

职业技能培训系列丛书

客房服务

职业技能培训

□ 牛志文 编著



ZHIYE JINENG PEIXUN XILIE CONGSHU



電子工業出版社

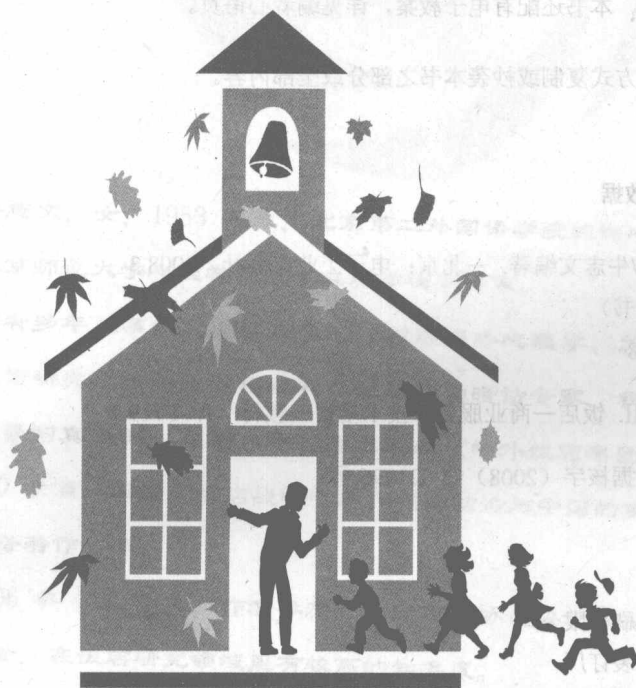
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

职业技能培训系列丛书

客房服务职业技能培训

牛志文 编著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

《职业技能培训系列丛书 客房服务职业技能培训》一书,以星级饭店要求前厅服务必须掌握的基本知识为切入点,用案例教学法编写模式,重点介绍了客房服务员应具备的综合素质;用图表和案例结合的方法,详细介绍了客房服务员应掌握的客房卫生清洁、客房个性化服务等知识,并设计了客房安全服务模拟表演、客房卫生清洁模拟表演、为VIP客人提供贵宾服务模拟练习,精选了客房服务员国家职业资格认证考试部分试题。

该书以科学性、实用性和操作性为原则,着重语言通俗易懂和理论知识口语化,在案例评析、规范操作和模拟训练等方面,具有一定的理论深度和操作特色,是一本实用性和可读性很强的教材。

本书可作为全国职业中专饭店服务与管理专业的学生和教师辅助教材,也可作为劳动部门为城市再就业职工和农村青年到星级饭店就业提供的岗前培训实用教材,还可作为星级饭店培训部为在职员工提供在岗培训的使用教材或星级饭店服务员工作之余的自学宝典。

为了方便教师教学,本书还配有电子教案,详见编者心语页。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务职业技能培训/牛志文编著. —北京:电子工业出版社, 2008.3

(职业技能培训系列丛书)

ISBN 978-7-121-05435-8

I. 客… II. 牛… III. 饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第021096号

责任编辑:涂 晟

印 刷:北京季峰印刷有限公司

装 订:三河市万和装订厂

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:8.75 字数:183千字

印 次:2008年3月第1次印刷

印 数:3000册 定价:13.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

作者简介

牛志文，女，1953年生，北京第二外国语学院旅游心理学和饭店文化研究专家，北京师范大学心理学院发展心理学研究专家。

作者多年从事饭店服务与管理、饭店服务心理学、旅游景区管理和旅游心理学等理论研究，曾多次被星级宾馆饭店聘为暗访专家，积累了宾馆饭店服务与管理的大量写真案例，在国内外刊物上发表《中外饭店集团发展态势对比研究》等论文 50 余篇，编写《饭店战略管理：理论前沿与中国的实践》、《饭店服务员培训教材》等著作 5 部。

