



中等职业教育课程改革创新教材

中等职业教育旅游服务类专业规划教材

客房服务技能实训

第2版

张志佳 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

中等职业教育课程改革创新教材
中等职业教育旅游服务类专业规划教材

客房服务技能实训

第2版

主 编 张志佳



机械工业出版社

《客房服务技能实训第2版》是一本高星级酒店客房服务的实训教材。本书贯彻了“项目教学”这一教学理念,将客房服务工作分成了客房清扫服务、卫生间清扫服务、铺床、公共区域与其他清洁服务、布件房与洗衣房管理、客房接待服务、客房设备用品管理、客房安全管理八个项目,每一项目又分为若干任务,每一任务都包括理论知识、学习目标、学习准备、技能训练、技能训练注意事项、学习评价等内容。书中大量使用流程图和表格,使知识的脉络更加清晰,更易于学生理解掌握相关技能,图片的大量使用使本书增加了可读性、趣味性和直观性。

本书作为中等职业技术学校客房服务技能实训教材,具有较强的针对性和可操作性,对学生的学习有很好的指导意义。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务技能实训/张志佳主编. —2版. —北京:机械工业出版社,2012.8
中等职业教育课程改革创新教材. 中等职业教育旅游服务类专业规划教材
ISBN 978-7-111-39121-0

I. ①客… II. ①张… III. ①客房—商业服务—中等专业学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第153033号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:聂志磊 责任编辑:聂志磊

责任校对:王欣 封面设计:陈沛

责任印制:杨曦

北京市朝阳区展望印刷厂印刷

2012年8月第2版第1次印刷

184mm×260mm·9.25印张·226千字

0 001—2 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-39121-0

定价:21.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

第2版前言

《客房服务技能实训》于2007年8月出版发行，经过近5年的使用，已经重印了多次，受到了全国各地中等职业技术学校、职业技术培训单位的热烈欢迎。由于酒店行业的发展日新月异，职业教育改革逐步深入，所以我们对教材进行了修订，修订的主要内容如下：

职业院校专业课课改理念倡导以工作过程为导向，倡导理实一体化的教学模式，为了便于实训教学的开展，很多职业院校的专业课教学都趋于小班化，所以本教材将分组安排进行了调整。我们培养的学生不仅要有够用的专业知识、熟练的专业技能，更重要的是要有良好的综合职业素养，这一点对于许多用人单位来说甚至比知识和技能更重要，所以本教材每一技能训练活动后的评价表中都加上了职业素养这一评价环节。本教材中的实践案例也作了比较大的调整，更换了更新、更典型的案例，使学生在案例分析的过程中应用所学专业知识解决实际问题，培养学生的综合职业能力。

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，欢迎大家提出宝贵意见。

编 者

第1版前言

随着经济全球化的发展,饭店行业已成为与国际接轨最为密切的行业之一。据世界旅游组织预测,2020年中国将成为世界第一大旅游目的地国家,这意味着将有越来越多的来自于世界各地的游客到中国观光、度假或从事商务活动。随着我国经济的快速发展,人民的生活水平进一步提高,旅游意识也进一步增强,国内旅游也越来越红火。2008年在北京举办奥运会,2010年在上海举办世博会,这些都为中国饭店业的发展带来了新的契机。为了适应饭店需求量的增长,中国星级饭店的数量继续加速增长,2006年全国新评星级饭店1370家,截至2006年底,全国星级饭店总数达到13378家,同比增长11.26%,高档次饭店的规模会进一步扩大,这使得饭店行业对专业化人才的需求量进一步扩大,对员工素质的要求也越来越高。职业院校饭店管理专业的学生是饭店行业从业大军中的主要力量。因此,提高职业教育的教学质量,尤其是提高教材质量就显得尤为重要。

客房部是饭店的主要营业部门,客房的收入一般会占到饭店营业收入的1/3甚至1/2以上,做好客房部的管理和服务工作,对于提高饭店的服务质量和经济效益具有重要意义。对于从事饭店客房服务的人员来说,熟练掌握客房相关理论知识和操作技能,是服务员的基本上岗要求。对于客房部的管理人员来说,只有掌握了这些知识和技能才能更好地管理和监督员工的工作。本书的编写力求体现以就业为导向、以能力为本位、以学生为主体的职业教育主导思想,按照饭店客房部的工作任务,将全书分成8个技能训练模块,每一个模块下再细分成若干技能训练活动,使得教师在使用本书对学生进行客房服务技能训练时更有针对性和可操作性。

