

21

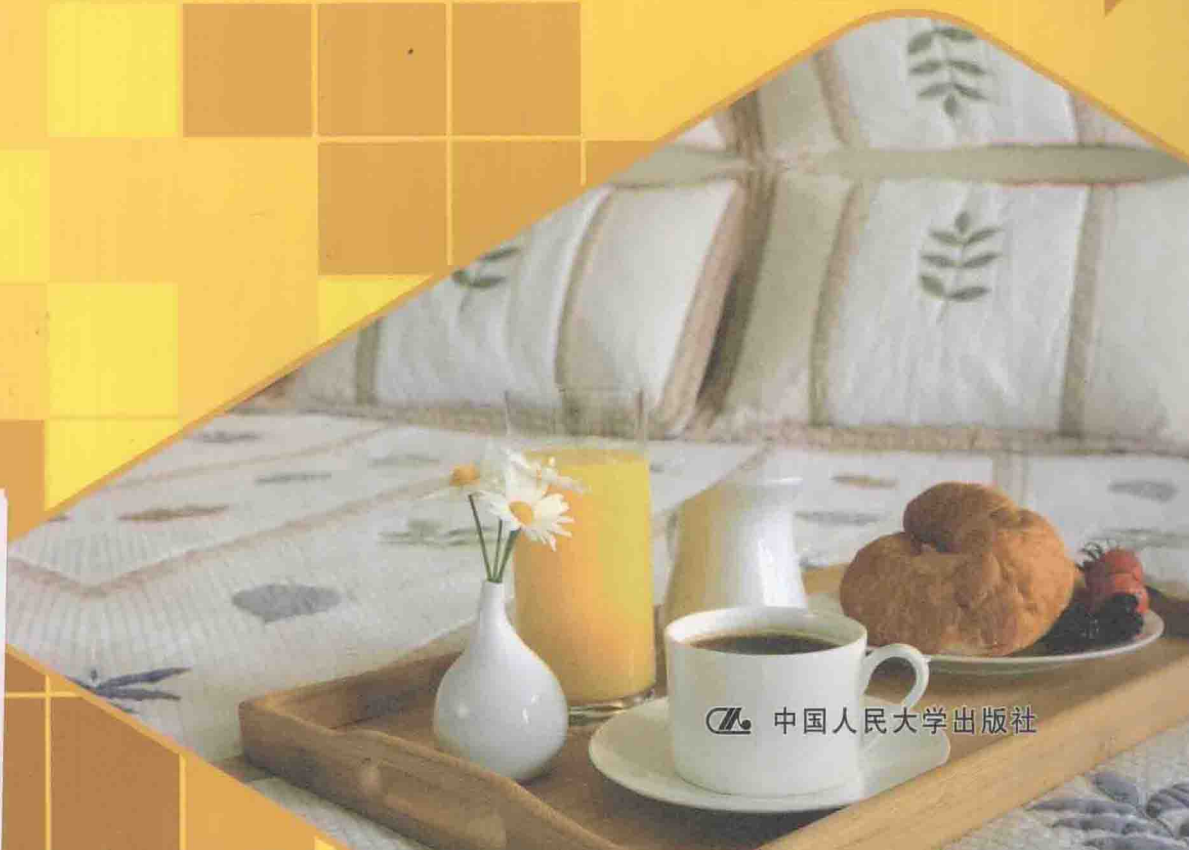
世纪高职高专规划教材★旅游与酒店管理系列

KEFANGBU YUNXING YU GUANLI



客房部运行与管理

主 编 ◎ 麻桃红 副主编 ◎ 沈晨仕



 中国人民大学出版社

21世纪高职高专规划教材·旅游与酒店管理系列

客房部运行与管理

主 编 麻桃红

副主编 沈晨仕



中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

客房部运行与管理/麻桃红主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2013. 5

21世纪高职高专规划教材. 旅游与酒店管理系列

ISBN 978-7-300-17062-6

I. ①客… II. ①麻… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材 ②饭店—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 072535 号