2006 年 4 月 8 日，作者参加了国际西餐协会在北京人民大会堂举办的国际西餐研讨会，在饭店研究领域里有较高的知名度。

编者心语

子在川上曰：逝者如斯夫！

追溯到 2001 年 7 月，在北京国际饭店授课的日子，已经流逝了六载岁月，想编写一套案例丛书的希望种子，终于和岁月一起萌发、成长，在出版社领导和编辑的厚爱下，这套丛书终于和读者见面了！它是 21 世纪中国旅游经济大潮与 2008 年北京奥运经济孕育的成果，也是北京星级饭店行业董事长、总经理、专家、教授和行业媒体朋友们，倾注了很多心血的成果，在此，向他们表示衷心的感谢。

据北京奥组委官员透露，在 2008 年奥运会之前，北京将新增 500 家星级饭店和宾馆，全国各大城市的星级饭店，也将以 30% 的幅度增加。由于宾馆饭店的迅猛发展，将有 50 万名从业人员走上服务岗位。但是，从目前来看，在岗和即将上岗的服务员，在基本素质、职业能力和实际操作技能等方面，与星级饭店现有的硬件建设不匹配，需要旅游院校和饭店管理培训中心进行系统有效的岗前或岗位培训。针对这种情况，笔者把 2001 年 7 月在北京国际饭店（五星级）为在岗服务员进行培训的讲义内容，以及六年来通过到饭店暗访的写真案例，完美地融合在一起，编写了这套系列丛书，为中国饭店业的软件建设更上一层楼尽自己的一份社会责任。

本书的编写和修改，虽然走过了六个春秋，难免还有不完美的地方，希望各位读者，在阅读或自学时，能直言不讳地指出书中的瑕疵，并给予赐教。

在本书的编写中，得到了北京密云瑞海姆田园度假村、北京云佛山旅游度假村的大力支持，提供图片以及技能操作知识等信息帮助，在此表达衷心感谢。

为了方便教师教学，本书还配有电子教案。请有此需要的教师登录华信教育资源网（www.huaxin.edu.cn 或 www.hxedu.com.cn）免费注册后再进行下载，有问题时请在网站留言板留言或与电子工业出版社联系（E-mail:hxedu@phei.com.cn）。

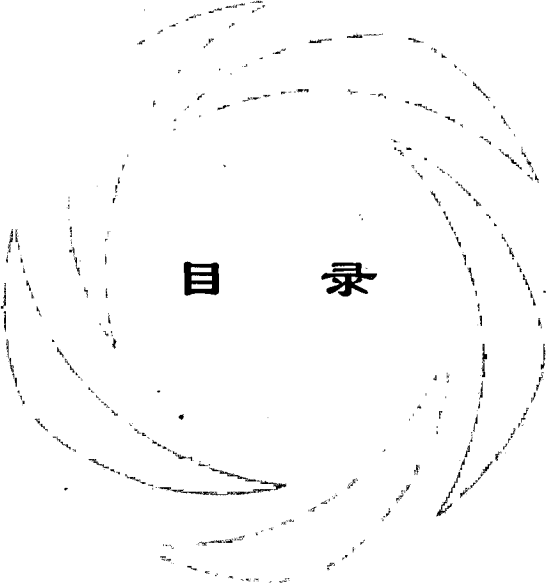
牛志文

2008 年 2 月于北京

客户服务职业技能培训

编委会

主 席	北京市旅游局	杨乃运 先生
副主席	北京市密云旅游局	娄春芳 女士
行业董事长	北京云佛山旅游度假区董事长	王文勤 先生
行业经理	北京瑞海姆田园度假村（五星级）总经理	韩 琦 先生
	北京云佛山旅游度假区（三星级）总经理	李立凯 先生
	北京明湖山庄（二星级）总经理	傅全合 先生
	北京云佛山旅游度假区常务副总经理	王玉芬 女士
	北京云佛山旅游度假区人力资源部经理	娄永革 先生
行业专家	北京第二外国语学院旅游管理学院副教授	牛越胜 先生
	内蒙古呼伦贝尔学院旅游地理系副教授	刘建华 先生
	内蒙古呼伦贝尔学院旅游地理系副教授	张 凌 女士
行业委员	北京环球游报编辑、记者	贾 然 小姐
	北京新街口饭店行政总厨	朱树刚 先生
	北京民政局宴会厅总厨	何忠顺 先生
	北京科苑宾馆总厨	罗连国 先生
执行委员	北京市密云县劳动局职业技术学校教师	周廷兰 先生
秘书长	电子工业出版社中等职业教育分社	涂 晟 先生



