



教育部职业教育与成人教育司推荐教材

饭店客房 服务与管理

FANDIAN KEFANG
FUWU YU GUANLI



主 编 范运铭

@
Lüyou



中国财政经济出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

饭店客房服务与管理

主 编 范运铭

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店客房服务与管理/范运铭主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.11

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

ISBN 978 - 7 - 5005 - 9904 - 3

I. 饭… II. 范… III. ①饭店 - 商业服务 - 高等学校: 技术学校 - 教材 ②饭店 - 商业管理 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 063008 号

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 88190616 88190655 (传真)

北京京师印务有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 13.5 印张 321 000 字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月北京第 1 次印刷

定价: 17.00 元

ISBN 978 - 7 - 5005 - 9904 - 3/F·8600

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

未来几年,中国将从旅游大国向旅游强国迈进。2008年北京奥运会、2010年上海世博会等多个难得的机遇,会使我国饭店业发生很大的变化,培养更多的饭店服务与管理人才,是旅游职业教育的责任。

根据教育部提出的职业教育改革思路和客房服务与管理课程教学的基本要求,结合国家新颁布的饭店业相关标准,同时充分考虑学生的知识储备和认知能力,按照“理论够用为度”,突出学生“应知”、“应会”能力的培养,我们编写了《饭店客房服务与管理》一书。

由于各地区旅游教育发展水平和实习环境均存在差异,在本课程的教学上,各学校可根据本地区的实际情况,有选择地学习教材内容。

《饭店客房服务与管理》由范运铭主编。在编写过程中,参阅了大量书籍和资料,得到了中国财政经济出版社有关领导和编辑的关心与指导,作者所在单位和同事也给予了热情的帮助,在此一并表示感谢。

由于时间和水平所限,教材难免存在缺点和错误,诚恳希望广大读者指正,以便今后修改。

编者

2006年12月于成都

目 录

第一章 客房概述	(1)
第一节 客房部的地位和任务	(1)
第二节 客房产品的概念	(3)
第二章 客房设备用品	(16)
第一节 客房设备	(16)
第二节 客房纺织品	(22)
第三节 客用物品	(27)
第三章 清洁器具和清洁剂	(32)
第一节 清洁器具	(32)
第二节 清洁剂	(39)
第四章 客房的清洁保养	(48)
第一节 客房清扫的准备	(48)
第二节 客房的清洁整理	(61)
第三节 客房的计划卫生	(73)
第四节 客房的消毒及虫害防治	(77)
第五节 客房清洁保养的质量控制	(83)
第五章 对客服务工作	(100)
第一节 对客服务的概念	(100)
第二节 对客服务的内容与程序	(110)
第三节 客人投诉的处理	(128)
第四节 对服务质量的控制	(136)

第六章 公共区域及面层材料的清洁保养 (147)

第一节 饭店公共区域的清洁保养 (147)

第二节 地面材料的清洁保养 (159)

第三节 墙面材料的清洁保养 (167)

第七章 客房部的机构设置及人员管理 (173)

第一节 客房部的组织机构及岗位设置 (173)

第二节 客房部的人员管理 (178)

第八章 环保与安全管理 (192)

第一节 环境保护管理 (192)

第二节 安全管理 (196)

(16)	客房部	第一章
(22)	客房部	第二章
(23)	客房部	第三章

(25)	客房部	第一章
(26)	客房部	第二章

(84)	客房部	第一章
(91)	客房部	第二章
(93)	客房部	第三章
(97)	客房部	第四章
(98)	客房部	第五章

(100)	客房部	第一章
(110)	客房部	第二章
(121)	客房部	第三章
(131)	客房部	第四章

第一章

客房概述

饭店是以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。在我国旅游饭店的建筑结构中，客房的建筑面积一般占总面积的60%以上，是饭店的基本设施和存在的基础，而且是饭店档次和服务质量的重要标志。

学习目标

1. 明确客房部在饭店中的地位及其主要任务。
2. 掌握饭店客房产品的固有特性及满足客人住宿要求能力的内涵。
3. 明确“见物如见人”、“润物细无声”是客房服务的精髓。

第一节

客房部的地位和任务

饭店的基本功能是向客人提供食宿，满足其旅居的生活需要，而客房则是客人旅游投宿的物质承担者，也是饭店经济收入的主要来源之一。客房部直接负责客房产品的生产和为客人提供住宿方面的服务。

