

目 录

第一章 膳宿工业..... (1)

简介 酒店、饭店、宾馆 五星酒店 洗手间膳
食寄宿舍, 内部旅馆的住宿与早餐 度假中心
客栈 地方当局福利之家 医院 看护院、疗
养院与救济院 清洁公司 自答问题

第二章 专业工具 (20)

简介 储存 维修保养 机器 工具与容器
自答问题

第三章 清洁剂 (50)

清洁的重要性 污垢的性质 水清洁剂的化学结
构 清洁剂 添加剂 酸性清洁剂 碱性清
洁剂 溶媒清洁剂 消毒剂 除臭剂 洗衣
剂 地板封蜡 清洁剂的储藏 酒店、饭店对
清洁剂的使用 自答问题

第四章 纺织品 (91)

前言 天然纤维 人造纤维 矿物纤维 特

种处理 织物的结构 亚麻与软设备的管理
洗衣程序 干洗 纺织品除污 额外信息
酒店、饭店纺织品的使用 自答问题

第五章 硬表面…………… (141)

介绍 金属 木材 塑料 陶瓷与缸器
玻璃 橡胶 酒店与饭店建筑中的硬表面 天花
天花与墙壁的清洁和维护方法 灯饰的清洁方法
自答问题

第六章 地板表层…………… (171)

介绍 硬地板表层 特殊地板表层 硬地板表
层的保养 软地板覆盖物的保养 酒店、饭店的
清洁维护方法 自答问题

第七章 管家工作的控制…………… (226)

职员的职务与责任 组织进行工作 管家职工的
控制：信息流 清洁方案 特殊地区的清洁
预防性的清洁保养工作 客房卫生操作规程 清
洁房间注意事项 清洁浴室注意事项 如何检查
房间 自答问题

第八章 膳宿设施的内部环境…………… (291)

规则 噪音、热度与光线 减少疲劳 内部环
境的装饰及其效果 有害生物的控制 保持安全
环境 酒店、饭店管家部安全守则 酒店、饭店

管家部取工要特别留意的事项 自答问题

附件一：	清洁剂.....	(362)
附件二：	工作说明举例.....	(369)
附件三：	案例研究.....	(385)
	机械故障 软设备 布巾控制 安全医	
	院清洁地板 维修保养	
结束语.....		(394)

第一章

膳 宿 工 业

本章摘要

- * 膳宿工业的范围。
- * 酒店管家部的重要性。
- * 膳宿工业各单位的目的。
- * 管家工作的各种角色。
- * 五星级酒店、饭店清洁工作的代表性。

简 介

膳宿工业包括所有为旅行者或过往旅客、离家在外者提供住宿、饮食和其它服务的地方。它的目的，是给顾客提供干净的、有吸引力的、舒适的和受欢迎的服务，并以此获取经济效益。

膳宿工业是旅客的临时住家。每种单位都有其不同的目的，不同的称呼、不同的形式和不同的组织结构。但在每种情况中，在企业达标上，管家工作都起着决定性的作用。

每个单位都希望最充分地利用它拥有的各种设施。倘若这一点能实现,就要更多地依靠管家工作把设施保养好,保证 24 小时内维持管理条文要求的标准。

表一 不同型式设施的管家工作

设施型式	管家部目标
酒店, 饭店, 宾馆 公寓 汽车旅店 度假营 招待所, 旅店	提供快捷和完美的住宿和公共场所服务, 经常保持高水准, 尽量少给客人带来不便。
医院 看护院 疗养院	进行完全的、不过份的、经常的清洁程序, 目的是减少交叉感染的危险, 解决人们对于愉快环境的需求。
宿读学校 客栈 地方福利之家 敬老院	提供有规律但不经常的清洁服务在经济允许范围内, 维持足够的可以接受的水准。

