

饭店
服务

fandian fuwu

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

客房服务

(第二版)

中国劳动社会保障出版社

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

客房服务

(第二版)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务/邓兰珍主编. —2版. —北京:中国劳动社会保障出版社,
2001

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 7-5045-3194-4

I. 客…

II. 邓…

III. 饭店-商业服务-专业学校-教材

IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 027442 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 唐云岐

*

新华书店经销

北京印刷二厂印刷 北京顺义京顺装订厂装订

890 毫米×1240 毫米 32 开本 6.75 印张 206 千字

2001 年 6 月第 2 版 2004 年 1 月第 5 次印刷

印数: 10100 册

定价: 13.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

说 明

为适应技工学校调整专业设置、培养第三产业专业技能人才的需要，我们于1994年组织编写了商品经营、中式烹调、饭店服务三个专业的教材。这批教材的出版，对促进技工学校三产专业教学质量的提高起到了积极的作用。但是，随着时间的推移，教材的部分内容业已陈旧。2000—2001年，我们根据劳动和社会保障部培训就业司制定的商品经营、烹饪、饭店服务专业教学计划与教学大纲，组织编写（修订）了相应的中等职业技术学校教材。

在组织编写新的饭店服务专业教材的过程中，充分考虑了我国经济建设、社会发展以及科技进步对劳动者素质的要求，参照了相关的国家职业标准（中级）规定的工作内容、技能要求和知识水平，整套教材涵盖了饭店前厅、客房、餐厅、康乐等饭店服务工作的全部内容，具有较强的职业针对性；注重传授知识与培养技能相结合，根据提高学生全面素质和综合职业能力的实际需要，确定教材内容，增强了教材的适用性和实践性；力求做到教材概念准确、表达清楚、循序渐进、通俗易懂，具有科学性和可读性。我们相信新的饭店服务专业教材的出版，会更好地适应中等职业技术学校的教学需要，为在21世纪培养出更多的高素质技能人才发挥应有的作用。

这次教材的编写、审稿工作得到北京、上海、天津、江苏、福建、河南、湖北、湖南、广东等省、市劳动保障厅（局）及有关学校的大力支持，编审人员付出了辛勤的劳动，在此一并表示衷心的感谢。

劳动和社会保障部教材办公室

2001年3月

本书根据劳动和社会保障部培训就业司颁发的《客房服务教学大纲》编写，是中等职业技术学校饭店服务专业的必修课教材。主要内容有：客房部概述、客房卫生清洁服务、客房楼层接待服务、公共区域的卫生清洁服务、洗涤部、客房安全服务、客房管理知识等。

本书也可作为职业培训教材和职工自学用书。

本书由广州市轻工技工学校邓兰珍编写，北京民族饭店刘炳祥、福建省劳动保障厅技术学校姜倩审稿。

目 录

第一章 客房部概述	(1)
§ 1—1 客房部的任务及在饭店中的 地位与作用	(1)
§ 1—2 客房服务的特点及服务要求	(4)
§ 1—3 客房部的组织机构与岗位职 责	(7)
§ 1—4 客房服务员的素质要求	(16)
§ 1—5 客房的种类及其功能	(18)
复习思考题	(32)
第二章 客房卫生清洁服务	(33)
§ 2—1 客房清洁设备与清洁剂	(33)
§ 2—2 客房的日常卫生工作	(37)
§ 2—3 客房的计划卫生工作	(66)
§ 2—4 客房卫生质量标准	(72)
复习思考题	(82)
第三章 客房楼层接待服务	(83)
§ 3—1 客房接待服务的两种模式	(83)
§ 3—2 客房接待服务质量基本要求	(87)
§ 3—3 客房接待服务的内容和操作 程序	(91)
§ 3—4 会议服务	(115)

§ 3—5 针对性服务·····	(129)
复习思考题·····	(136)
第四章 公共区域的卫生清洁服务 ·····	(137)
§ 4—1 公共区域的清洁卫生特点·····	(137)
§ 4—2 公共区域清洁保养·····	(140)
§ 4—3 公共区域卫生质量标准·····	(147)
复习思考题·····	(149)
第五章 洗涤部 ·····	(150)
§ 5—1 洗衣房·····	(150)
§ 5—2 布草房·····	(160)
复习思考题·····	(166)
第六章 客房安全服务 ·····	(167)
§ 6—1 客房安全管理·····	(167)
§ 6—2 客房安全服务内容·····	(172)
§ 6—3 客房职业安全·····	(182)
复习思考题·····	(184)
第七章 客房管理知识 ·····	(186)
§ 7—1 客房质量管理·····	(186)
§ 7—2 客房的用品管理·····	(194)
§ 7—3 员工培训与激励·····	(203)
复习思考题·····	(207)
参考书目 ·····	(209)

第一章 客房部概述

客房部又称房务部，是饭店的重要部门之一。客房部担负着客人住店期间的大部分服务工作。主要工作有组织接待服务，饭店所有客房及楼层公共区域的清洁卫生，物资用品消耗的控制，设备的维修保养等。客房服务质量与管理水平，不仅影响饭店的声誉和客房出租率，而且直接影响成本和经济效益。

§ 1—1 客房部的任务及在饭店中的地位与作用

一、客房部的主要任务

1. 搞好饭店的清洁卫生，为客人提供舒适的环境

现代化饭店的经营管理对清洁卫生工作要求很高，因为它是客房服务质量和客房价值的重要标志。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。宾客对客房的卫生要求，主要表现在有形的设施（如房间要干净、整洁）和无形的服务上（如房间要有良好气氛，要有美观的环境），这样才能让客人产生舒适感。要创造这种环境，就要靠客房部职工的辛勤劳动。因此，饭店客房部应根据客房的等级和住客的特点，严

格按照操作规程，搞好客房及公共区域的清洁工作，保证房内外的卫生清洁质量，为客人创造一个舒适、美观、整洁的环境。

2. 做好客房接待服务，满足客人各项正当需求

客房是客人在饭店里生活的主要场所，客人在此停留的时间最长，对服务要求也较多，包括卫生、安全、方便等诸多方面。例如，除了安静地在客房休息外，有的宾客利用客房接待来访亲友，有的宾客利用客房商谈业务等等。因此，客房部应 24 小时为客人提供服务，认真地组织好接待服务工作，尽最大可能满足客人的要求，保证服务质量。同时，还要保障客人有一个安全的环境，昼夜保持楼层肃静，防止不良分子进入客房，保护客人生命财产，使客人有安全感。

3. 降低物品消耗，减少费用开支和浪费

客房中的物品不仅繁多，而且需求量也比较大。物质用品费用开支是否合理，直接影响客房部和饭店的经济效益。因此，客房部部门工作，一方面要根据客房的档次满足客人以及职工工作需求，另一方面又必须控制物品消耗和避免浪费，加强设备的维修保养，延长其使用寿命，间接增加投资收益。

4. 协调与其他部门的关系，保证客房服务需求

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，与前厅、物质供应、设备维修等部门关系是否协调，会对客房服务质量产生很大的影响。因此，客房部必须做好对客房房态控制工作，经常主动地同有关部门沟通协调，掌握准确的房态信息和客房服务过程中的各种需求环节，互相协调配合好，为客房部服务质量的提高创造良好的条件。

5. 负责饭店所有布草及员工制服的保管和洗涤工作

二、客房部在饭店中的地位与作用

客房部是饭店的主要部门，它不仅在饭店纷繁的日常服务工作中担任着极其重要的角色，而且在饭店的经营管理中起着重要的作用。

1. 客房是饭店存在的基础

旅客到达一个陌生之地，首先要有地方供休息、住宿，这是旅游活动能够持续进行的基本条件。饭店客房正是向客人提供住宿的物质承担者。尽管饭店的其他设施可以根据其档次和规模来确定设置与否，但客

房是必不可少的。

2. 客房是饭店的基本设施

在整个饭店的设施中，客房是处于绝对优势的。首先，从饭店的建筑面积看，目前我国现有的大型饭店中，客房的建筑面积一般占总建筑面积的 70%；在中低档饭店中，可高达 80% ~ 90%。其次，饭店的固定资产和经营活动中所必需的各种物资设备和物料用品，大部分亦用于客房。所以，客房是饭店拥有的最基本最重要的设施。

3. 客房是饭店经济收入的重要来源

现代饭店的经济收入，主要来源于三个部分：一是客房收入，二是饮食收入，三是综合服务收入。其中，客房收入是最主要也最稳定的，它占饭店营业总收入的 40% ~ 60%，有的饭店甚至达到 70%。另外，还可以从饭店利润的角度分析，虽然初建时客房投资大，但耐用性强，它在每一次出租后，经过服务员的清洁整理和补充必要的日用品后，又可以出租，循环往复。有的行家甚至把客房比喻为只有 24 小时寿命的商品。所以，客房消耗低，为饭店创造的利润高。从以上两个角度看，客房是饭店经济收入的重要来源。

4. 客房是带动饭店其他经济活动的枢纽

作为一个以客房为基本设施的饭店，只有客人入住客房后，饭店的其他服务项目才能发挥作用。因此，客房服务是带动饭店其他部门的经营活动的枢纽，是带动饭店其他经济活动的关键。

5. 客房服务质量是衡量饭店服务质量的重要标志

客房是旅游者在旅途中的“家”。客人入住饭店后除外出活动和到餐厅用餐，大部分时间都是在客房度过的，因而与客房服务接触最多。客房服务是否周到，室内设施是否好，物资是否齐全，室内外是否清洁卫生，服务项目是否周全丰富等，都直接影响着客人对饭店服务质量的评价。由此可见，客房服务水平，在一定程度上反映了饭店的服务质量和管理水平，而且直接关系到饭店的声誉。

§ 1—2 客房服务的特点及服务要求

一、客房服务的特点

饭店是向公众提供以住宿为主要内容的具有综合性服务功能的旅游企业。随着现代旅游的迅速发展，饭店市场竞争更加激烈。到饭店的客人已不仅仅满足于有一个栖身之地，他们对客房环境，房间设施设备，清洁卫生以及服务质量等都提出更高的要求，对客房的现代化服务和管理提出了新的课题。因此，要搞好客房服务工作，必须掌握客房服务工作在新形势下的特点。

1. 客源广泛，业务复杂

饭店是旅客的“家外之家”，客源流动性大，客人来源广泛，上至国家元首，下至普通旅客，来自四面八方。客房每天送走迎来，接待各种类型、层次的客人。这些客人身份地位不同，文化修养不同，国籍不同，性别不同，生活习惯及爱好不同，语言不同，对客房服务的要求也不同。这就造成了客房服务的复杂性。另外，客房作为一种特殊商品，主要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。因而在客房服务的过程中，一方面要尊重客人的使用权和居住权，以设备、供应物为凭借，通过接待服务，不断地向客人提供使用价值和劳务；另一方面又要与其他部门协调和衔接好，确保客房的高出租率和设备的正常运转。这些业务，既相互联系，又相互制约，更增加了客房工作的复杂性。

2. 工作繁琐，随机性强

饭店是服务行业，大多数工作是为旅客提供方便的。客房服务工作内容更是零星琐碎。从客房的整理，清洁卫生，开水供应，到委托代办，送洗衣服等，都是一些琐碎事务。加上客人随时随地在各种情况下都有可能提出一些服务要求，而且有些服务要求是事先难以预料的，这就使客房服务有很强的随机性。它需要客房员工既要主动热情耐心，又要善于揣摩客人心理，提供灵活服务，随时随地满足客人的一切正当要求。

3. 以“暗”的服务为主

直接与客人打交道的服务为“明”的服务。客房服务多数是在客人看不到的场合进行服务的。客房作为客人休息、睡眠的区域，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，宾客们不愿让别人干扰自己的私生活。客人住店期间，喜欢按自己的习惯安排起居，出于无奈才借助或打扰饭店的服务员。因此，客房服务，不能像餐厅服务那样注重场面的渲染，服务于客人眼前，忙碌于左右，而是应该注意服务过程的“三轻”（走路轻，说话轻，操作轻），将服务工作做在客人到来之前和不在房内期间，让客人感到饭店处处都在为自己服务却看不到服务场面，而又如同在自己家里一样方便、称心。“暗”的服务还体现在善于控制物品消耗，做好对客房物品的保管和使用上，做到既实现既定的服务要求，又达到增收节支的目的。

二、客房服务的要求

客房服务工作既复杂又繁琐，而且随机性较强，这就要求客房服务员在服务过程中从下面几方面开展工作。

1. 礼貌待客

无论在何时何处，见到客人都应主动问好，礼貌待客，态度和蔼可亲，要经常“请”字当头，“谢”字随后，“你好”不离口。而且与客人谈话时，应简明，说话不宜太快，不能出语粗俗。尤其应做到以下几点：

(1) 新客人入住时，应立即表示欢迎与问好。

(2) 客人外出回房时，应让道并问好。

(3) 除非客人先伸手，不得主动与客人握手；态度应端庄大方，手勿叉腰、插入口袋或指手画脚。

(4) 站立时应抬头挺胸，不得弯腰驼背，应以精神饱满、微笑的面容与客人接触，对客人应一视同仁。

(5) 在客房和走廊上应做到走路轻、说话轻和操作轻，给客人一个安静的休息场所。

2. 操作熟练

在服务过程中，动作要快速敏捷，服务程序要准确无误，要按照客房清洁程序与标准做房间卫生。接待客人的规程要准确，客人委托代办的事情要快速无误，使客人感到满意。

3. 随机应变

在不同的场合，不同的时间，为不同的对象服务时，应视具体情况，灵活恰当地进行处理，取得最佳的服务效果。

4. 注意安全

客房服务要树立安全意识，在工作中要承担起对客人的生命财产及自我安全的责任。对楼层发生的任何细枝末节都应有高度的警惕。同时，要严格执行饭店的各种规章制度，防止事故的发生。

【客房服务案例】

一位台湾客人入住广州某饭店 1818 房间。行李员把他带到客房刚刚退出，服务员小谢即进房送上礼貌茶，她面带微笑地对客人说：“姚先生，请喝茶，请用巾。”台湾客人说：“小姐，我不要旧毛巾，我要没有用过的新毛巾。”小谢连忙说：“对不起，请稍等一会儿，我马上给您送来。”说完便去工作间换了一条新毛巾送来。这时候，客人指着冷水瓶说：“这冷开水不新鲜。”小谢有礼貌地微笑着对客人说：“姚先生，请稍候，我马上给您送来。”转身去到工作间，换上新开水，加进冰块，送回客房。客人这才满意。小谢主动询问客人：“请问您还有什么事需要我做吗？”客人挥挥手，示意服务员离开。

过了一会儿，住客姚先生打电话到服务台，请服务员再送一些茶叶来。小谢很快地把茶叶送进房间。没想到客人大为不满，抱怨说：“我不要绿茶，我要红茶！”小谢心里感到委屈，但她没有丝毫流露，再次向客人道歉说：“对不起，我马上给您送来。”接着又去换了几包红茶送给客人。

此刻，客人很受感动，连声向小谢道谢：“小姐，谢谢你，谢谢你！”小谢很有礼貌地说：“不用谢。”并道了声“晚安”，然后退出房间。

【分析】

以上实例中的客人的要求显然有点过分，客用毛巾是经过消毒的，开水是上午灌的，他也没有明确交待要红茶。而服务员小谢对客人的服务始终是耐心诚恳的。小谢主动向客人道歉，说明她对“客人永远是对的”这句饭店服务的座右铭有着正确的认识，并具有优秀服务员的素质和修养。从换毛巾、换冷开水和换茶叶，可以看出这台湾客人是一位爱