本书既可以作为高职、中专、职高等开设旅游管理或饭店管理专业院校的专业课教材,也可以作为饭店行业从业人员的培训教材,同时也可以作为有志于从事饭店行业的社会人员的自学教材。本书为培训客房服务技能提供了切实可行的方法,是一本实用性较强的实训教材。

本书由张志佳任主编,负责确定提纲和统稿。具体分工如下:张志佳(绪论、技能训练模块一、技能训练模块二、技能训练模块三),荣晓坤(技能训练模块四、技能训练模块五、技能训练模块七),张昕、王晓蔚(技能训练模块六),王利荣(技能训练模块八)。本书在编写过程中参考了国内外有关论著,并得到了许多业内人士的帮助,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,书中难免有不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第2版前言

第1版前言

绪论	1
项目一 客房清扫服务训练	3
任务一 走客房清扫训练	11
任务二 住客房清扫训练	14
任务三 空房清扫训练	17
项目二 卫生间清扫服务训练	21
任务 卫生间清扫训练	24
项目三 铺床训练	29
任务一 西式铺床法训练	32
任务二 中式铺床法训练	35
项目四 公共区域与其他清洁服务训练	39
任务一 客用洗手间清洁保养训练	44
任务二 铜器清洁保养训练	47
任务三 日常地毯清洁保养训练	48
任务四 大堂清洁训练	50
任务五 大理石地面清洁训练	52
任务六 玻璃、镜面清洁训练	54
项目五 布件房与洗衣房管理训练	57
任务一 布件房的管理训练	61
任务二 洗衣房的管理训练	63
项目六 客房接待服务训练	67
任务一 迎送服务训练	76
任务二 洗衣服务训练	78
任务三 夜床服务训练	80
任务四 小酒吧服务训练	82
任务五 行政楼层服务训练	84
任务六 会议服务训练	88
项目七 客房设备用品管理训练	95
任务一 客房设备保修训练	101

任务二 工作车用品配备训练	103
项目八 客房安全管理训练	107
任务一 钥匙的领取、使用与管理	114
任务二 防火工作训练	117
任务三 防盗工作训练	120
任务四 紧急情况处理训练	123
参考文献	139

绪 论

酒店的基本功能是满足客人吃住的需求,是客人的“家外之家”。对酒店而言,客房是必不可少的基本设施,是酒店档次和服务质量的重要标志。客房部是向客人提供住宿服务的部门,为住店客人提供客房清扫服务和其他服务项目,并负责客房设备设施的维修保养和公共区域的清洁卫生工作。客房部服务的好坏直接关系到客人住店期间的满意程度,对酒店的形象和经济效益的提高有十分重要的意义。

一、客房部在酒店中的地位

1. 客房能够满足客人的基本需要

客人住店最基本的需要就是住宿,而住宿就需要客房。酒店如果没有客房就不能称为酒店,所以客房是酒店存在的基础,是酒店的主要组成部分。

2. 客房是酒店营业收入的重要来源

现代酒店营业收入的三大来源是客房收入、餐饮收入和综合服务收入,其中客房收入一般占 50%以上,是主要收入来源。而且客房经营成本较低,收入也比较稳定,因此酒店客房部经营的好坏直接影响到整个酒店的经济效益。

3. 客房能够带动酒店其他部门的经营活动

客房的入住率高,酒店的设备设施才能发挥作用,才能带动整个酒店的经营管理。客人住进酒店,不仅要使用客房设施,还会去餐厅吃饭、去商品部购物、去康乐部健身娱乐等,客房的服务带动了酒店的综合服务设施的经营。

4. 客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房是客人休息的私人空间,客人住店期间在客房的逗留时间比在酒店其他任何地方都要长,对这一私密空间,客人会更加敏感。因此,客房的环境是否舒适整洁、服务员的服务是否周到细致,会直接影响客人对酒店的整体印象。所以,客房服务质量直接影响酒店的声誉,是酒店服务质量的重要标志,也是衡量酒店档次高低的重要标志。

