



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

客房服务与管理

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主编 范运铭 支海成



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

客房服务与管理

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主 编 范运铭 支海成
责任主审 李 曦
审 稿 傅启鹏 茹明亮

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是国家规划教材。

本书共十章,内容包括客房产品概述、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、饭店公共区域及面层材料的清洁保养、布件的洗熨与特殊污渍的清除、对客服务工作、客房服务用语、客房部的机构设置及人员管理、客房的物资管理和客房部的质量管理。

本书是在2002年版本的基础上修订而成的。考虑到旅游职业教育本身的发展和专业课程本身的发展变化,在修订中,保持原教材的体系结构不变,删除过时的内容,补充新内容;与相应的职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接,满足职业岗位的能力培养需要。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。本书同时配备多媒体课件,对教学具有较强的辅助作用。

本书可作为中等职业学校饭店服务与管理专业教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/范运铭,支海成主编. —2版.
—北京:高等教育出版社,2006.1
饭店服务与管理专业
ISBN 7-04-018003-0

I. 客... II. ①范... ②支... III. ①饭店-商业服
务-专业学校-教材②饭店-商业管理-专业学校-教
材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第136062号

策划编辑 王江华 责任编辑 黄 静 封面设计 王凌波 责任绘图 郝 林
版式设计 王 莹 责任校对 康晓燕 责任印制 韩 刚

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 中青印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 18
字 数 430 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2002年4月第1版
2006年1月第2版
印 次 2006年1月第1次印刷
定 价 27.10元(含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 18003-00

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

第一版前言

随着我国改革开放的不断深入和经济的发展,饭店业的发展极其迅速。更多的科学技术、新设备和新标准在饭店得到了广泛的应用,“绿色饭店”、“绿色客房”、“电子商务”等客房服务与管理的新概念、新经验也不断形成和完善。在21世纪,随着我国加入WTO以及对外交流增加,我国的饭店业必将有一个新的发展。因此,旅游教育必须跟上时代的发展。

根据《面向21世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革思路和中等职业学校客房服务与管理课程教学基本要求,为适应中等职业学校人才培养和全面素质教育的需要,我们编写了《客房服务与管理》专业课教材。

《客房服务与管理》突出对学生四个方面能力的培养,即:动手能力——具体体现在清洁保养工作和对客服务等有关章节;语言能力——具体体现在客房服务用语等有关章节;应变创新能力——具体体现在对客人超常服务、异常情况的处理等章节;基层管理能力——具体体现在客房管理等章节。教材内容充分体现了中等职业学校饭店服务与管理专业培养目标的要求和客房服务与管理课程教学基本要求,并以《职业技能标准》、《中华人民共和国工人技术等级标准》的中级客房服务员等级标准为依据;同时,又体现新设备、新技术、新工艺的要求,有针对性,可为培养饭店高素质的客房服务员和专门人才服务。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差异,在本课程的教学上可根据本地区的实际情况,有选择地学习教材的内容,具体教学学时建议如下(总学时100):

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	客房产品概述	8
第二章	清洁器具和清洁剂	6
第三章	客房的清洁保养	20
第四章	饭店公共区域及面层材料的清洁保养	10
第五章	布件的洗熨与特殊污渍的清除	8
第六章	对客服务工作	14
第七章	客房服务用语	8
第八章	客房部的机构设置及人员管理	6
第九章	客房的物资管理	12
第十章	客房部的质量管理	8

《客房服务与管理》的主编为范运铭(第一章,第二章,第三章,第五章,第六章,第九章的第

一节,第十章的第三节)、支海成(第七章,第八章,第九章的第二节、第三节、第四节、第五节,第十章的第一节、第二节),参编为冯明(第四章)。

在本书的编写过程中,得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助,作者所在学校的领导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,以便今后及时修改。

编者

2001年6月

第二版前言

本书第一版自2002年出版以来,因其较好地体现了课程改革、能力本位、实践导向、弹性教学的教材编写思想,受到了全国广大师生的好评。为了使本书更加完善,进一步适应饭店业发展的要求,反映饭店业的最新发展状况和旅游职业教育研究的最新成果,经过广泛的调研,我们在本书第一版的基础上进行了修订。

本书本着“以就业为导向,以能力为本位,以学生为主体”的教学指导思想,与相应的职业资格标准衔接,强化技能教学,满足职业岗位“应知”、“应会”的需要。我们保留了原书的框架体系和主要特色,只对局部章节进行了必要的修订。