挑剔的客人。然而，小谢却热情、有礼、周到备至地进行“伺候”，表现了她充分的忍耐力、足够的心理承受能力和无可挑剔的服务态度，从而换取了客人的满意。作为客房服务员就应该遵循这样的服务要求。

§ 1—3 客房部的组织机构与岗位职责

一、客房部的机构设置

客房部组织机构的模式，因饭店的性质、规模、管理和运行机制的不同而异。目前，饭店客房部的组织机构形态有大中型和小型两类。

1. 大中型饭店客房部机构设置

大中型饭店客房部规模大，机构健全，层次较多，工种齐全，各个分支机构及每一位员工的职责、分工很明确。图 1—1 是大中型饭店客房部机构设置模式。

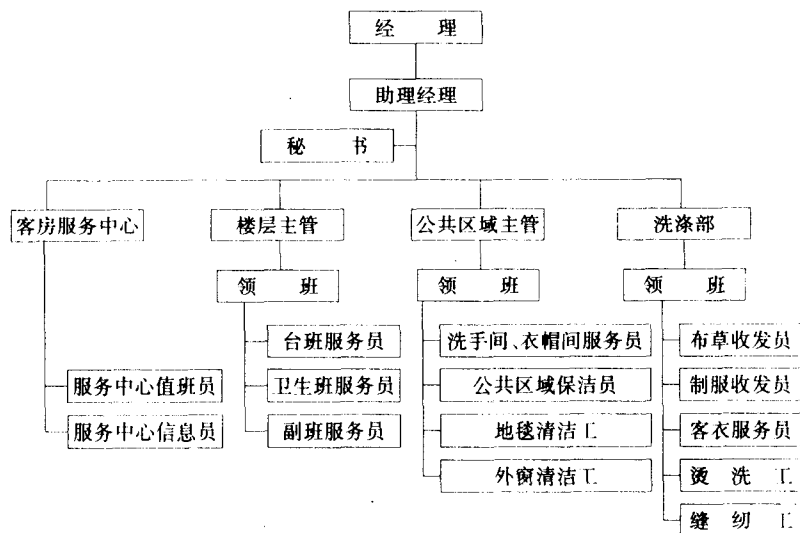


图 1—1 大中型饭店客房部机构设置模式

2. 小型饭店客房部机构设置

在规模较小的饭店里，客房部组织机构较简单。由于工种少，所以分支机构和层次也少。图 1—2 是小型饭店客房部的机构设置模式。

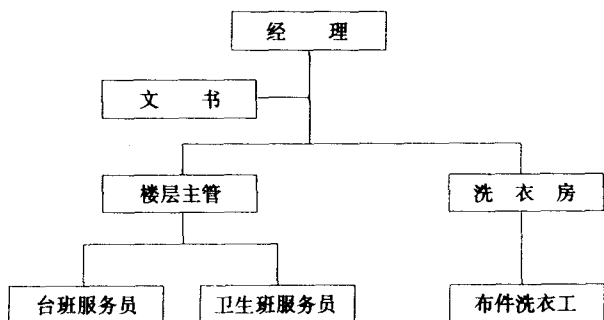


图 1—2 小型饭店客房部机构设置模式

二、客房部机构职能

1. 客房服务中心

客房服务中心既是客房部的信息中心，又是对客服务中心。它负责统一调度对客服务工作，正确显示客房状况，负责失物招领，发放客房用品，管理楼房钥匙并与其他部门进行联络协调等。

不设客房服务中心的饭店，则设客房部办公室，负责处理客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

2. 客房楼面

客房楼面是由各种类型的客房组成，主要负责客房内的服务工作。每一层楼都设有工作间，便于服务员工作。客房楼面人员负责全部客房及楼层走廊、值台、电梯厅的清洁卫生、安全工作，同时也负责房间内用品的替换和设备检查维修保养，为住客提供必要的服务。