二、客房部的主要任务

1. 为客人创造舒适优雅的环境

客房部负责酒店所有客房和公共区域的清洁卫生工作。客房的清洁卫生是酒店提供给客人的客房商品的重要组成部分,很多客人衡量客房服务质量的首要因素就是清洁卫生。公共区域是包括住店客人在内的所有来酒店的客人的必经之地,它是否清洁卫生、优雅舒适,直接影响酒店在客人心目中的形象。因此,为客人创造整洁美观的环境是客房部服务人员的主要工作。

2. 为酒店提供洁净的棉织品

客房部包括布件房和洗衣房,主要负责酒店各部门的棉织品、员工制服和客人衣物的洗涤、保养和存放,为酒店各部门的对客服务提供保障。

3. 为客人提供各种住宿服务

客人在住店期间除了需要清洁舒适的休憩环境外，还需要客房部提供如下各种服务：迎送服务、洗衣服务、夜床服务、小酒吧服务、会议服务、托婴服务、擦鞋服务、私人管家服务、访客接待服务等。这些服务会让客人感受到酒店的周到细致，使住宿更加方便。

4. 为客人提供安全的保障

客房是客人在异国他乡的临时居所，安全是客人最基本的需求之一。客房部必须加强安全管理，采取必要的措施保证客人的人身财产安全。因为一旦发生安全事故，不仅给客人带来伤害和麻烦，而且严重影响酒店的声誉和形象。

三、客房部的组织机构

客房部组织机构的科学有效是客房部正常运转的基本保障，酒店应遵循精简高效、分工明确的原则设置组织机构。客房部的组织机构设置没有统一的模式，酒店可以根据自身类型、规模大小和其他客观条件，并结合经营指导思想等主观因素进行设计，并随着酒店的发展变化而进行适当的调整和创新。目前，常见的大、中、小型酒店客房部的组织机构如图 0-1、图 0-2 所示。

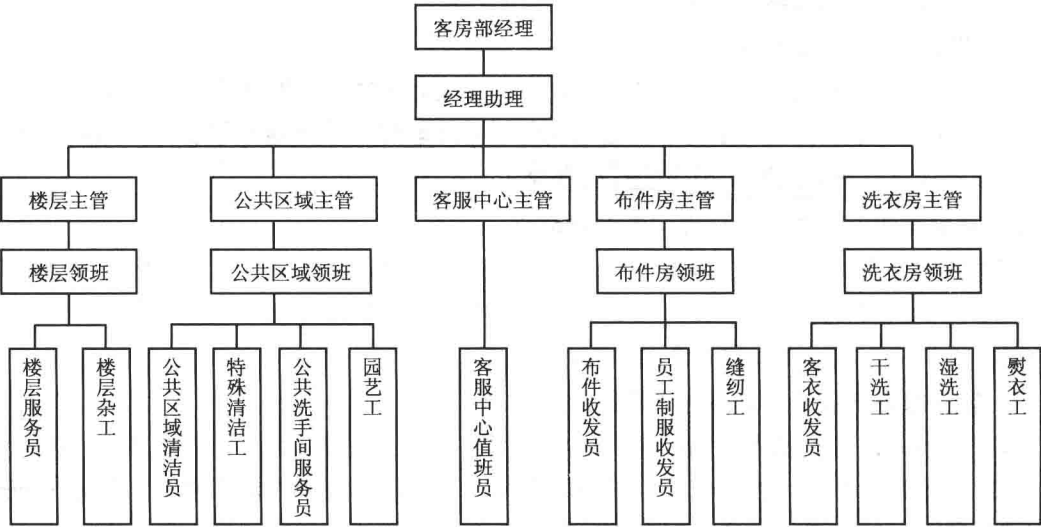


图 0-1 大、中型酒店客房部的组织机构图

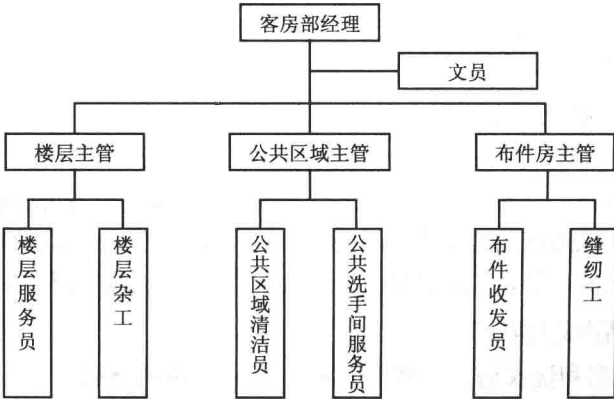
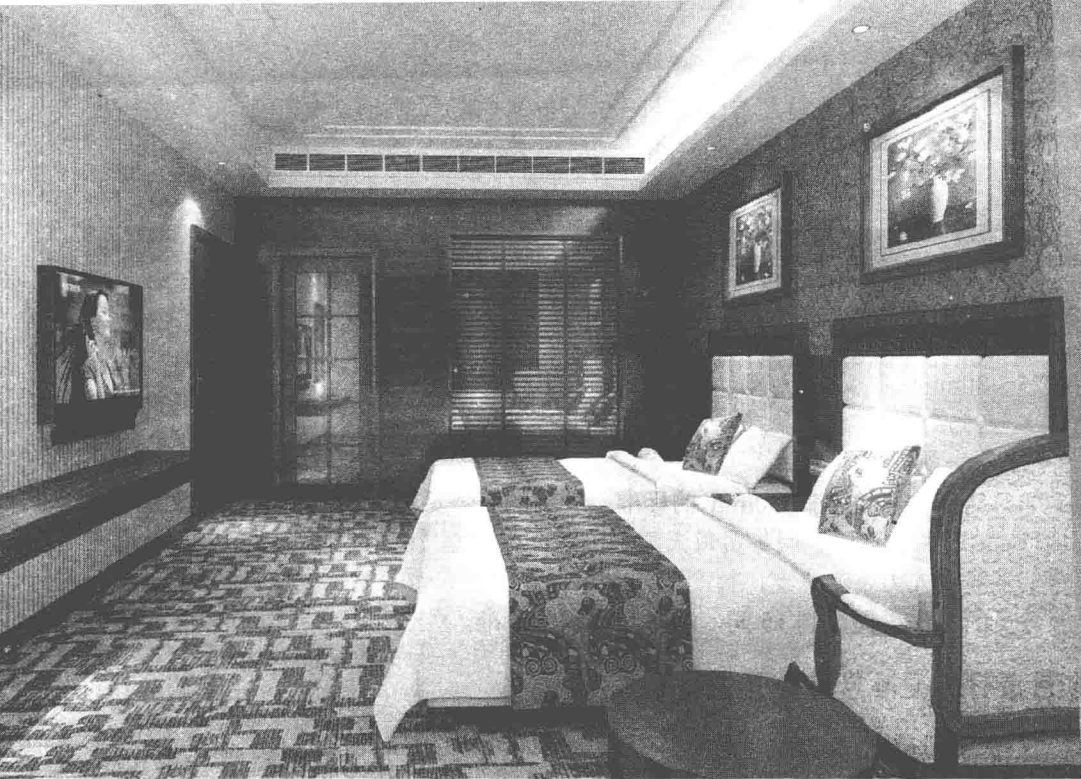


图 0-2 小型酒店客房部的组织机构图

项目一 客房清扫服务训练



客房是客人休息的地方，也是客人在酒店逗留时间最长的地方。客人在客房内会与各种设施用品充分接触，所以客房内的清洁卫生既是客人住房安全的要求之一，也是客人衡量酒店服务质量的重要指标之一。因此，客房清扫服务与质量控制是客房部管理工作的重中之重。

一、清扫客房的标准时间

双人间：25~30min。

单人间：20~25min。

套间：50~60min。

按清扫一间客房平均需要 25~30min 的标准，美国的服务员每天要清扫的客房数量最少为 14~16 间，而我国大多数酒店服务员每天清扫的房间数量是 10~12 间。近年来，为适应激烈的市场竞争，减少人力资源开支，提高工作效率，我国酒店也开始加大服务员的工作量，将每天每位服务员的工作量提高到 15 间，基本符合国际标准。

