

普华
经营

正略钧策
ADFAITH

酒店服务人员岗位培训丛书

滕宝红 主编

客房服务员

岗位作业手册

职业素质训练, 让酒店服务更加专业
作业流程细化, 让酒店服务更加高效
专用英语汇编, 让酒店服务更加丰富



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

酒店服务人员岗位培训丛书

客房服务员

岗位作业手册

滕宝红 主编

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务员岗位作业手册 / 滕宝红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 7

(酒店服务人员岗位培训丛书)

ISBN 978-7-115-18236-4

I. 客… II. 滕… III. 饭店—商业服务—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 080068 号

内 容 提 要

本书从客房服务员岗位工作实际出发, 系统介绍了客房服务员的岗位职责、客房服务作业程序和具体作业内容及客房服务常用英语等内容。

本书主要适用于酒店客房部的作业人员或欲从事客房服务工作的人员, 以及酒店旅游培训机构的人员, 为其提供了可以参照的操作标准及工作规范。

酒店服务人员岗位培训丛书 客房服务员岗位作业手册

◆ 主 编 滕宝红

责任编辑 刘志强

◆ 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: 700 × 1000 1/16

印张: 11

2008 年 7 月第 1 版

字数: 169 千字

2008 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18236-4/F

定 价: 22.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

编读互动信息卡

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

[illegible]

☐ 本书摆放在书店显著位置 ☐ 封面推荐 ☐ 书名
☐ 作者及出版社 ☐ 封面设计及版式 ☐ 媒体书评
☐ 前言 ☐ 内容 ☐ 价格
☐ 其他 ()

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

编辑信箱: puhuabook812@126.com

酒店服务人员岗位培训丛书

编 委 会

顾 问：李洁鸿

主 编：滕宝红

编 委：王爱珍	杨中菊	谭永胜	殷亚军	李宝芹
张晓光	董 年	李春兰	张 燕	侯福东
田健美	苗 君	李秀章	王 茂	邓清华
胡萍辉	夏献平	耿如意	喻 伟	李建华
王书晶	邓晓东	赖娇珠	杨雪芬	王玉奇
蔡丽霞	姚 红	王义明	鲁跟明	郑嫦丽
刘慧燕	周建军	郑文志	田 伟	王 珊
尹 全	伍柳江	孙桂华	秦 斌	

序

酒店业的竞争是非常激烈的，它不仅是硬件上的竞争，更是软件——服务上的竞争。随着酒店业务的不断拓展，客人的需求不断增加；同时，随着全球经济一体化的深入，酒店业必定要面向来自全球各地的客人。这一切，都对我国酒店业的经营者、从业人员的服务水平提出了更高的要求。目前的酒店业从业人员不仅要有过硬的业务技能和领先的服务意识，同时还要具备一定的英语听说读写能力，只有这样方能适应和应对宾馆酒店行业的迅猛发展，让自己及自己所在的宾馆酒店在竞争中立于不败之地。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。本丛书首批涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

本套《酒店服务人员岗位培训丛书》有两个鲜明的特色。

特色一：模块化分类编写。

本丛书采用了模块化分类编写的方式，每一册均划分为“岗位要求→服务作业→附录（相关知识及服务英语）”三个部分，按照“岗位划分→作业目标→作业流程→作业内容”的思路编写。

第一部分：岗位要求。对各岗位的人员素质、岗位职责、工作内容及日常礼仪等内容进行了介绍。

第二部分：服务作业。介绍各岗位的具体作业内容及其操作程序、操作标准等重点知识和内容。

第三部分：附录。主要针对各岗位的特点，附上了一些相关知识（比如服务英语），以便酒店工作人员更好地提升自己的专业水平。

特色二：遵循“理论少、实践多”的原则。

本丛书按照“理论少、实践多”的原则，对各个岗位的培训课程按需进行

了重新整合，以突出以下特点。

1. 内容力求简洁。运用流程图来说明各技能点的操作步骤，然后再根据流程提示，详细阐述其相应的服务标准与服务技巧。

2. 可操作性强。编写时坚持“用什么，编什么”的原则，其中的理论知识言简意赅，以够用为度；实际操作部分条理清晰，可操作性强。

3. 图文并茂。在行文中穿插了大量精美实用的图片，并配以案例、要点提示、相关知识等栏目，旨在增加读者的认知力和理解力。

4. 英语训练。针对不同的岗位提供了一些相关知识(比如服务英语)。这些内容针对性强，读者一看就懂，一学就会，是酒店从业人员与入住酒店的外籍人士进行良好沟通的好帮手。

