企管经典
白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书
SINPORO TRAINING

新博亚
酒店丛书
2

酒店客房管理实务

[第三版]

徐文苑　贺湘辉◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

新博亚
酒店丛书
2

酒店客房管理实务

[第三版]

《新博亚酒店丛书》由新博亚酒店培训机构组织编写。新博亚酒店培训创立于 2002 年，现已成为中国酒店业最具影响力培训品牌。

本套丛书作者包括酒店教育业专家、酒店培训师、酒店资深从业人员。作者的大量一线工作经验，保证了本丛书的实用价值。

我们希望通过编辑出版《新博亚酒店丛书》，提高酒店从业人员的工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力。

ISBN 978-7-5454-0866-9
9 787545 408669 >
定价: 39.80元

新傅亚
酒店丛书
2

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

酒店客房管理实务

[第三版]

徐文苑　贺湘辉◎编著

SINPORO
TRAINING

廣東省出版集團
广东经济出版社

图书在版编目（CIP）数据

酒店客房管理实务 / 徐文宛，贺湘辉编著. —3 版. —广州：广东经济出版社，2011.9

（广经企管白金书系：新博亚酒店丛书. 2）

ISBN 978－7－5454－0866－9

Ⅰ. ①酒… Ⅱ. ①徐…②贺… Ⅲ. ①饭店—商业管理 Ⅳ. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 149973 号

出版发行	广东经济出版社（广州市环市东路水荫路 11 号 11～12 楼）
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司（广东省佛山市南海区盐步河东中心路）
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	19 2 插页
字数	272 000 字
版次	2011 年 9 月第 3 版
印次	2011 年 9 月第 3 次
印数	12 501～17 500 册
书号	ISBN 978－7－5454－0866－9
定价	39.80 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：（020）38306055 38306107 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话：（020）37601950 邮政编码：510075

营销网址：**http：//www. gebook. com**

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

·版权所有 翻印必究·

总　序

2005 年，《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书，从第一版到修订版，继而到今天的第三版，《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”，新博亚酒店丛书第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍，是酒店业内人士最喜受并广为珍藏的酒店管理丛书，也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书，为中国酒店业服务”的理念，把中国酒店业的发展需求放在第一位，与时俱进，在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本，增加的 10 本图书为：《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《酒店工程管理实务》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》；第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想：全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改

版，还是新书撰写，全体作者都依据这个指导思想组织内容，优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在体系上由原来的18本增加到27本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》（共15本）。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际，我们将原书内容重新整合为一本书，即为《酒店一线员工工作手册》。

《酒店工程管理实务》的增加，弥补了中国酒店业工程管理与维护参考书的空白，作者任同勋先生将自己丰富的一线酒店工程管理与顾问经验融入书中，为中国酒店业工程管理人员提供了最宝贵的参考用书。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本参考书来源于经济型酒店业态中顶极品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员的不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语900句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语900句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语900句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书，如今的第三版更加精炼易学，不容错过！

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及标准工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的5项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务行业，服务质量决定酒店的经济效益。《酒店服务的5项修炼》一书，告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等5个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员5项修炼的培训工作。本书是国内第一套动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我仅代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，预祝第三版《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友！

新博亚酒店　姜玲

2011年8月于海口

修订说明

《酒店客房管理实务》自2005年出版以来，受到了社会各界的广泛关注，至今已第三次印刷。近年来，国内外介绍酒店管理理论、方法、经验和标准的著作和教材相继面世，使我们能够参阅和借鉴更多的同行著作和资料，同时结合酒店职业教育和职业培训的特点和实际情况，对原版进行改进。原版中的酒店客房管理实务部分内容已不适合我国酒店管理的实际，为了符合酒店市场需求，为我国酒店业的发展尽微薄之力，编者应中国酒店协会、多家培训机构和广大酒店从业人员的要求，重新修正和审订了本书。

本书修订后，能使广大酒店从业人员和在职学生熟悉酒店客房管理与服务的基础理论和基本知识，掌握酒店客房工作运行与管理的基本内容、程序、方法和标准，能够胜任酒店客房管理和服务工作，并根据行业发展变化，调整工作思路，改进工作方法。

新修订的《酒店客房管理实务》具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心，始终贯彻“以酒店需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合酒店行业实际，反映岗位需求，注重员工职业能力的培养。

根据行业发展趋势，力求内容与时俱进。合理选取内

容，尽可能多地在书中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，并力求贴合实际岗位的变化和新的要求，更好地提升酒店从业人员的岗位竞争能力。

将原修订版第四章“客房服务管理”进行了重大修改。

编写结构新颖，各章、节内容简明、清晰、流畅，尽可能多使用图片、实物照片或图表格式将各个知识要点形象、生动地表现出来，有利于广大从业人员更好地理解本书内容，提高员工学习的兴趣。

高飞、成功参与了本书的编写工作。

“与时俱进，开拓创新。”新博亚能够与国内同行并肩前行实属荣幸，在此对酒店行业和职业教育的各位同仁和前辈表示衷心的敬意和谢意！

编　者

Foreword

前　言

酒店业是我国对外开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。伴随旅游业的快速发展，酒店业也面临许多新的机遇，如国内旅游需求的普遍增长，假日旅游经济的兴起，国家把发展旅游作为刺激内需的一项重要政策，并提出了旅游业作为国民经济新的经济增长点战略，西部大开发的贯彻实施也极大地带动了西部旅游业的会展热潮等。此外，国内外企业管理和酒店管理领域也出现了许多新的研究进展和动态。

在酒店市场需求普遍增加的同时，全国酒店市场供给也呈现了新的特点，如酒店管理水平普遍提高，酒店经营形式、所有制形式多元化。尤其是随着国有企业产权制度改革的深入、现代企业制度的推进和减员增效等措施的实施，国有酒店的管理水平有了较大的提高。我国酒店企业竞争更加激烈，竞争手段、竞争策略也日益深入。尽管我国大多数酒店的管理水平有了很大提高，但仍存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题，与国外先进的酒店管理相比较仍有一定的差距。为加快我国酒店业的发展，全面提高我国酒店企业的管理水平和从业人员的素质，迫切需要具有较高水平的酒店管理书籍和有关参考资料。

本书的特点是：

第一，突出了内容的系统性。酒店是一个特殊的行业，酒店管理是一个独特的学科体系。本书遵循已成型的酒店管理学科体系，在内容安排上既有重点又有系统性。所谓系统性是依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主线。本书描述了酒店客房部的概貌和业务规律，阐述了酒店客房部的卫生管理、客房服务、服务质量管理、安全管理等，力求内容的系统性。

第二，注意了业务操作的实用性，简化基础理论的阐述，从实际出发，总结了许多操作流程和图表。另外，注意将酒店业的理论研究已取得的成果，有选择地进行取舍和提炼，形成理论主干。同时，本书在力所能及的情况下，尽量把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内，使本书具有新鲜感和时代感。社会的发展迫使酒店面临新形势的挑战，面临许多新的课题。新的问题被解决，新的规律被揭示，也就会产生新的方法。

第三，密切联系实际。酒店管理是一门实践性很强的学科。酒店管理理论直接来源于实践，又要为实践服务。本书各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行，紧紧地围绕酒店的运行规律而展开。本书既有理论阐述，又有着很强的对酒店客房部管理的可操作性。

第四，具有中国特色。本书在编写过程中有一个非常明确的宗旨，即突出中国式的旅游酒店和中国式的酒店管理。本书把酒店放在中国的社会、国情、文化、历史阶段的大背景中，使其具有浓郁的中国特色。

本书由徐文苑编著，贺湘辉主审。高洋老师、徐澄老师、金高云老师参加编写。本书在编写过程中，曾多次听取业内有关专家、教师的意见，并得到一些单位的支持和帮助，在此一并表示感谢。限于时间和水平，本书在编写中难免存在不足之处，恳请指正。

编　者

新博亚酒店培训——最专业的酒店培训机构

2002年，著名酒店业培训师姜玲博士创立了新博亚酒店培训。经过十年培育，新博亚已成为中国酒店业最有影响力培训品牌。

设计并拥有完整酒店员工培训精品课程，从酒店总经理到中层与基层管理人员，从一线员工到专业岗位，从对客服务到销售专题，从领导力与执行力提升到培训培训师，五十多门课程覆盖了整个酒店的运行。其中《酒店业督导技能HSS》和《酒店业培训培训师TTT》等课程在业内广泛使用。

开发并拥有整套培训教材，其中包括中国旅游饭店业协会特别推荐的“新标准酒店岗位英语”丛书；中国饭店业职业经理人协会确定为“中国饭店业经理人执业资格指定用书”的“新博亚酒店丛书”；中国饭店业星级服务人员资格认定使用的《星级服务人员资格认定指导教程》。

2011年，新博亚推出与美国康耐尔大学eCornell课程合作的中国酒店业职业资格认证体系，包括酒店业管理职位、专业职位以及酒店岗位英语等级认证。

十年来，新博亚酒店培训服务过中国酒店业上百家企业，其中包括中国饭店协会、海南省旅游协会旅游饭店分会、新加坡君华酒店集团、北京首旅培训中心、苏州市旅游教育培训中心、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、山东蓝海酒店集团、阳光集团、城堡集团、上海如家快捷、北京开元歌华大酒店、南京金陵饭店、江苏天目湖宾馆、宁波南宛宾馆、广州白云国际会议中心、广州华美达大酒店、山东东胜海天大酒店、三亚亚太国际会议中心、海南文华大酒店等。

《新博亚酒店丛书》
编委会

主　编：贺湘辉　姜　玲

副主编：徐文苑　何丽芳　廖钦仁　傅云新

编　委：（按拼音字母顺序排列）

陈　健　成　功　戴世攀　范智军
傅云新　高　飞　郭淑芳　何丽芳
贺湘辉　胡　兵　胡卫红　黄　英
黄玉琼　江王清　江中泰　姜　玲
姜　妮　李长福　李春洪　李　丽
李梅乐　李艳香　梁吉昌　廖钦仁
林红梅　林　玲　饶雪梅　隋海燕
谭艳红　滕宝红　铁　玲　王德静
吴　玲　徐文苑　曾　荣　张树坤

总策划：赵世平

目　录

第一章　客房部概述 1

第一节　客房部的地位、作用与任务　2

一、客房部的地位和作用　2

二、客房部的主要任务　4

三、客房部的业务特点　6

第二节　客房部的机构设置与岗位职责　8

一、客房部的机构设置　8

二、客房部主要岗位职责　10

第三节　客房部与其他部门的协作　20

一、客房部与前厅部的协作　20

二、客房部与餐饮部的协作　24

三、客房部与工程部的协作　26

四、客房部与采购部的协作　27

五、客房部与财务部的协作　28

六、客房部与公关营销部的协作　28

七、客房部与人力资源部的协作　28

八、客房部与保安部的协作　29

第二章　客房商品设计　33

第一节　客房商品的功能设计　34

一、客房功能设计的基本要求　34

二、客房商品的主要功能设计　37

第二节　客房的装饰布置　39

一、客房装饰布置的基本要求　40

二、客房装饰布置的基本手法　44

第三章　客房卫生管理　55

第一节　清洁剂与清洁设备　56

一、清洁剂的种类及其用途　56

二、清洁剂的使用　57

三、清洁器具的种类与用途　61

四、清洁器具的使用及保养要求　66

第二节　客房清洁整理　69

一、客房清扫的一般原则　69

二、客房清洁整理的准备工作　69

三、客房清扫操作程序　76

四、客房卫生的质量检查　93

五、客房的计划卫生　100

第四章　客房服务管理　105

第一节　客房服务模式　106

一、楼层服务台模式　106

二、客房服务中心模式　109

三、选择客房服务模式的依据　111

第二节　客房服务项目　113

一、住客的类型及对客房服务的需求　114

二、客房服务项目的设立原则　119
第三节　客房服务的主要内容　122
一、客人抵店时的客房服务工作　122
二、客人住店期间的客房服务工作　124
三、客人离店时的对客服务工作　137
四、客房优质服务　139
五、客房服务员注意事项　143

第五章　客房服务质量管理　145
第一节　客房服务质量概述　146
一、客房服务质量的含义　146
二、服务质量的特点　146
三、客房服务质量的内容与要求　149
第二节　客房服务质量管理制度　153
一、制定客房的逐级检查制度　153
二、实行表格化管理　160
三、客房部常用表单的管理　173
四、客房日常管理制度　174
五、客房安全管理制度　175
六、其他管理制度　175

第六章　设备用品与洗衣房管理　177
第一节　客房设备管理　178
一、客房设备的分类　178
二、客房设备的配置要求　180
三、客房设备的管理方法　181
四、客房设备的维护保养　189
五、客房设备设计与趋势　194

第二节　客房用品管理　197
一、客房用品的分类　198
二、客房用品的配备　200
三、客房用品的管理与控制　203
四、客房用品的设计及其发展趋势　217
第三节　布草管理　221
一、布草的分类与配备　221
二、布草的日常管理　223
三、员工制服的管理　228
第四节　洗衣房管理　232
一、洗衣房主要岗位工作职责　232
二、棉织品的洗涤　237
三、客衣及员工制服的洗涤　240
四、洗衣房的日常管理　242

第七章　客房部安全管理　247

第一节　客房部安全管理概述　248
一、客房安全的含义　248
二、客房安全的重要性　249
三、客房安全管理的特点　251
四、安全工作的基本原则　252
五、客房安全管理的任务　254
六、客房安全设施的配置　255
第二节　防火与防盗　261
一、防火工作　261
二、防盗工作　267
第三节　其他事故的处理与防范　279
一、对客人伤、病的处理　279

二、对住店客人死亡的处理　280
三、对住店客人醉酒的处理　281
四、对侵犯骚扰事件的处理　285
五、对意外事故的防范　287

参考文献　289

第一章

客房部概述

客房部（Housekeeping Department）又称房务部或管家部，是酒店向客人提供住宿服务的部门，为住店客人提供各种客房服务项目，负责客房设施设备的维修保养，并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。

第一节　客房部的地位、作用与任务

客房是酒店的主要商品，是供客人住宿、休息、会客和洽谈业务的场所。客房部（Housekeeping Department）又称房务部或管家部，是酒店向客人提供住宿服务的部门，为住店客人提供各种客房服务项目，负责客房设施设备的维修保养，并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店商品的满意度，也对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

一、客房部的地位和作用

1. 客房是酒店经济收入的重要来源

现代酒店，其经济收入主要来自客房、餐饮及综合服务。其中客房收入是主要来源，占酒店营业收入的50%～60%，有的酒店甚至超过70%。美国酒店的客房收入一般占60%以上（见图1－1）。这从一个侧面反映出客房部在酒店经营中占有非常重要的地位。客房是酒店最主要的商品之一，其销售收入非常可观。

2. 客房服务是酒店服务质量的重要标志

酒店是客人的“家外之家”，而客房则是客人在酒店的主要生活区域，也是客人在酒店中逗留时间最长的地方，客人下榻酒店在客房的时间一般超过60%。因此，客房是否清洁卫生、装饰布置是否美观宜人、设备与用

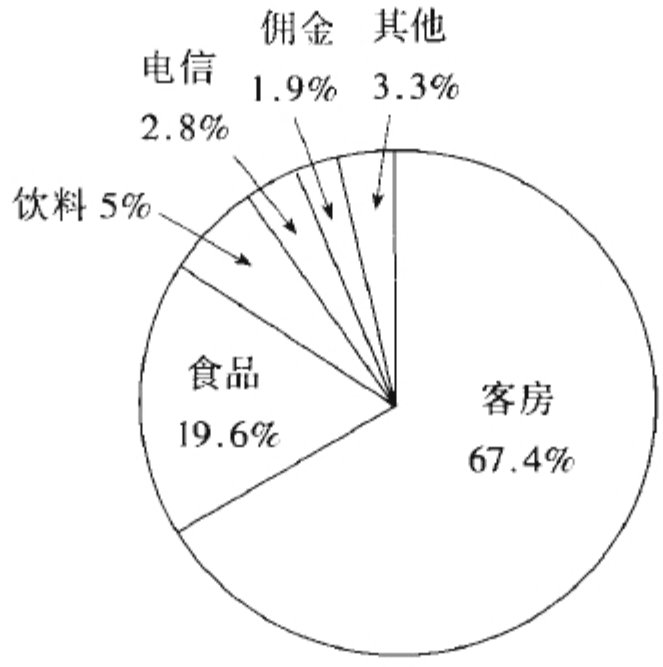


图 1－1　美国酒店营业收入构成图（1998 年）

（上图摘自：刘伟著.《现代酒店客房部服务与管理》，广东旅游出版社，2000 年，第 2 页）

具是否齐全、服务项目是否周全、服务人员是否热情周到，都对客人有着直接影响。客房服务质量的高低，客人感觉最敏锐，印象最深刻，是衡量酒店“价”与“值”是否相符的主要依据。客房服务水平在很大程度上反映了整个酒店的服务水平，是衡量酒店服务质量高低的主要标志。客房的环境布置、客房服务质量的高低将直接影响客人的满意度。在现代酒店经营过程中，许多酒店往往偏重于公关营销、市场客源拓展，但却忽略了酒店内部服务质量管理的精细与创新。

3. 客房管理与服务是联结市场销售和客人消费的纽带和桥梁

客人只有入住酒店，客房出租率才能提高，酒店的一切设施设备才能发挥作用，从而带动整个酒店的经营活动。这种作用主要表现在三个方面：

（1）客房管理要开发市场，组织客源，必然和市场发生广泛联系，如外出推销、广告推销、预订推销、拜访客户、签订合同及协议等，从而有利于掌握市场动向、特点、发展趋势和客人需求变化。

（2）客房服务过程与客人的消费过程同时发生，以面对面服务为主，其质量高低必然对客人的心理产生影响。提供高质量、高效率和带有人情

味的服务，可以充分发挥客人“活广告”的作用，增加客源，引导消费。

（3）客房服务与酒店各部门服务是互相联系、互相依存的，加强客房服务与餐饮、娱乐、商品等各部门服务的协调与配合，会提高整体服务质量，影响客源，提高酒店设施的利用率。

二、客房部的主要任务

客房部是酒店的主要业务部门之一，其主要任务是：负责酒店所有客房的清洁和保养工作，供应和配置各种用品，并且为住店客人提供各种服务项目，以创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。

客房部工作的好坏直接影响到住店客人与其他来店客人对酒店的印象，对于酒店内部工作环境与气氛的营造同样至关重要。因此，客房管理是酒店管理的重要组成部分。

1. 做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的环境

客房部是为客人提供服务的主要部门之一，其主要任务就是“生产”清洁、卫生、舒适的客房商品，为客人提供热情周到的服务。同时，客房部还要负责酒店公共区域的卫生及设施设备的维护保养工作。清洁卫生在酒店的经营管理中具有特殊的意义，它是酒店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志。

另外，酒店还必须为客人创造一个安静的环境，使客人得以很好地休息。如果酒店噪音很大，客人休息不好，就会导致客人产生不良心态，影响客人的情绪。所以，客房部必须制定科学合理的服务规程，加强控制，尽可能减少噪音和各种干扰，为客人提供安宁的环境。

酒店的良好气氛，舒适、美观和整洁的环境，都要靠客房部员工的辛勤劳动来实现。因此，加强房务管理，切实组织员工做好每间客房的装饰布置、环境美化、清洁卫生、用品管理，保证客房清洁、美观、舒适、静

雅、安全，提供优质的住宿服务，就是客房管理的重要任务之一。

2. 做好客房接待服务，提供安全保障

客人在酒店里生活的主要场所和停留时间最长的地方是客房。除了安静地在客房休息外，客人还有其他的活动内容。例如，有的客人利用客房接待来访亲朋，有的客人利用客房商谈业务。切实做好客房接待服务，以使客人的各种需求得到满足，是客房部工作的重要内容。同时，客房的接待服务不仅限于客人在酒店入住期间，还应包括客人到来之前和客人离去之后。

能否做好宾客接待工作，能否提供热情、礼貌、周到的客房服务，能否使客人在住宿期间的各种需求得到满足，直接关系到酒店的声誉，也反映了客房商品的价值。

另外，安全是客人最基本的需求之一。客房是为客人提供休息的地方，不论何时都要保持楼层的安全，防止不法分子进入客房，保证客人生命财产安全，为客人提供一个安宁的环境，使客人有安全感。

3. 加强酒店客房设备用品管理，降低经营成本

客房中的物料用品种类繁多，而且每天消耗量很大。物资用品及其他费用开支是否合理，直接影响客房部和酒店的经济效益。为此，在客房管理过程中要认真研究投入和产出的关系，加强客房设备用品管理，合理制定消耗定额，做好设备维护保养工作，提高设备用品的使用效率，减少浪费，降低成本，使酒店获得良好的经济效益。

4. 搞好协调配合，保证客房服务需要

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，如总台和为客房部服务的物品供应、设备维修等部门。这些部门的工作能否跟得上，质量是不是过硬，对客房服务质量会产生很大的影响。所以，在服务过程中只有加强客房部与前厅、餐饮、工程、财务、保

安等各部门的协调配合，才能保证客房管理各项工作的协调发展，为保证和提高客房部服务质量创造良好的条件。

三、客房部的业务特点

1. 以时间为单位出售客房使用权

客房商品的销售属于以无形的时间为单位的商品销售形态。与其他商品最大的区别在于只出售使用权，但商品的所有权不发生转移。客房部员工一方面应尊重客人对客房的使用权，向客人提供各类客房服务；另一方面，也应保护酒店对客房的所有权，做好客房设备设施、物资用品的保管和维护工作。

客房商品是以时间为单位出售的，所以其价值实现的机会如果一旦在规定的时间内丧失，就意味着其价值将永远失去。因而，酒店的客房被称为是最易失去价值的商品之一。客房部应确定科学的客房清扫程序，加速客房的周转，及时为前厅销售提供合格的商品。

2. 工作琐碎，随机性大

客房业务的工作内容是非常零星琐碎的。从客房的整理、物品的补充、设备的维修、公共区域的清扫到各种客房服务项目，都是一些具体琐碎的事务性工作。而且，客人需要的服务随机性很大，事先较难掌握。这都需要客房服务人员具有丰富的经验，具有较强的责任感和主动性。否则，将影响客房工作的效率和服务的质量。

客人入住酒店，大部分时间在客房度过，客房是客人休息、工作、会客、娱乐、存放物品及清理个人卫生的场所。不同客人的身份地位不同、生活习惯相异、文化修养与个人爱好也各有差异，所以对客房服务的要求也是多方面的，这就使客房部业务具有很强的随机性和差异性。

除了客人的要求具有随机性和差异性外，客房部业务本身也具有随机性。客房部的管辖范围较广，除了客房的业务以外，一般还负责公共区域的清洁、绿化以及布草洗涤、发放等工作。

3. 私密性与安全性要求高

客房是客人在酒店的私人领域，客房业务对私密性与安全性的要求很高。

服务人员未经客人同意不能随意进入客房，要做到尽量少打扰客人。服务人员在客房内不能随意移动、翻看客人物品，必须绝对尊重客人的隐私权。

安全是客人进行商务、旅游活动的前提条件，是客人最基本的需求。作为客人在旅途中的投宿场所，每一家酒店都必须确保客房的安全，为客人提供一个安全舒适的私密空间。

4. 接触面广、情况复杂

现代旅游活动的大众化，使得酒店客人来源广泛，客源流动性大。客房部每天送旧迎新，接触面十分广泛。这些客人身份地位不同、兴趣爱好不同、生活习惯不同、旅游目的不同，因此对客房服务的要求也是多方面的。这就带来了客房接待服务工作的复杂性，酒店需要根据客人的具体情况和不同特点，做好针对性服务工作。

5. 业务面广，协助性强

客房部管理的范围很广，人员众多，工作区域涉及整个酒店。不仅需要客房部内部，包括楼面、洗衣房、布草房，保持信息畅通、协调一致，而且还要同其他各个部门保持密切的联系、相互合作。只有各部门、各环节、各岗位紧密配合，才能保证提供高效、优质的客房服务。

第二节　客房部的机构设置与岗位职责

一、客房部的机构设置

1. 客房部组织机构形式

科学合理地设置组织机构是客房部工作正常有序运转的重要保证。客房部的组织机构应是一个统一指挥、专职分工、层次分明、沟通顺畅的有机整体。酒店应遵循精简、高效、分工明确的原则，并结合本酒店的实际情况，考虑酒店的规模、等级、经营管理方式等因素来具体确定。各酒店之间存在一定的差别，并没有固定不变的模式。目前常见的大中小型酒店客房部的组织机构形式见图 1－2、图 1－3。

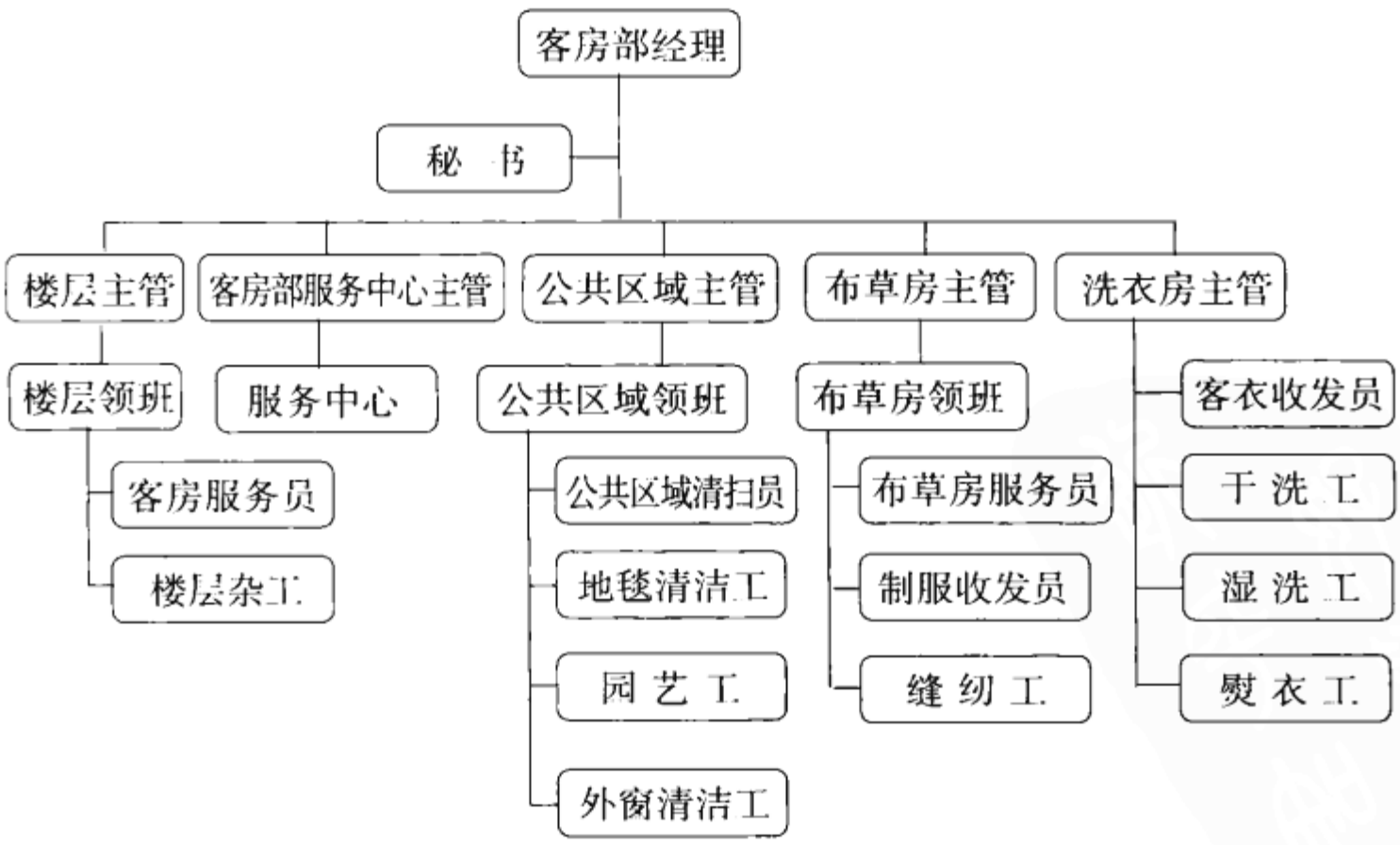


图 1－2　大中型酒店客房部的组织机构图

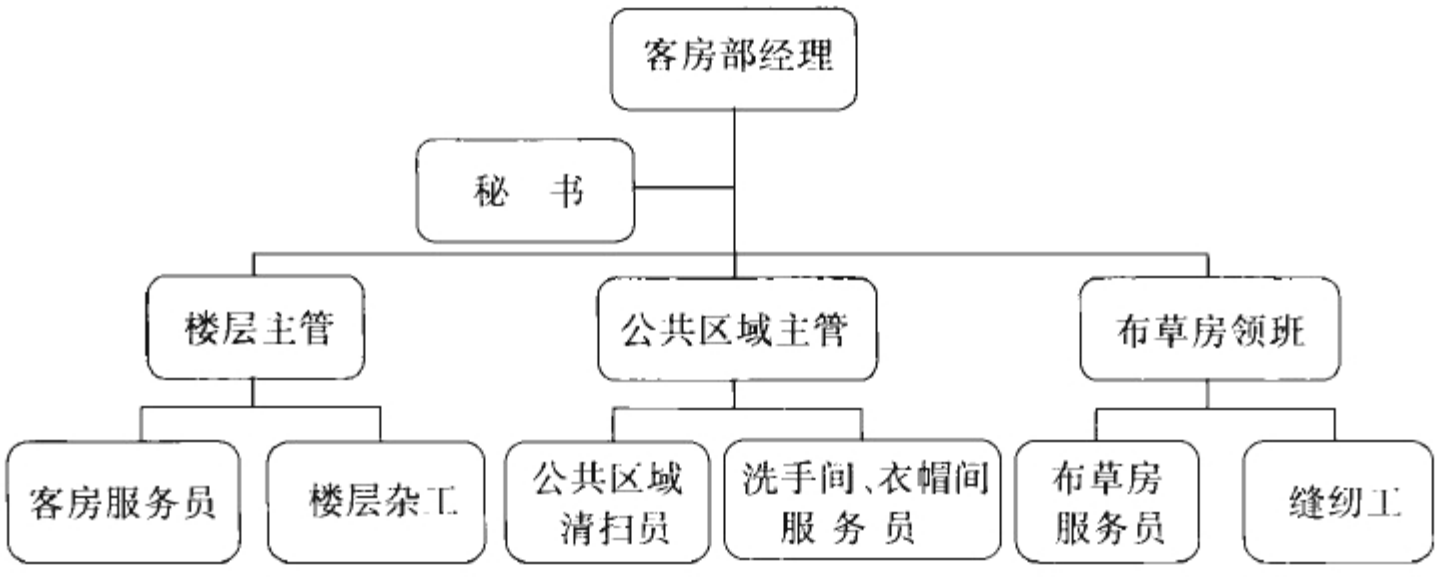


图 1－3　小型酒店客房部的组织机构图

2. 客房部业务分工

（1）客房部经理办公室主要负责处理客房部的日常事务、文件和档案管理，以及与其他部门的沟通协调等。如果经理室与客房服务中心设在一起，经理室的一些日常事务就可以由客房服务中心的人员来承担，从而无需再设置专职内勤或秘书的岗位。

（2）中外合资酒店及由外方管理的酒店通常都设有客房服务中心。客房服务中心既是客房部的信息中心，又是对客服务中心，并负责如下工作：统一调控对客服务工作，掌握和控制客房状况，领取和分发客房用品，管理楼层钥匙，保管和处理客人的遗留物品，协助有关管理人员进行人力和物资调配，收集和处理客情信息，与其他部门进行联络、协调等。

（3）客房楼层是客房部的主体，由各种类型的客房组成，是客人休息的场所。其职能是：负责客房及楼层走廊的清洁保养和对客服务工作；管理客房及客房楼层的设施、设备；负责客房内用品的替换、设备的简易维修和保养，并为住店客人和来访客人提供必要的服务。

我国的大部分酒店，特别是国有酒店，一般都设有楼层服务台，配备专职的台班服务员，为客人提供面对面的服务，同时能够加强对楼层的安全管理。不过，设有客房服务中心的酒店则可不设楼层服务台，当然也可以根据业务需要灵活掌握。

（4）公共区域负责酒店各部门办公室、餐厅（不包括厨房）、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯厅、各通道、楼梯、花园和门窗等公共区域的清洁卫生工作。

（5）布草房负责酒店所有工作人员的制服以及餐厅和客房所有布草的收发、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。

（6）洗衣房负责洗涤员工制服和对客服务的所有布草，并为住店客人提供洗衣服务。洗衣房的归属，在不同的酒店有不同的管理模式，大部分酒店都归客房部管理。但有的大酒店，将洗衣房独立设为一个部门，而且对外服务。小酒店则可不设洗衣房，而是将酒店的洗涤业务外包给社会上的洗衣公司负责。

二、客房部主要岗位职责

1. 客房部经理

（1）接受酒店总经理的领导，全面负责客房部的管理工作，向总经理负责。

（2）根据酒店的经营目标，编制本部门的经营工作计划，并组织、督导下属员工完成。

（3）制定本部门的管理规章制度、工作操作流程、服务质量标准、安全保障措施，并组织和推动各项计划实施，组织编制和审定客房部工作程序及工作考评。

（4）维护客房部正常工作秩序，控制卫生质量和服务质量，保障设备设施完好无损。对客房部的清洁卫生、维修保养、设备折旧、成本控制（预算）、安全等负有管理之责。

（5）主持客房部日常业务和经理、领班例会，参加总经理主持的每周

部门经理例会，认真贯彻执行总经理的指示，并负责本部门主管以上人员的聘用、培训及工作考评。

（6）巡查本部门所属区域并做好记录，发现问题及时解决，不断完善各项操作规程。

（7）制定和落实客房销售计划，制定客房价格政策，监督客房价格执行情况。

（8）制定客房部经营预算，控制各项支出，审查各项工作报表及重要档案资料的填报、分析与归档。

（9）参与重要接待任务，检查 VIP 房间的卫生、物品和设备情况。

（10）处理客人投诉及意外事件。

（11）定期约见与酒店有长住关系的重要客人，虚心听取客人的意见，不断改进工作。

（12）组织安全、卫生、消防例行检查，做好防火防盗工作和安全工作。

（13）检查、考核主管的工作内容并进行评估，发现和培养优秀员工，选拔管理人才。

（14）学习先进经验，了解市场情况，提出改造客房设施、改善服务质量的合理化建议。

2. 早班主管

（1）对客房部经理负责，督导管辖区域该班次台班、卫生班、楼层杂役的工作。

（2）检查管区内所有客房的设备完好情况、卫生质量情况、物品补充情况，发现问题及时解决或向客房部经理报告。

（3）检查 VIP 房，保证卫生质量，安排人员参加接待工作，做好客人抵店、离店时在楼层的迎送工作。

（4）处理客人的投诉，协调与长住客的关系，并及时向大堂副理和部门经理报告。

（5）检查员工工作、纪律情况和卫生质量，对本管辖区卫生、服务质量和工作效率负责。

（6）根据部门计划安排，有针对性地对下属员工进行业务培训和思想教育，不断提高员工的素质、业务水准和操作技能。

（7）检查消防设备，消除事故隐患，确保楼层安全。

（8）负责实施计划卫生，努力提高卫生质量水平。对该管辖区域计划卫生的安排负完全责任。

（9）填写工作日志，参加部门例会，如实反映情况，提出合理化建议。

（10）了解客情，核准房间状态。

（11）查看房间的维修保养事宜，严格控制坏房、维修房的数量。

（12）做好本管辖区域范围内的防火、防盗及安全工作。

（13）完成客房部经理交办的其他工作任务。

3. 中班主管

（1）对部门经理负责，对中班的卫生清洁、服务规程的完成和效率负责。

（2）检查、评估中服务班和中台班的工作质量、工作效率和违纪情况，做好工作记录。

（3）及时查处卫生质量、设备故障、设施损毁、人员违纪等问题，维护楼层整洁、舒适、安全的良好状态。

（4）处理客人投诉，准确做好记录，妥善给予答复，并及时向部门经理和大堂副理报告。

（5）检查 VIP 房的情况，协助、监督重要团体的接待工作。

（6）参加部门例会，掌握客情与房态，发现问题及时同前厅部、大堂副理、保安部联系，特别是发现有非法留宿者或住店客人的异常表现要立即报告处理。

（7）参加部门例会，写好交接班工作记录。

（8）按部门要求和实际需要对下属员工进行培训，并对人员的素质、业务水准和操作技能负责。

（9）与前厅部接待处紧密配合，核准有疑问的房态。

（10）对日常工作中和其他部门发生的信息传递、情况反馈的处理与解决负责。

（11）做好本区范围内的防火、防盗及安全工作。

（12）完成部门经理交办的其他工作任务。

4. 夜班主管

（1）代表部门经理主持夜班的一切客房事务。

（2）检查夜班员工的仪容仪表，安排工作任务。

（3）对 VIP 客人入住的重点楼层要加派人员值班；在 VIP 客人抵达或行李到达时，要到楼层迎候和交接。

（4）接受客人口头或电话投诉、委托办事，准确做好记录，妥善给予答复，及时安排服务员或通知有关部门给予办理。

（5）安排夜班计划卫生，并督导员工完成。

（6）与前台核对房态资料。

（7）巡查所管辖楼层区域，全面检查设备设施、消防安全和员工工作情况。

（8）发现非法留宿者或客人的异常举动，及时采取控制措施并报告保安部、大堂副理和值班经理。

（9）检查中班交回楼层的万能钥匙，向夜班员工派发万能钥匙，并分配好第二天楼层各区域的卫生班人员数量，合理安排机动人员。

（10）填写夜班交班记录，记录客人的电话，向服务员传达客人的要求。

（11）完成夜班工作，核对酒水单，统计开房数，抄写维修报表，做酒水日报表。

（12）向值班经理报告工作情况并参加部门早会。

5. 楼层领班

（1）督导客房服务员及清洁杂工的工作，负责所辖员工的工作安排与调配。

（2）巡视管辖区，检查清洁卫生及对客服务的质量。

（3）检查房间的维修保养事宜，安排客房的清洁计划。

（4）检查各类物品的储存及消耗量。

（5）留意客人动态，处理一般性的住客投诉。

（6）掌握并报告所辖客房的状况。

（7）熟练掌握操作程序与服务技能，能够亲自示范和培训服务员。

（8）填写领班工作日志。

6. 白班客房清洁员

（1）服从领班的分配，清扫客房，填写服务员工作报告中的各项内容。

（2）严格按照消毒程序，对客人使用过的用具进行及时、有效的消毒。

（3）确保房间内各项设施设备和物品的完好无损，如有损坏立即向领班报告。

（4）及时清理客房内的餐具，将其放置在本楼层电梯间内，并通知送餐部收回。

（5）检查房间内小酒吧饮品的消耗情况，准确清点、开账并及时补充。如发现客人遗留物品，立即报告领班并送交服务中心。

（6）报告住店客人的特殊情况及患病情况。如遇紧急情况，可越级向有关部门汇报。

（7）客人离店后，及时查看房间设备、物品是否齐全和有无损坏。发现问题，及时向领班和前台报告。

（8）正确使用清洁设备和用具，保持工作间、工作车及各类用品的整

齐、清洁。

（9）对客房设施设备应及时准确地报修，并陪同工程维修人员进房维修，检查修复质量。

（10）协助洗衣房收发、核对客人所洗衣物。

（11）及时为住店客人补充客用品。

（12）做好工作车、清洁工具的保养工作，发现损坏应及时维修。

（13）完成主管安排的计划卫生。

7. 中班客房清洁员

（1）按酒店的工作程序，及时清理客人的房间，做好送开水、开夜床工作。

（2）清扫所辖楼层的公共区域、热水间、制冰间、客梯厅和走廊地毯。

（3）按规定领取楼层万能钥匙，准确填写姓名、领用时间、用途、归还时间等内容；完成早班交接的遗留工作；认真填写服务员工作报告上的各项内容。

（4）确保房间内各项设施设备和物品完好无损，发现问题应立即向领班和服务中心报告，并陪同工程维修人员进房间维修。

（5）及时报告住店客人的特殊行为和患病情况。

（6）及时清理客房内的餐具，并通知送餐部；协助洗衣房分送客衣。

（7）严格按照消毒程序，对客人使用过的用具进行消毒。

（8）客人离店后及时查房，发现问题或客人遗留的物品，立即报告领班；客人遗留的物品要送交服务中心登记。

（9）及时核准房态，迅速清理客房。

（10）及时补充客用品，并合理使用、保管清洁用具和设备。

（11）检查房内冰柜的酒水，填写楼层酒水饮用记录和酒水单，并及时补充缺少的酒水。

（12）做好工作车、清洁工具的保养工作，发现损坏应及时维修。

（13）做好布草和日常物品的领取工作。

（14）完成主管安排的计划卫生。

8. 客房服务中心领班

（1）编制本部门员工排班表，记录考勤；检查所属员工的仪表、礼节礼貌、劳动态度及工作效率。

（2）建立失物招领档案，保管客人的遗留物品，监督遗留物品处理程序的实施。

（3）统计、核实客房酒吧酒水的消耗量，并报有关部门。

（4）填写服务中心物品需求领货单，并到库房领取；对服务中心的物品、设备进行编号建档，定期核对；检查为客人提供特殊服务的物品数量和完好率。

（5）随时掌握客房状态的变化，向前厅部、财务部提供准确的房态资料。

（6）培训员工，定期进行业务考核，督导员工为住店客人提供各项服务。

（7）联系工程部，解决客房维修事项，建立工程维修档案；向客房楼层主管和工程部提供每日维修房的房号。

（8）向楼层主管报告贵宾房号、到店时间及要求。

（9）严格执行客房万能钥匙的管理制度，监督万能钥匙的收发工作。

（10）定期召开班组会，传达店内、部门内的指示和文件。

（11）准确无误地接听电话，详细记录客人交办的事务，并立即通知有关部门办理，内部事务按程序办理。

（12）填写工作日志，记录特殊事项和交接工作，办理物品外借手续。

9. 客房服务中心服务员

（1）接听电话，答复住店客人的咨询和要求，及时向有关方面传递相关信息并做好记录。

（2）记录楼层服务员对住店客人酒水耗用量的报账并输入计算机，且随时与前厅及财务部联系，沟通信息。

（3）与其他部门沟通联系及传递信息，并将有关信息通报本部门员工。

（4）接到外线打来的员工私人电话只作记录，不能转接。

（5）负责对客人遗留的物品进行登记、保管、寄发、上缴等工作。

（6）负责楼层钥匙（包括万能钥匙）的点收、控制、保管，严格执行借出和归还登记制度，对因工作过失造成的遗失负责任。

（7）管理各种表格。

（8）协助部门对员工上下班考勤情况进行检查及监督，发现员工不遵守考勤管理规定应及时向部门反映。

（9）负责保管、借出、回收专门提供给客人使用的服务设备（如熨斗、熨板、电器插座、变压器等），借出、归还均要有详细的记录。

（10）记录酒水使用情况。

（11）负责报纸的派发和控制，并做好领发记录。

（12）根据楼层服务员的报告，对墙纸、地毯、沙发的维修保养情况做好详细记录，并及时通知保养班员工。

（13）负责安排客人要求的看护婴儿服务或其他特别服务项目。

（14）做好开门情况的记录，做好各种交接及一切工作记录。

（15）保管、维护本部门的计算机等有关设备，保持工作环境卫生清洁。

（16）及时通知楼层领班即将抵店或离店的贵宾及旅行团的房号。

（17）完成主管和部门经理临时安排的其他工作。

10. 大堂清洁员

（1）自觉遵守“员工手册”及酒店各项规章制度。

（2）按时上下班，无故不得迟到、早退、旷工。

（3）服从分配，做好礼貌接待服务工作，讲求效率，保证质量。

（4）保护酒店的财物，做好大堂的设备维修和保养工作。

（5）必须保持地面无杂物，家具、云石面无灰尘，卫生间无死角。

（6）保持烟灰缸、垃圾桶的清洁。

（7）负责客用电梯内外的清洁和保养。

（8）保持大堂公共区域的清洁，维护酒店大堂的整洁。

表 1－1　公共区域主管、洗衣房领班、客房楼层主管考核表

项目	考核内容	分值	得分	评定标准	备注
（一）	管理能力			工作业绩；处理问题的能力；督导检查力度；组织能力；计划安排	
（二）	专业技能			技能技巧；应变能力；专业知识；设施设备维护保养知识；鉴别能力等	
（三）	劳动纪律			酒店规章制度；员工手册；法律法规	
（四）	服务意识			服务常识，标准，流程	
（五）	团结协作			团队精神；主人翁精神；责任意识；沟通意识	

表 1－2　公共区域、洗衣房、楼层服务员考核表

项目	考核内容	分值	得分	评定标准	备注
（一）	出勤与守时状况			当月无病假、事假、迟到、早退	
（二）	仪容仪表个人卫生			个人仪容仪表、个人卫生符合酒店规定	
（三）	工作知识与技能			酒店基础知识、专业知识、旅游概论、礼仪礼貌基本常识、外语水平、操作技能、服务技巧	
（四）	工作数量与质量			工作数量与质量达到标准要求	
（五）	工作热情与主动性			积极主动地完成工作，精神饱满，能克服一切困难	
（六）	对他人的礼貌程度			对客人和同事的言谈举止彬彬有礼，得体大方，符合行为规范标准	
（七）	服务意识			服务知识、规范、流程、态度，领导、同事、客人反馈的意见	
（八）	团结协作			能团结同事，互帮互助，为集体增光，为酒店添彩	
（九）	参加培训			积极主动地参加与工作有关的各种培训	

相关链接

工作例会制度

1. 客房部工作例会

（1）主持人：客房部经理，客房部经理缺勤时由经理助理主持。

（2）出席人员：各部门经理及客房部文员。

（3）时间：每周一次。

（4）主要内容：

①各部门简明扼要汇报上周工作落实情况和存在的问题。

②客房部经理对上周经营情况和成本费用、质量管理等情况进行分析评估。

③传达酒店总经理对客房部工作的指令，布置下周工作和要求。

会议纪要分发至各部门。

2. 各部门工作例会

（1）主持人：各部门经理。

（2）出席人员：各管区主管及有关人员。

（3）时间：每周一次（或视情况而定）。

（4）主要内容：

①听取各管区工作汇报，研究分析一周来本部门经营管理状况及存在的问题。

②传达客房部经理的工作指令，布置工作任务和落实的具体时间及要求。

3. 班前和班后例会

（1）主持人：主管或领班。

（2）出席人员：当班员工。

（3）时间：上班前或下班后。

（4）主要内容：

班前会：检查员工的仪容仪表，布置当班任务和分工，交代工作中应注意的事项和要求。

班后会：对当班工作进行讲评，表扬先进，提出问题，激励员工进一步做好工作。

第三节　客房部与其他部门的协作

酒店是由许多部门组成的一个有机整体，其运行与管理的整体性、系统性和协作性很强。酒店经营管理目标的实现，有赖于所有部门及全体员工的通力协作和共同努力。对于各个部门而言，它们都是酒店的一部分，虽然各有任务和目标，但都不是独立的。要完成其任务、实现其目标，部门之间就必须相互支持、密切配合。做好客房部与其他部门的沟通协调工作，是提高客房服务质量的重要保证。

因此，客房部在运行管理中，必须高度重视部际关系，要与其他部门保持良好的沟通，争取它们的理解、支持和协助。在处理部际关系过程中，要有全局观念和服务意识，发扬团队精神，加强沟通，相互理解，主动配合，最终使房务工作顺畅进行。

一、客房部与前厅部的协作

酒店的客房部和前厅部是两个业务联系最多、关系最为密切的部门。从经营角度讲，客房部是客房商品的生产部门，前厅部则是客房商品的销售部门。两个部门能否密切配合，将直接影响酒店客房商品的生产与销售。在许多酒店中，已不再分设客房部和前厅部，而是设置由这两个部门

组成的房务部，其目的是便于统一管理和协作。客房部与前厅部之间的业务关系，主要包括以下内容：

（1）客房部为前厅部及时提供优质的客房商品，满足前厅部销售客房商品的需要。

客房部在安排客房的清扫整理时，应尽量照顾前厅客房销售和为入住客人安排客房的需要。在住客率较高时，要优先清扫整理走客房、预订房和控制房，从而加速客房的周转，避免让准备入住的客人等候太久。这样既能提高客房的出租率，又能提高客人的满意度。

（2）相互通报和核对客房状况，保证客房状况的一致性和准确性。

对于前厅部来说，要销售客房，并能快速、准确、合理地为入住客人安排客房，就必须准确地显示和了解每间客房当时的实际状况，否则就会出现差错。对于客房部来说，要合理安排客房清扫整理工作，保证对客服务的质量，也必须准确地了解每间客房的状况。为此，前厅部和客房部必须适时地通报和核对客房状况。

（3）相互通报客情信息。

前厅部在客房销售和接待服务过程中，所了解和掌握的有关客房及客人的信息比较及时、全面。这些信息不仅有利于前厅部本身的工作，也有利于其他部门的工作。因此，前厅部应将这些信息及时通报给各有关部门。前厅部通报给客房部的信息主要包括：当日客房出租率；次日及未来某一时期的客房预订情况；重大接待活动及重要接待任务；哪些客房进客、走客，哪些客人入住、退房；客人的个人资料及其特殊要求等。客房部可根据这些信息合理安排和调配人力、物力等资源，设计和调整对客服务方案，以加强服务工作的计划性及服务的针对性，有效控制人力、物力消耗，保证服务质量。

由于客房部要为住店客人提供很多具体服务，有与客人直接接触的机会，对客人的具体情况及要求了解得比较全面、准确。因此，客房部不仅要在自己的工作中很好地利用这些信息，而且还应把这些信息及时地通报给前厅部。前厅部要根据这些信息为住客提供针对性服务，并把这些信息

记入客史档案。

（4）客房部为前厅部的对客服务工作提供方便和协助。

客房部协助前厅部所做的工作包括：行李服务、留言服务、邮件服务、叫醒服务等。

（5）两部门与工程部等共同安排客房的大清洁和大维修工作。

客房的重大清洁和维修保养工作，往往会影响客房的销售和客房的安排，同时也会牵涉到前厅、客房、工程等各个部门。因此，这方面的工作最好由这些相关部门一起协商安排。

案　例

楼上传来的噪声

今天我上早班，刚上班不久我们的电话就响了起来，话筒中710房的李先生大声嚷嚷道："你们搞什么鬼啊，一大早7点多就吵死人，你们有病啊……"我连忙向客人道歉："先生，真是不好意思，我得先查明原因，稍后给你一个答复好吗？"客人一大早被吵醒，态度极端的恶劣，我话音还没落，他就把电话挂了。

我不敢有丝毫怠慢，立刻打电话到7楼问是怎么一回事，但对方懒洋洋地说："不知道，又不关我的事，你问8楼好了。"我又给8楼去了电话，楼层服务员告诉我是工程部的人在维修810房间的卫生间，所以比较吵。我说："可以请工程部的人迟一点开工吗？客人这个时候正在休息，会引起客人不满的，而且因此事已经有客人打电话投诉了，这会影响酒店声誉的。"楼层服务员回答："这我可管不了，领班或经理才有权说的，你去找他们吧，我做不了主。""那你可以帮我找一下他们吗？"我着急地说。对方的回答却是楼层领班及主管要8点才上班。

我放下电话，怎么办？星期天前台经理休息，领班又开会去了。这时电话铃响了，我还没来得及问好，就被对方臭骂了一顿。这时我反应过来了，还是刚才投诉的李先生。我只有再次道歉，把

原因告诉他，请他原谅，我会尽快让工程部的人先把工作停下来……或许因为我诚恳的道歉，又或许是李先生骂得没意思了，他又重重地把电话给挂了。

正在我不知道怎么办才好时，电话又响了，我的心又如重重的一击，“不会是李先生又来骂人吧?”我连忙接听电话。谢天谢地！原来是主管。我马上把事情的缘由向主管说了一下，主管意识到事情的严重性，告诉我：“你不用担心，我这就去解决。”可是710房的李先生已经向总经办投诉了这件事。

我们部门为了弥补这次过错，主管带上水果篮向李先生再次道歉，并给予房费低折扣承诺，这件事才最后平息下来。

点　　评

这件事给人很深刻的教训。

第一，怎样理解酒店的权限与规范。我们学习的专业规范与知识要求我们工作时必须服从酒店管理的要求。但有时规范又限制我们的权限，不能满足所有的客人。一方面是客人的需求有时比较特殊，一般规范难以包罗万象；另一方面是规范自身有一个适应性的问题，让员工执行完善的规范，而且不给员工灵活执行的权力，那样的管理理念很有改进的必要。

第二，酒店业务的特点是需要良好的团队精神。美国酒店管理专家认为，酒店管理理论是机器理论，即酒店好似一台机器，需要各零部件都处于良好的状态，才能正常运转，某一个零部件的不佳都会使机器不能正常运行。这说明酒店业务需要所有员工精诚合作才能实现其预定目标。酒店各部门的服务员都应该设身处地地为其他部门或服务员着想，做好配合工作，并且能在出现问题时及时弥补其他部门工作的不足，体现出良好的服务意识和团队精神。在一家酒店里工作，任何个人或部门都不可能不借助别人或别的部门而单独完成对客人的服务。酒店各级领导应责无旁贷地做好下一级个人或部门之间的协调工作，并利用协调使部门间的配合工作取得预期的效果。会前应该与各方有关人员交流意见，帮助解开疙瘩，并要求各方以高姿态参加会议，切实提高酒店各部门的服务质量。

二、客房部与餐饮部的协作

尽管客房部与餐饮部在业务内容及业务范围上有很大差异，但两个部门之间也有很多业务联系。

（1）客房部为餐饮部的经营场所提供清洁保养服务。

酒店的餐饮场所也有大量的清洁保养工作。为了保证餐饮服务人员集中精力做好餐饮服务与推销工作，节省清洁设备及用品的分散配置等，餐饮场所的清洁保养工作，一般由客房部统一负责，即由客房部负责餐饮场所（如餐厅、酒吧等）的日常清洁保养工作和专项清洁保养工作。

（2）客房部为餐饮部洗烫、修补布草及员工制服。

餐饮部在运营中，需要大量的布草和员工制服。这些布草通常都由客房部的洗衣房、布草房负责洗烫、修补、保管与收发。

（3）两部门配合做好客房小酒吧的管理、贵宾房的布置、房内送餐服务等工作。

①客房小酒吧的管理。目前，国内大多数酒店的客房小酒吧都由客房部负责管理，这是从方便工作角度考虑的。其实，小酒吧经营的内容应属餐饮部的业务范畴。如果纯粹从专业化的角度考虑，客房小酒吧也应由餐饮部管理。这种做法，在国外酒店就很普遍。不过，客房小酒吧，无论由哪个部门来经营管理，客房部与餐饮部两个部门都须相互配合。一般由客房部负责管理，而一些即将过期的饮料、食品，则须由餐饮部负责调换。这样，才不至于造成饮料、食品的浪费。如果由餐饮部管理客房小酒吧，那么客房部则要为有关人员检查补充小酒吧提供帮助。

②贵宾房的布置。按酒店的普遍做法，贵宾房大多配备水果，有的还会配备一些点心之类。这些水果、点心等通常都由餐饮部负责提供，并按一定的标准在客房内布置摆放。因此，凡有这些要求的贵宾房，都须由餐饮部参与布置。

③房内送餐服务。房内送餐服务由餐饮部负责，但客房部也要做些协助配合工作。如在客房内摆放订餐牌和菜单，收拾餐具、餐车等。

（4）交叉培训。

客房部和餐饮部之间，也有必要进行人员的交叉培训。通过交叉培训可以增进相互了解，增加员工的业务知识，便于酒店开展全员推销，必要时为跨部门员工调配创造条件。

案　例

健康的“病人”

一天早上，我在客房当值，接到505房客人罗德曼的电话。他说由于身体欠佳，希望将早餐送到房间。我便给在三楼西餐厅当实习领班的同学阿昌去电反映情况。经了解，罗德曼的房费中包含一个早餐，但是必须在西餐厅享用。如果早餐送上房，按规定必须以Room Service的标准收费，即罗德曼还得另付差价。但当时阿昌考虑到客人身体不适的实际情况，又是我这个同学提出申请，便做了一个特例处理：不用付差价，将早餐送上房间。谁知，自此以后罗德曼每天都以身体不适为借口，要求将早餐送上房间，而且不付差价。

鉴于此，阿昌通知当值员工，如果接到罗德曼的要求，应婉言拒绝。翌日早晨，罗德曼又故伎重演，阿昌委婉地拒绝了客人的要求，但罗德曼还不死心，半小时后又打电话过来。这时餐厅恰好比较繁忙，接电话的是一个新员工。罗德曼在电话里措辞激烈，而且重申以往早餐都是送上房的。新员工被他一吓，结果又同意了他的要求，很快将早餐送了上去。罗德曼得逞后，立即打电话到总经理处投诉西餐厅领班对客人态度差，并且欺骗他。

点　评

当领班接到客房部打电话说客人身体不适时，应简单询问客人的病情，询问是否需要帮助，然后及时报告大堂经理。客人的身体健康状况在房务管理中是一项重要的内容，客人在酒店长住，酒店有义务保障客人的人身安全。对生病的客人，酒店要及时为其提供医疗服务，尤其是那些危重病人，酒店一旦发现，应及时组织送医院抢救。西餐厅领班得知客人身体欠佳后，没有做进一步的核实工作，也没有通知大堂经理，只是单纯地将问题局限在“给客人送餐应按哪种方式收费”的问题上。

如果该客人真生病，大堂经理应及时为客人提供医疗帮助，并且要在饮食方面协助相关部门给予特别安排。个性化、亲情化的服务能使生病的客人倍增安全感，从而赢得客人的充分信赖。客人也会怀着一种感恩的心理，介绍其朋友入住酒店，为酒店带来利益。

如果证实客人有意提供不实际的理由，在不好当面“戳穿”的情况下，大堂经理可提出让酒店医生为其检查，用事实回拒客人的无理要求。客人既然已“生病”，酒店派医生去诊断也理所当然。当医生证实客人没有病时，相信客人一定会释然地“感激”酒店员工的关心。

酒店管理层应针对这类问题，加强对员工的培训。

三、客房部与工程部的协作

客房部与工程部的关系非常密切，二者能否很好地协调与配合，对于酒店的运营将产生很大的影响。

1. 相互配合，共同做好设施设备的维修保养工作

（1）客房部负责对其所辖区域的设施设备进行检查，发现问题须及时按规定程序和方式向工程部报告。

（2）工程部在接到客房部的报告后，须及时安排维修，并确保质量和效率。

（3）当工程维修人员进场维修时，客房部的有关人员应尽力协助和配合，并对维修质量进行检查验收。

（4）工程部须对全酒店的设施设备，包括客房部所管辖的设施设备进行常规的维修和保养，以保证其处于正常完好的状态。

（5）共同制定有关维修保养的制度和程序，明确规定双方的责任、权利和奖惩措施。

2. 交叉培训

（1）工程部对客房部员工进行维修保养方面的专门培训，使他们能够正确使用有关设施设备，并能对设施设备进行检查和简单的保养及维修。

（2）客房部对工程部有关员工进行客房部运行与管理业务的培训，使他们对客房部的基本业务有所了解，从而提高协作配合的自觉性和责任感。

四、客房部与采购部的协作

通常，酒店各部门所需的物资都由采购部统一采购。因此，客房部与采购部的关系主要集中在物资的采购与供应方面。

（1）客房部提出本部门的物资申购报告。

客房部要了解本部门所需各项物资的现存量，预测未来一段时期的需求量，并根据这些情况提出未来某一时期的物资申购报告；然后将报告送财务等部门审核，再由酒店有关领导审批。

（2）采购部根据经审批的物资申购报告，办理落实具体的采购事宜。

（3）客房部参与对购进物资的检查验收，把好质量关和价格关。

（4）相互通报市场及产品信息。

五、客房部与财务部的协作

（1）财务部指导和帮助客房部制定客房部预算，并监控客房部预算的执行情况。

（2）财务部指导、协助并监督客房部做好物资管理工作。

（3）客房部协助财务部做好客人账单核对、客人结账服务和员工薪金核对与支付等工作。

六、客房部与公关营销部的协作

现代酒店提倡全员公关和全员推销，要求全体员工都参与。因此，客房部也必然要与公关营销部发生很多业务联系。

（1）客房部配合公关营销部进行广告宣传。

（2）客房部参与市场调研及内外促销活动。

（3）公关营销部及时将有关信息反馈给客房部，为客房部提高客房商品及服务质量提供指导和帮助。

（4）公关营销部与客房部进行交叉培训。

公关营销部对客房部员工进行酒店公关营销的专项培训，以提高其公关营销能力；客房部对公关营销部人员进行客房商品知识的培训，使其对客房设施、设备及客房服务有全面的了解，以利于客房的销售工作。

七、客房部与人力资源部的协作

（1）人力资源部负责审核客房部的人员编制。

（2）相互配合做好客房部的员工招聘工作。

（3）人力资源部指导、帮助、监督客房部做好员工培训工作。

（4）人力资源部对客房部的劳动人事管理有监督权。

（5）人力资源部负责审核客房部的薪金发放及考勤管理。

（6）人力资源部协助客房部进行临时性人员调配。

八、客房部与保安部的协作

保安部是负责酒店安全保卫的职能部门，但做好酒店的安全保卫工作是各部门和每一个员工应尽的责任和义务。在安全保卫工作中，客房部与保安部必须通力协作。

（1）保安部对客房部员工进行安全知识的专门培训，以增强客房部员工的安全保卫意识，提高客房部员工做好安全保卫工作的能力。

（2）保安部指导、帮助客房部制订安全计划和安全保卫工作制度。

（3）保安部要监督客房部员工的行为，如规定员工上下班打卡、走员工通道等。

（4）客房部要协助保安部帮助客人找回失物。

表1-3　部门工作关系表

序号	工作项目	负责人	协调岗位	协调人员	协调程序及内容
1	工资发放	客房部经理	财务部	总办主任、财务部经理	（1）客房文员制作工资表，由客房经理签字后交总办 （2）总办复核后，由总办主任签字，交财务部 （3）财务部核实后，进行工资发放

（续表）

序号	工作项目	负责人	协调岗位	协调人员	协调程序及内容
2	物料申购	客房部经理	财务部	财务部经理	（1）客房部经理对本部门所需物品提出申请，填写申购单交财务 （2）财务部经理对申购单进行复核，通知采购购买 （3）物品购回后，入大库 （4）客房部经理参与验收，合格后通知本部门库管领出
3	员工录免	客房部经理	总经办	总办主任	（1）客房部经理向总办主任提出员工录免需求及具体要求 （2）总办主任做具体招收或免职人员工作 （3）新招收人员由客房部经理进行复核，再向总办提出接收或退回决定 （4）已被接收（或辞退）人员到总办办理相关手续
4	质检工作	客房部经理	上下级	部门主管	（1）部门经理或指定主管参加周质检，经理参加每月质检 （2）部门主管根据每周质检通报，对相应区域、类似问题进行整改，由文员做好整改记录 （3）部门经理或指定主管对整改结果进行检查，不合格者要求返工，直到达到标准为止
5	借用物品	客房部经理	各部门	各部门经理	（1）各部门经理与客房部经理协商所需借用的物品 （2）所有客房部物品的外借均需部门经理同意之后，方能借出 （3）部门主管负责借用物品的借出与收回 （4）若外借物品出现损坏，由部门经理与各部门经理共同协商处理

（续表）

序号	工作项目	负责人	协调岗位	协调人员	协调程序及内容
6	工程维修	部门主管	工程部	工程部主管	（1）出现工程维修的区域和客房中心报修，由客房中心填单交工程部 （2）工程部派员修理 （3）客房服务员检查结果并签单 （4）重大工程由两个部门经理互相协调
7	地毯洗涤及地面保养	后勤主管	各部门	各部门主管	（1）各部门提出清洗要求 （2）后勤主管派地毯工进行洗涤 （3）各部门派人检查清洗结果
8	房态核对	楼层主管	前厅	大堂副理	（1）客房文员每日填写“9.3.9”表，交总台接待 （2）总台接待将客房送来的房态表与计算机、总台手工房态表进行对照 （3）若有房态差异，由大堂副理与楼层主管一起核对实际房态、查找原因，并作出相应处理
9	会议服务	后勤主管	销售部	销售部主管	（1）销售部主管派人下单到客房，客房中心文员通知后勤主管及会议室领班 （2）后勤主管安排会议室领班进行会议准备、接待、收尾工作 （3）会议接待中出现问题，由会议室领班或后勤主管与销售部主管进行协调
10	制服换洗	后勤主管	各部门	各部门主管	（1）制服房根据总办下发的新员工入职表发放制服 （2）各部门按照规定的制服换洗时间表到制服房换洗制服 （3）制服若出现破损，由后勤主管与该员工所在部门主管协调处理：赔偿或报损

（续表）

序号	工作项目	负责人	协调岗位	协调人员	协调程序及内容
11	月底盘点	后勤主管	财务部	财务部主管	（1）后勤主管派部门库管员协助财务部对部门物资进行盘点 （2）库管员根据每月盘点实存数与账面数做出月盘表，交后勤主管检查核对后，呈送部门经理 （3）后勤主管对每月盘点出的差异数进行调查、整理、报告、处理
12	部门盘点	部门主管	上下级	楼层服务员、库管员	（1）每月在财务部盘点前，由楼层主管安排具体时间进行盘点 （2）盘点日由楼层主管或其指定管理人员与库管员一起对部门各区域进行盘点 （3）楼层主管与后勤主管协调处理盘点差异数

第二章

客房商品设计

客房的功能设计必须既方便客人使用，又方便酒店管理。一家酒店的客房功能设计，如果给客人在使用上带来不便、给管理增加成本，不能产生良好的经济效益，那么即使设计再“先进”，也算不上优秀的设计。

第一节　客房商品的功能设计

一、客房功能设计的基本要求

客房的功能设计必须既方便客人使用，又方便酒店管理。一家酒店的客房功能设计，如果给客人在使用上带来不便、给管理增加成本，不能产生良好的经济效益，那么即使设计再“先进”，也算不上优秀的设计。客房商品的功能设计主要是对客房空间进行处理，将客房分为若干功能区，合理设计客房的布局并配备相应的家具和设备。在设计时要注意一些基本要求，尽可能完善客房的各种使用价值，保证客房商品功能的发挥。

1. 舒适感

舒适感是客人对客房商品的基本要求，也是追求生活质量的一种体现。舒适感是客人的一种感受，它由客人的各种主观评价构成。在客房商品的功能设计中，要提高其舒适感，主要注意处理好以下几个方面的问题：

（1）客房空间大小。

通常情况下，客房面积越大，舒适度就越高。酒店客房的净高一般应在2.7米左右，但客房的面积则没有统一标准，客房面积大小与酒店及客房的等级密切相关。现在，许多酒店客房的面积已经呈现越来越大的趋势，以提高舒适感。另外，经过修订的《中华人民共和国旅游饭店星级的划分与评定》于2004年12月出台。新的星级评定标准出现一个新名词“白金五星”，其中一项标准为：所有客房面积均不小于36平方米。

（2）客房设备、用品配置。

客房设备包括床、家具、电器、卫生洁具等，是构成客房商品有用性的条件之一，其配置是影响客房舒适程度的重要因素。客房设备配置必须安全、齐全、完好有效，确保功能需要；同时要保持一定的先进性，要与酒店等级规格相适应，并具有超前意识。

客房用品也是构成客房商品有用性的条件之一，包括一次性消耗用品和多次性消耗用品。客房用品配备的齐全程度、适用程度、美观协调程度等，直接影响客房的舒适感。因此，在配备时，只有充分考虑客房用品配备的种类、数量、等级、规格、质地及其协调性，才能确保客房商品的舒适程度。

客房用品的质量和数量会直接影响客房部的服务质量，客房物品配置的总体要求是让客人感到舒适、方便。每一件物品都应充分发挥它的效用，不能有浪费或过剩现象，造成客人或酒店的损失，造成社会资源的浪费。酒店等级与价位的不同，配备用品的种类、质量均有显著的差别。高档酒店的客房物品配置显示其华丽名贵，中档酒店的客房用品则要求美观、舒适、方便、安全，低档酒店的物品配备应以方便、实用、经济、安全为原则。各酒店可根据《中华人民共和国旅游行业标准星级酒店客房客用品质量与配备要求》，并结合本酒店的具体情况进行配置。

（3）室内照明。

室内照明除了为客人提供灯光，还有改善空间感及渲染气氛等作用，以获得最佳的视觉效果，增强客房环境的美感和舒适感。照明设计要注意投光范围、灯光照度、灯具位置等，充分体现舒适性、安全性、艺术性原则，使客房环境具有温馨的氛围和意境。同时，还应注意利用自然光线，尽可能注意房间位置、朝向、窗户大小等，以增强采光效果。

（4）窗户设计。

客房窗户主要出于采光、调节空气、日照及安全方面的考虑，但也与观景有很大关系。如果外景较好的话，窗户越大，客人就越能感到环境之美，舒适感也就越强。

2. 健康性

客房商品功能设计的健康性主要是指对噪音、空气质量等进行有效控制，最大限度地降低环境对客人健康的不良影响。

（1）噪音控制。

客房噪音主要来源于客房内部和外部两个方面。内部噪音包括水管流水声、开启门窗声、空调噪音等；外部噪音如客房走廊的谈话声、跑动声、吸尘器发出的噪音等，还有临近客房的音响、电视、电话声及邻近地区的施工等城市环境噪声。因此，客房一般采用隔音的手段，尽量消除和减少可能出现的噪音。

（2）空气质量控制。

空气质量直接影响客人的健康，主要涉及温度、湿度、通风等内容。为保证客房空气质量，酒店一般可通过空调进行调节。但是，现在人们已经认识到，空调在调节温度、湿度的同时，对人体健康也有一定的危害。所以，酒店还应充分运用自然风进行调节，门窗要尽可能宽大一些，而且能够开关自如，以利于通风。另外，卫生间一般都是较为封闭的，要安装排风扇，以利于通风及排除异味。

3. 安全感

安全是客人选择酒店的首要条件，也是客房管理的重要内容。

（1）消防设施。

安全性首先体现在对火灾的预防方面。客房内的消防设施主要有：烟感报警器（与酒店消防中心安全监控设施相连，以预防火灾事故）、自动喷淋装置（主要用于火灾发生之后的及时扑救）、安全通道示意图（置于房门后，指示客人所在位置及紧急情况疏散通道）等。

（2）防盗设施。

防盗设施首先是房门。房门上装有门镜、防盗链，门锁系统现在多采用技术先进、安全系数较高的磁卡钥匙等高科技产品。有的酒店客房内设

有安全保险箱，主要用于客人存放贵重物品，保证客人财产安全。此外，有的酒店还在客房窗户、阳台上装有报警装置，增强了客人的安全感。

另外，客房功能设计在保证舒适感、健康性和安全感的同时，还必须注意功能使用的方便性。方便性是满足客人需求、提高工作效率和服务质量的基本要求。

二、客房商品的主要功能设计

客房是客人在酒店下榻期间的主要生活场所，所以要求酒店合理设计客房的布局，并配备相应的设备，使客房尽可能具备满足客人需求的多种功能，真正成为客人的“家外之家”。客房商品的功能设计是通过客房内功能分区来进行的。客房一般分为睡眠空间、盥洗空间、起居空间、书写空间、贮存空间 5 个功能区，并相应配备不同的设施设备。

1. 睡眠空间

睡眠空间是客房最基本的空间，主要家具和设备有床和床头控制柜。床是客人休息和睡眠的最基本设备，一般采用西式床，其种类和规格要根据酒店的等级和客房面积而定。床的基本类型包括：单人床、双人床、大号双人床、特大号双人床、婴儿床。此外，还有折叠床、单双两便床、沙发床、水床、隐蔽床等。床的规格差别较大，没有统一标准。床的规格大致为：

单人床：100 厘米 ×200 厘米

双人床：140 厘米 ×200 厘米

大号双人床：160 厘米 ×200 厘米

特大号双人床：200 厘米 ×200 厘米

另外，床的高度要考虑美观、协调及便于操作等因素，一般应在 40 ~60厘米之间。现在许多酒店已经认识到床的规格与舒适程度对客人的

影响，为增加吸引力，更多采用较为宽大舒适的床具。

床头控制柜的功能较多，可以方便客人使用各种电器，满足客人的基本需要。一般集成了音响、电视机、空调、床头灯、台灯、夜灯、地灯、走廊灯等电器设备开关。另外，在床头控制柜上还配有电话、便笺、一次性铅笔等。在下面隔板上摆放一次性拖鞋和擦鞋布。

2. 盥洗空间

盥洗空间是指客房的卫生间，也是体现酒店等级的一个重要条件。其功能设计主要通过三大设施来体现。

（1）云台与面盆。

这一空间由台面、洗脸盆、水龙头、墙面大玻璃镜、电源插座等组成。台面多用水磨石、大理石、人造大理石等材料，表面光滑美观。一间标准客房的云台规格一般为长 150～180 厘米，宽 50～70 厘米。其中，洗脸盆规格为 55 厘米×40 厘米。面盆多为瓷质，其特点是美观、耐用、易清洁。

客房卫生间一般面积较小。为扩大空间感，一般在云台上方墙面安装大玻璃镜，同时也便于客人化妆或剃须。为消除镜面上的水蒸气，一般可在镜子后面装除水雾装置。云台上还要摆放各种洗漱用品，并设计安装冷、热水龙头。云台一侧的墙面上设置电源插座，供客人使用吹风机、电动剃须刀等。

（2）浴缸或淋浴间。

酒店客房一般设浴缸，也有不设浴缸，只设淋浴喷头。浴缸应带有可调节水温的冷、热水龙头，附设淋浴喷头，浴缸底部应有防滑措施。浴缸及淋浴设备档次依酒店等级不同而区别很大，一般酒店的淋浴设备只需设置冷、热水喷头和浴帘即可，而高档豪华客房则设有冲浪式浴缸。

（3）抽水马桶。

此外，盥洗空间的设施设备还有电话、毛巾架、卷纸架、晾衣绳、排风扇等。

3. 起居空间

标准间的起居空间在客房的窗前区，供客人饮食、休息、会客之用，主要配备包括座椅（或沙发）、茶几、落地灯等。套房则有独立的起居室。

4. 书写空间

标准间的书写空间一般设在床的对面位置，主要设施设备包括写字台、琴凳、电话、台灯等。台面一侧较长，上面可放电视机，下面放置小冰箱。墙面上方装有梳妆镜。

5. 贮存空间

贮存空间通常设置在房门进出过道的侧面，主要设施设备包括壁橱和行李架。壁橱内装有照明灯，挂衣横杆上备有带店徽的衣架。按床位计，每床两个西服衣架、两个裙架、两个裤架。柜子下面放置洗衣袋和洗衣单。此外，壁橱还可以存放客房备用的枕头、毛毯、被子等。

第二节　客房的装饰布置

客房的装饰布置就是合理运用材料、光线、色彩和艺术陈设品，在有限的空间里实现功能、气氛、格调和美感的高度统一，创造出适合客人生理和心理需求的良好的住宿环境，给客人以舒适、美观、亲切的感受。涉及的内容包括室内家具的陈设布置、室内观赏品的陈设布置、室内照明设置等。

搞好客房的装饰布置，是为客人提供优质服务的基本条件。要注意体现客房的规格和特色，充分满足客人的个性需求，从而达到吸引客人的目

的。另外，客房设计还要注重满足市场需求。经营要能产生效益，源头在于满足市场需求。不同档次、不同市场定位的酒店的设计是不同的，度假酒店、商务酒店、会议酒店、旅游酒店都需要不同的专业化设计。

这里以最常见、最普通的标准客房为例进行分析。现在我国酒店的标准房，可谓是千店一面。现在酒店的客源已呈现多元化，有商务客人、会议客人、休闲家庭。这些客人的需求各不相同，必须潜心研究，方能做出适销对路的设计。对需要在客房里工作的客人来说，“桌子偏窄、灯光偏暗”就是灾难。对休闲的客人，客房没有顶灯的整体照明，只有繁复众多的局部照明，既毫无“家”的氛围，又带来诸多不便；从经济角度看，还浪费能源。商务客人则对网络的便捷十分关注。所以时至今日，已不存在只有一种模式的“标准房”。针对不同客源市场的客房，酒店需要进行不同的专业化设计。

一、客房装饰布置的基本要求

1. 客房装饰布置的理念

客房装饰布置是客房建筑设计的延续和深化，是酒店客房商品价值的重要组成部分。客房的装饰布置必须充分体现五个理念，即人性化、适用性、超前性、经济性和艺术性。

（1）客房设计必须充分体现人性化理念。

所谓人性化，就是坚持“以人为本”，提倡亲情化、个性化、家居化，突出温馨、柔和、活泼、典雅的特点，满足客人丰富的情感生活和高层次的精神享受。因此，应适度张扬个性，通过多种形式创造出使客人赏心悦目、独具艺术魅力和技术强度的“作品”；通过细小环节向客人传递感情，努力实现酒店与客人的情感沟通，体现酒店对客人的关怀。这样，可以增

加客人的亲近感，无形中带动酒店的人气和知名度上升。

（2）客房设计必须充分体现适用性理念。

酒店市场定位不同，服务的客人群体不同，那么对客房功能设计要求的适用性也不同。设计的适用性就是要求设计的客房功能必须考虑不同客人的需求特点，适合不同客人的使用，同时也要方便酒店的经营管理。如果不适合客人使用，那么酒店就无法吸引更多的回头客；如果不方便酒店自身管理，那么就会增加经营成本，也无法获得好的经济效益。

（3）客房设计必须充分体现超前性理念。

所谓超前性，就是设计要统筹考虑，既要绿色环保，又要时尚。一方面要考虑原材料的绿色环保性，尽可能减少能源消耗。保护环境、减少污染，是人类生存之道。酒店在为客人提供舒适的住宿条件的同时，不能以牺牲环境为代价，这是社会对酒店的要求。从酒店本身来讲，要提高效益，也要节约能耗，减少投入。另一方面，要体现时尚，要有超前眼光，要引领潮流，要充分考虑客房今后的发展趋势，根据预测做出超前的设计，避免今后的重复投入。

（4）客房设计要充分体现经济性理念。

所谓经济性，是指在满足功能要求的前提下，在材料选用、人力物力的组织上坚持因地制宜、就地取材和精打细算的原则，做到少花钱、多办事。酒店是企业，自收自支、自负盈亏，要以尽可能少的投入产生最大的产出，这是市场经济的规律，所以，在客房设计上也要充分体现这一理念。酒店应重装饰、轻装修，既要考虑合理性，又要体现经济性，争取以较少投入达到最佳效果。

（5）客房设计要充分体现艺术性理念。

所谓艺术性，就是要使广大宾客从视觉上、心理上产生赏心悦目的感觉。客人入住酒店，印象最深的往往是设计的艺术性。如果客房设计独特、创意新颖、造型别具一格，这就在无形中强化了酒店在客人心中的形象，增加酒店的品牌价值，给酒店带来不可估量的经济效益。

2. 客房商品装饰布置的原则

（1）以功能需要为中心，实现功能与美观的统一。

满足客人休息和工作需要是客房的基本功能。总的来说，功能、设计手法和室内形象是客房装饰布置的基本要求。其中，功能是关键。功能是酒店环境艺术的基础，设计手法是功能的具体要求，室内形象则是功能和设计手法具体运用的必然结果。

功能性要求安全、方便和适用。安全是指选用的材料要具备防火、防滑、防碰撞以及防盗等性能。方便就是要便于日常维修保养和清洁卫生工作，以免影响服务员的工作效率。做到既有良好的外观，便于工作，又能在日常服务与维修中节省人力、物力。另外，家具、摆设要便于移动，以方便管理。客房家具毕竟与一般家庭和办公室家具不同，必须紧紧扣住使用功能要求，控制其数量和尺寸，以保持合理的空间。适用就是从不同的功能需要出发，根据客人的活动规律和心理特点来制定设计方案和装饰布置方案，做到室内环境和装饰布置既舒适、典雅、安全、方便，又美观、大方。适用是以功能需要为转移的。不同功能的室内空间要求具有不同的室内气氛和艺术感染力，因而对适用的要求也不一样。如客房是客人休息的地方，室内环境艺术要求恬静、舒适、方便、典雅。

客房不仅要有完善的功能，还应该有美的内涵和高雅的格调，体现美感。美观是在满足功能需要的前提下，通过设计手法来创造室内形象，满足客人的审美要求。美观的重点是总体构图，通过优美的空间构图，给客人以艺术的感染力，从而为创造美好的环境和提供优质服务创造条件。

总之，功能和美观是客房装饰布置时必须同时兼顾的两个方面：合理的功能是客房设计的前提和根本；充满美感的视觉效果则是客房设计的深化，是思想性与艺术性的体现。

（2）体现民族风格和地方特色。

体现民族风格和地方特色也是客房装饰布置的基本要求，没有特色的客房商品是没有吸引力的。客人来自不同的国家或地区，他们都希望在旅游过程中领略异国他乡的风土人情，追求新鲜感受。因此，酒店客房装饰布置必须体现民族风格和地方特色。民族风格和地方特色主要在酒店室内艺术上体现出来，通过材料选用、家具造型、物品装饰与陈设来反映。

例如，万豪酒店在不同国家、不同区域，都会采用不同的设计。即使在美国，北方和南方的万豪酒店风格也是不一样的；在中国的上海和其他地方，万豪酒店也有所不同。这都是为了更好地体现地域文化。但是，万豪酒店对设计的要求也有共同之处：第一，在客人的舒适度方面下工夫，以人为本；第二，能够使万豪酒店的功能布局最大合理化，包括酒店的客房数量和公共区域的比例等；第三，不做过多的装饰，因为这样会让客人产生一种强迫感。这样做的目的，主要因为万豪酒店的客人大部分是商务客人，而商务客人的心理期待由于其自身的阅历，往往既高又挑剔。

当然，其他酒店会有自己不同的市场定位，根据不同的定位，应采用不同的设计手法。在设计时应尽可能多地考虑不同地域的文化，相互融合、彼此借鉴。任何国际品牌的酒店都应适当反映当地的文化。当然，与当地文化的融合需要做到恰到好处，否则就得不偿失了。

中国的旅游酒店，要通过建筑式样、室内环境艺术、客房和室内装饰布置的艺术设计、装饰材料和艺术处理手法的运用等，使客人住店期间在获得现代化生活享受的同时，又能在一定程度上感受到东方文化的魅力，以及中国各民族、各地区的独特民族特点和地方特色。

（3）体现客房的等级和礼遇规格。

客房装饰布置必须与酒店的档次和客房等级相符合。客人的身份地位和重要程度不同，所住客房的等级不同，礼遇规格也会不同。从客人的心理需求来看，酒店如果重视客房室内装修和环境艺术，就能增加客房享受

因素的成分。根据客房等级和礼遇规格以及不同接待对象的要求来装饰布置室内环境，创造出美观大方、舒适典雅的住宿环境，就能满足客人的心理需求，使客人得到美的感受。客房的等级和礼遇规格决定了装饰布置的标准。在客房空间大小一致的情况下，客房等级的差异主要体现在装饰布置方面。

二、客房装饰布置的基本手法

客房装饰布置首先要确定其基调和主题，其手法运用仍然要以功能需要为主。但是由于客房等级和礼遇规格等方面的不同，装饰布置的手法也会存在较大差异。

1. 主题客房

客房是酒店商品的核心部分。就客房有形商品而言，长期呈现千篇一律的“标准”模式；而对客人而言，他们更希望在客房内也能够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。因此，酒店应开发各类具有个性色彩的新概念主题客房，塑造客房卖点，满足不同客人的偏好。

可以根据不同客人的需求偏好设计不同的客房商品，如老年客房、青年客房、新婚客房、单身女性客房、少年儿童客房等；酒店也可因地制宜，通过挖掘不同的地域文化，开发各类“民俗客房”，如民俗风情客房、乡村风格客房、海底世界客房、世界风情客房、太空世界客房等；酒店还可以根据不同历史时代的人文现象进行主题的选择和设计，这种人文现象既可以是现代的，也可以是历史的，甚至是远古的，抑或是未来虚拟的，如史前客房、未来主流客房等；酒店更可以以形形色色的文化作为主题切入口，设计各具特色的文化客房，如电影套房、摇滚之夜套房、小说客房等。

2. 照明

在一般情况下，客房内的照明过于明亮或过于暗淡都不好。照明在营造客房氛围的装饰效果上，以及在突出豪华气氛的效果上起着重要的作用。设计客房照明的出发点是营造客房氛围，可以使总体照明的亮度仅仅达到能够确认室内物品的程度，而根据需要集中照亮某一处。另外，要注重照明的功能性、实效性和艺术性，采用富有层次和节奏的照明，合理设计客房不同功能区域的照明环境，在发挥最佳照明功能的同时，又充分地节省能源。

（1）照明设计的原则。

①功能性原则。灯光照明设计必须符合功能的要求，根据不同的空间、不同的场合、不同的对象选择不同的照明方式和灯具，并保证恰当的照度和亮度。

②美观性原则。灯光照明是美化环境和创造艺术气氛的重要手段。为了对室内空间进行装饰，增加空间层次，渲染环境气氛，采用装饰照明、使用装饰灯具十分重要。灯具不仅起到照明的作用，而且十分讲究造型、材料、色彩、比例、尺度。灯具已成为室内空间不可缺少的装饰品。灯光设计师通过灯光的明暗、隐现、抑扬、强弱等有节奏的控制，充分发挥灯光的光辉和色彩的作用；采用透射、反射、折射等多种手段，创造温馨柔和、宁静幽雅、怡情浪漫、富丽堂皇、欢乐喜庆等艺术气氛，为人们的生活增添了情趣。

③经济性原则。灯光照明并不一定以多为好，关键是科学合理。灯光照明设计是为了满足人们视觉生理和审美心理的需要，使室内空间最大限度地体现实用价值和欣赏价值，并达到使用功能和审美功能的统一。华而不实的灯饰非但不能锦上添花，反而可能画蛇添足，造成电力消耗、能源浪费和经济上的损失，甚至还会造成光环境污染而有损身体的健康。

④安全性原则。灯光照明设计要求绝对的安全可靠。由于照明来自电源，必须采取严格的防触电、防断路等安全措施，以避免意外事故的发生。

此外，照明设计还应体现舒适性和艺术性原则。

（2）照明设计的主要内容。

①投光范围。可以分为总体照明（按照相同的亮度，照射室内全部空间的照明称之为总体照明，其光源有一定的高度和一定的间隔配置）、局部照明（用于对室内必要的区域进行部分照明的场合，如写字台、床头、壁柜内等）、直接照明（指由光源向下直射的照明）、间接照明（指将从光源散发的光向上照射，再柔和地反射到室内照明）等。

②灯具的选择。可以分为吸顶灯、壁灯、落地灯、台灯等多种，每种灯具都用于特定的照明。

③照明度。客房的照明度可以自由调节，以吊灯最强，落地灯和壁灯次之，夜灯最弱。

3. 色彩

色彩运用的好坏，除了对视觉环境产生影响外，还会对人的情绪、心理产生刺激，并且能改变空间的体量感，营造各种环境情调和氛围，具有很强的表现力。因此，在客房的装饰设计中，必须对色彩给予足够的重视，使室内色彩设计建立在科学的基础上。

（1）色彩的构成。

室内环境色彩可分为背景色彩、主体色彩、点缀色彩三个主要部分。

①背景色彩。常指室内固有的天花板、墙壁、门窗、地板等设施的大面积色彩。根据色彩面积的原理，这部分色彩宜采用低彩度的沉静色彩。比如，采用某种倾向于灰调的较微妙的颜色，使它能够发挥其作为背景色的衬托作用。

②主体色彩。是指可以移动的家具、织物等中等面积的色彩。实际上

主体色彩是构成室内环境的最重要部分，也是构成各种色调的最基本因素。

③点缀色彩。是指室内环境中最易于变化的小面积色彩，如壁挂、靠垫、摆设品。往往采用最为突出的强烈色彩。

（2）色彩的对比。

两种以上的色彩，以空间或时间关系相比较，能够比较出明显的差别，并产生比较作用，被称为色彩对比。色彩对比包括两方面：一是时间隔序，称“同时发生的对比”；二是空间位置，称“连贯性的对比”。对比本来是指性质对立的双方相互作用、相互排斥。然而，在某种条件下，对立的双方也会相互融合、相互协调。并置的不同色调往往相互抵消对方的色彩，这种相互抵消的现象称“同化现象”。

（3）色彩的表现手法。

人的色感可用色彩三属性——色相、明度、色饱和度表示。不过三属性毫无差异的同一色彩会因所处位置、背景物不同，而给人截然相反的印象。以蓝色编织物和蓝色木地板为例，假定它们的三属性相同，但在观赏者的眼中，编织物的色彩与木地板的色彩毫无共同之处。这种现象称为“色彩的表现形式”。

“色彩的表现形式”包括面色、表面色、空间色等。面色又称“管窥色”，像天空色彩平平展展，缺乏质感，给人柔软的感觉。表面色指物体的表面色彩，表面色依距离远近给人不同的质感。空间色又称“体色”，像充满透明玻璃瓶中的带色液体，是指弥漫空间的色彩。

（4）色彩的物理特性。

色彩引起的视觉效果反应在物理性质方面，表现为冷暖、远近、轻重、大小等。这不但是由于物体本身对光的吸收和反射不同的结果，而且还存在着物体间相互作用的关系所形成的错觉。色彩的物理作用在客房设计中可以大显身手。

①色彩的冷暖——温度感。一般来说，温度感是通过感觉器官接触物

体而来，与色彩风马牛不相及。但事实上，各类物体借助缤纷的色彩给人一定的温度感觉。红、橙、黄等颜色使人想到阳光、烈火，故称“暖色”；绿、青、蓝等颜色与黑夜、寒冷相连，称“冷色”。红色给人积极、温暖的感觉；蓝色给人冷静、消极的感觉。绿与紫是中性色彩，刺激小，效果介于红与蓝之间。中性色彩使人产生休憩、轻松的情绪，可以避免产生疲劳感。

②色彩的轻重感觉——重量感。各种色彩给人的轻重感不同，从色彩得到的重量感，是质感与色感的复合感觉。例如，两个体积、重量相等的箱子分别涂以不同的颜色，然后用手提、目测两种方法判断箱子的重量。结果发现，仅凭目测难以对重量作出准确的判断。可是利用目测箱子的颜色却能够得到：浅色密度小，有一种向外扩散的运动现象，给人质量轻的感觉；深色密度大，给人一种内聚感，从而产生分量重的感觉。有些特殊家具的式样、边角和构造上利用这一特性，可使家具显得沉重或轻便。

色彩的重量感主要取决于明度和纯度，明度和纯度高的显得轻，如桃红色、浅黄色。在室内设计的构图中，常以此达到平衡和稳定的需要，以及表现性格的需要。

③色彩的膨胀与收缩——尺度感。比较两个颜色一黑一白而体积相等的正方形，可以发现有趣的现象，即大小相等的正方形，由于各自的表面色彩相异，能够赋予人不同的面积感觉：白色正方形似乎较黑色正方形的面积大。

这种因心理因素导致的物体表面面积大于实际面积的现象称为“色彩的膨胀性”，反之称为“色彩的收缩性”。给人一种膨胀或收缩感觉的色彩分别称作“膨胀色” “收缩色”。色彩的胀缩与色调密切相关，暖色属“膨胀色”，冷色属“收缩色”。

④色彩的前进性与后退性——距离感。如果等距离地看两种颜色，可给人不同的远近感。比如，黄色与蓝色以黑色为背景时，人们往往感

觉黄色距离自己比蓝色近。换言之，黄色有前进性，蓝色有后退性。较底色突出的前进性色彩称“进色”；较底色暗淡的后退性色彩称“退色”。

一般而言，暖色比冷色更富有前进的特性。两色之间，亮度偏高的色彩呈前进性，饱和度偏高的色彩也呈前进性。但是色彩的前进与后退不能一概而论，色彩的前进、后退与背景色密切相关。如在白背景前，属暖色的黄色给人以后退感，属冷色的蓝色却给人以向前扩展的感觉。

⑤色彩的艳丽与素雅。色彩是否艳丽、素雅，取决于色彩的饱和度和亮度。高饱和度、高亮度的色彩显得艳丽。混合色的艳丽与素雅取决于混合色中每一单色本身具有的特性及混合色各方的对比效果，所以对比是决定色彩艳丽与素雅的重要条件。

4. 家具

家具是室内陈设艺术中的主要构成部分，它首先是因实用而存在的。随着时代的进步，家具在具有实用功能的前提下，其艺术性越来越为人们所重视。

从家具的分类与构造上看，可分为两类：一类是实用性家具，它包括坐卧性家具和贮存性家具，如床、沙发、衣柜等；另一类是观赏性家具，包括陈设架、屏风等。

客房家具要根据室内功能、房间面积、家具数量、客房朝向、门窗位置等具体情况进行整体设计，做到既有规律又有变化，美观适用，使室内空间构图轻松活泼，产生亲切、恬静、典雅、舒适的生活气氛。

（1）客房家具布置的基本手法。

①对称与自由。本手法要根据客房家具数量、功能分区、家具造型等具体情况灵活掌握，要因地、因店、因分区功能不同而变化。如标准客房的两张床放在靠墙一面形成对称格局；会客室的两张小沙发和中间的长沙发互相配合，形成对称格局；书房的写字台、书架、电视机等根据房间形

状而放在某一部位，相对比较自由，显得轻松活泼。

②分散与集中。客房家具设备因分区功能不同，采用分散与集中的艺术处理手法，可以更好地强调分区功能的作用，提高有限空间的利用效果。如卧室的睡眠区，床的面积最大，一般床、床头柜靠墙一面相对集中，写字台、圈椅、行李架等就显得分散。这样，通过分散和集中的艺术处理，更好地为分区功能服务。

③高低起伏。客房家具用具较多，高低大小和家具造型各不相同。运用高低起伏的艺术处理手法，可以丰富室内空间构图形象，显得更加美观舒适。如卧室中高于床铺的床头柜放在两张床之间，再配上大床头板；梳妆台的框架镜面和座椅、台面也形成高低起伏的格局。

④对比和映衬。对比和映衬主要通过室内家具设备和生活用品的色彩、质地、触感、纹理等的变化来反映。各种家具用品在选好主色调的同时，要注意选用配衬色调。例如，客房墙纸的色彩如果以淡色调为主，家具色彩就应以深一些为佳。

⑤掌握通道尺度。为了保证客人走动和使用方便，在运用布置手法时，还要掌握各种家具、用具之间的通道尺度。各种家具靠墙的一面，一般应留出 5 ~ 10 厘米的距离。一般家具之间的最小通道尺度在 55 ~ 65 厘米之间，高家具之间的通道尺度在 65 ~ 85 厘米之间。如果一边是家具、一边是墙，中间的通道尺度则更宽，有的可在 90 ~ 105 厘米之间。

（2）家具的布局。

客房家具的摆放必须选择合理的布局，并解决平面和立面协调等问题。家具的布局有两种形式：一为规则式，二为自由式。不同的布局有其不同的特点。

规则式多以对称的形态出现，其特点是室内明显体现空间的轴线及其对称状态。规则式的格局给人以庄重、严肃和平稳的感觉。

自由式是以一种既有变化又有规律的不对称，均衡安排家具的形式。它是由一种不明显的空间轴线来支配室内各个部分的布局。这种布局给人

的感觉是活泼、轻松而又亲切，往往能与室内空间相结合，有效地解决功能的问题，并适合当今建筑特点。现今客房的家具布置主要采用这一方式。

家具的平面布局不仅要注重视觉上的美观，更要注重使用功能上的便利，需要注意家具位置、进出线路、疏密有致、凹凸处理等方面。家具的立体布局要注意体现错落感及家具与门、窗、壁饰的关系等。

5. 陈设

客房室内陈设布置除家具外，还包括起装饰作用的陈设布置，如布件、装饰织物、艺术品、植物等。客房室内陈设布置的运用，要坚持以功能需要为主，做到舒适、美观、方便、亲切，具有家居气氛，形成功能和美感的统一。

（1）室内陈设品在客房装饰布置中的作用。

①烘托室内气氛、创造环境意境。

②创造二次空间，丰富空间层次。由墙面、地面、顶面围合的空间称之为一次空间。由于它们的特性，一般情况下很难改变其形状，除非进行改建。那么，利用室内陈设物分隔空间就是首选的好办法。

这种在一次空间中划分出的可变空间，被称为二次空间。在室内设计中利用家具、地毯、绿化等陈设创造出的二次空间，使空间的使用功能更趋合理，使室内空间更富层次感。作为织物类的地毯可以创造象征性的空间，也称“自发空间”。在同一室内，使用质地、色彩不同的地毯，可以从视觉上和心理上划分空间，形成了领域感。例如，豪华的总统套房往往在铺满地毯的上方，在会客的环境区域中，再铺上精致的手工编织地毯，不仅起到划分空间的作用，同时也形成室内的重点。

③强化室内环境风格。室内空间有不同的风格，如古典风格、现代风格、中国传统风格、乡村风格、朴素大方的风格、豪华富丽的风格……陈设品的合理选择对室内环境风格起着强化的作用。陈设品本身的造型、色

彩、图案、质感均具有一定的风格特征，所以它对室内环境的风格会进一步加强。

④柔化空间，调节环境色彩。植物、织物、观赏品等陈设品的介入，无疑使空间充满了柔和与生机、亲切和活力。植物作为自然的一部分，被大量地运用到室内空间中。室内的绿化不仅能改善室内环境、气候，同时也是用来柔化空间、增添空间情趣的一种手段。织物一般质地柔软，手感舒适，易于产生温暖感，使人亲近。天然纤维棉、毛、麻、丝等织物来源于自然，易于创造富于“人情味”的自然空间，从而缓和室内空间的生硬感，起到柔化空间的作用。

另外，陈设品的色彩既作为主体色彩而存在，又作为点缀色彩。室内环境的色彩有很大一部分由陈设品决定。室内色彩的处理，一般应进行总体控制与把握，即室内空间的色彩应统一协调。当然，过分统一又会使空间显得呆板、乏味。陈设品的运用，点缀了空间，丰富了色彩。陈设品千姿百态的造型和丰富的色彩赋予室内环境以生命力，使环境生动活泼起来。需要注意的是，切忌为了丰富色彩而选用过多的点缀色，这将使室内显得凌乱。应充分考虑在总体环境色协调的前提下适当地点缀，以便起到画龙点睛的作用。

⑤反映民族特色，陶冶个人情操。中华民族具有自己的文化传统和艺术风格，其内部各个民族的心理特征与习惯、爱好等也有所差异，这些特色可通过陈设品来体现。另外，格调高雅、造型优美，具有一定文化内涵的陈设品使人怡情悦目，陶冶情操。这时陈设品已超越其本身的美学界限，而赋予室内空间以精神价值，如在客房中摆设根雕、国画、工艺品等。这些陈设品的放置，可以营造出一种文化氛围，使客人以在此休息为乐。

（2）客房纺织品配套设计。

在客房软环境设计中，要把各类纺织品组合为形、色、质等高度统一

的整体。在这个统一体中，每个独立的部件都应在整体效果的需求下，充分发挥各自的优势。

目前，纺织品已渗透到客房环境设计的各个方面。在现代室内设计环境中，纺织品使用的多少，已成为衡量室内环境装饰水平的重要标志之一。它包括窗帘、床罩、地毯、帷幔等软性材料。这些物品数量品种多、覆盖面积大，既有实用价值，又具有装饰美化房间的作用。客房布草和装饰纺织品的陈设艺术，主要是通过它们的样式、色彩、质感、质地、花纹、触感等的对比和协调来增强室内环境艺术气氛，提高室内空间的构图形象的美感，为客人提供舒适的氛围。

客房纺织品配套设计是通过色彩调和配套、主导产品的均衡配套、风格情调配套，使同一花型、同一色彩在客房内各种织物的图案或款式中或多或少地反复出现，在视觉上产生连贯性。这种连贯性使人在视觉中产生美的韵味以及和谐的美感。这种强烈的艺术感染力所营造的客房意境和气氛，在人的心灵上产生刺激性的美感及舒适宜人的视觉感、触觉感。这是单个的纺织品和其他硬质材质无法达到的装饰效果。

由此可见，客房纺织品配套设计不仅已上升到了室内整体设计的高度，而且在配套的含义上更具备一定的深度和广度。也就是说，它不仅要求纺织品本身的每一个独立局部与整个系列相配套，而且必须与客房装饰布置的整体环境气氛相配套。

客房纺织品配套设计，通过各种配套法则，构筑了不同生活习惯与审美意识的人们所追求的各种生活环境。通过这样的设计，在室内创造了高雅、富丽、质朴、温馨、肃穆的环境气氛。客房纺织品配套设计从构思上要求从一般的单纯图案题材选择、一般的气氛要求和一般的色彩情调，上升到客房整体设计的艺术意境的构思，升华到艺术表现的一定高度。也就是说，通过客房纺织品配套设计，创造出在使用功能前提下的美的意境空间，以满足各种层次与需求的客人在不同阶段和不同环境中的审美和实用

要求。

客房纺织品的设计，既要考虑平面或立体的表现手法，还要考虑在整体款式设计中的配合。同时，还要研究纺织品图案和款式的完美形态依附于环境及装饰实体后所产生的形态变异。

第二章

客房卫生管理

一家酒店从发展到成功，除了需要有良好的服务质量和完善的设备设施，酒店的卫生清洁保养工作也是不可忽视的重要环节。它不仅体现着酒店管理层的能力，甚至关系到酒店的成败兴衰。

第一节　清洁剂与清洁设备

为了做好清洁保养工作，必须借助安全高效的清洁剂和现代化的清洁器具。不同的清洁剂和设备有着不同的用途，只有正确使用清洁剂和设备，才能够达到清洁的效果。反之，不但效果达不到，还会破坏被清洁的物品，损坏清洁机械和工具，造成人力和物力的浪费，特别是会破坏整个酒店的外观形象。所以，公共卫生人员在上岗前要进行清洁剂和清洁设备使用的培训，要了解清洁设备的使用性能，要懂得如何使用各类清洁剂和清洁设备，以便在日常的清洁保养工作中正确选择、使用不同的清洁剂和清洁设备，做好清洁保养工作。

一、清洁剂的种类及其用途

清洁剂的基本类型主要有三种：酸性清洁剂、中性清洁剂和碱性清洁剂。

1. 酸性清洁剂

酸性清洁剂的 pH 值在 1 ~6 之间，通常为液体，也有少数为粉状。酸性具有一定的杀菌除臭功能，主要用于卫生间的清洁；它还能中和尿碱、水泥等顽固斑垢。因此，一些强酸清洁剂可用于计划卫生。其缺点是有腐蚀性，对使用者肌肤易造成损伤，所以在用量、用法上都需特别留意。一般可参照说明书使用，最好先做小面积试用，得到认可后再推广使用。有些物体禁止使用酸性清洁剂，如地毯、石材、木器和金属器皿等。

2. 中性清洁剂

化学上把 pH = 7 称为中性，而商业上则把 pH 值在 6 ~ 8 之间的清洁剂都称为中性清洁剂。其配方温和，对物品腐蚀、损伤很小，有时还可起到保护被清洁物的作用，因此在日常清洁卫生中被广泛运用。酒店广泛使用的多功能清洁剂即属此类。中性清洁剂有液体、粉状，也有膏状。

中性清洁剂有一个缺点，即无法或很难去除积聚严重的污垢。为增强除污效果，提高清洁功效，生产厂家往往在中性清洁剂中添加一些其他化合物，其中最常用的即为表面活性剂。表面活性剂能有效减少溶剂表面张力，使得污垢与被清洁物结合力降低。它的含量多少和质量高低形成了各种去污效果不同的清洁剂。

3. 碱性清洁剂

碱性清洁剂的 pH 值在 8 ~ 14 之间。碱性清洁剂对于清除油脂类污垢和酸性污垢有较好的效果。但在使用前应稀释，使用后应用清水漂清，否则时间长了会损坏被清洁物的表面。碱性清洁剂既有液体、乳状，又有粉状、膏状。在碱性清洁剂中也可增加一些其他化合物，如漂白剂、泡沫稳定性剂、香精等。

二、清洁剂的使用

1. 常用清洁剂

目前酒店常用的清洁剂大致有以下几种：

（1）酸性清洁剂。

①盐酸（pH = 1）。盐酸主要用于清除基建时留下的污垢，效果明显。

②硫酸钠（pH = 5）。硫酸钠能与尿碱起中和反应，可用于卫生间马

桶的清洁，但不能常用且必须少量使用，以防腐蚀物体表面。

③草酸（pH = 2）。草酸的用途与盐酸、硫酸钠相同，只是清洁效果更强于硫酸钠，使用时要特别注意。

客房部可少量配备以上三种酸性清洁剂，主要用于清除顽固尘垢或计划卫生，但需妥善管理和使用。使用前必须将清洁剂稀释，不可将浓缩液直接倒在瓷器表面，否则会损伤被清洁物和使用者的皮肤。

④马桶清洁剂（1 < pH < 5）。马桶清洁剂呈酸性，但含合成抗酸剂，以增加安全系数，有除臭和杀菌功效，主要用于清洁卫生间马桶、洗手盆等用具。使用时应先按说明书稀释，且必须倒在马桶和便池内的清水中，不能直接倒在被清洁物表面，刷洗后需用清水冲净。在具体安排时，住客房应使用弱酸性清洁剂，如多功能清洁剂；走客房使用较强酸性马桶清洁剂。这样既能保证清洁卫生质量，又可缓解强酸对用具表面的腐蚀。

⑤消毒剂（5 < pH < 9）。消毒剂主要呈酸性，可用于卫生间消毒，也可用于消毒杯具，但用后一定要用水漂净。“84”消毒液即为其中比较好的一种。

（2）中性清洁剂。

①多功能清洁剂（7 < pH < 8）。多功能清洁剂略呈碱性，含有表面活性剂。由于性质温和，对物体表面损伤很少，且有防止家具生霉的功效，因此宜用于日常卫生，但不能用于洗涤地毯。

②地毯清洁剂。这是一种专门用于洗涤地毯的中性清洁剂，因含泡沫稳定剂的量有区别，可分为高泡和低泡两种。高泡用于干洗地毯，低泡一般用于湿洗地毯。用低泡洗地毯时宜用温水稀释，去污效果更好。

（3）碱性清洁剂。

①玻璃清洁剂（7 < pH < 10）。玻璃清洁剂一般是呈中性或碱性，有桶装和高压喷罐装两种。前者类似多功能清洁剂，主要功能是除污斑，使用时不可用抹布沾清洁剂直接擦拭，以免造成玻璃面发花。正确的使用方法是：装在罐壶内对准脏迹喷一下，然后用干布立即擦拭。后者内含挥发性溶剂、芳香剂等，可去除油垢，用后留有芳香味，同时在玻璃表面留下透

明保护膜，更方便以后的清洁工作，省时省力，效果好，但价格较高。

②家具蜡（8 < pH < 9）。在日常客房清扫中，服务员只是用抹布对家具进行除尘，或用经稀释的多功能清洁剂去除家具表面的油污。但长期使用多功能清洁剂会使家具表面失去光泽，因此还应定期使用家具蜡。家具蜡有乳液、喷雾型、膏状等几种。它具有清洁和上光双重功能，既可去除家具表面动物性和植物性油污，又可形成透明保护膜，防静电、防霉。使用方法是：倒适量家具蜡在干布或家具表面，擦拭一遍，这一遍是清洁家具；15 分钟后再用同样方法擦拭一遍，这一遍是上光。通常两次擦拭之后效果较好。

③起蜡水（10 < pH < 14）。用于需要再次打蜡的大理石和花岗岩等石质地面。起蜡水碱性强，可将陈蜡及污垢浮起而达到去蜡的功效。使用时应注意，需反复漂清地面后才能再次上蜡。

（4）上光剂。

①擦铜水（省铜剂）。擦铜水多呈糊状，主要原理是氧化掉铜制品表面的铜锈而达到使铜制品清洁光亮的目的。但它只能用于纯铜制品，不能用于镀铜制品，否则会将镀层氧化掉。

②金属上光剂。金属上光剂含轻微腐蚀剂、脂肪酸、溶剂和水，主要用于纯金属制品，如水龙头、卷纸架、浴帘杆、毛巾架、门锁把手、扶手等，可起到除锈除污上光的功效。

③地面蜡。地面蜡有封蜡和面蜡之分。封蜡主要用于第一层底蜡，内含填充物，可堵塞地面表层的细孔，起光滑作用；面蜡主要是打磨上光，增加地面光洁度和反光强度，使地面更为美观。地面蜡有水基和油基两种，水基蜡一般用于大理石等石质地面，其主要成分是高分子聚合物，干燥后形成一层薄薄的保护膜；油基蜡主要成分是矿物石蜡，常用于木板地面。使用时，两者不能弄错。蜡的形态有固体、膏状、液体三种，比较常用的是后两种。

（5）溶剂类。

溶剂为挥发性液体，主要用于去除怕水的被清洁物的污渍。

①地毯除渍剂。专门用于清除地毯上的特殊污渍，对怕水的羊毛地毯尤为合适。地毯除渍剂种类很多，有清除果汁色斑的，有清除油脂类脏斑的，还有清除口香糖的。地毯上有脏斑应及时擦除，否则除渍效果不明显。

②牵尘剂（静电水）。用于浸泡尘推，增强其吸附灰尘的能力，增强地面清洁保养的效果。

③杀虫剂。这里指喷罐装高效杀虫剂，如“必扑”“雷达”等。使用杀虫剂非常方便，只需将杀虫剂均匀喷洒于虫类经过或藏匿之地，或直接射向目标，然后将房间密闭片刻，即可杀死蚊、蝇、蟑螂等爬虫和飞虫。喷洒时，切勿喷向食物。通常喷洒一次有一定的有效期，期满后再次喷射，即能彻底消灭各种虫类。但对老鼠则应购买专门的灭鼠药，或请专业公司或配合社区的灭鼠活动进行灭鼠。

④酒精（无水乙醇）。这里指的是药用酒精，主要用于电话的消毒。

⑤空气清洁剂。空气清洁剂一般为高压罐装，含有杀菌的化学成分和香料，具有杀菌、去异味、使空气芳香的作用。其品种很多，产品质量的差别很大。辨别质量优劣的最简单方法就是看留香时间的长短，留香时间长则质量较好。香型选择要考虑适合大众的习惯。

2. 清洁剂的使用

为了有效地使用清洁剂，充分发挥其效能，减少浪费，提高清洁保养工作的安全性，应对酒店常用的清洁剂进行严格的管理与控制。在使用过程中，应注意以下几点：

一般清洁剂皆为浓缩液，使用前必须严格按照使用说明进行稀释。若清洁剂溶液浓度过高，既浪费清洁剂，又对被清洁物体有一定的损伤作用；浓度过低，则达不到清洁效果，不能符合酒店清洁保养的要求，影响酒店服务质量。

不能使用粉状清洁剂。因粉状清洁剂多由非常细小的颗粒组成，对被清洁物表面尤其是卫生洁具表面有一定的摩擦作用，会损伤物体的表层。

同时，粉状清洁剂在溶解过程中易于沉淀，往往难以达到最佳的清洁效果。

应根据被清洁物体不同的化学性质、用途及清洁保养要求，选择合适的清洁剂，以达到酒店清洁保养的标准。

清洁剂在首次使用前，应先在小范围内进行试用，效果良好的才可以大范围使用。

应做好清洁剂的分配控制工作，减少不必要的浪费。

高压罐装清洁剂、挥发溶剂清洁剂以及强酸、强碱清洁剂在使用中都应特别注意安全问题。前两者属易燃易爆物品，后两者对人体肌肤易造成伤害。在日常工作中，服务员应掌握正确的使用方法，配备并使用相应的防护工具，严禁在工作区域吸烟。

任何清洁剂一次使用过多，都会对被清洁物体产生不同程度的副作用，甚至是损伤。因此，不能养成“平日不清洁，万不得已时再用大量清洁剂清洗”的坏习惯。这种方法既费时费力，效果也不好。同时，也不能指望好的清洁剂对任何陈年污垢都非常有效。

酒店应根据各自的资金状况选择合适的清洁剂。

酒店在选择清洁剂时，应以实际有效成分含量及质量为标准，不能以颜色深浅、泡沫多寡来衡量，最好要求卖方做示范。另外，应考虑到环保要求。在资金允许的情况下，尽量选择对环境污染较小的清洁剂，如无磷清洁剂等。

三、清洁器具的种类与用途

酒店建筑物不断地标新立异，装修使用的材料多样化，这无疑会给酒店的清洁工作带来新的问题。要适应变化，常常需要新的设备，如专门清洁玻璃幕墙的清洁吊车等。酒店清洁器具既是文明操作的标志，也是质量和效率的保证。客房部所使用的清洁器具一般可分成下述两类：

1. 清洁器具

随着工业的进步和大功率机器的出现，酒店以往许多古老的清洁方式已经有了很大的改变。但有些经过改良的古老工具，在清洁过程中仍能发挥其独特的作用。

（1）扫帚。

扫帚的作用就是扫走大颗粒的脏物，主要用于清扫酒店室外或后台区域的地面。

（2）簸箕。

簸箕可以撮起集中的垃圾，然后再将其倒入垃圾容器，一般和扫帚同用。簸箕用金属或塑料制成，用后要及时倒净，并定时刷洗。有的簸箕附有长的手把和盖子，以防止垃圾洒掉。在前台公共区域清扫时，最好使用提合式簸箕，较为美观和方便。

（3）拖把。

在清洁工作中，拖把仍然被普遍地使用。酒店中所用的拖把有圆头型和扁平型两种，主要用于清洁干燥平滑地面，其尺寸可大可小，取决于使用的场所和部位。拖把头应可以拆卸，以便换洗，最好能用机洗。使用过后要洗净晾干，挂放起来，以防霉、防滋生细菌。拖把在有损坏迹象时就要更新。

拖把亦称水拖把，与之相配套的器具有挤水器（拧拖布器）、地拖桶和地拖车。

①挤水器。其作用是拧干拖布，通常有滚轴式、下压式和边压式三种，其中以下压式较好。滚轴式容易损伤棉质拖布的纤维，所以较少使用。

②地拖桶。一般由金属、不锈钢或塑料制成。地拖桶可分为两个部分：一部分用于存放清洁剂，另一部分存放冲洗拖布用水。

③地拖车。由清洁桶、挤水器和车架组合而成，有单桶式和双桶式。通常挤水器可架在清洁桶沿上，清洁桶则安装在带有轮子的车上，也可将

轮子直接安装于桶底。清洁桶内壁往往有定量刻度标志，以便配制清洁剂溶液时使用。

（4）尘推。

亦称尘拖、万向地推，主要用于光滑地面的清洁保养工作。尘推由尘推头、尘推架两个部分构成。尘推头有棉类和纸类两种。棉质尘推头价格稍贵，但可以洗涤且较耐用；纸类价格稍低，使用方便，但不耐用。

尘推架多为金属制成，长度可分为45厘米、60厘米、90厘米及120厘米几种，宽度有7.5厘米、12.5厘米两种。一个尘推架可以配备多个尘推头，尘推应根据所使用地面的情况选用相应的规格。

（5）抹布。

抹布是清洁家具设备及其他物品表面的主要用具。根据清洁用途的不同，抹布应制成不同的尺寸，并选用不同质地和颜色的布料。这样既可防止抹布的交叉使用，又便于操作和提高清洁质量。清洁不同卫生洁具的抹布应严格加以区别：擦拭玻璃、镜子不能用毛巾类的抹布，应用平纹布；擦拭电视机屏幕应选择柔软的干布，如绒布等。

（6）玻璃清洁器。

擦玻璃是服务员清洁卫生工作中比较费时费力的一项。使用玻璃清洁器则可提高工作效率，而且安全可靠、简便易行。玻璃清洁器主要由伸缩杆、T形手柄、橡皮滚轴和其他配件构成。

（7）油灰刀。

用于去除黏固在地面上或其他地方的口香糖胶等难以清洁的污垢。

2. 清洁设备

酒店清洁保养离不开人工操作。但要不断提高酒店清洁保养的水准，还需借助现代化的清洁设备。根据设备是否需要电机驱动，酒店常用的清洁设备可分为一般清洁设备和机器清洁设备两大类。

（1）一般清洁设备。

酒店清洁保养工作中最常用的、不需要电机驱动的一般清洁设备主要

是指房务工作车。房务工作车是客房服务员清扫客房时用来运载物品的工具车，多为三层，其大小应以能够存放一名服务员一天所负责打扫客房的全部所需用品和有关工具为宜。房务工作车配有用来存放客房替换下来的待洗布件的布件袋，以及用来存放垃圾的袋子，顶部的许多小格可装客房日耗品。这样可省去工作中送取用品的时间，从而减轻劳动强度，提高工作效率。工作车通常安装两只定向轮，两只万向轮，便于转向移动。为防止房务工作车行进时碰伤墙纸、门面或留下痕迹，边框应有泡沫或包有橡胶条。另外，当房务工作车停在客房门口时，也可以成为“正在清扫房间”的标志。

（2）机器清洁设备。

①吸尘设备。酒店的吸尘设备主要是指吸尘器，全称为电动真空吸尘器，它是酒店日常清扫中不可缺少的清洁工具。吸尘器不但可以吸除其他清洁工具难以清除的灰尘，如缝隙、凹凸不平处、墙角及形状各异的各种摆设上的尘埃，而且不会使灰尘扩散和飞扬，清洁程度和效果比较理想。因此，其应用范围很广，如地板、家具、帘账、垫套和地毯等处都可使用吸尘器进行除尘。酒店中常用的吸尘器有直立式、筒式、混合式、吸水式和背式等几种。

◈ 直立式吸尘器。直立式吸尘器利用装在吸嘴内的电机推动旋转震动刷，将地毯的绒毛拨开，使深藏其中的尘土、污垢、砂粒等从绒毛中松脱出来，然后再把它吸走，吸尘效果较好。另外，用直立式吸尘器吸尘，使用者不用弯腰曲背，非常方便。但直立式吸尘器的吸嘴通常较为高阔，在清洁“矮脚”家具底下或楼梯部分，不如筒式吸尘器方便，噪音也往往比筒式吸尘器大。因此，直立式吸尘器不适合在客房区域使用，一般在非营业时间清洁大面积的地毯或餐厅等公共区域。

◈ 筒式吸尘器。筒式吸尘器是完全靠吸力去完成工作的，有圆筒形、长筒形两种。由于没有电动旋转刷的辅助，清洁地毯的效力不如直立式吸尘器显著，较适合于清洁不太脏的地毯。由于筒式吸尘器具备强劲的吸力并有一些特别的配件，对清洁地板、家具、帘帐、织物垫套等，效果很

好。同时因其备有“扁身”的吸管，有利于清洁“矮脚”家具底下或其他浅窄的地方，比较适合在楼层客房内使用。

◈ 混合式吸尘器。混合式吸尘器外形与筒式吸尘器大致相同，多采用圆筒形的设计。这类吸尘器在构造上集合了筒式吸尘器和直立式吸尘器的优点，除了具有强劲的吸力外，还备有电动震动清洁刷，可随时装上备用。因此，在清洁效能方面，可以同时发挥直立式吸尘器和筒式吸尘器的长处。

◈ 吸水吸尘机。吸水吸尘机又称干湿两用吸尘器，机器内部既有储水桶，又有积尘袋，可根据需要灵活转换。其外形与筒式吸尘器相似，主要用于地板有水的情况，可用来吸水或在潮湿的表面上使用。另外，当大面积的没铺地毯的地板需要去蜡层和清扫时，吸水吸尘机可去掉地板上的残水。

◈ 背式吸尘器。为方便登高吸尘或楼梯吸尘，可选用背式吸尘器。它通常体积小、重量轻。使用者把它背在背上，便可灵活地使用带有其他附件的手持棒，无须配置其他设备。背式吸尘器既可接电源，也可配蓄电池使用。

②洗地设备。酒店主要的洗地设备有：

◈ 洗地毯机。洗地毯机机身结构及配件用塑钢和不锈钢制成，一般采用泡沫清洗法和喷汽抽吸法。洗地毯机工作效率高、省时省力、节水节电，可清洗纯羊毛、化纤、混纺以及植物纤维等地毯。洗地毯机的种类很多，但常用的有两种。

喷汽抽吸式洗地毯机，这种洗地毯机在操作时将喷液、擦地、吸水三个动作同步进行，洗涤力特别强，去污效果也好；但操作起来较笨重，而且对地毯破坏性较大，所以不宜多用。

干泡洗地毯机，主要有滚刷式和转刷式两种，清洗方法比较简便，对不脏的地毯和纯羊毛地毯清洗效果较佳，而且对地毯损伤较小；需要注意的是，洗地毯前要将地毯彻底吸尘和去迹，才能达到良好的效果。

◈ 吸水机。吸水机外形有筒形和车厢形两种。机身由塑料或不锈钢材料制成。机身分为固定型和活动型两种。机身下有四个转轮，操作时灵活方便。吸水机除吸水功能外，还可与洗地毯机配套使用。用洗地毯机洗刷

地毯后，其表面较干净，但地毯根部仍藏有污水和残渣，如不清洁干净，地毯容易脏污和失去弹性。吸水机一般装有两个真空泵，吸力特别强大，能彻底抽除地毯根部顽固的残渣，达到彻底清洁地毯的效果。

◈ 吹风机。为缩短地毯及其他地面的干燥时间，可使用吹风机加快特定区域内的空气流通，以达到使地面快速干燥的目的，提高清洁效率。

◈ 洗地机。洗地机又称擦地吸水机，具有擦洗机和吸水机的功能和长处。这种洗地机装有双电动机，可集喷、擦、吸于一身，将擦洗地面的工作一步完成。适用于酒店的大厅、走廊、停车场等大面积的地方，是提高酒店清洁卫生质量必不可少的工具之一。

◈ 打蜡机。打蜡机有单刷、双刷及三刷机，流行最广的是单刷机。单刷机按速度分又有四种：低速机（120～175 转/分）、中速机（175～300 转/分）、高速机（300～500 转/分）和超高速机（1 000 转/分）。其中前两种较适合于洗擦地板，后两种多用于打蜡及喷磨工作。

为节约资金及储存空间，有的酒店选用多用途的单盘式地板机。这种机器既可用来擦洗地板、去地板蜡层、清洗地毯，又可喷磨地板、抛光地板。但这种机器对保养维护要求较高。这种机器可配备不同的擦垫，以适应不同的工作任务。通常洗地时，要求转速较低，底刷（刷盘）较硬；打蜡抛光时，要求转速高，底刷（刷盘）应细软。

◈ 高压喷水机。这种机器往往有冷热水两种设计，给水压力可高达 2～7兆帕。一般用于垃圾房、外墙、停车场、游泳池等处冲洗，也可加入清洁剂使用。附有加热器的喷水机水温可高达沸点，故更适用于清除有油污的场所。

四、清洁器具的使用及保养要求

1. 抹布

在使用时，要将抹布折叠起来，可多面使用，以提高工作效率，保证

清洁质量。抹布最好由洗衣场负责洗涤、消毒，以确保抹布的清洁质量。若酒店不设洗衣场，所使用的抹布最好由专人进行集中洗涤。抹布应多准备一些，以保证员工都能使用符合标准的各类抹布。

2. 房务工作车

房务工作车的布置应按酒店的规定进行，不能在车上随便堆放杂物。推拉房务工作车时应注意万向轮在前，定向轮靠后，避免因硬拉而损坏房务工作车。房务工作车应装有缓冲器或其他弹性防护装置。推拉时应掌握行进方向，以免撞伤墙面或撞坏其他物件。房务工作车应经常擦拭，保持清洁。定期对房务工作车车轮加油，进行润滑和消声。

3. 吸尘器

吸尘器是客房的主要清洁设备之一。一台好的吸尘器，会给清扫工作带来方便和效率。

（1）吸尘器的使用方法。

①首次使用前，应阅读使用说明书，按说明书叙述的方法将吸尘器安装好备用。

②每次使用前必须检查电线有无破损，插头有无破裂或松动，以免引起触电事故。

③检查吸尘器能否正常运转。

④拉吸尘器时要一手拿吸尘器吸管，一手拉着吸尘器的抓手。这样方便拉动，避免碰撞其他物体。

⑤吸尘时发现地毯上有体积较大的或尖利的物体，如纸团、针尖、图钉等，应及时捡起，以免损坏内部机件和造成吸管堵塞。吸尘器堵塞时，不能继续使用，以免增加吸尘器的真空负荷。

⑥如果不是干湿两用吸尘器，不能用来吸液体、黏性物、金属粉末等。

⑦有集尘指示器的吸尘器，不能在满点上工作。若发现指示游标接近

满点，应立即停机清理。

⑧吸尘器在使用过程中应随时将刷子上的毛发及绒线头清理干净。若发现刷头磨损偏大，应及时更换，否则影响吸尘效果。

⑨吸尘器若有漏电或电动机温度过高以及异常响声，应立即停机检查。

（2）吸尘器的保养方法。

①吸尘器每天使用完毕后，应先切断电源，整理好电线。然后清理尘袋，抹净机身，将配件清理干净收好，并清洁过滤网。

②检查吸尘器轮子是否积聚杂物，如有应及时清理。

③定期更换轴承润滑油。

④检查机体和附件是否损坏，螺钉有无松动。若有损坏要及时报修，对松动螺钉则应立即紧固。

4. 其他清洁设备

（1）吸水机的使用与保养。

吸水机在使用过程中，除应注意清洁设备的一般使用与保养事项外，还应特别注意以下两点：

①使用完毕后，要将各种配件洗刷干净，晾干后装入配件箱内保管。

②拆卸时动作要轻，做好吸水机的维护工作。

（2）洗地毯机、洗地机的使用与保养。

洗地毯机、洗地机在使用过程中，应特别注意以下几点：

①使用前先检查各个部件是否完好。

②打开机器时，应注意水箱是否保持密封，以防污水、清洁液外流。

③清洗工作完毕，要将剩余清洁液抽至污水箱内，然后倾倒干净。

④使用完毕后，应擦净机身，并把各种配件清洗干净，晾干后妥善保存。

第二节　客房清洁整理

客房的清洁程度是入住酒店的客人最关心的问题之一，同时也是客人选择酒店的标准之一。清洁卫生工作是客房部的一项重要任务，主要包括两个方面，即客房的清扫和公共区域的清扫。具体内容包括清洁整理客房、更换和补充各种用品、检查和保养设施设备等。清洁卫生服务与管理工作的好坏直接影响着酒店的形象、环境乃至经济效益。

一、客房清扫的一般原则

（1）从上到下。如抹尘时应从上至下进行。

（2）从里到外。如地毯吸尘和擦拭卫生间地面时，应从里向外清扫。

（3）环形清理。在清洁房间时，应按顺时针或逆时针方向进行环形清扫，以求时效及避免遗漏。

（4）先铺后抹。清扫客房时应先铺床，后抹家具物品，以免扬起的灰尘重新落在家具物品上。

（5）干湿分开。在擦拭不同的家具物品时，要注意分别使用干、湿抹布。如清洁灯具、电器时要使用干布。

（6）先卧室后卫生间。

二、客房清洁整理的准备工作

1. 听取工作安排，签领工作钥匙

客房服务员应按酒店要求着装，准时上岗签到，听取领班工作安排，

之后领取客房钥匙和“客房服务员工作日报表”。领用钥匙时应注明领用时间。客房服务员工作时，必须随身携带工作钥匙，严禁乱丢乱放。工作结束后，服务员要亲自交回工作钥匙，并注明归还时间。

2. 了解分析房态

了解房态的目的是为了确定客房清扫的顺序和对客房的清扫程度，避免随意敲门，惊扰客人。这是清扫客房前必不可少的程序。

（1）客房状态。

客房的状态可以分为如表3－1所示的几种。表3－2～表3－4为几种常用表格。

表3－1　客房状态表

客房状态	英文全称	英文简称	含义
走客房	Check out	C/O	客人已经结账并离开房间
住客房	Occupied	OCC	客人正在住用的房间
空房	Vacant	V	前夜没有客人住宿的房间
维修房	Out of order	OOO	房间设施设备发生故障，暂不能出租
外宿房	Sleep out	S/O	客房已被租用，但客人昨夜未归
请勿打扰房	Do not disturb	DND	该房间的客人不愿意受到任何打扰
贵宾房	Very important person	VIP	该房间的客人是酒店的重要客人
长住房	Long staying guest	LSG	长期由客人包租的房间
请即打扫房	Make up room	MUR	客人要求立即打扫的房间
准备退房	Expected departure	E/D	客人应在当天中午12点以前退房，但现在还未结账退房的房间
未清扫房	Vacant dirty	VD	没有经过打扫的房间
已清扫房	Vacant clean	VC	已经清扫完毕，可以重新出租的房间

表 3－2　客房房态更改记录表

年　　月　　日

房号	通知人	通知时间	原房态	更改后房态	更改原因	更改人	恢复时间	备注

制表人：_____

表 3－3　客房情况记录表

值台人	时间	客房区域情况	备注	当日 VIP 房或重点房

制表人：_____

表 3－4　客房部客人流量表

	间　数 楼　层	客房数	VIP 房间	出租率
住店状况	二楼			
	三楼			
	四楼			
	五楼			
	六楼			
今日				
备注				

制表人：_____

（2）不同状态客房的清扫要求。

①简单清扫的客房。如空房，一般只需要通风、抹尘、放掉积存的陈水等。

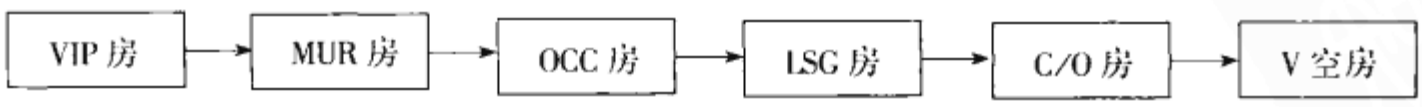
②一般清扫的客房。如长住房。

③彻底清扫的客房。如走客房、住客房和 VIP 房。

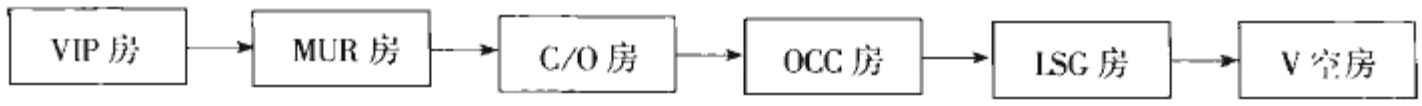
3. 确定清扫顺序

客房的清扫顺序不是一成不变的，应视客情而定。因此，服务员在了解自己所负责清扫的客房状态后，应根据开房的轻重缓急、客人的情况和领班或总台的特别交代，决定当天客房的清扫顺序。

（1）一般情况下应按下列次序清洁房间。



（2）开房较为紧张时，次序可稍作变动。



案　例

可以先打扫810房间吗

住在810房的两位客人来自浙江温州，他们今天上午刚抵达杭州，经朋友介绍下榻到这家酒店。离午餐还有近两个小时，他们去苏堤、白堤转了转，下午便开始工作。第二天上午用完早餐后回到房里，一位原定下午来与他们商谈一宗出口业务的杭州市某大公司副总经理来电，因故欲将会谈改到上午进行。这宗买卖关系到温州客人半个年度的经营计划，同这位副总经理洽谈是他们此次来杭州的首要目标，所以尽管上午已有安排，他们还是一口答应。此时，距离那位副总经理到来还有半个小时，可房间还乱糟糟的。于是，年纪较大的营业部经理让助手去找服务员，让她们尽快打扫。

经理的助手开门出去找楼层值台服务员时发现，一辆服务车已停在801房外面，801房门敞开，显然服务员已经开始在那儿做客房清洁卫生。助手到801房，十分斯文地请两名服务员立即打扫810房，最后没有忘记说声“谢谢”。两名服务员听到他的要求面面相觑，似乎有什么难处。“是否我的要求会给你们带来什么困难?”助手还是彬彬有礼地询问。一名年纪稍大的服务员开口了，她说：“我们每天打扫房间都必须按规定的顺序进行。早上8时30分开始打扫801房，然后是803、805等，先打扫单号，接着才是双号。打扫到810房估计在10时左右……”“那么能不能临时改变一下顺序，先打扫810房呢?”助手十分耐心地问道。“那不行，我们的主管说一定要按规范中既定的顺序进行。”她们面露难色。显然服务员能理解客人的心情，也很愿意满足他的要求，但却不敢违反酒店的规定。

点　评

国际标准 ISO9004－2 和与之等同的中华人民共和国国家标准 GB/T9004.2《质量管理和质量体系要素第二部分：服务指南》（以下简称《服务指南》）指出，服务质量体系就是为满足需要而建立的，顾客是这个体系的焦点。服务质量体系的整个运作就是“以顾客为中心，保证顾客满意”，这是国际标准和国家标准《服务指南》的核心思想。

当顾客的需要不符合酒店工作程序或服务程序时，服务员要求顾客适应酒店，而不是顺应顾客，作出满足顾客需要的调整，这反映出“以顾客为中心”的观念还未在该酒店普遍确立。此案例暴露了该酒店管理上存在以下两个方面的问题：

一是在员工的培训方面。管理人员片面强调服务员执行规定和按程序操作，而没有把服务上的灵活性教给他们。一切规范和程序的根本目的是保证顾客满意，因此制定各种规范和程序的唯一依据，是站在客人的立场上为客人考虑。一味强调程序，固然能在一般情况下保证大多数客人满意，但毕竟还有一部分客人的特殊需求不在规范之内，甚至可能与酒店服务程序有悖。只要那些特殊需求是合理的，酒店应尽量予以满足。本例中温州客人要求先打扫他们的房间以接待客人，这是典型的合理需求。但服务员接受了规范的训练，不能（也许是不敢）擅自改变操作程序，致使客人失望。从另一方面分析，这两名服务员头脑里装了很多酒店的条文，酒店领导却没有把“客人是上帝”、“永远不向客人说‘不’字”等酒店服务的金科玉律灌输给员工。所以，本例中两名服务员在说出“那不行”时，全然没有掂量过它的分量，也不知道她们已经触犯了酒店业的“天条”。这事看来错在服务员，根源却在管理人员身上。

二是在规范与程序方面。俗话说“没有规矩，不成方圆”，这句话强调了规范与程序的重要性。但是，规范与程序不能满足所有的客人。这一方面是客人的需求有时比较特殊，一般规范难以包罗万象；另一方面是规范自身有一个适应性问题。让员工执行欠完善的规范，而且不给员工灵活机动执行规范的权力，这样的管理方式便很有改进的必要。本例

中两名服务员讲的规范有明显的不足。客人要求先打扫或后打扫某个房间是经常碰得到的事，客房清洁规范中不应机械地规定服务员打扫房间的顺序。因此，需要改进的不是别的，正是酒店自身的规范，凡一切有碍于创造优质服务的规范或制度都应及时改进。

4. 准备房务工作车及清洁工具

房务工作车是客房服务员清扫整理房间的重要工具，房务工作车的准备步骤如表3－5所示。房务工作车和清洁工具的准备工作，应该在每天下班前做好，第二天进房前还要再检查一次。

表3－5　房务工作车的准备步骤及要求

步　骤	操作要求
1. 清洁工作车	用半湿的毛巾将工作车里外擦拭干净，并检查工作车有无损坏
2. 挂好布草袋和垃圾袋	将布草袋和垃圾袋分别挂在工作车的两侧
3. 放置干净布草	将干净的布草分别放入工作车的格中
4. 将客房用品摆放在工作车中	将客房用品摆放在工作车的顶架上
5. 准备清洁桶和清洁用具	将清洁桶放置在工作车的最底层外侧，内放清洁用具
6. 准备干净抹布	准备干净的抹布若干条，可以用不同颜色区分

三、客房清扫操作程序

1. 走客房的清扫程序

（1）卧室清扫程序。

①按照酒店规定的进入客房的规范开门进房，将房门完全打开（可用门吸把门固定好），直到该客房清扫完毕。开门打扫卫生的意义有三点：

一是表示该客房正在清洁；

二是防止意外事故的发生；

三是有利于客房的通风换气。进入客房的规范要求见表 3－6。

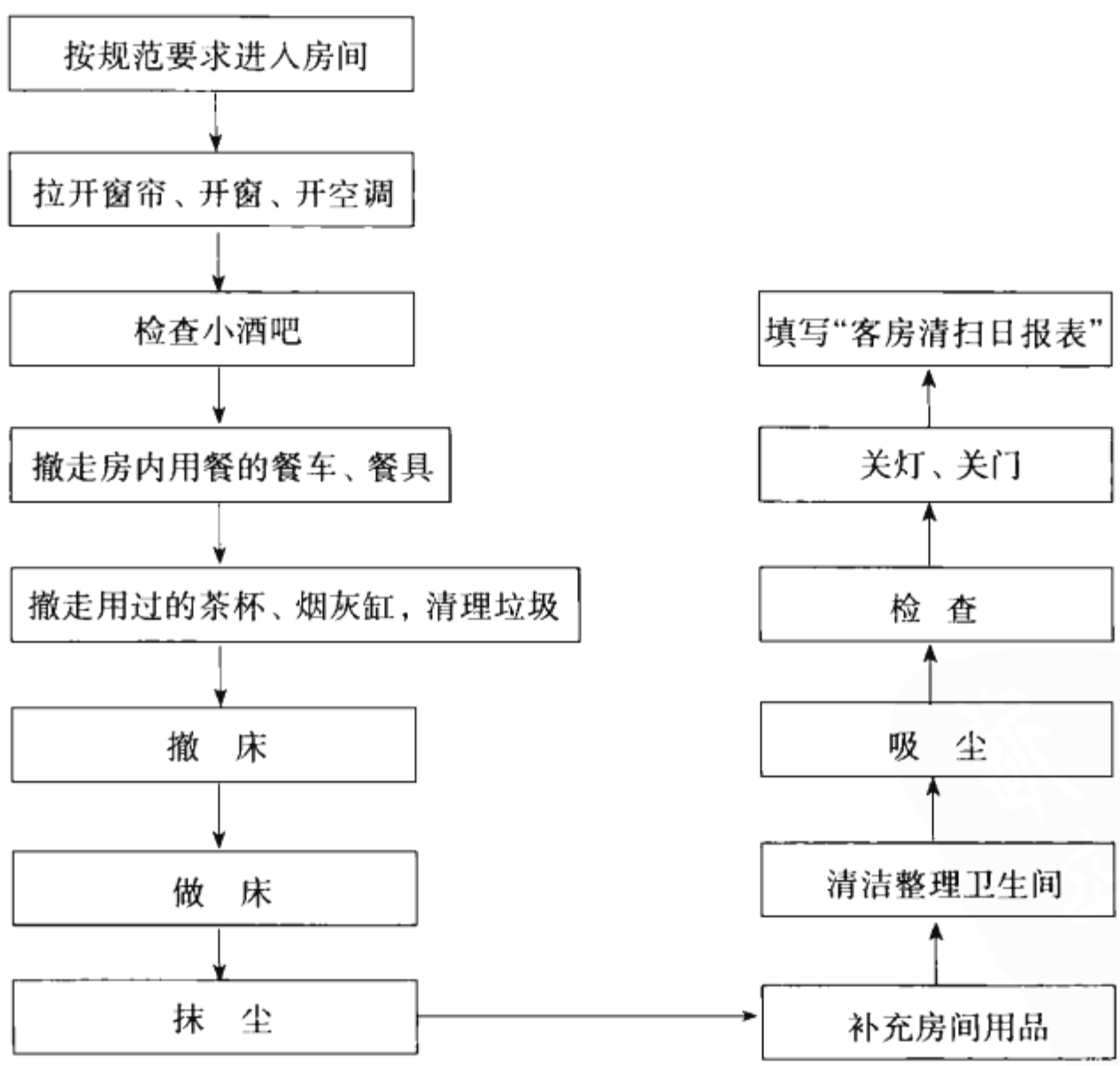


图 3－1　客房清扫程序图

表 3-6　进入客房的规范要求

步 骤	动作规范	要　求
1. 敲门	手指微弯曲，以中指第二关节部位轻敲门三次，每次三下，并报称“Housekeeping”（相隔 3～5 秒钟）	勿用拳头或手掌来拍打门，要体现文明服务；敲门太急促，会令客人感到服务员冒失；报称的声调要适度，报称时不要垂下头或东张西望
2. 按门铃	按铃，清晰地报称“Housekeeping”，并等待客人反应	切忌急促地连续按门铃数下，应有节奏及适当的间隔；报称要求同上
3. 反应	如听到客人有回音，服务员应说：“我是客房服务员，请问我能现在进来为您清洁房间吗?”并等客人开门；如房内无反应，服务员方可用钥匙开门，并再次报称“Housekeeping”	姿势要自然，即使遇上客人也不失大方；切忌用力拉门锁把手，以免造成损坏
4. 开锁	手持磁卡，对准匙孔平衡插至尽头，停留时间约 1 秒钟，然后拔出，门锁显示绿灯，方可向下转动门锁把手，推开门后应将磁卡放回衣袋	开门后，磁卡须马上放回衣袋，以免丢失；在操作过程中，身体与门要保持 30 厘米的距离
5. 开门	把门轻轻推开至门自动静止	切勿用力过猛，以免发出不必要的噪音
6. 挂牌	打开房门后，把“正在清洁”牌从大的圆口处挂在门锁把手上，轻轻摆放平稳，然后巡视一遍房间，以确定房间是否有人或有什么特殊情况	挂牌要轻、稳，以免碰坏门或产生不必要的噪音
7. 填表	转身到房门外布草车旁，在卫生班报表上填写开始做房的时间	及时填写表格，确保原始记录的准确性

相关链接

如何敲客房房门

敲门标准是客房服务员应掌握的最基本技能。只有严格按照敲门程序执行，才可以避免客人不必要的投诉。

先查看一下房间门是否挂有“请勿打扰”的牌子。如果没有挂“请勿打扰”牌，用食指或中指的关节敲门，共敲三次，每次敲三下，每次之间停顿3~5秒，边敲门边报明自己的身份，千万不能边敲门边开门。用钥匙轻轻地开门，如果门锁显示绿灯，房内没有声音就可以进门。开门时，应先将门慢慢打开一道缝，查看是否有客人上安全链，防止出现尴尬场面。如果门锁显示黄灯，可能会有两种情况：一种是门锁电池无电需要换电池，但门可以打开；另一种是客人上双锁。服务员如发现上双锁要说对不起，确认无事后，方可离开。如果门锁显示红灯，可能是因为钥匙有问题，表示此门锁不能打开或者钥匙用法不当，需要重新开启。开门后如果发现客人在睡觉或在浴室内，应说声对不起，然后关上门；如果客人醒了应该说声对不起，并简单告知客人进房间理由，然后离开房间把门关上；如果客人没有在房间，就可以开始工作。如果房间门挂有“请勿打扰”的牌子，不要敲门，下午2时，由客房服务中心向客人询问是否需要打扫。不管是什么状态，要养成先敲门再进去的习惯，不要敲完门听见房内有人，扭头就跑，让客人感觉不安全。

②观察室内情况。主要是检查客人是否有遗留物品和房内设备用品有无丢失和损坏，以便及时报告客房服务中心或主管。

③拉开窗帘、开窗、开空调。打开窗帘时应检查有无脱钩和损坏情况。必要时应打开空调，加大通风量，保证室内空气的清新。同时检查空调开关是否正常。

④检查所有灯具。将客房里的灯具开关打开，检查灯具是否有毛病，检查后应随手将灯关上。一旦发现灯泡损坏，立即通知维修人员前来更换。

⑤检查小酒吧。客人如果饮用饮料，服务员应填写酒水单，并及时补齐差额。

⑥撤走房内用餐的餐车、餐具。

⑦撤走用过的茶杯、烟灰缸，清理垃圾。将烟灰缸里的烟灰倒入垃圾桶内（注意不要有未熄灭的烟头），在浴室内将烟灰缸洗净，用布擦干、擦净。不能将烟头等脏物倒入马桶内，避免将马桶堵塞。收拾桌面和地面的垃圾，将垃圾放进垃圾桶或纸篓中。清理纸篓（垃圾桶），倒纸篓时，可先检查纸篓内是否有一些有价值的东西，若有则不要倒掉。清理套有垃圾塑料袋的纸篓时，应直接把垃圾取出倒入清洁车的垃圾桶中。旧的垃圾袋扔掉后，应再放一个新的，但不能图省事一次往纸篓里放几个垃圾袋。在清理纸篓时，如发现有刮胡刀片或玻璃片等锐利弃物，应及时单独处理。

⑧撤走脏的布草。将棉被折叠整齐，放于壁橱内。把脏布草放进工作车的布草袋内。在撤床单时，要抖动几次，确认里面无衣物或其他物品。若发现床单、褥垫等有破损及受污染情况，立即报告领班。注意不要把布草扔在地毯或楼面走道上。卸下枕套，揭下毛毯，揭下床单，收取用过的床单和枕套。收去脏布草后带入相应数量的干净布草。

⑨做床。按铺床的程序及要求操作。撤床与做床的步骤与要求见表3－7。

⑩抹尘、检查设备。从房门开始，按环形路线依次把客房各家具、用品擦拭干净，不漏擦。在除尘中，注意需要补充的客用品数量，检查设备是否正常，注意擦拭墙脚线。

◈ 房门应从上到下、由里到外抹净，把门镜、防火通道图擦干净，查看门吸是否灵活，查看“请勿打扰”牌、早餐牌有无污迹。

◈ 通风口和走廊灯一般定期擦拭，擦走廊灯时应使用干抹布。

表 3－7　撤床与做床的程序与要求

步 骤	动作规范	要 求
1. 撤床	（1）先在床尾处将床单全部拉出，然后撤毛毯，从床尾处向后把毛毯拉出并放于圈椅上 （2）撤床单 （3）撤枕套：双手握住其尾部，开口处向下，提起使枕套与枕芯分开，然后将枕芯放于圈椅上	床单要一张一张撤，仔细检查是否夹带有客人物品；脏床单要卷好放在布草袋里，不要放在地下；切忌将脏床单和干净的床单混放，以免沾染细菌
2. 带入干净的床单、枕套	把所需的干净床单、枕套等物品带入房间	在带铺床所需要的干净布草时，注意不要夹带脏物品
3. 拉床	服务员自然地站在床头前的中间位置，双手把床拉开，使之距床头板 50 厘米，并检查和整理好床垫和保护垫	铺床前应注意检查床垫和保护垫，发现有弄脏的要及时更换并清洗；注意，每一个细小动作都会影响卫生质量的好坏
4. 铺第一条床单	（1）打单。将叠好的床单打开，一只手抓单尾呈抛物线形将床单拉开，使其正面向上 （2）抛单。一只手抓单尾，以平衡力向床尾抛出 （3）甩单。根据床单的“三线”，以中线为中心线，左右手分别抓住平衡于中线的左右两线，把双手轻轻举起，向前向上甩单 （4）定位。在抛起床单下落时，下压定位，双手顺势把抓住的床单整齐拉至床垫底部，中折线居中，床单四边自然下垂 （5）包角。从床头开始，将床的四个角包成 90 度角或 45 度角，将床单四边塞入床垫下面	如发现床单有污迹或破损应及时更换。不要用力太猛，注意要将单尾打开弄散。注意床单的正面向上，床面平整。床单在熨洗后，一般都折有三条直线，中间的为中线，需注意掌握好

（续表）

步 骤	动作规范	要 求
5. 铺第二条床单	方法同上	注意床单的正面向下，中线与第一张床单重叠，床头部分长出床垫 5 厘米
6. 铺毛毯	（1）抓住毛毯一边的两侧，把毛毯提起至胸前，双手把毛毯向前平抛，然后让毛毯自然下落，手抓毯子向后拉平。毛毯距离床头 25 厘米 （2）将第二条床单床头部分折起盖住毛毯 （3）将两侧的毛毯和床单一起分别塞入床垫下 （4）到床尾将边塞入床垫下，同时将两角包好	铺毛毯时要保持外观的平整、无褶皱，商标应在床尾向上。注意单头包角应成 90 度角，这样才能使整张床包得挺括、整齐、美观
7. 装枕袋	抖开枕袋平放在床上，将枕芯对折，右手抓住枕芯前部，左手把枕袋口张开，用右手所拿枕芯压住枕袋口下边，把枕头套入枕袋内。两手抓住枕袋口上下抖动，使枕芯全部装入到位，并封好口	套枕袋前要注意检查枕芯是否有污渍、破损，并及时更换
8. 放枕头	把枕头平放在床头中间，离床头边缘 5 厘米，整理好四角	两张单人床枕袋的开口方向要反向于床头柜。双人床则开口相对
9. 铺床罩	从床尾开始铺床罩，然后把床罩左右及尾部饰布自然放下，在床头与毛毯齐口处，把床罩复折，将床罩铺在枕头下，把床罩多余部分塞在两个枕头之间，并整理好枕线	床罩一定要平整、无褶皱，而且遮盖住枕头，才能显得美观
10. 将床复位	双手轻轻托起床尾，对正床头板的位置慢慢地把床推回原处，最后再查看一下	床头与床头板对称，注意床头要摆在床头板的中间位置

◈ 擦拭壁橱要仔细，要把整个壁橱擦净；抹净衣架、挂衣杆；检查衣架、衣刷和鞋拔子是否齐全；检查洗衣袋、洗衣单有无短缺；擦净小酒吧内外；检查冰箱运转是否正常，接水盆是否已满，温度是否适宜，并记住需要补充的物品。

◈ 擦净行李架内外，包括台面和挡板；擦拭写字台（化妆台）抽屉，如果抽屉仅有浮尘，则可用干抹布“干擦”；擦净镜框、台面、琴凳，从上到下，注意对桌脚和凳腿的擦拭，可用半湿抹布除尘；擦拭梳妆镜面要用一块湿的和一块干的抹布擦拭，擦拭完毕，站在镜子侧面检查，镜面不要留有布毛、手印和灰尘等；擦拭台灯和镜灯时，应用干布擦去灰尘，切勿用湿布抹尘，如果台灯线露在写字台（梳妆台）外围，要将其收好尽量隐蔽起来，灯罩接缝朝墙；写字台（梳妆台）上如有台历，则需每天翻页；检查写字台（梳妆台）物品及服务夹内短缺物品，为添补物品做准备。

◈ 用干抹布擦净电视机外壳和底座的灰尘。然后打开开关，检查电视机是否有图像，频道选用是否准确，颜色是否适度。如有电视机柜则应从上到下、从里到外擦净。

◈ 用干抹布抹净地灯的灯泡和木架。

◈ 窗台先用湿抹布，然后再用干抹布擦拭干净。推拉式玻璃的滑槽如有沙粒，可用刷子加以清除。将玻璃窗和窗帘左右拉动一遍，检查其滑动性能。

◈ 擦拭沙发时，可用干抹布掸去灰尘，并注意经常清理沙发背与沙发垫缝隙之间的脏物。茶几先用湿抹布擦去脏迹，然后用干抹布擦干净，保持茶几的光洁度。

◈ 用干抹布擦拭床头灯泡、灯罩、灯架和床头挡板，切忌用湿抹布擦拭；擦完床后，再次将床罩整理平整；检查床头柜各种开关，如有故障，立即通知维修；擦拭电话时，首先用耳朵听有无忙音，然后用湿抹布抹去话筒灰尘及污垢，用酒精棉球擦拭话机外壳；检查放在床头柜上的服务用品是否齐全，是否有污迹或被客人用过。

◈ 用湿抹布擦拭画框，然后再用干抹布擦拭画面，摆正挂画；如果服务员身高不够，需要借助其他物品增高，应注意垫一层干净的抹布或脱鞋操作，防止弄脏其他物品。用干抹布擦去空调开关上的灰尘。

⑪补充房间用品。按酒店规定的数量和摆放规格添补及摆放客用品。

⑫清洁卫生间。按卫生间的清扫程序操作。

⑬吸尘。按地毯表层的倾倒方向进行，由内向外，琴凳、沙发下、窗帘后、门后等部位均要吸到。同时拉好纱帘，关好玻璃窗，调整好家具摆件。

⑭离开客房之前自我检查和回顾一遍，看是否有漏项：家具摆放是否正确，床是否美观，窗帘是否拉到位等。如发现有遗漏，及时补漏或纠正。

⑮关掉空调和总电开关，然后将房门锁好。

⑯填写“客房清扫日报表”（见表3－8）。每间客房清洁完成后，要认真填写清扫的进出时间，布草、服务用品、文具用品的使用和补充情况以及需要维修的项目等。

表3－8　客房清扫日报表

楼层：　　区域：　　服务员：　　领班：　　月　日

清扫客房				撤换布件数量						补充日耗品数量													
房号	房态	时间		床单	枕套	浴巾	面巾	地巾	方巾	购物袋	信封	信笺	茶叶	针线包	擦鞋纸	洗衣袋	沐浴液	洗发液	牙具	香皂	梳子	卫生纸	面巾纸
		进	出																				
计划卫生：								维修要求：								备注：							

（2）卫生间清扫程序。

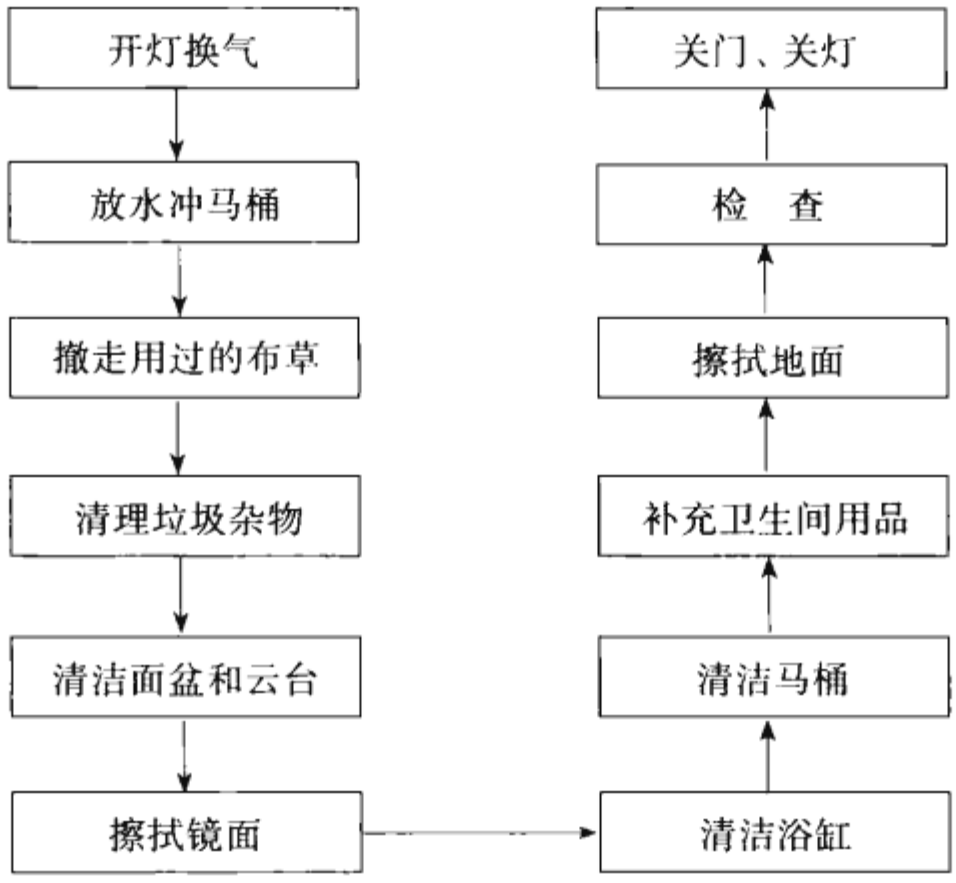


图 3－2　卫生间清扫程序图

①开灯换气。打开卫生间的灯，打开换气扇，将清洁工具放进卫生间。

②放水冲马桶。倒入清洁剂，注意不要将清洁剂直接倒在釉面上，否则会损伤抽水马桶的釉面。

③撤走用过的布草。将“四巾”放入清洁车上的布草袋中。

④清理垃圾杂物。用垃圾桶收走垃圾杂物并倒入工作车的垃圾袋中。

⑤清洁面盆和云台。用海绵蘸上清洁剂将台面、面盆清洁干净，然后用清水冲净，用布擦干。用海绵蘸少许中性清洁剂擦除面盆不锈钢器件的表面，将电话副机、毛巾架等擦净。

⑥擦拭镜面。可在镜面上喷少许玻璃清洁剂，然后用干抹布擦亮。

⑦清洁浴缸。将浴缸旋塞关闭，放少量热水和清洁剂，用海绵从墙面到浴缸里外彻底清洁；开启浴缸活塞，放走污水；打开水龙头，放水冲净。此时可将浴帘放入浴缸加以清洁。最后把墙面、浴缸、浴帘用干布擦

干。用海绵块蘸少许中性清洁剂擦拭金属器件，包括水龙头、浴帘杆、晾衣绳等，消除其污垢、水斑，并随即用干抹布擦亮、擦干。清洁浴缸由上至下。

⑧清洁马桶。用马桶刷清洁马桶内部并用清水冲净，用专用抹布清洁水箱、座沿、盖子的内外侧及底座等，然后加上“已消毒”封条。擦拭卫生纸架。

⑨补充卫生间用品。按规定的位置摆放好“四巾”和香皂、牙具、浴帽、浴液、发液、梳子和卫生卷纸等用品。

⑩擦拭地面。从里到外边退边抹净地面，特别注意对地漏处的清洁，最后擦干地面。保证无污迹、无毛发、无水迹。

⑪检查是否有漏项和不符合规范的地方，然后带走所有的清洁工具，将卫生间门半掩，关灯。

2. 住客房的清扫程序

住客房清洁的具体内容和程序大致与走客房相同，但因客房仍然处于客人使用状态，在清扫时有许多要注意的地方。

（1）客人在房间。

①进入客房前先按门铃或敲门，房内无人方可直接进入客房。若客人在房间，应礼貌问好，主动征求意见，得到允许后方可进房进行清扫。

②如果客人暂不同意清扫客房，将客房号码和客人要求清扫的时间写在工作表上。

③清扫时将客人的文件、杂志、书报稍加整理，但不能弄错位置，更不准翻看。

④除放在纸篓里的东西外，即使是放在地上的物品也只能替客人做简单的整理，千万不要自行处理。

⑤客人放在床上或搭在椅子上的衣服，如不整齐，可挂到衣柜里；睡衣、内衣也要挂好或叠好放在床上。女宾住的客房更需小心，不要轻易动其衣物。

⑥擦壁柜时，只搞大面卫生即可，但注意不要将客人衣物搞乱、弄脏。

⑦擦拭行李架时，一般不挪动客人行李，只擦去浮尘即可。

⑧对女性用的化妆品，只需稍加整理，但不要挪动位置，即使用完的化妆品也不得将空瓶或包装盒扔掉。

⑨不要触摸客人的照相机、计算机、笔记本和钱包之类的物品，以免引起不必要的麻烦。

⑩客房如需更换热水，注意水温不低于90度，新的水瓶注意擦拭干净。如使用电热水器，则应换新水，以免产生水垢。

⑪客房整理完毕，客人在客房时，要向客人表示谢意，然后退后一步，再转身离开客房，轻轻将房门关上。

（2）客人中途回房。

在清扫工作中，遇到客人中途回房，要主动与客人打招呼，征求客人意见，以决定是否可以继续清扫。若未获允许，应立即离开房间，待客人外出后继续进行。若客人同意，应迅速把房间清扫干净，离开时应向客人表示谢意，然后退后一步，再转身离开客房，轻轻将房门关上。

（3）房间电话。

为了表示对客人的尊重以及避免一些不必要的误会和麻烦，在清扫客房时，即使电话铃响，也不应接听。

（4）损坏客人物品。

在清扫住客房时，如果万一不小心损坏了客人的物品，服务员应及时报告主管，并主动向客人赔礼道歉。若是贵重物品，应由主管陪同前往，征求客人意见。如果客人要求赔偿，应根据具体情况，由客房部出面予以赔偿。

服务无小事，事事须小心

客房服务要保持较高水准，就必须有一支精明强干、一丝不苟的职工队伍。在对客服务过程中，有些事看起来虽小，但一不注意就会酿成大事。下面列举几例以供借鉴。

1. 一副假牙引起的风波

一位香港客人下榻四川某涉外宾馆。一天中午，他气冲冲地找到大堂副理投诉，说客房服务员打扫房间时，将他的一副价值8 000港币的假牙弄丢了，要求酒店赔偿。酒店接到投诉后，立即进行了调查：这位香港客人的一副假牙是头天晚上从嘴里取下放在卫生间水杯中的；但第二天，客房服务员在打扫卫生间时，粗心大意，随手将水杯中的水和泡在水中的假牙倒进了抽水马桶。客人投诉成立，酒店应负有赔偿责任。怎么办呢？酒店只好花了百多元请来工人，把下水道挖了个底朝天，整整花了一天的时间大海捞针，好不容易才从污物中掏出了客人的假牙。看来事情似乎解决了，但客人说，经过化验，这副假牙已经被严重污染，根本不能用了，坚持要酒店赔偿。无奈，酒店只得照价赔偿。

2. 丢了一包黄土

一位台湾客人住进一家大酒店，在即将离店时找到客房部经理投诉，说他在客房丢了一包黄土。这包土对他很重要，是专程到大陆他家的祖坟上取来要带回台湾的。客人即将登机返台，黄土丢了，怎么办？客房部经理接到投诉，立即找当班服务员进行调查。服务员回想起在打扫那位客人的房间时，看到过一包黄土，以为是没用的东西，就随手扔掉了。客房部经理了解了情况后，再次向客人致歉，并请客人留下通信地址。然后马上带领多名员工，到垃圾堆去寻找那包黄土。客房部经理和服务员在臭气熏天的垃圾堆里一点一点扒开污物，细心查找了3个多小时，终于找

到了那不起眼的纸包，并按地址寄给了那位台湾客人。

3. 隐形眼镜不翼而飞

王先生夫妇来广州旅游，住进一家五星级酒店。第二天一早他们去吃早餐，准备回来后去越秀公园转一转。可是当他们回到房间时，王夫人发现自己的隐形眼镜不见了。她说："刚才去吃早餐前还看见了呢。"于是两人四处查找，哪儿都没有。无奈，王先生向酒店提出投诉。经核对，王先生夫妇二人去吃早餐从出门到回房，准确的时间是50分钟。而在这一段时间内，只有实习生小王进入房间打扫卫生。小王回忆起当时的情景，发现自己把杯子里的隐形眼镜和药水当作剩水给倒掉了，对此他后悔莫及。

4. 裹在床单里的护身符

客房服务员小王每次为客人换床单时，为了省时、省事，总是把床上的两层床单非常迅速地揉成一团，撤下来扔进布草袋内。有一次，一位客人问小王是否发现床上有一件小小的护身符。这件护身符对客人来说是信物，十分珍贵，客人要求必须找到。小王费了九牛二虎之力，终于在洗衣房一大堆尚未清洗的床单中发现了客人的护身符。

5. 扔掉了白金戒指

服务员小张打扫客房时，发现桌腿边一枚银白色的细小戒指，看上去有点粗糙。他认为是该客房小朋友的玩具（假戒指），因而就把它扔到了工作台的抽屉里。第二天，该房客人打来电话询问丢失的戒指，说此戒指是白金的。可当班的同事小赵在"遗拾物品登记单"中并未发现有关戒指的记录。经调查，终于找到了这枚白金戒指的下落。

6. 重要的便笺

在北京某四星级酒店的客房部，实习生服务员小任正在清扫一间走客房。小任看到客人的行李已经全部收拾好，整齐地摆放在行李架上，便开始去收垃圾。她看到床头柜上有一张皱巴巴的

便笺纸，就认为是客人不要的废纸，于是顺手丢进了垃圾袋中。此房间整理就绪后，就去整理其他房间了。一会儿，那个尚未离店的客人急匆匆地找到小任说："小姐，你有没有看到一张记有电话号码的小纸条？那个电话号码对我很重要。"小任一听就傻眼了，反问道："您的电话号码是不是在床头柜的便笺纸上写的？"客人说："我记得好像是在床头柜那儿。""对不起，我马上去找。"小任边说边来到工作车的垃圾袋旁，翻了半天，终于找回了客人记有电话号码的小便笺。客人不住地向小任道谢，而此时作为实习生的小任心里真不是滋味。她为自己粗心扔掉了客人记的电话号码，给客人添了麻烦而深感自责。幸亏及时找到了，没有耽误客人的事。经此事后，小任便懂得了客房内无论是什么东西，哪怕是张小纸片，只要是客人的东西，都要保存好，不能随便扔进垃圾袋。否则不仅会引起投诉，而且会给客人带来很大的麻烦。

点　评

客房服务中，清洁整理房间和清理垃圾是每天例行的工作。但是服务员要明确一点，所有服务工作都有其严格的服务操作程序和规范，所有程序和规范都是在总结了多年服务经验和进行科学测算基础上制定出来的。这些服务程序和规范，是保证服务质量和消除各种隐患的法规，必须严格遵守。在客房清扫过程中，服务员对属于客人的一切东西，只能稍加整理，不能随意挪动位置，更不能将客人的东西或客人用过的东西自作主张地进行处理，哪怕是空瓶、空纸盒。只要客人没有扔进垃圾袋中，就要谨慎对待，更不能随意扔掉或倒掉。上述诸例中一副假牙、一包黄土、一副隐形眼镜、一张皱巴巴的便笺、一枚细小的粗糙戒指、一件小小的护身符，都是由于服务工作中粗心大意，不按操作程序去做，结果变成大事。这一桩桩不愉快的事情，不仅会使酒店承受直接或间接的经济损失，更严重的是给客人的生活带来不便与痛苦，使酒店的声誉

蒙受损害。这些深刻的教训是应该认真吸取的。“细微之处见功夫”，只有养成细心负责的工作态度，认真按服务程序与规范去操作，才能保持酒店较高的服务水准，避免此类不愉快的事情发生。

另外，作为酒店的服务人员，必须在思想上树立一种意识：客人一旦填好入住登记单，交了房租，住了酒店的房间，就形成了酒店与客人的契约关系。客人是这个房间租用期间的唯一占有人，房间的使用权属于这位客人，客人即是房间的主人。酒店方面有义务尊重客人的权利，即使是例行的客房清洁整理工作，也要充分尊重客人对房间的使用权。酒店有关敲门通报、等候客人的程序和不能乱动客人东西的规定等，正是根据尊重客人权利的原则而制定的。有的酒店服务人员缺少这种服务意识，总认为“我才是酒店客房的主人”，所以工作粗心大意，不经客人同意随意进出住客房间，不断骚扰客人，结果闹出了不少笑话、闯出了许多祸事、得罪了不少客人。酒店服务工作看起来是一些简单的事，就拿清扫客房来说，一个生手经过7天的培训，完全可以应付。但要懂得如何尊重客人的权利，按服务标准与程序操作，形成良好的职业习惯和服务意识，却是一件需要经过长期培训和磨练才能做到的事。

3. 空房的清扫

空房的整理虽然较为简单，但却必须每天进行，以保持其良好的状况。其整理的具体内容如下：

进房开窗、开空调进行通风换气；用抹布擦除家具设备及物品上的浮尘；每天将浴缸和脸盆的冷热水及马桶的水放流一两分钟；如果客房连续几天为空房，则要用吸尘器吸尘一次；检查客房有无异常情况；检查浴室内“四巾”是否因干燥而失去弹性和柔软度，如果不符合要求，要在客人入住前更换。

4. 小整理服务

小整理服务是对住客房而言的，它可以体现酒店的优质服务，目的是让外出回房的客人有一种清洁舒适的感觉，对酒店留下良好的印象。

小整理服务包括：更换卫生间用过的“四巾”、杯具等；刷洗客人用过的浴缸、面盆、马桶；清理垃圾杂物；按规范整理客人睡过的床，但不必更换床单；将家具摆放的位置复原，把衣柜门关好，拉好窗帘；VIP 客房的香皂，应予以更换；清点耗用的迷你吧酒水，并作好记录。

5. 夜床服务

夜床服务的主要内容有房间整理、做夜床、卫生间整理三项任务。通常在晚上 6 时以后开始，也可在客人到餐厅用晚餐时进行，或者按服务台的要求进行。

（1）房间整理。

①按规范要求进房，通报自己的身份和进房的目的。若客人在房间，应礼貌地询问客人是否要做夜床。如果客人不需要做夜床，服务员应在夜床表上做好登记。如果挂有“请勿打扰”牌或门反锁，可从门下塞入“夜床服务卡”。

②将报纸和热水瓶拿进房间，开灯，调好空调，轻轻拉上窗帘。

③更换用过的茶具。

④清理垃圾和烟缸。

⑤将家具、物品清洁干净。

（2）做夜床。

①将床罩撤下，叠好置于壁橱。

②把靠近床头柜一侧的第二条床单连同毛毯一起向外折成 30 度角或 45 度角，以方便客人就寝。

③拍松枕头并将其摆正，如有睡衣应叠好置于枕头上，把拖鞋放在沙发或床的一侧。

④按酒店规定在床头或枕头上摆放鲜花、晚安卡、早餐牌或小礼品等。

⑤标准房住一人时，开墙边靠近卫生间的一张床，方向应朝向床头柜；二人同住标准房，则各自开靠床头柜的一侧，也可根据客人的习惯开床。

⑥如果有浴衣，则叠好放在床尾一角。

⑦如果有加床，则在这时打开整理好。

（3）卫生间整理。

①清洗使用过的面盆、浴缸、马桶。

②将地巾放在浴缸外侧的地面。

③将浴帘放入浴缸，并拉出 1/3，以示意客人淋浴时应将浴帘拉上并放入浴缸内，避免淋浴的水溅到地面。

④整理或更换用过的毛巾，其他用品稍做整理。

⑤将卫生间门半掩，关灯。

⑥检查是否有漏项。除夜灯和走廊灯外，关掉所有的灯并关上房门。如果客人在房内，不用关灯，向客人道别后退出客房，轻轻将房门关上，并在开夜床报表上记录。

案　例

酒店做夜床的方式

下午 3 时多，莫小姐入住某酒店 1801 房间。因为公司业务的需要，她将在此逗留一周。莫小姐放下行李，休息了一会儿，近 6 时到餐厅用餐。当她用餐完毕回到房间时，发现夜床已经做好，服务员为她开的是靠卫生间墙壁的一张床，床单和毛毯已经拉开一只角。莫小姐打开电视机，靠在开好的一张床上看电视，但觉得电视机的位置有些偏，不是很合适，于是又去将电视机的方向转至合适的位置。第二天，莫小姐办完事情回到酒店已经是晚上 7 时左右，夜床已经做好。莫小姐惊奇地发现，这次服务员为她开的是靠窗户的一张床，而且电视机也已经摆正。

点　评

在客房清扫工作中包含着服务的内容，这种服务虽然不像面对面的服务那样直接，但也体现着酒店员工对客人的关注。在本例中，莫小姐虽然没有看到过为她提供服务的人员，但一定感到了酒店对她的友好和关注。客房服务员从客人转动的电视机中了解到客人的要求：想看电视而方向不对。于是主动调整了第二天所开的夜床。

在酒店服务中，只要服务人员有心，即使是开夜床这样的常规工作也可以做得更加出色，让客人感到酒店对他们的看重，进而赢得客人。如本例中的夜床服务，有些酒店为体现对客人的尊重，规定不知道客人喜欢睡哪张床时，可以开靠卫生间墙壁的床；但同时要求员工清扫客房时注意观察，记录客人睡过的是哪张床，第二天就开客人喜欢的床。

实际上，酒店中类似的服务很多，如尊重住店客人对空调温度、电视频道、物品摆放位置等的选择，不轻易做出调整。这些具体的做法虽然好像微不足道，但对客人而言，正是这种细致温馨的服务让其感动，因为这些工作为他们提供了方便，让他们觉得更舒适。

四、客房卫生的质量检查

1. 客房卫生质量逐级检查

客房卫生检查是保证卫生质量，满足客人消费需求的重要条件。卫生质量检查主要分为四个层次：

（1）服务员自我检查。

服务人员每做完一间客房，都必须按客房部的规定做好自我检查。其检查内容主要是：查看客房清扫完成后是否符合标准、用品补充是否齐全、各种设备物品是否归位、有无不符合标准的地方。如有问题，立即重

做或修正，保证质量达标。

（2）领班全面检查。

领班在服务员自我检查的基础上，每天要对班组员工客房清扫整理的结果进行全面检查。其检查内容包括房门、壁柜、家具、灯具、墙壁、空调、窗帘、床铺、沙发、床头柜、地毯、客房酒吧、卫生间等。凡检查不合格或存在问题，必须由服务员重做或补做，保证客房达到清洁、整齐、美观、舒适。经过领班检查后的客房，才能报前台出租。领班查房表见表3－9。

表3－9　领班查房表

楼层：　　房号：　　服务员：　　领班：　　检查时间：

	项目	清洁状况	性能		项目	清洁状况	性能
房间卫生	门				门		
	窗户				天花板		
	窗帘				墙面		
	天花板				地面		
	墙面				灯具		
	地面				面盆、台面		
	家具				浴缸、淋浴		
					喷头、浴帘		
	床铺				马桶		
	灯具				电话副机		
	酒具				镜子		
	电器				不锈钢配件		
	镜子				吹风机		
	饮具				体重秤		
	文具夹				客用品		
	印刷品				换气扇		
	垃圾桶						
	其他						
计划卫生：		维修项目：			备注：		

（3）主管重点检查。

客房楼层主管对客房卫生管理的组织、客房清扫整理质量和楼层对客服务负有全面责任，并直接向客房部经理负责。因此，楼层主管每天要对领班检查过的客房再进行重点检查，其数量为领班检查过的客房（即主管管辖范围内的客房）数的 20% ~25%，每天 50 ~60 间。主管的重点检查除一般住房、空房外，要重点检查 VIP 客人和重要贵宾将要入住的客房。其检查内容更全面，检查项目更细致，以确保达到重要贵宾和 VIP 客人的接待规格，扩大酒店声誉。

（4）部门经理巡视检查。

在主管、领班检查的基础上，客房部或房务部经理（也有些酒店称管家部）每天还要抽查部分房间的卫生清扫整理情况。其抽查方式有两种：一是随机抽查，看是否存在问题；二是重点抽查，如抽查重点区域、重点客人所住的房间等。

酒店客房卫生质量除上述四级检查外，如果有特别重要的 VIP 客人住店，酒店总经理或主管副总经理还需要亲自前来检查。特别是房间的装饰布置、增加的客用物品、室内卫生、空气以及赠送或提供给客人的鲜花、花篮、水果、饮料、总经理名片等，都是 VIP 客房的检查重点。此外，总经理或副总经理也会定期或不定期地抽查客房卫生清扫整理情况，以掌握客房管理动态，不断改进工作，提高管理水平和服务质量。

2. 客房卫生质量检查的要求

（1）卧室部分。

①房门。门锁转动是否灵敏，开门有无声响，磁卡锁是否操作正常，防盗链是否完好无损，门后是否有疏散示意图，“请勿打扰”标志灯是否使用正常或是否有“请勿打扰”和“请即清扫”的挂牌。

②天花板。是否有蜘蛛网、裂缝、起皮及水迹。

③墙壁。壁纸有无灰尘、污渍与变色，护墙板、踢脚板有无灰尘、污渍、胀鼓，灯罩、电源插座有无指印、灰渍。

④地毯。有无破损、积尘、污渍、咖啡渍、茶渍、口香糖，清洁程度如何。

⑤窗户。窗框、玻璃是否光亮无破裂，窗帘是否清洁和悬挂美观，窗帘钩有无松脱，拉动是否自如。

⑥空调。运转是否正常，房间温度是否适宜，出风口有无声响和积尘。

⑦电视机。图像是否正常，声音是否清晰，有无电视节目，音响设备是否使用正常，自动控制柜各开关是否使用正常。

⑧电灯。电灯是否完好，灯泡、灯罩面有无积尘，灯罩接缝是否在后面。

⑨电话。电话是否操作正常，电话机及电话线是否清洁卫生。

⑩做床。是否标准，床罩、毛毯是否清洁、无破损和污渍，床头板垫是否洁净，床底有无尘土。

⑪客房酒吧。是否清洁无异味，各类饮料是否按标准摆放，有无酒吧价格表，小冰箱制冷、声音是否正常，柜门开闭是否正常。

⑫家具设备。床头柜、沙发、茶几、吧台、梳妆台、行李架、壁柜等客房设备是否清洁，有无破损或不牢固；应配备的文具夹、信笺、文具等物品是否齐全，摆放是否正确。

⑬壁柜。有无备用毛毯、衣架、洗衣袋、洗衣单等客用品，数量是否符合标准，是否洁净无破损。

⑭墙画。是否悬挂端正，无浮尘。

⑮垃圾桶。是否内外清洁，是否按要求套好垃圾袋。

⑯贵宾房间。是否按照标准提供鲜花、水果、点心、欢迎卡、总经理名片等。

⑰对特殊风俗习惯、生活习惯的客人是否根据接待单位的要求配置好物品。

（2）卫生间部分。

①浴室门。转动是否灵敏，开门时是否有响声，表面有无破损、膨胀现象和浮尘，门框有无积尘，双重锁是否正常，门后挂衣钩是否松脱。

②天花板。有无积尘，风口是否清洁，有无爆皮和水迹。

③镜面。有无浮尘、水痕和污渍，有无破裂和水银脱落。

④云石台面。是否清洁，面盆是否干净，塞子是否灵活，所有金属器如水龙头、把手等是否清洁光亮，冷热水管有无故障，排水系统是否正常，盆内排水孔是否有毛发，皂盒是否积有碎肥皂或皂渍。

⑤浴缸。是否清洁，浴缸塞是否灵活，浴帘有无污渍，扶手是否结实，浴帘钩有无减少、是否牢靠，卫生间内的面巾、浴巾、方巾、地巾摆放是否规范，有无破损及污渍。

⑥马桶。是否清洁，排水是否顺畅，马桶内外有无污渍，水箱开关松紧是否适度，马桶上是否有“已消毒”条。

⑦各种客用品。如香皂、浴皂、浴液、香波、浴帽、牙具、卫生纸等是否齐全，摆放是否规范。

3. 客房卫生质量检查的内容和方法

客房卫生质量检查的内容和项目很多，它不仅仅是房间卫生质量，也包括客房各种设施设备的有效性、完好率，以及各种生活用品的齐全规范、整齐程度。其具体内容和方法包括：

（1）空房检查。

①检查各项电器设备是否正常，如灯泡是否有故障、天花板是否漏水、水龙头是否滴水等。

②检查冰箱饮料及房间、卫生间配备用品是否齐全。若有遗失，应立即报告客房服务中心查明原因。

③若发现空房有人住过或有住客，应立即向客房服务中心反映。

④查看空房无误后，在每日房间检查表上注明 OK。

（2）住客房检查。

①核实房间住宿人数，人员是否与住店通知单、住房卡记录一致，有无超额人员住宿，有无客人行李。

②查看客人是否有洗衣。

③查看房间内是否存有违禁物品，是否有违章使用的电器和房内设

施、设备。

④检查房间是否每天彻底清洁，是否达到卫生标准和物品摆放标准，是否整齐舒适、美观方便。

⑤检查客房酒吧的使用情况。

⑥检查房间各项用品是否补齐。

⑦检查房间设备是否有故障，若有问题立即报修。

⑧检查贵宾房的水果、鲜花是否新鲜。

⑨天花板、床铺、各种家具、卫生间等，检查内容与方法与“客房卫生质量检查”相同。

（3）走客房检查。

①检查是否有客人遗留的物品。如有则要立即送交客人；如客人已离店，将遗留物品登记后送交客房服务中心，按工作程序办理。

②查看房内酒吧的酒水是否被饮用。如有立即电话通知前台收银处，并填写“酒水饮用单”。

③检查房内设备、用品是否齐全，有无损坏。发生缺少损坏，立即通知前台收银处和客房服务中心。

④检查房间各处有无安全隐患。

案　例

褥垫上的污渍

北京某四星级酒店的客房部这几天接待一个洽谈会团体，客人非常多，所以客房服务员清扫房间的任务很大。某实习生正在一间走客房内做床，他急急忙忙撤下单子，发现褥垫上有块污渍，因为还有许多间房要做，也顾不得把褥垫翻转过来。于是就把干净单子往上一铺，包好了事。没想到这间房正巧是酒店接待 VIP 客人的特用房，客房部经理亲自来检查房间，发现褥垫上有污渍，十分生气。他说：“不管是什么样的客人住这间房，若发现床单下

铺着有污渍的褥垫，都会影响客人的情绪，休息也不会安心。很可能使其在北京的整个旅程不愉快，甚至会拒付房费。失去客人，酒店还要蒙受损失，这后果是严重的。”客房部经理立即责成楼层领班、主管派人撤换褥垫，并追查责任人，还要求该责任人必须作出深刻检查，认真反省此事，并给予处罚。

点　　评

我们说客房服务以“暗”的服务为主，是指客房服务的许多工作都是在客人到来之前或不在房间时进行的，客房的清洁整理工作更是如此。如果客房部员工不能自觉地随时把自己的工作置于顾客的监督之下，就会犯像这个实习生一样的错误。

客房清洁卫生是住店客人最敏感的问题。客房的许多设施与用品都是直接与客人身体接触的，必须保证清洁卫生，才能保障客人的身体健康。所有客人在住店期间，都希望有一个清洁卫生、美观舒适的环境。客房服务员清扫房间时一定要认真仔细地打扫，以保证该房间整洁如新。

为满足客人住宿的求洁心理，服务员在清扫房间时，必须严格按清扫程序和卫生标准来操作，不允许有一丝一毫的马虎，更不允许偷工减料，擅自减少清扫程序。若只做表面文章，而不彻底清扫整理，一旦客人发现不清洁的地方，就会出现像经理所分析的结果，危害是严重的。

此案例中的实习生，因为工作忙，而未按规定标准来操作，是错误的，再忙也不能不按规定标准操作。按该酒店做床的要求，对褥垫的规定标准是：撤掉脏床单后，要检查褥垫。若褥垫没有污渍，可按规范做床；若褥垫上有污渍，应将褥垫翻面，再铺单做床；若褥垫两面都有污渍，则应将这个褥垫撤掉换新的。该实习生做床时少了这个程序，所做的床未达标准，从而使整个房间成了次品房，因此受到处罚是应该的。

通过此例我们可以看到，客房清洁整理工作中的标准化、程序化是极其重要的。只有每个员工以高度负责的态度、严格按标准操作，才能保证每个房间达标，也才能使客人安心、满意。

五、客房的计划卫生

客房的计划卫生是指对日常清扫中不能每天清扫整理的地方，以定期或周期性循环方式来完成的清洁保养工作，主要包括地面保养（地板打蜡、清洗地毯）、家具设备设施保养（木制家具打蜡、翻转床垫、冰箱除霜、擦拭铜器具以及顶灯、烟雾报警器、空调出风口、门窗玻璃擦拭等）、除尘消毒（清洗浴帘、窗帘，地漏喷药，墙壁清洁）等内容。各酒店客房维护保养的计划虽然不尽相同，但基本上可以分为定期和不定期两类，需要制订每月、每季、每年的周期计划。客房部要制订客房计划卫生表（见表3－10）和客房部计划卫生表（见表3－11），安排服务人员实施，并由领班检查计划的落实情况。

表3－10　客房计划卫生表

预计时间 / 保养项目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1. 房门铜牌												
2. 家具打蜡												
3. 电话消毒												
4. 冰箱保养												
5. 翻床垫												
6. 清洁地毯												
7. 擦拭玻璃窗												
8. 通风口除尘												
9. 天花板除尘												
10. 金属器件抛光												
11. 墙纸、墙布除尘												
12. 排风扇除尘												
13. 毛毯、床罩清洁												

表 3－11　客房部计划卫生表

周期	每天	七天	半个月	一个月
项目	1. 将空房浴缸、面盆、马桶的水放流 1～2 分钟 2. 大厅地面抛光	1. 更换客用毛巾 2. 清洁（水洗）吸尘器真空器保护罩	1. 清洁被套（12 月至次年 3 月） 2. 大厅墙壁、公用卫生间墙壁擦洗 3. 各楼层平台、大厅雨篷清洁	1. 卫生间日光灯罩 2. 移开家具吸尘（包括地角线与地毯接缝） 3. 家具打蜡 4. 高空玻璃清洁 5. 墙纸、遮光帘吸尘 6. 干洗客房走廊地毯
周期	一季度	半年	一年	二年
项目	1. 调换床头床尾 2. 清洁备用被套（4～11 月） 3. 木地板打蜡 4. 公区空调出风口、高空灯具的清洁	1. 床垫翻面 2. 清洁窗帘、灯罩、床罩 3. 清洁被褥 4. 湿洗楼层走廊地毯 5. 大厅大理石起旧蜡、打新蜡 6. 各楼顶平台清洗	1. 房间地毯、沙发、床头板干洗 2. 湿洗房间地毯	会议室地毯湿洗

（1）制订计划卫生日程。客房计划卫生一般可以分为每日计划清洁、季节性及年度计划清洁。每日计划清洁是指除完成日常的清扫整理工作外，每天都有计划地对客房某一部位进行彻底清洁。季节性及年度计划清洁范围较大，时间较长，一般安排在经营淡季进行，并且要与前厅部、工程部密切合作，以便实行封楼层及对设备进行检修。

（2）准备计划卫生工具。每次做计划卫生前必须做好准备，所需工具主要包括梯子、安全带、清洁剂、干湿抹布、刷子等。具体需要哪些清洁工具和用品，必须根据每次计划卫生的具体地点、场所和清扫项目来确定。

（3）做好计划卫生的组织实施工作。在制订计划卫生日程的基础上，一般由客房楼层主管或领班来组织实施，主要是安排每天计划卫生的人员、时间、工具用品等，以保证计划卫生工作的落实。

（4）加强计划卫生检查。客房计划卫生完成后，纳入整体卫生检查中，由领班、主管检查以保证计划卫生质量。客房计划卫生项目检查记分表见表 3－12。

表 3－12　客房计划卫生项目检查记分表

房间

项　　目	得 分
门（面、框、锁眼、房号、把手、窥视镜、防火通道图）无积灰和污迹	10
门吸无积灰	2
鞋篓、小酒篮无灰尘	6
过道顶板无灰尘	4
通风口无灰尘	6
冰箱柜内外无积灰和杂物	4
组合柜抽屉内外无积灰和杂物	6
电视机及转盘无积灰	4
窗玻璃、窗帘无灰尘和污迹	6
垃圾桶内外无污垢、斑迹	4
茶具、茶叶缸底部无污垢、斑迹	6
家具缝、沙发缝内清洁无杂物	8
地毯边缘（含家具四周）无积灰	12
墙纸、地毯无斑迹	6
床底无灰尘、杂物	8
窗帘整齐、不脱钩，床脚无积灰	4
壁橱顶无积灰	4

卫生间

项　　目	得 分
门（面、框、锁眼、把手）无积灰和污迹	6
皂碟无污迹	8
金属器（晾衣绳、龙头、开关）无污迹和水渍	12
马桶内外无污迹	12
水箱内部无泥沙，外部无斑迹	8
镜框除锈、上油	6
浴帘无污迹，边缘无破损	8
天花板无黄迹	6
取暖灯无斑迹	8
装饰板无斑迹	14
体重秤套无灰迹、斑迹	6
垃圾桶内外无污垢、斑迹	6

（5）注意计划卫生安全。计划卫生常常需要高空作业，如清洁门窗玻璃，要站在窗台上；清扫高处灯管、墙角、天花板，必须用扶梯等。因此，计划卫生一般必须两人一组，在充分运用安全带、扶梯、凳子，并有人保护、确保安全的基础上进行，防止事故发生。

案　例

他们都是维修工

太原市某酒店南楼805号房是间长包房，住着两位德国客人，他们是一家合资企业的德方工程技术专家。一天晚上，两位德国客人从餐厅搬来一箱易拉罐啤酒及几个冷盘，各人坐在自己的床沿上，靠着电控柜兴致十足地对饮起来。两人酒量极好，一个劲地猛喝，不多时，喝空的易拉罐就堆了一大摊。突然，整个房间的电灯熄灭了，一团漆黑。原来是他们喝酒时不小心打翻了一罐啤酒，酒水洒在电控柜台面上，顺着缝隙渗进柜内，造成了短路。此时，两人连声呼叫服务员。

当班服务员小严闻讯赶来。得知805号房发生断电事故，小严当即安慰德国客人，请他们放心，他一定设法尽快修复。小严马上跑到办公室，找到正在值班的客房部孟经理和主管小郑，报告了刚才的意外事故。孟经理和小郑二话没说，打开旁边一只工具箱。这只“百宝箱”里装满各种工具、用品及零配件，有射钉枪、修理剪、裁纸刀、钳子、扳手、锉刀、钢锯、锤子、烙铁、油灰刀、刻字刀、刷子、毛笔、尺子、绝缘胶布、透明胶带、砂纸、小木块、乳胶、修正液、钉子、螺丝等，几乎应有尽有。他们熟练地取出螺丝刀、手电筒、试电笔、电源接线板、电吹风等工具，赶到805房现场。只见他们打着手电筒，熟练而迅速地拆下电控柜侧面的盖板，用干布、卫生纸把柜内的水分吸干，再从外面楼层引进电源接通电吹风，对准受潮处使劲猛吹，只用了5

分钟就吹干了。刹那间，房间里一片光明。“哦!”两位德国客人禁不住欢呼起来，连声道谢，并竖起大拇指一个劲地称赞。

点　评

客房电控柜受潮造成的断电事故，在短短5分钟之内便圆满解决，这是极其了不起的。按常规，发生此类事故之后只能封房，晾两天以上，直到受潮部位自然干燥后再继续使用。但这会给客人带来很多麻烦，酒店也会因此而遭受经济损失。该酒店客房部管理人员和员工，通过小小的“技术革新”，便解决了这个难题，方便了客人，还带来了经济效益。

酒店客房设施设备的维修保养工作，一般都是由工程部负责的。而该酒店的客房部管理人员和服务员，自己动手超常规地解决客房断电意外事故，其先进的管理经验值得酒店同行学习和借鉴。该酒店对客房部设施设备的维修保养，有一套严格的规章制度和操作程序。从经理、主管到服务人员，遇到一般硬件故障，都能自己动手及时排除。有的故障一时难以排除，就向客房部反映，尽量由部门调动力量自己解决，以缩短修理时间，提高客房服务效率。本例便是一个典型实例。客房设施设备得到及时的维护保养，既可延长设施设备的使用寿命、节约经营成本，又能有效地加强客房部与工程部之间的沟通与协调。

第四章

客房服务管理

酒店客房的对客服务模式一般有两种：楼层服务台模式和客房服务中心模式。两者在客房部的岗位设置、人员配备及服务规程上都存在着很大的差异。我国酒店过去多采用楼层服务台模式，目前此种对客服务模式仍在一些酒店采用。而国外酒店以及国内中外合资（合作）酒店则多采用客房服务中心模式。

第一节　客房服务模式

酒店客房的对客服务模式一般有两种：楼层服务台模式和客房服务中心模式。两者在客房部的岗位设置、人员配备及服务规程上都存在着很大的差异。我国酒店过去多采用楼层服务台模式，目前此种对客服务模式仍在一些酒店采用。而国外酒店以及国内中外合资（合作）酒店则多采用客房服务中心模式。

一、楼层服务台模式

楼层服务台一般设在客房区域每一楼层靠近电梯口的位置，服务台后设有供服务员使用的工作间。楼面配有专职的服务员值台，分早、中、晚三班制，提供24小时的对客服务，使客人产生亲切感和安全感。楼层服务台实际上起着前厅部总台驻楼层办事处的作用，受客房主管直接领导，业务上受总台的指挥。目前很多酒店将这种对客服务模式加以改善，使之成为一种特色服务而吸引客人。

1. 楼层服务台的主要职能

（1）为本楼层客人提供服务的基地。

楼层值班员要负责组织本楼层的接待服务工作；根据房态安排清洁人员的清扫次序和工作定额；掌握楼层的住客状况；应客人要求，随时为客人提供优质服务；负责迎送客人；处理客人的委托代办事项及其他有关事宜。

（2）客房部与酒店其他部门的联络中心。

满足客人住店期间的各种需求并不都是客房服务人员能够独立完成的，因对客服务工作的需要，楼层服务台须与总服务台、工程维修部、洗衣房、送餐部及安全部等部门保持联系，保证与这些部门的信息畅通，从而更好地为客人提供服务。

（3）本楼层的安全中心。

由于客房楼层区域面积大，客情复杂，安全工作就成为客房管理工作的一项重要内容。楼层服务台的设立有利于随时掌握客人的动态，密切关注楼层动静；做好来访客人的接待和登记工作；对楼层的各种不安全因素能及时发现、汇报和处理，保证了楼层的安全。

2. 值台服务员的主要工作内容

（1）上班后换好工衣，到客房办公室或楼层主管处签到，并注意部门张贴的有关通知。

（2）认真阅读交接班记录，向上一个班次的值台员了解情况，做好各种交接工作。

（3）到所属楼层检查走客房并及时查房。散客结账一般要求五分钟内把酒水消耗报给结账处，如发现客人带走或损坏房间物品，应及时通知总台。

（4）清洁整理服务台，检查楼层的存放物品，清点酒水，核实单据，并保证楼层物品及酒水的存放安全，数量充足。

（5）将当日客情和房态填写在卫生班报表上，负责调配员工，安排好房间清扫次序。中班值台员应保证清扫员对小整房间的完成及向卫生班提供准确的开夜床房态。

（6）做好客人待洗衣物的收、发工作和交接记录。协助餐饮部和总机房为客人提供送餐服务和叫醒服务。

（7）做好迎送服务。在对客服务中能熟记客人姓名，见面最好能以姓氏尊称客人。对新来的客人做好送茶水、送香巾服务。

（8）负责本班次房间酒水填报。对本楼层设施设备的报修工作负责。

（9）随时完成客人的服务要求，接受并处理客人的各种委托代办事项。楼层服务员代客办事要做到“一清”（费用、金额、收费要清楚）；“二准”（收交洗衣房号、件数要准；叫醒房号、时间要准）；“三及时”（代办事项要及时；送传真、信件要及时；有问题反映汇报要及时）。若本楼层没法解决的服务项目，可通知主管联系解决，不能擅自离开楼层。

（10）做好本楼层客房状况的登记工作，并能及时地将客人入住、退房等客房租用情况通报总服务台。

（11）密切注意楼层及客房动态，非本楼层住客及工作人员应礼貌劝其离开。做好来访客人的服务，中班、晚班值台员如发现楼层住客换人、增人等情况应及时报告主管，对于超时访客（一般为晚上 12 时）应礼貌劝其离店。若访客要求住下，则负责通知前厅办理入住手续。

（12）做好值班记录和下班前的准备工作，将工作情况及重要问题向楼层主管或领班汇报。

案　例

一次，客房领班查房时发现 1023 房卫生间的防滑垫发黑起霉点，当即通知当班服务员小李将防滑垫取出进行清洁消毒，并在“工作跟进表”登记后交下班跟进。下午下班前领班却没有再到房间复查。而小李将防滑垫取出到工作间浸洗后，恰好有电工来房间维修，小李跟进维修直至下班才完成，却忘记将防滑垫放回房间。小张接小李的班后，没有认真检查“工作跟进表”中的房态，因此没发现 1023 房无防滑垫。晚上，一位女客入住 1023 房，在淋浴时跌倒受伤。客人进行投诉并索赔，理由是：卫生间未按要求放置防滑垫。

点　评

本案例中，由于服务人员没按规定认真做好交接班工作，在工作中疏忽大意致使客人滑倒受伤，给酒店的声誉和经济带来损失。这一案例说明了日常服务都是由许多小事组成的，但小事有一件做不好，都会直接影响到客人对酒店整体服务质量的印象。因此，酒店员工应牢固树立“服务工作无小事”意识，并能自觉地执行。

二、客房服务中心模式

客房服务中心（Guest Service Center）是将客房部各楼层的对客服务工作集中在一起，并与楼层工作间及酒店先进的通信联络设备共同构建一个完善的对客服务网络系统。客房服务中心一般与客房办公室相邻，室内设置物品架，分类整齐地摆放着客人需要的各种物品。具有能同时接听四个以上电话的能力。为了保证对内联络的快速、灵便，许多大中型酒店还同时建有独立的 BP 机呼叫系统。客房服务中心设主管一名，工作人员若干名，实行 24 小时对客服务，住店客人可通过内线电话将需求告知客房服务中心，由它通过呼叫系统通知离客人房间最近工作间的服务员，迅速为客人提供服务。

1. 客房服务中心的主要职能

（1）信息处理。服务中心，顾名思义就是向客人提供服务信息及对内提供管理信息的枢纽中心。因此，凡与客房部工作有关的信息都要经过客房服务中心的初步处理，以保证有关问题能及时得以解决、分拣和传递。

（2）对客服务。客房服务中心统一接收服务信息，通过电话机、寻呼系统等手段，向客房服务员发出工作指令。即使客房服务中心不能直接为客人提供有关服务，也可以通过调节手段与酒店其他部门共同完成。

（3）出勤控制。客房员工上、下班都必须到客房服务中心签到或打卡，从而方便了对员工的考核和工作安排，有利于加强员工管理。

（4）钥匙管理。客房部所使用的工作钥匙都统一归客房服务中心管理，包括各班次的钥匙发放、收回、登记、丢失、检查等工作。因此，客房服务中心应建立一套完善的钥匙管理制度。

（5）失物处理。整个酒店捡失物品的登记造册、储存保管、招领送还等工作都由客房服务中心负责。如果超过规定时间无人认领，则按酒店规定处理。

（6）档案保管。有关客房部所有的档案资料都由客房服务中心分类保管，并及时补充、更新和整理。

2. 客房服务中心的主要工作内容

（1）接听电话，答复住客的咨询和要求，及时将这些信息传递给有关部门并作好记录。对外线打入的私人电话只作记录，不能转接。

（2）接受楼层服务员对房间客人耗用酒水情况的报账，输入电脑，并与前台部和财务部保持密切联系。协助财管班对楼层酒水耗用的统计及转交每日楼层酒水的销售记录。

（3）与其他部门保持信息畅通，将部门信息向有关方面及部门之间传递，使酒店各部门能快速、高效地共同完成对客服务工作。

（4）每天做好员工上、下班的考勤工作，防止代签或代人打卡。禁止视而不见，姑息迁就，有关问题要及时向部门反映。

（5）每天负责做好楼层钥匙的发放、点收、控制和保管工作，严格执行钥匙管理制度。同时负责 BP 机的派发、登记和保管工作。

（6）做好客人借用物品的保管、回收及保养工作。借出、收回必须要有完整的记录（熨斗、熨衣板、插座、变压器等）。

（7）负责客人遗留物品的登记、保管、寄发和上缴等工作。

（8）分发楼层报纸、抹布和有关清洁用品等，并做好记录。

（9）做好楼层中墙纸、地毯、家具、电器的维修、保养记录。根据楼

层服务员报告，及时通知保养班职员。

（10）安排客人要求的婴儿看护或其他特别服务。完成主管或部门经理的临时性工作安排。

资　料

智能客房中心（IGC）由智能门锁、智能卡、智能身份识别器、门磁开关、联网组件（网络控制器、转接器）等组成。智能管理软件系统组成包括能源、服务、安全等管理系统和互动平台等。通过智能客房中心，酒店可以提升服务细节品质，提供“贴身侍从”般的服务。例如，客人到前台登记入住时，前台员工可以通过远程控制系统，打开房间的灯和空调；打开电视，带有客人姓氏的问候语会映入眼帘；当客人不在房间时，检测系统会及时提醒中心控制人员安排服务员清扫房间；退房预告功能可以将客人结款的时间减到最短；当房门一直处于打开状态或未锁好，智能客房中心会自动提醒服务人员对该房间进行检查。

由于管理系统控制中心界面上包括了正在维修、清洁请求、呼叫请求、V/D 房、V/R 房、维修房、正在清洁、房门打开/关闭、保险箱开/关、客史档案自动弹出、湿度显示等20 多项状态显示并可适时查看，使得对客人的多种需求的关注程度大大提高，真正体现以客人为中心的关注焦点。

（资料来源：《饭店世界》2005 年第 4 期）

三、选择客房服务模式的依据

楼层服务台和客房服务中心两种客房管理模式各有利弊，前者突出面对面的专职对客服务，后者注重用工效率和统一调控。现代酒店在客房管理中到底选择哪种服务模式，不可一概而论。因此，酒店应根据自身条件

和经营特点，选择适宜的对客服务模式。

1. 酒店楼层的建筑结构

设立客房服务中心的酒店，其楼层的建筑结构应比较简单，客房楼层应与酒店的其他区域严格分开，员工通道与客用通道分开，这样有利于对客房楼层实行严密的监控，保障客房的安全。如果客用楼层的建筑结构复杂，有多个出入口进出客用楼层，或楼层走廊纵横交错，客人很难找到自己的房间，酒店则只能通过在各楼层设置服务台来加强楼层安全和方便客人。

2. 酒店设施设备的配置

设施设备齐全是设立客房服务中心的又一重要条件。各楼层过道的关键部位都应安装监控设施，可以进行有效的电视监控；完善的安全报警系统可以有效地防火、防盗；客房内提供的较为齐全的生活设施能使客人自己动手满足其起居生活的需要；先进的通信联络系统能保证对客服务信息的畅通等。

3. 主要接待的客源市场

不同的服务对象对客房服务的要求有较大的差异。如客房服务中心的设立，为住店客人营造了一个相对宽松、安静、自由的环境，使客房服务符合了以“暗”服务为主的特点，这种服务模式比较适合一些以接待外国人为主的中高档酒店。但这种服务模式不利于客人与服务员之间的情感交流与沟通，对客服务缺乏预见性，缺少亲切感。另外，由于楼层没有值台人员，增加了安全管理的难度。所以很多客人特别是国内住客及女性客人对这种服务模式不太认同。而楼层服务台的设立会使客人有受监视的感觉，特别是西方客人对此很不习惯。但国内客人往往对楼层服务台的依赖性比较强，它能使客人感到酒店提供的服务更热情主动、更富有“人情味”、客房安全更有保障。因此，酒店应根据接待的主要客源市场来选择

客房的对客服务模式。

4. 经营管理方式

从客房的经营管理上讲，楼层服务台管理模式存在一定的弊端。这主要表现在经营成本太高。一方面，楼层服务台的设置，势必会增加人员的配置，从而提高了劳动成本，在市场经济条件下，这对降低成本、提高经济效益是不利的；另一方面，楼层服务台的设置，占用了楼层空间，减少了客房营业面积，这也会给酒店带来相当大的经济损失。同时，由于楼层服务台管理点分散，员工作业的独立性强，业务的随机性大，使服务质量较难控制，一旦某个环节出现失误，将直接影响整个客房的对客服务质量。因此，很多酒店在此服务模式基础上作出了改进，针对一些重要的客源群体，推出了“女性楼层”、“贴身侍从服务”、“管家服务”等特色服务模式来满足不同客源群体的需求。

客房服务中心的经营管理优势主要表现在其整合了客房部的各种资源，使对客服务工作实行了集中化、专业化的管理，提高了工作效率，强化了服务人员的时效观念。服务信息的传递渠道畅通，人力、物力得到合理的分配，有利于形成专业化的客房管理队伍。尤其重要的是，取消楼层服务台可以减少人员配置，有效地降低了劳动力成本。但由于这种对客服务模式不利于服务的主动性和直接性，同时由于各楼层的一些不安全因素无法及时被发现和消除，容易使客人产生不安全感。因此，客房服务中心模式应结合一些具有特色的对客服务模式来满足客人的不同需求。

第二节　客房服务项目

服务、卫生、安全是客房管理的三大任务，客房管理的一切工作都是以这三大任务为中心来展开的。由于客房服务在很大程度上体现了酒店的

服务水平，因此，客房部要精心设计服务项目，有针对性地提供具有个性化的优质服务，并围绕客人的入、住、离这三大环节来展开工作。

一、住客的类型及对客房服务的需求

酒店的客人来自世界各地和不同的社会阶层，由于身份地位、宗教信仰、生活习惯以及外出目的等各不相同，因而对客房服务要求既有共性又有个性。下面就酒店常见的住客类型做一个简单的介绍，了解他们的个性特点，提供针对性的服务。

1. VIP 客人

贵宾（VIP）客人是指与酒店的经济效益和社会效益有密切关系的人，其身份和知名度较高，因而酒店在对 VIP 客人的接待礼仪和服务规程上有别于普通客人。VIP 客人的店内会客活动和店外的社会活动较多，经常会出现一些即时需要，并要求酒店尽快作出反应。一些特别重要的贵宾还对酒店的安全和保密工作有较高的要求。酒店根据客人的身份地位或与酒店的业务关系将贵宾分为 A、B、C 三个等级，并在迎送、房内用品配置、餐饮和安全保卫等方面制定不同的接待规格（见表 4－1）。客房接待服务要做好贵宾抵店前的准备、抵达后的迎接和服务及离店的欢送等三个环节的工作。贵宾接待应注意以下事项：

（1）对清扫布置完毕的房间，要按接待规格标准实施层层严格检查，符合标准后封闭客房。

（2）房内摆放的水果、点心、饮料等要严格检查，确保卫生和食品安全。同时要配有水果刀、牙签、洗手盅和香巾等用具。

（3）选派最有能力的业务能手，一班到底，为客人提供优质高效的服务。

（4）客房部要配合保安部做好安全和保密工作。特别是对国宾的接

待，这是外事活动中最为严肃而重大的政治任务，应始终将安全、保密放在第一位。不得随便泄露贵宾住店机密，不得随便进出贵宾房间，即使是整理房间也应经有关人员同意后方可进行，不得让陌生人停留在贵宾所住的楼层。

（5）楼层接待人员在向贵宾问好时不能直接称呼客人的姓名。

（6）客人离店时，根据贵宾级别，由总经理或部门经理做一次征求意见及告别见面活动，注意时间不宜过长。

（7）视情况组织员工欢送并及时做好客史档案。

表 4－1　VIP 客人接待规格表

等级规格	迎送规格	房内用品配备规格	餐饮规格	安全保卫规格
A 等	总经理率酒店管理人员及部分员工在大厅门口列队迎送客人	①房内摆放盆花、插花和瓶花 ②赠送酒店纪念品、工艺品 ③每天放一篮四色水果和四种小糕饼及水果刀叉等物品 ④房内放总经理亲笔写的欢迎信及名片 ⑤每天放两种以上的报纸	①客人抵店第一餐由总经理引领进餐厅 ②使用专门贵宾餐厅 ③每餐开出专用菜单 ④高级服务员专人服务 ⑤厨房设专人烹制菜点	①事先保留车位 ②酒店四周有警卫巡视 ③为客人设专用电梯 ④楼梯、公共区域设固定岗位
B 等	总经理、大堂副理在大厅门口迎送客人	①房内摆放插花和瓶花 ②每天摆放一篮两色水果、两种糕点及水果刀叉等物品 ③摆放总经理欢迎信及名片 ④每天摆放两种报纸 ⑤赠送酒店特别纪念品	①客人抵店第一餐由总经理或副总经理引领 ②使用专门贵宾餐厅 ③中级服务员专人服务 ④每餐开出专用菜单	①事先保留车位 ②视情况设专用电梯 ③视情况设安全岗
C 等	视情况总经理或副总经理、大堂副理在大厅门口迎送客人	①房内摆放鲜花和瓶花 ②每天放一篮两色水果及水果刀叉等 ③摆放总经理欢迎信及名片 ④每天放一两种报纸 ⑤做夜床时赠送一支鲜花或一块巧克力	①客人抵店第一餐由总经理或大堂副理引领进餐厅 ②有专门的厅或餐厅留座 ③每餐开出专用菜单或根据总经理要求而定	

2. 商务客人

商务客人是酒店的主要客源之一。据统计，商务旅游者占酒店所有客源的53%，其支出至少占全球旅游观光消费的2/3。商务客人多以散客为主，由于出行率高，往往喜欢选择熟悉的酒店和曾经住过的房间。他们对价格不太敏感，但对酒店的设施设备、服务质量等都有较高的要求，并希望得到更多的尊重。因此，商务客人具有消费高、回头率高、要求高的“三高”特点。

针对商务客人的需求特点，许多星级酒店都开设了商务楼层（行政楼层），提供针对性服务：在商务楼层设置服务台负责办理客人的入住、离店手续；配备完善的商务中心；房间设施设备的配备充分考虑了客人的办公需求，如宽大的办公桌、种类齐全的办公用品、先进的通信设备等；客房服务项目齐全，并选派素质高、业务精、外语好的员工为商务客人提供优质高效的服务；商务客人一般访客较多，服务员应提供热情周到的访客服务；敌对国家或商业竞争对手，房间不要分配在同一楼层；向客人多推荐酒店康乐中心提供的各种娱乐项目。

3. 会展旅游者

会展旅游国际上统称 MICE（Meetings Incentives Conventions Exhibitions），是一种综合性的旅游服务形式，包括各种专业会议、博览交易活动、文化体育盛事、科技交流、奖励旅游等。会展旅游具有季节性不强、组团规模大、客人档次高、逗留时间长、消费能力强、利润丰厚等特点，被誉为“旅游皇冠上的宝石”。根据全球权威的国际会议组织——国际大会和会议协会（ICCA，International Congress & Convention Association）的统计，每年全世界举行的参加国超过4个、参加外宾超过50人的各种国际会议达40万次以上，会议总开销逾2800亿美元。

酒店通过接待会展客人，可以提高酒店的知名度和影响力、建立稳定的客源市场，平衡酒店淡旺季客源、提高客房的出租率。会展客人一般对

客房的需求量大，对酒店的会议、展览、娱乐等设施使用频率高，访客多，会客量大，希望酒店提供安全宁静的客房，客人会后回房比较集中，回房后服务要求较多。

针对会展要求，酒店可设立专门机构，为会展客人提供针对性强、专业化水平高的服务。除此之外，客房部应做好会展客人的接待服务工作：提供热情周到的访客服务；卫生清扫适度掌握，不宜过勤，特别是客人的会议文件不得随便翻动或丢弃，要有较强的保密意识；同一会展客人尽量安排在同一楼层或邻近楼层；房间提供的信纸、信封等用品要充足；平时多介绍当地的名胜古迹、特色产品等；做好客人的各种委托代办服务；针对客人会议结束后几乎同时回房、服务要求多的特点，设立客房服务中心的酒店最好提供临时的楼层值台服务，满足客人的即时需要；会展期间，由于人员混杂、流动性大，要做好客房的安全保卫工作。

4. 疗养型旅游者

随着人们生活水平的提高，人们越来越重视自己的身体健康，很多客人选择温泉、矿泉或优美恬静的自然景点作为看病、疗养或休假的目的地。这类客人住店时间长，活动有规律，对住房有特殊的要求，如房内的光线充足、窗外景色优美、安静、起居方便、价格合理等，并希望得到热情周到的照顾。

根据客人的需求特点，尽量安排僻静的房间；服务要周到细心，多与客人进行交流，尽快摸清客人的生活规律；客人休息时不要打扰，保持楼道安静；根据客人的病情有针对性地介绍食疗保健知识，推荐适合客人口味的饮食，并为客人在房内用餐提供方便；对于因长期患病而心细多疑的客人，服务时更要注意他们的表情和情绪，及时给予必要的帮助。

5. 观光旅游者

观光游客一般以团体为主，是旅游目的地旺季的主要客源。其活动有组织、有计划地统一进行，日程安排紧凑。这类客人的消费能力一般大大

低于散客，他们对房间价格比较敏感，对房间内的设施设备要求不高，但对客房的服务质量及酒店的娱乐设施有较高要求，委托服务较多。

针对观光旅游者吃好、住好、玩好的需求特点，酒店在分配房间时要尽量将客人集中在同一楼层或相邻楼层；协助行李员做好行李的分发工作；对团体成员一视同仁，公平对待；根据他们的作息时间，做好早晚服务工作。如早上的叫醒服务一定要准时、提醒客人带好外出的物品、客人回店前调节好房间的温度、开好夜床等；委托服务要主动热情，保质保量；主动向客人介绍本地的旅游景点、地方风味、土特产品等。

6. 蜜月旅游者

很多新婚夫妇会选择外出旅行来欢度蜜月，这样既能观赏优美的风景名胜，又能得到一次难忘的经历。他们希望酒店能提供一个安静、浪漫的客房，能得到别人的关注和祝福。

酒店应为客人安排安静、舒适的大床间客房；必要时，按照客人的要求和风俗习惯，布置好“洞房”；见面要祝福客人，通常酒店还要赠送礼品以示祝贺；客人白天外出时服务员要抓紧时间打扫房间，客人回房后服务员要少进房打扰。

7. 华侨、港澳台同胞

华侨、港澳台同胞是我国旅游市场的重要客源，他们出行的目的一般为商务活动、观光旅游、探亲访友和个人事务等。尽管出行目的不一，但他们都对祖国的建设成就和家乡的一切事物感兴趣，希望在各方面能得到一视同仁的礼遇，在情感上找到“回家”的感觉。

服务员在为客人服务时要积极主动，一定要表示出祖国大陆人民对他们的热情友好；在生活上多关心他们，特别是老年客人更要多方关照；做好问询、会客、留言等服务；热情地帮助客人寻找失散多年的亲友；向客人多介绍家乡的发展变化、名胜古迹、土特产品及特效中药等。

8. 老弱病残客人

老弱病残客人应是酒店最为关心的服务对象。这类客人往往行动不便，生活自理能力差，比较难以沟通交流，需要得到特别的关爱和帮助。

对年老体弱者服务时要细心周到，耐心地倾听和讲解，尽量满足他们的合理要求；将房间尽量安排在服务台附近或靠近电梯的房间，要特别注意他们的安全，适当增加老年客人房间的进房次数；对病残客人要根据情况提供必要的帮助，但特别要防止言行不当而伤害客人的自尊心。

9. 长住客人

酒店一般将入住时间超过一个月的客人称为长住客人。他们大多为国内外的公司、商社或长驻机构在酒店长期包租客房作为办事处，也有外国雇员携带家属长期居住的。由于客人长期住居，往往会要求对房间设施的摆件和安装作一些调整。他们不仅将客房作为住宿场所，而且还作为接待、办公、会见客户的场所。

服务员在服务时要熟悉客人的生活习惯、性格、爱好等，对客人要以诚相待，相处融洽；由于客人工作繁忙，清扫房间的时间要与客人协商，尽量安排在客人的非工作时间；清扫时要特别注意客人的文件、物品等，不能随便丢弃或移放；日常服务中要注意检查有无安全隐患，随时提醒客人要注意安全；为长住客人做好来访客人的接待工作；安排的服务人员要相对稳定，以便客人熟悉，产生亲切感；经常征求客人的意见，发现问题，及时解决。

二、客房服务项目的设立原则

客房服务项目的设立，其目的是为了满足客人的各种需求。因此，服务项目的设立必须充分体现人性化理念，坚持“以人为本”，满足人们日

益丰富的情感生活和高层次发展的需要。

1. 效用性原则

能真正满足客人需求并能创造价值的服务，才是有效服务。酒店服务项目的设立要注重服务的有效性和实用性，充分提高客人的满意度。如很多酒店设置了“一键通”服务项目，客人只要摁一个号，就能解决在酒店遇到的任何问题，大大提高了对客服务效率；酒店实行的中式做床服务，将厚重的毛毯改为轻薄的棉被，使客人感到更方便、更舒适。

2. 安全性原则

安全是酒店服务与管理工作的生命线，是酒店企业最大的效益。如果客人没有安全感，服务再优质、再完美也是无济于事的。因此，服务项目的设立要能保障客人的财产和人身安全以及客人的心理安全，杜绝任何可能导致不安全的因素。如向新入住的客人介绍房间设施设备的正确使用方法、规范敲门通报进房、接待来访客人等服务项目都是从安全角度出发来设立的。有些酒店甚至安排专人护送那些住在较为僻静房间的晚归女性客人。

3. 方便性原则

服务项目的设立应该以方便客人为基本原则，一旦客人有需要，就能立即提供。因此，在设计服务时，应主动适应市场、适应客人，重视方便客人。这就要求房间内的设施设备和客房生活用品的配置要齐全，位置摆放要符合客人的生活规律，住店期间客房提供的服务项目齐备完善，服务程序设计合理，客人可以随时享用。如为方便客人，一些酒店将床头柜繁琐的控制开关改为单项控制开关；在床上增添了靠垫，使客人躺在床上能更舒适地观看电视；延长就餐时间，以满足客人的送餐服务；为了使客人在走廊更方便地找到服务员，在廊道电梯旁安装服务电话；服务中心还可应客人要求，随时提供水果、巧克力等食物。

4. 情感性原则

情感服务是客人的共同需求，它丰富了优质服务的内涵，基于情感的爱心、诚心、耐心、细心、贴心，依然是酒店打动客人情感的核心。因此，服务项目的设立应注重于满足客人的情感需求，让客人感受到一种独特的关注。如某酒店在母亲节推出了一项特殊的服务项目，即从母亲节前两天到母亲节当天，凡是入住的客人，酒店均在房间内准备了一张精美的母亲节贺卡，只要客人写好祝福的话语和地址，酒店金钥匙就免费邮寄。此服务项目得到了客人的一致好评，他们认为，酒店提供的是温情式的服务，不仅是为住客本人，进而还想到了他们的亲人。

5. 尊重性原则

客房服务项目的设立要充分表现出对客人人格的尊重、社会文化的尊重和宗教信仰的尊重等，这样才能激发客人的亲情感和自豪感，才能使客人感到下榻该酒店备受尊重和关照，从而愿意成为酒店的忠诚顾客。如当客人打开房间的电视机时，屏幕上会出现带有客人姓氏的问候语；当穆斯林客人入住专门为他们准备的房间时，房间已准备好了做祷告的用品等。这些服务项目的设立，满足了客人需要尊重的心理，为酒店树立了良好的形象。

6. 创新性原则

创新是企业发展的灵魂，是延伸服务和发展服务的生命。因此，服务项目的设立要树立变革和创新观念，打破常规，推陈出新，让客人有一种前所未有的、意想不到的感觉和经历。如给常住客人专门缝制锈上客人名字的睡衣，以备专用；在客房的信封、信纸上面烫金，打上客人的名字；将卫生间提供的“四巾”根据季节的变化折叠成各种趣味性造型等，这些富有创意的服务项目，迎合了不同的个体需求，真正为客人提供了更完美的服务。

第三节　客房服务的主要内容

在客房对客服务工作的两种模式中，尽管越来越多的国内酒店开始采用客房服务中心模式，但楼层服务台模式的对客服务程序具有相对的连贯性和完整性，其主要的服务内容都是楼层工作人员在对客服务过程中完成的。因此，本书主要根据楼层服务台模式来介绍对客服务项目的主要内容。

客房服务项目的主要内容包括客人抵店前的准备和抵店时的迎接工作、客人入住期间的服务工作、客人离店时的送别和离店后的善后工作三部分。

一、客人抵店时的客房服务工作

1. 客人抵店前的准备工作

做好准备工作是客房楼层优质服务的前奏。准备工作做好了，才能为整个楼层接待工作的顺利进行奠定良好的基础，并能针对性地为客人提供服务，这样可以极大地提高客人的满意度。

（1）了解客情。

客人抵店前，要根据总台传来的接待通知单，详细地了解本楼层客人的情况，做到“七知三了解”：知道客人入住的时间、人数、国籍、身份、接待单位、特殊要求和收费办法；了解客人的宗教信仰和风俗习惯、了解客人的生活特点和活动日程、了解客人离店的时间。

（2）布置整理房间。

根据掌握的客情，按接待规格和标准针对性地布置和整理客房。布置房间时要尊重客人的宗教信仰或风俗习惯。仔细检查客房的设施、设备是否完好，在客人抵达之前，要调节好房间的温度。如果客人晚间到达，须提前做好开夜床服务。

（3）准备迎接客人。

服务员做好上述工作后，根据客人的类别和酒店的服务规程，决定并实施迎接方式。如提前准备好托盘、茶水、香巾；整理仪容仪表；调节好心情，准备客人的到来。

2. 客人抵店时的迎接

客人抵店时的迎接工作是客房楼层优质服务的开始。由于大多数客人通过长途旅行，急于想得到安静的房间休息，因此，此项工作要求服务员热情有礼，善于把握时机，服务迅速。

（1）电梯迎宾。

客人步出电梯，服务员应微笑问候。无行李员引领时，服务员应问清房号，请客人出示房卡，视需要帮助客人提拿行李并引领入房。

（2）引领进房。

为客人引路应走在客人的侧前方，距离客人二至三步引导前行。转弯或上下楼梯时要及时侧转身体，面向客人，同时伸手示意行进的方向。到达房间门口应严格按照进房程序打开房门，礼让客人先进房。如果客人是夜间到达，服务员应先进房打开廊灯后再请客人进房。

（3）介绍服务。

进房后应征询客人的意见摆放行李，并视其情况简明扼要地介绍客房设施设备的使用方法及酒店特殊的服务项目。需要注意的是，为避免过多地打扰客人或避免使客人误会，服务员在讲解中要语言得体，简明扼要，只需重点介绍特殊设备，一般设备不必介绍，礼貌询问客人是否需要其他服务。向客人道别后，应面向客人后退三步再转身走出房间，面朝房内将

门轻轻关上。

（4）茶水服务。

客人进房后，服务员应视需要送香巾、茶水，使客人产生亲切感。采用客房服务中心管理模式的酒店，一般不提供这项服务。如客人要求送茶水服务时，服务员应该根据要求在最短时间内泡好茶送到客人房间。这项服务需要注意的是：茶具干净无破损；茶叶放适量，开水冲泡七成即可；盖好杯盖放入托盘内。如需送热毛巾，热毛巾可放在同一托盘内，注意先送毛巾，再放茶杯。

（5）值班记录。

服务员回到服务台或工作间后，要填好值班日志。

二、客人住店期间的客房服务工作

客人住店期间的客房服务工作是客房优质服务的主要内容。其目的主要是满足客人的生活、工作需要，为客人提供一个舒适、快捷、便利的环境。

1. 洗衣服务

洗衣服务分干洗、湿洗、熨烫三种。时间上分普洗（Regular Service）和快洗（Express Service）。普通洗衣服务一般为上午交洗，晚上送回；下午交洗，次日送回。快洗一般不超过4小时，但要加收50%的加急费。

客人将要洗的衣物和填好的洗衣单（见表4－2）放进洗衣袋。洗衣单一式三联，采用无碳复写，第一联和第二联送到前厅收款处（一联作为记账凭证，一联在客人结账时交给客人），第三联供洗衣房留底。洗衣单必须由客人填写，如客人要求服务员代填，代填后的洗衣单须由客人过目签名。为了避免一些不必要的麻烦，洗衣单上应注明在洗涤过程中出现某

些问题时的处理方法。鉴于很多客人待洗衣物的价值远远超过洗涤费的10倍，如果衣服损坏或丢失，按洗涤费的10倍进行赔偿远不能弥补客人的损失，有些酒店开始推出“保价洗涤收费方式”，即按客人对其所送洗衣物保价额的一定比例收取洗涤费。

表4-2　洗衣清单

□Laundry 湿洗　□Dry Cleaning 干洗　□Pressing 熨衣

Name 姓名　Date 日期

Room No. 房号　Guest Signature 房客签名

普通服务：早上9时收衣，晚上7时送回

加快服务（4小时）：早上8时至午后4时，加收50%附加费

熨衣服务（1小时）：早上7时至晚上6时，收衣1小时送回

隔夜熨衣于早晨8时归还

LAUNDRY（WITH PRESSING）湿洗（连熨）

Guest Count 客人计数	Hotel Count 酒店计数	GENTLEMEN 男士	RMB	Guest Count 客人计数	Hotel Count 酒店计数	LADIES 女士	RMB
		Dress Shirt　礼服恤	15.00			Cotton Dress　棉织长西裙	20.00
		Silk Shirt　丝质恤衫	18.00			Blouse　恤衫	15.00
		Shirt　普通恤	14.00			Jacket　外衣	22.00
		Under Shirt　内衣	8.00			Skirt（Plain）　短棉裙	15.00
		Under Pants　内裤	5.00			Skirt（Pleated）　百褶裙	22.00
		Socks　短袜	5.00			Brassiere　胸衣	6.00
		Handkerchief　手帕	5.00			Handkerchief　手帕	5.00
		Cotton Jacket　棉质上衣	24.00			Pajamas（2pcs）　睡衣	18.00
		Pants（Trousers/Jeans）棉质西裤	18.00			Morning Gown　棉晨褛	18.00
		Pajamas（2pcs）　睡衣	26.00			Stockings　丝袜	5.00
		Shorts　短裤	12.00			Panties　内裤	5.00
		T-Shirt　T恤	14.00			Under Shirt　内衣	8.00
		Sweater　针织短衣	12.00			Slacks（Trousers/Jeans）棉西裤	18.00
		Robe/Yukata　浴袍	15.00			T-Shirt　T恤	14.00
		Sweater Suit　运动衣	20.00				

DRY CLEANING（WITH PRESSING）干洗（连熨）

Guest Count 客人计数	Hotel Count 酒店计数	GENTLEMEN 男士	RMB	Guest Count 客人计数	Hotel Count 酒店计数	LADIES 女士	RMB
		Tuxedo（2pcs） 礼服一套	40.00			Plain dress 长西裙	22.00
		Suit（2pcs） 西装一套	38.00			Jacket 短外衣	22.00
		Jacket 短装上衣	22.00			Overcoat 长外衣	35.00
		Pants 西裤	28.00			Skirt（Plain） 短西裙	18.00
		Silk/Shirt 丝质恤衫	18.00			Skirt（Pleated） 百褶裙	24.00
		Overcoat 长外衣	35.00			Slacks 西裤	26.00
		Tie/Scarf 领带/领巾	12.00			Sweater 羊毛衣	22.00
		Waistcoat/Vest 背心	14.00			Blouse 恤衫	18.00
		Sweater 羊毛衣	22.00			Evening Dress 晚礼服	38.00
						Suit（2pcs） 西装一套	38.00

PRESSING（熨衣）

Guest Count 客人计数	Hotel Count 酒店计数	GENTLEMEN 男士	RMB	Guest Count 客人计数	Hotel Count 酒店计数	LADIES 女士	RMB
		Tuxedo（2pcs） 礼服一套	28.00			Plain dress 长西裙	18.00
		Suit（2pcs） 西装一套	26.00			Jacket 短外衣	12.00
		Jacket 短装上衣	12.00			Overcoat 长外衣	20.00
		Pants 西裤	16.00			Skirt（Plain） 短西裙	12.00
		Tie/Scarf 领带/领巾	9.00			Skirt（Pleated） 百褶裙	16.00
		Shirt 恤衫	11.00			Slacks 西裤	11.00
		Waistcoat/Vest 背心	10.00			Blouse 恤衫	16.00
		Silk Shirt 丝质恤衫	12.00			Evening Dress 晚礼服	20.00

□Return Shirt On Hanger 恤衫交回挂起 □Return Shirt Folded 恤衫交加叠	Starch 浆 □Yes 浆 □No 免浆
Sub Total 小计	
Plus 15% Service Charge 15%服务费	

（续表）

Plus 50% Express Charge	加 50% 特快费	
Grand Total RMB	共计	
Total Pieces	总件数	
Special instruction: 特别提示:		

Remarks:

1. Please complete and sign this list and place together with your laundry bag.
2. Should the list be omitted or not itemized, the Hotel count will be taken as correct.
3. All Laundry/Valet/Dry Cleaning, is accepted by the Hotel at the owner's risk. While the utmost care will be exercised by the Hotel, the liability of the Hotel is limited to TEN times the value of the Laundry/Valet/Dry Cleaning charges. The Hotel shall not be responsible for any further loss or damage howsoever arising.
4. Shirts will be folded and blouses will be on hanger unless otherwise requested.