二、客房清扫的一般原则和卫生标准

1. 客房清扫的一般原则

各大酒店根据自身不同的特点，在客房清洁卫生的操作和管理中会有一些差异和各自的特色，但一般遵循以下几个清扫原则。

(1) 先房间后卫生间：卫生间清洁是带水操作的，服务员的鞋底可能会有水渍，后清扫卫生间可以避免在房间走动造成的重复污染。

(2) 先铺后擦：房间清扫应先铺床，后擦家具等物品。否则，铺床扬起的灰尘会重新落在家具等物品上。

(3) 环形清理：按顺时针或逆时针方向在房间内进行环形清扫，可避免遗漏。

(4) 由上到下：擦拭家具时应从上部擦起，逐渐向下擦。

(5) 干湿分开：针对不同质地的家具，使用不同的抹布，干布和湿布交替使用。

(6) 由里到外：最后的吸尘和检查工作由里向外进行，既能保证整洁，又可防止遗漏。

2. 房间清洁卫生标准

1) 眼看到的地方无污迹。

2) 手摸到的地方无灰尘。

3) 设备用品无病毒。

4) 空气清新无异味。

5) 房间卫生达“十无”。

知识链接

十 无

天花墙角无蜘蛛网。

地面干净无杂物。

楼面整洁无害虫。

玻璃、灯具明亮无积尘。

布件洁白无破烂。

茶具、杯具消毒无痕迹。

铜器、银器光亮无锈污。

家具设备整洁无残缺。

墙纸干净无污迹。

卫生间清洁无异味。

(本资料摘自：刘伟，前台与客房管理。)

三、清洁剂、清洁器具和清洁设备

做好客房的清洁保养工作，必须借助安全高效的清洁剂和现代化清洁器具。

1) 清洁剂可分为酸性、中性和碱性清洁剂三种基本类型。目前酒店常用的酸性清洁剂有盐酸、硫酸钠、草酸、马桶清洁剂和消毒剂等；中性清洁剂有多功能清洁剂和地毯清洁剂等；碱性清洁剂有玻璃清洁剂、家具蜡等。为了有效使用清洁剂，减少浪费，提高清洁保养工作的安全性，应对酒店常用清洁剂进行严格的管理与控制。

2) 酒店清洁器具的使用既是文明操作的标志，又是质量和效率的保证。传统的清洁器具有扫帚、簸箕、拖把、尘推、抹布、玻璃清洁器和油灰刀等。

3) 现代化的清洁设备有工作车（见图 1-1）、吸尘设备和洗地设备等。



图 1-1 工作车

四、客房的种类

客房的种类可以按照多种方法划分，如按照房间配备床的种类与数量划分，按照房间所处的位置划分等。目前，随着越来越多的特色酒店的出现，客房的种类已呈现多样化的发展趋势，以满足客人个性化的消费需求。

（一）按照床的种类与数量分类

1. 单人间

(1) 单人间，单人床 (Single Room, Single Bed): 如图 1-2 所示。

(2) 单人间，双人床 (Single Room, Double Bed): 如图 1-3 所示。

(3) 单人间，沙发床 (Single Room, Sofa Bed): 在房内放一张沙发，白天可以将客房用作会客室或办公室，晚上可将沙发拉开当床使用。

单人间比较舒适，而且客房的私密性较好，房价低于标准双人客房，比较适合从事商务旅游的单身客人使用。



图 1-2 单人间（单人床）



图 1-3 单人间（双人床）

2. 双人间

(1) 双人床间 (Double Room, Double Bed): 该房间放置一张双人床，一般适合夫妻或商务客人单人使用，如图 1-4 所示。

(2) 双床间 (Double Room, Twin Beds): 该房间放置两张单人床，通常被称为“标准间” (Standard Room)，如图 1-5 所示。我国酒店的大多数客房属于这种类型，适合旅游团或会议