目 录

第1章 客房服务员应掌握的基本知识.....	1
 星级饭店一般有哪些客房类型?	1
情景再现: 总统套间里的神秘客人	3
 如何配置客房的设施设备?	5
情景再现: 老华侨很满意	8
 如何配置客房的客用物品?	9
情景再现: 客人不喜欢喝茉莉花茶	13
 客房布置的标准有哪些?	14
情景再现: 哈尔滨的冬天	15
 客房卫生清洁有哪些标准?	16
情景再现: 淋浴房的玻璃门突然倒塌	18
 客房有哪些个性化服务标准?	20
情景再现: 标准间里的加床服务	22
 客房有哪些安全服务标准?	23
情景再现: 在客人房间失火的时候	25

第2章 客房服务员应具备的综合素质 26

-  客房服务员应具备哪些基本素质? 26
- 情景再现: 长城古客栈有这样一位服务大嫂 30
-  客房服务员应具备哪些职业能力? 31
- 情景再现: 为客人做夜床之后 32
-  客房服务员有哪些岗位职责? 33
- 情景再现: 在卫生间有异味的时候 38

第3章 客房卫生清洁 40

-  如何清洁客房卧室卫生? 40
- 情景再现: 赵小花捡头发 41
-  如何清洁客房卫生间? 42
- 情景再现: 王丽在清洁浴盆的时候 43
-  如何摆放卧室客用品和检查设施设备? 44
- 情景再现: 都是空调噪声惹的祸! 45
-  如何检查卫生间设施设备? 46
- 情景再现: 两块香皂的故事 46
-  如何报房与书写检查报告? 47
- 情景再现: 梅亭在检查房间的时候 48
-  如何清洁楼层卫生和空房? 49
- 情景再现: 空房还没有清扫完毕 50

第4章 客房个性化服务 51

-  如何为客人提供加床和开夜床服务? 51
- 情景再现: 在为客人开夜床的时候 52
-  如何整理客人物品? 53
- 情景再现: 请不要挪动我的资料 53
-  如何为客人提供小酒吧服务? 54
- 情景再现: 当兰兰发现客人消费了葡萄酒的时候 55
-  如何为VIP客人提供贵宾服务? 56
- 情景再现: 客人需要一盏台灯 58
-  如何为散客提供个性化服务? 59



情景再现：有两位远道而来的散客人	62
------------------------	----

第 5 章 客房安全服务模拟训练 64

 如何正确使用客房灭火器?	64
 如何报火警与疏导客人?	65

第 6 章 客房清洁模拟训练 67

 如何清洁客房设施设备?	68
 如何清洁客房卫生?	69
 如何进入客人房间	71
 如何撤床?	72
 如何铺床?	73
 如何做夜床?	74
 如何检查客房卫生?	75

第 7 章 为 VIP 客人服务模拟训练 78

 如何接待 VIP 客人?	78
 如何为 VIP 客人提供离店服务?	79

附录 A：国家规定客房服务员职业资格等级标准	82
------------------------------	----

附录 B：客房服务员国家资格认证考试题精选	90
-----------------------------	----

附录 C：星级饭店客房常用设备和物品英汉对照表	93
-------------------------------	----

附录 D：星级饭店客房种类与状态英汉对照	96
----------------------------	----

附录 E：星级饭店服务员应掌握的英汉对照 100 句	97
----------------------------------	----

附录 F：北京郊区某旅游度假村《服务英语对话十九句》	103
----------------------------------	-----

附录 G：秦皇岛市某三星级饭店中英文对照《服务指南》	110
----------------------------------	-----

附录 H：星级饭店服务员应掌握的公共信息图形符号	117
--------------------------------	-----

第1章

客房服务员应掌握的基本知识

星级饭店中，客房预订率的比例不断上升，对客房服务员的基本素质和业务技能要求也越来越高。本章把客房服务员应掌握的基本知识，分以下几个模块加以介绍。



星级饭店一般有哪些客房类型？

作为一名星级饭店的客房服务员，必须掌握的基本知识，是要了解饭店客房的基本类型。一星级以上的饭店，一般都有以下两种类型的客房。

1. 单间客房

由一间客房所构成的“客房出租单元”称为单间客房。根据客房内的配置情况，又可细分为下列几种。

第一，单人间。

单人间，一般是配备一张单人床，适用于从事商务旅行的单身客人居住。

第二，大床间。

大床间，一般是配备一张双人床。这种客房较适合夫妇旅行者居住，也适合商务旅行者单人居住。

第三，标准间。

标准间，一般是配备两张单人床。这类客房在饭店中占一大部分，也称“双床间”，比较受团队和会议客人的欢迎，也有在标准间内配置两张双人床的情况，以显示较高的客房规格和独特的经营方式。如图 1-1 所示为标准间示意图。