说明:

1. 请在单据上填写并签名后连同洗衣物放入洗衣袋内。
2. 如客人未填写衣物数量，将以本酒店所计数量为准。
3. 本酒店在正确的洗涤操作下若造成衣物的任何损坏，最高赔偿额不超过衣物洗熨单价的 10 倍。衣物上的装饰品和衣兜的物品损坏或遗失，酒店概不负责。
4. 送衣时，除有特殊要求，男装衬衫将以折叠方式送回，女装衬衫将用挂架送回。

客房服务员一般在早上 10 时 30 分以前，检查自己今日将要整理的房间，查看有无送洗的客衣，以便收取。收到客人需送洗的衣物后，第一，要核对洗衣单上的项目，如客人的姓名及房号、收洗日期及时间、送洗的数量及种类、送洗单上客人的特别要求等。第二，检查送洗衣物，如衣物口袋内是否留有物品、纽扣有无脱落、衣物有无污点、破损或褪色现象等，若有此类情形，务必请客人在洗衣单上注明并签字。第三，填写收洗客衣登记表。

洗烫好的衣物，可以由洗衣房收发员或客房服务员依客人所选择的衣物送回方式（折叠与吊挂）送进客房。若为折叠的方式，送回的衣物应用塑料袋或篮子装好，放在床上。若为衣架吊挂的衣物，则挂进衣柜内，衣柜门打开，使客人回来一看便知。对于有“请勿打扰”标志的客房，可将洗衣通知单从门缝塞进房内，通知客人衣物已洗烫好，并请客人在洗衣账单上签字。

案　例

张明是一家四星级酒店的客房服务员。一天晚上7时，他接到客房服务中心的紧急电话："1021房间有客人要求洗衣服务。"张明立即放下手头的工作赶往房间，按规范敲门后，发现客人不在房间，于是他用楼层钥匙打开房门。房间里的座椅上放有一套深色西服，核对一下洗衣单，还是加急的，要求4小时内送还。由于光线较暗且时间紧迫，张明简单检查一下后，火速通知洗衣房。4小时不到，干净整洁的衣服就送到了客人的房间。

第二天一早，刚刚上班的张明看到客人正指着上衣的一块污渍怒气冲冲地向主管投诉。主管立即展开调查：张明说由于光线较暗，确实没有看清有无污渍；洗衣房说，衣服洗涤之前，本身就有一块污渍，并且是处理不掉的污渍；客人却说，衣服清洗之前，不可能有污渍。由于缺乏有效的证据，客房主管陷入尴尬境地。

点　评

洗衣服务是四星级酒店对客服务的基本项目之一，它不仅是一项技术性较强的工作，而且也需要服务人员有极强的工作责任心。

（1）客衣洗涤之前的检查是非常重要的。如果服务员能细心地检查衣物，发现问题，及时向客人说明，即使对于刁蛮客人不合理的投诉也能直面应对。

（2）洗衣房员工如果在与张明交接脏衣时多一些细心检查，也能及时发现问题。如果对特殊污渍的客衣没有洗涤把握，应尽快与客人联系，征得客人的同意后再进行洗涤，以免发生不必要的投诉和赔偿。

2. 饮料服务

房间小酒吧（mini－bar）是一项方便客人的服务设施，按规定的品种和数量配备硬酒、软饮料以及果仁、巧克力等送酒食品。通常软饮料是放置于冰箱内，硬酒摆放于酒吧柜内。柜面上放有酒单（见表4－3）及配套的酒杯、调酒棒、开瓶器等用品。酒单上列出了各项酒水食品的储存品种、数量、单价及小酒吧的管理说明，请客人食用后如实填写并签名。

每天上午打扫房间和晚间做夜床时，服务员必须清点小酒吧内酒水食品的消耗量，并与客人填写的酒单进行认真的核对。如客人未填写，则由清点的服务员依消费内容为客人登记入账。酒单一式四联，第一联与补充酒水一起派入房间，第二联和第三联交结账处作为发票和记账凭证，第四联作为楼层补充酒水、食品的凭证。服务员清查完酒水后，必须及时按标准配额补齐酒水并做好有关酒水的补充记录。

每日全部楼层的饮料消耗账目由夜班服务员完成。夜间零时，夜班服务员从前台收银处取回当天所有饮料账目的回单，与早、晚领班填写的“饮料消耗表”核对，并按楼层分类装订。若回单与“饮料消耗表”相符，则将此数据登记在“饮料消耗总账簿”上；若有疑问则另作记录，交由秘书核对，楼层主管负责查清原因。

每周日，由领班对楼层饮料柜进行盘点，做好一周饮料消耗表，交由楼层主管核对。每月底由服务员对房内小酒吧、领班对楼层饮料柜内的饮料、食品进行检查，如有接近保存期限的，立即与仓库更换。

许多酒店都存在酒水走单这类问题，服务员应在客人退房的第一时间查房，如是团队客人，应提前半小时将该团队所有客房内的小酒吧查核一遍，开好饮料账单送到前台。尽量把酒水走单率降至3%以下，因工作过失造成走单，由该服务员负责。有些高档酒店对客房内的冰箱采用电脑管理，当客人从冰箱里取出一瓶饮料后，冰箱内的开关信号将指示机器驱动，客人在总台的账目立即自动增加。但这种装置也有不足，如客人取出饮料后又放回原处，电脑就无法准确识别。

表 4－3　客房小酒吧账单

MINI－BAR CHARGE VOUCHER

亲爱的贵宾：

希望您能尽情享用房内小酒吧的饮品。

客房部服务员将每日核对您所饮用的饮品数量，并把清单送到会计部转入您的账目内。如您需要其他特别饮品服务，请拨内线电话 6666。

为了能准确地计算您的账日，请您在结账离店时，将此单带到收款处。谢谢！

Dear Guest:

Please feel free to enjoy the facility of your Mini－bar provided for your convenience.

Your room attendant will collect this voucher daily from your Mimi－bar and take it down to the Front Office Cashier for billing to your account. If you require any additional service. Please call Room Service on Ext. 6666.

Should you have some drinks on the day of your departure, please hand in your last voucher to the Front Office Cashier at check out time. Thank you.

房号 Room No.　　日期 Date

品类 Items	点存 Inventory	耗量 Consumed	单价 Price	小计 Sub. Total
金牌马爹利　Martell VSOP	1		35.00	
人头马特级　Club de Remy Martin	1		45.00	
威士忌　Whisky	1		35.00	
健尼路金酒　Greenall Gin	1		45.00	
皇冠伏特加　Smirnoff Vodka	1		25.00	
黑方．红方　Black Label. Red Label	1		38.00	
青岛啤酒　QingDao Beer	2		15.00	
可口可乐　Coca Cola	2		8.00	
粒粒橙　Snappy－orange Juice	2		8.00	
椰子汁　Coconut Juice	2		8.00	
果茶　Fruit Tea	2		6.00	
矿泉水　Mineral Water	2		6.00	
合计　TOTAL				
10%服务费　10% SERVICE CHARGE				
总计　GRAND TOTAL				

3. 托婴服务

托婴服务是应住店客人要求帮助因事外出的住店客人照看婴幼儿童的一种有偿服务。长期住宿和度假型酒店都特别设有保育人员，对于大多数酒店而言，酒店并不配备专职人员提供此项服务，保育员一般是由店内员工临时来担任的。

托婴服务责任重大，除对保育人员有严格的要求外，要求此项服务的客人还须提前 3 小时与客房服务中心联系，并填写“婴儿看护申请表”（见表 4－4），以便了解小孩的特点及家长的要求，并告知客人有关酒店的收费标准及注意事项。托婴服务一般以 3 小时为收费起点，超过 3 小时的，按小时增收费用。

保育员一般上岗前 15 分钟由当值主管陪同前往客房，向客人介绍。在看护小孩时务必小心谨慎，要注意小孩的安全及饮食起居，不得把小孩带离规定的地方，不得随便给小孩东西吃。照看工作完成后，一定要通知当值主管。

4. 物品租借服务

客房内提供的物品只能满足客人的基本需要，因一些特殊原因，客人可能会要求租借一些其他物品，如熨斗、熨衣架、婴儿床等。客房部应备有这些物品，并在“服务指南”中明示，满足客人的特殊需求。

租借物品应请客人在“租借物品登记表”上签名，登记表上要注明有关租借物品的注意事项。服务员在交接班时，应将租借物品服务情况列为交接班的内容。注意收回租借物品，对于过了租借时间仍未归还的物品，服务员要主动询问，但要注意表达方式。如客人因使用不当而造成损坏，应根据物品的损坏程度进行赔偿。

5. 擦鞋服务

为了给客人提供更为周到的服务，一些酒店还免费为客人提供人工擦

表 4-4　婴儿看护申请表

客人姓名 Guest's Name：_____　　房号 Room No. _____

日期 Date _____　　婴儿年龄 Baby Age _____

尊敬的宾客

应您的要求，我们安排了保姆服务，具体事项如下：

姓名：_____

时间：由____时____分至____时____分

Dear Guest:

As requested by you, we have arranged for BABY - SITTING from ____ to ____.

请您在所需要的项目上打“√”，Tick（　）the appropriate.

早餐　Breakfast　　是　Yes　　否　No

午餐　Lunch　　是　Yes　　否　No

晚餐　Dinner　　是　Yes　　否　No

托婴服务的最初三小时，按_____收费。

所有费用都在前台收银处直接结算，酒店将不承担因看护疏忽造成的事故而引起的任何赔偿。

Kindly note that there is a minimum charge of _____ for the first 3 hours of baby sitting. Fee of _____ is charged for each additional hour.

All payment should be made directly at the Hotel Cashier. Under no circumstances shall the Hotel be liable to compensate the guest for any accident negligence caused by the baby sitting no Purpose.

申请人愿意接受以上全部条款。

I fully accept the above terms and conditions.

经理签名　　客人签名

Signature　　Signature

HOUSEKEEPER _____　　GUEST _____

注：一式三联，客人一联，前台收银一联，客房部留存一联。

鞋服务。客房内均配有鞋篮，客人只需将要擦的鞋放进鞋篮，用电话通知或晚间放在客房门口，由服务员取回工作间擦拭。

在擦拭皮鞋之前，应用纸条写好房号放入鞋内。在地上铺上废报纸，备好鞋油及擦鞋工具，分辨清楚鞋油的颜色并规范擦鞋。尽量在客人回来之前把鞋放于房间适当的位置。对于电话要求的客人，要及时提供服务。切忌在服务台附近帮客人擦皮鞋。

6. 访客接待服务

楼层服务员做好来访客人的接待服务，不仅有助于提高客人的满意程度，还可以加强楼层的安全工作，防止不法分子混入酒店伺机作案。访客服务应做好以下几方面：

（1）有来访客人时，要征得被访客人的同意，方可引见客人。

（2）主动询问住店客人是否需要提供服务，如提供茶水、增加座椅等。

（3）会客后根据情况主动询问客人是否需要清洁服务。

（4）如果住店客人不在房间，不能擅自打开房门让访客在客人房间等候。应请来访客人留言或到酒店公共区域等候。

（5）对于超过酒店规定访问时间的访客（一般为晚上 11 时后），可先用电话联络来提醒客人。

（6）访客来访期间，服务员应对楼层多加关注并做好访客进离店的时间记录。

7. 会议服务

酒店楼层一般都设有不同数量、不同形式、不同大小面积的会议室，并同时提供会议设施及相应的服务，以满足客人召开各种类型会议的需求。楼层所举办的会议类型一般为小型会议、会谈、会见以及签字仪式等。

（1）常见的会议类型及会场布置。

①小型会议。如讲座、座谈会、学术研讨会等。会议室的布置要根据会议的性质、内容、规格和人数来确定。通常采用O形布置、N形或M形布置、T形布置和授课形布置等几种形式。

②会见。会见有时也称为接见或拜见。凡身份较高的人士会见身份较低的客人，称之为接见，反之称为拜会。会见就其内容来说，分为礼节性、政治性和事务性会见。礼节性会见一般时间较短，政治性会见的保密性较强。会见会场可根据人数的多少布置成马蹄形或凹字形，在主人和主宾的沙发后应摆放扶手椅，供翻译员和记录员就座。沙发每两个为一组，中间加一个茶几，茶几上可按会见要求摆放一些常用的设备与物品。

③会谈。会谈是双方或多方共同就某些重大的政务、军事、经济、文化、科技等方面共同关心的问题进行商谈的一种形式。会场一般配备长条桌和扶手椅，桌面上铺台呢或白色台布，宾主的座位要居中相对摆放，座位两侧的空当应比其他座位要略宽一些。多边会谈宜采用圆桌或方桌。若会谈桌呈横一字摆放，主人座位应背向正门；若呈竖一字摆放，则应以进门方向为准，客人座位于右侧，主人于左侧。译员位置在主人和主宾右侧，记录员一般在会谈桌后侧另行布置桌椅。

④签字仪式。签字仪式是双方或多方就某项具体事务达成一致时，各方首席代表代表本方在文件上签字的一种仪式。签字厅的正面应挂有屏风挂画作为照相背景，画前将两张长条桌并排摆放，桌面铺绿色台呢。在签字台后面，摆设两把高靠背扶手椅，两椅相距1.5米，在椅子背后1.2米处，根据人数多少摆放梯式照相脚架，两侧陈设常青树或散尾葵。两个座位前摆上待签文本，右上方放置文具。如是国际间的活动，还应在桌子中间摆放挂有两国国旗的旗架。签字厅两侧可布置少量沙发供休息使用。

（2）会场服务。

①开会前半小时，服务员应在布置完毕的会议桌上摆好茶具、饮料及文具，是否放置烟灰缸应征求会务组的意见。

②客人到达后，服务员要主动问候并为客人倒水沏茶。是否送小方巾则根据会议组织者要求、会议档次或到会者人数而定。

③会议中间定期续水或补充饮料，更换烟灰缸。注意添茶续水不宜过于频繁，动作要轻。

④如是重要会谈，服务员应尽量少进出打扰。若属保密会议，客人表示不需要服务时，也要在会场外留人值班。

⑤如是签字仪式，当签字双方到达会场时，首先要为签字人员拉椅让座。仪式开始后，两名服务员要手托放有香槟酒杯的托盘站在距签字桌2米远处。签字结束双方握手交换文本时，服务员迅速上前撤走椅子，上酒祝贺。一定要注意掌握好撤椅和上酒的时机。

⑥开会时，楼层应保持安静。同时，服务员应配合保安人员做好安全服务工作。

⑦会议结束后，服务员应做好告别时的服务工作，如为客人开门、按电梯、致告别语等。客人离开后，要迅速检查现场，收拾物品，做好清洁卫生工作。

8. 其他服务

客房部除了上述对客服务项目外，还要协助酒店其他部门做好对客服务工作。

（1）叫醒服务。

叫醒服务分为电话叫醒和人工叫醒。电话叫醒一般由酒店总机室负责提供，客人既可将叫醒要求通过电话告知总机房，也可由客房服务员负责记录客人叫醒的要求并通知总机室。如果在叫醒时间到时，而电话振铃无法叫醒熟睡中的客人的时候，客房服务员应前去敲门，直到客人有回音。为了提供更为细致的服务，客房服务员还会应客人要求按时提醒客人相关事项，如外出会客、开会、与客户电话联系等，这样扩大了叫醒服务的范围。

（2）送餐服务。

送餐服务主要由酒店餐饮部设立的“客房餐饮服务部”（Roomservice）负责提供，客房服务员只是做一些辅助性工作。如楼层服务台班对日常送

餐要做好记录。用过的餐具要及时通知送餐部收回。夜班服务员对客人挂出的餐牌要及时通知送餐部收取等。

（3）行李服务。

在旅行团抵达或离店时，楼层服务员必须保证行李在楼层的摆放安全。若遇行李员不在，应主动帮助客人提取行李，送至房间。遇有散客退房，应主动上前征询客人是否需要行李服务并及时通知行李组。

（4）加床服务。

如有客人要求在房间加床，客房服务员应礼貌地请客人到前台办理有关手续，不可随意答应客人的要求，更不能私自向客人提供加床服务。服务员接到前厅部有关提供加床服务的通知后，应将所需物品送至客房，并按客人要求摆放好加床。同时，还应按规范将床铺好，并将其他增加的用品摆放好。服务员完成加床服务后应立即做好记录。

（5）客房设备报修服务。

服务员在清扫、整理、检查房间时，如发现设施设备损坏或运行不正常，须将维修项目、房号及报修时间填写在工作单上，速报客房服务中心。客房服务中心接到报修通知后，应填写报修单送交工程部。报修单一式四联，一联由工程部办公室留底备查；二联由工程部办公室填签收单时间，盖部门专用章交回客房服务中心存查；三联为维修人员领料凭证；四联为维修人员持联进房维修。维修后由客房服务员填写维修完成时间、认可维修效果并签字，报客房服务中心盖章后送回工程部办公室。

维修人员进房维修，要有客房服务人员在场，维修期间，房门应打开。维修的设施设备如不属正常损坏，应填写事故单，无法维修时，由工程部经理和客房部经理签字更换。房间不能在短时间内修理完毕，由工程部证明，客房部填写“房间暂停使用通知单”报前厅接待部作维修房处理，待维修好后，再通知前厅接待部出租。

（6）私人管家服务。

为了满足酒店部分高档客源的需求，有些高档酒店挑选一批形象佳、业务工作能力强、综合素质高的员工，担任管家服务员。当客人需要私人

管家服务时，可以从中挑选自己喜欢的服务员为己服务。

私人管家服务又叫贴身侍从服务（Butler service），所担当的角色既是服务员又是私人秘书，对客人的一切需求给予24小时的关注。包括客房的整理；订送餐服务；代订飞机票、车船票；安排车辆接送；商务文秘服务；导游服务；翻译服务等项目。客人还可以根据自己的需要定制管家服务项目及所需服务的时间，酒店将根据客人定制的服务项目多少及服务时间长短收取不同的额外服务费。

三、客人离店时的对客服务工作

客人离店时的服务是楼层对客服务的最后一个环节，这一环节能否做好，直接关系到客人对酒店的整体印象。

1. 离店前的准备工作

服务员要掌握客人离店的准确时间；检查委托代办事项；核对客人在楼层的消费账单；询问客人离店前还需要哪些服务；提醒客人检查自己的行李物品，同时主动征求客人意见。

2. 送别客人

客房服务员要协助行李员搬运客人行李，将客人送到电梯口，代为按下电梯按钮并以敬语向客人道别，待电梯门关后方可离开。对老弱病残客人，酒店要专人专送。

3. 善后工作

（1）及时检查客房内物品。

待客人离开楼层后，服务员要迅速进房检查。如有遗留物品，要立即通知总台转交客人。如发现小酒吧的食品饮料有新耗损、客房设备用品有

损坏和丢失，要立即通知总台收银处请客人付账或赔偿。

（2）认真处理客人遗留事项。

有些客人因急事提前离开酒店，会委托服务员代替处理一些遗留事项，如收发信件、留言、转寄物品等，服务员一定要认真地为客人办理。

（3）做好房态记录。

做好客人离房记录，组织人员整理清洁房间，并将更新后的房态及时告知前厅部。

（4）客人遗留物品的处理。

①在酒店范围内，员工无论在任何地方捡到遗失物品，都必须尽快交到保安部或客房服务中心。特别是客房部的员工在处理客人遗留的文件、资料时应特别慎重，凡没被放进垃圾桶的都被视为遗留物品，不可将其随意扔掉。

②接到捡获物品后，客房服务中心须填写遗留物品登记表，登记表一式两份，一份交捡获者，一份连同遗留物品一起放入透明塑料袋内封口存放。之后，遗留物品要记录在遗留物品登记簿上（Lost and found log book），填写日期、捡获地点、物品名称、捡获人姓名及所属部门等详细情况。

③遗留物品存放时，要将贵重物品和一般物品分开存放。贵重物品交客房部经理保存，一般物品由服务中心按月分类锁进储存柜内。

④贵重物品（一般为价值超过 90 元人民币的物品）由客房部经理通过入住登记表了解客人的单位或住址，写信通知客人认领。客人认领时，须重复一次报失物品的内容、遗失地点，由客房部核准后如数交还客人，并请客人在遗留物品登记簿上签名。国外有些酒店主张，除非客人前来认领或写信函、打电话寻找遗留物品，一般不通知物主或邮寄物品。主要理由有两方面：一是客人不前来认领的物品是扔掉的物品；二是为了替客人住店情况保密。

⑤贵重物品保存期为半年，一般物品保存期限为 3 个月。如无人认领，由客房部经理上报有关部门处理。按国际惯例，一般的遗留物品应归

物品的拾获者，但整瓶的酒须上交酒店供餐饮部门使用，开封过的酒应抛弃，贵重物品和现金须上交给酒店。国外一些酒店在找不到失主的情况下，将贵重物品拍卖并将所得捐给慈善机构。

⑥对员工捡到物品不上交者，一律严肃处理。

四、客房优质服务

酒店是客人的“家外之家”，优质服务是客人与酒店的共同要求。由于客人住店期间大部分时间都是在客房度过的，要使客人有宾至如归之感，客房工作人员应按标准工作，按规范服务，并在此基础上根据客人的不同需求适时地提供针对性的服务，使客人在物质上和精神上得到最高的享受。

1. 优质服务的含义

服务产品的无形性，决定了其质量的优劣最终是由客人评价，而客人评价的标准是看服务产品能否满足其需求。酒店所提供的服务是因人、因时、因地而异，且与顾客的经济能力、生活习惯与文化程度、健康状况、兴趣爱好等有关，还会受其民族、宗教信仰、职业、年龄等影响，即顾客需求具有明显的随意性、即时性、不易确定性，这也是为什么百分之百的规范服务并没有换来客人的百分之百满意的重要原因。

优质服务是酒店经营成功的关键。在现代酒店管理中，优质服务不再是指简单的服务技巧和操作规范，而是以标准化为基础，提供以人为本的个性化服务，最大限度地满足客人的正当需求，使客人愿意与酒店保持长期的关系。其中优质服务的核心是个性化服务，它是随着酒店标准化的成熟与完善，科学技术的发展，人文精神的凸现以及顾客消费的日益成熟而产生和发展起来的。

随着酒店市场竞争的升级、服务对象的成熟，需要有一种新的、更加

适应酒店发展需要的服务形式来代替传统的标准化服务形式。如果酒店仍停留在原来传统的“三化”，即“标准化、规范化、程序化”上，就很难适应和满足现在客人更深层次的需求，更难以吸引新的客户和留住老客户。因此，客房服务管理应从“标准化”走向“定制化”。

标准化服务过分注重服务内容和形式的“标准化”，即酒店生产什么，客人消费什么，以一种模式面对所有客人。虽然服务标准化、规范化制定的起点是从客人的需求出发，但是这种需求往往只是客人一般的、共性的和静态的需求，而客人个性化的需求往往不易被发现或执行。以此为基础的服务很难真正让客人满意。

而定制化服务就是根据需求生产产品，即客人需要什么我就提供什么。定制化服务是建立在现代化企业的人本管理理论的基础上，是一种真正以客人为中心，并充分挖掘员工潜能的新型服务形式。这种服务形式要求员工既要掌握客人共性的、基本的、静态的和显性的需求，又要分析客人个性的、特殊的、动态的和隐性的需求。定制化服务其实质是个性化，其核心是人性化，其结果是极致化，客房的优质服务正是在这种新型的经营管理理念上产生的。如果说服务的标准化、规范化是酒店提供优质服务的基础，那么以人为本的个性化服务就是酒店优质服务的灵魂，所以酒店提供的优质服务正是标准化和个性化的统一。

2. 优质服务的要求

优质服务既有服务的规范化、标准化、制度化要求，又有个性化、超常化、情感化的需要，两者结合才能真正达到满足客人的需求。因此，要真正做到优质服务，仅仅能按操作程序和规范标准提供服务是不够的，它对服务员还有更高的要求。

（1）服务意识。

所谓服务意识，就是指在对客服务中所具有的观察、捕捉客人需求信息的能力和时刻准备着为客人提供优质服务的愿望。意识指导一个人的行为，没有积极的对客服务意识就不会对客提供优质的服务。因此，酒店优

质服务的根本，是要拥有一支具有强烈服务意识的优秀服务人员队伍。

（2）注重细节。

美国管理专家费拉尔·凯普认为：不要忽视细节，差距从细节开始，1%的错误可能导致100%的失败。这句话充分证明了注重细节的重要性。优质服务的关键是细节，体现也是细节，最能打动客人的还是细节。细节服务看似简单，但真要做好，却并非易事。细节服务要求员工要有敏锐的观察力、丰富的工作经验和良好的服务技能。在工作中细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求、准确地进行判断。

案　　例

一次，一个服务员在为客人整理房间时，发现客人床头摊放着一本书。他没有信手把书合上，也没有挪动书的位置，而是找到一张小纸条，夹在摊开的书页间，并有意把小纸条留出一节，将书合好后放在原处。客人回到房间后，对此举倍加赞赏，并当做新闻告诉同来的伙伴。这个服务员虽然未与客人面对面，但他通过自己的细心观察，对客人需求的微妙之处心领神会。这充分说明了优质服务的闪光点就在于细节上。

（3）灵活主动。

优质服务是基于企业深层文化底蕴的厚积薄发以及员工的自发行为，有了这种服务愿望，员工就会在服务中真正从客人的需求出发，想客人之所想，急客人之所急，自觉淡化自我而强化服务意识，针对不同的客人采取不同的服务方式，灵活主动地提供针对性的服务。它除了要求服务人员通过察言观色、读懂客人的肢体语言、感受客人的情绪变化、用心捕捉服务信息外，还要积极主动地提供服务于客人开口之前。如见到客人走向电梯时，主动为客人按亮电梯开关，并微笑致意；打扫房间时，发现客人有

未干的衣物悬挂在卫生间，会主动拿出为客人晾晒。这些灵活主动的精细化服务会使客人在消费的过程中得到前所未有的体验。

（4）融入情感。

服务的真谛在于人情，在于宾主双方人际交往过程中积极的情绪扩散效应。酒店企业文化反映在服务上，“情”显得至关重要，若没有“情”作支撑，服务将失去内涵、失去魅力。员工应将机械、呆板的服务做到温情化，关注入住的每一个客人的需要。因此，在对客服务中要以情感人并用心“感受到”客人的需要。如黄山国际大酒店提出的“三情服务”（用热情，拉近客人心；用真情，温暖客人心；用亲情，赢得客人心）就是以情制胜的法宝。

（5）勇于创新。

酒店要赢得发展必须不断地创新。服务创新应以顾客的需求为动力，而全体员工的智慧和创造力是创新得以实现的源泉。因此，每个员工要充分调动自己工作的积极性，在服务中发挥自己的聪明才智，来创造新的服务、新的企业文化、新的营销理念。如传统的“开夜床”服务一般是折起毛毯一角以方便客人入睡，而有的酒店在此方面进行了大胆的创新，“开夜床”时将洁白睡袍代替掀起的一角，睡袍的腰带卷成可以区别客人性别的玫瑰花瓣并在床上摆放温情提示的小卡片，这些服务创新充分体现了酒店对客人的人文关怀。

（6）超越期望。

酒店提供高品质服务的关键是要了解客人对服务的期望，用超出常规的方式满足客人偶然的、个别的、特殊的需求，使服务不仅仅是满足客人的期望，而是要在生理感受和心理感受上都超出客人的期望。因为当客人的感知超出期望时，就会认为服务质量很高，当期望与感知一致时，就会处于满意状态；当没有达到期望时，客人就会表现出不满甚至愤怒。

案　例

一天，客房5012房间住进了一对外国夫妇，他们还带着刚刚从儿童福利院领养的一个不满周岁的小女孩。小女孩体弱多病，更麻烦的是小女孩对外国夫妇有抵触情绪，经常大声哭闹，使外国夫妇烦恼不已。楼层领班小张看在眼里，主动帮助照顾生病的小女孩，就像对待自己的孩子一样细心呵护。说也奇怪，小家伙一到小张怀里就安静下来。为了让外国夫妇睡个好觉，小张主动申请上夜班帮助照顾小女孩，慢慢地小女孩开始接受她的新父母了。数天后，外国夫妇带着对小张的感激之情踏上归途。

五、客房服务员注意事项

（1）注意仪容仪表，正确佩戴好自己的名牌。虽然客房服务员更多的是进行“幕后”工作，但良好的仪容仪表不仅是对所从事的职业的热爱，而且也是对宾客的尊重。

（2）注意服务的礼节、礼貌。礼节、礼貌是酒店从业人员待人接物、文化素养、行为规范、服务优劣的一面镜子。与客人相遇时，要主动让道并问候；在为客人服务时，要表情真切，微笑服务；在回答客人问题时，要说话和气，使用敬语。在服务工作中常见的礼节有问候礼、称呼礼、应答礼、迎送礼和操作礼等。

（3）尊重客人的隐私权。客房是客人临时的私人空间，如因工作需要进入客房时，必须按规范敲门进房；与客人私生活有关的事情，不得随意打听，也不得向外人透露。特别是一些易于成为媒体评论对象的客人，要严格按酒店的要求为客人保守秘密。

（4）注意“三轻”服务，保持楼层安静。为了为客人创造一个舒适、安宁的居住环境，要求服务员在为客人服务时要做到走路轻、说话轻、操作轻；不可在楼层或其他工作场所大声谈笑、打闹。

（5）注意与客人保持应有的距离，不能过分随便。在工作中不得与客人开过分的玩笑；不能随便接受客人的礼品；在客房内，即使客人要求也不能在房间坐下。对客人要一视同仁，尤其是对于常住客，绝不能因为熟悉而过分亲热、随便。

（6）不要随便为客人开门。在没有确认对方是否为该房间的下榻客人之前，不要随便将客房钥匙交给对方或为对方开门，应要求客人出示证件并核实后，方可决定是否应该给客人客房钥匙或为客人开启房门。

（7）随时注意客人的情绪。对醉酒的客人要特别照顾；患病客人的房间如长时间无动静，必须提高警惕；发现客人中有从事不法活动或房内有不正常情况，应立即向上级报告。

（8）注意保管好工作钥匙。客房工作钥匙要随身携带，切勿随处摆放或借给他人；如因吃饭或其他原因离开楼层时，不能将钥匙带离楼层，应交由服务中心或领班保管并进行登记；领取或交还钥匙要做好交接记录。

（9）工作期间不能办私事。不许在工作期间与亲友会面交谈、打私人电话或使用客房电话，更不能私自在空房留宿亲友。

（10）认真处理客人投诉。客人投诉时，要表示同情、关心和理解，并尽量想办法解决，切不可与客人争论、辩解，更不能推卸责任。在原则性、较敏感的问题上，态度要明确，但说话的方式要婉转、灵活，既不违反酒店规定，又要维护顾客的尊严。

第五章

客房服务质量管理

服务质量是指客房部的各项服务在使用价值上（包括物质和精神上）适合和满足宾客需要的程度。衡量客房服务质量优劣的主要标志，就是要看酒店客房在以直接劳动形式所创造的使用价值作为消费对象能否满足宾客的各种不同需要及其满足的程度如何。

第一节　客房服务质量概述

一、客房服务质量的含义

服务质量是指客房部的各项服务在使用价值上（包括物质和精神上）适合和满足宾客需要的程度。衡量客房服务质量优劣的主要标志，就是要看酒店客房在以直接劳动形式所创造的使用价值作为消费对象能否满足宾客的各种不同需要及其满足的程度如何。

二、服务质量的特点

1. 服务质量是有形性与无形性的组合

由于服务质量是有形性和无形性的组合，这就给服务质量的标准带来特殊性，服务质量的有形性指设施设备、饮料食品等；服务质量的无形性是指环境气氛、安全、劳务等。

根据这一特点，客房管理者要做到：

（1）对客房服务质量要有全面的观念。

（2）要制定客房服务规程，使其服务规范化、程序化、标准化。

（3）要了解市场信息和客人的需要，以及国内外客房服务质量的新动态。

2. 客人对客房服务的评价标准不同

酒店的宾客来自五湖四海，客人中由于身份、地位、职业、国籍、地

区、民族、宗教信仰、经济基础等的不同，往往对酒店的服务质量的评价不同。每个客人对服务质量的评价都带有很大的个人主观性，符合他们需求的认为质量好，反之，不符合他们需求的则认为质量不好。

根据这一特点，客房管理人员在服务质量管理中要指导下属做好以下服务：

（1）针对性服务。

所谓针对性服务是指除了满足宾客一般的共性需求外，针对宾客的特性需求而提供的一种服务。如一对来自法国的度蜜月的青年男女，入住某酒店。该酒店为了祝贺他们新婚，要求客房服务员送一束黄菊花，但客人接到后反而进行了投诉，因为黄色在法国是不吉祥的。但如果给他们送一束紫罗兰，则会让他们非常满意。所以，要做好针对性服务，除了知识经验外，还需要管理人员善于现场观察，从观察客人微小的变化中推断客人的需求，指导下属做好针对性服务。

客房服务员在针对性服务中应做到：

①随机应变，投其所好，满足宾客的个性需求是非常重要的。

②建立宾客个性需求档案，实行跟踪服务。例如，一位客人要睡高枕头，枕头忌讳朝西；另一位客人习惯晚睡晚起；还有一位客人有特别的洁癖等个性需求，这些要求仅靠服务员记忆是不可靠的，更不能长久。因此，客房部应把经常来酒店的客人的需求、习惯、癖好、忌讳都储入电脑，当客人再次光临时，不用开口，服务员就能为其提供针对性服务。

③制定相应规范，设立专门的服务项目，满足客人潜在的个性需求。如某酒店将入住 20 次以上的客人列入常客档案，客房的信封、火柴上面就印有他烫金的姓名，打开衣柜，一件合身定制的浴衣，也绣有他的姓名。这样一来，客人的身份在这里得到了体现，自尊心得到了最大程度的满足。

（2）预料性服务。

所谓预料性服务，就是指在客人到达酒店前根据得到的客人需求信息，做好接待前的准备。例如，某酒店在接待国际篮球赛球员入住时，客

房部需提前整理好房间，加长床位，原因在于国际男子篮球队的球员身高多数在2米以上，而酒店的床一般都是2米居多。

为了做好预料性服务，客房管理人员除了要善于总结接待服务的规律，按规律办事之外，还要在接待服务前了解住店客人有什么要求，有哪些忌讳或特殊爱好等，从而指导下属做好预料性服务。

（3）超额性服务。

所谓超额性服务，就是指在完成客房规定的服务项目、内容之外，还给住店客人提供额外的服务。如帮助客人寻找亲友、带客人看病、临时看护小孩等。

客房管理人员在指导下属做好超额性服务时，要注意两点：

①核实情况，确认哪些是宾客急需帮助的。

②教育下属，树立宾客观念，讲究旅游职业道德，主动服务，不能在超额服务中向客人索取小费。

（4）情感性服务。

所谓情感性服务是指在服务中对客人提供富有“人情味”的服务。情感性服务具体体现以下几个方面：

①有语言的服务，而不是哑巴服务。就是指在服务中正确运用服务语言，谈吐文雅，应对大方得体，用好敬语。例如，客房楼层服务员第二次与客人见面时必须用客人姓名去称呼客人，让客人感受到自己受重视，从而有一种亲切感、友好感。

②尊重客人，坚持微笑服务。在客房服务中主动热情、殷勤好客，客房服务做到客人开口之前，让客人有一种“宾至如归”之感。

③营造客房温馨服务的气氛。在声、光、色、陈设方面下工夫。

3. 客房服务质量是多层次服务的结果，具有综合性

“100－1＝0”，是指酒店在服务质量问题上的信条，是质量否定公式，也就是说不论哪个环节、哪个工种岗位，每次服务在质量上都必须做到100%，只要失误1%，质量分就是零。即说明客房服务是由多个不同内容

的一次次具体的服务所构成的。服务质量也是由一次次服务过程的服务质量构成的。每一次服务出了差错，是无法补救的。

例如，香港一位女士某日中午到达某酒店客房楼层，台班服务员忙于电脑操作，卫生班又忙于做房，对这位女士的到来未点头招呼，脸色冷漠。这位女士感到自己好像不受重视和欢迎，心情很不愉快，于是她在第二天就搬到了另一家酒店去住宿。又例如，某间酒店客房设施设备完善、颜色和谐，客房服务员的微笑服务，客人都很满意，但某日客人目睹客房卫生员用同一块抹布抹台面、抹马桶、洗涤茶具、抹洗脸盆和浴池，客人很不满，并于当日退了房。从这两个案例，我们可以进一步理解客房服务质量是多层次服务的结果，可能会因为某一环节服务不合格，导致宾客对整个服务质量的否定。在客房服务质量管理中，管理人员一是要加强现场管理控制，及时发现问题，注意住店客人对每一次服务的反映，积极及时采取补救措施，挽回声誉；二是要加强对服务员的督导，防患于未然；三是建立协调网络。如果不是自己的职责范围的，应及时上报或向其他部门反映，力求迅速补救。

4. 服务员的服务水平对客房服务质量有直接影响

客房服务质量的优劣，在很大程度上与客房服务员的服务水平有直接关系。因为服务员对宾客提供的服务，是面对面的服务，客房服务员的精神状态、礼节礼貌、仪容仪表仪态；服务员的服务技能；服务员的服务语言等都会对服务质量有直接影响。因此，客房管理人员在服务质量中要把对服务员的培训列入管理工作的重要内容，特别应在以下几个方面培训服务员。

（1）敬业精神与宾客意识的教育培训。

（2）客房服务语言培训。

（3）客房服务技能技巧培训。

三、客房服务质量的内容与要求

客房服务质量的内容一般包括：客房服务设施设备条件、服务水平、

安全私密、环境气氛等几个部分。

1. 客房服务设施设备条件

客房的服务设施设备条件是客房提供服务质量的物质基础，是客房的硬件部分，它是酒店星级档次的基础，也是宾客评价客房服务质量的首要内容。客房服务质量对其服务设施设备要求是：

（1）服务设施设备总体水平达到星级标准相应的水准。

（2）服务设施设备尽可能完善，让住店客人感到实用、方便。

（3）各种设施设备处于良好的状态，让住店客人感到舒适愉快。

（4）建立严格、高效的维修保养制度，确保客房的接待服务正常运转。

2. 服务水平

客房服务水平是客房服务质量的主体，是检验客房服务质量的重要内容，这也是人们常说的软件部分。其内容包括：

（1）礼节礼貌。

礼节礼貌是整个客房服务水平中最重要的部分，它反映一间酒店客房服务员的精神文明和文化修养，是客房部员工最重要的职业基本功，它体现了酒店对住店客人的基本态度。针对客房服务方面，其基本内容和要求是：

①外表是个人的形象，应符合酒店的要求，做到庄重、大方、整洁、美观、和谐。不强求一律，不与客人争奇斗艳。

②语言上要符合客房服务语言规范。在客房接待服务中讲究语言艺术，谈吐文雅，注意语气语调，应对自然得体，同时还要用好敬语。

③行为举止上要符合酒店客房的服务规程。举止大方、彬彬有礼、不卑不亢；坐、立、行都要有正确的姿势，注意克服易引起客人反感的无意识的动作。

（2）服务态度。

服务是宾客享受到的，而态度是宾客感觉到的。服务态度可概括为八

个字：热情、主动、耐心、周到。

①热情。热情服务是客人的第一需求，主要表现在服务中待客如亲人，笑容常展，语言亲切。

②主动。主动服务主要表现以宾客为中心，服务在宾客开口之前。主动服务有两类形式：一类是按服务规程提供服务，它是有一定规律的，如对入住的客人主动介绍情况、客到茶到等。另一类是按宾客临时需要而提供的主动服务，如客人醉酒后的主动照料等。

③耐心。耐心服务主要表现在任何情况下服务员都保持态度和蔼、不急躁、不厌烦、百问不厌、遇事不急、处理果断。

④周到。周到服务主要表现在待客诚恳、服务细致热心、照顾周到、服务效果超乎客人的期望。

（3）服务技能。

服务技能可概括为四个方面：

①操作技能。客房操作技能主要是指做房、设备设施维护保养技能等。

②处理特殊问题的技能。如对醉酒客人的处理、客人投诉的处理等。

③推销技能。例如对住店客人介绍酒店服务项目，刺激其在酒店的消费。

④沟通技能。包括内部沟通和与客人沟通的能力。

（4）服务项目。

服务项目反映了客房的功能和宾客至上的程度。酒店客房应为宾客提供尽善尽美的服务，使宾客感到方便、舒适、满意。

服务项目可分为两大类。一类是按服务规程的规定，对每个宾客都需要的项目；另一类是宾客临时提出的、不一定是每个宾客都需要的项目，如代购物品、代印名片、代找亲友、代客煎药等。

（5）清洁卫生。

清洁卫生是客房工作的一个重点，也是客房服务质量的重要内容。随着社会物质文明和精神文明建设的发展，人们对酒店的卫生要求越来越高。因此，管理人员在质量管理中，要做到以下几点：

①转变观念。如清洁卫生应以保持干净为标准，而不能以搞了多少次为标准。

②制定各项清洁卫生的标准。认真落实我国《旅游涉外酒店星级评定有关公共区域设施设备维修保养及清洁卫生质量的标准》、《旅游涉外酒店星级评定中有关客房设施设备维修保养及清洁卫生质量标准》等。

③落实清洁卫生制度，加强检查，做好原始记录登记，以此作为奖罚的依据。

④对服务员的个人卫生进行督导，对服务员的操作要有卫生要求。如拿茶杯、水杯不能拿杯子上部的1/3；客房清扫要用3~5块抹布操作等。

（6）服务效率。

服务效率是一间酒店素质的综合反映。客房服务效率是指提供服务的时限。其共有三类：

①工时定额的服务效率。如打扫一间客房的工时等。

②时限服务效率。如住店客人挂出请速打扫牌，服务员在30分钟内完成打扫房间工作等。

③时间感觉的服务效率。如客房的马桶坏了报修后，多少时间来修理完毕。

客房服务效率是容易引起住店客人投诉的问题之一。因此，在质量管理中，客房管理人员首先要树立效率观念，要尽量在减少宾客等候时间方面下工夫；其次要核实客人交代的、投诉答复的项目内容，督促有关人员迅速办理；再次就是要有全局意识，主动协作，共同提高服务效率。

3. 安全私密

保证每一位住店客人的生命和财物安全是客房服务质量最重要的环节。安全私密是客人的第一需要，因此，客房要建立严密的保安制度，如防盗、防火、防劫、应付电梯故障、断电、台风等意外事件的防范措施。此外，还要尊重宾客的私密性，如不在电梯间或公众场所谈论客人的姓名、房号，不能擅入客人房间等。

4. 环境气氛

客房的环境气氛是由建筑、装饰、陈设、设施、灯光、声音、颜色以至员工的仪表仪容等因素构成的。这种视觉、听觉印象对客人的心理感受影响颇大，客人往往把这种感受作为评价客房服务质量优劣的主要依据。因此，客房管理人员必须十分注意环境气氛的设计，让宾客感到安静、舒适、愉快。

第二节　客房服务质量管理制度

一、制定客房的逐级检查制度

客房清洁整理标准的制定，使客房的清扫工作有了明确的标准和规范。但这些标准和规范是否得到执行，是否奏效呢？同时，我国一些酒店客房部员工的总体素质水平不是很高，这就要求客房部的管理人员必须抽出 2/3 以上的时间深入现场，加强督促检查。这是客房质量控制的关键所在。

检查客房又称查房。客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量检查实行领班、主管及部门经理三级责任制，也包括服务员的自查和上级的抽查。由于员工的检查方法和标准会有差异，采用逐级检查制度是确保客房清洁质量的有效方法。

1. 服务员自查

服务员每整理完一间客房，应对客房的清洁卫生状况、物品的摆放和

设备家具是否需要维修等作自我检查。服务员自查应在客房清扫程序中加以规定。

（1）检查的侧重点。

客人直接使用和能看到的部位和用品、消耗品及家具设备是否按布置规格定量、定位。

（2）检查的方式。

采用边擦拭灰尘边检查的方式，在清扫房间完毕，准备关门前，应对整个房间进行一次回顾式检查。

（3）自查的意义。

①加强服务员的责任心和检查意识。

②减轻领班查房的工作量。

③提高客房的合格率。

2. 领班普查

领班普查是服务员自查之后的第一关，常常也是最后一关。因为领班负责 OK 房的报告，总台据此就可以将该客房向客人出租。客房部必须加强领班的监督职能，让其从事专职的客房某楼面的检查和协调工作。有的酒店既让楼层领班担负客房清扫的检查工作，又给其规定一定数量的客房清扫任务，使其检查的职能往往流于形式。

（1）领班查房数量。

①领班查房数量，不同的酒店有不同的规定。例如，有的酒店规定，日班领班一般应负责 60～80 间房的工作区域，每天要对负责的全部客房进行检查并保证清洁质量合格。有的酒店领班工作量较重，要负责带 6～8 个服务员，检查 80～100 间客房，至少也应检查 90% 以上的房间。

②夜班领班的工作量一般为日班领班数量的 2 倍，要负责 120～160 间客房的工作区域。

（2）普查与抽查的房间。

①日班领班必查的房间：

——首先检查那些已列入预订出租的房间；

——尽快对每一间整理完毕的走人房进行检查，合格后尽快向总台报告；

——检查每一间空房和 VIP 房；

——检查每一间维修房，了解维修进度和家具设备状况；

——检查每一间外宿房并报告总台。

②日班领班抽查的房间。日班领班原则上应对其所负责的全部房间进行普查，在特殊的情况下才对下列房间进行抽查：

——住人房；

——对优秀员工所负责清扫的房间，以示鞭策和鼓励。

③夜班领班的查房。

夜班领班查房的重点是对其负责的区域的每一间空房和夜间清扫完毕的走人房，以及维修房进行检查，同时抽查夜床服务情况。夜班领班还要负责对楼面公共卫生、安全情况以及夜班服务员工作状况进行检查。客房部经理要充分发挥夜班领班的作用。

（3）检查的方法。

①查房时应按环形路线循序渐进，发现问题及时记录和解决。

②注意对新员工进行跟踪检查。只要领班的工作方法得当，这种检查就可以起到在职培训的效果。

③领班查房时，对服务员清扫客房的漏项和错误，应开出返工单，令其返工。

（4）领班查房的意义。

①客房清扫质量控制的关键。

②现场督促指挥。

③执行上级的管理意图。

④反馈信息。

⑤拾遗补漏。

3. 主管抽查

客房主管是客房清洁卫生任务的主要指挥者。主管只说不做不行，只

做不说也不行。加强服务现场的督导和检查，是客房主管的主要职责之一。

（1）主管抽查数量。

楼层主管对客房清洁卫生质量实行抽查，数量一般为领班数量的15%～20%。

（2）检查的重点。

主管检查的重点是：检查领班实际完成的查房数量和质量；抽查领班查过的房间，以观察其是否贯彻了上级的管理意图；检查领班掌握检查标准和项目的宽严尺度是否得当。主管在抽查客房卫生的同时，还应对客房楼层公共区域的清洁、员工的劳动纪律、礼节礼貌、服务规范进行检查，确保所管辖区域的正常运转。

（3）检查的方法。

①检查每一间 VIP 房；抽查长住房、OK 房、住人房和计划卫生的大清洁房。

②检查每一间维修房，促使其尽快投入使用。

（4）主管抽查的意义。

抽查的意义在于事先并未通知，是一种突然袭击，所以检查的结果往往比较真实。这种检查方法能有效地促进本部门的各项基础管理，让领班扎扎实实地做好工作。具体有：

①检查督促领班工作，建立楼层合格的骨干队伍。

②保证客房部经理管理方案的执行。

③为客房部管理搜集信息。

4. 经理抽查

楼层服务是客房部工作的主体。客房部经理也应拿出 1/2 以上的时间到楼面巡视和抽查客房的清洁卫生质量。这对于掌握员工的工作状况，改进管理方法，修订操作标准，更多地了解客人的意见，具有十分重要的意义。

（1）抽查数量。

经理抽查房间每天应保持一定的数量，并特别注意对 VIP 客房的检查；同时，客房部经理还应定期协同酒店其他有关部门经理，例如房务总监和工程部经理等对客房内的设施进行检查。

（2）检查方法。

客房的逐级检查制度应一级比一级严格，所以，经理的查房要高标准、严要求，亦即被称为“白手套”式的检查。经理的检查宜不定期、不定时，检查房间的重点是房间清洁整理的整体效果、服务员工作的整体水平，以及是否体现了自己的管理意图。同时，客房部还应建立与之相关的领班查房每周小结的例会制度。

5. 总经理抽查

酒店总经理要控制客房的服务质量，也必须充分运用检查这一职能，其检查的方式为不定期和不定时，或总经理亲自抽查，或派大堂副理或值班经理代表自己进行抽查，以获得客房部管理水平和服务质量信息，督导客房部经理的工作。

6. 定期检查

定期检查是一种有计划的公开检查，一般事先有布置，有明确的检查时间和检查内容。目的是制造声势，创造气氛，促进工作。酒店对客房的定期检查，一般采取由总经理办公室主任、质检部经理、工程部经理、前厅部经理及大堂副理组成检查小组，由总经理或住店经理带领的方式，每月定期对客房清洁卫生进行检查，或选择重要任务来临前进行检查。

7. 其他

（1）邀请第三者检查。

酒店聘请店外专家、同行、住店客人，检查客房的清洁卫生质量乃至整个酒店的服务质量。这种检查看问题比较客观，能发现一些酒店自己不

易觉察的问题，有利于找到问题的症结。这是值得推广的一种有效方法。

（2）拜访客人。

客房部经理定期或不定期地拜访住店客人，可以及时发现客房服务中存在的问题，了解客人的需求，便于进一步制定和修改有关清洁保养的标准和计划。

（3）客房设置宾客意见表（见表5－1）。

表5－1　××大酒店宾客意见表

1. 接待处 Reception

	满意 Good	一般 Average	不满意 Poor
● 迎送员 Doormen	□	□	□
● 询问处 Information	□	□	□
● 接待处 Receptionists	□	□	□
● 电话员 Operator	□	□	□
● 行李员 Bellboys	□	□	□
● 结账处 Cashier	□	□	□

意见 Comments：_____

2. 客房服务 Guest Room

	满意 Good	一般 Average	不满意 Poor
● 干净 Clean	□	□	□
● 设施 Facilities	□	□	□
● 服务 Services	□	□	□
● 洗衣 Laundry	□	□	□

意见 Comments：_____

3. 餐厅 Restaurants

	满意 Good	一般 Average	不满意 Poor
● 中餐 Chinese Restaurant	□	□	□
● 华丽宫 Magnificent Palace	□	□	□
● 火锅城 Hot Pot City	□	□	□
● 西餐 Western Restaurant	□	□	□
● 自助餐 Buffet	□	□	□
● 咖啡厅 Coffee Shop	□	□	□
● 功夫茶座 Gongfu Tea	□	□	□

意见 Comments：_____

（续表）

4. 康乐 Recreation Facilities

	满意 Good	一般 Average	不满意 Poor
● 游泳池 Swimming Pool	□	□	□
● 的士高舞厅 Disco	□	□	□
● 卡拉 OK Karaoke	□	□	□
● 夜总会 Night Club	□	□	□

意见 Comments：_____

5. 阁下订房是通过

Did you make your reservations request through

- ● 直接向酒店办理 Directly with the hotel □
- ● 旅行社办理 A travel agent □
- ● 公司安排 A company □
- ● 其他途径 Others □

意见 Comments：_____

6. 阁下为何选择本酒店

Why did you choose our hotel?

- ● 以前住过 Previous experience □
- ● 公司安排 Company referral □
- ● 酒店声誉 Reputation □
- ● 他人推荐 Personal recommendation □
- ● 广告 Advertisement □
- ● 其他原因 Others □

意见 Comments：_____

7. 对酒店总体评价 General Comment

	满意 Good	一般 Average	不满意 Poor
● 卫生清洁 Cleanliness	□	□	□
● 服务态度 Service	□	□	□
● 维修保养 Maintenance	□	□	□
● 收费标准 Charges	□	□	□
● 总体评价 General Comment	□	□	□

意见 Comments：_____

8. 阁下对本酒店的其他意见或建议

Further remarks or suffusions：

姓名 Name：_____

房号 Room No：_____

入住日期 Date of visit：_____

通信地址 Address：_____

电话 Tel：_____

为了及时征求客人意见，让客人有机会对客房质量发表意见，客房部和酒店可在客房放置意见表。客房意见表应简单易填，统一编号，月底收集汇总，禁止乱撕乱扔，并以此作为考核服务员工作好坏的重要依据。

二、实行表格化管理

1. 表格和报表的作用

客房部的管理，主要是通过各种制度和计划，将客房的服务工作科学地组织起来，完成酒店预订的目标。因此，客房部在日常工作中要及时掌握情况，制定、检查和调整各种计划和措施。所有这些都离不开原始的记录。表格和报表的重要作用就在于，它们是实行规范化管理的一种定型和定式化的手段，以供员工及时具体地记录各种原始数据，为客房部的管理人员考核员工业绩、控制营业费用提供准确的信息。

（1）实行规范化管理和操作的保证。

整理客房、检查客房的表格和报表，是按照客房部规定的服务质量标准设计和制作的。客房各级管理人员和员工在进行整理、检查客房的工作中，都必须填制必要的表格和报表，这样就可以使他们按服务标准、服务程序和方法办事。另外，由于表格和报表都是用事实和数据说话，可以定性定量地反映客观事实，用以评估客房整理、检查质量的高低，揭示客房部运转的规律，从而及时发现服务和管理中存在的问题，为客房部实行科学管理提供客观依据。

（2）考核的依据。

客房整理和检查的表格和报表是关于客房楼层服务和管理活动的各种原始数据和事实的真实记录，是对客房部员工进行评估和考核的依据。

（3）控制营业费用的手段。

从酒店的实际情况来看，客房的费用中，消耗品的费用占较大比重，

却伸缩性很大。客房部可以通过服务员工作报表和领班报表来控制每个服务员及楼面的消耗品使用，达到既满足客人需要，又降低营业费用的目的。

2. 常用的表格和报表

酒店的等级、规模以及管理人员管理风格的不同，表格和报表使用的种类常有差别，但常用表格基本相同。

客房服务质量管理常用表格包括：房态检查报告表（见表5－2）、领班查房表（见表5－3）、客房清扫员工作考核表（见表5－4）、楼层服务员工作考核表（见表5－5）、楼层主管工作单（见表5－6）、客房返工单（见表5－7）、工程维修单（见表5－8）、日常消耗品申购单（见表5－9）、每月物资消耗分析对照表（见表5－10）、设备登记卡（见表5－11）、客房物品申领表（见表5－12）、每日楼层消耗品汇总表（见表5－13）、客房布草换洗单（见表5－14）、布草报废单（见表5－15）、单项操作时间测试表（见表5－16）等。

表5－2　房态检查报告表

楼层：　　日期：　　时间：

房号 RM NO.	重锁 DL	请勿打扰 DND	住客 O	外宿 S/O	离店 C/O	空房 V	待修 OOO	备注 REMARKS

表 5－3　领班查房表

楼层：　　房号：　　服务员：　　领班：　　检查时间：

	项目	清洁状况	性能
房间	门		
	窗户		
	窗帘		
	天花板		
	墙面		
	地面		
	家具		
	床铺		
	灯具		
	酒具		
	电器		
	饮具		
	文具夹		
卫生	面盆、台面		
	浴缸、淋浴		
	喷头、浴帘		
	马桶		
	电话副机		
	镜子		
	不锈钢配件		
	电吹风		
	体重秤		
	客用品		
	印刷品		
	换气扇		
	垃圾桶		
	其他		
计划卫生：		维修项目：	备注：

表 5－4　客房清扫员工作考核表

清扫员姓名：　　年　　月　　日

项目 \ 扣分 / 应得分		房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号
房门	1																	
壁橱	2																	
冰箱	1																	
三联柜	4																	
服务夹	2																	
镜子	2																	
台灯	1																	
电视机	1																	
垃圾桶	1																	
茶具	1																	
座椅	1																	
窗台	1																	
窗帘	2																	
床头板	1																	
床头柜	1																	
床	8																	
床头灯	1																	
挂画	1																	
墙	1																	
地毯	4																	
空调	1																	
落地灯	1																	
卫生间门	1																	
镜子	2																	
脸盆台	4																	
坐便器	4																	
浴缸	6																	
地面	4																	
浴帘	2																	
垃圾桶	1																	
五金件	4																	
毛巾	3																	
消耗品	3																	
灯	1																	
维修	2																	
总体印象	3																	

仪容仪表	2		爱护设备	2	
服从分配	2		节约用品	2	
礼节礼貌	2		汇报问题	2	
操作规范	2		迟到早退	2	
团结互助	2		其他	2	

当日得分_____

领班签名_____

清扫员签名_____

表5-5　楼层服务员工作考核表

年　　月　　日

项目	应得分	扣分	项目	应得分	扣分
仪容仪表	2		迎送客人	3	
礼节礼貌	5		清扫客房	5	
爱护设备	2		公共区域卫生	6	
节约用品	3		清洗公共卫生间	3	
汇报问题	2		工作间保洁	3	
服从分配	2		消耗品统计	3	
操作规范	4		楼面安全	2	
团结互助	2		专项清洁	4	
遵章守纪	4		分送报纸	3	
换洗茶具	6		维修保养	3	
烧水送水	4		保管分发物品	4	
为客人开门	3		代办服务	2	
做夜床	8		布置工作车	3	
管理小酒吧	3		其他	4	
合计					
总得分					

楼层_____　　服务员_____　　经理_____

表 5－6A　楼层主管工作单（正面）

姓名：　　年　　月　　日

交班内容		晨会内容	
住房 C/I VIP		计划卫生检查项目	
当日主要客情		领班及呼叫器号码	
楼层检查情况		工作安排	

表 5－6B　楼层主管工作单（反面）

房号	房间检查情况	得分	房号	房间检查情况	得分
结束工作					
交接内容					
报修维修			备注		

表 5-7　客房返工单

房号_____　　日期_____　　姓名_____

请完成下列工作：

完成后请交还，谢谢！

表 5-8　工程维修单

维修单位_____　联系人_____　工程部签收_____

维修地点_____　维修内容_____

维修员_____　派工时间__月__日__时　完工时间__月__日__时

耗用材料_____

报修单位验收_____　工程部当值_____　备注_____

待修房号	开始日期	维修日期	完工日期

归还可售客房

部门主管：_____

表 5－9　日常消耗品申购单

<table>
<tr><td colspan="5">致：采购部经理
请供应以下品种：　　部门</td><td>□ 正常
□ 加急</td></tr>
<tr><td rowspan="2">供采购部填写</td><td rowspan="2">序号</td><td rowspan="2">数量</td><td rowspan="2">规格说明</td><td colspan="2">供采购填写</td></tr>
<tr><td>价格</td><td>总数</td></tr>
<tr><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>6</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>7</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>8</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>9</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>10</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">合　计</td><td colspan="3"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">备　注</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>申购日期</td><td>申请者</td><td>批准者</td><td colspan="3">接收者</td></tr>
</table>

表 5－10　每月物资消耗分析对照表

品　名	单　位	单价（元）	上月消耗	金额（元）	与上月相比	
					增(%)	减(%)
圆珠笔	支	0.24				
夹纸笔	支	0.05				
开瓶扳手	个	0.30				
卫生袋	个	0.02				
针线包	个	0.15				
擦鞋纸	张	0.01				
杯垫	个	0.01				
意见书	张	0.15				
服务指南	张	12.50				
维修单	张	0.10				
店卡	张	0.12				
明信片	张	0.08				
塑料提包	个	0.01				
牙具	个	0.51				
洗发液	袋	0.21				
沐浴液	袋	0.21				
洗衣粉	袋	0.04				
洗衣单	本	1.75				
电传纸	张	0.02				
剃须刀	个	0.30				
擦铜油	瓶	10.40				
矿物油	瓶	0.91				
筷套	支	0.01				
菜单	本	0.79				
橡皮圈	个	0.08				
早餐卡	张	0.79				
奇妙	听	5.97				
家用蜡	听	11.12				
沐浴液	瓶	0.80				
洗发液	瓶	1.10				
合　计						

上月住客率	本月住客率	与上月相比		上月每间房消耗额	本月每间房消耗额	备注
		增(%)	减(%)			

表 5－11A　设备登记卡（正面）

设备名称		设备编号	
设备型号		设备规格	
安装日期		出厂年月	
安装地点		出厂编号	
设备重量		制造厂名	
设备材料		设备原值	
保养周期		已提折旧	
电机功率		设备净值	
额定电压		设备图号	
额定电流		使用说明书	册
额定转速		技术资料	份
工作介质		使用年限	年，从　　年　　月始
附件：		备注： 填写日期：	

表 5－11B　设备登记卡（背面）

检修记录					
日期	修前存在问题	修后情况	修理费用	修理人	记录凭证号

事故记录			
日期	事故原因	损坏情况	记录单号

表 5－12　客房物品申领表

楼层：　　申领者：　　发放者：　　年　　月　　日

物品名称	申领数	实发数	物品名称	申领数	实发数
普通信封			烟灰缸		
航空信封			火柴		
普通信笺			水杯		
航空信笺			面巾纸		
便笺纸			卫生纸		
小铅笔			浴帽		
圆珠笔			沐浴液		
明信片			大香皂		
安全疏散图			小香皂		
宾客意见书			牙具		
服务指南			梳子		
小酒吧账单			针线包		
早餐单			购物袋		
房内用膳单					
干洗单			下列为服务员使用的清洁用品		
湿洗单			拖把		
烫衣单			什物		
洗衣袋			空气清新剂		
礼品袋			除虫剂		
卫生袋			鞋油（黑色）		
擦鞋纸			鞋油（棕色）		
请即打扫牌			鞋油（白色）		
请勿打扰牌			鞋刷		

表 5－13　每日楼层消耗品汇总表

制表人：　　年　　月　　日

项目 / 楼层	购物袋	擦鞋纸	圆珠笔	针线包	面巾纸	卫生纸	沐浴液	牙具	梳子	香皂	洗发液
合计											
金额											

表 5－14　客房布草换洗单

年　　月　　日

项目 / 数量	床单	枕套	面巾	地巾	方巾	大浴巾	小浴巾	
收到数								收发员
发还数								值班员
备注								

表 5－15　布草报废单

品名：　　规格：　　填报人：　　批准人：

报废原因	数量							报废总数
	床单	枕套	面巾	地巾	方巾	大浴巾	小浴巾	
年限已到								
无法缝补								
无法去迹								
其他								
合计								

表 5－16　单项操作时间测试表（样表）

序号	工作项目	基本时间（分钟）	间歇许可（%）	意外耽搁（%）	标准时间（分钟）
1	铺一张西式床	1.8	22.0	10	2.38
2	清洁一个脸盆	1.2	13.0	10	1.48
3	清洁一个浴缸	1.92	14.5	10	2.4
4	清洁一个便器	0.94	16.0	10	1.18
5	擦净一张梳妆台	2.43	11.0	10	0.52
6	一张梳妆台的打蜡	0.85	13.0	10	1.05
7	清洁一个垃圾桶	0.72	11.0	10	0.87
8	硬地面吸尘 10 平方米	0.8	12.5	10	2.22
9	地毯吸尘 10 平方米	4.3	16.0	10	5.42
10	硬地面推尘 10 平方米	1.2	13.5	10	1.48
11	硬地面湿拖 10 平方米	4	16.0	10	3.02
12	机器洗地 10 平方米	2.3	13.0	10	2.83
13	机器抛光地面 10 平方米	2.1	11.0	10	2.84

三、客房部常用表单的管理

1. 分级归口管理

客房部常用表单必须在部门经理的领导下实行分级归口管理。表单要统一设计、统一审查、统一编号；内容要科学合理、简明易懂；数字要真实准确，项目含义和计算方法要符合统一规定，数字的来龙去脉要做到有据可查；根据业务分工将表单分别划归各业务部门、各岗位进行填写整理。

2. 建立表单记录责任制

客房部表单从记录到检查核实，从保管到加工整理，都要有专人负责，形成一个系统的原始记录网。日常表单要求员工在工作进行过程中或工作结束时立即按规定填写，需汇总的表单一般要求在规定的时间进行填写，并按规定的流程及时传递。

3. 加工整理表单，形成管理资料

表单记录的只是一种原始资料，必须进行加工整理，才能成为系统的管理资料，才能使表单发挥应有的作用。原始记录的整理一般分为三个阶段。

（1）检查。首先应对表单记录的内容进行全面检查，即检查记录是否齐全；记录方法和计算方法是否符合规定，计算是否正确；各个项目是否符合实际情况，前后是否矛盾。

（2）整理。先将各种记录分门别类汇总、整理为旬报表或月报表；然后将各类报表进行统一汇总，整理成客房管理月报表。

（3）分析。客房部管理人员应根据汇总的资料进行分析研究，及时发

现管理中存在的问题，及时分析原因，提出改进措施，为下一步的工作提供参考。

四、客房日常管理制度

（1）准时上、下班，不得迟到、早退、旷工，准时打计时卡。事假、病假应办好请假手续。

（2）上班时穿整洁的工作服，按规定位置佩戴名牌。

（3）使用指定的员工通道、电梯。

（4）当值时间不擅离工作岗位、闲逛、干私活。需要离开工作场所时，必须征得上级同意。上班时不得会见亲友，严禁在工作场所内抽烟、喝酒、追逐打闹，不得进行其他与工作无关的活动。

（5）当值时间不私用电话办理私人事务。

（6）当值时间不吃东西。

（7）不在公共场合高声喧哗或高声谈笑。

（8）不与客人争辩，永不得罪客人。

（9）服从上级之正确命令。

（10）对一切工作不可敷衍了事，或借故推诿，耽搁时间。

（11）不得擅取酒店或客人物品。

（12）不贪污、不盗窃、不行贿、不受贿。

（13）不向客人索取任何物品或小费。

（14）不私换外汇。

（15）不酗酒、不赌博、不打架。

（16）不可利用职权营私舞弊、谋取私利、假公济私。

（17）不玩忽职守、违反操作规程。因责任心不强、不按服务规范操作而造成的人为错误，由当事人承担经济责任。

（18）不触犯国家刑法。

（19）参加班前、班后会，掌握员工的工作职责，与其他员工相互配合做好工作。

（20）按规定签到或签退，见面要主动、热情地打招呼。

（21）拾获客人遗留的物品，发现物品损坏或出现故障，必须按酒店规定处理或及时上报上级处理。

（22）不准私自带人进入工作场所，不得私自将酒店物品带出酒店或赠予他人。

（23）工作用具使用后必须清理干净、摆放整齐，岗位前后不得摆放与工作无关的物品。工具用完后，必须放回原处。

（24）按规定交接班。如违反规定造成损失，由当事人承担经济责任。

（25）下班前按消防制度检查水、电、蒸汽、门窗，做好防火、防盗工作。

五、客房安全管理制度

客房部应在配备必要的安全设施、器材的基础上，制定科学、完善的安全管理制度，如安全事故处理程序等。（详见“客房安全管理”章节）

六、其他管理制度

客房部还应制定一些其他的管理制度，如洗涤管理制度、洗涤卫生管理制度、布草洗涤卫生规定、仓库管理制度等。

第六章

设备用品与洗衣房管理

客房的设备用品管理是酒店客房管理的重要内容。客房的设备和用品体现了酒店的星级水平，只有使各种设备和用品始终处于完好和充足的状态，才能保证客房服务的质量。

客房的设备用品管理是酒店客房管理的重要内容。客房的设备和用品体现了酒店的星级水平，只有使各种设备和用品始终处于完好和充足的状态，才能保证客房服务的质量。客房设备用品是客房服务的物质基础，其品种多、投资大。管理是否科学合理，将直接影响到客房的服务质量及经济效益。因此，客房部要加强客房设备用品的管理。在满足客人需求、保证服务质量的前提下，努力降低成本，提高社会效益和经济效益。

第一节　客房设备管理

加强设备管理，是保证酒店正常运转的基本条件，也是降低成本、提高经济效益的途径之一。因此，酒店必须用科学的方法，做好设备的管理工作。客房设备的管理是全过程的管理，即从设备的选择到设备的日常使用、保养、维修及更新改造等每个环节都要加强管理。

一、客房设备的分类

客房设备主要包括家具、电器、卫生设备、安全设备等。

1. 家具

客房家具从功能上划分，有实用性家具和陈设性家具两大类，其中以实用性家具为主。客房使用的家具主要有：床、床头柜、写字台、软座椅、小圆桌、沙发、行李架、衣柜等。

2. 电器

客房内的主要电器设备有：

（1）照明灯具。客房内的照明灯具主要有门灯、顶灯、地灯、台灯、吊灯、床头灯等。它们既是照明设备，又是房间的装饰品。平时要注意照明灯具的维护和保养，要定期检修，确保使用完好和安全。

（2）电视机。客房电视机可以丰富客人的文化生活，作为旅途的一种消遣或了解时事的窗口。电视机不应放在光线直射的位置，每天要用干布擦净外壳上的灰尘，并要定期检修。

（3）空调。空调是使客房一年四季都保持适当的温度和调换新鲜空气的设备。每间客房的墙面上都有空调旋钮或开关，平时要保持风口的清洁，并定期检修。

（4）音响。一般在床头柜内安装音响装置，供客人收听有关节目或欣赏音乐。床头柜上还装有电视机、地灯、床头灯的开关以及传唤服务员的按钮等。这些装置均需定期检修。

（5）电冰箱。为了方便饮料供应，大多数客房内设有小酒吧，在冰箱内放置酒水饮料，客人可根据需要随意饮用。电冰箱要定期除霜，并根据季节调整温度。

（6）电话。房间内一般设两部电话机，一部放在床头柜上，另一部装在卫生间。这样，客人就不会因在卫生间而影响接电话。每天要用干布擦净电话机表面的灰尘，话筒要每周用消毒水消毒一次，并定期检修。

3. 卫生设备

卫生间的设备主要有洗手盆、浴缸、坐厕等。洗手盆上一般装有面镜。浴缸边上有浴帘，下面铺有胶皮防滑垫，有冷、热水龙头和淋浴喷头，还有手纸架、毛巾架及通风设备等。洗手盆、浴缸、坐厕要清洁消毒，保持干净。水龙头、淋浴喷头和水箱扳手等金属设备每天要用布擦净、擦亮。要定期检修上、下水道和水箱，以免发生下水道堵塞和水箱漏水的事故。

4. 安全设备

为了确保宾客的生命、财产安全，预防火灾和外人滋事，客房内一般

都装有烟雾感应器，门上装有窥镜和安全链，门后张贴有安全指示图，标明客人现在的位置及安全通道的方向。楼层走廊安装监控器，可以观察楼层通道的情况。客房及走廊还装备自动灭火装置，一旦发生火灾，安全阀即自动熔化，水从灭火装置内自动喷出。安全门上装有昼夜明亮照明指示灯。凡属防火、防盗的安全设施应经常检修保养，以免因损坏或失灵造成严重后果。

二、客房设备的配置要求

客房设备选择的基本要求是：技术先进，价格合理，符合酒店的档次，适应客人的需要，有利于提高工作效率和服务质量。因此，在配置时应结合酒店自身的客房档次、客房种类、目标市场等因素，并综合考虑以下方面的要求：

1. 等级性与适应性

酒店客房设备的购置和更新要与酒店的档次相适应。设备等级低影响酒店档次，设备等级高影响经济效益，均不可取。另外，根据客房的不同等级和服务项目，选择不同的设备。例如，总统套房、标准间、经济间的设备就应分档次配备。

配置设备还要考虑适应性。凡是直接或间接作为客人享用的设备，要以满足客人的生活需要为主，同时提供相应的享受功能。而生产性、服务性设备，以提高工作效率和服务质量为主，要便于员工操作，并考虑宾客使用方便和耐用。

2. 方便性与协调性

客房设备主要是供客人使用的，必须首先保证便于客人使用，其次又

要便于服务人员对设备的清洁保养。

设备的大小、造型、外观、色彩、质地等必须与客房协调，整个房间有一个统一的主色调。如果整个房间的陈设布置对比反差太大，会给人一种东拼西凑之感。另外，要注意设备的配套问题。如果房间地面铺设地毯，与之相配套的应有浴帘、地巾、吸尘器等，否则地毯的保养就成了问题。

3. 节能性与安全性

设备的配置要考虑节能效果。电热水瓶、电热淋浴器等虽然使用方便而且美观，但耗电量太大，对大多数酒店来说应该弃用。

安全是客人的基本要求。设备的选择和购置必须要考虑其安全性及相应的应急措施。例如，家具饰物的防火要求、冷热水龙头的标志、电器设备的保护装置，甚至包括防滑、防静电、防碰撞、防噪音污染等要求。另外，商家售后服务也是设备安全的重要保证。

三、客房设备的管理方法

客房设备种类较多，在性能上有各种不同的用途，要按一定的分类法进行分类编号，建立账卡和设备档案卡。另外，要建立设备日常管理制度，以便加强管理。

1. 建立账卡

建账就是将客房楼层各类设备详细地登记在设备账本（见表 6－1）上。要求分类细致，通常设备有多少种，账本就应有多少页，每一页应登记品种、规格、数量等项目。在建账过程中要做到“账物相符”和“账账相符”。

表 6－1　楼层设备账本

楼层

名 称	编 号	规 格	数 量	领 出	结 存	建账日期	经手人

客房设备还要建立相应的档案卡（见表 6－2）。建卡时要求做到“账卡相符”，即档案卡登记设备的品种数量要与账本相符合，以便核对控制。设备在使用过程中发生维修、变动、损坏都应在档案卡上作好登记，设备的使用状况也要作好记录。在建客房设备档案时，要按一定的分类法进行分类编号，使每件设备都有分类号，以便管理。

表 6－2　客房设备档案卡

项 目	购买日期	供 应 商	价 格

型　　号_____

出外维修_____编　　号_____

日 期	价 格	维修项目	修理方式

设备的编号，酒店一般采用三节编码法。第一节表明设备种类，第二节说明使用部门，第三节表示设备编号。如客房的书桌可写成：C3—6—8，C——家具类，3——书桌，6——客房部，8——书桌的编号。

2. 建立客房设备历史档案

为了全面掌握客房设备的使用情况，加强对客房设备的管理，所有客房设备都应该建立历史档案（见表6－3），内容包括房号、类型、配备设备、装修或启用日期、维修保养记录等。

表6－3　客房设备历史档案

房号_____　　类型_____

配备设施	规格特征	制造商	装修或启用日期	维修保养记录
床垫、床架				
床头板				
梳妆台				
书　桌				
床头柜				
书桌椅				
沙　发				
行李柜				
台　灯				
床头柜灯				
地　灯				
镜　子				
窗　帘				
地　毯				
……				

（1）要求将家具什物、地毯织物、建筑装饰和卫生间材料等分类记录下来，并注明其规格特征、生产厂家及装修日期等。

（2）绘制楼层设计图，可表明酒店共有多少类型的客房、确切的分布情况和功能设计等。

（3）保留墙纸、床罩、窗帘、地毯等各种装饰织物的样品，作为存档资料。如果由于原选用的材料短缺而采用其他材料作为代用品，也应保留一份替代品的样品存档。

（4）每一种类型的客房都应保留如下照片资料：床和床头柜，座椅，写字台，行李柜，卫生间地面、墙面和电器等，套房的起居室和餐室、厨房等。

（5）根据客房的类别和装饰特点，分别列出客房号码的清单。

（6）在客房部经理办公室应设有一份工作计划表，上列需要安排特别工作的房号或区域，如大维修或更换物件、重新装修等。待所列的工作完成后则记录到相应的档案中。

以上这些资料建立后，还应根据新的变化不断补充和更新，否则将逐渐失去其意义。

3. 建立设备日常管理制度

（1）做好培训工作。

客房部要加强对客房楼层员工的技术培训，提高他们的操作技能，培养其良好的职业道德及责任心，自觉爱护设备，掌握楼层各类设备的用途、性能、使用及保养方法。

（2）制定保养制度。

所有的设备均应制定保养制度，定期对设备进行检查维护，使其处于正常的状态。如定期家具上蜡、电话机消毒，各种设备都应注意防潮、防锈、防腐蚀、防超负荷使用。那些存在库房中的备用设备或维修、报废设备必须擦干净，摆放整齐，并有防护措施。

（3）作好相关记录。

楼层客房设备不能随意搬进搬出。客房设备的搬动或更换，都必须办理相关手续。所有需要出门维修的设备，即使是从客房部拿到工程部，都必须经过客房办公室作好记录，填写维修保养卡（见表6－4）。同时，要在原设备摆放处打上维修标志或用备用品补充上去，直到维修的设备送回原处。

表6－4　客房设备维修保养卡

维修卡 NO.	维修附卡（1）NO.	维修附卡（2）NO.
日 期	日 期	日 期
物件名称	物件名称	物件名称
取 自	收件部门（人）	收件部门（人）
收 归	收件日期	收件日期
需维修项目	送修部门（人）	送修部门（人）
	送 至	送 至
	送修日期	送修日期
	备 注	备 注

（4）制定报损、赔偿制度。

如果住客不慎损坏了客房设备，应根据酒店有关赔偿制度索赔并填写客房设备遗失损坏报告表（见表6－5）。如果无法修复，应按有关程序报废。若是员工损坏设备，则根据具体情况作出相应的处理。

表6－5　客房设备遗失损坏报告表

房号	团体	散客	报告时间	遗失	损坏	物品名称	数量（单位）	客房报失者或员工损坏者	收　银接报者	备注

（5）定期盘点。

客房楼层设备要定期盘点，以免日久或交接频繁出现误差。发现账物不符，要找出原因，及时处理。

4. 加强客房设备的日常维修工作

工程部的维修人员如到客房进行维修，必须由客房服务员陪同进房。如果客人在房间，应征得客人同意后方可进行维修。

（1）当客房服务员发现客房内某些设备需要维修时，应按要求做好登记（见表6-6）。

表6-6　客房设备维修登记表

房号	维修项目	申报			催办			维修时间	维修结果	维修人	验收人
		时间	申报人	受理人	时间	催办人	受理人				

（2）及时报修，填写设备修理单（见表6-7）一式三份；如遇紧急情况可先电告工程部维修再补单。

（3）客房服务员陪同工程部人员一起进房，维修完后，验收并签名确认。

表 6-7　设备修理单

WORK ORDER

<table>
<tr><td rowspan="2">安 排
Ordered</td><td>Phone 电话</td><td></td><td rowspan="2">日 期
Date</td><td rowspan="2">部 门
Department</td></tr>
<tr><td>Written 书面</td><td></td></tr>
<tr><td>收 到
Rec. Eng</td><td colspan="2">日 期
Date</td><td>时 间
Time</td><td>文 书
Clerk</td></tr>
<tr><td>批 准
Approved</td><td colspan="2">总经理
GM</td><td>成交商
Con. tr</td><td>工程师
Engineer</td></tr>
<tr><td>负 责
In charge</td><td colspan="2">工程师
Engineer</td><td>组 长
Supervisor</td><td>小 组
Crew</td></tr>
<tr><td colspan="5">Work Place/Eq No：工作地点/设备编号</td></tr>
<tr><td colspan="4">Work Description：工作说明</td><td>例行维修
Routine</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td><td>紧 急
Urgent</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td><td>停 止
Shutdown</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td><td>预防性维修
P. R. Maint.</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td><td>房内有客
Guest in room</td></tr>
<tr><td colspan="5">联系人：</td></tr>
<tr><td colspan="5">联系电话：</td></tr>
<tr><td colspan="5">Charge to account：负责计算（财务部）</td></tr>
<tr><td>工作完成
Work completed</td><td>日期
Date</td><td>时间
Time</td><td colspan="2">执行人
Done by</td></tr>
<tr><td>工作开始
Work started</td><td>日期
Date</td><td>时间
Time</td><td colspan="2">执行人
Done by</td></tr>
<tr><td>工作检查
Work checked</td><td>组长
Supervisor</td><td>所用时间
Time used</td><td colspan="2">发单日期
Date posted</td></tr>
<tr><td>工作接收
Work received</td><td>日期
Date</td><td>时间
Time</td><td colspan="2">接收人
Received by</td></tr>
<tr><td colspan="5">在背面列出所有使用的备件及材料
List all spare parts materials used on reverse side：</td></tr>
</table>

5. 及时做好设备的更新改造工作

为了保证酒店的规格档次与格调的协调，保持并扩大对客源市场的影响力，满足宾客不断变化的需求，酒店要制定客房设备的更新改造计划，并根据市场情况对一些设备进行强制性淘汰。客房部应与工程部一起制定固定资产定额，设备添置、折旧、大修和更新改造的计划以及低值易耗品的摊销计划，减少盲目性。

（1）常规维护。

这项工作一般每年至少进行一次，其内容包括：地毯、饰物的清洗，墙面的清洗和粉饰，常规检查和保养，家具的修饰，窗帘、床罩的洗涤，油漆等。其目的是保持客房的基本标准。

（2）部分更新。

客房设备使用5年左右，对下列项目应实施更新计划：地毯、墙纸、沙发布、靠垫、窗帘、床罩等。由于酒店业竞争日趋激烈及客人需求的不断变化，酒店客房设备的更新周期越来越短，有些酒店几乎年年都在部分更新。

（3）全面改造。

全面改造往往10年左右进行一次。它要求对客房陈设、布置和格调等进行全面彻底的更换、改变及调整，如更换地毯、改变客房风格、调整房内布局等。

客房设备的更新，尤其是全面更新改造，一定要做广泛的市场调查，了解国内外同行业情况，掌握酒店业、旅游业最新发展趋势。根据市场需求及酒店自身的经济实力，合理地调整设施配备和产品结构。既要适合需求，又要有一定的远见性，适度超前，搞出特色，以保持和增强酒店的竞争力。另外，还需要考虑改造成本，力求尽快收回投资。

全面改造项目包括：衣柜、写字台的更新；床垫和床架的更新；座椅、床头板的更新；灯具、镜子和画框等装饰品的更新；地毯的更新；墙纸或油漆的更新；卫生间设备的更新，包括墙面和地面材料、灯具以及水

暖器件等。

对客房设备的更新改造应根据各酒店的具体情况提前做好计划。若延期进行，可能出现补漏洞式的跑马工程，使酒店规格水准下降。

四、客房设备的维护保养

客房设备的维护保养，主要在于日常的清洁和计划维护工作能够按规定的操作程序和要求顺利进行。客房部要加强对员工的培训，提高员工的操作技能水平，使他们懂得客房设备的用途、性能、使用方法及保养方法等。客房服务员要按规程对客房设备进行日常的检查与维护保养，发生故障及时报修。客房主要设备的维护保养见表6－8。

表6－8　客房主要设备的维护保养

设备	项目	做法及要点
电视机	1. 放置	（1）为防止机内热量积聚，切勿堵塞散热口 （2）应安放在通风良好的地方，位置离墙5厘米以上，切勿置于高温、潮湿之处，应避免阳光直射到电视屏幕上
	2. 维护	（1）电视机若长期不用，要拔下电线插头 （2）雷雨天气时，最好不要打开电视机，并将电源插头拔下 （3）电视机长期不使用，夏季应每月通电1次，时间2小时以上，冬季3个月通电1次，时间3小时以上，以驱除湿气
	3. 保养	（1）用柔软的干布擦净机壳外表和屏幕的灰尘 （2）若机壳较脏，需用清洁剂，应选用中性清洁剂
	4. 遥控器的使用	（1）遥控器不能正常使用，大多是因电池电力不足，应及时更换电池 （2）遥控器如果长期不使用，应取出电池

（续表）

设备	项 目	做法及要点
电冰箱	1. 搬运与安装	（1）搬动电冰箱时要防止剧烈的振动，箱体要平稳直立，斜角不可小于60度角，切勿将冰箱倒置 （2）电冰箱背部离墙要有10厘米以上，以保证散热 （3）要有独立的电源插座和可靠的接地线
	2. 保养	（1）电冰箱长期不使用时，应拔下电源插头，取出饮料食品，并清洁干净 （2）在阴雨潮湿季节，由于湿度大，空气中的水分会凝结成水球珠吸附在箱体外壳，要用柔软干布擦掉 （3）箱体内外部应经常清理，可用温水或中性清洁剂擦洗 （4）电冰箱使用要保持连续性，不可采用日开夜停的方法 （5）尽量减少开、关门的次数和缩短开门的时间 （6）电冰箱停用后，每月应接通电源1次，时间0.5小时到1小时
	3. 除霜	（1）蒸发器表面结有一定厚度（约5毫米）的冰霜时，应及时除霜，否则会影响制冷效果 （2）手动式除霜：拔掉电源插头，待箱体内壁上的冰融化后，用塑料铲轻轻地将冰块去掉，再用软布蘸上温水擦净 （3）半自动式除霜：用手按下按钮，使冰箱进行除霜工作，除霜结束后，按钮自动复位 （4）自动式除霜：一般24小时1次，电冰箱内的定时器会自动进行除霜工作，使蒸发器的结霜除去
空调器	1. 日常保养	（1）若关闭后再重新启动，必须等3分钟以后，以免因机器内气体没有得到充分平衡，造成重新开机时负荷过大，损坏电机 （2）机器运转有异常时，应立即停机检查，排除故障后方可重新开机
	2. 清洁	（1）空调器内部冷凝器、蒸发器等处的灰尘可用软毛刷进行清扫 （2）经常清洁空调器风口、过滤网，通常1~2周清洗一次。清洗时先取下网格、过滤网，用低于40摄氏度的温水或肥皂水、中性洗涤剂溶液清洗，然后用清水洗净，并用软布将水吸干

（续表）

设备	项 目	做法及要点
床	1. 床架	（1）经常检查床架各部件是否牢固安全，特别是脚轮，由于铺床经常移动，容易损坏。一旦发现问题，应及时报修或更换 （2）注意防潮、防火、防热 （3）靠卫生间的床应注意与墙保持 10 厘米以上的距离，可防潮
	2. 床垫	（1）在床垫上加铺保护垫。保护垫要用松紧带固定在床垫上，否则容易打滑。脏后及时更换清洗 （2）定期翻转床垫，使床垫各处受力及磨损度相同，避免凹凸或倾斜，延长其使用寿命 （3）定期吸尘，保持清洁 （4）注意检查床垫弹簧的“固定钮”是否脱落，如果脱落，必须及时报修 （5）注意通风散热，避免床垫受潮
木质家具	1. 摆放	（1）家具放置一般要离墙 5 ~ 10 厘米 （2）平时避免将潮湿物件放在家具上
	2. 清洁	（1）家具上有水迹、污迹要及时擦干净，用软质抹布擦拭 （2）若有难以擦除的污垢，可用抹布蘸上少许清洁剂或牙膏擦拭，也可用家具蜡擦除
	3. 日常保养	（1）平时应避免阳光暴晒 （2）装有暖气片的房间，家具摆放与暖气片应有一定的距离 （3）壁橱、柜台、抽屉，可放些防虫香或喷洒防虫剂，以防虫蛀
	4. 定期上蜡	（1）用软干布蘸上家具蜡擦拭家具 （2）待蜡稍干后再用软干布擦拭一遍，使其保持光亮
沙发	1. 吸尘	经常对沙发吸尘，以保持清洁
	2. 去渍	沙发面层有污渍时，及时清除
	3. 定期洗涤	沙发面层脏后要进行洗涤，注意用干洗剂及时风干，以免留下黄斑
	4. 翻转坐垫	沙发坐垫要经常翻转，以使其受力均匀，延长使用寿命

表6-9　客房报修记录表

年　　月　　日

房号	报修时间	报修人	报修内容	工程部接报人	二次报修	楼层负责人	修理到位时间	修理完成时间	修理结果

相关链接

客房的设备维护保养及处理方法

客房作为商品出租，不仅要为客人提供舒适优雅的休息环境，还要使客房家具设备保持良好的状态。设备设施的完好程度直接影响到酒店的声誉，最终影响到客房出租。这就要求我们在做好客房服务工作的同时，认真做好对客房设备的维护保养工作。只有如此才能为客人提供优质的服务，同时延长设备的使用寿命，减少更新次数，达到降低营业成本、提高经营利润的目的。

设备设施要做到常新常好必须做好三个方面工作：第一，客房的日常维修与保养；第二，客房设备的逐级检查；第三，客房设备维修处理。服务员在清扫客房时一定不能忽视检查设备这个环节，如灯具是否明亮，电视机是否清晰、频道是否调好，电话是否畅通，卫生间水龙头出水是否顺畅，地漏排水是否流畅，换气扇是否正常，冰箱是否漏水，电子门锁是否需换电池等。这些

是显而易见的，服务员及时检查报修就不会引起客人的投诉或不满。另外，如发现设备损坏或零配件脱落，应拾起来保管好，等维修人员来修理时使用，如面盆塞子、金属盖板、毛巾杆的装饰螺帽、抽屉拉手、柜门铰链、喷头扳把、窗帘挂扣等。总之，一个零件一个螺帽钉都不能丢失。只有这样才能迅速恢复原样，保持设备的完好。

常见的空调效果不佳，可能是电机坏了需要报修。若温度不适当，或风量调节不当，服务员可替客人调好风量档次；也可能空调出风口金属风向叶片没整理好，只要服务员垂直水平调整一下叶片，问题就解决了。

窗帘在一定程度上起到隔音、遮光、美化、防尘、保温的作用。窗帘钩脱落、窗帘轨道不畅、左右不对称，都会影响客房的整体效果。服务员日常应在窗帘轨道上抹上腊，保证滚动轮灵活。两头的窗钩要固定，窗帘布挂钩的距离对称，使窗帘开启自如和美观。

墙纸要避免人为地用工作推车或行李车碰撞划破，不用湿抹布擦抹以免留下污痕，墙纸开裂脱落要及时用胶水粘贴。

地毯若被烟头烧坏要及时织补，脏迹污染及时清洗，每日吸尘。

马桶堵塞、水箱漏水是日常发生的设备问题。马桶如有牙刷、抹布等物掉进去就会堵塞。万一这类物品掉进去一定要想办法取出，想顺水冲下去是不可能的。水箱漏水的滴答声直接影响到客人的休息，服务员听到水响声应马上处理。可能是浮球阀的控水位置不当，也可能是盖水皮碗下没有恢复原位。前者服务员可调整水位，后者服务员可将水箱扳把上下抖动复位。因其他原因漏水就应找水工师傅来修理了。

电器有毛病，首先检查电源插座是否插入、接通；灯泡有问题，一般看灯泡是否烧坏，乌丝烧坏可自己动手换上。其他问题不要擅自乱动，必须找电工维修。

节电装置的保护要求是不乱用其他物品代替插片，自动消防喷淋装置的保护要求是不要人为损坏玻璃温度管，电子门锁关门响声大就应抹上铅粉使其光滑。

总之，服务员应熟悉设备的性能用途，用正确的方法使用设备，坚持每日记录维修项目，向有关部门汇报设备情况，请师傅来及时维修，另外跟踪设备维修后的效果，尽量不产生 OUT OF ORDER（简写 OOO，亦称坏房，表示客房因设施设备发生故障，暂不能出租）。

五、客房设备设计与趋势

科学技术的发展及宾客要求的日益提高，促使酒店客房的设备配置出现了一些新的变化趋势，主要体现在个性化、科技化和安全性等方面。

1. 客房设备的设计

客房设备在设计上应做到：

（1）方便、舒适。

设备设计要以客人的需求为导向。比如，通过调查，住酒店泡浴缸的人比例很少，淋浴间取代浴缸已成趋势。在房间灯具设计方面，取消床头灯，在床上方天花安装射灯，光线刚好调到客人躺坐在床上看书的位置。这样一方面光线够集中，另一方面也减少了床头灯支架所占据的位置，减少了压抑感，扩大了客人的视线空间。

（2）便于管理、确保安全。

房间的灯具选用不当会对客房安全管理造成一定的威胁。比如，部分客人喜欢将衣物放在裸露灯泡的床头灯或落地灯上，形成了消防安全隐患。如果选用天花吸顶灯或有灯罩围绕着使灯泡不裸露的灯具，能在一定程度上避免以上所说的现象。

酒店客房维修保养工作比较头疼的一点是房间低位的保护，如墙角。如果将房间的低位物品镶上金属包边，只要设计美观，既起到装饰作用，又有效地保护了物品的完整性，方便了管理。

（3）标新立异。

广州某酒店坐落在长隆动物园旁边，无论公共区域还是客房，都围绕着“动物”展开装饰。当然，这些绝没有给客人不安全的感觉。特色和创意迎合了客人求新的欲望，因此酒店生意火爆，客房平均出租率和房间价格均比广州五星级酒店要高。

2. 客房设备配置的趋势

（1）个性化趋势。

作为现代化的酒店，客房的设备配置应从宾客的角度出发，使客人在使用客房时感到更加方便、更加舒适。比如，传统的床头控制板即将被淘汰，取而代之的是“一钮控制”的方式；也就是说，客人晚上睡觉时只需一个按钮就可将室内所有需要关掉的电器、灯光关掉。又如，客房中的连体组合型家具不但使用起来不方便，而且使得酒店客房“千店一面”；分体式单件家具使客房独具特色，而且住宿时间稍长的宾客还可按自己的爱好、生活习惯布置“家居”，岂不惬意！

（2）科技化趋势。

可以说智能化趋势最为淋漓尽致地体现了个性化的理念。因为在智能化的客房中，宾客可以体验如下的美妙感受：为客人提供网上冲浪等 Internet 服务；客人所需的一切服务只要在客房中的电视电脑按键上选择即可；客人更可以坐在屏幕前与商务伙伴或家人进行可视会议或交谈；宾客可以将窗户按自己的意愿转变为美丽沙滩、辽阔大海、绿色草原的美景；还可在虚拟的客房娱乐中心参加高尔夫球等任何自己喜爱的娱乐活动；房间内的光线、声音和温度都可根据客人的个人喜好自动调节；提供由电脑控制水温的带冲洗功能的马桶等。

（3）安全性趋势。

安全的重要性不言而喻，因此它需要更加完善的设施加以保障。比如，客房楼道中应用微型监控系统；客房设置无钥匙门锁系统，以客人的指纹或视网膜鉴定客人的身份；客房中安装红外感应装置，服务员不用敲门，只需在工作间通过感应装置即可知道客人是否在房间，但却不会显示客人在房间中的行为。另外，床头柜和卫生间中安装紧急呼叫按钮，以备在紧急情况下，酒店服务人员与保安人员能及时赶到。这些设施大大增强了客房的安全性，同时使客人拥有更多的自由空间。

案　例

热水系统出故障

正在向四星级过渡的江西宾馆，一手抓硬件，一手抓软件，提出了“更星换级硬为本，优质高效软为先”的口号，酒店面貌变化很大。1999 年的夏天，7 楼领班小杨值夜班。第二天清晨，她偶然打开热水龙头时发现，热水系统出了故障，她连忙走到值班室，向工程部挂电话，希望来人抢修，她知道外国人多有起床洗澡的习惯。20 分钟后，她又给工程部去了电话，获悉热水系统的某个主要部件损坏了，酒店内没有备件，要到 9 时商店开门才有望配到。挂上电话，小杨急中生智，把 7 楼值夜班的几名服务员召集到一起，告诉他们立即用煤气烧开水，以最快速度为每个房间供应热水。不一会儿，值班室便忙开了。灌水的、烧水的、送水的，几名服务员有条不紊地忙了起来。7 时30 分，每个房间平均有 3 瓶热水，值班室里还准备了 10 多瓶热水专供早上洗澡的客人用。不多时，客人陆续起床，当他们知道热水是服务员今晨用煤气赶烧出来的时，都十分感动。一次潜在的投诉变成了阵阵赞扬声。

点　评

酒店的硬件设施难免会有故障发生。遇到这种情况，责任首先落到工程部身上，由他们承担抢修工作，但酒店其他部门也有责任帮助客人解难。本例中，江西宾馆小杨带动楼层值班服务员，用煤气烧热水送到一间间客房，其劳动强度是可以想像的。她们是用自己的辛苦弥补了酒店硬件的不足。江西宾馆经常对员工灌输职业道德和服务意识，使她们长期以来自觉地为客人提供超常规服务，使“宾至如归”的口号落到了实处。

当然，硬件不足软件补的事情只能偶尔为之。旅游酒店以物资设备为依托，方可向客人提供各种服务。如果离开了必要的、正常运转的设备，服务就成了无源之水、无本之木。试想，如果酒店的热水系统经常出故障，仅靠服务人员的真诚，凭借几瓶热水，是无法满足宾客洗澡需要的。酒店设施、设备是否完好和正常运转，取决于酒店是否按照“预防为主”的方针去搞好设施、设备的维修与保养。同时，只有建立一支过硬的“万能工”队伍，加强设备管理，避免各种故障的发生，才能真正提高服务质量和酒店的档次。

第二节　客房用品管理

客房用品的配备是否齐全、合理直接影响客人的满意度。而且，客房用品的品种多、数量大，使用频率高，又有很强的实用性，如果管理不善，就会造成浪费和流失，增大成本。因此，加强客房用品的管理，是客房管理工作中的重要环节之一。

一、客房用品的分类

客房用品的分类方法很多，但主要有两种。

1. 按消耗的形式划分

（1）一次性消耗品。

如茶叶、信笺、信封、牙刷、香皂、梳子等。

（2）多次性消耗品。

如布草、卫生间“四巾”、衣架、烟缸、杯具等。

此种分类方法有利于客房部制定客用品的消耗定额，加强客房用品的预算和控制。

2. 按供应的形式划分

（1）客房日耗品。

客房日耗品是客人可以带离酒店的物品，包括香皂、洗衣袋、礼品袋、鞋擦、文具、一次性拖鞋、洗浴液、洗发液、牙具、淋浴帽、梳子、卫生纸、火柴、面巾纸、茶叶、针线包、圆珠笔、明信片等。

（2）客房备用品。

这类物品是放在客房内供客人使用的，属于多次性消耗品，不允许客人带走，包括衣架、卫生间防滑垫、棉织品、茶水具、酒具、烟灰缸、服务夹等。

（3）宾客租借品。

这类物品一般不放在房内，而是存放在客房服务中心，供客人临时需要时借用。有不少客人，特别是女性客人，常会向酒店借各种用品，如电吹风（现有不少酒店已在房内配备）、熨斗、熨衣架、冰袋、枕头等。因此，客房部应准备这类物品，以满足客人的需求。同时要有相关的制度，

以保证这些借用物品的归还。

此种分类方法有利于客房用品的分类保管和使用。

案　例

我要新的毛巾

一位台湾客人入住宁波市某酒店，行李员帮他把行李送进客房刚刚退出，服务员小汤就提着一瓶开水走进房间。她面带微笑，把水瓶轻轻放到茶几上，主动询问客人："先生，您有什么事需要我做吗?"台湾客人说："小姐，请给我上一条毛巾。""好的。"小汤满口答应。一会儿，她便用盘子端着一条干净的折叠毛巾来到客人面前，用夹子夹住毛巾递给客人说："先生，请用。"没想到客人却不高兴，责备道："我不要旧的，我要没有用过的新毛巾。"小汤心里一愣，却不动声色，即对客人表示："对不起，我给您拿错了。"说完便出去换了一条新毛巾来，客人这才满意。

台湾客人泡上一杯茶——由于他喜欢浓茶，就用两袋茶叶泡一杯茶，并打开闭路电视，一边喝茶，一边看电视。茶冲过几次后，味道变淡了，他就把剩下的两袋茶叶另泡一杯，当他觉得茶味又不够时，发现茶叶已没有了。于是，客人打电话给楼层服务台，请服务员再送一些茶叶来。小汤很快就拿了几包同样的茶叶送给客人，没想到客人大为不满："我不要这种绿茶，我要喝浓一点的红茶。"小汤感到很委屈，但她丝毫没有流露，再次向客人道歉说："对不起，我又给您拿错了。"接着她又去换了几包红茶来送给客人。此刻，客人也因两次对服务员发火而感到太过分了，连声向小汤道谢："小姐，谢谢你，谢谢你!"脸上露出一丝愧疚的神色。

点　评

本例中客人显然是错了，因为他既没有说清楚要用新毛巾，也没有明确交代要换红茶，故小汤对客人的服务并没有错。小汤主动向客人认“错”，说明她对“客人永远是对的”这句酒店服务的座右铭有着正确的认识，值得称赞。无论是新旧毛巾之别，还是红绿茶之分，客人一次又一次的无端指责，对小汤确实是非常不公平的。而小汤却能自觉地承受委屈，用自己的委屈换取客人的满意，这正是服务员应努力达到的一种高尚境界。国内有些酒店在服务员中颁发“委屈奖”，这对鼓励员工为酒店整体利益受委屈是有一定作用的。

当然，酒店在房间为客人配备低值易耗品时，应考虑到顾客的不同需求。根据物品价值原则，尽可能为客人提供较全的生活用品，使客人能自己动手满足其起居的生活需求。例如，现在有不少酒店在房间内配备了红茶和绿茶两种茶叶以及电热水壶。注意客人的特殊需求，这样就能为客人提供更加满意的服务。

二、客房用品的配备

不同等级、不同规格的客房，客房用品配备的种类和规格不尽相同。酒店应根据有关行业标准，并结合自身的具体情况，合理配备客房用品。具体配备标准和要求参见《星级饭店客房客用品质量与配备要求》。

由于客房用品的种类繁多，因而在选择时必须坚持四项原则。

（1）实用。客房用品是为了方便客人的住店生活而提供的，所以要做到实用。

（2）美观大方。美观而大方的客房用品布置在清洁舒适的客房，是酒店档次的重要标志。

（3）适度。客房用品应能体现酒店的档次并突出风格、特色，而不是

种类越多越好。

（4）价格合理。现在，客房用品的供应商越来越多，作为用户选购客房用品可以从好中选优、优中选廉。因为客房用品的耗用量很大，所以价格因素很重要。

根据这些原则，可以总结出一些购买客房用品的经验来。香皂的重量一般要达到20克以上，最好在30克左右；太小的香皂使用起来不方便，可能会给客人带来不好的印象；此外，应选用质地细腻、无刺激性及不易受潮发软的香皂。牙具应选用牙膏、牙刷配套包装的，而嵌装式接柄牙刷因不便使用而应予以避免。垃圾桶以选用阻燃材料的为佳。剃须刀与指甲刀易受潮生锈，如果有必要摆设此类用品，则应考虑其防锈性能并注意进货量和存货期。擦鞋布以口袋形的较受欢迎。衣架数应达到每位客人不少于六只，其中设三只西服衣架、三只可挂裙装的衣架，如果有带夹子的衣架当然更佳；此外，为减少损耗，挂槽式衣架颇为理想。信封的规格应掌握好，无论是平邮还是航空信封，其规格最大为120×235（毫米），最小为90×140（毫米）；国内用的信封还应在其左上角印有六个红色的邮政编码格。明信片的规格范围为90×140～105×145（毫米）。服务指南除了内容要尽可能齐全外，其格式最好采用阶梯式长短页，以突出目录，查看时更为清楚和方便。烟灰缸宜选用直壁式浅底的，以方便清洗。火柴划着后不应有烟尘漂浮，规格大小以35×55（毫米）左右为宜。针线包应备有红、白、黑色等多种颜色的涤纶丝线；针的号数不宜过小，否则会穿线困难；此外，还应注意针较易生锈，故不宜大批量和长时间贮存。

总之，客房用品不仅种类多，而且也处在不断地筛选和改进中。酒店在选择时应遵循上述四条原则，并结合工作经验和具体情况来进行。有时，别出心裁的选择可以收到意想不到的效果。如某酒店的客房中提供了小袋的洗衣粉，这不仅为客人洗内衣等小物件提供了方便，同时还节省了香皂的发放量。

案　例

有没有多齿的梳子

夏季的一个晚上，入住某酒店406房间的高小姐将去参加一个重要的宴会。她洗好澡后，在卫生间里想把头发吹干、定型，但由于客房里的小梳子十分不顺手，所以难以将头发整理至如意的状态。在没办法的情况下，她打电话到客房中心问："你们有没有多齿的梳子?"客房中心的文员小黄听了客人的要求后，说："高小姐，我们客房这里没有多齿的梳子，我想想办法，找到后立刻给您送到房间里。"放下电话后，小黄立刻与酒店的美容室联系，很快借了一把多齿的梳子送到高小姐的房间。高小姐非常高兴，打电话到客房中心致谢。

第二天早上，客房部陈经理照例阅读客房中心的工作记录要点。发现了小黄关于客人需要多齿梳子的记录，并称曾经碰到过多次，许多客人都有这种需求，因此建议在客房租借物品服务中应配备这种梳子，以方便客人。陈经理看后，批示"好建议"，然后立刻通知相关部门采购一些方便客人吹头发用的多齿梳子，提供给需要的客人使用。并与酒店采购部门联系，寻找厂家设计一种可以充当客用品的价格低廉的较小的多齿梳子。

点　评

随着酒店客房配备电吹风的流行，许多客人喜欢自己吹头发，尤其是在夏季洗发次数较多的时候。但由于没有多齿的梳子，整理头发的工具不顺手，使得客人常常难以如意。

在此情况下，本例中的客房中心员工小黄能够根据客人的需求向酒店管理人员提出好的建议，而客房部经理也非常善于采纳员工的意见，并以最快的速度为客人提供服务。由此可见，该酒店确实以满足客人的需求为宗旨，根据客人需求而及时调整、完善酒店所提供的服务项目。

这种完善和调整必将受到客人的欢迎。因此，最好的服务未必是面对面的服务，也未必要有很大的投入。有时，如客用品这种不见面的、投入也不大的服务更能让客人体会到酒店的关心与体贴。

三、客房用品的管理与控制

1. 客房用品定额管理

定额管理是根据客房档次、价格、客源结构、用品的规格质量及价格等因素，定出合理的消耗定额，并制定相应的制度，以加强客房用品的消耗控制，降低费用。制定客用品的消耗定额，就是以一定时期内为完成客房接待任务所必须消耗的物资用品的数量标准作为基础，将客用品消耗的数量定额加以确定。然后，将定额逐月分解和落实到每个楼层，以加强计划管理，用好客用物品，达到节支的目的。

（1）客房一次性消耗品的消耗定额。

客房一次性消耗物品的定额一般以标准间作为基础，确定每天的需要量，再根据预测的年平均出租率来制定年度消耗定额。计算公式如下：

$$A = B \cdot x \cdot f \cdot 365$$

其中：A 为单项客用品的年度消耗定额，B 为单间客房（标准间为准）每天配备数量，x 为客房出租间天数，f 为客房年平均出租率。

每月、每周的消耗定额只要计算出月、周预测平均出租率即可。

控制严格的酒店还根据不同类型的房间（如标准间与写字间）、不同的接待对象（如内宾和外宾、散客和团队、全价客人和折扣优惠价客人等）以及不同用品制定每种物品不同的消耗率。

$$\text{消耗率} = \frac{\text{消耗数量}}{\text{配备数量}} \times 100\%$$

确定定额标准后要按定额进行供应，满足需要。如果有额外需要的客人，也应满足供应。同时，对各楼层消耗不足和超额消耗的物品可进行内部调剂，尽量使在单位时间内接待的总人次的物品消耗总量不突破指标。

（2）客房多次性消耗品的消耗定额。

客房多次性消耗用品的定额是按照一定时间内物品更新率来确定的。其定额方法：根据酒店的星级或档次，确定单间房（标准间）每一种多次性消耗用品的配备数量；然后，再确定各种多次性消耗用品不同的损耗率，即可制定消耗定额。计算公式如下：

$$A = B \cdot x \cdot f \cdot r$$

其中：A 为单项多次性消耗用品年度消耗定额，B 为单间客房每天配备量，x 为客房出租间天数，f 为客房年平均出租率，r 为单项多次性消耗用品年度损耗率。

在控制客房用品时，要做到内外有别。即客人使用的用品，要严格按有关标准配备，该补充的一定要补充，该更新的必须及时更新；客房部员工内部使用的，要厉行节约，能修则修、能补则补，精打细算，在保证对客服务质量的前提下尽量节约。

（3）确定客房用品的储备定额。

客房用品应有一定的储备量。制定一个合理的储备量既能满足对客服务的需要，又不会过多占用流动资金，而且能够为物品购置、日常领用等提供依据。

①工作车配备标准。工作车配备标准一般以一个班次的耗用量为基准。如早班清扫员每天清扫 12 间客房，就以 12 间客房的耗用量来配备各类物品。

②楼层工作间储备标准。楼层工作间一般备有一周的客房用品储存量，储存量应列出明确的标准置于工作间，以供申领时对照。

③客房部库房储备标准。客房部库房通常储备一个月的客房用品。它既可供各楼层定期补充，又可满足楼层因耗量过大而造成的临时领料。目前有一些酒店为了加强对用品的管理、减少人员开支，通常只设总库房

（一级库），各部门不另设库房（二级库）。总库房分早、中、晚班，以备领料。

◈ 客房一次性消耗用品储备定额的制定，可根据日均消耗量和储备天数确定。计算公式如下：

$$S = x\ (t_1 + t_2)$$

其中：S 为一次性消耗用品储备定额，x 为日均消耗量，t_1 为合理储备天数，t_2 为安全天数。

◈ 客房多次性消耗用品储备定额的制定，可根据物品配备定额和更新周期内的损耗更新率及储备天数确定。

计算公式如下：

$$S = c \cdot r + c_n$$

其中：S 为多次性消耗用品储备定额，c 为用品配备定额，r 为损耗更新率，c_n 为储备数量。

表 6－10　客房楼层客用品计划报表

楼层：　　年　　月　　日

用品名称	单位	上月库存	本月领取	本月消耗	本月库存	下月需求	备注

＊本月客房出租房间数：

主管签字：

制表人：

2. 客房用品的发放和日常管理

（1）客房用品的发放。

客房用品的发放应根据楼层工作间的配备标准和消耗情况，规定使用周期和领发时间，一般是一周发放一次，固定在某一天。这样不仅可以方便库房的工作，也可使楼层日常工作条理化，减少漏洞。小型酒店客房用品的领发和保管一般由楼层领班兼管，大型酒店可设专人负责。领班每天汇总楼层用品的消耗量（见表6－11），每周汇总一周的消耗量。再根据楼层的存量开出“物品申领单”（见表6－12），到库房领取。

表6－11　楼层每日消耗用品汇总表

统计人_____　　日期

楼层 / 名称	3F	4F	5F	6F	7F	8F	9F	10F	11F	12F	13F	14F	15F	16F	总数
圆珠笔															
夹纸笔															
针线包															
擦鞋纸															
意见书															
明信片															
礼品袋															
洗衣袋															
……															

表 6－12　物品申领单

楼层（FLOOR）：　　日 期（DATE）：

GUEST SUPPLIES 客 用 物 品							
Items 事项		要求 Request	供应 Issued	Items 事项		要求 Request	供应 Issued
1	信纸 Letter Head（L）			16	便笺 Memo Pad		
2	信纸（航空） Letter Head（A）			17	圆珠笔 Ball Pen		
3	航空信封 Envelope Air Mail			18	针线包 Sewing Kit		
4	电传/电报表格 Telex/Cable Form			19	火柴 Matches		
5	介绍册/价目表 Brochure/Tariff			20	浴帽 Shower Cap		
6	明信片 Postcard			21	洗发液 Shampoo		
7	洗水单（衣洗） Laundry			22	浴油 Foam Bath		
8	干洗及熨衣单 Dry – Cleaning & Press List			23	护发素 Hair Conditioner		
9	房间酒水单 Mini Bar Voucher			24	香皂 Soap		
10	拖鞋 Slipper			25	行李贴 Sticker		
11	客房餐牌 Room Service Menu			26	面纸 Tissue Paper		
12	服务指南 Service Directory			27	厕纸卷 Toilet Paper Roll		
13	请勿打扰及请即打扫牌 DND/Please Make Up Room Card			28	茶包 Tea Bag		
14	服务意见书 Guest Questionnaire			29	须刨 Razor		
15	文具夹 Stationery Folder			30	牙刷 Tooth Brush		

CLEANING SUPPLIES 清洁用物品							
Items 事项		要求 Request	供应 Issued	Items 事项		要求 Request	供应 Issued
31	铜水 Brass			43	尼龙刷 Nylon Broom		
32	地拖 Mop			44	玻璃水 Window Cleaner		
33	厕所刷 Toilet Brush			45	胶手套 Rubber Glove		
34	洗衣袋 Laundry Bag			46	喷水瓶 Bottle Sprayer		
35	卫生袋 Sanitary Bag			47	家具蜡 Furniture Polish		
36	杯袋 Glass Wrapper			48	扫把 Broom		
37	浴袍袋 Bath Robe Cover			49	空气清新剂 Air – Freshener		
38	垃圾袋 Rubbish Bag			50	洁厕剂 Toilet Bowl Cleaner		
39	擦鞋袋 Shoe Shine Cloth			51	房间检查报告表 Room Check Report		
40	地毯水 Carpet Shampoo			52	早班/中班服务员工作表 Am/Pm R. A. Work Sheet		
41	清洁棉 Cleaning Pad			53	早班/中班督导员工作表 Am/Pm Supervisor Work Sheet		
42	垃圾铲 Dust Pan			54	工程维修单 Work Order		

（2）客房用品的日常管理。

这是客房用品控制工作中最容易发生问题的一个环节，也是最重要的一个环节。

①正确存放。客房用品有许多是印刷品及纸盒包装的，还有洗发液、沐浴液等瓶装液体，在领发时要注意小心操作。工作间的存放环境要干燥、整洁，配有存放柜，摆放时要整齐，避免受重压。瓶装液体不能倒置或横摆，以免液体外流，造成不必要的损耗。工作车同样要整洁干净，重物在下，轻物在上，分类摆放。

②控制流失。客房用品的流失主要是员工造成的。因此，加强管理、做好员工的思想工作很重要。楼层领班要通过服务员每日清扫房间的数量来控制其用品消耗，并分析比较每个服务员每间客房的平均耗用量。另外，要加强现场检查和督导，减少客房用品的浪费和损耗。如有些员工图省事，将客房棉织品当抹布使用，或者将客人未使用过的消耗品当垃圾一扫而光。发现这些现象领班要批评教育，必要时给予一定的经济处罚。

酒店要给员工创造不使用客房用品的必要条件。如在工作间、更衣室及员工浴室配备员工用的挂衣架、手纸、香皂等，以免员工拿用客房用品。

楼层闲杂人员、住店客人及其他部门的员工也有拿取客房用品的现象。所以，楼层库房门要随时上锁；工作车最好能装门柜，以便上锁，或者用布将物品罩住；控制闲杂人员及酒店无关人员进入楼层。

另外，酒店应制定相应的制度，如员工上班不能带包到工作岗位，上下班必须走员工通道，主动向值班保安人员展示自己的包等。

③推行“4R”做法。“4R”是指4个以R为开头的英文单词，即Reduce、Reuse、Recycle、Replace，是人们对降低消耗和环境保护工作的高度概括和总结。

◈ Reduce意为减少。客房部可以从以下几个方面着手：

A. 尽量减少或不用对环境有污染和破坏作用的材料或用品，如塑料

用品和塑料包装材料、含氯等的化学清洁剂等。

B. 尽量减少能源和物资的消耗，如水、电、客用品和清洁材料。这里尤其需要介绍和推广目前一些酒店所尝试的有关做法。

改进马桶抽水装置的设计，有效控制马桶的用水量。在这方面，以色列和日本等国家做得比较好。他们在马桶水箱上安装两种冲水开关，一种可以用整箱水，另一种可以用半箱或更少的水，使用者可以根据需要选择使用。可以预见，我国必将普及这种马桶，甚至会有更为先进的产品问世。

减少客用物品的配置和更换。减少配置主要是适当控制一些用品的品种和数量。对于客人不常用的一些用品不作为正常供应品在客房内配置，如果客人需要，可以临时提供。一些用品的数量也可以减少，如淋浴液、洗发液等只需够一次使用即可。至于减少更换，主要是针对客房的一些布件，尤其是卫生间的毛巾。很多酒店都在卫生间里放置一只专用的篮子或其他类似物品，供客人放置需要更换的毛巾，并在卫生间放置醒目的告示，用于提示和解释。告示的内容可以这样设计："尊敬的宾客，请您将需要更换的毛巾放在篮子里，感谢您对环保的理解和支持!"一方面提示客人将想要更换的毛巾放在篮子里；另一方面解释这种做法的原因和目的，即为了"环保"。这种尊重客人意愿，为了双方共同利益而减少用品更换的做法，在大多数酒店里都是可行的。

