

普  
华  
经  
管

正略钧策  
ADFAITH

掌握工作技能 把握工作机会

普华经管职业技能培训系列

滕宝红 李建华 / 主编

# 酒店客房服务员 技能手册

人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

普华经管职业技能培训系列

# 酒店客房服务员 技能手册

滕宝红 李建华 主编

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房服务员技能手册 / 滕宝红, 李建华主编. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 6  
(普华经管职业技能培训系列)  
ISBN 978-7-115-19942-3

I. 酒… II. ①滕…②李… 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 (2009) 第 071857 号

## 内 容 提 要

本书从一名合格客房服务员所应具备的素质要求、服务规范、岗位职责及行为规范入手, 深入浅出地阐述了客房服务工作中必须具备的基本知识, 以及客房服务所涉及的专业技能。全书逻辑性强, 通俗易懂, 图文并茂, 便于读者学习和使用。

本书不仅可以作为酒店对客房服务员进行培训的教材, 也适合那些欲投身于酒店服务行业的广大进城务工青年阅读, 同时还可以作为客房服务部门管理日常工作的工具书。

### 普华经管职业技能培训系列 酒店客房服务员技能手册

◆ 主 编 滕宝红 李建华

责任编辑 张国良

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 880 × 1230 1/32

印张: 5

2009 年 6 月第 1 版

字数: 110 千字

2009 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-19942-3/F

定 价: 15.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

# 前 言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。部分进城务工人员失去工作，看似根源在金融危机，然而这和进城务工人员自身缺乏过硬的劳动技能也不无关系。改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而部分进城务工人员就其职业技能而言，并没有发生质的飞跃。大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只是小学毕业，这些都决定了他们应对外来风险的能力不高。另外，由于相关部门一直疏于对他们的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

一般而言，农村青年身强体壮，做一些不需要太多文化知识的工作似乎更容易些。所以，酒店客房服务员这一工作成为许多进城务工人员的选择。大家都认为做一名酒店客房服务员很容易，无非是做做清洁工作、铺铺床、叠叠被子而已，没有什么技巧可言，只要能吃苦耐劳就可以了。诚然，吃苦耐劳是一个重要条件，但客房服务并非如此简单，尤其是星级酒店的客房服务工作。对酒店而言，客房是其营业收入的重要来源，客房服务在酒店经营中起着举足轻重的作用。而服务又是酒店工作的核心，客房服务工作没做好，肯定会直接影响酒店的形象及经济效益。

所以,要想做好客房服务工作,肯定需要具备一定的服务知识和技能。《酒店客房服务员技能手册》一书从酒店客房服务员的工作职责、素质要求及作业内容等环节入手,深入浅出地阐述了酒店客房服务工作中必备的知识,如客房清洁整理,客房卧室、浴室、床垫、地毯等的保养及如何进行客房卫生计划等基础知识;同时,本书还着重对客房服务中的具体操作部分,诸如迎送客人服务,开夜床、换房服务,擦鞋、托婴服务,特殊客人服务等的要求和作业技巧进行了通俗的讲解。作者希望广大读者在阅读后能将本书内容学以致用,迅速适应目前的工作,在工作中不断完善和充实自己。

总之,《酒店客房服务员技能手册》一书本着学用结合的原则,突出了职业教育的特点,体例简明,语言通俗易懂。本书不仅可以作为酒店、宾馆、饭店及旅馆等服务单位对客房服务人员进行培训的教材,也可以作为进城务工人员从事酒店客房服务的自学用书;同时,还可以作为酒店相关职业大中专院校师生教学或学习的参考用书。