修订后的教材具有以下特色:

1. 增强了实用性,更加符合国家新颁布的饭店业相关标准。例如,按照国家新颁标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308-2003),对一~五星级客房的基本要求进行了修订。结合GB/T19000族标准中有关质量保证体系的要求,对客房部的质量管理的原则及思路进行了调整。

2. 体现“新知识、新技术、新工艺和新材料”,反映国内外饭店业的新观点和新经验。例如,根据“饭店管理的专业性、饭店产品的舒适性、饭店氛围的整体性”的“三性”原则,对“客房的功能及设备用品配置”进行了必要修订。增加了“绿色客房”的内容。修订了“中式铺床”的内容。

3. 删除了部分已过时或针对性不强的内容。例如,由于我国多数饭店楼层服务台的职能已由客房服务中心替代,因此较大幅度地删除了有关楼层服务台的内容。

4. 在保持原书体系、风格的基础上,增加了每章学习目标,便于教师灵活运用和利于学生分清主次。

5. 立体化资源配套,使用更加灵活。本书作为高等教育出版社精品立项教材之一,配有多媒体课件、练习册、网络课程、电子教案等,更好地为教学提供了服务。

本书的修订工作主要由范运铭完成,支海成、冯明予以协助。本书在修订过程中,参阅了不少专著和教材,得到了高等教育出版社和有关中职学校的大力支持,编者所在学校的领导和同事也给予了热情的帮助,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平所限,书中的问题和不足在所难免,敬请读者批评指正。

编者

2005年12月

目 录

第一章 客房产品概述	(1)	第一节 对客服务概述	(125)
第一节 客房产品的概念	(1)	第二节 对客服务的模式和特点	(135)
第二节 客房的功能及设备用品配置	(12)	第三节 对客服务的内容与程序	(138)
思考与练习	(27)	第四节 客人投诉的处理	(157)
第二章 清洁器具和清洁剂	(28)	思考与练习	(167)
第一节 清洁器具	(28)	第七章 客房服务用语	(168)
第二节 清洁剂	(39)	第一节 客房服务的语言规范	(168)
思考与练习	(47)	第二节 客房服务常用词语	(171)
第三章 客房的清洁保养	(48)	思考与练习	(185)
第一节 客房清扫的准备	(48)	第八章 客房部的机构设置及人员 管理	(186)
第二节 客房的清洁整理	(55)	第一节 客房部的组织机构及岗位 设置	(186)
第三节 客房的计划卫生	(68)	第二节 客房部的人员管理	(196)
第四节 客房的消毒及虫害控制	(73)	思考与练习	(211)
思考与练习	(80)	第九章 客房的物资管理	(213)
第四章 饭店公共区域及面层材料的 清洁保养	(81)	第一节 客房费用预算	(213)
第一节 饭店公共区域的清洁保养	(81)	第二节 客房家具设备的管理	(218)
第二节 地面材料的清洁保养	(89)	第三节 客用物品的管理	(225)
第三节 墙面材料的清洁保养	(97)	第四节 客房布件管理	(229)
第四节 特殊器具的清洁保养	(100)	第五节 降低消耗 and 环境保护	(237)
思考与练习	(102)	思考与练习	(240)
第五章 布件的洗熨与特殊污渍的 清除	(103)	第十章 客房部的质量管理	(242)
第一节 洗衣房的机构设置、洗涤设备 及洗涤剂	(103)	第一节 客房清洁保养的质量控制	(242)
第二节 布件的洗涤、去渍与熨烫	(110)	第二节 客房对客服务的质量控制	(259)
思考与练习	(124)	第三节 客房部的安全质量管理	(263)
第六章 对客服务工作	(125)	思考与练习	(274)
		参考书目	(275)

第一章

客房产品概述

学习目标



1. 掌握消费者对饭店产品的基本要求。
2. 掌握客房产品的固有特性及满足客人住宿要求能力的内涵。
3. 熟悉客房功能设计的基本原则。

饭店的基本功能是向客人提供食宿,满足其旅居生活的基本需要。客房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。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。它既是饭店的基本设施和存在的基础,又是饭店档次和服务质量的重要标志。

第一节 客房产品的概念

产品是指能引起人们注意、收藏、使用或消费,即能满足人们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。客人对饭店产品的基本要求,同时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

在现代饭店创立之前,清洁、舒适、方便、安全这四个方面就已成为饭店经营者追求的目标。至今,这四个方面已成为消费者选择、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,满足旅游者的基本要求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通