21 世纪高职高专规划教材 · 旅游与酒店管理系列

客房部运行与管理

主 编 麻桃红

副主编 沈晨仕

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京诚顺达印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2013 年 5 月第 1 版

印 张 16

印 次 2013 年 5 月第 1 次印刷

字 数 364 000

定 价 29.00 元

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换

前言

客房部是饭店的核心部门之一,“客房部运行与管理”是各类院校旅游(酒店)管理专业的核心课程。本教材既可作为各院校旅游(酒店)管理专业的教学用书,也可作为饭店客房部员工岗位培训及国家职业技能鉴定培训的参考用书。

本教材的特色与创新之处主要体现在以下几方面:

1. 基于高职生的学习特点设计教材体例

本教材以客房部真实的工作任务为主线,按“项目—学习情境”模式展开编写,打破了传统教材中章、节、目的呆板形式。各学习情境均以“案例导入”开篇,以“思考题”、“综合训练题”结尾。为了增强教材的易读性与生动性,拓展学生的知识面,在各学习情境中我们均穿插了“经典案例”与“知识链接”,同时引入了饭店客房部实际运作的相关场景图片,以及运作中所需的表单。

2. 基于客房部真实的工作任务建设教材

为了使教材内容更贴近真实工作,使教师所教、学生所学与客房部实际工作所做、所需之间高度一致,我们调查了部分成熟的五星级饭店客房部。在分析客房部所涵盖的岗位群的工作内容、工作过程与职业能力要求的基础上,我们以真实的工作任务为主线,将教材框架搭建为七大项目。对于部分饭店企业客房部运作中的一些成功做法,如服务规程、管理技巧等,我们也将直接引用到教材之中。

本教材注重与时俱进,教材内容不仅结合业界最新发展动态,同时还将新版的《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010)、全国旅游院校饭店服务技能大赛标准等也融入到教材中。

3. 基于“为用而学”、“能力为本”的理念编写教材

本教材的编写坚持职业能力培养为本,专业理论知识紧紧围绕“实用够用”原则展开,摒弃过于注重理论全面性、学科系统性的传统理念。为了强化对学生职业能力的培养,本教材力求将“教、学、做”合一,在每个学习情境的最后,均设计了综合训练题。这样,教师就可以围绕综合训练题,以任务为驱动,开展相关“教、学、做”活动,以培养学生综合运用所学理论知识的能力。

本教材由麻桃红(丽水职业技术学院)担任主编,负责全书的整体框架设计、修改总纂;由沈晨仕(湖州职业技术学院)担任副主编;张旭(广东韩山师范学院)、孔翔国(浙

江省富春旅游学校)参与编写。教材编写的具体分工如下:麻桃红编写项目一与附录,孔翔国编写项目二与项目五,张旭编写项目三与项目七,沈晨仕编写项目四与项目六。

在编写过程中,我们参阅了国内外同行的有关论著及研究成果,参考并借鉴了饭店业界的先进理念与工作方法,在此一并表示诚挚的谢意!

由于学识与能力所限,书中难免有不当或疏漏之处,恳请专家、同行和广大读者提出宝贵意见,我们将不胜感激。

编 者

目 录

项目一 客房与客房部	1
学习情境一：客房产品	1
学习情境二：客房部的地位与任务	11
学习情境三：客房部的组织机构及业务分工	13
学习情境四：客房部的主要岗位职责	16
项目二 客房部清洁保养业务	24
学习情境一：饭店常用的清洁设备与清洁剂	24
学习情境二：客房的日常清洁保养	32
学习情境三：客房的周期性清洁保养	50
学习情境四：公共区域的清洁保养	53
学习情境五：客房部清洁保养的质量控制	60
项目三 客房部对客服务	68
学习情境一：客房部对客服务的特点与要求	68
学习情境二：客房部对客服务的基本模式	71
学习情境三：客房部对客服务项目与规程	75
学习情境四：客房部对客服务的质量控制	89
项目四 洗衣房与布草房业务	94
学习情境一：洗衣房业务	94
学习情境二：布草房业务	107
项目五 客房的规划设计	114
学习情境一：客房楼层设计	114
学习情境二：客房室内设计与装饰	118
学习情境三：客房设备用品的配置	126