图 1-1 标准间

第四，三人间。

三人间，一般是配备三张单人床。在三星级以下的饭店里，一般都配备这样的房间。此类客房比较适合休闲旅游和家庭旅游的客人享用。

2. 套房

由两间或两间以上的客房构成的“客房出租单元”称为套房。根据它的使用功能和室内装饰标准，又可细分为下列几种。

第一，普通套房。

普通套房一般为两套间。一间为卧室，配有一张大床，并与卫生间相连；另一间为起居室，设有盥洗室，内有坐便器和洗面盆。

第二，商务套房。

商务套房是专为从事商务活动的客人设计布置的套间，一间是起居室和办公室，另一间是卧室。

第三，双层套房。

双层套房也称立体套房，它的格局是起居室在下，卧室在上，两者用室内楼梯连接。

第四，连接套房。

连接套房也称组合套房，是一种根据客人个性化需求，专门设计的房间类型。两间相连的客房，用隔音性能好、安装门锁的两扇门连接，并都配有卫生间。需要时，既可以作为两间独立的单间客房出租，也可作为套间出租，灵活性比较大。

第五，豪华套房。

豪华套房的特点，在于重视客房装饰布置、房间氛围和用品配备，以呈现豪华气派。该套间可以是两套间，也可以是三套间。三套间中，除起居室、卧室外，还有一间餐室或会议室兼书房，卧室中配备大号双人床。一般在三星级以上的饭店才有这种类型客房。

第六，总统套房。

总统套房又称特级套房，一般由五间以上的房间组成，包括男主人房、女主人房、会议室、书房、餐室、起居室、随从房等。装饰布置很讲究，造价昂贵，通常在三星级以上的豪华饭店里，才设置此类套房。如图 1-2、图 1-3 所示为总统套房的客厅、卧室示意图。

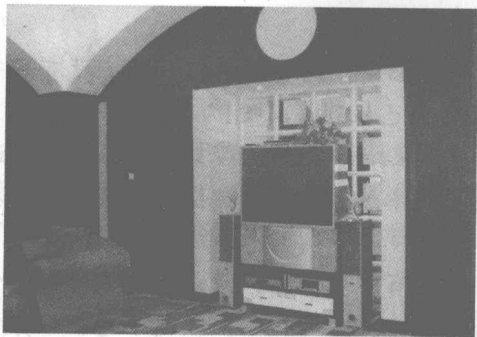


图 1-2 总统套房客厅



图 1-3 总统套房卧室



【情景再现】

总统套间里的神秘客人

2007年4月,北京市旅游局为了在“五一”黄金周期间,更好地服务国内外游客,按照国家旅游局有关文件精神,邀请了全国著名旅游院校专家和学者,到北京四星级以上的宾馆饭店进行暗访。

4月26日上午10点,位于北京市郊区某四星级饭店的大门口,一辆出租车停了下来,走出来一位年近50的中年男性。他身穿笔挺的黑色西服,打着蓝色的领带,一副学者的模样,高度近视眼镜片的后面有一对黑眼圈,可以看出,昨天晚上一定熬夜了!当他下车之后,一手提着一个公文包,一手拉着一个大皮箱,进入宾馆自动大门。站在宾馆大门里边的门童,既没有向他问好,也没有点头微笑,只是木然地看了他一眼,他说道:“您好!能否把我的行李送到房间?”

“您还没有办理入住手续呢!等您办完入住手续再说吧!”门童不耐烦地回答了提出的问题,并且眼睛是一直看着玻璃大门外。

该中年客人是一名旅游心理学专家,很会调整自己的心态,没有生气,只是摇了摇头,深吸了一口气,拉着皮箱走到前台。前台接待员正在低着头接电话,也没有抬起头来,向他点头微笑,他等了大概5分钟的时间,接待员才无精打采地问他:“您要住店吗?提前预订过房间吗?”