过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,使客人产生厌恶、愤怒的情绪,严重损害了饭店的声誉。消费者要求清洁,不仅仅是对中高档饭店的要求,而是对所有饭店的基本要求,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、天花板、墙壁、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”,应为其创造舒适、安静的环境和条件。《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308-2003)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,并不一定是高档,而是能满足客人休息和心理上的需要。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等方面的问题。

3. 方便

客人选择饭店时考虑的一个重要因素就是方便。如饭店的地理位置是否便利活动,饭店的设施设备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,客人对“方便”的要求会越来越多,涉及的面也会越来越广。比如,预订的程序、结算的速度、特殊要求的满足程度和现代化的服务手段,等等。客人在饭店内生活方便,心理上就会产生舒适和愉快感觉,从而消除种种不安和烦躁情绪。

饭店应对客人的需求变化加以预测,以便为客人提供更多的便利服务。

4. 安全

保障客人的安全是饭店一项非常重要的任务,也是客人对饭店的最基本要求之一。客人的安全不仅包括人身、财产安全,还包括健康安全。为保障客人的人身、财产安全,饭店应有严格的防火、防盗措施和设施设备,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,以防发生人身意外事故。为保障客人健康安全,饭店应有严格的食品卫生监控措施和高质量、高标准的饮食卫生环境,让客人看着舒心,吃着放心。

(二) 客房产品的基本要求

1. 客房空间

客房空间是客房的基础。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

客房设备包括床、地毯、电视、电话、空调及家具等,是构成客房实用性的重要条件之一。因此,它必须保质保量,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。不同星级和档次的饭店对此有不同

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实用性的必要条件。

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,那么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、设施设备齐全完好的状态,为客人提供规范性和针对性相结合的优质服务。只有这样,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。客房档次不同、价格不同,对清洁卫生的要求却有着共同之处。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,已成为中、外客人选择饭店住宿的首要条件。

6. 客房安全

客人外出,考虑的主要问题是安全。居住饭店的客人也常会有一种身处陌生地的不安全感。因此,要在饭店的客房区域创造一种安全的气氛,如配备完好的设施设备,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,让客人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) 价值不能贮存

一般产品都是可以贮存的,如一架照相机、一台电视机,今天没有卖出,可以贮存起来待来日再出售。客房产品却是不可贮存的,没有客人的消费,客房的使用价值和价值就无法实现。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,它的价值具有不可贮存性。实现价值的机会如果在规定的时间内丧失,便一去不复返。所以业内人士把客房比喻为“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设备闲置的根本原因。

(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服务,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服务;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

在饭店里,客人看得见的服务为“明”,看不见的服务为“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,客人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,出于无奈才求助于饭店的服务员。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”,即“说话轻、走路轻、操作轻”。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,却又看不见服务的场面(即“暗”的服务),如同在自己家里一样方便、称心。

(四) 随机性与复杂性

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,需要客房部职工既要主动,又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、带浴室单人间三种。

(二) 大床间(double room)

在房内配备一张双人床(图1-1)。这种房间适合夫妻旅游者居住,也适合单身客人居住。

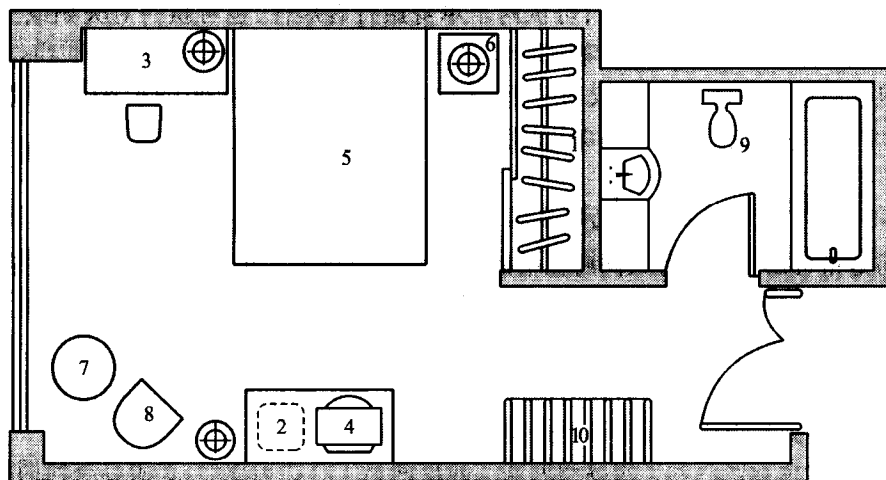


图 1-1 大床间客房平面图

- 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(图 1-2),可住两位客人,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,可将两张单人床合为一张大床,作为大床间出租。