表二 对不同类型客人的膳食服务

离家时期	客人类型	基本要求	能满足要求的单位
1~24 小时	男女商人, 显贵旅客	会见室 接待室 更衣室 卧室 商务设备等。	酒店, 宾馆, 饭店 汽车酒店 客栈、旅店 招待所
1~2 周	会议代表 度假游客 病人 老年人	卧室 会议室 课堂 休养区 起居室、茶座区 剧院与相关区 酒吧	酒店 客栈 公寓 度假中心 看护院 医院 地方福利院

长期	学生 病人 老人 季节工 男女商人 小学生	卧室或宿舍 套房 公用房 洗衣区 消闲区	客棧、招待所 看护院 职工宿舍 医院 疗养院 地方福利院 出租住宅 寄宿学校
永久性	驻地职工 残疾人 无家可归者 年轻罪犯 慢性病人 护士	卧室或宿舍 厨房 消闲区 洗衣区 露天漫步区	客棧 医院 看护院 幼儿园 招待所 地方福利院 出租住宅 职工宿舍

膳宿工业所提供的设施种类繁多,并且不断地变化。因此管家部要适应和胜任引进的更为专业的工作过程是至关重要的,例如保养壁球场,电脑房,按摩浴室,芬兰浴和某种医用设备等。管家部还应多接触在墙壁、地板和家具油漆方面的新发展和其保养时的清洁物品。现在许多企业都感到管家工作极为复杂,认为要请外面的清洁公司去做这件事。不过就算如此,在膳宿工业中也要具备有这种专业知识的职员。

酒店、饭店、宾馆

这三者实际上是一回事,有的单位叫大厦,内容也是旅店。由于地域不同和文化背景不同,其名称也有所不同。为了方便理解,以后都将其称呼作“酒店、饭店”。

在西方,酒店是指提供含酒精饮料的地方,是旧时客

棧的別名。酒店、飯店在形式、大小、新舊上各有不同。而就是這些因素與其所在的位置一起左右着管家部。管家工作的組織方法，不只是一要看房間有多少，而且要看這些單位為顧客們提供些什麼。除了提供一個吃食和睡覺的地方外，酒店還要提供生意會談，特殊功用和展覽的设备，還要為客人提供一種能感到放鬆的氣氛，甚至可能參予的一些娛樂活動。旅客能在其內部，或其附近休息、飲食。高檔的酒店、飯店應可提供游泳池、高爾夫球場或海灘。

並非所有的酒店、飯店都接待同樣的顧客，同類的來賓。大概可分為四類：

1、商業酒店、飯店；主要接待過往旅客，中間許多是外出經商的人。

2、旅遊酒店、飯店；大都座落在名勝旅遊度假區，都有自己的娛樂設施。

3、會議酒店、飯店；主要供開會之用。

4、居住酒店、飯店；主要給那些不願自己料理家務的人，可以按季度或長期租用。

現代市場推銷技術要求酒店房間使用起來富于變化。住房內要求有床、有雙人沙發或是有折疊床、雙聯門，滑動隔牆，能隔成一個套房或隔出一間接待室來。標準房間因為提供出一個房內洗手間，就減少了面積，這使得管家工作得益不少。在許多情況下還應為旅客的交通工具有提供免費停車場，豪華酒店每間客房尽可能配備三名服務人員。大城市中的大型商業酒店、飯店客房與職工比例通常為1:1。

作為一間商業企業，酒店、飯店已改變了許多更為勞

动密集的传统。在某些情况里，这会引进一些减少人力的服务（如擦鞋机），但在其他方面又增加了由管家部负责的服务，例如采用自动叫起床设备、房间状况显示板、房间酒吧和礼物包装等。结果是管家部工作人员的工作不断变换，更多的时间用到了非清洁的工作上，例如补充广告资料。日日夜夜地不断使用房间还意味着，要想保持水准，所有地区的清洁就应受到非常紧密的监管。这种重要的监察工作通常是主管的责任。

酒店、饭店出售的是服务而不是产品。换言之，服务就是酒店、饭店的产品。每家酒店、饭店都是一家巨大的工厂。这工厂中最重要的部分是客房。客房的清洁卫生是头等重要的。客房中的纺织品（被单、枕套等）至少要有五套以应付频繁的洗涤。客房服务要负责清扫和整理工作，包括更换床单、揩拭家具、扫净地板、地毯、刷洗浴缸、更换毛巾、浴巾等。客房服务员应具有每天整理十至二十间客房的能力。酒店或饭店公共区域的清洁卫生多由管家部职工负责，包括擦玻璃、洗地毯，更换、清洗窗帘，清扫公共区域，擦拭灯饰、天花和各种摆设。现代酒店、饭店使用大量的复杂设备，其中最重要的有空调、供热、电梯、自动扶梯、电气、上下水道和庭园等系统，因此就为管家工作带来了许多新的工作和问题。

酒店组织内部的管家工作

在小酒店中，少于 60 间客房的，由助理经理组织管家事务（见图 1）。许多工作要靠兼职工作人员完成，因为大部分工作都要在早晨完成。许多类似的酒店只在一年中营业一个季度。他们雇用了一批人作季节工，在酒店的各个

部门中工作。这些职工都未曾受过训练，但都能干。

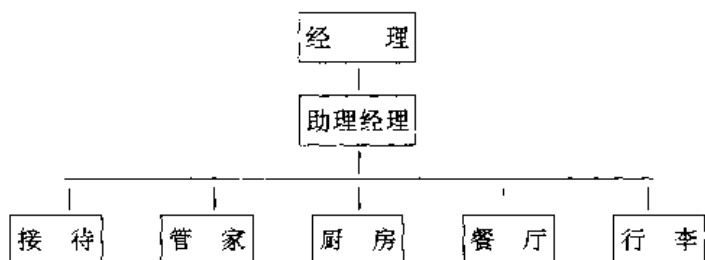


图 1 60 间房以下小酒店的组织结构

由于房间的增加，管家部使用了更多的主管级和经理级的职工。图 2 与图 3 表示管家工作负责人如何适应一间中等或大型酒店的总结构。

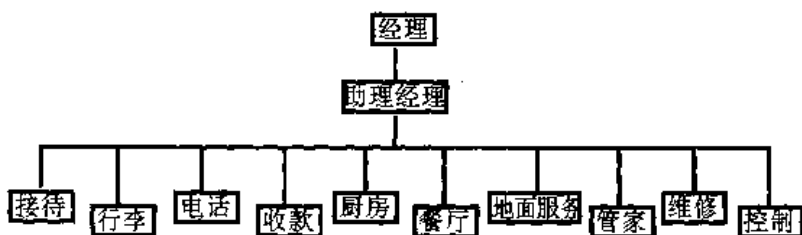


图 2 中等酒店(60 至 200 房间)组织结构

图 2 表明，在一间中等规模的酒店中总管家是一个部门的主管，直接向一位富有管家知识的助理经理负责。而在一间大型酒店中只是负责客房部中的一个部门（见图 4）。在小型设施中的管家责任大于在大型设施中工作的管家。组织系统不是绝对的、一成不变的。管家部的地位也

因“馆”而异。有时在客房部之上，有时在客房部之下，有时又包括绿化，洗衣，甚至医务部门。但无论如何管家部所承担的任务不变，就是做好清洁卫生，维修保养工作。同时，还要求管家部能与其他部门的主管合作。与其他部门协调工作极为关键。因为与其他部门不同，管家部门与别的部门和谐工作的本事是至关重要的。管家部职责全酒店无处不到，从为头脑们准备干净的制服，清洁厨房的物件，到为餐厅和酒吧作定期的清洁工作。

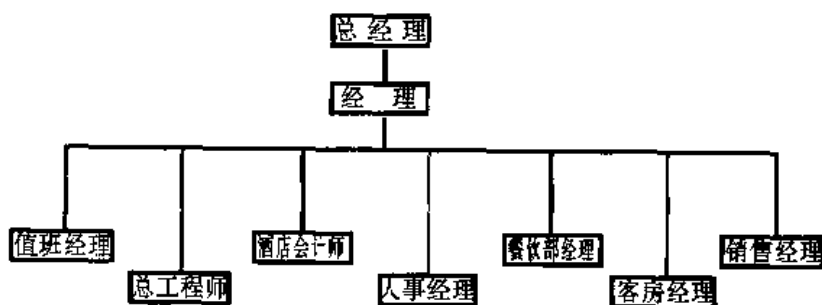


图3 200 房间以上大型酒店组织结构

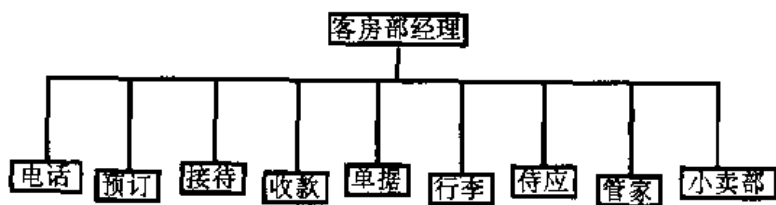


图4 大型酒店中的客房部组织结构

主管的角色

像酒店其他部门一样，管家工作也有预算。管家的责

任是要组织自己的部门，按实际预算来运作。要做到这点在很大程度上管家要依靠自己的基本队伍，来监管和训练半技术工的工作，保证他们有效率地工作，正确使用清洁物品、设备和方法。这些基本职工应对酒店使用的清洁物品完全了解，对管家建立的实际工作方法也有经验。主管们要不断地更新知识，以便于有信心地指挥和控制各自的工作。

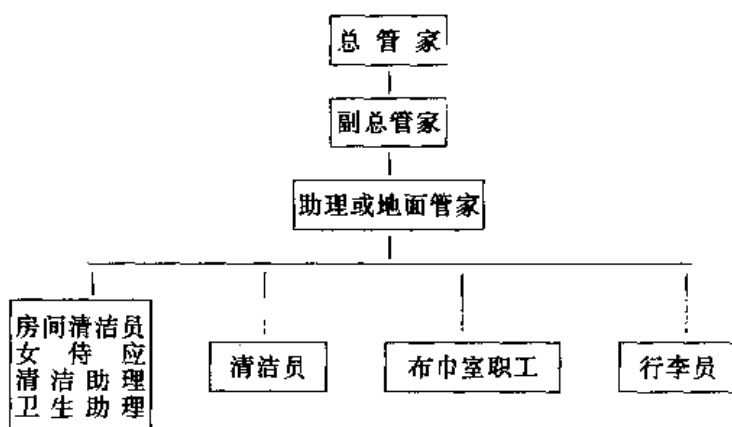


图 5

管家部的职责

由管家部负责日常维护的有：

- (a) 客房。
- (b) 走廊，大堂、花园、公共通道、周围环境。
- (c) 公用与自用的洗手间。
- (d) 公用衣帽间。
- (e) 电梯，自动扶梯及电梯间。
- (f) 接待处与相关地区。

- (g) 办公室。
- (h) 职工区。
- (i) 所有下水道：排水、排污、沟渠、沙井，化粪池的疏通工作。
- (j) 卫生防疫、清除有害生物。
- (k) 职工餐厅，食品卫生检查和防疫工作。
- (l) 舞厅与会议室。

公共场所通常包括餐厅外的走廊、过道、商场外走廊过道，以及宾客休息活动的场所。要注意清理花池、花槽和花盆里的烟头、纸屑杂物等。要注意水池的水质。

酒店、饭店内所有的地毯、墙纸、沙发及地板打蜡等均由管家部负责。管家工作中还包括公共卫生间清洁，要保证卫生间干净整洁，无污渍、无异味、无杂物、有微香。另管家部还应负责处理全部的垃圾。

五星酒店

管家工作实际上在酒店、饭店中被应用得最为淋漓尽致，最具有代表性。越是高级酒店、饭店所涉及的建筑材料、建筑形式、装修材料、清洁物品、清洁工具就越多。它体现出最高的清洁标准和是最新科学产品的应用。五星级酒店、饭店则为其中之最。亚洲的酒店、饭店水平突出，每年评比世界最佳酒店，都占一半左右。