# 目 录

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 第一章 导读 .....             | 1  |
| 一、学习指导流程 .....           | 1  |
| 二、求职应聘指导 .....           | 2  |
| 第二章 岗位描述 .....           | 5  |
| 第一节 客房服务员素质要求 .....      | 6  |
| 一、思想素质 .....             | 6  |
| 二、身体素质 .....             | 7  |
| 三、必备知识 .....             | 7  |
| 四、服务要求 .....             | 8  |
| 第二节 客房服务员岗位职责 .....      | 9  |
| 一、白班服务员岗位职责 .....        | 9  |
| 二、夜班服务员岗位职责 .....        | 10 |
| 第三节 客房服务员作业内容 .....      | 11 |
| 一、提供热情周到的服务 .....        | 11 |
| 二、保持客房干净、整齐和舒适 .....     | 11 |
| 三、加强对客房设施、设备的维修和保养 ..... | 11 |
| 四、为客人的生命和财产安全提供保障 .....  | 12 |
| 五、客人衣服的洗涤、收发 .....       | 12 |
| 第四节 客房服务员日常礼仪 .....      | 12 |
| 一、仪容要求 .....             | 12 |
| 二、着装要求 .....             | 13 |
| 三、举止要求 .....             | 13 |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| 四、礼貌要求 .....            | 17        |
| <b>第三章 客房清洁技能 .....</b> | <b>19</b> |
| 第一节 客房清洁整理 .....        | 20        |
| 一、客房清洁前置作业 .....        | 20        |
| 二、了解客房清洁知识 .....        | 25        |
| 三、客房清洁整理流程 .....        | 34        |
| 第二节 客房计划卫生 .....        | 48        |
| 一、计划卫生的分类 .....         | 48        |
| 二、计划卫生的项目 .....         | 50        |
| 三、计划卫生的管理 .....         | 51        |
| 第三节 客房卧室保养 .....        | 53        |
| 一、房号牌 .....             | 54        |
| 二、房门链条及门把 .....         | 54        |
| 三、木质家具 .....            | 54        |
| 四、铜器及镀铜器 .....          | 55        |
| 五、银器 .....              | 56        |
| 六、布品类 .....             | 56        |
| 七、电话机 .....             | 58        |
| 八、衣橱 .....              | 58        |
| 九、冰箱 .....              | 59        |
| 十、窗台与玻璃 .....           | 60        |
| 十一、镜子 .....             | 60        |
| 十二、踢脚板 .....            | 61        |
| 十三、天花板广播喇叭 .....        | 61        |
| 十四、冷气通风口 .....          | 62        |
| 第四节 客房浴室保养 .....        | 63        |
| 一、排风机 .....             | 63        |

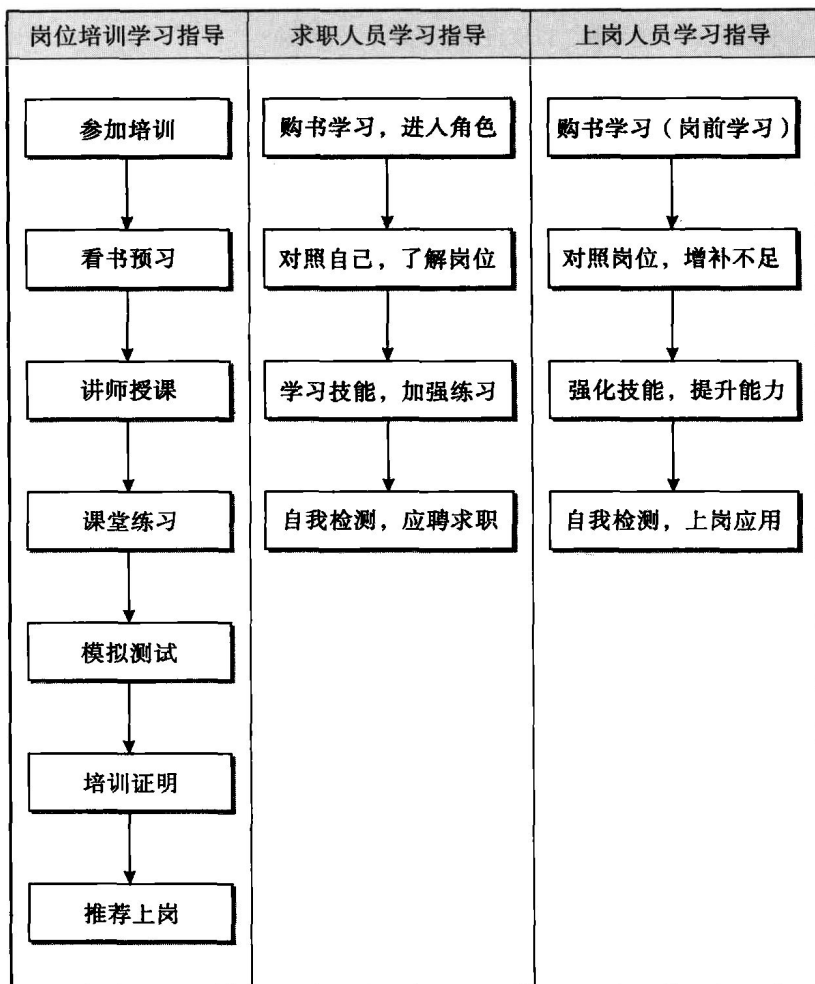
|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 二、天花板 .....              | 64        |
| 三、大理石台面及墙面 .....         | 64        |
| 四、不锈钢设备 .....            | 65        |
| 五、马桶 .....               | 66        |
| 第五节 床垫与地毯保养 .....        | 67        |
| 一、床垫 .....               | 67        |
| 二、地毯 .....               | 69        |
| <b>第四章 客房服务技巧 .....</b>  | <b>73</b> |
| 第一节 迎送客人服务 .....         | 74        |
| 一、迎客服务 .....             | 74        |
| 二、送客服务 .....             | 76        |
| 第二节 客房电话服务与会客服务 .....    | 78        |
| 一、客房电话服务 .....           | 78        |
| 二、会客服务 .....             | 80        |
| 第三节 开夜床服务与换房服务 .....     | 84        |
| 一、开夜床服务 .....            | 84        |
| 二、换房服务 .....             | 87        |
| 第四节 擦鞋与托婴服务 .....        | 88        |
| 一、擦鞋服务 .....             | 88        |
| 二、托婴服务 .....             | 90        |
| 第五节 客人借用物品及遗留物处理服务 ..... | 92        |
| 一、客人借用物品 .....           | 93        |
| 二、客房遗留物品 .....           | 96        |
| 第六节 客房餐饮与小酒吧服务 .....     | 99        |
| 一、客房餐饮服务 .....           | 99        |
| 二、小酒吧服务 .....            | 100       |
| 第七节 “请勿打扰”服务 .....       | 103       |