一、客房部的地位

(一) 生产客房产品的部门

客房是饭店的主要产品之一,而且是饭店的核心产品。其生产过程是由客房部负责的。客房产品也具有价值和使用价值属性,客房产品的价值是由生产该产品所包含的社会必要劳动时间决定的;而它的使用价值,就是能满足客人住宿的消费需求。饭店的客房要出租给客人,需要客房部对客房进行清洁整理和装饰布置;使用过的客房,只有经过客房部员工的清洁整理、添补用品、恢复其使用价值,才能重新出租给客人。因此,客房部是一个生产客房产品的部门,其管理和服务水平的高低,直接影响客房的销售和饭店经济效益高低。

(二) 客房管理和服务的水平决定其饭店等级水平

当人们评价饭店等级水平时,首先想到的是客房。这主要因为客房在全饭店所占的投资比重较高,且对客人影响较大。所以,客房的设施等级和服务水平往往成为客人评价该饭店的主要因素。在我国旅游饭店星级标准和规定中,也突出地说明到这一点。《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2003)设施设备和服务项目评分表中,设施设备和服务项目总分为610分,其中前厅为59分,餐饮92分,客房为192分,客房占总分的31.5%。以清洁卫生、维修保养得分率为例,前厅为16项,客房为46项,餐厅为24项。客房又居首位,由此可见,客房是饭店的核心产品,客房的等级水平决定了饭店的档次。

(三) 客房的创利率高

客房初建时虽然投资大,但耐用性强,在一次销售后,经过服务人员的清洁整理,又可重复销售,获取收入,如此周而复始,不断循环,直至客房的更新改造。在客房的运营中,其成本和费用较低,而利润较高。根据美国PKF国际咨询公司统计资料,客房部的成本与费用仅占客房营业收入的26.9%,而餐饮部的成本和费用要占其部门营业额的74.3%,客房创利率达73.1%,而餐饮的利润率仅为25.7%。

二、客房部的任务

客房部的任务是确保客房产品的合格,为客人提供一个舒适的住宿环境。客房部应具体完成以下五个方面的任务。

(一) 搞好饭店的清洁卫生,为客人提供舒适的环境

清洁卫生在饭店的经营管理中具有特殊的意义。它是饭店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志。现代旅游已成为一种高级的消费方式,人们外出旅行,不仅需要休息的场所,更希望得到精神上的享受。饭店的良好气氛,舒适、美观和整洁的环境都要靠客房部员工辛勤劳动来实现。客房部负责饭店绝大部分区域的清洁卫生工作,所以,搞好清洁卫生,切实提高服务质量,是客房部的重要任务。

(二) 做好客房接待服务,保障客人的安宁环境

客人在饭店里生活的主要场所和停留时间最长的是客房。除了安静地在客房休息外,客人还有其他多样的活动内容。例如,有的利用客房接待来访的亲朋好友,有的利用客房商谈业务,等等。如何做好客房接待服务,以使客人的各种需求得到满足,是客房部工作的重要内容。同时客房的接待不仅限于客人在饭店住宿期间,还应包括客人到来之前和客人离去之后为客人提供的服务,这就叫接待客人的一条龙服务。

其次,安全需要是客人进行旅游活动的前提条件。客房是为客人提供休息的地方,不论昼夜都要保持楼层的肃静,防止不良分子进入客房,保护客人生命财产,为客人提供一个安宁的环境,才能使客人有安全感,进而前来住店。

(三) 降低客房费用,确保客房正常运转

客房中的物品不但繁多,而且需要量也比较大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和饭店的经济效益。因此,客房部的工作,一方面要根据客房的档次,满足客人以及员工工作需要;另一方面又必须控制物品消耗,减少浪费,加强设备的维修保养,延长其寿命,以取得最佳的营业成果。

(四) 协调与其他部门的关系,保证客房服务需要

客房服务的质量,不仅与客房部内部管理有关,而且还受其他有关部门的影响,例如前台和为客房部服务的物品供应、设备维修等部门。这些部门的工作能否跟得上,质量是不是过得硬,对客房服务质量会产生很大的影响。所以,客房部要经常主动地同有关部门通气协调,使其掌握客房服务过程中的各种需求环节,做好协调配合工作,为客房部服务质量的提高创造良好的条件。

(五) 配合前厅部销售,提高客房利用率

客房作为一种特殊商品,其价值实现的机会如果在规定的时间内丧失,便一去不复返。因此,客房部必须确定科学的客房清扫程序和规范,加速客房的周转,以便及时为前厅部的销售提供合格的产品;同时,客房部还必须密切配合前厅部做好客房的房态控制,为前厅部排房提供准确的信息,从而提供客房出租率,避免客房价值不必要的损失。

第二节

客房产品的概念

产品是指任何能引起顾客注意、收藏、使用或消费,即满足顾客需要并能在市场上出售的任何东西。客房是饭店出售的主要满足客人休息、睡眠需要的产品。

一、客房产品的基本要求

客房是饭店的重要产品之一,消费者对饭店产品的基本要求,也是对客房产品的基本要求。

(一) 消费者对饭店产品的基本要求

一个多世纪以前,现代饭店创立之前,清洁、舒适、方便、安全八个字就作为现代饭店经营者的追求目标。至今,这八个字已成为消费者选择、衡量饭店的最基本要求。

1. 清洁。清洁、卫生是现代文明的标志,它不仅对人类具有生理上的意义,关系到人的身体健康,更具有精神、审美的意义。饭店作为一种服务于公众的社会设施,更需要从清洁卫生入手,满足旅游者和社会文明建设的需要。清洁,是每一个饭店消费者十分关切和重视的基本需求。美国康奈尔大学饭店管理学院对三万名旅游者的调查获悉,60%的人把清洁列为第一需求。有些饭店由于环境不洁,虫鼠

骚扰;用具脏,宾客产生厌恶、愤怒的情绪,严重损害饭店的声誉。消费者要求清洁,不仅是对中高档饭店的要求,而是对所有饭店的基本要求。清洁,主要体现在:

- (1) 环境整洁;
- (2) 设施、设备清洁卫生,无破损;
- (3) 用品、用具清洁卫生,无污渍,无破损;
- (4) 饭店食品清洁卫生,操作间清洁卫生;
- (5) 饭店装饰、地面洁净;
- (6) 无虫鼠等。

2. 舒适。饭店主要是一个休息场所,作为旅游者的家外之“家”,应创造舒适、安静的环境和条件。GB/T14308-2003《旅游饭店星级的划分与评定》中,特别增加了有关饭店核心区域前厅、客房和餐厅的整体舒适度的内容。舒适,就是要满足宾客休息和心理上消费的需要。因此,饭店应注意店址的选择、隔音设施的采用、装饰材料色彩的协调以及服务工作的轻声化。

3. 方便。宾客选择饭店时考虑的一个重要因素即是方便。如饭店的地理位置是否方便活动?饭店的设施是否适合自己的需要?饭店的服务项目是否能满足生活和工作需要,等等。当然,随着社会的发展,宾客对“方便”的要求会越来越多,涉及的面也会越来越广。比如,预订、入住、结算的速度;特殊要求的满足程度;乃至现代化的服务手段;等等。宾客在饭店内生活、工作方便,心理上就会产生舒适和愉快感觉,消除种种不安和烦躁情绪。饭店应不断预测宾客的需求变化,为宾客提供更多的便利服务。

4. 安全。保障宾客的安全是饭店一项非常重要的任务,也是宾客对饭店的最基本要求之一。宾客的安全要求不仅体现在人身、财产不受损失,而且还体现在健康的安全上。为保障宾客的人身、财产安全,饭店应有严格的防火、防盗措施和设施,有一批训练有素的消防、保安人员,还应有一批技术精湛的工程人员和必要的监控设备,以防发生意外人身事故。为保障宾客的健康安全,饭店应有严格的食品卫生措施和高质量、高标准的饮食卫生环境,让宾客看着舒心,吃着放心。

(二) 客房产品的基本要求

客房作为产品出售,有6个方面的基本要求。

1. 客房空间。客房空间是客房作为商品的基础。我国旅游饭店星级标准规定:标准间客房净面积(不含卫生间)不能小于14平方米;卫生间面积不能小于4平方米;标准间高度不能低于2.7米。

2. 客房设备。客房设备,如床、地毯、电视、电话、空调及家具等,是构成客房商品有用性的重要条件之一,因此,必须做到保质保量,而且要方便客人使用和服务人员操作。

3. 供应物品。房间的供应物品,包括客用消耗用品、客用租借用品等。对此,在不同星级和档次的饭店有不同的要求。但只要是该饭店等级规格要求的,哪怕一张纸、一个信封都应符合要求,缺一不可,否则会给客人的生活和起居带来不便。供应物品也是构成客房商品有用性的必要条件。

4. 客房运转。客房的设施、设备,只有在正常运转状态下,才能为客人提供良好的服务。如果设施、设备、维修保养差,例如,马桶漏水、空调失灵等,必然引起客人的不快。客房部必须执行严格的岗位责任制,协调与其他部门的关系,组织员工共同劳动,使客房保持清洁高雅、温度适中、美观有序、设施设备齐全有效的状态,为客人提供规范性和针对性