五星级酒店的装潢是一种专门的艺术，档次极高、用料讲究。墙纸、地毯、窗帷、家具、天花、灯饰，无一不巧夺天工。酒店大堂是一个酒店的门面所在，历来是

酒店的形象标志，故大堂装修是整个酒店装修的关键。当代酒店、饭店作为膳宿工业的构成部份，实际上早已融住宿、饮食、购物、娱乐、商务于一体。在多元化的经营下，酒店大堂的功能，已逐渐超出常规的总台服务与旅客休闲的范围，正承担着吸引旅客长驻和指导旅客消费的角色，故此，大堂在目前中国的酒店中，多用高级的大理石、名贵木料装饰，再配以大彩绘、雕刻，或摆放一流的青铜复制品。还有的酒店、饭店设有大型大理石和木制楼梯、镀金扶手，铺上地毯、装上豪华灯饰等。站在大堂中央环望四周，通过多幅镜面的反射和玻璃门的透射，会把酒店周围的商场、食肆及娱乐场所充分显露出来。顶墙高光洁度石料上的强烈反光，会吸引旅客驻足。四周的设施会与之相互映衬，使得更多的雇客分流消费。现代建筑学中，石面与光照的结合是拓展空间的手段之一。广泛的使用玻璃、石面和光照所形成的折射效应，令石面与光照混为一体。这是当代酒店、饭店的大堂装修中的体现，也是大堂装修摆脱传统门面，转向追求实效的反映。酒店装修业的发展和变化使得旅游业不断成长与进步。

酒店、饭店大堂装修选料中，玻璃、大理石和灯饰历来是三大主材。其选材尺码多趋大型化。玻璃的厚薄度、大理石的光洁度、灯光的强弱及照向，都会带来折射效用。

以上种种都带来了新的清洁维修保养概念。

洗手间

在中国，由于传统习惯，洗手间就从来没有受到过重

视。它只是一个肥料收集处所。改革开放以后虽说好了一点，但仍是与先进地区相距甚远。一般城市中的洗手间仍然臭气薰人，农村中的仍然是集肥所。城市中酒店、饭店中洗手间的设备虽然好了，但往往由于管理不善，状况很差，堵塞、漏水，损坏屡屡长期发生，无人过问，也无人为此负责。

发达国家公共洗手间多采用不锈钢尿槽，墙壁多满铺磁砖，使用坐便器或蹲式便器，专人管理。至于私人洗手间则标准更高。

现代文明社会的标准之一是洗手间。洗手间的设备如何，可以衡量一个城市的现代化程度。

日本东京的洗手间，便是东京这个城市的写照。走进东京商店、饭店、酒店的洗手间，那种豪华、洁净的环境，令人为之瞠目。

在东京的洗手间，有大理石的四壁，有漂亮的花瓶，花瓶里插着花，到处光彩照人。臭味、污迹和阴暗与这里的环境是根本无缘的。

东京洗手间革命的开路先锋是“松屋银座店”。自1987年开始，他们将2楼到8楼的洗手间全部改装。在洗手间装上大理石墙壁，墙角装上辉光灯。贩卖妇女服装的楼层还设有化装间、更衣室。洗手间的豪华、竟令商店的生意也大大兴旺起来，于是其它商店亦纷纷仿效，各显神通、各出奇招。

有些洗手间里，每间小房间都装有等身落地镜、大理石梳洗台、干手机。

为了消除等待上厕所的无聊，一些洗手间还安装了大

彩电，上映美丽的意大利风光片，令等待的时间亦变为轻松愉快。

更有些洗手间还装上电话。这些洗手间里都配有舒适的座椅和玩具，于是变等待时间为休息时间。

日本科学家还发明了一种新厕所。这种厕所可为你测体温、血压、脉搏和 127 种其他医学项目。这种厕所有预热的座位。厕中的陶瓷传感器可为你检测尿糖、尿蛋白、汗血的含量及尿的颜色和血型，并将结果打印出来。当方便完之后厕所可替你用热水喷洗，并用热风吹干，当然也会自我消毒。