他听了接待员既没有礼貌用语,也没有亲切友好的问话之后,还是没有生气,并且客气地回答她:“小姐,我没有预订房间,但只住一个晚上,如果还有总统套间,能否给我办理入住手续?”

“可以,但总统套间是留给VIP客人入住的,如果您要入住,需要我们总经理特批,您认识我们总经理吗?”

“不认识,但我的朋友认识他,昨天已经和您的总经理联系过。”接待员立刻变得热情起来,瞬间,眼睛眯成了一条线,笑着说:“先生,请您出示一下证件。”

当接待员从他身份证发现他不是北京人的时候,态度立即冷漠下来,给总经理打了一个电话,汇报了这个客人的情况,总经理的回答是:“确有其事,但不是VIP客人,房

价不用打折。”

客人办理完入住手续后，又拉着皮箱来到了门童面前，门童看了他一眼，没有好气地说道：“行李车不在，我还要在门口值班，您还是自己拉到房间吧！”

客人一听，还是没有生气，因为他已经有了心理准备：“这次接受北京市旅游局的邀请，从天津南开大学来暗访，就是要受服务员的气，不然，怎么能挑出毛病呢？”他拉着行李，一边向总统套间走去，一边安慰自己。

进入房间之后，看到房间里很豪华，但写字台上有不少灰尘，于是他就拨通了大堂副理的电话，可是没有人接听，接着又按照《服务指南》上的提示，拨通了总机服务电话，只听对方传来一个懒洋洋的声音：“大堂副理昨天辞职了，你直接到客房服务中心找值班服务员吧！”

他又一次摇了摇头，强忍住怒火，到 30 米之外的另一幢楼房里，找到了客房服务中心的值班员。当他说明情况之后，值班员说道：“由于我们客房部服务员太少，总统套间一般是 VIP 客人在入住前一天，临时抽几名服务员清洁房间，你不是 VIP 客人，突然入住，房间还没有来得及清洁，当然很脏了，半月前市政府某局的局长走后，就没有清洁了，你先到长城上走一圈，下午三点左右回来，房间一定很干净。”

早上 6 点从天津坐火车到北京，又乘坐出租车到长城脚下的这个宾馆，连续四个多小时的路途劳累，再加上昨天晚上的熬夜，他精疲力尽了！唉！没有办法，只有如此了！谁让您答应这个暗访的差事呢？

下午三点，当他登完长城回到房间的时候，房间的确是变得明净了。于是他就一头倒在床上呼呼大睡，一直睡到晚上七点半。饥肠辘辘的他就来到了宾馆的中餐厅，发现餐厅门口站着一位身穿民族服装的迎宾员，虽然温柔善良，但没有微笑，只是看了他一眼，连一句“先生，您好！”的礼貌用语也没有，更没有引领他到餐厅里找到一个合适的餐位。他也不计较这些了，自己选择了一个凭窗能眺望长城风光的餐桌坐了下来，5 分钟之后，才有一位服务员拿着一本菜单走了过来，一句话也不说，递给他一份菜单，然后就拿着笔和传菜单，站到他面前，用眼睛望着他，意思是：“你点菜吧！”哦，他终于明白了！这个宾馆的服务员，都是来自北京郊区的初中生，既没有经过旅游院校饭店服务与管理专业的规范教育和技能训练，也没有经过当地劳动部门的饭店服务技能培训，有关饭店服务的礼貌礼节、技能操作和用心服务等，对她们来说简直是天方夜谈！更谈不上为客人提供个性化服务了！

第二天上午 10 点，当他来到前厅结账的时候，饭店的总经理出现了！他客气地说：“对不起，王教授，刚才接到县旅游局的电话，说我的总统套间住的客人，是北京市旅游局派来的暗访专家，不让您买单了，只需要您在上面签一个字就可以，由县旅游局的同志来结账，欢迎您给我们留下宝贵意见。”

“谢谢总经理，三天之后，有关部门会把我的意见，转告给您。”