《酒店服务人员岗位培训丛书》的推出，从其实用性、可操作性、普及性来看，特别适于作为：

- 酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；
- 酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；
- 酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；
- 新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；
- 职业旅游学院及培训机构的培训教材。

在《酒店服务人员岗位培训丛书》的写作过程中，编者查询、参考了许多国内外的相关图书、文章及图片等资料，并在参考文献中列明了所引用资料的出处与来源。

编者

2008.5

目 录

第 1 部分 客房服务员岗位要求

1-1 客房服务员素质要求	2
一、思想素质	2
二、身体素质	3
三、必备知识	3
四、服务要求	4
1-2 客房服务员岗位职责	7
一、白班服务员	7
二、夜班服务员	8
1-3 客房服务员作业内容	10
一、提供热情周到的服务	10
二、保持客房干净、整齐和舒适	10
三、加强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	11
五、客人衣服的洗涤、收发	11
1-4 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
--------------	----

第2部分 客房服务作业

2-1 到岗前的准备工作	20
一、更换工作服	21
二、接受检查	21
三、签到	21
四、接受任务	21
五、领取钥匙和呼叫机	22
六、钥匙控制	23
2-2 到岗后的准备工作	24
一、核实客房状况	25
二、确定客房清扫整理顺序及标准	26
三、准备器具用品	27
2-3 进入客房服务	29
一、住客房的进入	30
二、非住客房的进入	31
三、“请勿打扰”(Do Not Disturb, DND)房的处理	32
四、特殊情况应对	33
2-4 撤床服务	34
一、了解撤床的有关规定	35
二、明确撤床操作流程	35
三、撤床特殊情况处理	36
2-5 西式铺床	38
一、西式铺床操作规定	39

二、西式铺床操作程序	39
2-6 中式铺床	43
一、中式铺床操作规定	44
二、中式铺床操作程序	44
2-7 客房清扫作业	47
一、客房清扫的一般原则	48
二、客房清扫规定	48
三、客房清扫程序	49
2-8 客房卫生间清扫作业	54
一、客房卫生间清扫的基本要求	55
二、客房卫生间清扫操作流程	55
2-9 开夜床服务	60
一、开夜床的基本要求	61
二、开夜床服务程序	61
2-10 加床服务	66
一、加床服务规定	67
二、加床服务程序	67
2-11 换房服务	68
一、分析换房原因	69
二、空房(已预订将迁入者)换房作业	69
三、续住房换房作业	70
2-12 贵宾服务	72
一、贵宾服务的基本要求	73
二、贵宾服务的规格标准	73
三、贵宾接待服务程序	75

2-13	会客服务	79
	一、对访客的管理要求	80
	二、访客接待程序	80
2-14	洗衣服务	85
	一、洗衣服务规范	86
	二、洗衣单填写要求	87
	三、洗衣服务程序	88
	四、做好特殊情况的处理	90
2-15	小酒吧服务	93
	一、客房小酒吧管理规定	94
	二、客房小酒吧服务程序	95
2-16	租借物品服务	98
	一、租借物品服务的相关规定	99
	二、租借物品服务程序	99
	三、租借物品的管理	101
2-17	擦鞋服务	104
	一、擦鞋服务处理原则	105
	二、擦鞋服务操作程序	105
2-18	托婴服务	108
	一、托婴服务处理原则	109
	二、托婴服务作业流程	109
	三、看护期间的注意事项	110
2-19	查房服务	112
	一、查房服务的目的	113
	二、查房服务程序	113
	三、查房服务中常遇情况处理	114

