

客房服务员 工作手册

陆 辛 编译



中国旅游业务丛书



中 国 旅 游 出 版 社

中国旅游业务丛书

客房服务员工作手册

陆 辛 编 译

中 国 旅 游 出 版 社

中国旅游业务丛书
客房服务员工作手册

陆 辛 编译

※

中国旅游出版社出版
(北京东长安街六号)
北京东城区印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行

※

开本：787×1092毫米 1/40 印张：1 字数：12千

1986年8月第1版 1986年8月第1次印刷

印数：1—12,500册

统一书号：4179·878 定价：0.35元

目 录

一、你——客房服务员，工作颇重要·····	1
(一) 你的工作是很重要的·····	1
(二) 你的工作关系到饭店的收入·····	1
(三) 编写本手册的目的·····	1
二、你的责任·····	2
三、你的工作的开始·····	4
(一) 向管理员报到·····	4
(二) 换工作服·····	4
(三) 检查工作车·····	5
四、了解情况，填写报表·····	6
(一) 晨报表·····	6
(二) 入房时应注意的问题·····	8
五、整理客房的基本程序·····	10
(一) 进入客房·····	10
(二) 检查所有的灯具·····	11
(三) 打开窗户·····	11
(四) 检查房间的设备·····	12
(五) 清洁工作·····	12
(六) 收脏床单和巾类·····	13
(七) 提高工作效率·····	14
(八) 开始清理卫生间·····	14
(九) 浴缸及喷头·····	15
(十) 马桶·····	15
(十一) 日用品·····	16

(十二) 清洁卫生间的最后几个步骤·····	16
(十三) 衣柜·····	16
(十四) 抽屉·····	17
(十五) 纸篓·····	18
(十六) 整理床铺·····	18
(十七) 整理房间·····	20
(十八) 地毯·····	21
(十九) 最后的检查·····	22
六、其它房间的整理方法·····	23
(一) 空房·····	23
(二) 套间·····	23
(三) 写字间·····	23
(四) 特殊服务 (二次整理) ·····	24
(五) 夜间整理·····	24
(六) 每周清扫·····	25
七、需要注意的几个问题·····	25
(一) 设备·····	25
(二) 吸尘器·····	26
(三) 卫生间五金·····	26
(四) 钥匙·····	26
(五) 备品室·····	26
(六) 注意安全·····	26
八、一般清洁作业所需时间·····	28
九、服务员应有的仪态·····	29
十、服务员本身应具备的条件·····	31
十一、提供服务过程中的一般注意事项·····	32
十二、客房服务员应特别注意事项·····	33

一、你——客房服务员， 工作颇重要

（一）你的工作是很重要的

许多客房服务员总是忙于服务，处于紧张状态，很少想过客房服务工作的重要性和这项工作对顾客的影响。应该认识到，你的工作在饭店里是一个很关键的环节。经理工作当然是很重要的，但是一座饭店在短期内没有经理，可以照常营业。然而，没有客房服务员，那饭店就一天也无法维持。

（二）你的工作关系到饭店的收入

你工作的好坏，关系到饭店的声誉，也影响饭店的收入。

做为一个客房服务员，要使饭店的房间永远处于干净、整齐的状况。客房卫生保持得好，会受到顾客的赞扬，客人会到经理那里表扬你，会向朋友们介绍你们的饭店，会对外宣传赞扬，会再住你们的饭店……