洗手间设备的日益高档与完善无疑地给管家工作带来许多新的问题，只用扫把、水龙头是绝对不够的。

清扫公共洗手间的程序：

- 1、将垃圾倒掉，擦地板。
- 2、将杀菌清洁剂喷于尿池和大便桶内外。
- 3、用球形刷彻底冲洗尿池和便桶，然后放水冲净。
- 4、将杀菌清洁剂喷于小便池和马桶周围的地面和隔板上，不必擦干，因杀菌清洁剂干后仍有效。
- 5、将杀菌清洁剂喷在洗手池上。
- 6、用纸巾或麂皮把镜子擦净（洗手池不擦，因杀菌剂仍有效。）
- 7、将杀菌清洁剂喷在墙面上，然后抹干。
- 8、将杀菌清洁剂喷到洗手池下的管道和墙面上。
- 9、将杀菌清洁剂喷到地面上，再用干净地拖擦拭。地拖要经常在水桶中洗净。

上法主要用于公共洗手间，至于客房洗手间和豪华公

共洗手间则要看装修材料而定。

膳食寄宿舍，内部旅馆的住宿与早餐

这些单位与欧陆的公寓相似，对家庭或要求有家庭味但不拘谨气氛的商人提供廉价的食宿，平均说来大都有10间客房左右。租房和管理通常由业主或经理来作，再加上两三个助手帮忙。他们的服务与设备都非常有限。这种设施组成了旅游工业中的一个坚实部份。其中许多单位一年中只营业八个月（要看地点而定）。

度假中心

这种形式的单位通常是给雇客提供自用的小屋，自成一体，包括厨房、饭厅和睡觉的设备，或者提供住宿的设备，再加上煮饭的地方。

一般来说房管职工是在季节基础上雇用的，通常也是非技术的。他们的工作是受一位负责食宿和社会服务的经理来管理。这样一位经理也负责管理公共场所的清洁和保养，例如舞厅，餐厅，运动场所，酒吧等。

房管职工的工作包括所有住房的白天清洁，在客人走了之后还要换布巾。布巾一般在主场地清洗。每位清洁员管一组房屋，那里有自己的一套清洁设备和物品，他们所提供的服务形式是客栈与酒店工作的综合，在客人入住的小屋里进行最低的清洁，但在每周末就进行大扫除和彻底更换诸如垃圾袋、香皂、厕纸、餐单、中心告示等。

天气不好时，问题就会出现，职工和设备在房屋间的往来会受到阻碍。

客 栈

客栈与酒店的区别是看住客停居的时间，可以是三个星期，三个月，甚至永久。很多客栈是雇主给雇员准备的，如看护院；或是大学、工艺学校，是给学生开设的。其他的组织，如基督教青年会、皇家部队和救世军也设有客栈。在客栈中的出租和分房通常由一位管理员来作。他有很多名称，如大堂经理、管事、帐房等。他对此设施的整个财务负责。日常的经营是依靠在个别领域中有特别知识的经理，例如餐厅和管家工作（见图6）。

为了不超出预算，工资开支要压到最低。在管家部中作到这点，只能采用简单工作程序，并且有些工作要住客自己去作，例如自己收拾床铺，换床单，保持房内适当地干净等。清洁工进屋只是清拉垃圾桶，在客人方便时期末或客人走后进行整段的大清洁。因为清洁工也许是业余的，他们的工作大多是保养公共地区（健身室、酒吧、电视室等）的清洁，管理布巾、擦拭或吸尘。

学生客栈在假期多作会议用，但清洁标准都要提高，要提供毛巾、香皂、烟灰碟和冲茶设备，要每天打扫房间。这些会议有助于降低住宿的成本。

为了适应长期的逗留，客栈要比酒店提供更大的储存仓库。典型的书房卧室要包括衣柜、书桌、书架、洗脸盆、床、五屉柜和一块告示板或专设的墙壁，用来给住客粘贴