2-20	客房设备及各类用具的清洁与保养服务	116
一、	客房设备及各类用具清洁与保养范围	117
二、	客房设备及各类用具清洁与保养要领	117
2-21	防火处理	123
一、	火灾的预防	124
二、	火灾发生时的操作原则	127
三、	火灾发生时的操作程序	127
2-22	财物安全问题	132
一、	加强对客人的管理	133
二、	健全员工的管理制度	134
三、	盗窃事件的处理	135
四、	对客人损坏酒店财物事情的处理	136
五、	服务员意外损坏客人物品的处理程序	137
2-23	意外事件处理	138
一、	遇到自然灾害的处理	139
二、	突然停电的处理	139
三、	客人意外受伤的处理	140
四、	客人食物中毒的处理	141
五、	客人死亡的处理	141
六、	住客违法行为的预防及处理	142
七、	住客受侵扰事件的预防及处理	142
八、	自我安全防护	143
九、	服务员工伤事故的预防及处理	143
2-24	客房钥匙管理	147
一、	发放钥匙	148
二、	保管钥匙	148
三、	交还钥匙	149



第 3 部分 附录

附录 1 客房服务员技术等级标准 152

附录 2 客房服务常用英语 156

参考文献

第 1 部分

客房服务员岗位要求



1-1 客房服务员素质要求

通过本部分的学习，你将了解到一名优秀的客房服务员应具备的素质要求。

作为客房服务员，要想履行好自己的工作职责，首先应具备以下素质。

一、思想素质

(一)品行端正，具有良好的职业道德

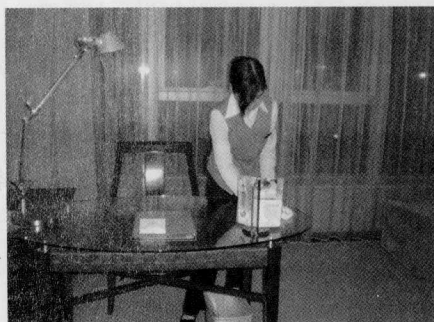
客房部的服务员因为工作的原因会经常出入客人的房间，从而有机会接触到客人的行李物品，其中也包括一些贵重物品。如果客房服务员没有良好的道德品质，利用工作之便拿走或使用客人的物品，会给酒店的形象与名誉造成损害。这就要求客房服务员具有良好的职业道德，并自觉遵守酒店的有关规定，如不可翻阅客人的书报、信件、文件；不可随意乱翻客人使用的抽屉、衣橱；不可试穿客人的衣物、鞋帽；不可拿取客人的食物等。

(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. 有关客房的维修和保养、房间的出租等问题都要求客房服务员善于与同事合作、共同处理。
3. 客房服务员应努力共同营造一个分工明确、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清洁卫生意识、服务意识,努力为客人提供满意的服务。



搞好清洁卫生

(四)具有吃苦耐劳的精神

客房卫生、公共卫生事多繁杂,要求客房服务员不怕脏、不怕累、任劳任怨,具有吃苦的精神。

二、身体素质

客房部的服务工作繁杂琐碎,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,且有较强的动手操作能力。

三、必备知识

(一)掌握基本的设施和设备的维修保养知识

酒店客房内的设施设备,如灯具、空调、地毯、窗帘、音响、电视等,虽然应由酒店的工程人员专门负责,但日常的保养工作则由客房部人



电器的保养

员完成。客房部的服务员应利用每天在客房进行清洁工作的机会,做好这些设备设施的保养工作。另外,一些小的维修项目,如换保险丝、电源插座或灯泡等,也由客房部人员来完成。因此客房服务员应具备一定的设施设备方面的维修知识。

(二)具备一定的外语水平

随着国际间交往的日益增多,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,提供更为优质的服务。

案例参考

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,做到热情、主动、周到、耐心,处处为客人着想。真诚服务也是情感服务,是用“心”为客人提供服务,用“心”来打动客人,这体现在服务的细枝末节和各个环节之中。

案例参考

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,上面写道: