

---

中国旅游饭店业协会推荐

跟我学饭店服务

# 客房服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河摇主编

旅游教育出版社

· 北摇京 ·

责任编辑 景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

客房服务训练手册 旅游行业培训教材研发中心组织编写 栗书河主编 北京 旅游教育出版社 2009.12  
跟我学饭店服务)  
陈厚亮景晓莉景晓莉景晓莉

I 客... II 旅... III 饭店—商业服务—教材  
IV 732.902

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第045667号

跟我学饭店服务  
客房服务训练手册  
旅游行业培训教材研发中心组织编写  
栗书河主编

出版单位	旅游教育出版社
地址	北京市朝阳区定福庄南里5号
邮编	100029
发行电话	(010) 59006666 (传真)
本社网址	www.tlph.com.cn
电子邮箱	tlph@tlph.com.cn
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开册	1册
印张	16
字数	1.5万字
版次	2010年1月第1版
印次	2010年1月第1次印刷
定价	15.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

---

## 第一单元

# 客房清洁整理的准备工作



### 你 将 学 会

- ☆ 房态类型及清扫标准
- ☆ 房间的清扫顺序
- ☆ 工作车的准备
- ☆ 吸尘器的准备
- ☆ 认识饭店常用清洁剂
- ☆ 标准客房物品配备标准

## 模块 I

# 房间状态及清扫顺序

### 摇摇 😊 训练提示

准备清扫整理客房了,了解一下你应该做些什么事情:


- ◆ 了解、核实每间客房的状况(了解核实客房状况的办法是看工作单和实地查房)
- ◆ 掌握住客要求和总台的特殊要求
- ◆ 合理安排客房清扫顺序,确定清扫标准

### 训练员学会看房态

灾况(灾情)	灾况(灾情)	摇摇摇摇摇摇干净的空房,可供出租
杂(杂)	杂(杂)	续住房,住客当日不退房
蕴(蕴)	蕴(蕴)	计划走客房,即客人将要退掉的客房
灾况(灾情)	灾况(灾情)	脏的空房,需清扫整理
音(音)	音(音)	待修房
杂(杂)	杂(杂)	住客外宿房
蕴(蕴)	蕴(蕴)	长住房
灾况(灾情)	灾况(灾情)	住客属重要客人
云(云)	云(云)	住客属常客


挂衣 (挂衣钩、衣架、衣架)	住客只带少量行李
行李 (行李架、行李架)	住客无行李
地毯 (地毯、地毯)	房内有加床
配饰 (配饰、配饰)	请即打扫
阅读 (阅读、阅读)	请勿打扰

## 训练 圆学会确定客房清扫顺序及标准

摇摇  确定合理的清扫顺序应考虑的因素

- 一是 满足住客的需要。
- 二是 有利于客房的销售 提高客房的出租率。
- 三是 方便工作、提高效率。
- 四是 有利于客房设备用品的维护保养。

由于要综合考虑以上四点因素 客房清扫整理的顺序也就没有绝对的标准 往往是根据具体情况临时制定、灵活调整。

摇摇  清扫顺序举例

请即打扫房→干净的空房→脏的空房→总台急需房→续住房  
员请即打扫房。一般情况下 ,如果住客要求“请即打扫” ,应优先安排清扫整理 满足客人的要求。

圆干净的空房。这种房间随时会被出租 ,为防止出现质量问题 ,要对这种房间进行卫生检查 ,如有必要 ,应做简单的清扫整理 ,特别对较长时间没有出租的干净空房 ,更应注意卫生检查。

猿脏的空房。任何时候 ,都应及时清扫整理脏的空房 ,尤其是在住客率很高、可供出租的空房很少时。一方面是为了提高客房的出租率 ,另一方面是因为让客房长时间处于 空闲状态 ,不利于设备用品的清洁和保养。

**源总台急需房。**总台有时因排房需要,会指定某间客房在什么时候必须清扫整理好,对此,服务员必须遵照执行。

**缘续住房。**对普通的续住房,服务员要尽早安排清扫整理,争取在客人外出回来之前清扫整理好。如果住客是**灾房**,其房间可优先安排清扫整理。

### 摇摇 清扫标准举例

各种客房因其状况不同,清扫整理的内容、要求和标准也不一样。

**员悦房。**检查核实、简单整理、确保质量。

清扫内容:

- 简单除尘。
- 打开空调,调节房内的温湿度,清新空气。
- 如长时间没有出租,对地面吸尘。
- 浴缸、脸盆的水放流,员~圆分钟。
- 便器冲水。
- 检查毛巾有无异味、返潮,如有,必须进行更换。