顾客愿意再来住你们的饭店，越来越多的人成为你们的老顾客，使饭店住房率不断升高，这就意味着你的工作成功。这也是衡量客房服务质量的一个重要标准。

（三）编写本手册的目的

客房管理部经理是负责整个客房管理事务的。他们没有时间亲自训练每个工作人员，管理员和领班也不可能每天跟班干活。因此就要求你

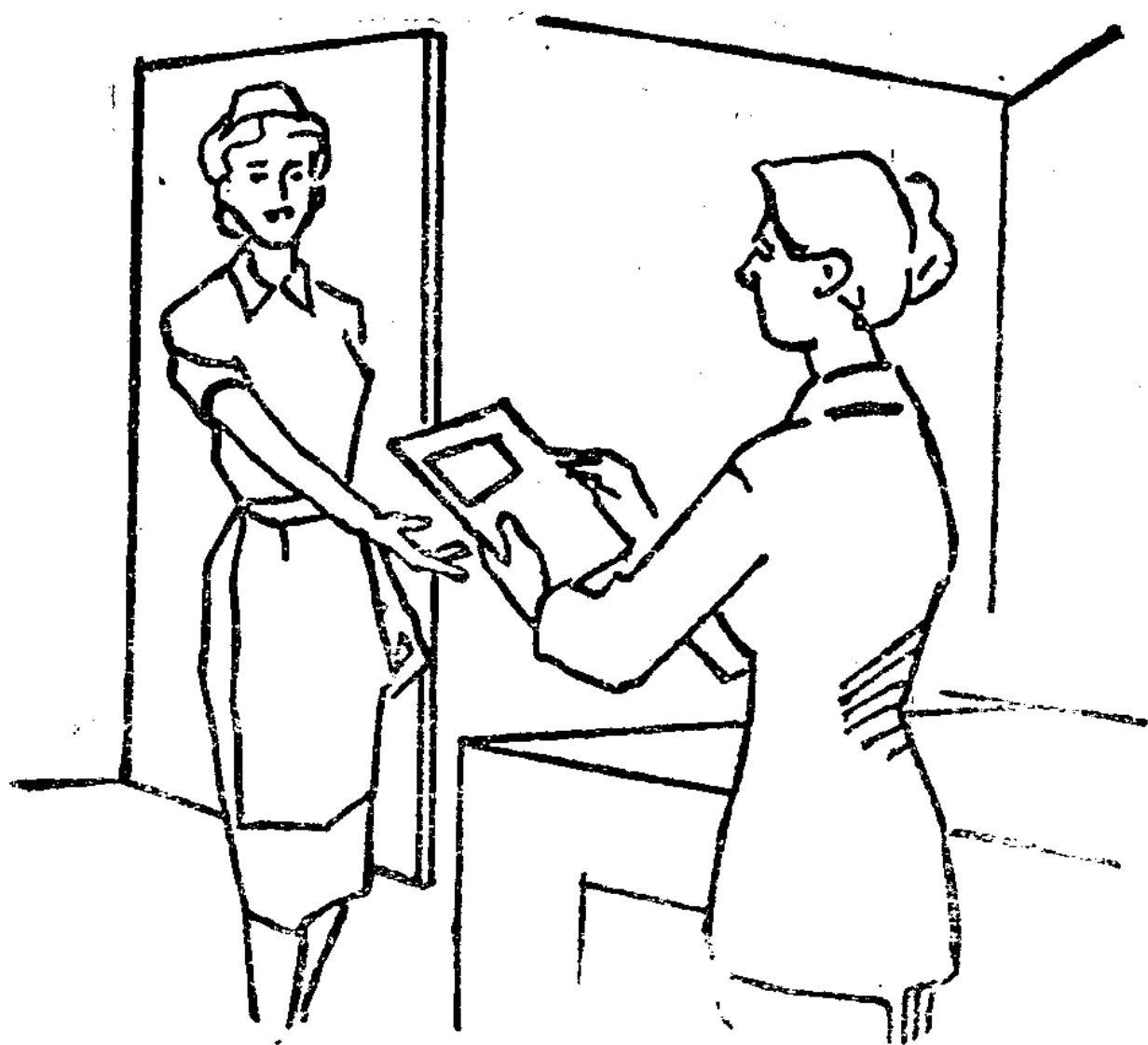


图1 这是你的工作手册

自己熟悉业务，提高效率。本手册试图在这方面能帮助你很快掌握基本要领。

二、你的责任

现代化饭店每间客房的造价，包括建筑费在内，一般在五万美元以上，这一笔财产委托你管理，体现了饭店对你的信任。否则就不会让你担任客房服务员这一职守。

对于这种信任，服务员应感到自豪，以最大的努力做好工作。

客房服务员的责任，就是用辛勤的劳动使房间总是干净整齐。当然，我们在工作中难免出现缺点，但应力求做得好些，少犯错误。

譬如，你把一个房间整理得很干净，但你忘记检查灯具，没有请人更换已坏的灯泡。当客人睡在床上要看报纸时没有灯光而发怒了，那怎么能说你的工作是做得出色了呢？

要整理好一个房间，须注意到许多方面。但如按部就班地想一遍才去做，那就没有时间让你完成规定清扫房间的数额。房间整理不好，客人不会满意，就会要求换到别的饭店去住。所以我们必须养成良好的工作习惯。