相结合的优质服务,客房商品的价值才能得以实现。

5. 客房卫生。饭店,特别是星级饭店都应按照国际标准来接待客人。客房价格不同,其装修的规格和档次也自然有所不同。但客房陈设再简朴,卫生间不能不洁净;饭店档次低,卫生质量的基本标准不能降低。一家饭店的客房是否整洁,已成为客人选择饭店住宿的首要条件。

6. 客房安全。宾客外出,考虑的主要问题是安全。居住饭店的客人也会有在陌生地的不安全感。因此,要在饭店的客房区域创造一种安全的气氛,如设置完好的设施、设备,以便防火、防盗、防疾病;保护客人的隐私,尊重客人对房间的使用权,让宾客不受到骚扰和侵犯等。客房的安全状况是客房商品的重要组成部分。

符合以上6个方面的基本要求,饭店的客房才具备了与客人进行商品交换的基本条件,客人才会得到最低限度的满足。

二、客房产品的特点

随着现代旅游业的迅猛发展,旅游饭店市场竞争更加激烈。到饭店的客人已不仅仅满足于能有一个栖身之地,而且对客房环境、客房的设施设备、清洁卫生质量以及服务质量等都提出了更高的要求;同时,客房业务又必须在保证客房规格和满足客人需要的前提下,加强客房费用的控制,这就给客房服务与管理提出了新的课题。因此,要搞好客房部的工作,不仅要了解客房作为商品的基本要求,而且还必须研究客房经营在新形势下的特点。

(一) 价值不能储存

一般产品都是可以储存的,如一架照像机、一台电视机,今天没有卖出,可以储存起来待来日再出售。客房产品却是不可储存的,没有顾客的消费,客房的价值和使用价值就无法实现。客房产品的时间性很强,以每晚租金180元的饭店房间为例,如果全天此房间租不出去,那么,这180元的价值就无法实现,也就是说,它的价值具有不可储存性,价值实现的机会如果在规定的时间内丧失,便一去不复返。所以饭店业的行家把客房比喻为“易坏性最大的商品”,只有24小时寿命的商品。这就是为什么饭店业普遍以“顾客第一”为经营信条,并在经营时,有时甚至以低于成本的价格销售饭店商品,而不愿饭店设施闲置的根本原因。

(二) 所有权不发生转移

客房商品的特殊性,主要表现在它是出租客房和提供劳务,而不发生实物转移。客人付出房租而获得的仅仅是房间暂时的使用权和居住权,而房间的所有权仍然归饭店。客房的运转过程中,服务人员一方面要尊重客人的使用权和居住权,以设备、供应物品为凭借,通过接待服务,不断地向客人提供使用价值和劳务;另一方面又要做好对客房物资用品的保管和使用过程的控制,以达到增收节支的目的。

(三) 以“暗”的服务为主

饭店看得见的服务为“明”,见不到的服务即为“暗”。

客房作为客人休息、睡眠的区域,饭店必须为客人创造一个安静的环境;同时客房作为客人的私人领域,宾客们是不愿让别人干扰自己的私生活的;客人住店期间,喜欢按自己的习惯安排起居,出于无奈才求助饭店的服务员。因此,客房服务不能像餐饮服务那样,注重场面的渲染,服务于客人眼前,忙碌于客人左右,而是应该注意服务过程的“三轻”,将服务工作做在客人到来之前或不在房内期间,让客人感到饭店处处都在为自己服务,却又看不到服务的场面,又如同在自己家里一样方便、称心。

(四) 随机性与复杂性

其客房业务工作的内容是零星琐碎的,从客房的整理、补充物品、设备维修到客人的进店、离店,都是一些具体琐碎的事务性工作,具有很强的随机性。客人在何时何地,在什么情况下,需要哪些服务,事先都难以掌握;再加上客人来自世界各地,风俗和兴趣爱好不一,从而使客房业务增加了复杂性。客房工作的随机性与复杂性,需要客房职工既要主动,也要善于揣摩客人心理,进行规范性和个性化相结合的服务。客房服务的好坏,取决于服务人员的素质和经验。

三、客房的种类

客房是饭店的重要设施。饭店要适应不同类型和档次客人的需求,同时要考虑饭店的类型和所处的地理位置,设计和布置相应类型和档次的客房。

(一) 单人间 (Single room)

单人间是放一张单人床的客房。单人间又可叫单人房,适于从事商务旅游的单身客人住用,是饭店中最小的客房。为了使客人得到更好的享受,有的饭店在单人房中放置了一张小双人床。饭店单人房数量一般不多,且常常把面积较小或位置偏僻的房间作为单人房。

