

中国饭店协会

STAR

HOUSEKEEPING EMPLOYEE STUDY GUIDE

星级服务人员资格认定指导教程
中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材

主编 姜玲



星级

客房服务人员指导教程

广东省出版集团
广东经济出版社

中国饭店协会

STAR

HOUSEKEEPING EMPLOYEE STUDY GUIDE

星级服务人员资格认定指导教程
中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材

主编 姜玲

F719.2
54

星级

客房服务人员指导教程

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

星级客房服务人员指导教程/姜玲主编. — 广州: 广东经济出版社,
2006.9

(星级服务人员资格认定指导教程)

ISBN 7-80728-340-8

I. 星… II. 姜… III. 饭店—商业服务—资格考核—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 083818 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	深圳市希望印务有限公司 (广东省深圳市罗湖区东盛路 68 号辐照中心 7 栋 4 楼)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	12.75 2 插页
字数	104 000 字
版次	2006 年 9 月第 1 版
印次	2006 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7-80728-340-8/F·1436
定价	全套五册 定价: 125.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

编委会主任：韩 明

编委会副主任：陈新华 平安稳

主 编：姜 玲

编 委：（排名不分先后）

左冬炯	张会发	湛 仪	任同勋	陈绍中
吴觉民	关铁山	傅文胜	徐国富	马永芳
岳美丽	芦利军	孟宏宇	仇 伟	黄宝贵
冯 健	谭 彬	贺湘辉	孙毓鸿	顾水珍
孙 红	吴白薇	赵晓东	李田英	黄文华
王笃芳	余勇钢	韩山河	蓝国庆	章 蕾
章明念	招 瑜	郑 敏	石世珍	常德胜
朱美霞	雷 骏	郭燕红	梁 坚	周振红
包小阳	彭智慧	齐 幸	陈 荣	蔺 琪
艾兆元	严生龙	张永安	徐利萍	王 力
田 文	王业盛	杨 冬	虞珊珊	谢南健
仝保民	李伟彪	丁志刚	杨冠杰	

序 言

服务，饭店企业的生存之本。创新服务方式，提高服务水平，是每个饭店企业的不懈追求。

服务人员，饭店企业持续生命力的重要维护者。开展服务认定，加强服务培训，是饭店业持续健康发展的重要手段。

秉此理念，中国饭店协会决定在全国饭店业开展星级服务人员资格认定，实行饭店业服务人员挂星服务。希望通过建立健全酒店星级服务人员培训制度、名师带徒制度、阶梯培养制度和服务员认定制度，整体推动饭店服务人员的梯次发展，促进服务人员职业素质的提高和行业服务水平的提升。为此，中国饭店协会按照国家“十一五”规划的人才强国战略部署和《国务院关于大力发展职业教育的决定》中“严格实行就业准入制度，完善职业资格证书制度”的要求，组织专家起草了国家《饭店业星级服务人员资格条件》行业标准。标准将前厅、客房、餐饮三个主要职类分别划分为五个星级，一至三星为服务员，四星为服务师，五星为高级服务师。

《星级服务人员资格认定指导教程》是根据国家《饭店业星级服务人员资格条件》行业标准，在参考国外先进教材和培训方法的基础上编写而成的中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材，包括《星级服务人员知识手册》、《星级前厅服务人员指导教程》、《星级客房服务人员指导教程》、《星级餐饮服务人员指导教程》、《星级服务人员考评师手册》五本。教材不仅注重从知识和技能两个方面对服务人员加以培养，更为注重从服务态度上传递一个“快乐工作”的理念。我们认为，只有员工进行快乐的工作，才会给客人带来快乐的享受和经历。定在教材中，凡是有可能与酒店实际做法产生差异的地方，都会用黑体字标出“在贵酒店，……”在其下面的空白处，各酒店可根据实际情况加以填定，使酒店员工既了解国际酒店标准做法，也有机会参与本酒店工作标准的制定。

我们相信，星级服务人员资格认定工作的开展定会促进饭店服务理念进一步深化成熟，推动中国饭店业更上一层楼！

中国饭店协会会长

韩明



目 录

一、准备工作

1	着装上岗	2
2	领取楼层钥匙	4
3	领取客房物品	6
4	使用房间分配表	8
5	整理工作车	10
6	准备清洁工具	12

二、客房清扫

7	进入客房	16
8	准备清洁客房	20
9	铺西式床	26
10	铺中式床	30
11	清洁浴室	34
12	清洁浴缸和淋浴区	36
13	换浴帘	38
14	清洁马桶	40
15	清洁洗手盆和梳妆台	42

16	清洁浴室地板	44
17	浴室清洁收尾	46
18	清洁客房衣柜	50
19	清洁窗户	52
20	客房卫生检查	56
21	退出客房	60
22	清扫住客房	62
23	清洁空房	66
24	客房二次打扫	68
25	木质家具上光	70
26	铜器抛光	72
27	翻转床垫	74

三、公区清洁工作

28	地毯吸尘	78
29	大理石地面推尘	82
30	大理石地面打蜡	84
31	干泡法清洗地毯	88
32	抽洗法清洗地毯	92
33	大理石地面起蜡	96
34	抽洗沙发	100

四、洗衣服务

35	接受宾客客房及洗衣服务要求	104
36	收送客衣	106
37	分类布草和制服	110
38	客衣水洗	114
39	使用烘干机	118
40	熨烫布草	122
41	熨烫西装上衣	124
42	熨烫西裤	126
43	熨烫衬衫	128

44	机器折叠布草	132
45	手工折叠毛巾	134
46	折叠衣服	138

五、客房服务

47	检查客房预订情况	142
48	迎客进房	144
49	加床服务	146
50	做夜床	148
51	客房小酒吧服务	152
52	VIP 宾客接待服务	154
53	儿童看护服务	158
54	借用物品服务	160
55	擦皮鞋服务	164
56	宾客离店结账	166
57	离退房检查	168
58	做差异房	170
59	处理宾客投诉	172
60	应答服务与活动问题	174
61	报交遗留物品	178
62	客房报修	182
63	处理物品意外损坏	184
64	停电应急处理	186
65	火警疏散、撤离处理	188

星级客房服务人员指导教程

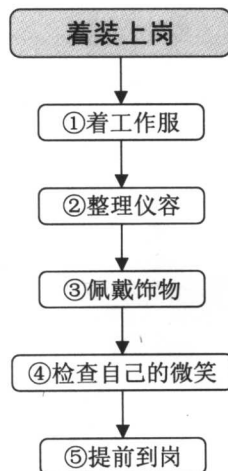
准备工作

1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 袜子
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工手册
- ◆ 更衣室



1.2 着装上岗工作细则

序号	操作程序	操作步骤	操作标准及说明
1	着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 穿好规定的袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好布鞋, 保持清洁; 4) 穿好工作服, 佩戴好相应的装饰物。 ★在贵酒店, 关于客房服务员着工作服的规定还有:	清洁、挺括、不得有开线和纽扣脱落。
2	整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净, 口腔清洁; 2) 应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。	★在贵酒店, 关于客房服务员仪容仪表的规定为:
3	佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡, 头花一律选用黑色, 头花的尺寸应适宜。	★在贵酒店, 关于客房服务员佩戴饰物的规定为:
4	检查自己的微笑	1) 着装检查完毕后, 在走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。	调整自己的情绪准备上岗。 微笑从走向工作岗位之前开始。
5	提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗签到; 2) 接受领班或主管分配工作。	精神饱满, 准时到岗。

2 领取楼层钥匙

2.1 领取楼层钥匙工作流程

所需设施设备:

- ◆ 楼层钥匙
- ◆ 员工更衣柜钥匙
- ◆ 钥匙领用登记表
- ◆ 钥匙归还登记表
- ◆ 钥匙柜

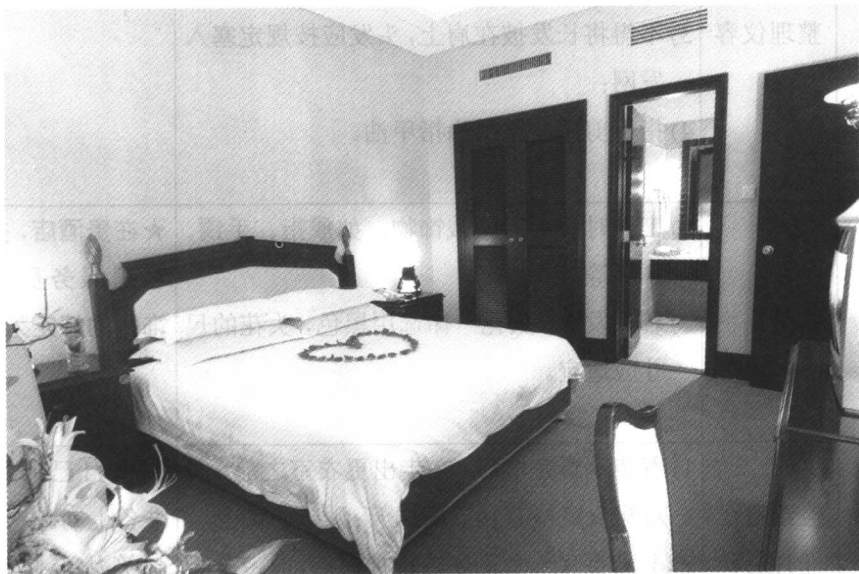
领取楼层钥匙

①存放钥匙

②换取钥匙

③保管钥匙

④归还钥匙



2.2 领取楼层钥匙工作细则

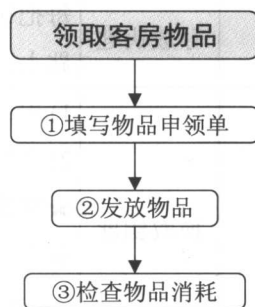
序号	操作程序	操作步骤	操作标准及说明
1	存放钥匙	每把钥匙均挂在相对应的楼层号码上，钥匙上注明楼层。	整齐、准确。
2	换取钥匙	1) 用自己更衣柜钥匙换取楼层钥匙； 2) 在钥匙领用登记表上签名。 ★在贵酒店，关于客房服务员领取钥匙的规定为：	更衣柜钥匙牌上必须有姓名、更衣柜号码。不得代领。 仔细检查钥匙是否完好，数量是否齐全。
3	保管钥匙	1) 将钥匙随身携带，不得乱放，不得将钥匙转借他人使用，即使是主管也不行； 2) 只能为维修工、行李生、洗衣房服务员、房内用膳人员开门；开门时，服务员守候在一旁直至他人离开； 3) 为持有有效日期房卡的宾客开门； 4) 钥匙只能在客房中心系解； 5) 如果钥匙丢失，应马上报告主管。 ★在贵酒店，关于客房服务员保管钥匙的规定为：	由服务员专人使用保管。 不得随便为他人开启客房房门。 钥匙不得有弯头。
4	归还钥匙	1) 用楼层钥匙换取自己的更衣柜钥匙； 2) 将楼层钥匙存放在相应的楼层号码上； 3) 在钥匙归还登记表上签名。 ★在贵酒店，关于客房服务员归还钥匙的规定为：	主管清点完毕后 将钥匙柜锁上。

3 领取客房物品

3.1 领取客房物品工作流程

所需设施设备:

- ◆ 物品申领单
- ◆ 笔
- ◆ 客用品
- ◆ 清洁用品
- ◆ 物品消耗记录表



3.2 领取客房物品工作细则

序号	操作程序	操作步骤	操作标准及说明
1	填写物品申领单	1) 根据出租率及日(或月)消耗量填写申领表; 2) 领班审核并在申领表上签名。 ★在贵酒店, 客房服务员领取物品的规定为:	符合定量。
2	发放物品	1) 仓库人员根据申领表分发客用品及清洁用品至各楼层; 2) 将发放物品逐一进行核对; 3) 申领单第二联交与服务员核对。	★在贵酒店, 客房服务员发放物品的做法为:
3	检查物品消耗	★在贵酒店, 客房服务员检查物品的规定为:	检查每日物品的消耗量并记录, 为下一次申领做准备。