养成良好的工作习惯的唯一途径，是每天循着同样的工作，反复去做，无需想一步干一步。

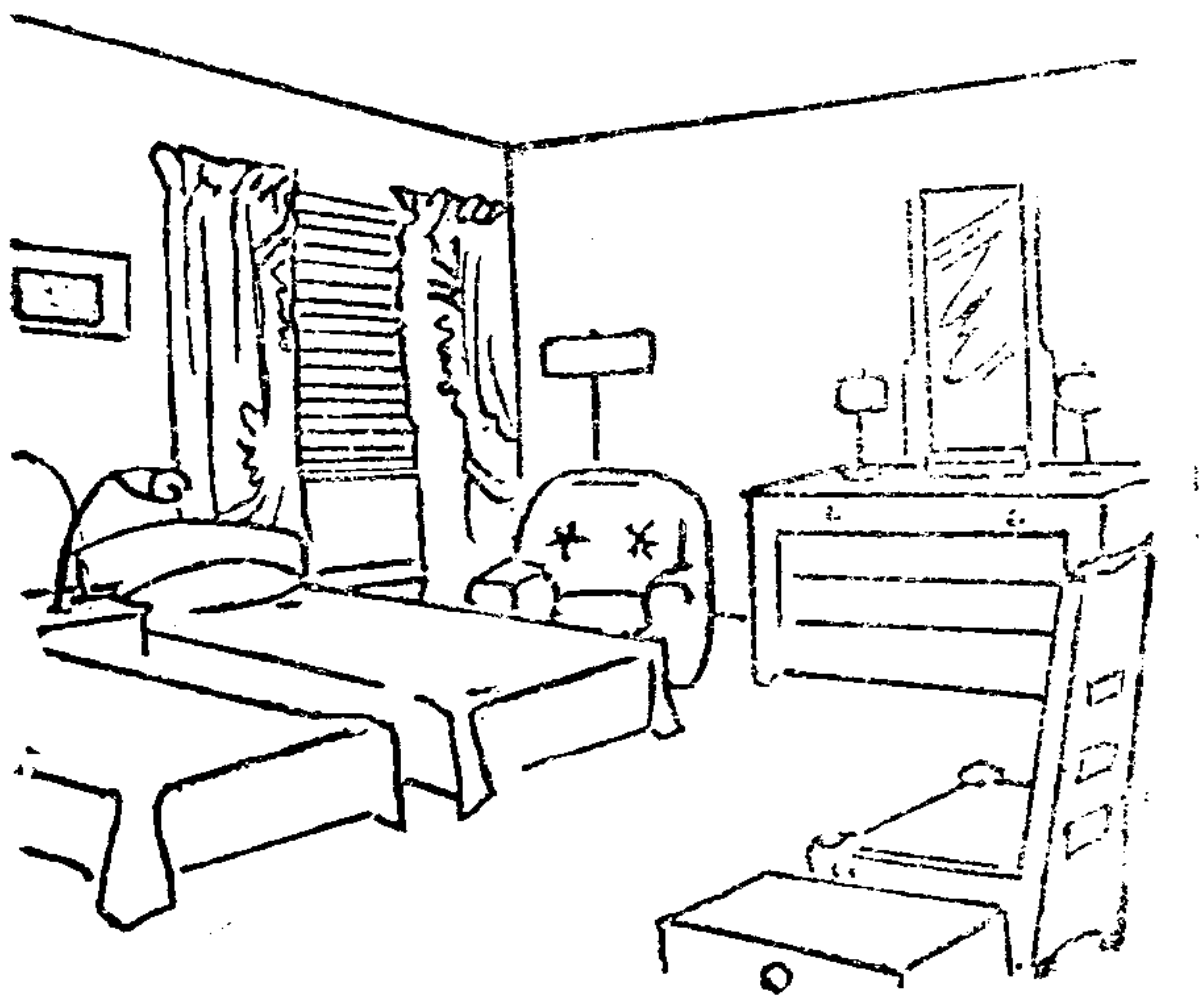


图2 委托你管理这笔财产

一旦把程序习惯了，工作就会顺手。

为了在这一方面有助于你，本手册提供一套完整的和较科学的整理客房工作程序。各饭店都有自己的一种管理方法，你们可将贵饭店的特殊规定记在本手册的空白处。

三、你的工作的开始

（一）向管理员报到

准时上班。宁早十分，不晚一秒。有时交通很拥挤，有时情况难以预料，要争取提前上班。如遇意外或因病不能上班时，应尽快用电话通知你的主管部门。