团客人使用；也有的酒店在双床间配置两张双人床，以显示较高的客房规格。



图 1-4 双人床间



图 1-5 双床间

3. 三人间

三人间 (Triple Room) 配备三张单人床。这种房间在较低档次的酒店较为常见，适合经济层次的客人使用。目前在中高档酒店中此类房间较少，多以在双人间加折叠床的方式满足三人同住的要求，如图 1-6 所示。

4. 套间

套间 (Suite Room) 通常由两间或两间以上的房间组成。根据其使用功能、室内装饰和配备物品的标准，套间又可分为以下几种。

(1) 普通套间 (Junior Suite): 这种套间一般由两间组成，一间布置成起居室 (Living Room)，另一间布置成卧室 (Bed Room)，放置一张大床或两张单人床。由于它既可住宿，又有会客场所，所以适合全家人外出度假或商务客人使用，如图 1-7 所示。



图 1-6 三人间

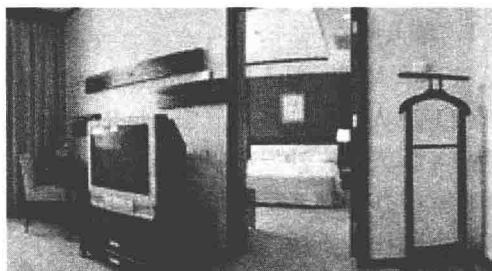


图 1-7 普通套间

(2) 豪华套间 (Deluxe Room): 这种套间面积比普通套间大，设施设备比普通套间先进，一般由卧室、会客室、书房、餐厅、小厨房组成，卧室一般配备大号双人床或特大号双人床。在酒店中，该类房间价格昂贵，但数量不多，它代表酒店已具备豪华的级别，一般适合有经济实力的商务客人或知名人士使用，如图 1-8、图 1-9 所示。



图 1-8 豪华套间 (卧室)



图 1-9 豪华套间 (起居室)

(3) 立体套间 (Duplex Suite): 这是一种两层楼套房, 楼上为卧室, 楼下为起居室, 设有小楼梯相连接, 也称为“复式套间”, 如图 1-10 所示。

(4) 总统套间 (Presidential Suite): 一般由 5 间以上的房间组成。男主人卧室和女主人卧室分开, 男女卫生间分开。卧室内分别设有帝王床 (King Size) 和皇后床 (Queen Size)。除此之外, 总统套间内还设有会议室、书房、起居室、餐厅、厨房、随从房、警卫房等, 通常四星级以上的酒店才会有此类客房。总统套间装饰布置极为讲究、造价昂贵, 房价很高, 所以此类客房的出租率低, 但它可以提高酒店的档次和知名度。除了接待“总统”等国内外党政要人之外, 只要有能力承受总统套间开支的客人同样可以享受“总统”的礼遇, 如图 1-11、图 1-12 所示。

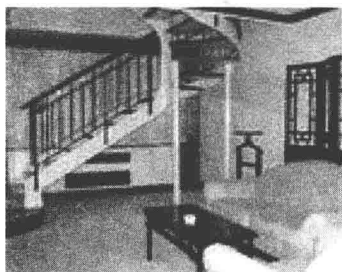


图 1-10 立体套间



图 1-11 总统套间 (卧室)



图 1-12 总统套间 (起居室)

(二) 按照房间所处的位置分类

1. 外景房

外景房 (Outside Room) 窗户朝向大海、湖泊、公园或景区, 视野开阔, 一般位于阳面, 采光好, 是一种较为理想的客房, 如图 1-13 所示。

2. 内景房

内景房 (Inside Room) 窗户朝向酒店内, 一般位于阴面, 光线不好, 视野不开阔, 如图 1-14 所示。

划分外景房和内景房的意义在于酒店可以对这两种房间收取不同的房价, 尤其在旅游旺季, 当客房供给比较紧张的情况下, 可适当提高外景房的价格。



图 1-13 外景房



图 1-14 内景房

3. 角房

角房 (Corner Room) 是位于走廊尽头角落的客房, 因为形状比较特殊, 无法正常装饰而不受欢迎。但正因为无法循规蹈矩, 打破了标准间的呆板, 反而使之受到某些追求个性的客