项目六 客房部的预算与成本控制	137
学习情境一：客房部人力资源的成本控制	137
学习情境二：客房部设施设备的成本控制	147
学习情境三：客房部用品的成本控制	156
学习情境四：客房部的预算管理	164
 项目七 客房部的安全管理	170
学习情境一：客房火灾的预防与处理	170
学习情境二：客房失窃的预防与处理	176
学习情境三：客房意外事故的处理	180
 附录 1 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010)	185
附录 2 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010) 实施办法	229
附录 3 星级饭店客房客用品质量与配备要求	235
 参考文献	246

客房与客房部

学习目标

知识目标

1. 熟悉“客房”与“客房产品”的区别，掌握客人对客房产品的普遍期望。
2. 熟悉饭店中常见的客房类型，以及如无烟客房、女士客房、残疾人客房等特殊客房。
3. 了解客房部在饭店中的地位与作用，明确客房部的主要工作任务。
4. 掌握客房部的组织机构设置及业务分工。
5. 熟悉客房部的主要岗位职责。

能力目标

1. 树立客房产品的质量意识。
2. 能根据饭店的实际情况，设置合理的客房部组织机构。

学习情境一：客房产品

案例导入

是“服务”还是“打扰”？

一天晚上 19:00，韩国客人金先生入住某饭店。在办理完入住登记手续后，行李员将他引领至房间。当行李员想按服务规程给他介绍客房设施时，金先生说：“没事了，我想休息一下。”行李员听后马上向他告辞离开。

金先生已经与几个重要客户预约好了 20:00 的宴会。他想去赴约前先洗个澡，去除旅途的疲惫。当他在淋浴房正准备放水淋浴时，听到了门铃声。他犹豫了一下，连忙跑出卫生间，对着房门说：“请等一下。”然后以最快的速度穿好衣服，开了门。

站在门口的客房服务员对金先生说：“先生，这是我们饭店的欢迎茶。”金先生看着放在盘子里沏好的茶和小毛巾，一点也没有乐意接受的样子，只说了一句：“放在桌上吧。”然后他看了看手表，问服务员：“还有什么事吗？”服务员说：“没有了，希望您入住愉快！”然后告辞而去。

金先生回到卫生间，脱了衣服准备淋浴，又听到了门铃声。金先生只好又穿好衣服打开门，看到一位行李员正微笑着站在门口，说：“先生，这是今天晚上的报纸，祝您居住愉快！”金先生拿着报纸，叹了口气，然后将报纸顺手扔到了床上，在沙发上坐下，这时卫生间的水龙头还开着……

金先生坐了一会儿，突然灵机一动，走到床头准备按下“请勿打扰”指示灯，这时门铃又响了起来。金先生打开房门，发现是刚才送茶的那位服务员。服务员礼貌地对他说：“先生，我现在可以为您开夜床吗？”金先生生硬地回答了两个字：“不用！”然后将门关上，回到床边，按下了“请勿打扰”指示灯。

 **请思考：**1. 这样的服务令金先生满意吗？原因何在？

2. 客人心目中的客房产品是怎样的？

客房是饭店必不可少的基础设施，是饭店的主体部分。客房是客人入住饭店时投宿的场所，客人住饭店住的就是客房。因此，有客房才能称得上是饭店。客房产品是饭店经营的最基本产品，也是饭店销售的核心产品。



一、客房产品的概念

客房产品是饭店以出租和提供劳务的方式获得经济收入的特殊商品。它是服务产品与实物产品的有机结合，其中以服务产品为主，实物产品为辅。客房服务产品是客房产品的灵魂。现代饭店管理之父斯塔特勒曾说过，饭店仅出售一种特殊“商品”——服务。

“客房产品”不同于“客房”，“客房”是一个单一设施的概念，而“客房产品”是一个综合的概念。客房产品必须具备客房设施、客房设备、客房供应品、客房劳务服务、客房产品有效运转五个要素。