4 月 30 日，位于北京市郊区的这家四星级饭店接到市旅游局的通知，在“五一”黄金周期间，不能作为国内外游客登长城的定点接待饭店；黄金周之后，要停业整顿，所有员工都要参加培训，持证上岗。



【专家评语】

从以上案例中可以看出：具备总统套间的四星级饭店，一定要有配套的软件服务，在各个工作岗位上的员工，一定要按照饭店服务标准，用心地为客人服务，否则，客人不但要投诉，还会影响饭店的正常营业。



如何配置客房的设施设备？

星级饭店的客房设施设备标准，一般是根据客房的种类和规格不同而配置。客房标准间常见的设施设备有以下几种。

1. 电器

- ◎电视机：一般放有 18 或 21 英寸的彩电一台；
- ◎空调：一般配有中央空调或分体式空调；
- ◎电冰箱：仅限于豪华套间，放在微型酒吧间；
- ◎灯具：一般配有天花板灯具、墙壁灯具和移动灯具，共有十种左右；
- ◎组合音响：仅限于豪华套间；
- ◎可上网的电脑：仅限于商务楼层；
- ◎传真机：仅限于商务楼层；
- ◎电话机：一般豪华套间，放有可视电话机一台，标准间放有普通电话机一台；
- ◎电熨斗和熨衣板：仅限于豪华套间或商务楼层；
- ◎电热水壶或饮水机：根据客房套间的档次不同，配备不同的电热水壶或饮水机。

2. 卫生洁具

◎浴缸：根据不同的客房套间，浴缸的规格和档次也不同，豪华套间配有桑拿房或蒸浴房；

◎淋浴器：根据浴缸的档次和类别不同，配有高、中、低三个档次的淋浴器 1~2 个；

◎坐便器：根据不同客房套间的档次和类别，配备的坐便器颜色、质地也不同，豪华套间一般配有高档釉瓷或镀金的坐便器；

◎洗脸盆：配有不同种类和颜色的脸盆，配备原则是根据客房的档次而定；

◎净身器：仅限于豪华套间，由于住店客人的卫生标准比较高，一般都在卫生间配有此类洁具；

◎客房小酒吧：一般在豪华套间或商务套房中，都配有客房小酒吧，小酒吧配备的冰箱，一般是静音、节能、环保型，里边放有各种饮料和食品等。



3. 客房安全装置

- ◎消防报警装置;
- ◎烟感器;
- ◎温感器;
- ◎自动喷淋;
- ◎窥镜;
- ◎防盗链。

4. 家具

- ◎沙发;
- ◎靠背椅;
- ◎躺椅;
- ◎电视柜;
- ◎行李柜;
- ◎挂衣柜;
- ◎写字台;
- ◎床头柜;
- ◎床;
- ◎茶几。

5. 地毯

客房的地毯一般具有保暖、隔音、装饰、舒适等作用,饭店通常把地毯作为客房地面的装饰材料,属于客房设备之一。



【特别提示】

客人的个性化需求越来越多,在星级饭店里,在特殊楼层配置了各种具有个性化特征的设施设备,具体有以下几点。

第一,行政楼层客房设施设备。

行政楼层客房,又称为商务楼层客房,是为跨国集团的高级商务客人提供住宿、办公和洽谈业务的套房。它以最优良的商务设施和最优质的服务,为商务客人高效率地投入紧张的工作,提供一切方便。客房套间一般是两间一套:一间为卧室,一间为办公室,配置的设施设备一般有:

- ◎办公室配有小型谈判桌、椅子或沙发;
- ◎办公室还配有传真机、打印机、两条以上电话线、电话语音留言、电视点播系统、电视计算机系统等。

第二,全套房楼层客房设施设备。

全套房楼层客房也叫延住型客房,是一套带有客厅、卧室、厨房和卫生间的单独卧



室客房。它是为入住超过五天以上的游客和有消费能力的客人提供的客房，于1994年首次在美国出现。

近十年来，国内五星级和白金五星级饭店，一般都有这样的客房。客房的设施、设备，除了普通客房具备的一般设施和设备外，套房的小厨房里还配有：

- ◎炉灶；
- ◎微波炉；
- ◎煮咖啡器；
- ◎冰箱；
- ◎洗碗器；
- ◎水池；
- ◎刀叉勺餐具；
- ◎盘子碗碟；
- ◎烤面包机；
- ◎熨斗和熨衣板。

