | 22. 怎样对铜制品进行清洁保养? |
| (93) | 23. 怎样对锡制品进行清洁保养? |
| (94) | 24. 怎样对金、银制品进行清洁保养? |
| (94) | 25. 怎样对不锈钢制品进行清洁保养? |
| (94) | 26. 塑料制品在使用中应注意哪些事项? |
| (95) | 27. 怎样对饭店外窗玻璃进行清洁保养? |
| (95) | 28. 怎样用蒸汽抽洗机对公共区域的家具
织物装饰用品进行清洁? |
| (97) | 29. 怎样清洁大堂墙面和踢脚板? |
| (98) | 30. 怎样清洁百叶窗? |
| (99) | 31. 怎样清洁整理窗帘? |

(101) [应急处理]

- | | |
|-------|---|
| (101) | 1. 客房服务员小王到 508 房间进行清洁整理, 发现其淋浴墙上存在着严重的发霉问题, 小王以前从未遇到此类问题, 该怎么办呢? |
| (102) | 2. 客房服务员小李跑来找领班: “我该用什么来清洁淋浴器的铬金属镀层? 我差不多把上面的铬镀层金擦掉了。” |
| (102) | 3. 317 房间卫生间的浴缸底部因侵蚀形成了小圈, 脏物因浴缸的底部为凹凸不平 |

的防滑层面积聚起来，使浴缸呈灰黑色，怎么办？

(102) [经典案例]

(102) [案例 1] 洗手间里变花样

(104) [案例 2] 有人在大堂里吐痰

(106) [情景思考]

(108) 第 5 单元 对客服务

(109) [学习目标]

(109) [友情提示]

(109) [实战技巧]

(109) 1. 怎样理解服务的理念？

(110) 2. 优质服务的基本要求是什么？

(112) 3. 客房员工应遵守哪些基本职业道德规范？

(112) 4. 怎样才能做到一视同仁地对待客人？

(113) 5. 对客人的常规服务一般分为几个环节？

(113) 6. 客人到店前，客房部应做好哪些准备工作？

(114) 7. 客人住店期间，客房服务中心应提供哪些常规项目的服务？

(115) 8. 怎样做好客房楼层的安全保卫工作？

(116) 9. 怎样做好会客服务？

(116) 10. 怎样做好洗衣服务？

(117) 11. 怎样做好擦鞋服务？

(118) 12. 怎样做好饮料服务？



- | | |
|-------|--------------------------------------|
| (119) | 13. 怎样做好对客租借物品的服务? |
| (120) | 14. 怎样做好托婴服务? |
| (120) | 15. 客人离店前, 客房服务员应做好哪几项工作? |
| (122) | 16. 怎样处理好客人遗留物品? |
| (123) | 17. 怎样做好 VIP 客人的接待? |
| (124) | 18. 处理好客人投诉有何重要意义? |
| (126) | 19. 怎样才能处理好客人的投诉? |
| (126) | 20. 怎样预防客房楼层火灾的发生? |
| (127) | 21. 饭店有哪些常用的报警器? |
| (127) | 22. 饭店的消防灭火系统由哪些主要设施组成? |
| (129) | 23. 怎样使用便携式灭火器? |
| (129) | 24. 怎样预防客房楼层疾病的发生? |
| (130) | 25. 怎样防止住客的违法行为? |
| (130) | 26. 怎样防止住客受到侵扰和伤害? |
| (131) | 27. 怎样防止工伤事故? |
| (132) | 28. 怎样保管好灭火器材? |
| (132) | 29. 如何保持自己的心理健康? |
| (133) | [应急处理] |
| (133) | 1. 住客突然生了病, 怎么办? |
| (133) | 2. 客人让服务员代买药品, 怎么办? |
| (134) | 3. 客房服务中心收到客人遗留物品, 怎么办? |
| (134) | 4. 你正在打扫住人房时, 房中电话铃响了, 住客又不在房内, 怎么办? |
| (134) | 5. 如果发现客人在房间烧香拜佛, 怎么办? |