二、客人心目中的客房产品

客人是最高明的老师，客人最清楚客房产品质量的高低，因此，客人的需求就是饭店的努力方向。虽然每个客人对客房产品的需求会有个体的差异，但他们对客房产品的基本期望却是一致的。在客人们心目中，理想的客房产品应该是安全的、卫生的、方便的、安静的、舒适的、美观的，同时在住店期间能享受到受尊重、受关注的亲切服务。

（一）安全

安全是客人对客房产品最基本也是最重要的需求，主要包括人身安全、财产安全与隐私安全三方面。从某种意义上讲，客房是客人的家外之“家”，是客人在饭店的私密空间。合格的客房产品应该确保住客不出任何安全事故，既能保障客人的人身与财产安全，同时

又能保持客房的私密性,保护客人的心理安全。

要提供安全的客房产品,首先,饭店从业人员要有安全意识。不仅要做到不侵犯客人的隐私权,总台接待员、客房服务员还要把好住客的安全关,做好访客管理工作。其次,房内配备必要的防火、防盗、防滑、紧急呼救等安全设施设备,并定期对其开展检查与维护工作。最后,做好安全提示的管理工作。

(二) 卫生

客房的清洁卫生是客人最为看重的要素。据美国康奈尔大学旅馆管理学院对30万名客人进行调查的结果显示,60%的客人将清洁卫生需要列为第一需求。因此,即使是档次再低的饭店,客房卫生的基本质量标准也绝不能降低。客人往往最关注客房里卫生间区域的卫生,床品卫生以及杯具卫生。

饭店要确保客房产品卫生,首先要提高客房楼层服务员的质量意识,培养他们良好的职业道德和职业规范;其次要落实好客房卫生质量的各级检查制度。

(三) 方便

客房是住店客人的家外之“家”,客人期望在房间要像在自己家一样的方便。要提供方便的客房产品,首先,客房的设施设备要齐全,能满足客人的生活所需;其次,设施设备使用起来要方便;最后,服务项目要完善,当客人有需要时,只要打个电话就能马上得到满足。客房插座从底部往上移,中式铺床替代西式铺床,包括就地控制开关和睡眠总控开关在内的客房灯光控制系统的推出,卫生间内晾衣绳的配备,都是饭店出于考虑方便客人而做出的改进措施。

(四) 安静

客房是住店客人的休息场所与睡眠空间。住店期间,客人都期望能得到一个安静的客房。破坏客房安静的因素是来自于客房内外的噪音,包括房内的空调声、排风声、下水声等,从隔壁或上下层客房传出的噪音,服务员的操作声与交流声,以及外部交通等其他噪音。因此,客房装修设计时的隔音处理效果,设施设备性能的好坏,客房服务员能否遵循服务“三轻”,均在能否满足客人求安静方面起着关键性的作用。

(五) 舒适

住店期间,住店客人都期望客房是温馨的、舒适的。客房的舒适度,取决于客房的硬件与软件两个方面。在硬件方面,客房的空间、装修布置、功能布局、设备配备、灯光、用品供应、温湿度、空气清新度等都会直接影响客房的舒适度。如今,不少成熟的商务客人高度关注客房床品的舒适度以及淋浴喷头的质量。不少高星级饭店也因此纷纷在床上做文章,不惜投重金引入舒适床垫,如水床垫、按摩床垫、磁疗床垫等,并推出枕头菜单。在软件方面,客房舒适度取决于客房服务员所提供的劳务服务质量。

知识链接

最宜人的标准间空间

国际上流行的标准间客房(不含卫生间)的宽为3.6~4.2米,长为7.6~10米,净高大于2.5米。在这样的客房剖面图中,其宽3.6~4.2米与净高2.5米所形成的比例是1.44~1.68,这正接近黄金分割的矩形剖面的比例,有利于形成亲切、舒适的客房空间气氛。