◈ Reuse 意为再利用。客房可以再利用的用品很多，人们对这些用品再利用的方法也很多。

A. 注重回收。员工在日常工作中，一定要注重对那些虽被用过但仍有再利用价值的用品的回收。客房服务员打扫房间时，可以回收报纸、杂志、酒瓶、饮料罐、食品盒、肥皂头、剩余的卷纸、用过的牙刷、用剩的牙膏、淋浴液等，有些物品的包装材料和容器等也可回收。

B. 合理利用。凡是具有再利用价值的用品，回收后要合理利用。这样既可以减少用品消耗，又可避免简单地将其作为垃圾处理而造成环境污染。如肥皂头、牙刷、牙膏、沐浴液、洗发液等可以用于清洁保养工作，

报纸、杂志等可以卖给废品收购站。有些用品经过很好的处理，甚至还可以在客房使用，如沐浴液、洗发液的瓶子等。

◈ Recycle 意为循环。客房的一些用品如果在材料和设计上做些调整，可以进行循环重复使用，如洗衣袋。以前，很多酒店客房里使用的洗衣袋都是塑料袋，是一次性消耗品，用过即弃，不仅浪费，而且污染环境。现在很多酒店都用布袋作为洗衣袋，且设计和制作比较考究，经久耐用。

◈ Replace 意为使用替代品。为了减少物料消耗、降低费用、保护环境，客房内的一些用品可以用其他用品替代。如小包装的沐浴液、洗发液可用液压式大瓶装替代，这样就可以减少购买包装物的费用，又可避免过多包装物的丢弃对环境造成的污染。当然，采用这种做法时，酒店应采取相应的管理和控制措施，防止因客人带走等原因造成的浪费和损失。

④推行“4R”的注意事项。客房部在推行“4R”的过程中，必须注意下列事项，以防止一些负面影响。

◈ 讲究标准规范。讲究标准规范具有两层含义：一是为了降低消耗和保护环境，不能降低客房服务及有关工作的质量标准，从而影响客人的满意程度；二是执行“4R”要有统一标准规范，不能随心所欲。因此，客房部在执行“4R”时，一定要尊重行业管理的有关规定和要求，参照国际和国内一些好的做法，同时还需要考虑市场竞争等因素，要有一套严格而明确的标准和规范，要做得科学合理，做到统一，做出特色，做出成效。

◈ 注重宣传解释。酒店在执行“4R”时，需要取得客人及有关方面的理解和支持。要取得他们的理解和支持，就要进行适当的宣传解释，这一点不可忽视。

A. 对客人的宣传解释。酒店要用推销技巧向客人宣传解释客房部“4R”的一些具体做法。所谓推销技巧，就是不能从保证酒店自身利益的角度向客人宣传解释，而要注重从客人的利益角度，至少是兼顾客人的利

益去宣传解释。这样客人就不会对酒店的一些做法误会或曲解，反而会积极配合和支持。

B. 对有关方面的宣传解释。酒店要经常面对各方面的检查，如星级评定和复核检查等。因此，酒店除了可能采取的一些技术性措施外，往往还需要做些宣传和解释工作。否则，有关方面人员可能会认为酒店的一些做法不合规定，难达标准。因为并非所有的人都有这方面的意识，都能重视降低消耗和环境保护工作。

⑤做好统计分析。

客房用品的消耗量应每天汇总，每月统计，分析比较。

客房服务员完成每天的客房清扫任务后，应填写用品耗用量表（见表6－13）。然后，由领班再汇总楼层每日用品的耗用量。

表6－13　每日客房用品耗量表

序号 / 品名	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	总数
圆珠笔													
夹纸笔													
针线包													
擦鞋纸													
意见书													
明信片													
礼品袋													
洗衣袋													
……													

根据上述表格每月统计、分析一次，做出每月楼层耗用量汇总表。分析每间房每天的平均耗用量，结合住客率及上月情况制作每月消耗分析对照表（见表6－14）。

表 6－14　每月消耗分析对照表

品 名	单 位	单 价（元）	上月消耗	金 额（元）	本月消耗	金 额（元）	与上月相比	
							增(%)	减(%)
圆珠笔	支							
夹纸笔	支							
开瓶扳手	个							
卫生袋	个							
针线包	个							
擦鞋纸	张							
杯垫	张							
行李牌	张							
意见书	张							
维修单	张							
店卡	张							
明信片	张							
塑料提包	个							
牙具	个							
服务指南	本							
洗发液	袋							
淋浴液	袋							
……	……							
合 计								

上月住客率	本月住客率	上月每间房消耗额	本月每间房消耗额

3. 客房用品的日常控制

客房用品主要是供客人使用的生活必需品。在客房部的费用中，客房用品的耗费占较大的比重，但伸缩性也很大。因为它涉及的品种多，使用的频率高，数量又大，再加上这些用品具有很强的实用性，是每个人都用得上的生活用品，故流失的环节多。所以，要加强对客房用品的控制。

客房部对客用品的日常控制，一般采取三级控制的方法。

（1）楼层领班对服务员的控制。

这是客房部对客用品的第一级控制。

①通过工作表控制服务员的消耗量。楼层领班通过服务员的做房报告控制每个服务员领用的消耗品，分析和比较各个服务员每房、每客的平均耗用量。服务员按规定的数量和品种为客房配备和添补用品，并在服务员工作表上做好登记。领班根据服务员的工作表对服务员领用客用品的情况进行核实，防止服务员偷懒或克扣客人用品据为己有。

②检查与督导。领班通过现场指挥和督导，减少客用品的浪费和损坏。领班督导服务员在引领客人进房时，必须按服务规程介绍房间设备用品的性能和使用方法，避免不必要的损坏。督导和检查服务员清扫房间的工作流程，杜绝服务员的野蛮操作。例如，少数服务员在清洁整理房间中图省事，将一些客人未使用过的消耗品当垃圾一扫而光，或者乱扯乱扔客房用品等。领班应及时对其加强爱护客用品的教育，尽量减少浪费和人为的破坏。

（2）建立客用品的领班责任制。

各种客用品的使用主要是在楼层进行的。因此，使用的好坏和定额标准的掌握，其关键在领班。建立楼层客用品的领班责任制，是客房部对用品的第二级控制。

①楼层配备客用品管理人员，做到专人负责。楼层可设一名兼职的行政领班和一名专业领班。行政领班负责楼层物资用品的领发和保管，同时协助业务领班做好对服务员清洁、接待工作的管理。小型酒店则不设行政

领班，而由楼层领班兼管物资用品的保管和领发工作。

②领班每天汇总本楼层消耗用品的数量，向库房报告。

③领班每周日应根据楼层的存量和一周的消耗量开出领料单，交客房中心库房。

④每月底配合客房中心库房的物品领发员盘点各类用品。

⑤随时锁好楼层小库房门，工作车按规定使用。

（3）客房部对客用品的控制。

客房部对全酒店各楼层客房用品的控制，可以从两个方面着手。一是通过客房中心库房的管理人员（物品领发员）负责整个客房部的客用品领发、保管、汇总和统计工作；二是楼层主管应建立相应的规范并采取措施，使客用品的消耗在满足业务经营活动需要的前提下，达到最低限度。这就是第三级控制。

①中心库房对客用品的控制。设立客房部中心库房的酒店，可由中心库房的物品领发员或客房服务中心对客房楼层客用品耗费的总量进行控制，负责统计各楼层每日、每周和每月的客用品使用损耗量，结合客房出租率及上月情况，制作每月的客用品消耗分析对照表。

表 6－15　客房客用品盘存表

年　　月　　日

用品名称	单位	上月库存	本月领取	本月消耗	本月库存	下月需求	备注

主管：_____　　部门经理：_____　　制表人：_____

表 6－16　客房楼层客用品周提货表

楼层：　　年　　月　　日

用品名称	单位	本周领取	下周需求	每月出租数	备注

主管：_____　　制表人：_____

②楼层主管对客用品的控制。楼层主管或客房部经理对客用品的控制主要通过制定有关的管理制度和加强对员工的思想教育来实现。

③防止客人的偷盗行为。这就要求酒店实行访客登记制度，尽可能少设置出口通道，对多次性消耗用品（如烟灰缸、茶杯、茶叶盒等）标上酒店的标志，管理好工作车，将衣架固定起来，等等。

相关链接

客人损坏或带走酒店财物的处理规定

（1）客房部提供给客人使用的各种设备和用品，必须按规定设置齐全、完好有效。

（2）在酒店的服务指南或客人须知中应明确告知客人，损坏酒店财物应赔偿。

（3）发现客人损坏了酒店的设备和财物，部门或管区的管理人员应有礼貌地向客人了解损坏的原因，并向客人解释酒店规

定的赔偿制度，如客人承认并表示愿意赔偿时，应请财务部核定赔偿金额，并出具收款凭证，客人交付赔偿金时，应向客人致谢。

（4）发现客人带走了酒店财物时，应婉转地提醒客人："对不起，是否在您收拾行李时，错拿了××物品。"但应注意在与客人交涉时，切忌在人多的场合提出，使客人难堪，引起客人的逆反心理和抵触情绪，如客人承认并归还时，要向客人致谢。

（5）客人损坏或带走了酒店的财物并矢口否认时，可请大堂副理协助解决，避免酒店利益遭受损失。

四、客房用品的设计及其发展趋势

1. 客房用品的设计

在目前竞争激烈的市场条件下，酒店对于客房用品的设计应该具有创新精神，勇于打破传统。

（1）方便与舒适。

客房用品是供客人使用的，因此设计要以客人的需求为导向。如客房卫生间的马桶，很少有客人敢直接往马桶上坐，为方便客人，满足客人的心理需求，应在卫生间摆放一次性的马桶坐垫纸。只要采取环保型材料并保证干净、密封，就能很好地消除客人的尴尬。

（2）节约成本与环保。

沐浴液、洗发液等用品用了不到一半就当垃圾扔掉的确是浪费。大多数酒店认为使用小瓶装的沐浴液、洗发液，再加上精美的包装，是宣传酒店的一种途径。但从成本和环保角度考虑，可以采用独立浓缩式固定装置，一方面方便客人直接在淋浴间区域取用洗洁用品，减少麻烦；另一方

面又节约了大笔费用。这并不意味着档次降低，欧美大多数酒店已经采用此做法。

又如卫生间的漱口杯，传统使用的都是玻璃杯，容易打烂弄伤客人，而且更换杯具后要经过清洗和消毒，浪费劳力。现欧美流行采用一次性的胶杯，这种胶杯用环保材料制作而成，耐高温、无毒、无异味。而且，这种杯具可回收再利用，经压缩后又成为原材料，生产出新的成品，符合卫生要求，不浪费。客人对这种杯具更易于接受，而且喜欢留作纪念，杯具上印有酒店的标志更可以起到宣传的作用。

（3）标新立异。

创新是酒店发展的动力，房间用品的设计同样如此，没有吸引力就没有了竞争力。在床头柜摆放巧克力的夜床服务已经没有新意，取而代之的是一枝玫瑰花、一个可爱的小布娃娃或一个天气预报卡；房间从简单地摆放报纸到提供集经济、娱乐、休闲等内容的书刊杂志，使客人的私人空间更加充实；还有富有创意的茶叶盒、针线包和文具用品等。

2. 客房用品的发展趋势

为了出奇制胜，赢得市场，世界顶尖连锁酒店集团都对酒店客房设备用品进行了开发和创新设计。客房用品将围绕酒店特色、美观实用、绿色环保等发展。

（1）宣传作用。

客房用品不仅具有供客人日常生活使用的功能，同时还具有很好的广告宣传作用。酒店可以把客房用品作为一种宣传手段，客房用品的制作突出酒店特色，如用品上印有酒店的名称、标志、地址、电话等。另外，有些设计精美的客房用品可以作为纪念品送给客人留念。

（2）安全性。

客房一经出租，客人就拥有了使用权。客房用品的设计，除以客人的需求为导向和成本节约为考虑前提外，也要注意如何便于管理和确保安全。

（3）环保。

酒店业发展渐趋成熟，已进入了微利阶段。酒店在倡导环保的同时，对于酒店本身来说也是降低了成本。

综上所述，酒店客房用品设计的好坏是酒店经营管理中不可忽视的一个内容，同时也是酒店竞争中所亮出的一步重要的棋子。对于每一件用品设计均应考虑周全，应根据市场的情况、客源的层次、酒店自身的经营方向和文化氛围，以及现代酒店的潮流趋势去进行设计。在酒店客房用品的设计方面，应打破常规思路的束缚，从研究消费需求和研究传统用品的不足与缺陷中获取创新灵感，以“人无我有、人有我新”的理念与同行展开竞争，从而使酒店在竞争中立于不败之地。

案　例

哪支牙刷是我的

一个春暖花开的季节，某单位组织召开一次有关交通经济发展的学术研讨会，会议地点安排在南方某省会城市一家比较知名的五星级酒店。

会议期间，来自北京交通大学的郑教授和西南交通学院的李教授被组委会安排在402房间。两位教授走进房间，发现房内各种设施非常豪华，颜色搭配也很合理，氛围显得十分温馨，他们感到非常高兴。

郑教授和李教授吃过晚饭后，回到房间就第二天要研讨的议题交流了一番，然后又谈到了当前酒店管理和服务的现状。两人一致认为，这家酒店硬件不错，服务也很到位。

也许是因下午长途飞行感觉太累的缘故，郑教授和李教授先后用客房里配备的牙具漱口后，冲了澡，不到10时30分就上床休息了。由于感觉枕头和被子都很舒适，这一晚，他们俩都睡得很踏实。

第二天一早，早晨有散步习惯的郑教授先起来。但当他到洗手间进行洗漱时，发现两个一模一样的杯子并排在一起，里面放的也是两支一模一样的牙刷。郑教授自言自语道："哪支牙刷是我的?"因自己无法分辨到底哪支是自己用过的，于是他就问李教授："哪支牙刷是您的?"李教授起来一看，也无法分辨。因晚上刷牙后没有注意分开，随手放在了一起，他也记不清是左边那支还是右边那支，只好说："我也不知道哪支牙刷是我的。"因无法刷牙，两人心想：看来五星级酒店也有需要改进的地方。

点　评

现在，客人走进任何一家酒店的客房，大到浴巾、毛巾、方巾，小至牙刷、拖鞋、剃须刀，都有严格的标准和规范，式样和颜色都是一致的，这似乎是酒店行业一条不可违背的"金科玉律"。这种规范对于很多国外的酒店来说，是无可挑剔的，因为它们通常是一个房间只安排一位客人。但国内不一样，酒店卖得最多的是标准间，就是有两张床可以两人住的房间。酒店在接待团队和会议时，两个互不相识的人共住一室也是常有的事情。这样，规范背后所隐含的"一致性"和客人所要求的"个性化"之间的矛盾就很突出，"哪支牙刷是我的"就是一种很好的体现。生活中没有人愿意使用别人用过的牙具、毛巾等用品。

对于酒店来说，服务从"规范化"到"个性化"不仅是一种观念的变化，更是一种行为的变化。"个性化"就意味着打破规范，注重细节，设身处地地从客人的角度考虑问题。所幸的是，现在已经有酒店注意到了这方面存在的问题，把客房配备的毛巾、浴巾、方巾、拖鞋、牙具、剃须刀等用不同的颜色加以区分，一人一色。如此，相信客人也将不会再重复"哪支牙刷是我的"这样的问题了。

第三节　布草管理

布草又称布件或棉织品。在酒店的经营活动中，布草不仅是供客人使用的生活必需品，也是客房装饰布置的重要物品，对客房的格调、气氛、环境有很大影响。能否合理配备布草，一方面影响客房的产品质量，另一方面也会影响客房乃至整个酒店的正常运营和经济效益。因此，酒店必须重视并做好布草的配备与管理工作。

一、布草的分类与配备

1. 布草的分类

酒店的布草可依据其用途分为以下几类：

（1）床上布草：如床单、枕套等。

（2）卫生间布草：如浴巾、面巾、方巾、地巾。

（3）餐桌布草：如台布、餐巾等。

（4）装饰布草：如窗帘、椅套、裙边等。

（5）其他布草：如员工制服、其他部门使用的布草等。

2. 布草的配备

布草的配备，主要在于其质量和规格两个要素。

（1）质量要素。布草的质量主要取决于以下因素：

①纤维质量。纤维的长短对布草质量有着重要的影响。如果所用的纺织纤维长，则纺制出来的纱均匀、平滑、强度高、舒适度好；短纤维纺制

出来的纱粗糙、强度差，织成的织物厚重，易摩擦起球。

②纱支数。纱支数的高低与纤维也有很大关系。纤维长，纺纱细而紧，纱支数高，使用中不易起毛，耐洗、耐磨。

③织物密度。是指纺织品在同样面积内纱线排列的疏密程度。密度高而经纬分布均匀的织物，舒适度和强度俱佳。

④毛圈数量和长度。主要用于毛巾类织物。通常毛圈多且长，柔软性好，吸水性强。一般毛圈长度在3毫米左右，若毛圈太长则易钩坏。

⑤缝制工艺。各类纺织品卷边要平整，宽窄均匀，针脚线要等距离且有一定密度。所有的接缝，要求必须牢固，接缝处留足接缝边料。

（2）规格。包括尺寸及重量。在我国旅游行业标准《星级酒店客房客用品质量与配备要求》中对布草的规格已作出了详细的规定，下面仅提供床单、枕套、毛巾类织物参考尺寸及重量（见表6－17）。

表6－17　床单、枕套、毛巾类织物参考尺寸及重量表

类别	参考尺寸	单位	计算方法	
单人床单（床：100厘米×190厘米）	160×240	厘米	在床的长宽基础上各加60厘米（不含缩水率）	
双人床单（床：150厘米×200厘米）	210×260	厘米	在床的长宽基础上各加60厘米（不含缩水率）	
大号床单（床：165厘米×205厘米）	230×270	厘米	在床的长宽基础上各加60厘米（不含缩水率）	
特大号床单（床：180厘米×210厘米）	270×290	厘米	在床的长宽基础上各加60厘米（不含缩水率）	
普通枕套（枕：45厘米×65厘米）	50×85	厘米	在枕芯的宽的基础上加5厘米，长的基础上加20厘米（不含缩水率）	
大号枕套（枕：50厘米×75厘米）	55×95	厘米	在枕芯的宽的基础上加5厘米，长的基础上加20厘米（不含缩水率）	
类别	参考尺寸	单位	重量（克）	备注
大浴巾	137×65	厘米	400	1. 重量与房间档次有关 2. 大小无绝对标准，每种规格尺寸可多达5~6种
小浴巾	100×34	厘米	125	
面巾	76×34	厘米	140	
地巾	80×50	厘米	325	
方巾	30.5×30.5	厘米	400	

（3）客房布草的配备标准。

客房布草主要包括床单、枕套、浴巾、地巾等，其数量配备可按以下方法确定：

$$n = 2x \cdot y \cdot f \cdot (1 + m)$$

其中：n 为布草配备数量，x 为客房数，y 为床位数与客房数的比率，f 为每床配备套数，m 为库存备用比率。

例：某四星级酒店有客房 580 间，40% 的客房为双床间，60% 的客房为单床间。客房中床单的配备标准为每床 4 套，枕套每床为 3 套，浴巾、面巾、方巾每床 2 套，地巾每床 1.5 套。各类布草另加 20% 作为库存备用。请确定各类布草应配备的数量。

解：根据公式可以得出下列结果：

床单配备数量 $= 2 \times 580 \times 1.4 \times 4 \times (1 + 20\%) = 7\,795$（条）

枕套配备数量 $= 2 \times 580 \times 1.4 \times 3 \times (1 + 20\%) = 5\,846$（套）

浴巾（面巾、方巾）配备数量 $= 2 \times 580 \times 1.4 \times 2 \times (1 + 20\%) = 3\,898$（套）

地巾配备数量 $= 2 \times 580 \times 1.4 \times 1.5 \times (1 + 20\%) = 2\,923$（套）

二、布草的日常管理

保证向前台输送合格的客用棉织品是客房部管理的主要工作之一。同时，加强对布草的管理与控制也是控制经营成本的重要手段之一。布草的日常管理主要由布草房负责，有的酒店将布草房设在洗衣房内部，减员增效。布草房的主要任务是：负责酒店所有员工制服及棉织品洗涤后的交换业务，对酒店所有布草的收发、分类和定期盘点，员工制服的保管、修补和更换，定期添补与更新布草和制服。

1. 核定各种布草的需要量

各种布草的需要量，应当根据每家酒店的等级、各类客房的床位数

量、餐厅种类、餐桌座位数及台布替换率等来核定。本着既要保证经营需要，又要保持最低消耗和库存周转量的原则，确定各类布草配置的件数和套数。

2. 确定布草的消耗定额

客房棉织品是客房部使用频率最高、数量最多的多次性消耗品，客房棉织品消耗定额的制定是控制客房费用的重要措施之一。其定额的确定方法：首先应根据酒店的星级或档次规格确定单房配备的数量，然后确定棉织品的损耗率，进而确定消耗定额。计算公式如下：

$$A = B \cdot x \cdot f \cdot r$$

其中：A 为单项棉织品年度消耗定额，B 为单间客房配备的套数，x 为客房数，f 为客房年平均出租率，r 为单项棉织品年度损耗率。

布草损耗率的确定应考虑布草的洗涤寿命和酒店的规格及等级要求。

3. 布草存放要定点定量

除客房必须配置一套布草之外，在楼层布草房应存放多少，工作车上要配置多少，中心布草房要存放多少，以及各种布草的摆放位置等，都应有统一的规定。有了统一的规定，平时只要核对一下数量多少就可知道有没有发生差错、够不够使用。这样，工作效率可以得到提高，员工的责任心也会相应地加强。

4. 建立布草收发制度

客房部、餐饮部等部门领用布草，必须填写申领单。控制领用数量的原则是送洗多少脏布草就换领多少干净布草。所以，送洗的数量应填表列明，洗衣房收到并予以复核后签字认可，申领者方可去中心布草房领到相同品种和数量的干净布草。如果申领者要求超额领用，应填写出借物申请表并经有关人员批准。如果中心布草房发放的布草有短缺，也应开出欠单，作为以后补领的依据。

（1）接收布草。

①收布草时要按颜色、按种类分别收发。

②要逐一清点数量，并检查布草内是否有杂物。

③接收特殊洗涤物品和重点洗涤品必须做好标记和交接记录。

（2）发放布草。

①按本部门实点数量发放布草，特殊和重点洗涤物品按记录数目发放。

②发放布草时要把好质量关，做到“四不发”，即：破损的不发，洗不干净的不发，烫不平的不发，有异味的不发。

（3）注意事项。

①收发完毕，要求对方办理登记、签收手续。

②客房布草每天直接送到楼层，并做好签收手续；餐厅布草一般采用“以一换一”的发放方法，即以脏布草换回同等数量的干净布草。

5. 定期盘点和统计分析

布草房应建立盘点制度，定期盘点，对现有布草情况进行检查统计（见表6－18）。然后与定额标准进行比较，了解各类布草的损耗情况并分析原因，以利于采取相应的措施。盘点时主管人员应在场，年终盘点须请财务部协助。在计算出需要补充的数量后，可订出采购计划。

表6－18　布草盘点统计分析表

部门：　　盘点日期：　　制表人：

品名	额定数	客房		楼层布草房		洗衣房		中心布草房		盘点总数	报废数	补充数	差额总数	备注
		定额	实盘	定额	实盘	定额	实盘	定额	实盘					

6. 建立布草的报损与再利用制度

通常情况下，对使用年限已到、有破损或无法洗涤的布草，均采取报损处理。处理时须对所有布草一一过目、仔细判断，以避免不必要的差错。布草报损应定期、分批进行，以分散工作量及保持布件质量水准。另外，可将报损的床单、毛巾等改制成抹布或其他布草进行再利用。

7. 对布草进行正确的贮存与保养

（1）布草的贮存。

布草应该存放在一个合适的环境中。不管是楼层布草房、中心布草房或备用布草房，都应具备下列条件：

①纺织品怕潮湿，不能长期处在高温状态下。因此，布草房的通风必须良好，相对湿度不大于50%，温度以保持在20摄氏度以下为宜。

②严禁烟火，并配置必要的安全消防设施，以防万一。

③经常进行清洁工作和定期的安全检查，包括有无虫害迹象、电器线路是否安全等。

④对布草进行分类上架存放，并附贮量卡（见表6－19）。布草房不应存放其他物品，特别是化学药剂、食品等。

表6－19　备用布草贮量卡

规格	单价	项　　目					最高限量		最低限量
日期	摘要	进	出	结存	日期	摘要	进	出	结存

⑤对长期不用的布草应用布兜罩起来，以防止积尘、变色。否则，严重的污染可能导致布草领用后难以洗涤干净。

（2）布草的保养。

布草的保养必须贯穿于贮存与使用的始终，除了前文已提及的有关要求外，还应注意如下几点：

①备用布草不宜一次购买太多，因存放时间过长布草质量会明显下降。

②备用布草应遵循“先进先出”的原则投入使用。如能在布草边角上做 A、B、C 之类的标记以表明投入使用的批次，则不仅有利于跟踪分析其使用状况，而且便于布草的定期更新工作。

③新布草应洗涤后再使用。这不仅是清洁卫生的需要，也有利于提高布草强度和方便使用后的第一次洗涤。

④刚洗涤好的布草应在货架上搁置一段时间，以利其散热透气。这样可以延长布草的使用寿命。

⑤对于毛毯、丝棉被、枕芯等纺织品，存放时不能重压，同时要定期翻晒。否则会有异味并容易霉变。

⑥要消除污染或损坏布草的隐患，如将布草随便丢在地上，收送布草时动作粗鲁，布草中夹带别的东西，布草车、架等不干净或表面粗糙、有勾刺等。

相关链接

布单的二次污染与预防

布单的二次污染对酒店来说是一个值得重视的问题。它不仅增加了布单洗涤中的难度，造成洗涤成本的增加，而且还加速了布单的损坏。作为酒店工作人员，应该对以下几个方面有正确的认识。

1. 二次污染的产生

二次污染是指布单及毛巾从客房撤换下来之后，在收集、送

洗过程中形成的新污染。这种污染主要表现在以下几个方面：

（1）布单随意乱扔，服务员不经意地踩踏布单。

（2）用毛巾在卫生间打扫卫生，有的甚至用来当抹布擦水龙头上的锈垢，在毛巾上留下黄色锈渍。

（3）服务员在收集布单时，用床单打包，在地上拖，布单与地面摩擦，造成污渍。

凡此种种，除员工不按规章操作之外，还在于一些员工存在着不正确的认识，认为布单反正是送去洗的，弄脏一点无所谓。正因如此，造成了二次污染的普遍性，形成了见脏不怪的现象。

2. 二次污染的危害

二次污染给布单带来的损害是很大的，二次污染的污渍都是不容易清洗的顽渍。如锈渍的附着力就特别强，必须用专用的去锈渍剂才能去掉；又如布单在地上拖拉的过程中纤维与地面强摩擦，污渍已深深嵌入纤维之中，这样的污渍就更难去掉。这样不仅加大了洗衣房人员的工作量，而且由于过多地使用洗涤剂，造成布单纤维的损伤，增加布单破损报废率，从而增加酒店的成本。

由此看来，布单的二次污染不是小事，急需解决。酒店要加强对员工的职业思想教育，增强客房和洗衣房员工的责任心，使他们爱惜布单，避免二次污染。对不负责任的员工批评教育，使其正确认识二次污染对酒店造成的损害。

三、员工制服的管理

酒店制服，作为酒店服务及管理阶层精神风貌的体现，已越来越重要，并逐渐发展成为酒店企业形象的流动识别系统。布草房的主要任务之一是负责保管和发放各级管理人员、各工种员工的制服。

1. 制服的领换

（1）申领。

新入职员工，由人事部门或申领部门填写“制服申领单”，注明员工部门、工种，部门经理审批签名。

（2）发放。

员工制服是根据各部门、各工种、各职务的要求，测量身材，统一制作的，一般是每人2～3套。员工试穿合适后，在制服上实行统一编号，并将配套的其他物件按规定统一发给员工。

（3）记录。

将员工发放制服情况记在“员工制服领取登记表”（见表6－20）上，并建卡存档。

表6－20　员工制服领取登记表

姓名：　　员工编号：

部门：　　职　　务：

制服名称	冬夏装	单位	数量	领取登记			缴交登记		
				领取人	领取日期	经办人	回交人	回收日期	经办人
恤衫									
裤									
裙									
外衣									
西装衫									
领带									
衬衫									
……									

2. 制服的日常换洗

（1）在换洗制服规定时间内，制服必须“以脏换净”。接收时要认真核对制服编码，把好数量、品种关，并按类别认真做好登记，做到数目清楚。

（2）检查制服内是否有遗留物品、编号是否齐全；发现有遗留物品做好记录，上报处理。

3. 制服的管理

（1）分类管理。

实行分类存放、分类管理的办法。按制服的质料、使用的部门进行分类，如厨师制服因洗涤频率高，通常将它们放在布草房专用窗口最容易拿取的地方。

（2）统一修补。

发现有破损、缺扣、开线等，由布草房统一修补。不能修补或补后影响员工仪表仪容的，经主管批准，从后备制服中补发。

（3）更新补充。

制服需要更新时，由酒店统一制作，以保证员工着装整齐、美观。旧制服则统一处理。由于损坏、丢失等原因需要补充的，由部门主管查明原因，员工本人填写“制服申领单”，经部门经理签字后，由布草房报销和补充新制服。

（4）完善的保管制度。

布草房对各部门员工的制服需要制定一个完善的保管制度，包括：制服要统一保管和洗涤，制服不能穿出酒店，下班后要放到员工衣柜保管，制服的收取和发放均在布草房的专用窗口和规定时间进行，等等。

相关链接

员工制服管理制度

1. 制服的发放

（1）制服员按总办发给员工的录用单上所注明的部门、职位、工种发放相应制服。

（2）经新员工试穿后，将制服进行编码并请该员工在制服领用本上签字。

（3）注意将领带、领花等饰物一并发放给员工。

2. 制服的调换（包括部门调动、职位变动及交叉培训）

（1）按总办制服单进行相应调整。

（2）将该员工原所在岗位的制服收回并销号。

3. 制服的借用

（1）员工因特殊情况需借用制服时，需打借条并请部门助理级以上人员签批后制服房方可受理。

（2）交叉培训员工原配制服可暂不收回，但必须让该员工打一个新配制服的借条。

（3）所借制服必须在规定的期限归还，不得损坏。

4. 制服的洗涤

（1）员工应爱护制服，未经同意不可将制服穿出馆外。

（2）按酒店制服房规定的时间表自行调控时间进行更换。

（3）员工在更换制服时必须自行检查衣袋内有无杂物，以免在洗涤中损坏衣物，员工必须检查自己的财物是否拿出，否则自行负责。

（4）制服管理部门有权对员工不爱惜制服的行为进行处罚。

5. 制服回收

（1）员工离职，须将制服交回制服房，并请制服员在制服单上签字盖章方可办理离店手续。

（2）制服收回后应将原编码注销，以做备用制服用。

6. 制服的赔偿和更新

（1）员工因自己过失将衣物损坏遗失或严重污染必须自己进行赔偿。制服损坏如在可看见部位，有碍观瞻或损坏面积大，无法缝补，员工应照价赔偿；制服损坏如在看不见的部位，则视情况处以5～20元的赔款。制服管理员开杂项单，注明金额，请员工签字。杂项单传财务部后，财务人员从工资中扣出赔款。

（2）因公造成制服损坏，需由该员工所在部门出具证明，缝补费用或更新制服产生的费用将打入该部门。

（3）员工自行离店将制服带走，由制服房打单给该员工所在部门和总办签字后报财务部进行报损。

第四节　洗衣房管理

洗衣房是客房部负责酒店棉织品、员工制服和客人衣物洗涤与熨烫的一个重要部门。洗衣房管理水平、洗涤质量和工作效率的高低，不仅直接影响酒店整个经营活动和成本消耗，而且影响客人的需要及其对酒店形象的评价。其主要任务包括：棉织品的洗涤和压烫折叠，客人衣物的洗涤和熨烫整形，员工制服的洗涤和熨烫整形。

一、洗衣房主要岗位工作职责

1. 洗衣房经理职责

（1）对总经理负责，全面抓好洗衣房经营管理。

（2）制订工作计划，合理安排人力、物力，控制成本，减少费用及各项开支，提高经济效益。

（3）每天巡视洗衣房区域，督导领班完成本职工作，保证洗衣房按操作流程和服务标准运行。

（4）负责指导设备使用、保养、维修等管理工作，发现故障及时通知工程部维修人员。

（5）接受和调查所有对洗衣房业务的投诉，负责处理布草洗熨、收发差错和损坏问题。

（6）做好业务统计和报告，对重大问题做好详细记录。

（7）搞好消防保卫工作，确保员工人身和国家财产安全。

（8）检查、督促各项工作，对本部门工作实施全面、系统和有效的管理，以身作则。

2. 洗衣房主管职责

（1）对部门经理负责，全面抓好经营管理，合理安排员工班次。

（2）每日检查员工的考勤情况。

（3）协助经理处理对洗衣房业务的投诉，具体负责洗衣房的日常工作。

（4）做好各项统计，记录好工作日志。

（5）负责对员工的业务技能进行培训，提高员工素质。

（6）对员工做好思想、政治纪律教育工作。

（7）搞好消防保卫工作，确保员工人身和国家财产安全。

（8）完善部门物品领用管理制度，严格控制生产成本，减少不必要的损耗。

（9）巡视洗衣房，确保物品摆放整齐、环境卫生、通道畅通。

（10）检查、督促各项工作，以身作则。

（11）对洗衣房所属设施的保养运行情况进行关注，发现异常，立即下单通知相关部门进行处理，确保业务的正常开展。

（12）实时统计各种消耗品的数量，将各项必需物品下单至采购部。

（13）完成上级交办的其他工作。

3. 洗衣房领班职责

（1）协助部门主管做好布草、客衣的收送、验收、洗涤和保管工作。

（2）严格按照布草洗熨质量标准，对布草洗涤、烘干、烫平、折叠程序和质量进行严格把关。

（3）做好生产过程中质量事故的登记，及时向主管反映质量检查情况。

（4）负责对各班组原材料的使用情况进行监督，保证各种洗涤用品按标准投放，降低成本，杜绝浪费。

（5）检查设备和环境卫生，负责具体分配员工的卫生值勤和物品整理工作。

（6）检查设备的运行情况，注意机器是否运行正常。如发现机器有异声等故障，应停机并通过相关部门了解情况。如果确是设备损坏，要及时找人修理。

（7）检查核对各项数据、报告的准确性。

（8）检查部门物资的库存情况，提前对所需物品种类、数目作出统计，送交部门主管，由主管统一申请添置。

（9）指导、训练属下新老员工，以提高工作效率。

4. 收发岗职责

（1）做好酒店各部门布草及客衣的收发工作，要求做到主动、及时、准确、无误。

（2）点数要认真细致，做到准确无误；登记要清楚，做到有账可查。

（3）布草进出洗衣房，要认真核对，保证账物相符。发现布草短缺时，要及时查找原因。所有布草按部门、类别叠放装进专用布草袋，并确保进出数量无误。

5. 洗涤岗职责

（1）责任。

保质保量完成布草的洗涤工作。

（2）要求。

①熟悉水洗机的工作原理和使用技术。

②熟悉布草洗涤流程。

③身体健康，体能优良。

④责任心强，好学上进。

（3）工作规程。

①负责洗涤布草、工衣和客衣。

②每天上班时，按水洗机的操作规程开启并检查设备。下班时，也按操作规程关闭设备。

③各类布草要严格按类别、颜色和污垢程度分类，并决定洗涤的程序和洗涤用品的使用。

④服从指挥，明确水洗任务和注意事项。

⑤合理使用洗涤剂，减少成本费用。

⑥布草进洗衣机前，应称取重量，不能超负荷洗涤。

⑦每一次布草的洗涤，要做好洗涤记录。

⑧对于不宜机洗的衣物，要按照衣物上标明的洗涤方式进行洗涤。

⑨严格按照洗涤程序和洗涤事项进行洗涤。洗涤好的布草经自己检查和领班检查后，交与烘干岗。

⑩发现不良情况，及时报告领班。

⑪下班前负责切断水和电源等，并对水洗机和工作场地进行清洁保养工作。

⑫执行主管、经理交代的其他工作。

6. 烘干岗职责

（1）责任。

保质保量完成布草的烘干工作。

（2）要求。

①熟悉烘干机的工作原理及使用技术。

②熟悉布草织物的耐温性能。

③了解布草含水量对烘干的影响。

④熟悉各类布草烘干的要求。

⑤掌握各类布草的烘干时间、温度。

⑥体能充沛、责任心强。

（3）工作规程。

①每天上班时，按烘干机的操作规程开启设备；下班时，按操作规程关闭设备。

②每次把布草放进烘干机前应称取重量，不能超负荷使用。

③根据布草情况，调整烘干时间和冷却时间。

④掌握布草烘干后含湿量，如台布、餐巾应烘七成干，枕套应烘八成干。

⑤注意布草烘干过程中的检查，以防设备失控，导致不良后果。

⑥经常擦拭烘干机，保持环境卫生。

⑦做好每天的工作记录。

⑧烘干机工作期间，注意是否有异常情况。

⑨执行主管、经理安排的其他工作。

7. 烫平工岗位职责

（1）责任。

操作熨烫设备，保质保量熨烫衣物。

（2）要求。

①熟悉熨烫设备的工作原理和使用技术。

②熟悉各类纺织品的性能。

③熟悉各类衣物的熨烫技术。

④工作认真、负责、快捷。

（3）工作规程。

①每天上班时，按熨烫机的操作规程开启设备。下班时，按规程关闭设备。

②平烫时，如果发现布草有明显的污渍或破损，应及时挑出洗涤或报损。

③平烫时，调好蒸汽，使烫出的布草整齐划一、干湿适宜。

④如是衣物，要按照衣物标明的熨烫标准，灵活应用熨烫机或熨斗进行处理。

⑤熟悉平烫机的操作规程，注意安全。

⑥熨烫过的布草、衣物要交与领班验收。

⑦下班前，做好设备、用具以及物品归位和场地清扫工作。

二、棉织品的洗涤

1. 客房、餐厅布草的运作流程

（1）客房、餐厅的布草点数后送达洗衣房。

（2）将收回的棉织品根据种类与洗涤方式分类整理，特别要注意客房和餐厅的分类、毛巾同床单的分类。

（3）根据洗衣机的使用容量称量布草放进洗衣机。

（4）布草洗涤并脱水。

（5）在床单、枕套压烫前有一个整理过程。若发现有洗不干净的，挑出交回洗衣房再处理。毛巾在放进干衣机烘干前，发现有不干净的，挑出交回洗衣房再处理。

（6）床单、枕套经压烫处理，毛巾经烘干处理。

（7）对压烫好的床单、枕套进行自动折叠机折叠或人工折叠，烘干后的毛巾进行人工折叠或机器折叠。折叠前作检查，发现问题的，送回洗衣

房再处理。

（8）根据不同的要求进行整理。例如，床单每 10 张作一包装捆绑。

（9）点数送至客房、餐厅。

客房、餐厅布草的洗涤流程图见图 6－1。

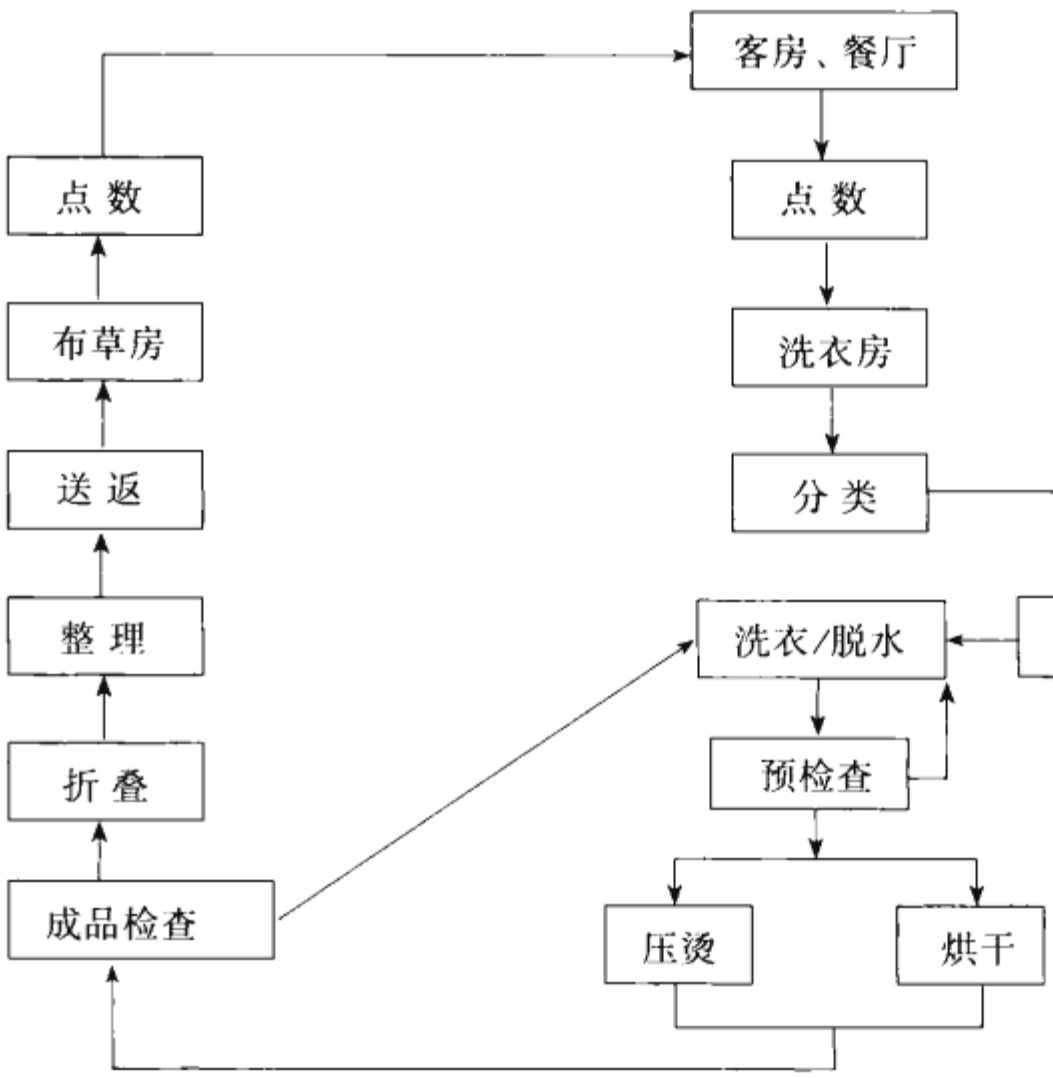


图 6－1　客房、餐厅布草的洗涤流程图

2. 洗涤棉织品注意事项

（1）餐厅与客房的棉织品不能放在一起洗，因为洗涤时使用的洗涤剂不同。

（2）色彩不同的棉织品必须分开洗涤，以免混在一起进水后互相染色。

（3）特别要留意检查棉织品里有无夹杂遗留物品。

（4）分类处理后，要根据机器的承载能力放入允许重量或数量的棉织品。

（5）床单要在甩至五六成干后直接送入整熨机整熨，其效果较之烘干

后再熨要好。这样既可提高工作效率，又可节约用电。

（6）卫生间的棉织品不熨烫，所以必须完全烘干。在最后漂洗时，加一些柔顺剂会使毛巾类柔软如新，达到预期的效果。

（7）白色台布、餐巾必须使用碱水、漂白粉洗涤，然后上浆风干、烫干，使之有挺括感。有颜色的台布和餐巾必须选用化学油剂洗涤或碱粉高温水洗。

（8）各类棉织品所需烘干的时间要严格控制，并且不能超载入机。

（9）有折皱、未熨平或未干的棉织品要重新熨干、烘干。

表 6－21　布草洗涤周转日报表

年　　月　　日

布草名称	客房部						餐饮部							其他部门	总计
	一楼	二楼	三楼	四楼	五楼	六楼	鲁菜厅	咖啡厅	西餐厅	客房餐饮	宴会厅	粤菜厅			
大号床单															
枕套															
床罩															
被套															
浴巾															
面巾															
地巾															
方巾															
大号台布															
中台布															
西餐台布															
小台布															
口布															
台垫															
转台裙															
台裙															
……															

制表人：

三、客衣及员工制服的洗涤

1. 客衣及员工制服的运作流程

客衣及员工制服的洗涤流程见图 6－2。

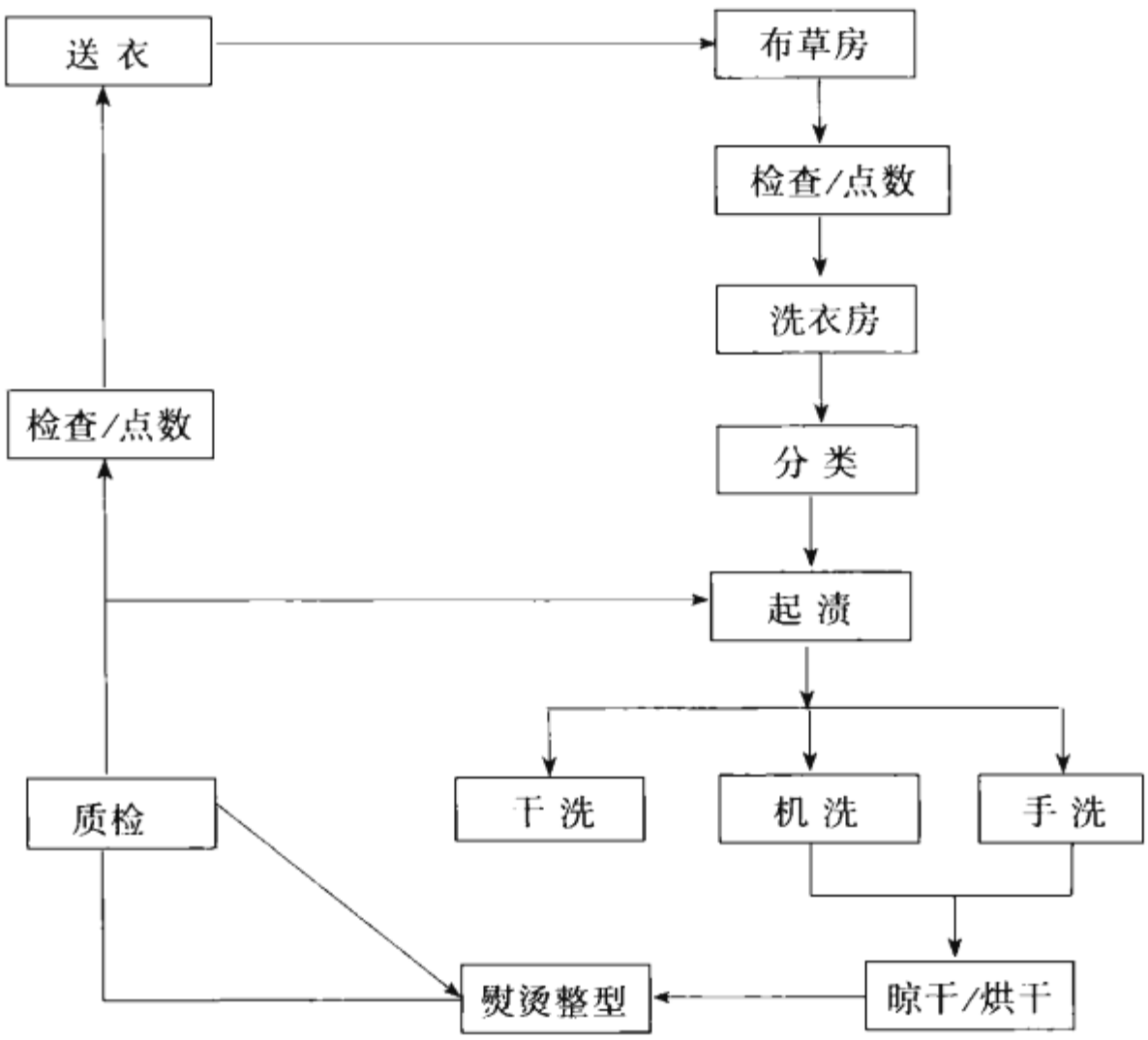


图 6－2　客衣及员工制服的洗涤流程图

（1）打码分类。分清干洗、湿洗，每件衣服都做上标号，将号码钉在衣领、袖、裤腰处，同一份衣服要同一号码。

（2）清洁特殊斑渍。仔细检查有无特殊污渍，如有，则要用专门配置的清洗剂先行清洁。如果不清楚该如何除污，不可随意行事，以免留下不可弥补的斑点。

（3）湿洗或干洗。根据服装的纤维质地和式样，选择适当的洗涤方法，通常外套、套装、天然纤维高档织物都应干洗。

（4）烘干、熨烫。无论水洗或干洗都要熨烫平整（内衣裤、袜除外）。大面积处用熨烫机熨烫，领、袖、腰等处手工熨烫。

（5）折叠、上架。外套、制服必须用衣架悬挂，其他则折叠包装，有破损处应及时修复。

2. 客衣及员工制服的洗涤注意事项

（1）满足客人对洗涤时间、质量的要求。

（2）避免因洗涤所造成的客衣损坏、丢失现象。

（3）避免将客衣弄混。

（4）对客人提出的特别要求尽量予以满足。

（5）纠正客人错误的洗涤要求。

（6）每个员工有 2 ~ 3 套制服替换使用，要及时清洗，及时修复。

表 6 – 22　工作服洗涤登记表

编号	工　服					备注	厨　衣				备注
	姓名	工号	衣	裤	衬		姓名	工号	衣	裤	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
…											

四、洗衣房的日常管理

1. 建立清洁卫生和设备维护保养制度

（1）每日上岗前做好机器的清洁保养工作。

（2）每个员工要养成物品及时归位的习惯：使用后物品归位，布草、客衣、工衣按要求放置。

（3）要养成工作后清洁、保养机器的习惯，并同时做好交接班工作。

（4）定时、定点放药，消灭“四害”。

2. 产品的质量控制

（1）建立员工自己检查，主管、领班抽查的质量管理制度。

（2）不定期地组织员工开展工作研讨会。

（3）制定洗烫质量控制标准：洗涤后布草整洁，有清香味；无异味、脱色、串色现象；无变形、缩水、脱线现象；无熨烫的双重折痕和不平整现象；无杂物、灰尘污染；无湿润感和不规则烫痕。

3. 洗衣房突发事件的处理

（1）紧急停电的处理。

①事先通知的停电，预先做好应急准备。

②紧急停电时，及时通知工程部弄清停电的真实情况。

③如是洗衣房内部线路故障导致停电，立即协助工程部作好电力的恢复工作，以保证各项工作的顺利进行；如是其他原因造成的停电，要及时了解停电的原因、时间、范围，做好协调工作。

④密切保持与其他各方面的联系，了解事态的发展，发现问题及时处理，直至电力恢复正常。

（2）发生火警的处理。

①发生火警时，一定要冷静，并迅速弄清火势状况、燃烧物品等。

②确认火警的真实性，组织人员灭火。如火势较大，应立即拨打“119”报警。

③报告部门经理，听候其决定安排。

④如是工作时间发生火警，且火情较重，要做好工作人员的疏散工作，确保员工的生命安全。

（3）员工伤亡的处理。

①视情节严重与否，考虑是否要通知医务人员抵达现场进行救护。

②立即通知部门经理。

③组织人员封锁现场，协助救护工作。

4. 客衣纠纷的预防与处理

（1）客衣纠纷的预防。

对客人衣物的洗涤要求做到干净、整洁、准确、及时、不丢失、无损坏。否则，将可能引发客衣纠纷。为了预防客衣纠纷的发生，洗衣房管理人员应从以下几方面入手，加强对客衣流通及洗涤各环节的管理。

①收取客衣时，认真细致地检查客人待洗的衣物，发现可能洗不净的严重污迹、衣服破旧可能洗坏、口袋内有物品等要事先告知客人。

②分类处理。打号时要将客衣按干洗、水洗、熨烫和手洗等几种类型进行分类并登记。同时要严格检查，需要去扣、装袋洗涤、先去油污、机洗、手洗的客衣，严格分开。

③客衣洗涤、熨烫要严格按照操作规程进行。对不同质料的衣服，采用不同的洗涤方法，选用不同的洗涤剂，确保一定的洗涤时间。这样既可保证洗净衣服，又可避免损坏衣物。

④将洗好的衣物按不同的楼层、客房进行分拣。

⑤工作细致，质量检查、分号装袋不发生差错。

⑥为了防止丢失衣物或出现其他差错，明确洗涤责任，客衣在流通过

程中要做好交接记录，检查客衣的数量与质量。

⑦客衣在洗涤速度上可分为快洗和普通洗涤两种类型，无论是哪种类型，都要求洗衣房按时洗涤完毕，及时送还客人。

（2）客衣纠纷的处理。

当出现客衣纠纷时，洗衣房主管首先要认真听取客人意见，态度要诚恳、耐心；接着迅速分析和查明具体原因，以便有针对性地处理。容易引起客衣纠纷的原因主要有：客衣丢失，衣物破损，污迹未洗净，纽扣丢失，客衣染色、褪色等。

对于客衣纠纷，要在查清原因、掌握事实的基础上区别不同情况进行处理。凡属客衣洗涤过程中由于酒店方面的原因引起的客衣丢失、洗坏、染色及熨烫质量差等客衣纠纷，应主动承担责任，该赔偿的赔偿，该修补的修补，该回收的回收，该回烫的回烫。若需赔偿，按照国际惯例，赔偿费最高不超过洗衣费的 10 倍，具体数额双方根据具体情况协商解决。凡属客人或客人衣物本身原因引起的洗坏、口袋物品丢失、污迹洗不掉等客衣纠纷，酒店不负赔偿责任，但应耐心解释。整个客衣纠纷处理过程中要做到友好协商，事实清楚，原因明确，处理得当，最大限度地使客人满意。

案　例

三张环保卡片

某酒店的客房里放有三张环保卡片。

其一，是一张非常具有人情味的卡片，上面写着：

尊敬的宾客：

如果您在打点行李时忘带了洗漱用品（牙刷、牙膏、剃须刀、须后膏、梳子等），只要给客房部打个电话（分机 55），我们将立刻免费给您送来。

其二，是放在卫生间的一张卡片，上面写着：

尊敬的宾客：

您可曾想过，每天世界各地的酒店有多少吨毛巾毫无必要地更换洗涤，因此而耗用的数量巨大的洗涤剂对我们的水资源造成多大的污染？为了我们共同的环境，请您作出决定：将毛巾投入浴缸表明您要求将其更换；否则就意味着您愿意继续使用，我们将为您挂放整齐。谢谢您对环保的支持！

其三，是放在床头柜上的卡片，上面写着：

尊敬的宾客：

通常我们每天都对客人的床单进行换洗，如果您觉得没有必要时，请于清晨将此卡放在床上，这一天您的床单将不再更换。感谢您对酒店绿色行动的支持！

点　评

随着人类环境的日益恶化，环境保护逐渐成为人们关注的焦点。酒店行业虽然对环境的影响不十分引人注目，但实际上也面临着一系列的环境问题，包括能源问题、水资源问题、各种用品问题、废弃物处理问题，以及空气质量、噪音和化学物品带来的问题等。

随着消费者观念的转变和国家环保政策法令的日益完善，这些环境问题使酒店面临着严峻的挑战，但与此同时也给酒店带来了在市场竞争中处于优势的发展机遇。由此，许多酒店已经开始加入创建绿色酒店的活动。三张环保卡片只是这些酒店中最为可行的一种环保措施，目的在于引导客人进行绿色消费。通常情况下，读过这种卡片的客人会加以配合，至少会了解这是一种关注人类的高尚行为，进而接受这种做法。

在酒店中，确实存在着许多并非必需的一次性客用品，如指甲锉、润肤露、剃须刀等。不可否认，有些客人需要这些用品，但不是每个客人都需要，酒店应兼顾客人的需要与环保的矛盾。放入本例中的第一张卡片后，酒店只需在客房中心或工作间备有少量用品就可以满足客人的特殊需要，而不再需要每间客房都配备。本例中的第二张、第三张关于

洗涤棉织品的卡片，则通过鼓励住宿超过一天的客人重复使用自己用过的不必洗涤的棉织品，以保护环境。这种做法的关键是征得客人的同意，使之成为酒店客人的一种自觉而高尚的行为。

第七章

客房部安全管理

客房部不仅要以干净舒适的客房、齐全的服务项目以及服务人员热情好客的态度、娴熟的操作技能技巧来使宾客满意而归，而且还要重视宾客的一个最基本需求——安全。

第一节　客房部安全管理概述

客房部不仅要以干净舒适的客房、齐全的服务项目以及服务人员热情好客的态度、娴熟的操作技能技巧来使宾客满意而归，而且还要重视宾客的一个最基本需求——安全。

一、客房安全的含义

客房安全是一个全方位的概念，不仅包括客人的人身、财产安全，而且包括客人的心理安全及员工和酒店的安全。其有三层含义：

（1）客房安全是指客房区域应保持良好的秩序和状态。在客房范围内，客人、员工的人身和财物以及酒店的财产安全不受侵犯。

（2）客房区域应当处于一种既没有危险，也没有可能发生危险的状态。如果客房存在一些不安全因素，又没有相应的防范措施，即使暂时没有发生事故，也不是真正意义上的安全。例如，客房内的电源插头损坏、电线裸露、浴缸无防滑措施、热水龙头过于灵敏、客房的门锁没有及时修好、钥匙管理混乱、安全通道堵塞、安全门方向无指示标志、违法犯罪分子混入、地面湿滑等。所有这些因素都可能会在一定的条件下突然引发危险，造成人身伤亡和财产损失。因此，客房安全是指不发生危险以及对潜在危险因素的排除。