人的青睐,如图1-15所示。

4. 连通房

连通房(Connecting Room)的两个相邻房间中间有一个连通门,打开连通门就是一个类似于套间的大房间。关上连通门就是各自独立的两个房间。淡季时通常将连通门打开,旺季时通常将连通门关闭。这可以满足客人的不同需求,提高客房利用率,如图1-16所示。

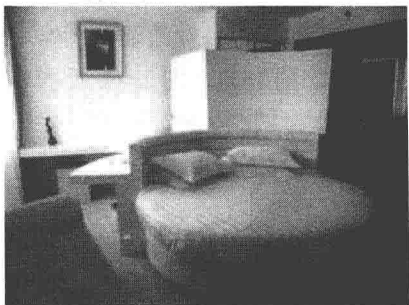


图1-15 角房



图1-16 连通房

知识链接

主题客房

客房是酒店产品的核心部分,客人多元化的需求使酒店不能仅仅拥有千篇一律的“标准”客房,还必须配置各种主题客房或楼层,使客人有一些新奇的享受和经历,能有一些与众不同的收获和感受。例如,目前许多酒店设有行政楼层和无烟楼层;根据客人的不同类型设计了老年客房、青年客房、新婚客房、女性客房、残疾人客房和儿童客房等;根据不同地域文化设计了各类“民俗客房”;根据不同的历史时代设计了史前客房和未来主流客房等;还有各具特色的文化客房,如电影套房和摇滚之夜套房等。

(本资料摘自:贺湘辉,徐文苑.《饭店客房管理与服务》。)

五、客房的功能布局与主要设备

1. 客房功能布局的基本原则

客房是酒店三大营业利润的重要来源,它是酒店设计中最具有挑战性的环节之一。客房是客人的“家外之家”,它必须既方便客人使用,又方便酒店管理。这里应该是一个私密的、舒适的,具有休息、办公、娱乐、会谈等诸多使用要求的功能性空间。

(1) 安全性:首先,客房设计必须注意防盗设施,房门上装有门镜、安全链和安全系数较高的磁卡钥匙,房内有保险箱。其次,表现在对火灾的预防上,设置烟感报警器、温感报警器与自动喷洒装置;客房设计中尽量采用难燃或不燃的建筑装修材料。最后,客房设计还要注意保护客人的隐私,要求安静、不受干扰。

(2) 健康性:在客房设计时,必须重视照明度、隔音和空调的设计。目前流行的绿色酒店的创建,在很大程度上也是更加注重客人的健康性要求的体现。

(3) 舒适性:客人对舒适感的要求各不相同,酒店业对此也没有统一的客观标准。总体

来说,要考虑客房空间大小、家具的摆设、窗户的设计、装修的风格和客房设备用品配置等,以国际客人的习惯进行设计和评价,尽量满足大多数客人的要求。

(4) 实用性:客房设计要注意实用性,合理利用空间,既方便客人的生活起居,又方便服务员的清洁操作,选择价廉物美、便于清洁和维护的室内用品和设备。

2. 客房的功能布局与主要设备用品

从功能上看,客房一般具备睡眠、盥洗、起居、办公、储存五大功能,因此在空间布局上相应地划分为5个基本区域,即睡眠区、盥洗区、起居区、办公区和储存区,见表1-1。

表 1-1 客房五大功能区域及主要设备用品

功能区域	主要设备	主要用品
睡眠区	● 床 ● 床头柜 ● 床头灯	▲ 床上棉织品 ▲ 一次性拖鞋、擦鞋纸
盥洗区	● 洗面台 ● 浴缸 ● 便器 ● 镜子 ● 毛巾架 ● 浴帘 ● 电话机 ● 电源插座	▲ 洗发水 ▲ 沐浴液 ▲ 香皂 ▲ 牙具 ▲ 漱口杯 ▲ 梳子 ▲ 卫生间棉织品 ▲ 卫生纸 ▲ 面巾纸 ▲ 洗衣袋
起居区	● 沙发 ● 茶几 ● 落地灯	▲ 茶具 ▲ 茶叶
办公区	● 写字台 ● 椅子 ● 台灯 ● 梳妆镜 ● 电视机 ● 电话	▲ 便签 ▲ 笔 ▲ 信纸 ▲ 信封 ▲ 针线包 ▲ 服务指南
储存区	● 衣柜 ● 行李柜 ● 小冰箱	▲ 衣架 ▲ 衣服刷 ▲ 鞋拔子