**圆房。**按住客房的标准进行清扫整理。

**猿房。**一般情况下,在客人退房之前不予清扫整理。如果客人退房时间较晚或客人提出要求,则给予简单整理,一般不全面更换补充用品。

**源房。**按照客房的标准进行清扫整理。

**缘房。**因住客没有在房内住宿,通常只需检查,必要时稍加整理即可。

**远房。**按客人要求的时间和有关的协议规定进行清扫整理。

**苑房。**优先安排清扫整理,并按“**灾房**接待通知单”的要求进行布置。

**请勿打扰房。**住客不希望被打扰时会明确要求总机将客房设置为“请勿打扰”房。在客人没有取消这种要求之前,不能清扫整理客房。

如果客房长时间显示 **请勿打扰**而又超过饭店结算时间的,应采取适当措施进行检查,以防出现意外。

**请勿打扰**灯显示的几种情况:

- ☑ 客人无意将指示灯按亮。
- ☑ 客人忘记及时取消。
- ☑ 客人外出或已退房。
- ☑ 客人利用 **请勿打扰**掩盖其不正当行为。
- ☑ 客人发生意外等。

**续住房。**续住房通常是住客房,如果属于续住房,则按住客房的标准进行全面清扫整理,如果是计划外客房,则给予简单的清扫整理。

**请勿入内房。**即 **请勿入内**,指客人将房门反锁,通常也表示客人不希望被打扰,处理的办法与 **请勿打扰**房相似。

**待修房。**因客房有问题需要维修而处于待修状态,服务员应检查是否已经修好。如果已经修好则及时进行清扫整理,如果没有修好,一般不予清扫整理。

**其他。**有些预订散客和团体客人预计抵店时间很晚,在主管同意下,服务员在白天做房时可以顺便将这些房间的夜床做好,并在工作单上做好记录。



### 考考你

员爱说摇摇摇摇摇

杂摇摇摇摇摇摇

灾祸: 摇摇摇摇摇

酝酿: 摇摇摇摇摇

阅读: 摇摇摇摇摇

你还记得一般情况下客房的清扫顺序吗？

(摇摇)脏的空房

(摇摇)干净的空房

(摇摇)总台急需房

(摇摇)请即打扫房

(摇摇)续住房

## 模块 2

# 工作车、吸尘器的准备

### 摇摇 😊 训练提示

- ◆ 清扫客房前,别忘了检查工作车上的用品是否齐全、整理布置是否符合要求
- ◆ 学会安全使用吸尘器

### 训练 员学会准备工作车

摇摇工作车是用于存放客用物品和从客房内撤换及整理出来的布件、垃圾杂物以及部分清洁工具和用品的手推车。



### 摇摇 📖 整理布置工作车

员用抹布清洁工作车。

圆检查清洁车是否损坏,使用是否灵活自如。

猿将挂在清洁车两端的大口袋系紧或用钩扣挂紧,确保大口

袋有足够的支撑力装运垃圾和布巾。

源将床单、枕袋放在下层。

缘将大毛巾、浴巾、面巾、脚巾等放在上层。

选根据物品配备定额,按物品摆放规格及标准,准备客用补充品,将清洁用具点清摆好。

### 摇摇 客用补充品清单举例

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 信封   | <input checked="" type="checkbox"/> 便笺本   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 信纸   | <input checked="" type="checkbox"/> 笔     |
| <input checked="" type="checkbox"/> 明信片  | <input checked="" type="checkbox"/> 垫碟    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 服务指南 | <input checked="" type="checkbox"/> 洗衣单   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 针线包  | <input checked="" type="checkbox"/> 擦鞋器   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 火柴   | <input checked="" type="checkbox"/> 一次性拖鞋 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 茶叶   | <input checked="" type="checkbox"/> 卫生纸   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 鞋刷   | <input checked="" type="checkbox"/> 香皂    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 鞋拔子  | <input checked="" type="checkbox"/> 浴液    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 酒水单  | <input checked="" type="checkbox"/> 浴帽    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 茶杯   | <input checked="" type="checkbox"/> 香巾纸   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 冷水杯  |   |

### 摇摇 准备清洁工具

盥清洁桶一个,内放清洁剂、尼龙刷、百洁布;

匳阡、湿擦布若干块;