但由于这种客房的隐私性强,近年来颇受单身旅游者的青睐,不少饭店增加了此类房间的数量,而且在面积和装饰布置的档次上也有所提高,摆脱了传统的单人间仅仅是经济房间的概念。

根据饭店客房的不同设施,单人间又可分为:无浴室单人间、带淋浴单人间、带浴室单人间等3种。

(二) 大床间 (Double room)

在房内配备一张双人床。这种房间适宜夫妻旅游者居住:新婚夫妇使用时,称“蜜月客房”。也有单身旅客选择这类客房住的。图1-1为大床间客房平面图。

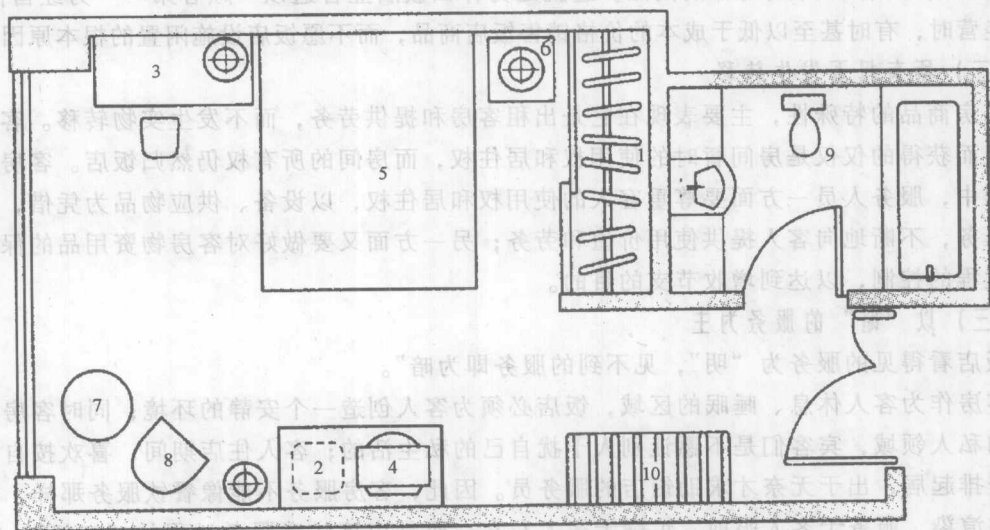
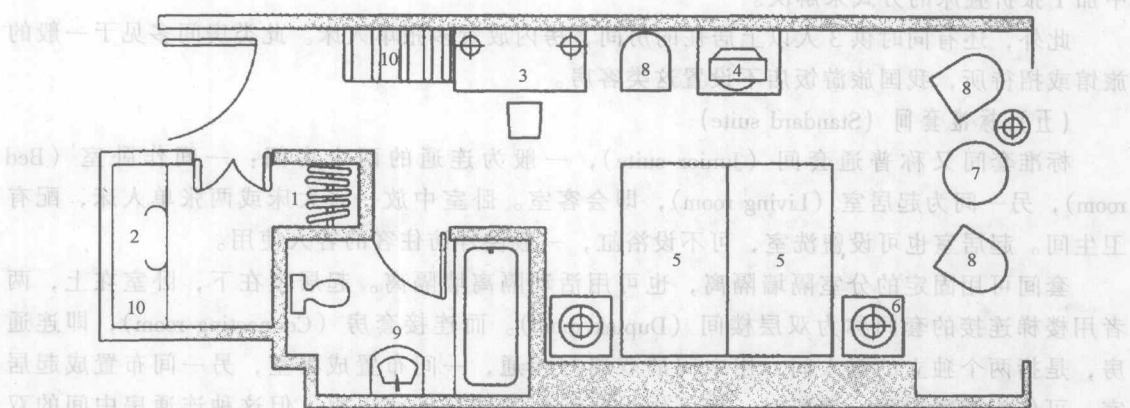