|                        |     |
|------------------------|-----|
| 一、“请勿打扰”作业要求 .....     | 103 |
| 二、与“请勿打扰”作业相关的服务 ..... | 104 |
| 第八节 其他对客服务 .....       | 106 |
| 一、客人习性服务 .....         | 106 |
| 二、叫醒服务 .....           | 107 |
| 三、客人要求加床服务 .....       | 107 |
| 四、客衣洗涤服务 .....         | 108 |
| 五、冰块供应 .....           | 115 |
| 第九节 特殊客人服务 .....       | 115 |
| 一、贵宾服务 .....           | 115 |
| 二、醉客服务 .....           | 119 |
| 三、残疾人服务 .....          | 121 |
| 四、病客服务 .....           | 122 |
| 第十节 特殊情况处理 .....       | 124 |
| 一、对客人异常行为的处理 .....     | 124 |
| 二、对客人特殊要求的答复 .....     | 126 |
| 三、对客人投诉的处理 .....       | 128 |
| 附录 技能测试题与求职指导 .....    | 133 |
| 一、技能测试题 .....          | 133 |
| 二、求职指导 .....           | 136 |
| 参考文献 .....             | 143 |

# 第一章 导读

## 一、学习指导流程



## 二、求职应聘指导

| 项目   | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 备注 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 受训学习 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进城务工人员在接受培训前，首先应进行市场分析，根据自身的实际选择就业前景较好的工种和岗位</li> <li>2. 如果自身没有一技之长，可参加劳动保障部门开展的职业技能培训，以取得相应的职业技能资格</li> <li>3. 各地政府和有关部门都有许多针对进城务工人员的培训工程，并有许多优惠政策，读者在参加培训时，可以对相关情况进行详细了解</li> <li>4. 如果自身已有一技之长，最好先取得相应的职业资格证书，这样更能得到社会的认可，有利于找到适合的工作</li> </ol> |    |
| 求职捷径 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据自身的求职意向，登录相关网站浏览用工信息</li> <li>2. 前往所在城市的劳动保障部门和人才交流中心，那里有大量的用工信息</li> <li>3. 通过当地的劳动中介市场（机构）或人事部门主管的职业介绍机构介绍就业</li> <li>4. 通过社会团体、街道、社区等举办的社会职业介绍机构介绍就业</li> <li>5. 通过亲朋好友介绍工作</li> <li>6. 通过报纸、电台等媒体了解用工信息</li> </ol>                           |    |
| 陷阱规避 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不要轻信招聘广告和招工信息上的承诺，要注意辨别信息的真假</li> <li>2. 找工作要到正规的职业介绍机构，避免上当受骗。到职业介绍机构求职，首先应查看该机构是否有劳动保障部门颁发的《职业介绍许可证》。</li> <li>3. 接到用人单位录用通知以后，要到该单位进行实地考察</li> <li>4. 即使是亲朋好友介绍，也要加强维护自身合法权益意识，防止被骗</li> </ol>                                                  |    |

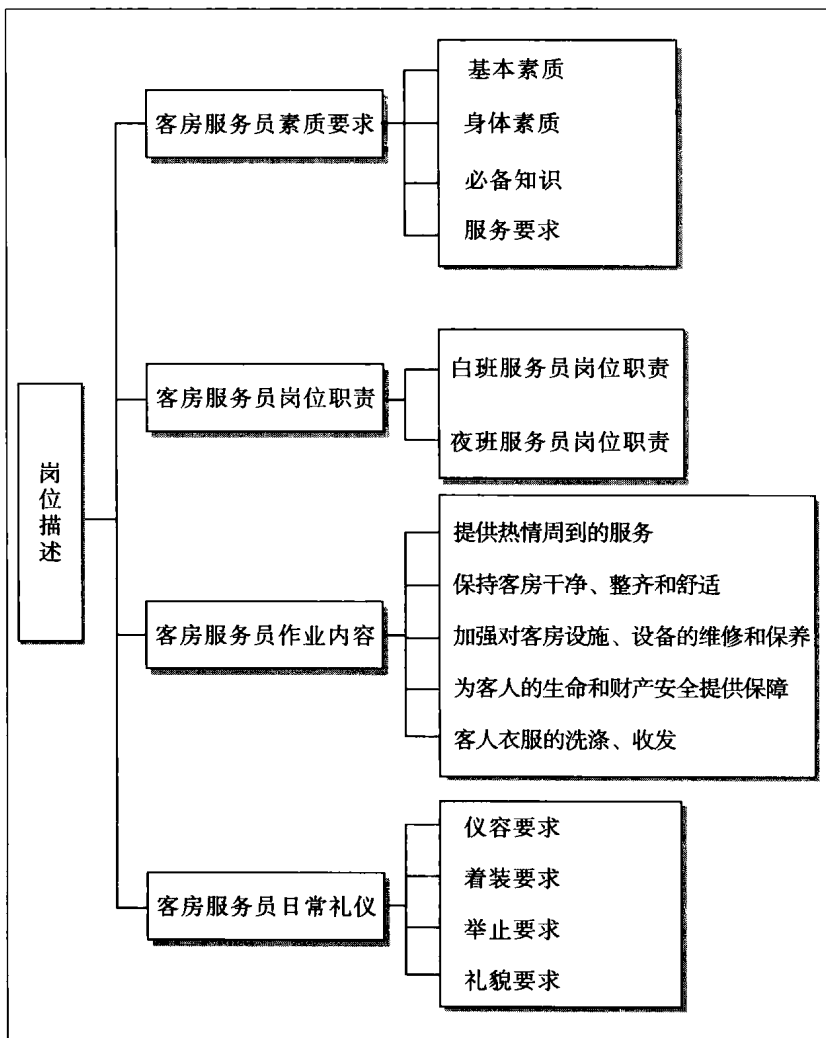
(续表)

| 项目    | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 备注 |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 找工作技巧 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 薪酬要求应合理。若薪酬待遇要求过高, 会使企业成本上升, 从而减少用工数量</li> <li>2. 不要频繁跳槽。找到工作后, 不要频繁跳槽, 认真学好岗位职业技能知识, 不断提升自身水平</li> <li>3. 学会适应环境。无论从事什么样的工作, 都应该是人去适应环境, 而不能让环境适应人</li> </ol>                                                                                                        |    |
| 权益维护  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 签订合同。如果与用人单位达成就业意向, 一定要签订劳动合同。合同中须注明劳动合同期限、工作内容、劳动报酬、违反劳动合同的责任等内容。劳动合同可以协商约定试用期, 但一般试用期不得超过 6 个月, 而且试用期也包括在劳动合同期限内</li> <li>2. 加班工资。正常工作日延长工作时间的, 用人单位支付不低于劳动者工资 150% 的工资报酬; 休息日安排加班的, 用人单位支付不低于劳动者工资 200% 的工资报酬; 法定带薪休假节日安排加班的, 用人单位支付不低于劳动者工资 300% 的工资报酬</li> </ol> |    |