獯擦洗卫生间各项设施的脸盆布、浴盆布、恭桶布、台面布、地面布、镜子布、口杯布、胶皮手套。

## 训练圆认识吸尘器的种类



摇摇吸尘器的种类比较多,根据其构造和操作原理,主要可以分为筒式吸尘器、滚擦式吸尘器、两用式吸尘器(吸尘吸水两用机)、背式吸尘器等几种。

**圆筒式吸尘器。**筒式吸尘器是清洁保养工作中最常用的吸尘器,它完全靠吸力吸除灰尘,电动机的功率较大,吸力强,操作轻便灵活。这种吸尘器多用于吸除物体表面的灰尘,而对藏匿于地毯绒毛里面的灰尘、沙砾则难以彻底清除。另外,也不能用于吸水。

**圆滚擦式吸尘器(立式吸尘器)。**配有两个电动机,主要用于地毯吸尘。滚刷在电动机的驱动下,在地毯上滚擦,能将深藏于地毯绒毛中的灰尘沙砾等从绒毛中松脱出来,让吸头吸除。用这种吸尘器吸尘,不仅能将灰尘、沙砾等彻底吸净,而且还能使倒伏黏结的地毯绒毛梳开直立起来。这种吸尘器比较笨重,操作也不太灵便,但对地毯有很好的清洁和保养作用。对于长绒毛毯,必须经常使用这种吸尘器吸尘。

**圆吸尘吸水两用机。**这种机器既配有储水桶,又配有集尘袋,可根据需要选用,其外形和结构与筒式吸尘器相似。

**圆背式吸尘器。**背式吸尘器体积小、重量轻,可背在身上或提在手上使用,可接交流电源,也可配蓄电池使用,适用于高处或在狭小处吸尘。

### 摇摇 注意事项

**圆**无论使用哪种吸尘器,都要检查吸尘器各部件是否完好,有无破损,有无漏风或漏电的情况。

**圆**将集尘袋倒净,定期更换集尘袋。

**圆**准备吸尘器,禁止湿手操作,以免触电。



### 考考你

请给吸尘器分分类。

使用吸尘器时应该注意什么,请你告诉我。

## 模块 3

# 清洁剂的种类和用途

### 摇摇 😊 训练提示

摇摇 ◆ 能够分清不同种类的清洁剂 轻松应对各种污渍

摇摇 ◆ 学会用最合适的清洁剂去除不同的污渍

### 训练 员学会分清清洁剂的种类

清洁剂的化学性质通常以 碱值来表示。根据 碱值的大小 , 可把清洁剂分成酸性、中性和碱性等。

### 摇摇 📖 酸性清洁剂

酸性清洁剂 碱值小于 7,通常为液体 ,少数为粉状。主要用于卫生间的清洁。

酸具有一定的杀菌除臭功效 ,能中和尿碱、水泥等顽固斑垢 , 因此一些强酸可用于特别的清洁保养工作。

酸性清洁剂的品种较多 ,功能也有差异 ,使用前一定要认真阅读说明书 ,最好先在小范围内试用 ,得到认可后再推广使用。

酸性清洁剂既然能去除污渍 ,就能腐蚀肌肤并对物品表面造成损伤。使用时要掌握用量 ,使用方法要得当。

### 摇摇 中性清洁剂

中性清洁剂的  $\text{pH}$  值约等于 7, 有液状、粉状、膏状等。因其配方温和, 不腐蚀和损伤任何物品。

饭店使用的清洁剂多为中性的, 它具有除污保洁的功效。当然, 温和的一面就有它的局限性, 即它无法去除或很难去除积聚严重的污渍。

### 摇摇 碱性清洁剂

碱性清洁剂  $\text{pH}$  值大于 7, 有液状、乳状、粉状、膏状等, 对于清除一些油脂类或酸性污垢有较好效果。

使用前应稀释若干倍, 用后要用清水漂清, 否则会对物体造成一定的损伤。

苛性碱具有很强的腐蚀性并且有毒, 必须严格管理, 使用时应有防护措施。

### 摇摇 上光剂

严格地说, 上光剂并不是清洁剂, 但它能起到清洁保养的作用。物体表面上光后, 会形成一个硬质保护表层, 能让物体免受指纹、污迹或刮痕等的损伤, 同时能使物体表面光亮照人。