楼层工作间是客房清洁工具的贮存室，是客房服务员接受指令、进行工作准备的地方。

工作间的主要设施有：

(1) 洗涤台。瓷砖洗涤台上有一条洗涤槽，用来清洗从客房里撤换出来的茶杯、玻璃水杯等。

(2) 自动消毒柜。用于对清洗后的杯具进行消毒。

(3) 杯具架（框）。摆放经严格消毒的茶杯和消毒后套上消毒纸套的玻璃水杯。

(4) 布草架（框）。摆放折叠好的干净布草，分类放好备用。

(5) 电热开水器。24 小时烧开水，随时供应客人。

(6) 员工卫生间。

我国饭店的客房楼面一般还设有楼层服务台，配有专职的台班服务员，加强对客人的面对面服务和对楼房的安全管理。

3. 公共区域

公共区域（也叫管家部）主要负责（前厅）大堂公共卫生、公共洗手间、电梯厅、各通道、楼梯、各层楼层公共区域、花园等地面的清洁卫生工作，以及门窗、玻璃、公共设施、工艺品的卫生清洁和保养工作。

小型饭店的公共区域则由勤杂人员负责清洁。

4. 洗涤部

洗涤部主要负责饭店所有工作人员制服及餐厅和客房所有布草的收洗、发放、分类和保管。对有损坏的制服和布草及时进行修补，并储备足够的制服和布草以供周转使用。同时，为住客提供高质量的洗烫服务。

三、客房部各岗位职责及工作内容

1. 客房部经理

(1) 岗位职责 客房部经理全权负责客房部的运行与管理，督导下属管理人员的日常工作，确保为客人提供优质高效的住店服务。其直接管理对象是客房部助理经理和客房部秘书，并且对饭店的总经理或房务行政总监负责。

(2) 工作内容

- 1) 制定本部门的工作计划及年度预算以使房务工作顺利进行；
- 2) 主持部门经营管理工作，并参加每周由总经理主持的部门经理例会；
- 3) 与其他部门经理联系并合作，保证房务工作的正常运行；
- 4) 培训楼层主管，并对其工作态度、表现和工作成效做出评价；
- 5) 查看贵宾房间，检查消防器具、防火工具和安全工作；
- 6) 监察员工的工作操作程序；
- 7) 处理投诉和监察失物的处理；
- 8) 留意市场最新清洁用品和技术；

9) 探访病客和长住客;

10) 巡视和检查本部门的工作情况,发现问题及时解决。

2. 客房部助理经理

(1) 岗位职责 协助客房部经理完成楼面及公共区域的清洁服务,在客房部经理的授权下,具体负责业务领域的工作,对上向部门经理负责。

(2) 工作内容

1) 当客房部经理不在时,代替执行客房部经理职责;

2) 协助主持部门例会,并参加每周由总经理主持的部门经理例会;

3) 负责部门培训工作,指导主管训练下属员工;

4) 巡视房务范围,了解、掌握客情,指导设备维修保养和用具安全操作;

5) 监察属下员工的工作表现,处理下属员工的违纪问题;

6) 查看贵宾房,并每天抽查已清扫的房间;

7) 监察房间用品及清洁物料的消耗量;

8) 处理住客及员工的投诉事宜;

9) 慰问患病客及长住客;

10) 试用最新清洁品及技术。

3. 秘书

(1) 岗位职责 负责信息的收发传递,辅助客房经理完成统计、抄写档案等文字性案头工作。其工作对客房部经理和助理经理负责。

(2) 工作内容

1) 处理客房部经理的一切文书工作,如代表经理对外发布通知,准备文稿,每日按时收发报纸、信件,接待客人等;

2) 参加部门例会,做好会议记录及存档工作;

3) 处理客房部人事档案,包括进出员工手续办理,过失单据的分类、统计;

4) 主理办公用品的领取发放,保持办公室干净、整洁;

5) 统计考勤,每月向部门经理及人事部门提供员工考勤报告表;

6) 向新来的员工讲解客房部的有关规定;

7) 接受部门经理临时指派的工作。