请在手册空白处写上你们饭店的电话号码。

（二）换工作服

请你到指定的更衣室换好工作服，将自己的衣物锁好。工作前，应照照镜子检查一下自己的仪表。

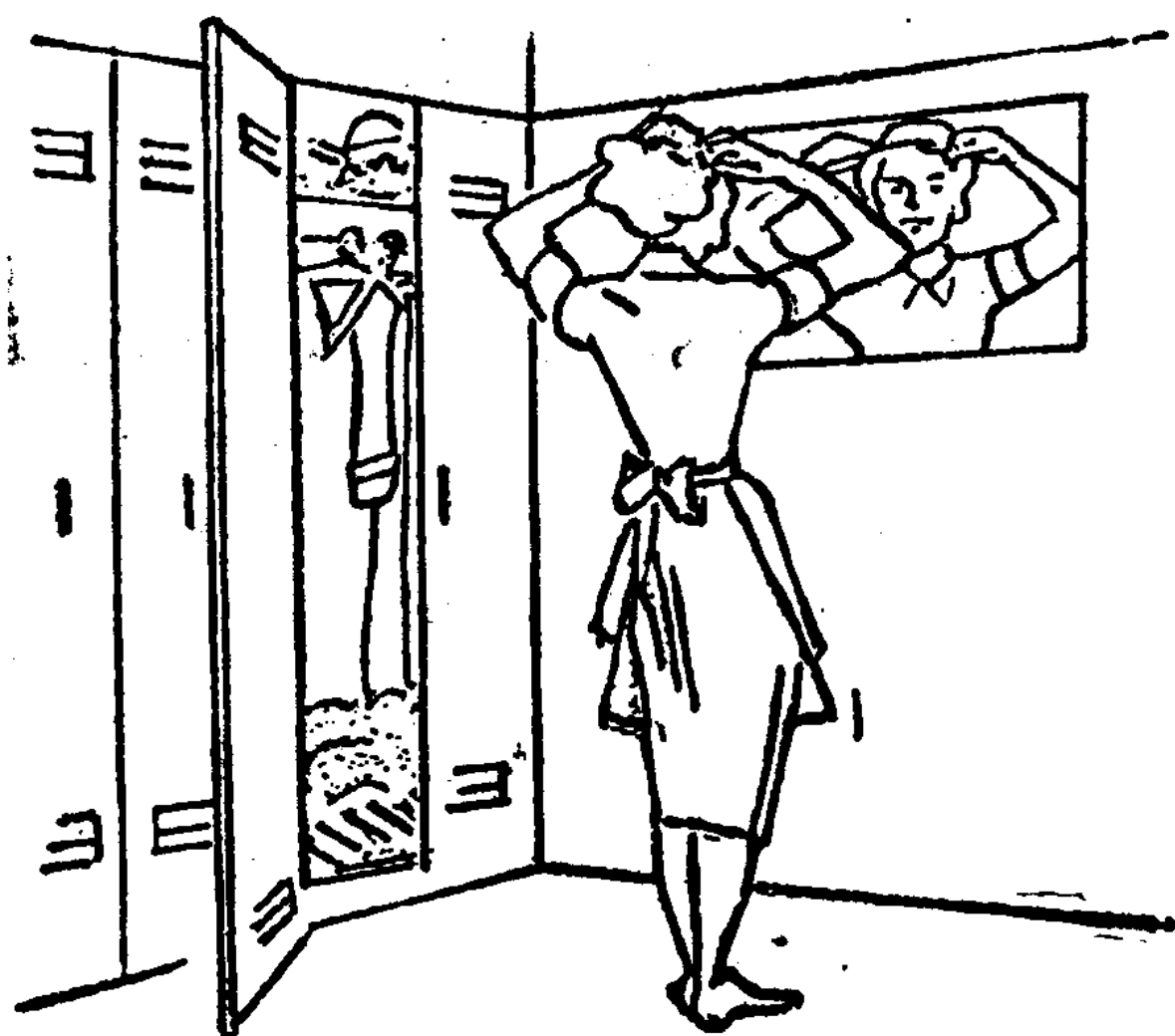


图 3 工作前检查一下自己的仪表

(三) 检查工作车

工作之前，要检查一下你的工作车，看看是否齐全。有些饭店为了节约时间而又不致出现紊乱，在前一天下班时已将工作车子装满供应品以备第二天使用。下面提供的客房基本用品供你参考：