知识链接

最宜人的客房温湿度

据科学研究结果显示,客房内令人舒适的温度,夏季为 $24^{\circ}\text{C}\sim 28^{\circ}\text{C}$,冬季为 $16^{\circ}\text{C}\sim 22^{\circ}\text{C}$;令人舒适的相对湿度,夏季为 $45\%\sim 50\%$,冬季为 $50\%\sim 55\%$ 。人体对温度有一定的调节能力,称为体温调节。据有效温度数据显示,人体从偏凉到偏热的舒适界限为 $21^{\circ}\text{C}\sim 29^{\circ}\text{C}$,最舒适的温度是 $23^{\circ}\text{C}\sim 27^{\circ}\text{C}$ 。因此,综合各种因素,饭店公共区域与客房的温差应控制在 5°C 之内。

(六) 美观

客房往往是客人住店期间逗留时间最长的地方。客人期望客房有高雅的格调,充满美感的视觉效果。客房的美观度,主要取决于客房的空间构图与装饰布置。现代高星级酒店在设计客房时,越来越注重客房审美与客房功能的统一,以满足客人的审美需求。不少房内客用品不仅具备实用功能,而且兼有装饰艺术性。有些饭店客房的卫生间天花板顶上吊有人造绿色植物吊篮,卫生间背景墙面布置成蓝色大海、绿色湖面等自然景色,打造人造窗景,布置流水景观等。

(七) 亲切的客房服务

客房产品是服务产品与实物产品的有机结合体,尤以服务产品为主。高质量的客房产品,不仅依赖于高质量的客房硬件,更取决于高质量的劳务服务。客人住在饭店,是一段时间的延续,而不是瞬间的。客人住店期间所接受的客房服务质量,客房员工能否照顾好客人的心理,对客人的住店体验起着决定性作用。客人期望住店期间享受到备受尊重、备受关注、倍感亲切的服务。高星级酒店客房部的员工,应充分利用客史档案,用眼、用心地关注细节,为住店客人提供超前服务、定制化服务等超常服务,使客人感到“满意+惊喜”。

经典案例

加一只薄枕头

客房服务员小张接连两天发现228房间的四只羽绒枕都被客人放在沙发上,床头总是垫着客人的衣服。小张推测:客人肯定是嫌羽绒枕太高。于是,在晚上做夜床时,她主动在此房间加了一只薄枕头,还在边上放置了手写留言,告知客人配备这只薄枕头的用意,并提醒客人饭店设有枕头菜单,如果感觉这个枕头不适,可随时致电房务中心要求更换。宾客回房后,惊喜万分,马上致电房务中心表示感谢。

知识链接

世界服务业协会对“SERVICE”的新意表述

- S——Smile for everyone.(微笑待客)
- E——Excellence in everything you do.(精通业务):将每一个服务程序、每一个微小

的服务工作都做得很出色。

- R——Reaching out every customer with hospitality. (亲切友善)
- V——Viewing every customer as special. (一视同仁)：将每一位宾客看作是需要提供优质服务的贵宾。
- I——Inviting your customer to return. (邀请再来)：在每一次接待服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请宾客再次光临。
- C——Creating a warm atmosphere. (宾至如归)：每一位服务员应该想方设法精心创造出使宾客能享受其热情服务的氛围。
- E——Eye contact that shows we care. (凝神关注)：每一位服务员始终应该以热情友好的眼光关注宾客，适应宾客心理，预测宾客要求，及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务员在关心自己。



三、客房的类型

(一) 按房间的构成划分

1. 单间客房

单间房，是由一间客房组成的客房出租单元。按照客房内配置床的类型不同，可分为以下几种：

(1) 单人间 (single room)。单人间内放置一张单人床，配备一份客用品。单人间是饭店内最小的客房，适合从事商务旅游的单身宾客租用。

(2) 大床间 (double room)。大床间内设一张双人床，配备两份客用品。大床间适合夫妻宾客租用 (见图 1—1)。

(3) 标准间 (standard room)。标准间内设两张单人床，配备两份客用品。这类客房类型一般占饭店客房类型的最大比例，一般用来安排旅游团队客人或会议客人 (见图 1—2)。