图1-1 大床间客房平面图

- 1—衣柜 2—小冰柜 3—写字台 4—电视机 5—床
6—床头柜 7—茶几 8—沙发 9—卫生间 10—行李架

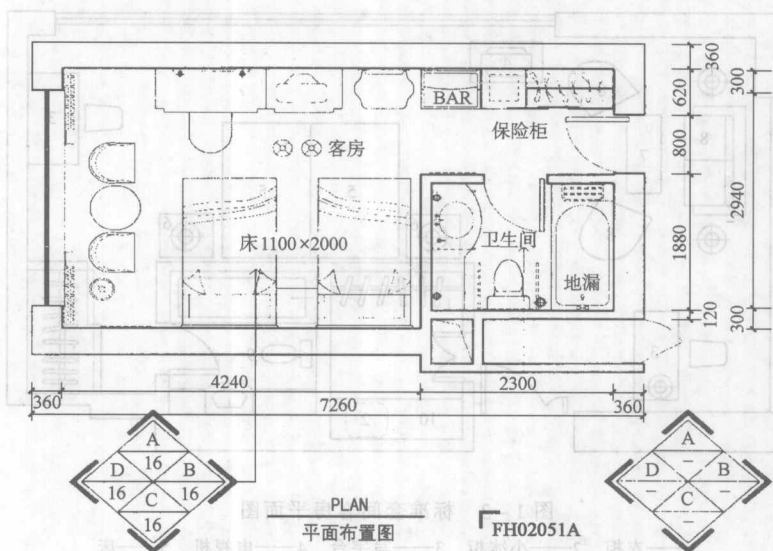
(三) 双人间 (Twin room)

在房内放两张单人床,可住两位客人。同样,也可供一人居住。带卫生间的双人间,称为“标准间”(Standard room),一般用来安排旅游团队或会议客人,这类客房在饭店占绝大多数。为了出租和方便客人,有的饭店配备了单双两便床(Hollywood bed),在大床间供不应求时,可将两床合为大床,作为大床间出租。图1-2为标准间客房平面图。



标准间客房平面图①

- 1—衣柜 2—小冰柜 3—写字台 4—电视机 5—床
6—床头柜 7—茶几 8—沙发 9—卫生间 10—行李架



标准间客房平面图②

图1-2 标准间客房平面图

国外某些饭店为了显示其规格和经营方式,在双人间中放置两张双人床。这种两个双人床的客房称为“Double-Double room”,可供两个单身旅行者居住,也可供一对夫妇或一个家庭居住。“Double-Double room”的面积一般比标准间大。

根据卫生间设备条件,双人间又可分为:无浴室双人间、带淋浴双人间、带浴室双人间

等3种。

此外,根据客人要求,客房内可以加床,通常做加床用的是可折叠的活动单人床。

(四) 三人间 (Triple room) 三人间是指可以供3位客人同时住宿的房间。房内放3张单人床,属经济型房间。这类客房在饭店,特别是高档饭店很少见。当客人需要3人同住一个房间时,往往采用在双人间中加1张折叠床的方式来解决。

此外,还有同时供3人以上居住的房间,房内放置多张单人床。此类房间多见于一般的旅馆或招待所,我国旅游饭店不设置这类客房。

(五) 标准套间 (Standard suite)

标准套间又称普通套间 (Junior suite), 一般为连通的两个房间: 一间作卧室 (Bed room), 另一间为起居室 (Living room), 即会客室。卧室中放一张大床或两张单人床, 配有卫生间。起居室也可设盥洗室, 可不设浴缸, 一般供拜访住客的客人使用。

套间可用固定的分室隔墙隔离, 也可用活动隔离墙隔离。起居室在下, 卧室在上, 两者用楼梯连接的套间称为双层楼间 (Duplex room)。而连接套房 (Connecting room), 即连通房, 是指两个独立的双人间, 用中间的双扇门相通, 一间布置成卧室, 另一间布置成起居室, 可作为套间出租。需要时, 仍可作为两间独立的双人间出租。但这种连通房中间的双扇门上均需安装门锁, 关上时应具有密闭的效果和良好的隔音性能。图1-3为标准套房客房平面图。

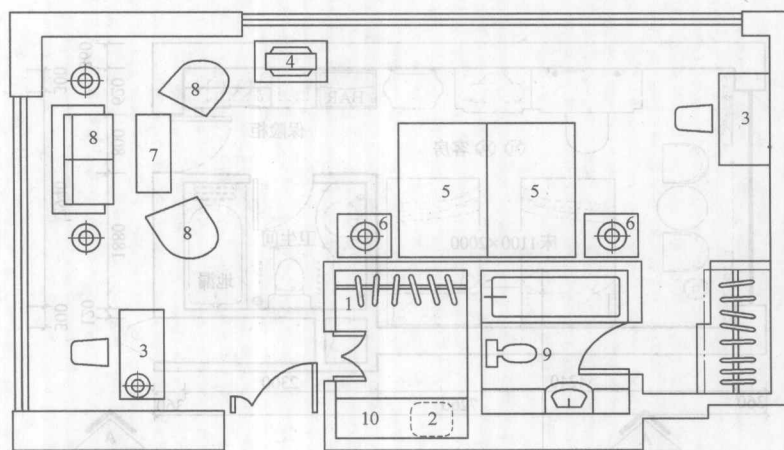


图1-3 标准套间客房平面图

- 1——衣柜 2——小冰柜 3——写字台 4——电视机 5——床
6——床头柜 7——茶几 8——沙发 9——卫生间 10——行李架

(六) 豪华套间 (Deluxe suite)