床单	脸巾	香皂	杯子
垫单	手巾	卫生纸	烟灰缸
枕套	洗澡巾	擦鞋纸	火柴
脚踏巾	大浴巾	女用清洁袋	
文具及宣传品			

四、了解情况，填写报表

(一) 晨报表

在整理客房之前，应进行查房，并填写客房状况报表，注明客房是否住进客人或客人已离去。报表格内要按规定填满。这种报表，对客房管理部和总服务台是很需要的。

填表时应注意：

1. 用不同的符号表示下列房间情况：

- 已住客人；
- 住人而无行李；

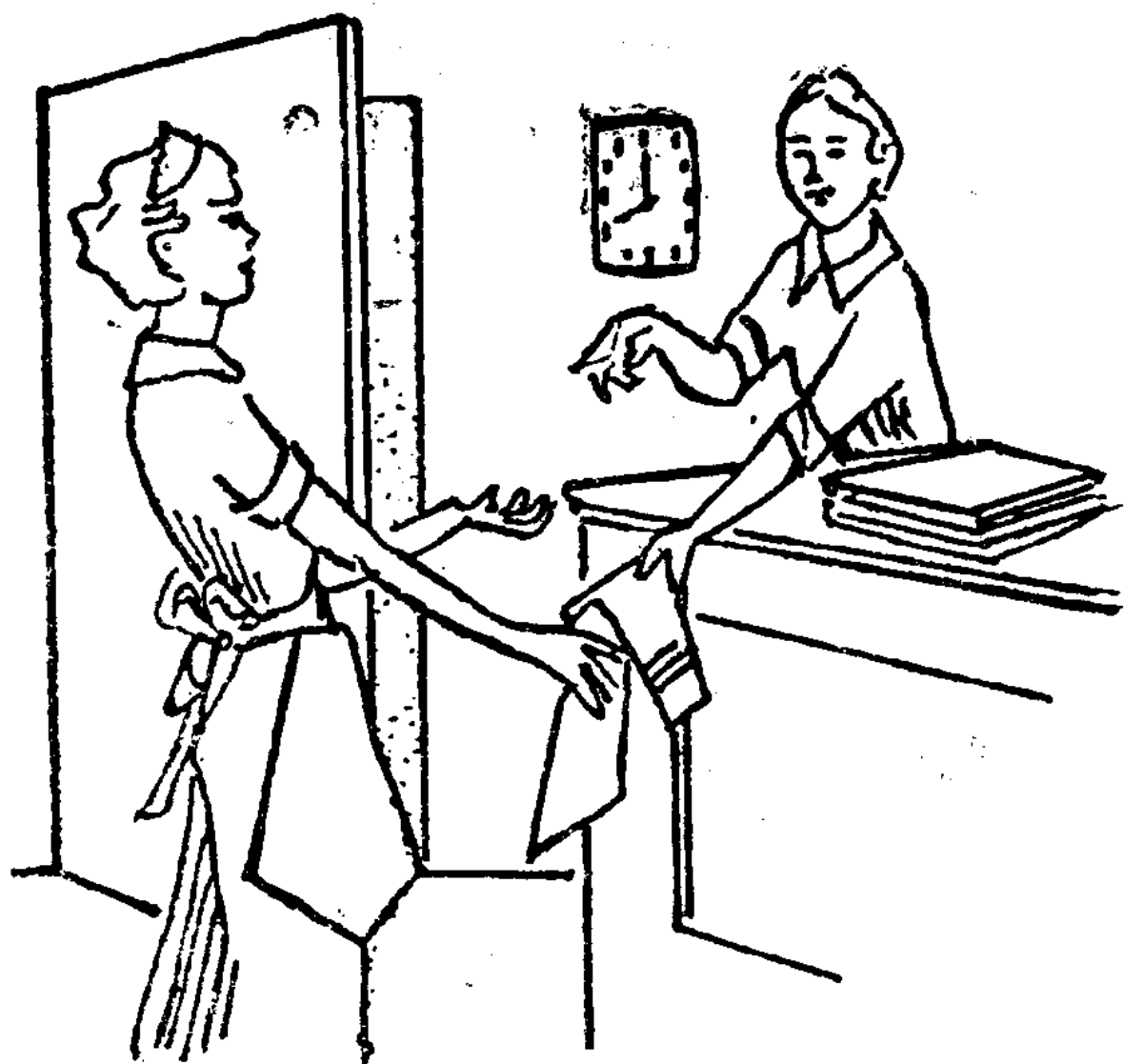


图4 领客房晨报表

- 有行李而无人住;
- 空房;
- 修理中;
- 请勿打扰;
- 加床。

2. 报表应注明租出房间的居住人数。如有加床, 要收加床费。所以人数要准确。

3. 时刻警惕某些有意逃帐的客人, 提防那些带着很少行李或带假行李的人。



图5 填写客房报表

(二) 入房时应注意的问题

一般饭店都规定，禁止工作人员在走廊上长时间讲话，如有要事相告，声音要轻。



图 6 在走廊上不要大声说话

1. 凡在门锁上挂着“请勿打扰”(Do not Disturb)的牌子或锁中红色的标志露出时，不能进房。

2. 如客人到中午或下午，甚至黄昏时迟迟未离开房间，这说明客人可能生病或有其它意外，应立即向管理员或领班报告。