### 摇摇 溶剂

溶剂常用于干洗和去迹, 它能有效清除怕水物品表面的油脂和蜡迹等。在玻璃清洁剂和抛光剂中有溶剂成分。常用的溶剂有四氯乙烯、三氯乙烯、酒精、松节油、汽油和香蕉水等。

溶剂易挥发, 有浓烈的气味, 使用时注意通风。溶剂易燃、有毒甚至久嗅上瘾, 只能少量存放。为防止损伤皮

肤,使用前应在手上涂抹防护膏。

## 训练 圆认识饭店常用清洁剂,掌握其用途

### 摇摇 酸性清洁剂

● 柠檬酸(费习值 越弱)。主要用于金属除锈,中和碱性剂,清除木质表面黏着的污渍。

● 醋酸(费习值 越弱)。主要用于清除木质家具上的污渍,防止洗涤过程中布件渗色等。

● 盐酸稀释液(费习值 越弱)。可清除洁具上的石灰斑迹,清除新贴瓷砖上的水泥斑与泥灰迹。

● 硫酸钠(费习值 越弱)。可与尿碱中和、去渍并能去除轻度的恭桶水垢,但必须少量使用且不能常用。

● 草酸(费习值 越弱)。可用于清除水泥和石灰斑垢,中和碱性污渍,清除沉积的水垢等。

上述清洁剂的腐蚀性较强,通常要先稀释后使用并用清水漂洗,还需采取必要的防护措施。

为降低腐蚀性,有些专用酸性清洁剂中加入了其他成分,如高品质的洁厕剂中就加有合成抗酸剂。

客房部可少量配备腐蚀性较强的酸性清洁剂,用于计划卫生或清除顽垢,但需妥善管理和使用。

● 马桶清洁剂(呈酸性,费习值 越弱~弱)。含合成抗酸剂,有特殊的洗涤除臭和杀菌功效,主要用于清洗卫生间及恭桶。


按说明书要求,稀释后再行分配使用。

确认恭桶内有清水,然后倒入数滴,稍等片刻,用刷子轻轻刷洗,再用清水冲净。

● 消毒剂(费习值 约弱)。主要呈酸性,除作为卫生间的消毒剂外,还可用于杯具消毒,但一定要用清水漂净。● 消毒液是

其中较好的一种。

④过氧化氢漂白剂(粪习值 越袁~ 源)。可清除任何软、硬物体表面的斑迹并漂白。

摇摇  中性清洁剂

⑤多功能清洁剂(粪习值约为 愿)。略呈碱性,主要含表面活性剂,可去除油垢,除不能用来洗涤地毯外,其他地方均可使用,很少损伤物体表面,而且还可起到防止家具变霉的功效。原装一般为浓缩型,使用前要根据使用说明按比例进行稀释。

⑥洗地毯剂。专用于洗涤地毯,因含泡沫稳定剂的量不同,又分为高泡和低泡两种。低泡用于湿洗地毯,高泡用于干洗地毯。低泡洗地毯剂宜用温水稀释,去污效果好。

摇摇  碱性清洁剂

⑦碳酸氢钙(粪习值 越愿)。俗称小苏打,多用于清除织物及光滑板面的酸性污迹。

⑧碳酸钠(粪习值 越愿)。又称纯碱,常作为洗涤添加剂使用,以软化水并清除轻度的油脂斑迹,还可清洁下水道。

⑨氢氧化钠(粪习值 越愿)。又称烧碱,主要用于清除凝结的油脂和疏通堵塞的下水道。

⑩氨水(粪习值 越愿)。常作为地毯香波的添加剂,清除残留的油脂斑。

⑪次氯化钠漂白剂(粪习值 越愿~ 怨)。用于清除软、硬物体表面的斑迹并漂白消毒。不可用于清洗真丝、羊毛及快干、防皱织物。

⑫过硼酸钠漂白剂(粪习值 越愿)。去除软、硬物体表面的斑迹并漂白,其活性随温度提高而增大。

⑬玻璃清洁剂(粪习值 越愿~ 愿)。有大桶装和高压喷罐装两

种。前者类似多功能清洁剂,主要功效是除污斑。后者内含挥发溶剂、芳香剂等,可去除油垢,用后留有芳香味,虽价格高,但省时、省力效果好,使用后会在玻璃表面留下透明保护膜,更方便以后的清洁工作。



**家具蜡**(价值越贵越好)。有乳液态、喷雾型、膏状等。家具蜡内含蜡(填充物)、溶液(除油污)和硅铜(润滑、去污),能去除动物性和植物性油污,并在家具表面形成透明保护膜,起到防静电和防霉的作用。

**起蜡水**(价值越贵越好)。用于清洗需再次打蜡的大理石和木板地面。强碱性起蜡水可将陈蜡及脏垢浮起而达到去蜡功效。由于碱性强,起蜡后一定要反复清洗地面,然后才能再次上蜡。

摇摇  上光剂

**金属抛光剂**。能清除金属表面的锈蚀和轻微刮痕,一般含有轻微的磨蚀剂、脂肪酸、有机溶剂和水。高效抛光剂往往还含有能在金属表面形成保护膜的成分,从而延缓了锈蚀的再次形成。金属抛光剂品种不少,相互间差异较大,一定要正确选用。

**地面抛光剂**(或称面蜡)。主要用于地面的清洁保养,其品种有油性与水性两种。它们都能为地面留下一层保护层,因而都被称作地面蜡。

油性蜡用于木材等多孔质地面,待溶剂挥发后会留下一个蜡质保护层。它易变暗,但只要经常打磨即可恢复光泽。

水性蜡则适用于少孔的塑料地板、花岗石和云石等。它是一种混合了蜡与聚酯物的乳状液体,干后能留下一个坚硬的保护层。

**封蜡**(或称底蜡)。封蜡其实是一种填充剂,使用后能通过