豪华套间可以是双套间, 也可以是三套间, 分为卧室、起居室、餐室或会议室 (亦可兼作)。卧室中配备大号双人床或特大号双人床。室内注重装饰布置和设备用品的华丽高雅。

此外, 还有由3至5间或更多房间组成的多套间。有两个各带卫生间的卧室, 以及会客室、餐厅、书房及厨房等, 卧室内设特大号双人床。

（七）总统套间 (Presidential suite)

总统套间简称总统房。总统房一般由 7 间~8 间房间组成。套间内总统与夫人的卧室分开；男女卫生间分用。拥有客厅、写字室、娱乐室、会议室、随员室、警卫室、餐室或酒吧间以及厨房等，有的还有室内花园。整个房间装饰布置极为讲究，设备用品富丽豪华，常有名贵的字画、古董、珍玩装点其间。总统房一般为三星级以上的饭店才具有，它标志该饭店已具备了接待总统的条件和档次。但总统房并非总统才能住，一般来说，只要付房租，谁都可以住。事实上住总统房的客人，多数是大商人和大老板等。

（八）特殊客房 (Special room)

为某一类人特别设计和布置的客房。如专为残疾人服务的客房，该房间内配置有能满足残疾人生活起居一般要求的特殊设备和用品。又如近几年根据不同客人需要，从功能上分又可分为商务客房、办公客房、娱乐客房、健身客房、知识客房、男性客房、女性客房、VIP 客房、医疗客房、家人团聚客房等，各种客房有不同的特点，但又有很强的兼容性。

（九）特色楼层

在高星级饭店，为面向同类消费客人，利用某些楼层的全部或一部分客房，集中进行设置的楼层叫特色楼层 (Special floor)，如商务楼层、行政楼层、女士楼层等。

1. 商务楼层 (Business floor)。商务楼层是为接待商务客人而设置的楼层。楼层上设有专门的商务中心、商务洽谈室、自助餐厅、咖啡厅等，直接在楼层上提供入住至离店等一系列服务，有的还为客人配有秘书和翻译服务，有效提高了商务客人的办公效率，越来越为商务客人所喜爱。

2. 行政楼层 (Executive floor)。行政楼层客房的家具、日用品等都非常高档，室内装饰也极其豪华。住宿客人一般是高级别的行政官员、金融大亨、商业巨子或其他社会名流。行政楼层一般处于饭店最上部的层次，设有专用的大厅（内有休息室、洽谈室、餐厅等），入口处有接待吧台，为客人提供开房、退房、复印、打字、咨询等服务业务。每间客房的面积一般不小于 30 平方米，客房内一般都配备可供上网的电脑、传真机、写字台上附设电话机等。在一些饭店，要到行政楼层，必须持有该层的房间钥匙，在电梯里将房间钥匙插入确认口，电梯才能在行政楼层停下来。

3. 女士楼层 (Lady's floor)。女士楼层，是饭店为了方便女性客人，专门向女士开放的楼层。随着单身女性宾客的快速增长，此类客房需求量也越来越大，为了让女性客人住得更安全、更加舒适，女士楼层在以下几点给客人以特别关注：

- （1）尊重女性客人的隐私权；
- （2）提供与女性感性相符的室内装饰、设计以适宜女性需求的家具、日用品等；
- （3）提供女性必需的化妆品、服装衣物用设备等；
- （4）提供安全警卫服务。

四、客房的星级标准

（一）一星级饭店客房标准

1. 至少有 15 间（套）可供出租的客房；
2. 门锁为暗锁，有防盗装置，显著位置张贴应急疏散图及相关说明；
3. 装修良好，有软垫床、桌椅、床头柜等配套家具；

4. 至少 75% 的客房有卫生间, 装有抽水恭桶、面盆、淋浴或浴缸 (配有浴帘)。客房中没有卫生间的楼层设有男女分设、间隔式的公用卫生间以及专供客人使用的男女分设、间隔式公共浴室, 配有浴帘。采取有效的防滑措施, 24 小时供应冷水, 16 小时供应热水;

5. 照明充足, 有遮光窗帘;

6. 备有饭店服务指南、价目表、住宿须知;