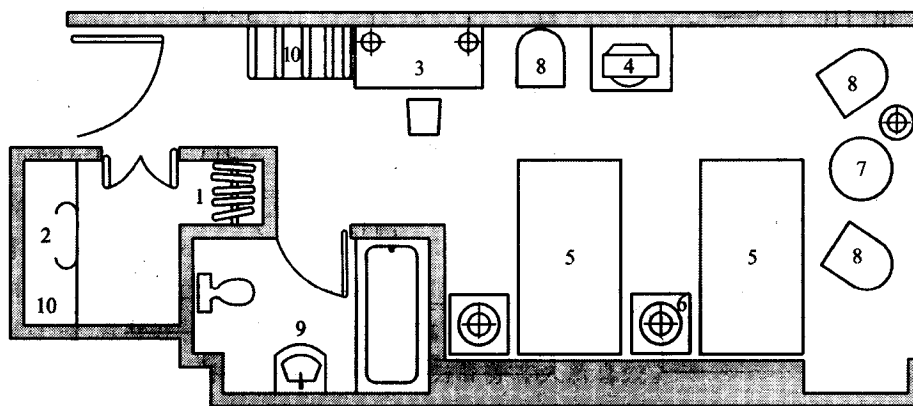


图 1-2 标准间客房平面图

- 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

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。这种有两张双人

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、带浴室双人间三种。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,我国的高档饭店一般不设置这类客房。

(五) 标准套间(standard suite)

标准套间(图1-3)又称普通套间(junior suite),一般为连通的两个房间:一间做卧室(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。

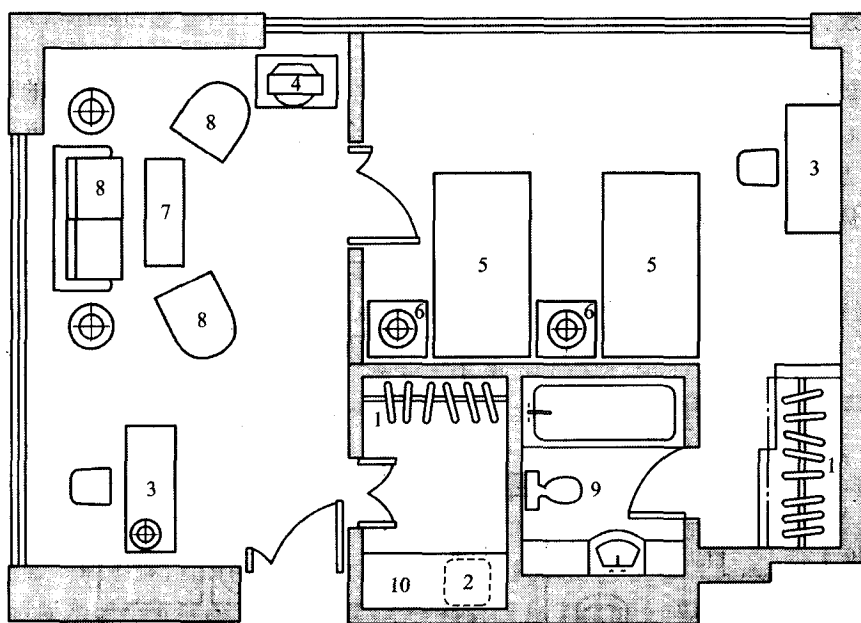


图1-3 标准套间客房平面图

- 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

套间可用固定的分室隔离墙隔离,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。

(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,还有由三至五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,一般由七八个房间组成。套间内总统与夫人的卧室分开,男女卫生间分用。总统套间拥有客厅、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。

总统套间一般要三星级以上的饭店才有,它标志着该饭店已具备了接待总统的条件和档次。但总统套间并非只有国家元首才能住,一般来说,只要付得起房租,谁都可以入住。事实上住总统套间的客人,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计算机、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有安全感,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、设计以及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、不同星级饭店客房的基本要求

根据《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308-2003)的相关规定,不同星级饭店的客房必须满足以下基本要求。

(一) 一星级饭店客房

- (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

- (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、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、间隔式公共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,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

- (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、墙面和天花板,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 110/220 伏不间断电源插座。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的规定。
- (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及时、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、浴巾、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,提供适量的酒和饮料,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。