(4) 三人间 (triple room)。在现代的星级饭店中，此类房间极其少见。三人间内设三张单人床，可供三位宾客同时租用。



图 1—1 大床间



图 1—2 标准间

2. 套间客房

(1) 标准套房 (standard suite)。标准套房又称普通套房 (junior suite)，一般由连通的两个房间组成：一间为卧室 (bedroom)，一般内设一张双人床，并配有卧室家具设施与卫生间；另一间为起居室 (living room)，内设会客区与客用卫生间。该客房由于将卧室区域与会客区域分设，比较适合需要在客房会客的客人租用。

有些饭店会将卧室、起居室分别设在上、下两个楼层，两者用室内楼梯连接 (见图 1—3、图 1—4)。因此，此类套房又可称为“双层套房” (duplex suite)。



图 1—3 双层套房卧室



图 1—4 双层套房起居室

(2) 豪华套房 (deluxe suite)。豪华套房与普通套房相比，更注重室内的装饰布置与设备用品的豪华度。卧室内一般配备大号双人床或特大号双人床。有些饭店的豪华套房，除设置卧室、会客室外，还配备书房、餐室等。

(3) 总统套房 (presidential suite)。总统套房由 5 个以上的单元组成，一般包括总统卧室、夫人卧室、会客室、书房、餐室、厨房、随从房等 (见图 1—5)。总统套房的装饰布置极其讲究，造价昂贵。总统套房内配备豪华的家具、洁具设备及高档的客用品，陈列着精美的工艺品或古董。不少总统套房内配有按摩浴缸、蒸汽浴室、桑拿房等，并提供世界名牌的洗涤沐浴用品 (见图 1—6)。总统套房已成为饭店档次的一种象征，总统套房的豪华程度往往能直接反应一家饭店档次的高低。总统套房的投入大，房价高，但出租率却很低。总统套房的设置，更多的是用以显示该饭店已具备接待总统的条件。因此，只有高星级酒店，才会设置总统套房。



图 1—5 总统套房会客室

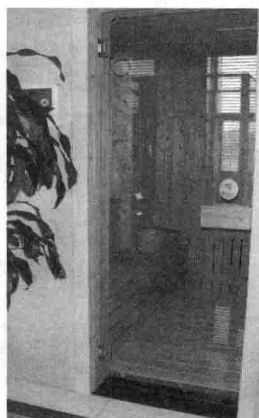


图 1—6 总统套房桑拿房

知识链接

饭店客房类型的配置

饭店客房类型的配置基础是市场分析。由于饭店性质、客源市场、等级的不同，饭店内不同客房类型的配置比例会有差异。一般来说，在饭店的客房类型中，标准间占绝大多数。比如，旅游饭店的标准间一般占总客房数的80%~90%。一般城市饭店的单人间占总客房数的10%~15%，商务型饭店的单人间比例则会更大一些。在日本、美国的不少商务型饭店里，单人间与双人间比例已经达到了1:1。同时，饭店的等级越高，套房的配备数量也会越多。根据国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）的规定，不同星级的饭店对客房类型的配置有不同的要求（详见表1—1）。

表 1—1 各星级饭店的客房配备要求

饭店星级	客房数要求	客房类型要求	客房面积要求
一星	至少 15 间（套）		
二星	至少 20 间（套）		
三星	至少 30 间（套）	有单人间、套房	
四星	至少 40 间（套）	有标间（大床房、双床房），两种以上规格的套房（包括至少有 3 个开间的豪套）	70% 的客房不小于 20 平方米（不含卫生间）
五星	至少 50 间（套）	有标准间（大床房、双床房），残疾人客房，两种以上规格的套房（包括至少有 4 个开间的豪套），套房布局合理	70% 的客房不小于 20 平方米（不含卫生间和门廊）