3. 要养成进房前敲门的习惯，即使是空房也应如此。

敲门用手指，不要用钥匙，以免划坏房门。



图7 进房前要敲门

4. 如房内没有回声，开门后应报自己的身份：“房间服务员”（英语：“Maid”或“May I make up the room?”）。如客人正在睡觉，请你悄悄退出来，关好门。如客人已醒来，要说声“对不起”。

5. 在你打扫房间的时候，客人突然归屋，要询问客人是否允许继续打扫，还是过会儿再来清理。

五、整理客房的基本程序

下列工作程序仅提供基本的方法，因为你的经理和管理员会教授你们饭店的作法。本章在介绍每个工作步骤后都留些空白，如贵饭店之规定与本文有所出入，可将这些出入注在空白处。

（一）进入客房

当你进入客房时，要注意以下几点：

1. 将房门全部打开，直到工作结束。
2. 如果风很大，不宜长时间开门，也可在整理房间时将房门关上。但必须在门锁上挂



图 8 挂上“客房服务员”的牌子

出“正在打扫”(Under Cleaning—Room)或“客房服务员”(Maid)的字牌标志。

3. 如有客人要求先整理他的房间，你应在请示楼层领班后，对有急事的客人可先照顾。服务员要始终注意：对客人已离去的房间应尽快打扫和整理，并在客房状况表上注明和通知总台。