## 第二章 岗位描述

### 【章前导读】



## 第一节 客房服务员素质要求

酒店客房服务员要想履行好自己的工作职责，必须具备以下几个方面的素质。

### 一、思想素质

#### （一）品行端正，具有良好的职业道德

客房服务员因为工作的原因会经常出入客人的房间，从而有机会接触到客人的行李物品，其中也包括一些贵重物品。如果客房服务员没有良好的道德品质，利用工作之便拿走客人的物品，会给酒店的形象与名誉造成损害。这就要求服务员有良好的职业道德，并自觉遵守酒店的有关规定。如不可翻阅客人的书报、信件、文件；不可随意乱翻客人使用的抽屉、衣橱；不可试穿客人的衣物、鞋帽；不可拿取客人的食物等。

#### （二）责任心强，工作踏实，能与同事愉快合作

1. 客房服务员应时刻注意客房安全，严防火灾、盗窃和刑事案件的发生。

2. 客房的维修、保养，房间的出租等都要求客房服务员善于与同事合作。

3. 客房服务员应共同努力营造一个分工明确、配合默契、相处愉快的工作环境，顺利完成本职工作。

#### （三）具有较强的卫生意识和服务意识

客人对客房的基本要求是舒适与整洁。服务员应具备较强的卫生意识和服务意识，努力为客人提供满意的服务。

#### （四）具有吃苦耐劳的精神

客房卫生、公共卫生事务繁杂，要求客房服务员不怕脏、不怕累，任劳任怨，具有吃苦的精神，如图 2-1 所示。

## 二、身体素质

客房部服务工作繁杂琐碎，客人要求较高，要求客房服务员身体健康、动作敏捷、精力充沛，且有较强的动手能力。



图 2-1 客房服务员工作示例

## 三、必备知识

### （一）掌握基本的设施、设备的维修、保养知识

酒店客房内的设备设施，如灯具、空调、音响、电视、地毯、窗帘等，应由酒店的工程人员专门负责维修，但日常的保养工作则由客房部完成。客房服务员应利用每天在客房开展清洁工作的机会，做好对这些设备、设施的保养工作（如图 2-2 所示）。另外，一些小的维修项目，如更换保险丝、电源插座或灯泡等，也由客房部来完成。因此客房服务员应具备一定的设备、设施方面的维修知识。



图 2-2 客房服务员保养客房设备示例

### （二）具备一定的外语水平

随着国际交往的日益增多，客房服务员应具备一定的外语水平，以便更好地与外国客人沟通，提供更优质的服务。

一天晚上，住在某酒店的一位美国老太太觉得房间温度太低，有些冷，便吩咐客房服务员替她加一条“Blanket”（毛毯）。

“OK, OK!” 服务员连声说。

过了一会儿，这位服务员拿了一瓶法国的“白兰地”（Brandy）进来。客人一见，哭笑不得，只好说：“OK，‘Brandy（白兰地）’能解决我一时的温暖问题，可不能解决我一晚上的温暖问题啊！”



## 四、服务要求

### (一) 真诚

客房服务员为客人提供的服务必须是发自内心的，要热情、主动、周到、耐心，处处为客人着想。真诚服务也是情感服务，要用“心”为客人提供服务，用“心”来打动客人，这体现在细枝末节和各个环节之中。

某大学的刘教授出差去广州，住在五星级的S酒店。在参加完一整天的会议之后，晚上回到房间，发现床头柜上有一张留言条，他仔细一看，原来是客房服务员留给自己的，留言条内容如下所示：

#### 留言

刘先生您好！

因不知您是否需要保留茶杯里的茶，故没有帮您清洗杯子；如需清洗，请随时与我们联系。给您带来不便，敬请谅解。祝您在我们酒店入住愉快！

日期 2008年9月18日

当值服务员 李元

看了这张留言条，刘教授心里满是感动，心想，这里的服务员可真心细，工作这么认真，处处替客人着想。他想服务员是怎么知道这杯茶不是用酒店提供的普通茶叶泡的而是客人自己带来的具有特殊功效的保健茶呢？这一定是从茶杯里茶水的颜色上判断的！刘教授更为服务员的细心和真诚所感动。他忍不住在“征求客人意见表”上表达了自己的赞赏之情。

### (二) 高效

效率服务就是快捷而准确的服务。在客人对客房服务的投诉中，很多都是由于服务员缺乏效率而引起的。因此，服务员一定要在酒店规定的时间内完成服务项目。