（二）按客房位置划分

（1）外景房（outside room）。外景房，即窗户朝向大海、湖泊、公园、景区景点等外部景观的客房。这类客房视野开阔，景色迷人，深受客人的青睐。

（2）内景房（inside room）。内景房，即窗户朝向饭店内庭院的客房。

（3）角房（corner room）。角房，即位于楼层走廊过道的尽头或拐角处的客房。角房因其形状特殊，装饰布置也不会循规蹈矩。角房虽然难以满足客人的大众口味，但因其打破了常规，反而受到某些客人的青睐。

（三）按满足宾客个性化需求划分

为了满足宾客的多元化需求，高星级饭店推出行政客房、无烟客房、女士客房、残疾人客房等多种特色客房。有些高星级饭店还将整个楼层的全部客房布置成同一种特殊客房，推出特色楼层，如行政楼层、无烟楼层、女士楼层等。

1. 行政客房（executive room）

行政客房又称商务客房（business room），是专为从事商务活动、公务活动的宾客设计布置的客房。行政客房的面积普遍稍大于标准间。房内由于配备标准的办公桌及齐全的商务办公设备而深受商务宾客的青睐。随着商务客人的不断增多，此类客房的需求量也不断增大。不少高星级饭店，为了接待高档的商务客人，并为他们提供特殊的优质服务，专

门设立了“行政楼层”。行政楼层内设有专为商务客人服务的行政总台、行政酒廊、商务洽谈室、商务中心等,并设立专业的商务服务项目。高星级饭店的“行政楼层”,也被誉为“酒店中的酒店”。

2. 无烟客房 (no smoking room)

无烟客房是饭店专门为非吸烟客人设置的禁烟客房,为客人提供严格的无烟环境。无烟客房的无烟处理措施不是简单地禁烟,而是一项系统工程。第一,无烟楼层处、客房的房门上均要设置无烟标志(见图1—7、图1—8);第二,撤出房内茶几上的烟灰缸与火柴,在茶几上放适量的糖果,以示饭店对不吸烟宾客的感谢;第三,房内显眼处设置无烟客房提示卡;第四,饭店在开业运营中要坚决杜绝烟民入住无烟客房;第五,客房选用不吸烟味或烟味附着力低的材料,并配备灵敏度高的烟感器;第六,将无烟客房的床品与其他房间的床品分开洗涤。

如今,设置无烟客房已成为高星级饭店的普遍选择。高星级饭店一般会设置一定比例的无烟房,很多还设置了无烟楼层。随着社会的发展,健康养生理念的不断普及,世界饭店业将会更加注重绿色理念的应用,饭店朝着全店禁烟的方向发展已成为国际趋势之所向。



图1—7 无烟楼层的无烟标志



图1—8 无烟客房的无烟标志

3. 女士客房 (lady room)

女士客房是饭店专为女性客人设计布置的客房。客房内的装饰布置富有浪漫情调、温馨氛围,到处充满着女性的气息。首先,房内色调明快而又浪漫温馨,如淡紫色的窗帘、粉色的床品、粉色的睡衣、粉色的拖鞋以及柔和的灯光;其次,配备女士专用的设施设备与客用品,如女性杂志、浴袍、女士化妆品、卷发器、大号梳妆台、化妆凳、宽大的全身镜、走入式衣柜、女用冲洗器等。有些饭店的女士客房内还设专用的化妆间,浴缸内安装了一套能为女士客人提供自动肩颈按摩的自动按摩仪,房内配备瑜伽教程光碟、瑜伽垫等瑜伽设备用品。

随着女性地位的不断提高,住店客人中女性的比重也越来越大,饭店客源中女性的特殊性也越来越受关注。研究女性客人的审美喜好、生活习性、心理特点,专门为其设计客

房，已成为一大趋势。在我国，上海、广州、杭州等地的一些高星级饭店已设立了“女士楼层”。

记载在册的最早的女性酒店是位于美国纽约曼哈顿的阿莱顿酒店（The Allerton Hotel），它始建于1920年，1923年完工。女士楼层较多出现于第二次世界大战之后，希尔顿酒店就曾在该时期推出女士楼层，宣传中强调“希尔顿酒店是女性安全的保障”。