(二) 检查所有的灯具

尽管房间的自然光线很充足，但仍需打开所有的灯具开关，检查灯具是否有毛病。检查后随手将其关闭。

1. 一旦发现灯泡损坏，立即通知维修人员前来更换。因为这是你的责任。

2. 注意不要使用客房电话谈私事。

(三) 打开窗户

房间内如没有空调装置，可将窗户打开，使空气流通。

1. 整理有空调的房间时不要开窗，但要打开空调开关，开在高档位置上。

2. 检查空调开关是否正常。

(四) 检查房间的设备

如发现家具和设备有损坏，请及时报告楼层领班。

(五) 清洁工作

1. 将客人丢在床上或椅子上的衣物，用衣架撑起，挂入衣柜中。

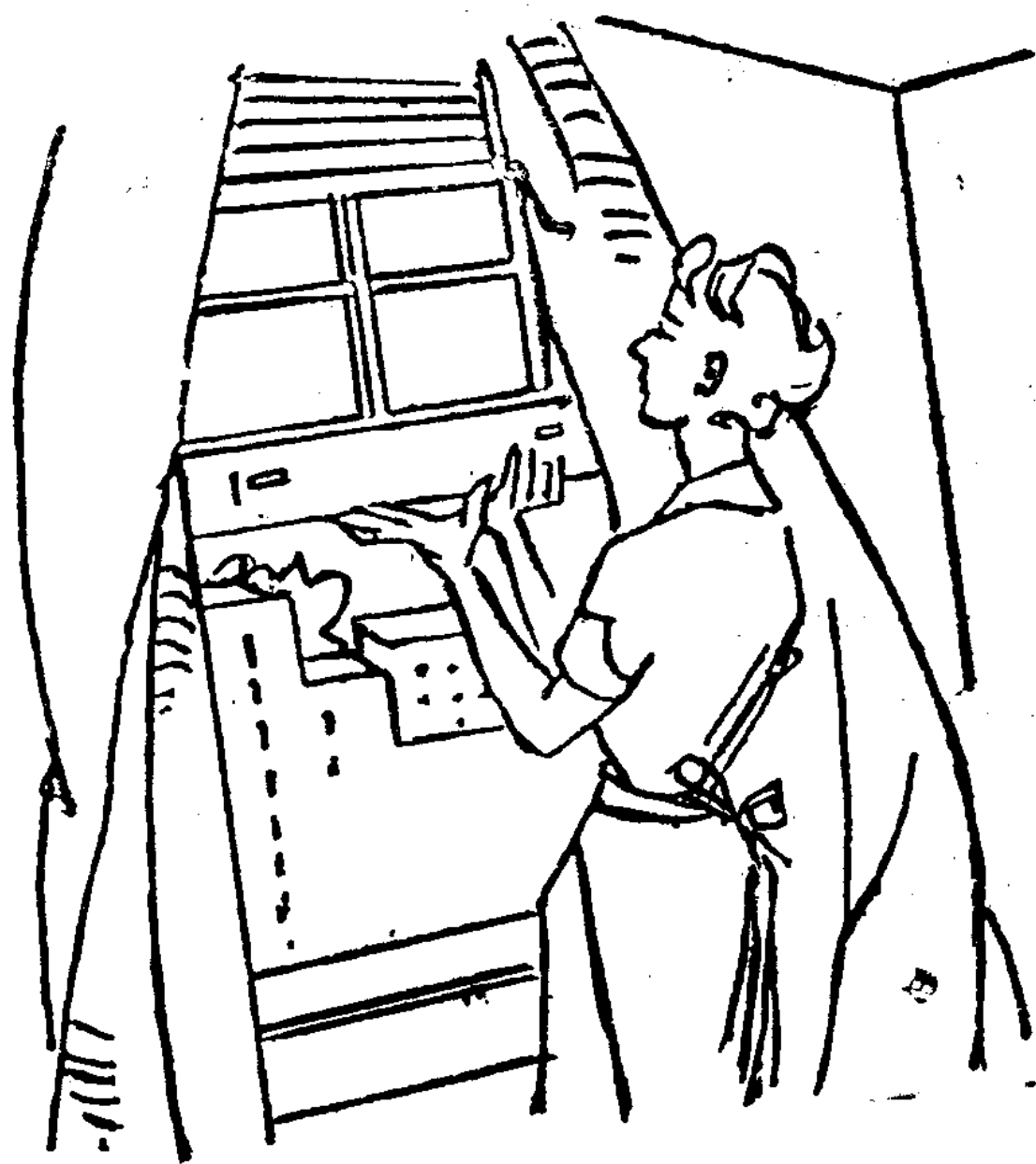


图9 打开窗户