7. 客房、卫生间每天全面整理一次, 隔日或应客人要求更换床单、被单及枕套, 并做到每客必换;

8. 16 小时提供冷热饮用水。

(二) 二星级饭店客房标准

1. 至少有 20 间 (套) 可供出租的客房;

2. 门锁为暗锁, 有防盗装置, 显著位置张贴应急疏散图及相关说明;

3. 装修良好, 有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具, 照明良好;

4. 至少 75% 的客房有卫生间, 装有抽水恭桶、面盆、沐浴或浴缸 (配有浴帘)。客房中没有卫生间的楼层设有男女分设、间隔式公共卫生间以及专供客人使用的男女分设、间隔公共浴室, 配有浴帘。采取有效的防滑措施, 24 小时供应冷水, 18 小时供应热水;

5. 照明充足, 有遮光窗帘;

6. 有方便使用的电话机, 可以拨通或使用预付电信卡拨打国际、国内长途电话, 并配有使用说明;

7. 有彩色电视机, 画面音质清晰;

8. 具备防噪音及隔音措施;

9. 备有饭店服务指南、价目表、住宿须知;

10. 设有至少两种规格的电源插座;

11. 客房、卫生间每天全面整理一次, 每日或应客人要求更换床单、被单及枕套;

12. 提供洗衣服务;

13. 24 小时提供冷热饮用水;

(三) 三星级饭店客房标准

1. 至少有 30 间 (套) 可供出租的客房;

2. 有门窥镜和防盗装置, 在显著位置张贴应急疏散图及相关说明;

3. 装修良好、美观, 有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯及行李架等配套家具。室内满铺地毯、木地板或其他高档材料。室内采用区域照明且目的物照明度良好;

4. 有卫生间, 装有抽水恭桶、梳妆台 (配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸或淋浴间。浴缸配有浴帘、淋浴喷头 (另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头)。采取有效的防滑措施。采用较高级建筑材料装修地面、墙面和天花, 色调柔和, 目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器, 温湿度与客房适宜。有 110/220V 不间断电源插座。24 小时供应冷、热水;

5. 有方便使用的电话机, 可以直接拨通或使用预付电信卡拨打国内、国际长途的电话, 并配有使用说明;

6. 可提供国际互联网接入服务, 并有使用说明;

7. 有彩色电视机。播放频道不少于 16 个,画面和音质清晰,备有频道指示说明。播放内容应符合中国政府规定;

8. 具备有效的防噪音及隔音措施;

9. 有至少两种规格的电源插座,并提供插座转换器;

10. 有遮光窗帘;

11. 有单人间;

12. 有套房;

13. 有与本身星级相应的文具用品。有服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图。应客人要求提供相应报刊;

14. 客房、卫生间每天全面整理 1 次,每日或应客人要求更换床单、被套及枕套,客用品和消耗品补充齐全;

15. 提供开夜床服务,放置晚安致意卡;

16. 床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被单等)及卫生间针织用品(浴衣、浴贴、毛巾等)材质良好、工艺讲究、柔软舒适;

17. 24 小时提供冷、热饮用水,免费提供茶叶或咖啡;

18. 70% 客房有小冰箱,提供适量酒和饮料,备有饮用器具和价目单;

19. 客人在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务;

20. 提供留言和叫醒服务;

21. 提供衣装干洗、湿洗和熨烫服务;

22. 有送餐菜单和饮料单,18 小时提供送餐服务,有可挂置门外的送餐牌;

23. 提供擦鞋服务。

(四) 四星级饭店客房标准

1. 至少有 40 间(套)可供出租的客房;

2. 70% 客房的面积(不含卫生间)不小于 20 平方米;

3. 装修豪华,有高档软垫床、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯,或为优质木地板等。采用区域照明且目的物照明度良好;

4. 客房门能自动闭合,有门窥镜、门铃及防盗装置。显著位置张贴应急疏散图及相关说明;

5. 有卫生间,装有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸并带淋浴喷头(有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头),配有浴帘、水龙头冷热标识清晰。采取有效的防滑措施。用豪华建筑材料装修地面、墙面和天花,色调高雅柔和,采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的低噪音排风系统,温湿度与客房适宜。有 110/220V 不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24 小时供应冷、热水;

6. 有方便使用的电话机,可以直接拨通或使用预付电信卡拨打国内、国际长途的电话,并备有电话使用说明和所在地主要电话指南;

7. 提供国际互联网接入服务,并有使用说明;

8. 有彩色电视机,播放频道不少于 16 个,画面和音质良好。备有频道指示说明;播放内容应符合中国政府规定;