4. 残疾人客房（disabled room）

在我国，五星级饭店必须要配备残疾人客房。残疾人客房是饭店专门针对残疾客人的特殊需求而设计布置的客房。客房设计、设施设备配备都得基于方便客人的出入、使用以及出于安全的考虑。残疾人客房设施设备的具体要求（详见表1—2）。我国2010版《旅游饭店星级的划分与评定释义》中指出：残疾人客房应布置在便于轮椅进出、交通路线最短的地方。一般设在低层饭店的一层，高层饭店客房层的最低层。为了便于陪护，残疾人客房可采用连通房的形式。

表 1—2 残疾人客房设施设备的具体要求

设施设备	具体要求
房门	宽度不小于0.9m，采用长柄把手，不安装闭门器。
窥视镜	两个窥视镜分别安装于房门的1.1m和1.5m处（见图1—9）。
防盗链	高度不超过1m。
衣柜挂衣杆	高度不超过1.4m。
床	床面高度为0.45m，床位一侧应留有宽度不小于1.5m的轮椅回旋空间。
扶手	床两侧设有扶手（见图1—10），但不宜过长；恭桶、浴缸两侧设有扶手架，且能承受100千克左右的拉力或压力（见图1—11）。
电器开关、插座	低位电器开关、插座的高度不低于0.6m，高位电器开关、插座的高度不高于1.2m。
挂式电话	安装高度为0.8m~1m。
窗帘	有电动装置或遥控装置（见图1—12）。
卫生间门	宽度不小于0.9m，门与侧位间距不小于1.05m。卫生间入口为无落差出入设计。
淋浴间	淋浴间面积不小于1.2m×1.2m；应设置0.85m×0.35m×0.45m的安全洗浴坐凳；横式安全抓杆的高度距地面0.9m；竖式安全抓杆的高度距地面0.6~1.5m（见图1—13）；水流开关的安装高度为0.9m。
云石台面	高度为0.7m左右，且下面不能有任何障碍物。
坐便器	高度为0.43m左右。
毛巾架	高度不超过1.2m。
紧急呼叫设备	设置于卫生间及卧室内（见图1—14）。



图 1—9 残疾人房的窥视镜

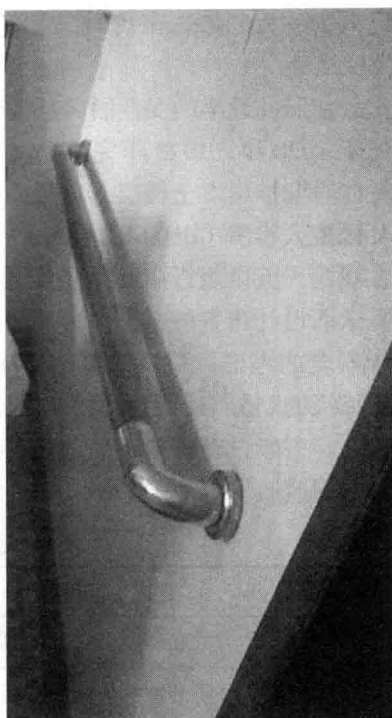


图 1—10 残疾人房内的床边扶手



图 1—11 残疾人房卫生间内的扶手与坐凳



图 1—12 残疾人房内的窗帘遥控装置



图 1—13 残疾人房淋浴房内的扶手

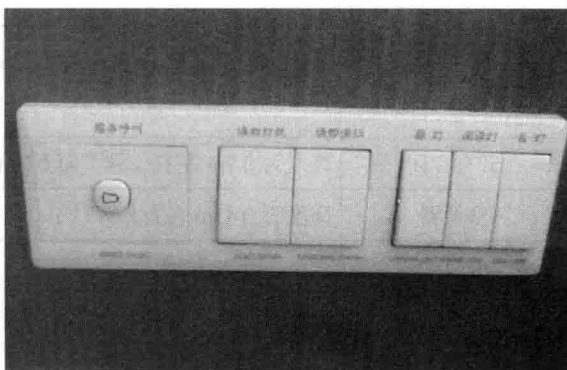


图 1—14 残疾人房床头柜边的紧急呼叫按钮