知识链接

绿色客房

保护环境,崇尚自然,促进可持续发展是世界潮流,符合可持续发展思想的绿色酒店、绿色客房大行其道,受到经营者和客人的普遍推崇和欢迎。

“安全、健康、环保”是中国绿色酒店的主题。客房作为酒店的最重要的产品之一,在创建绿色酒店中占有非常重要的地位。“6R”原则是创建绿色客房的基本原则。

(1) 减量化原则 (Reducing): 减少不必要的客用品供应量;减少布件的洗涤次数;降低洗澡用热水的温度;减少客房的整理次数。但是酒店要时刻注意客人的要求和反馈,以客人的需求为主,以客人的满意为重,故客房通常配有绿色服务提示卡。

(2) 废物利用原则 (Reusing): 将废弃的床单改制成小床单、枕套、洗衣袋等,提高其利用率。

(3) 再生利用原则 (Recycling): 注意回收旧报纸、空瓶空罐,以便再生利用。

(4) 替代使用原则 (Replacing): 用布袋或竹篮替代塑料洗衣袋,用节能灯替代一般照明灯。

(5) 添加使用原则 (Refilling): 洗发水、沐浴液等用可添加的固定容器取代原来的小包装。

(6) 维修再用原则 (Repairing): 加强对客房设备设施的维修保养, 延长其使用寿命。在实施以上做法时, 必须尊重客人的要求, 引导客人而不是强制客人, 既不能影响设备用品的使用效果, 也不能降低服务质量。这些做法可通过告示牌或提示卡使客人知晓。

(本资料摘自: 沈忠红, 魏洁文.《现代饭店前厅客房服务与管理》.)

六、客房状态的种类

- (1) 住客房 (Occupied, OCC): 客人正在住用的房间。
- (2) 走客房 (Check Out, CO): 客人已退房离店, 正在或即将打扫的房间。
- (3) 空房 (Vacant, V): 暂无人租用, 清扫干净可供出租的房间。
- (4) 维修房 (Out Of Order, OOO): 因设备设施发生故障暂不能出租的房间。
- (5) 外宿房 (Sleep Out, SO): 客房被租用, 但客人夜晚未归, 为防止发生逃账等意外情况, 应将此种情况通知总台。
- (6) 请勿打扰房 (Do Not Disturb, DND): 客人因睡眠或其他原因而不愿服务员打扰, 将“请勿打扰”牌挂在门外的房间。
- (7) 携带少量行李住客房 (Light Baggage, LB): 住客行李很少的房间, 为防止逃账, 应及时通知总台。
- (8) 贵宾房 (Very Important Person, VIP): 重要客人的房间。
- (9) 长住房 (Long Staying Guest, LSG): 长期由客人包租的房间。

七、根据客房状态, 决定清扫顺序

1. 淡季的清扫顺序

淡季的清扫顺序如图 1-17 所示。

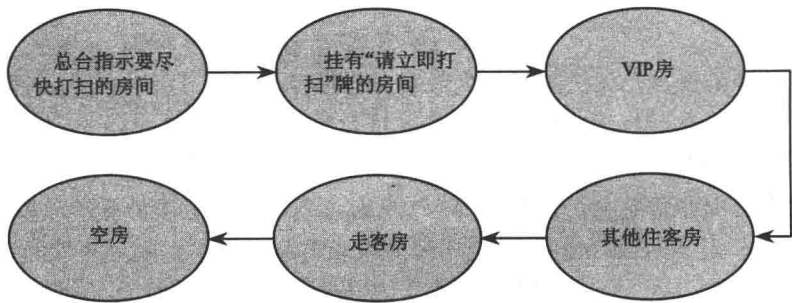


图 1-17 淡季的清扫顺序

2. 旺季的清扫顺序

旺季的清扫顺序如图 1-18 所示。

客房清扫的顺序没有绝对的标准, 要根据客人的具体情况临时决定、灵活调整, 以尽量不打扰或少打扰客人原则, 尽量安排在客人外出时进行。