除此之外，全套房的起居室和客厅里，还配有以下设施设备：

- ◎电视机；
- ◎音响；
- ◎录像机；
- ◎电话；
- ◎直播电话；
- ◎留言服务簿。

第三，女士客房设施设备。

女士客房，是专为商务女士或女性旅游者提供的由客厅、卫生间和卧室组成的个性化套房。卫生间的洗漱用品一般是以化装品为主，客房清洁、舒适、宽敞、明亮，客房布置具有柔和、丰富、淡雅、热烈、奔放和温馨等风格。

女士客房的设施、设备，除了普通客房必备的设施和设备之外，还具有以下个性化特征：

- ◎卧室里一般配有大梳妆台；
- ◎客厅里有可挂连衣裙的高衣橱和衣架；
- ◎浴室内有凉物架；
- ◎卧室、客厅和卫生间内装有不同款式、不同颜色的灯具。

第四，无烟楼层客房设施设备。

无烟楼层客房，是专为非吸烟的客人居住而设置的。客房为客人提供严格的无烟环境。除此之外，提供的设施设备一般有以下个性化特征：

- ◎房间里没有烟灰缸；
- ◎楼层有明显的无烟标志。
- ◎进入该楼层的工作人员和服务人员以及其他客人，都是非吸烟者；
- ◎吸烟者禁止进入该楼层或房间，一旦进入，会被礼貌地劝阻吸烟。

房间里的设备、设施，和一般客房必备的设施设备基本相同，不同的是客厅、卧室都不放烟灰缸。

第五，残疾人客房。

残疾人客房，是专为残疾人提供的无障碍客房套间。配备的设备设施，都是从客人的角度出发，为客人的出入、休息和洗浴方便而设置。个性化特征一般有：

◎在去客房的电梯内，安装横排按钮，高度不超过 1.5m，便于残疾客人触摸；

◎无障碍客房的门，宽度不小于 0.9m，没有安装闭门器，或其他具有自动关闭性的装置；

◎床的两边装有扶手，方便客人从残疾车上下来后，上床休息；

◎卫生间的入口处无台阶，卫生间门的宽度，不小于 0.9m，门与抽水马桶的空间距离，不小于 1.05m；

◎洗面盆的高度在 0.7m 左右，台面下没有影响残疾车运行的管道等障碍物；

◎坐便器一侧，装有水平方向扶手；浴缸平面的左右处，装有水平方向扶手各一个，能承受 100kg 左右的拉力；

◎毛巾架和挂衣钩的高度不超过地面高度 1.2m；

◎淋浴采用滑动式，可调节喷淋器，并配有 1.5m 左右的金属软管；

◎窗帘使用电动装置，按钮高度一般在 1.2m 左右；

◎火警报警装置，除有听觉报警器外，还有可视性火警装置；

◎房内电器插座，高度不超过 1.2m。



【情景再现】

老华侨很满意

一天，某五星级饭店的豪华套间里入住了一位年过八十的归国老华侨。他的儿女们在带他进入房间的时候，提出了三个个性化需求：第一，因为老人家年龄大，行动不方便，能否准备一些特殊的代步工具；第二，卫生间地面滑，能否在地面上铺一些防滑设备；第三，老人在卫生间洗浴的时候，一般不用淋浴和澡盆，能否提供更为方便的洗浴工具。

客房服务员根据老华侨家属的要求，在征求老华侨同意之后，在卫生间的地面上，铺上了一层防滑胶垫，并在马桶上面放了一把木椅；根据客人平时洗澡的习惯，专门为他配备了用来冲凉用的塑料桶和塑料盆；老华侨每次和儿女外出前，服务员事先就和行李部联系，为他准备一辆轮椅车；餐厅部每天都安排服务员到房间走访他，询问他每顿的膳食需求和口味忌讳，并且把做好的饭菜，由送餐组送到老华侨的房间里。

在老华侨入住饭店的三个月里，客房服务员三个月如一日，都能根据老华侨需求，不断提供个性化服务。老华侨走的时候，感动得老泪纵横，拉着服务员的手，满意地说：“祖国真好，祖国的服务员更好，我在有生之年，如果还能回来一次，我还要入住到你们饭店！”