（3）客房安全不仅包括事实安全，也包括心理安全。事实安全是指不发生并且不可能发生危险的安全状态；心理安全则是指宾客对酒店安全程度的一种心理感受。事实上安全与心理安全的关系是：

①心理安全是由事实安全引起的。宾客对酒店有心理安全感，是酒店安全状态长期稳定的结果，而失去安全感也必定是由于酒店的某些事件引起的。一家控制有效、秩序井然的酒店，宾客是不会有心理负担的，不安全的心理感受也就无从产生。反之，对于经常发生不安全事件的酒店，宾客心理上当然不可能是踏实的。

②事实安全和心理安全有着因果关系，但有时两者并不统一。在同一时间状况下，如客人感到安全的时候，却并不一定是酒店最安全的状态。事实上，刚发生过不安全事件的酒店，往往是最安全的。因为这时酒店必将从各个方面加以改进，防止再犯。然而宾客却心有余悸，不安全的心理感受难以消除。由此可见，不安全事故发生对酒店带来的危害，不仅仅是事故本身所造成的损失，更严重的是发生后一段时间内事故所带来的影响。

二、客房安全的重要性

（1）安全是酒店经营的前提和保证。酒店经营要满足宾客消费需求，必须以保证宾客安全为基础。可以想像，一家经常发生偷盗伤亡事件的酒店，即使设施再豪华、服务再周到，客人也是不会光临的。可见安全虽不是宾客消费的内容，但却是宾客消费的前提，因此也是酒店经营的保证。

（2）客房安全是宾客基本与突出的需求。酒店的宾客来自四面八方，在陌生的环境中，对安全的需求较之平时更为突出。客房是客人在酒店暂居的最主要场所和财物存放地点，是宾客的“家外之家”，客人对客房的安全期望值也最高。因此，客房必须是一个安全的场所。酒店有义务和责任为宾客提供安全和保护，以满足宾客对安全的期望。

（3）客房安全是酒店安全工作的重要组成部分。酒店安全工作的范围很广泛，涉及酒店各个部门和角落。客房是酒店的主体，是客人住宿、生活的场所。危及客人人身、财产的事件绝大多数发生在客房。因此，客房

安全是整个酒店安全工作的重点。

（4）客房安全与否，直接关系到客人的满意程度。安全是客人的基本需要，客人对客房安全期望值很高，希望能在这不是家的“家”中无忧无虑地度过一段美好时光。可以说在任何时候旅客选择投宿场所必然首先考虑安全问题。要提高客人的满意程度，有一个安全的住宿环境是很重要的。如果在客房工作中忽视必要的安全防范意识，客人要求开门不核实身份、非住店客人进入楼层不询问，那么就可能给犯罪分子以可乘之机。试想，一位客人在客房住了几天，对客房服务赞不绝口，但就在他离开的那一天，他的钱包在客房被盗，客人对酒店的好印象就会一扫而光，留下的只有遗憾和不满。加强客房安全管理是提高客人满意度，进而提高客房出租率和酒店经济效益的重要手段。

（5）客房安全与否，直接关系到酒店的经济效益。安全工作不力所造成的损失不仅表现为直接的经济损失，如发生火灾、财物被盗，而且更主要地表现为一种声誉的损失，即形象的破坏。这种损失具有一种辐射作用，往往难以用数量来衡量。如果一家酒店刚开业不久，客房就发生两起较大的盗窃案件，使受损的客人叫苦不迭、怨声载道，令其他客人胆战心惊，酒店更因此而报上有名。从此，酒店便会门庭冷落，经济效益一落千丈。许多人面对社会旅馆、私人旅店的顾虑主要是源于对安全和卫生缺乏信任。如果酒店客房能使客人安全有充分保障，加之其他设施都具备，必然提高客人的满意度，从而提高客房出租率，给酒店带来良好的经济效益。

（6）客房安全与否，直接关系到员工的积极性。安全不仅指客人的安全，也包括员工的安全。如果客房安全管理工作混乱，各种防范和保护措施不力，工伤事故不断，员工的安全没有保障，就很难使员工安心，从而很难让他们积极而有效地工作。

（7）加强客房安全管理是保障客人安全、展示客房管理水平的重要标志。客房部的首要功能和任务是向客人提供高质量的客房商品，清洁、美观、舒适、安全是这一商品的主要特性。如果缺乏安全要素，客房的清

洁、美观、舒适也就没有意义。客房安全常出问题，这个客房部的管理就彻底失败了。

三、客房安全管理的特点

客房安全管理是整个酒店安全管理的重要组成部分，又具有不同于其他部门安全管理的独特性。这是因为客房一经出租即成为暂时的私人场所，任何人包括服务员不经住店客人允许都不得入内。这就给客房安全管理工作增加了难度。具体说有如下特点：

1. 要求高，难度大

酒店为保障客房安全制定了许多管理规章制度。这些制度必须得到客人的理解与配合才能有效实施，如访客制度、防火制度等。如何在工作中既严格执行有关制度，绝对保障客人安全，又不引起客人反感，是需要认真研究的。

比如有客来访，楼层服务员必须有记录，并留心观察房内动静有无异常。访客到晚间规定时间仍不离开客房的，服务员要劝其离开或登记留宿。有的客人认为这是多此一举，妨碍人身自由，有抵触情绪。在这种情形下执行规章制度，服务员一定要讲究技巧，态度要坚决，讲话要委婉，不要伤害客人的自尊心。

2. 服务性强

客房安全是客房部对客服务的一项重要内容。这就要求服务员在工作中注意消除安全隐患，保证客人人身、财物和正当权益不受侵害。因此，服务员要严格执行服务规程，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，尽心尽力搞好客房服务，融安全管理于服务之中。服务员执行规定时要始终保持对客人的热心、耐心和关心，而不能像某些社会公共场所那样给客人下

各种禁令，强制实行安全管理。

3. 管理细致入微

由于客房是客人的生活空间，停留时间长，涉及设备用品多，管理中稍有不慎，就会造成对客人的伤害。如设备用品质量、摆放位置、坚固程度、破损后能否及时发现并修理撤换，电器、装饰材料的安全性能是否可靠，都是客房管理的内容。这就需要服务员在工作中细心观察，及时发现、汇报并消除隐患。

管理人员也要经常巡视客房，检查设备设施尤其是防火防盗设施的完好程度，以确保客人安全。同时管理人员也要考虑到，客人初到陌生环境生活，即使安全设施相当完备，客人仍可能产生心理不安全感。为此要训练服务员恰当地表现出对客人的关心，微笑服务，认真负责，坚守岗位，使客人放心，有“宾至如归”之感。

4. 需要其他部门密切配合

客人住的是客房，但客房安全绝不仅仅是客房部的工作，而是需要酒店各有关部门共同努力实现的。安全部、工程维修部首当其冲，采购部、前厅部、餐饮部、洗衣房也都对客房安全产生影响。因此客房部要与上述部门保持密切联系，共同研究搞好客房安全工作。

四、安全工作的基本原则

1. 宾客至上，安全第一

“宾客至上，安全第一”是酒店一切工作的基本指导思想，也是安全工作的根本出发点和最终归宿。无论是保安部还是客房部员工，都要切实保障客人和酒店员工的人身以及财产安全。没有安全保障，一切工作就无

法顺利进行。从这个意义上讲，安全工作是“第一位”的。

2. 预防为主

所谓“预防为主”，也就是集中主要精力做好积极主动的防范工作，防止案件和事故的发生，这是酒店安全工作的基点。预防为主，一要加强防范，堵塞各种空隙漏洞，不给任何违法犯罪分子以可乘之机，把违法犯罪活动制止在预谋阶段；二要定期进行安全检查，及时发现和消除各种不安全因素和事故苗头，把各类事故消灭在萌芽阶段。

3. 谁主管、谁负责

“谁主管、谁负责”就是分清层次，各司其职。客房部安全应实施总经理领导下的客房部经理负责制。安全是一个综合性指标，实践证明，仅仅依靠一个保安部，是很难把具体部门的安全工作做好、做彻底的。因此，只有把安全工作的各项要求分解到各个部门，由部门经理包干落实，才能把酒店的安全工作做好。客房部的安全工作自然也应遵守这一原则。

4. 外松内紧

“外松内紧”是安全工作的又一项重要原则。所谓“外松”是指安全工作在形式上要自然，气氛要和缓；所谓“内紧”，是指要时刻保持高度警觉，做好密切防范工作，随时注意不安全和各种违法犯罪的苗头和线索，保证安全。

“内紧”和“外松”是不可分离的统一体。其中，“外松”是形式，“内紧”是实质。只有“外松”而没有“内紧”，就无法发现和消除不安全因素，也就无法保证安全；相反，只有“内紧”而没有“外松”，酒店的气氛就非常紧张，甚至把客人吓跑。

5. 群防群治

“群防群治”就是要依靠广大员工做好酒店的安全工作。员工是酒店

的主人，最熟悉内部情况，深知不安全因素和薄弱环节。只有广泛地依靠员工，才能采取切实可行的措施去堵塞漏洞，消除那些不安全因素。另外，住店客人与酒店安全也有着直接的利害关系。因此，发动客人也是安全工作的一个重要方面。

五、客房安全管理的任务

根据公安机关安全工作的有关规定和保安部门对客房部安全管理工作的具体要求，结合部门工作的基本特点，可以把客房部安全管理工作的主要任务总结为以下几点：

（1）加强对员工的安全教育，制定严密细致的安全制度，落实安全责任制。客房安全必须让客房部全体员工都来关心。要教育员工增强客房安全意识，懂得如何搞好客房安全，每个人在其中应起什么作用。尤其是楼面服务员和客房清扫员，更要对客房安全切实负起责任，克服麻痹心理，当好楼面的“保安员”。客房安全必须以严密的制度来保证。要集中员工集体智慧制定出周密细致的安全制度，包括客房防火、防盗、钥匙管理、访客接待、员工因公出入客房、楼面安全等一系列规章制度，并制定相关的奖惩措施，使员工有章可循、有法可依。

（2）检查有关安全的设备设施，保证其正常运转。客房部各级管理者要注意检查楼面及客房的安全装置和其他设备设施的安全性能，尤其是防火防盗设施，保证其正常运转或需要启用时能正常发挥作用，不能只靠服务员汇报来了解情况。对已有的安全制度要经常检查执行情况，不能仅写在纸上、贴在墙上。

（3）检查督导服务员的安全防范工作，消除安全隐患。客房服务员是接触客房机会最多、最了解客房安全状况的人。必须充分发动服务员寻找安全隐患，提供信息，及时调整改进。服务员的工作过程也就是客房安全服务的过程。清除卫生间地面的积水，可以防止客人滑倒；发现电线老化

及时报废更新，可以防止客人触电。领班也是最掌握客房安全状态的人。要督促领班认真查房，纠正服务员工作不细可能带来的安全问题，使客人入住时更有安全保障。

（4）保护客房财产安全。客房安全管理不仅要保证客人安全，也要保护酒店财产安全。事实上，确有个别素质低的客人入住后对客房设备设施不爱护，给酒店造成或大或小的经济损失。客房服务员要把好这一关，在客人结账查房时及时发现问题，通知总台和相关管理人员处理。

六、客房安全设施的配置

安全设施是指一切能够预防、发现违法犯罪活动，保障安全的技术装备，由一系列机械、仪表、仪器、工具等组合而成。当前，酒店常用的安全设施有：由多类警报器组成的自动报警系统；由摄像机、录像机、电视屏幕组成的电视监控系统；由多类火警报警器、防火门等组成的消防监控系统等。客房部的工作涉及酒店的各个区域，是酒店安全工作的重点所在，有必要对整个酒店的安全设施配备情况有一个基本的了解。

1. 电视监控系统

电视监控系统是一个由摄像机、控制器、监视器和录像机组成的闭路电视系统。配备电视监控系统，可以通过安装在各个角落的摄像头，将现场的动态汇总到监控中心的屏幕上。如发生意外情况，监控中心可立即通知有关人员前往解决，既减轻保安人员的负担，又大大提高了酒店处理问题的效率。同时，通过摄像机还可以发现不法分子和可疑分子，及时做好防范措施，以确保酒店及客人的安全。特别是对于建立客房服务中心的酒店，电视监控系统是必备的安全设施。

2. 安全报警系统

安全报警系统是由酒店在一些关键部位安装的各种类型的报警器联结

而成的安全网络系统，其目的在于防盗、防火等。

3. 消防监控系统

火灾是酒店安全的最大敌人。虽然火灾的发生率很低，但现代酒店大都为高层建筑，一旦发生火灾，仅靠消防部门的救火能力和救火高度是不能迅速扑灭大火的。因此，有关部门明确规定，酒店必须要建立自己的消防监控系统。消防监控系统一般由火灾报警器、灭火设施和防火设施组成。

4. 通信联络系统

通信联络系统是指以安全监控中心为指挥枢纽，通过电话、传呼机、对讲机等器材而形成的联系网络。这个简单的网络系统使酒店的安全工作具有快速反应能力，对保障酒店的安全起着十分重要的作用。

5. 钥匙系统

钥匙系统是酒店最基本的安全设施，其目的在于防止酒店钥匙的偷窃、遗失和复制，以确保安全。为了适应日益复杂的局面，越来越多的酒店采用电子磁卡钥匙系统。此系统的工作程序是：客人到达时，接待员根据房号和其他信息，通过钥匙制作机制作一张磁卡，同时将房间的信息译成密码输入到客房内的钥匙安全装置中；客人入住时，把磁卡钥匙插入客房的锁槽，前一张磁卡钥匙的信息就会自动报废。这种钥匙系统还具有防撬和记录使用的功能，每当客人或服务员出入客房时，电脑监视器将如实记录人员的进出时间。因此，该系统避免了可能出现的漏洞与缺陷。

以上各类安全设施都自成系统，但在实际的运转中是相互联系发挥作用的。随着安全硬件设施的建设，越来越多的酒店都建立了安全监控中心，以便统一指挥与控制。安全监控中心就是由以上各类安全设施系统并联组成的。

相关链接

客房部安全管理制度

1. 客房安全管理

（1）员工应严格执行客房服务工作规范，在清洁客房时，应登记进房和离房时间；在客人退房离店时，应及时检查，发现客人住宿不登记或登记不住宿时应及时报告，发现挂有“请勿打扰”牌的客房，应按这类客房的服务规范妥善处理。

（2）服务中心员工在工作中要严密注视客房楼层动态，发现异常情况和安全隐患，要跟踪监视并报告，或提醒楼层服务人员注意和纠正。

（3）洗衣房员工工作结束时要检查水、电、蒸汽，关紧开关，关上门窗，存放各类布草的仓库要有专人负责，门钥匙有专人保管，并按防火要求，设置适量灭火器材，对存放的布草物品要留出“五距”（即灯距不少于0.5米，顶距和墙距不少于0.3米，柱距和跺距不少于0.1米）。

（4）从事公共卫生和绿化工作的员工除应正确使用各种设备用具外，严禁私拉、私接电线，在登高作业时，要有防护措施；在地面打蜡时，要放置护栏和防滑告示牌。

2. 洗涤安全生产

（1）开机前检查机械设备的安全性能。

（2）操作时，严禁戴手套、披散头发等有碍操作和安全的行为。

（3）严格按岗位职责要求进行工作，做到机械运转时人不离机。

（4）机械出现故障时，必须先停机后进行排除，并及时报修，经维修人员确认同意使用后才能开机。

（5）机械进行维修保养时，电闸处必须先挂上“禁止合闸”的警示牌。

（6）不得私自拆修、改动、调校机械的电源，传动部位和蒸汽元件等，如发现蒸汽元件及管道出现故障、破漏，应立即报告。

（7）电闸箱必须用干抹布擦抹，切忌使用湿布，以防触电。

（8）不得用水冲洗地板，以免发生漏电事故。

（9）严禁在工作场地吸烟或堆放易燃物品。

（10）严禁随意乱动消防器材。

钥匙管理制度

1. 签领签收制度

（1）客房所有工作钥匙和钥匙卡均由客房中心文员直接发放到该使用区域的使用者手中，并由该员工在钥匙控制本上签字确认，文员亦签字确认。按照“谁签字谁负责”的原则，在使用过程中若出现钥匙丢失、人为损坏等事情，均由签字人承担责任。

（2）员工如因工作需要使用工作钥匙，必须履行签领手续，然后将钥匙扣在腰带上后，方可离开客房中心到楼层工作。同时，钥匙接受人在接受钥匙之前，必须检查钥匙完整与否，若在签字之后才发现，一律由接受人负责此损失。

（3）客房中心文员应当确定所发出的钥匙完整无损、未发错区域或使用人，否则接收人有权拒绝接收，而由此产生的责任由客房中心文员全部负责。

（4）严禁把钥匙带离工作岗位或宾馆。员工下班时应当交回所领钥匙，然后在钥匙控制表上签名。收回钥匙时，客房中心文员应当检查钥匙的完整与否，否则，由文员承担其后果。

（5）员工在使用任何钥匙之前，必须掌握其正确使用方法，若因使用方法不当而造成钥匙的损坏，由该员工全部负责。

（6）员工应当爱护自己的钥匙，IC卡严禁折叠、浸水、接近带磁物质等。若无法打开房门，应及时把钥匙交还到客房中心处

理，严禁私自处理。

2. 使用钥匙制度

（1）员工工作时，必须随身携带工作钥匙，严禁私自解下和乱丢乱放。

（2）清扫房间时，应清扫一间打开一间，绝不能图省事，一次性打开所有要清扫的房间。

（3）离开酒店，必须先交回钥匙。

（4）严禁将自己的钥匙借给任何人，即使是自己的同事。

（5）严禁为陌生人开门。只有在两种情况下，才能为无房卡的住客开门：一是可以百分之百地肯定该客人正是该房间住客，而且未结账离店；二是持有大堂副理或接待员签发的要求服务员开门的证明。

（6）其他部门的员工，如工程维修人员需进入房间执行修理任务，服务员可以为其开门。如该房为住人房，客人不在房内，服务员必须留在房内，直到维修完毕。

3. 关于钥匙的存放及维护

（1）客房部所有的钥匙都由客房中心文员统一保管、维护（总控卡除外）。

（2）每班文员都须检查所有钥匙是否归位、是否完整（除当班正在使用的钥匙之外）。若有缺少或损坏，须立即报与主管处理，否则，由当班文员负责。

（3）夜班文员须做好钥匙的维护工作：清洁 IC 卡的芯片，除去钥匙的污垢，及时更新钥匙的标签及已坏配件，及时报修已坏钥匙等。若被主管或员工发现钥匙有不完备处，当班文员具有不可推卸的责任。

（4）每班均只能使用本班的钥匙，当班文员若擅自将非本班钥匙发出，视为工作失职处理。

（5）对于每次钥匙的遗失或重新配制，当班文员处均须有完整的记录，有相应的原始单据，否则予以失职处理。

4. 关于钥匙丢失的处理

（1）钥匙一旦丢失，应立即上报主管处理，若有迟疑或知情不报造成严重后果的，将送保卫部处理，或移交公安机关处理，当事人须负完全责任。

（2）接到丢失钥匙的报告后，当班主管应立即通知总台注销该卡或更换该区域门锁，通知监控中心密切注意该钥匙的管辖区域内动静；然后携同该员工对所属区域进行仔细查找。否则以渎职处理。

（3）无论钥匙找到与否，当事人都须以书面的形式作详细的经过说明；当班主管应查明真正的原因，并对当事人给予适当的处罚。

5. 关于钥匙损坏的处理

（1）首先，由主管调查清楚钥匙损坏的真正原因：若系自然磨损，则出具证明或报告给经理，以正常报损处理；若系人为损坏，则应当追究当事人的责任，并在处理之后，将处理意见报经理，再重新配制钥匙。

（2）所有钥匙的重新配制，必须报经经理同意之后，再报前厅主管以上管理人员配制。不得私下在总台配制，否则给予严重处理，甚至作为盗窃嫌疑报保卫部或移交公安机关处理，所造成的后果由当事人负完全责任。

6. 关于钥匙的相应处罚

（1）不正常佩戴钥匙，将钥匙放在工作车上、工作间内、房间内、走道上，用钥匙取电等，一经发现，处予 10 元的过失处理。如造成钥匙被锁在房间，根据具体情况至少予以 20 元以上 50 元以下的处罚。

（2）客房中心文员错发钥匙，一次予以 10 元以上的过失处理。若由此引发重大事故者，承担相应的经济及行政处罚。

（3）IC 卡钥匙在打不开房门的情况下，不能连续三次使用。若因此造成 IC 卡被永久锁死，由使用者承担该卡的成本费用。

（4）若因使用者的原因造成钥匙折断、变形等，由其本人承担该卡的成本费用，并予以过失处理。

（5）如在使用过程中造成遗失钥匙，根据实际情况，予以50元以上200元以下的经济处罚，并承担由此产生的一切损失；在行政处罚上给予降级、降职、内部下岗，严重者可作开除处理；且相关管理人员负连带责任。

（6）对于钥匙损坏或遗失知情不报、歪曲事实者，予以降级、降职直到开除处理。严重者报保卫部或移交公安机关处理。

（7）对于私自配制钥匙、拾到钥匙拒不上交者，予以开除处理，并以盗窃嫌疑报保卫部或移交公安机关处理。

（8）对于当班主管在钥匙遗失后，不积极找寻、不立即上报经理者，以渎职处理；若窜通下属一起作弊者，予以降职甚至开除处理。

（9）钥匙若因客房中心文员的维护工作不到位而引起损坏、变形者，追究文员的责任，并承担重新制卡的费用。

7. 适用范围

以上规定，适用于部门所有钥匙的管理。

第二节　防火与防盗

一、防火工作

酒店的客房是容易引起火灾的地方。因此，防火工作是客房部的头等大事。

1. 火灾形成的原因与种类

客房部形成火灾的原因很多，如：客人酒后吸烟，引起被褥、床单等着火；乱扔烟头、火柴，使地毯或地板着火；客房内电线陈旧或因超负荷使用造成起火；客房内电器设备自身故障或连续工作时间过长，引起升温造成起火；客房内设备老化，造成短路起火；客人将易燃、易爆物品带进客房造成起火；客房内工程维修使用明火不当造成起火；客房工作人员违反规程操作造成起火等。在众多的客房起火原因中，吸烟和电器事故占有较大的比例。

依照国家标准，火灾分为四大类：

（1）普通物品火灾（A 类）。由木材、纸张、棉布、塑胶等固体所引起的火灾。

（2）易燃液体火灾（B 类）。由汽油、酒精等所引起的火灾。

（3）可燃气体火灾（C 类）。由液化石油气、煤气、乙炔等所引起的火灾。

（4）金属火灾（D 类）。由钾、钠、镁、锂等物质引起的火灾。

2. 火灾的预防

俗话说：“防火胜于救火。”客房部应在酒店总经理的统一领导下，成立防火小组，制订完善的防火计划，防患于未然。

（1）加强职工培训，增强防火意识。

客房部应组织员工学习酒店制定的防火手册，并制定防火安全条例，建立防火岗位责任制，明确各岗位员工在防火、灭火中的职责和任务。教会他们如何及时发现火情和报警；遇有火灾发生时，如何使用防火、灭火设备；当火灾发生时，如何镇定地疏散客人，以及重要的财产如何保护和安置；如何在日常工作中正确执行操作规程，防止火灾发生，以及如何向客人宣传防火知识等。还可定期举行消防演习。

（2）建筑装饰中要安装必要的防火设施和选用具有阻燃性能的材料。

客房要配备有效的消防设施用品，如防火门、安全通道、自动喷水灭火装置、烟感报警器等。同时，家具、布件等物品应选用具有阻燃性能的材料。

（3）对住店客人加强防火宣传。

在每间客房内，要放置防火宣传材料，如“防火手册”、“防火须知”等；向客人介绍客房内的消防设施，并提醒客人在室内吸烟和使用电器设备时，要注意安全防火；在房门后张贴一些防火宣传图例；一般情况下，客房还备有“旅客须知”宣传册，向客人介绍一旦发生火灾时，撤离的方法和路线。

（4）日常的防火管理工作。

①配合保安部定期对重点部位进行全面检查，如紧急出口是否畅通，防火门是否有效，报警、灭火设施是否良好等。

②发现客人使用电炉、电饭锅等设备，要及时阻止。

③发现楼面和客房有易燃、易爆物品，要及时清扫处理。

④注意检查房内电器、电线和插头等有无短路、漏电裸露现象，如若发现，要及时报修。

⑤对酗酒过度或烟瘾大的客人，要格外加以关注。

⑥对带电、带油在客房进行维修的作业人员，要及时提醒注意防火。

⑦对发生故障的清洁设备，要及时报修，以防短路或漏电而发生火灾。

⑧制订火警时的紧急疏散计划，包括如何引导客人疏散、保护重要财产等。

案　例

烟感器发出报警声

一天晚上，杭州某酒店保安员小郝正在保安室值班。突然，烟感报警器发出尖锐急促的报警声。同时，913 房的警灯上不断

闪现红色信号。这异常的声音和闪光立即引起了小郝的警觉。“不好。913 房出事了!”他立刻从座椅上跳起来，冲出房门，跑向电梯口，直奔913 房。

只见913 房门口挂着“请勿打扰”的牌子，小郝便按了一下电铃，里面没有回音。接连按几下，仍然没有动静。小郝便用力敲起门来，一面大声叫道：“913 房客人请快开门。”里面还是死一般的寂静。小郝当机立断，叫来楼层服务员小范，让她用备用钥匙打开房门。小郝和小范闯进客房，只见缕缕浓烟直冲烟感报警器装置，原来是垃圾筒里的废纸冒出烟雾，废纸上火星点点，但尚未燃烧起来。两人急忙到卫生间弄来两杯冷水将火星浇灭。“好险啊!”小郝和小范轻松地舒了口气。

到这时，他们才发现客人正躺在床上呼呼大睡。小郝上前推推他，客人仍然睡得死沉沉的，同时一股浓烈的酒气扑鼻而来，他们明白原来是客人喝醉了。小郝使劲反复地推他，一边还大声叫喊：“先生，请醒醒!”客人终于醒来，一副醉眼蒙眬的样子。小范去泡了杯茶，递给客人，客人喝了几口，酒意渐渐消散。小郝向客人说明得到烟感器报警赶来抢救的过程，并请他说说事情的经过。

原来这位客人晚饭时喝醉了，一个人跌跌撞撞回到客房，坐在靠椅上抽了一支烟，随手把烟头往垃圾筒里一扔，就蒙头睡大觉了，以后的事情他就全然不知了。小郝态度严肃而语气平缓地对客人说：“先生，维护所有客人的生命和财产安全，是酒店的责任，也是每位客人的责任。您喝酒应有节制，不要喝醉，喝醉了对身体也没好处。醉后抽烟，乱扔烟头，易造成火灾，后果不堪设想。刚才您差点酿成一场事故……”客人羞愧地低头认错，表示今后一定吸取教训。

点　评

本例中酒店保安员小郝及服务员小范面对烟感器报警采取了积极有效的措施，值得肯定。首先，小郝忠于职守，当烟感器发出警报，他凭着高度的职业敏感性立即便捕捉住信息，及时作出反应，奔赴现场抢救；其次，当他遇到客人挂出“请勿打扰”的牌子而敲门没有回音时，就当机立断开门入房进行抢救；进房后，小郝在小范的配合下，采取扑灭烟火的抢救措施也是积极有效的。另外值得一提的是，保安员小郝没有满足于扑灭火灾事故的苗子，而是加强对醉客的安全教育，以避免类似事故再次发生。由于方法得当，说理透彻，取得了良好的效果。

本例还提出了一个值得深思的问题——如何正确处理好醉客。试想，本例中客人喝醉后，从餐厅到走道，从电梯到客房楼层，如果酒店员工都有强烈的安全意识，注意观察，及时发现醉客，从各个环节加强防范，本例的火灾苗头可能早就避免了。可见，全员关心和投入安全保卫工作十分重要。

3. 火灾的扑救

（1）及时报警。

客房楼层一旦发生火灾，报警器会发出信号。工作人员应立即查明火源的准确位置及燃烧物质，并立即向酒店防火中心报警。在火灾初起阶段，消防队员没有到达之前，可以利用就近的消防器材扑救，并按次序向客人发出通报，进行自救，以控制火势蔓延。

（2）疏散客人。

如果火灾不能控制，听到疏散信号，应立即打开所有的安全楼道，组织客人撤离。组织人员把守各梯口、路口，有计划、有步骤地引导客人从各安全通道撤离，避免拥挤造成挤压死伤现象。特别要注意帮助老弱病残及儿童，护送他们到达安全的地方。最后，酒店工作人员撤离火灾现场。

（3）灭火方法。

常用的灭火方法有如下四种：

①冷却灭火法。它是将燃烧物的温度降到燃点以下，使燃烧停止。通常是用水和二氧化碳灭火剂。

②窒息灭火法。它是采用一定的方法隔绝空气或减少空气中的含氧量，使燃烧物得不到足够的氧气而停止燃烧。通常用泡沫和二氧化碳灭火剂，也可用浸湿的棉被等来覆盖燃烧物。

③隔离灭火法。它是把正在燃烧的物质同未燃烧的物质隔离开来，使燃烧不能蔓延。

④抑制灭火法。把用有抑制作用的化学灭火剂喷射到燃烧物上，参与化学反应，与燃烧反应中产生的游离基结合，形成稳定的不燃烧分子结构，从而使燃烧停止。

（4）常用灭火器的使用。

客房区域常用的灭火设备是消火栓和化学灭火器。

①消火栓。消火栓灭火设备主要由消火栓、水龙带和水枪一起装置在玻璃门的消火栓箱内。发生火灾时，将箱内水龙带取出，接到消火栓出口上，将水栓开启，水即喷射出来。

②化学灭火器。常用灭火器的种类及使用方法见表7－1。

表7－1　灭火器的种类及使用方法表

种类	适用范围	使用方法
酸碱灭火器	适用于扑灭一般固体物质的火灾	1. 将灭火器倒置 2. 将水与气喷向燃烧物
泡沫灭火器	适用于油类和一般固体物质及可燃液体火灾	1. 将灭火器倒置 2. 将泡沫液体喷向火源
二氧化碳灭火器	适用于带电的低压电器火灾和贵重的仪器、设备等	1. 拔去保险锁或铝封 2. 打开阀门或压手柄 3. 对准燃烧物由外圈向中间喷射
干粉灭火器	性能和适用范围与二氧化碳灭火器基本相同	1. 拔去保险锁 2. 按下手柄 3. 将干粉喷向燃烧物
卤代烷灭火器（1211、1202等）	上述灭火范围都可以使用，特别适用于精密仪器、电器设备、档案资料等	1. 拔去保险锁 2. 打开阀门 3. 对准燃烧物喷射

二、防盗工作

盗窃事件在酒店时有发生，尤其是客房。由于客房是客人居住和存放财物的重要场所，因此它是盗窃分子作案的主要目标。所以，客房部要加强防范，以确保客人的生命财产安全。

1. 盗窃类型

（1）外盗：主要是指外来不法分子混入楼层进行偷盗。

（2）内盗：主要是指酒店员工利用工作之便进行偷盗。他们对酒店的情况比较了解，且不易被发觉，这为他们行窃提供了方便。

（3）内外勾结：主要是指店内工作人员向社会不法分子提供情报，里应外合，进行作案。

（4）客人自盗：主要是指住在同房间或同楼层的客人相互偷盗财物，或客人将客房内不允许带走的物品自行带走的现象。

案　　例

冒充服务员的盗窃案

某酒店有两位客人先打电话订房，然后一同入住，年长者50岁左右，另一位也在40岁上下。因是常住客人，所以酒店特别予以礼遇，选择两间较好的房间，一间在12楼，一间在9楼。年龄大的住高楼层，由接待组主管亲自接待。在总台办妥手续后，接待组主管将房号、姓名用对讲机通知行李员，并在箱子上挂上名牌，陪同两位客人一同乘电梯。同时，帮忙接待的那一位主管因另有他事，也搭乘同一部电梯上楼，好像同时礼送客人进房似的。在客人分别进入9楼及12楼的房间，行李员安顿好行李退出以后，

大约间隔不到2分钟，就有个穿着与酒店员工制服相同款式、相同颜色衣服的青年男子，先到9楼房间按门铃，称是酒店安排特别服务的人员。较年轻的那位客人开门后，表示不需要，不让他进房。12楼较年长的客人却开门让他进了房。此人进房后，一面与客人寒暄，一面拉开窗帘，并为客人冲了一杯乌龙茶，然后去浴室放水，让客人洗澡。就在客人进入浴室后，他掏空了客人衣服里的全部财物后逃走。

客人洗完澡看到衣裤都不在原来的地方，一摸口袋发现现金全不见了，于是惊慌地告诉9楼的同伴，再告知前厅部接待人员，前厅部接待人员抵达房间后才通知保安部与客房部人员。直到这时，客房部服务人员还未接触到客人。酒店人员从客人口中得知该男子穿着与酒店人员相同的服装，但是否在胸前挂有名牌却不能肯定。房客在惊慌之余，硬是一口咬定是酒店人员，而且说是他泡的茶，一切动作都具职业性，非常熟练。酒店人员在台子上发现一包乌龙茶袋，与原来由酒店提供的茶袋不相同，酒店的茶袋上盖有酒店的印章，而已冲泡的茶包上则没有，显然是歹徒自己准备的。但客人仍不能谅解，最后经征得客人的同意后，酒店报案请警方指派刑侦人员前来调查，收集指纹等现场证据。

点　评

此案为窃贼冒充服务人员行窃。客人确有损失，心中的恼恨在所难免，即使他不至于向酒店索赔，但也难免迁怒酒店的管理不善，所以应尽力防范。为确保客房楼层的安全，需注意在楼层逗留的可疑人物。行李服务员在楼层服务时最有责任协助楼层服务员注意可疑人物，而且保安人员也应加强重点时段的巡视。

（本案例摘自黄惠伯：《酒店安全管理》，湖南科学技术出版社）

2. 防盗措施

要完全杜绝客人和员工的偷盗行为不是一件容易的事，但适当的预防可以避免和减少这类事件的发生。

（1）对客人的管理。

防止客人的偷盗事件发生，可采取下列措施：

①客房服务员要提高警觉，掌握客人出入情况，做好来访登记工作，注意观察进出客人携带物品的情况。

②房态报表、交接班簿本应对外保密。

③清洁员整理房间时，将工作车停在打开的客房门口，调整好工作车的位置，使工作车上的物品面对客房，防止被人顺手牵羊。

④加强对储藏室的管理，不可让客人自己进入储藏室拿取备品或布巾用品。

⑤客房中价值较高的物品如挂画、灯饰等，应该采用较大尺寸，以使客人无法将其装入行李箱中。

⑥客人入住时，要提醒客人将贵重钱物放在总台保存。

⑦对晚间没有回房住宿的客人，应及时做好记录并做汇报。

⑧客人退房后，要清查房间物品。如有遗失，立即与总台联系。

⑨在巡视楼面时，如发现客房门钥匙忘记拔下，应敲门提醒客人。若房中无人，则应将门锁紧，钥匙交存服务台并做记录。

案　例

私拿客房浴巾

记得有一次接到退房通知后，我去查房，仔细检查发现少了一条浴巾，我便向前台报告，前台婉转询问客人，客人说没有，还说走的时候好像浴巾还在。前台就让客人回房去找，还让我别盯着客人，让他自己找出来就行了。可是客人找了好久还是没发

现。这时一个清洁员走过来问发生了什么事，我告诉了她，她吓了一跳，没说什么就走进房间对客人说："先生，真对不起，浴巾我们找到了。让你上来一趟，真的非常抱歉。"我在门口还没反应过来，客人就怒气冲冲地走了。之后，清洁员才告诉我，她做房时发现少了一条干净的浴巾，她以为这是间退房，就把浴巾拿去了。结果可想而知，客人投诉了酒店。事情发展到只好由大堂经理想办法向客人解释和道歉了，后来还送了份礼物给客人，客人才平息了怒气。事情过后，这个清洁员被扣罚了工资。

点　　评

在这个案例里，很明显是酒店清洁员出错了。因为她在没有确定房间为退房时，就无声无息地拿走客人房间里的用品。如果真是非常急着要用的东西，也要先与台班沟通好，这样就不会出现上面的投诉了。但在这件事中，"我"也有点责任，因为"我"只想到客人的原因，而没想到部门内部也会出错。如果"我"能想到先问一声卫生班，看是否昨天有些酒店用品没放进房间。但由于"我"缺少经验，没这样做，结果就发生了上面的投诉。

从案例中也发现酒店在管理操作上存在着某些问题。首先，酒店的卫生用品不足，如果一下住进很多客人，肯定会有问题出现。其次就是管理上不够严格，酒店清洁员没事时都可以随意进出客人的房间，而台班却不知道，完全没有一个严谨的工作操作规范，怎么能不出问题呢？

（2）对访客的管理。

①凡住店客人本人引带的来访客人，台班可不予询问，但要做好记录，包括访问的时间和人数。

②对单独来访的客人要上前询问，并查验证件，通知客人。若客人不在，应请来访的客人到公共区域等候，不要带其进入客人的房间等候。

③若访客因有事较晚不能离店，应让其到总台办理入住登记手续；超时不肯离房又不愿办手续的，应报大堂副理或保安部处理。

④要充分发挥监控系统的作用，对客房楼道、走道、出入口等进行严格监控，发现不明外来人要及时报告。

案　例

“冒名顶替”事件

一天，有位新加坡客人住进酒店，这位客人有60多岁，面容和蔼，是位很慈祥的老人。老先生是酒店的常客，前台的服务员都认识他，和这位老人很熟。入住的第二天，老先生早上10时多就出去了，在出门前嘱咐前台的服务小姐，说其外出办事，中午的时候会有一位广州客人来访，是其多年的老朋友，来了就让他上其房间取一份文件，并告诉了来访者的姓名。老先生交代完毕就外出办事去了。过了3个多小时，一位年轻的客人到了前台，说是来取一份文件，并说出了房间号与那位老住客的姓名。前台实习生小许听了也没多想，既然符合姓名与事例，便给了他房间的钥匙，并打电话通知了楼层的实习生小晶，让其进房间。过了20多分钟，那位年轻的来访者交还房间钥匙后离开了。

又过了一个钟头左右，来了一位40多岁的客人，向前台说明他是来某某房间取文件，并详细地讲清楚了那位老住客的姓名及房间号等情况。小许等几个前台服务员一听马上感觉不对，怎么有两位来访者取同一份东西？越想越感到有问题，马上将情况报告主管，主管得知后，马上通知保安人员一起上房间查看。当打开门时，那位老先生的房间凌乱不堪，床上和地上到处都有被翻过的东西，酒店立即打电话通知了客人。经过清点物品，客人被盗走了10 000元美金和一部数码相机。结果，酒店做了原价的赔偿，并让客人免费入住酒店。这个教训是深刻的，让人值得反思。

点　评

通过此次事件，暴露出酒店很多的问题，有几点是值得我们注意的。

第一，前台的服务员工作不细致、不认真，没有问清情况就给房间钥匙，让陌生来访者进客房，给盗窃者提供了很好的作案条件，给酒店的声誉造成了极坏的影响，让客人住在酒店有不安全的感觉。另外，她更不应该超越权限处理问题，打电话叫楼层服务员让来访者进入房间。

第二，楼层服务员既未让来访者作“来访登记”，也没有注意来访者的面貌，给公安机关破案增加了难度。正因为违反了酒店的操作规程，才给案犯提供了进一步的作案条件。楼层服务员的上级主管不是前台的服务员，不应该听从前台服务员的安排，有问题应该向自己所在部门的主管反映，超过自己权限的问题让上级去处理。而且，见来访者走后也不及时检查客人的房间，做好登记。

第三，酒店的管理规程上出了漏洞。当有客人要求转交物品时，应该让客人自己带来前台，让前台服务员转交，并做好关于转交财物的相关登记。不能让来访者单独去房间，给案犯提供作案的机会，让客人的财物受到损失。

（3）对员工的管理。

①对本店员工要加强职业道德教育，提高员工的素质，增强员工遵纪守法的自觉性。

②实行一定的奖惩手段堵住漏洞，不给作案者可乘之机。

③一旦发现有偷窃行为，要严肃处理，毫不留情。

④严禁在工作时间会客、串岗或擅自离岗。

⑤严格履行领用和保管物品的手续。

⑥在清扫客房时，不能随意将客房钥匙丢在清洁车上或插在客房门锁上。

⑦不能主动将客人的情况告诉不明身份的访客。

⑧设立员工专用通道，防止员工或施工人员携带酒店财物离店。

（4）对钥匙的管理。

客房钥匙主要有：客用钥匙，即开启客人入住房间的；通用钥匙，即供服务员打扫房间的；楼层总钥匙，即开启该楼层所有房间的，供领班使用；客房总钥匙，即开启所有客房的，供经理使用。客房钥匙是客房安全管理的重要环节，绝不能马虎大意。钥匙丢失、随意发放、私自复制或被盗都会给客房安全带来威胁。因此，为保证客房安全，必须严格控制、管理钥匙。

①当客人办理入住手续后，可发给客人该房间的钥匙，供客人出入时使用。

②客人外出应把钥匙交与前厅问讯处保管。客人回店领取钥匙时，要查对证件；必要时，可与服务台核对。

③客人退房时，要提醒客人归还钥匙；若忘记交还的，要派人追回。

④服务员在清扫客人房间时，必须随身携带钥匙，不能把钥匙随意丢在工作车上或插在房门锁上，也不得交给他人保管。

⑤在巡视时，若发现客人房门插有钥匙，要敲门提醒客人收好；若房中无人，可将钥匙拔下，交领班处理，并作好记录。

⑥禁止为陌生人开启客人的房间。确因工作需要，应由服务员陪同进入房间，并做好记录。

⑦服务员在上下班时，要做好钥匙的交接工作，并严格遵守收发签字制度。

⑧严禁将工作钥匙带出酒店。

⑨对于把钥匙忘在房中的住店客人，能够确认的可用工作钥匙为其开门，并嘱咐下次出门别再忘记；不能确认的要礼貌查验证件，并与服务台记录核对无误后，方可开门。

⑩对于持住店客人钥匙的陌生人欲进房间，服务员应礼貌劝阻，请其到公共区域等候客人回来。有的酒店规定收回所持钥匙，待住店客人回来

再处理。

⑪若发现钥匙有裂痕或折断，要由客房部经理签字后派员工到酒店专设的钥匙室配制。

3. 失盗处理

客人在酒店居留期间丢失物品，会向酒店报告，请求帮助查找。酒店要视情节轻重妥善处理，客房部尤其要急客人所急，积极帮助查找。据国外统计，在客人报称的丢失物品中，有40%是由于放错了地方，30%是客人记忆不清，30%是真正丢失。一旦发生失盗，客房部要及时报案，并协助有关人员调查原因，寻找线索，尽快破案。

客人在住店期间财物丢失、被盗或被骗后，直接报告当地公安机关，叫报案；如未向公安机关报告，只是向酒店反映丢失情况，叫报失。无论是报案还是报失，酒店有关部门的领导和工作人员，都应该积极协助客人（或公安机关）调查失窃原因，寻找线索，尽快破案。在客房内丢失物品时，客人常常先向客房部报失，因此客房部在事故处理中承担了大量的工作。

（1）报失的处理。

①当接到客人报失后，服务员应立即报告客房部经理，由经理与大堂副理及保安部取得联系，共同处理。

②认真听取客人的陈述，问清客人丢失物品的详细内容并作记录。应到现场帮助客人尽量回忆物品丢失的前后经过，分析是否确实丢失。常有客人因害怕丢失物品而在客房里东藏西藏，最后忘记了藏在哪里。

③在征得客人同意后，可由保安员与服务员共同在房间帮助查找。物品找到后应将结果记录保存。

④如果调查显示客人财物确属被盗或被骗，要立即向总经理汇报，并由保安人员保护好现场。经总经理同意后向公安机关报案，待公安机关破案处理。

（2）报失后的注意事项。

①客人报失后，服务员只能听取客人反映情况，不要作任何结论、猜

测或讲否定的话，以免为今后的调查工作增加困难或使酒店处于被动。

②服务员个人绝不可擅自进房查找，以免发生不可想像的后果。

③客人报失后，进入过客房的服务人员也要受到询问。服务员应采取积极协助的态度，不要有委屈不满的情绪，更不能在自己失职行为时有意隐瞒。

（3）拾遗物品的处理。

酒店都规定员工在店内拾到的物品一律上交。拾物不交者，一经发现将严肃处理。酒店管理拾遗物品的归口部门是客房部，由客房服务中心或办公室负责处理。要设立拾遗物品登记保管制度，详细记录拾物或客人遗留物品情况，包括物品名称、拾获地点及时间、拾获人姓名等；对遗留物品要注明房号、客人姓名、离店时间等。处理客房遗留物品时，要判断究竟是客人扔掉的还是遗忘的。一般认定下列物品为客人遗留物品：现金、珠宝首饰，身份证件，具有文件价值的信函和物件，留在抽屉或衣柜内的物品，仪器零件和器材等。

按国际惯例，客人遗留物品保存期为一年，特别贵重物品可延长半年，超过保存期的，酒店可按规定自行处理。酒店对拾遗物品要妥善保管，如服务人员遇到客人有关失物的询问，不能随意回答，须经客房部查核后，才能给客人以明确答复。对已知遗留物品客人姓名、单位的，应及时联系交还，客人要求寄还的，要由客人支付邮资。

案　例

“好心”变“坏事”

某日上午，住在佛山某四星级酒店的客人结完账正准备离开，总台接到客人所住楼层服务员的电话，告之客人遗留了物品在客房，客人得知后返回去取。客房实习服务员小张等候在电梯门口，看见客人回来马上迎上前去，把一个包装精美但已经开封的盒子双手递给客人，说道：“小姐，您留下的东西。”小张原以为客人

会一脸感激并深切致谢。然而，恰恰相反，当客人细看之后，却不屑一顾地说："这是我不要的东西，你还拿给我干什么?"说完头也不回地走了。小张呆呆地看着客人远去，一脸茫然……为什么小张"拾金不昧"的举动，反而遭到客人的冷遇呢？原来，客人在房间里遗留的是一盒吃剩的点心，客人嫌带着它走碍事，就把它留下。小张在查房时发现了它，看着富有艺术感的精美包装，小张心想：这么好的东西扔了？她认定是客人不小心留下的贵重物品，急忙告知客人。小张的本意是好的。但是，她忘了"可以对客人遗留物品进行例行检查和根据不同物品进行适当处理"的酒店管理条例，于是导致了上面的一幕，使"好心"变成了"坏事"。

点　评

一般来说，当服务员发现客人把物品遗留在客房里面时，都应认真检查并判断其是否为客人遗失的重要物品。服务员小张只是根据物品的外观就加以判断，显然是受到了经验定式的影响：即认为客人没有扔进垃圾桶的物品就是有用的。所以，在没有进行仔细检查的情况下，就确定该物品是客人遗失的，这不但费时费力，还给客人留下不好的印象。由此可见，对客房拾遗物品的判断是处理客房拾遗物品的一个重要前提。酒店一般把有价值的物品定为客人遗留物品，如现金、珠宝、身份证件、具有价值的信函和物品、仪器零件和器材等。同时还必须注意物品的时效性，一般易腐烂、易变质、有使用期限的物品不列为客人遗留物品。

酒店的管理人员要有效地解决类似问题，可以从以下几方面入手。

1. 建立完善的拾遗物品管理体制。良好的制度是管理之本，拾遗物品管理体制应包括一系列的制度规范，如拾物判断规定、登记保管制度、拾物交还规定等。同时，要建立完善的岗位责任制，确立归还负责制。一般酒店管理拾遗物品的归还部门是客房部，由客房服务中心或办公室

负责处理并进行优质、高效的管理。客房服务中心要详细记录拾物和客人遗留物品的情况并给予复查。物品详细资料包括物品名称、拾获人姓名等。对遗留物品要注明房号、客人姓名、离店时间，方便日后查阅。

2. 加强员工的素质培训。应对服务员进行有效的培训，让员工能够正确地判断哪些是客人的失物，哪些是客人丢弃的物品，从而提高工作效率。同时也要加强员工的职业道德教育，防止客人失物被盗。

3. 借鉴国外先进的管理经验。在我国，一旦酒店发现客人遗留物，都要根据旅客登记所留下的地址，设法将遗留物品归还原主；如客人要求寄还，由客人支付邮资。如果遗留物主人不明，则进行招领；经招领一年后仍然无人认领的，则应当登记造册，并送当地公安机关按拾遗物品处理。然而国外有些酒店就主张：除非客人前来认领或来信、来电寻找遗留物品，否则将不通知物主或主动寄还。他们认为，客人对遗留在客房中的物品不来认领的，一般是扔掉不要的。这样做有一定的好处：一是替客人住店情况保密，二是减少酒店不必要的工作。

案　例

客人要取遗留物

2003 年夏天的一个下午，上海某旅游研究机构的刘先生与一位同事因组织一个全国性会议，入住山西太原一家大酒店 808 房间。由于代表报到踊跃，报名人数一再突破，使本已排满的客房压力骤增。于是几位会务人员决定采取“紧缩政策”，连夜搬出各自的标准房间，挤进一间套房凑合。由于当晚刘先生搬迁匆忙，把一双洗净的袜子遗留在客房卫生间里。第二天想起后，他便直奔 808 房取袜子，当时正好客人不在，他只好请服务员帮忙——当然他知道，此时自己已失去该房主人的身份，要取回遗留物并不那么简单。不过东西还是要取的，顺便也想体验一下服务员是

如何处理这个特例的。

他找到楼层服务员，请她打开808房取件东西。只见她和颜悦色地点了点头，随即请他出示住房卡，他连忙向她解释了原委，说明自己是昨天曾入住的会务组工作人员。服务员表示知道这件事，接着问清他要取的是晾在浴巾架上的一双灰色丝袜后，便爽快地把他领到808房门口。当她打开房门后，刘先生试着想跟她进房，立即被她礼貌地制止，请他在门外稍候。接着她只身进房，很快从卫生间拿出一双灰袜子，问他是不是这双，他一边称是，一边连声道谢，服务员将袜子交到刘先生手中，只是平静地说了声“不用谢”，随即出来关上门，道别后往服务台去了。

点　评

山西这家大酒店的服务员体现了比较完美的客房服务水准。首先，服务员先请客人出示住房卡，以便确认其房主身份后再开门。其次，当她得知客人（会务人员）昨晚在客房遗留物品（普通的袜子）这一特殊情况后，并没有死抠住房卡不放，而是根据情况，站在客人的立场上，积极为客人排忧解难，去开门取物。再次，为了尊重客房主人，并保障他们的利益，服务员又很有原则地阻止了并非房主的客人进房。最后，当客人确认遗留物品后，她便果断地将物品归还客人，既及时满足了客人领回遗留物的愿望，又符合酒店的有关规定。这样处理，每一个环节都合情合理而又无懈可击。当然，服务员也完全可以循规蹈矩，拒绝为刘先生开房取物，请他等候房主回来后再来取。这样处理原则上也没有错，既合乎酒店服务规范，客人也无话可说，但缺点是给取物客人带来了不便。相比之下，还是上述处理方法更好，因为它抓住了酒店规章制度的精神实质，根据具体情况作了灵活处理。服务员在确认了取物客人的身份，又判断其不可能为一双普通的袜子而“冒领”的情况下，亲自为客人开房取出遗留物，使物归原主。这种做法是十分稳妥的。

这家酒店清洁整理房间工作的缺点也是应该提出来的。一是晾在浴巾架上的灰色丝袜比较醒目，但由于清扫程序混乱或责任心不强，卫生班服务员却没有发现；二是领班是否查房或是否认真查房值得怀疑，一双位置明显且经过两次检查（服务员的自查和领班的检查）的袜子，是不应该继续晾在浴巾架上“迎接”新客人的。

第三节　其他事故的处理与防范

除火灾、盗窃之外，客房中还会发生许多意外事故。任何不安全的因素，酒店都应该加以重视，加以防范。

一、对客人伤、病的处理

客人在酒店居留期间，身体可能会偶有不适或突发疾病。客房员工要能及时发现，及时汇报处理。一般性疾病要帮请驻店医生，严重性疾病要派人派车将病人送往医院救治。另外，在客房的卫生间还应设有紧急呼救按钮或紧急电话，以及供客人浴晕时用的紧急开门器等，以备突发疾病时使用。

1. 一般性疾病

客人可能会偶感风寒或有其他小恙，服务员发现后可询问情况，帮助客人请驻店医生。在此后的几天中应多关心该客人，多送些开水，提醒客人按时服药。

2. 突发性疾病

包括心脑血管病、肠胃疾病、食物中毒等，服务员要立即请医生来，同时报告管理人员，绝对不能自己擅作主张地救治病人，那样可能导致更严重的后果。在没有驻店医生的情况下，如果患者头脑尚清醒，请服务员帮助购药服用，服务员应婉言拒绝，劝客人立即到医院或请医生到酒店治疗，以免误诊。

客人病情严重的，客房部要立即与同来的家属、同伴或随员联系。若客人独自住在酒店，客房部经理应立即报告在店经理或大堂副理，请酒店派车派人送客人去医院救治。必要时还要设法与客人公司或家中联系。对于突发性疾病的处理，应作详细的书面报告，说明发生的原因、处理经过及后续追踪的结果。

3. 传染性疾病

如果发现客人患的是传染性疾病，必须立即向酒店总经理（夜间是大堂值班经理）汇报，并向防疫卫生部门汇报，以便及时采取有效措施，防止疾病传播。对患者使用过的用具用品要严格消毒，并在客人离店后对房间、卫生间严格消毒。对接触过患者的服务人员，要在一定时间内进行体检，防止疾病扩散。

客房部是客人往来最频繁的地方。床单的清洁尤为重要，要勤换；卫生间的设施也是客人身体经常接触的部位，每次客人走后，要进行消毒处理；另外要对客房的各个角落定期喷洒杀虫剂，防止病菌传播。

二、对住店客人死亡的处理

住店客人死亡是指客人在住店期间因病死亡、意外事件死亡、自杀、他杀或其他原因不明的死亡。除前一种属正常死亡外，其他均为非正常死亡。

住店客人死亡多发生在客房，楼层服务员要提高警惕，发现客人或客

房有异常时要多留心，及时报告管理人员。例如，客人连日沉默不语，客房长时间挂“请勿打扰”牌，房内有异常动静，访客离去后再不见客人出来，房内久无声响等。对于怀疑有自杀倾向的客人，尤其要多留意观察，要多接近，讲些开导的话。

（1）一旦发现客人在客房内死亡，应立即报告客房部经理、总经理、保安部等有关方面，双锁房门，由保安部报告公安机关并派人保护现场，等候调查。

（2）保持现场的净空，不可让闲杂人等进出。若有媒体人员欲进入亦应协助保安人员礼貌地拒绝，或请公关人员协助处理后续相关事宜。

（3）如调查验尸，证实客人属正常死亡，经警方出具证明，由酒店通知死者家属并协助处理后事。

（4）如认定属于非正常死亡，酒店应积极协助调查。客房楼层服务员与客人接触相对最多，应密切配合调查取证，尽可能详细地提供线索，同时也要注意保密。这种事情扩散出去，不仅会使其他客人产生恐慌，影响酒店声誉，也会给侦破工作造成困难。

（5）客人遗留的财物，客房部要列明清单专人保管，待家属领取。公安机关因侦破需要带走的物品，也要有记录和经手人签字。

（6）待相关单位的检查及勘验工作完成后，应与家属协调，利用后门进出，以免惊动其他客人或员工。

（7）因病抢救无效死亡的，可由在场医生出具证明。

（8）发生事故的房间事后应进行消毒，并将该房客所使用的物品全部报请销毁。

（9）整体事件处理后，应由客房部将所有经过及处理的结果报告总经理。

三、对住店客人醉酒的处理

酒店经常发生客人饮酒过量的现象，此时客人处于不能自控的状态，

处理起来要格外谨慎。

（1）对醉酒轻的客人，可婉言劝导，安置其回房休息。

（2）对醉酒重、不听劝导的客人，要协助保安人员将其制服，送回客房，以免其扰乱其他住店客人或伤害自己。

（3）对醉酒客人的房间要特别注意观察，防止客人在失去理智时破坏房间设备或因吸烟引起火灾。

（4）若服务员在楼层走廊遇见醉酒客人，不要单独扶其进房，更不能为其宽衣休息，以免客人酒醒后发生不必要的误会。

（5）醉酒客人如有召唤，服务员应与值班主管一同前往。女服务员应避免独自进入客房服务，以免发生意外。

（6）醉酒客人如果再度饮酒或大声吵闹，服务员应婉言规劝，以避免影响其他客人。

案　例

酒醉耍无赖

一天，一位客人住进酒店802房，我和小刘当班。客人看上去30多岁，喝得醉醺醺的，在走廊橘黄色的灯光下，可以看到他面色通红，额上几根被酒力所激发的青筋在跳动。

“靓女，拿酒水来。”客人冲着我们大喊，并斜着眼看着我旁边的小刘。我看到客人一脸醉相，还如此贪杯，真为小刘担心。小刘答应一声，跟服务中心联系，拿了一瓶酒，小刘要求我跟她同去802房。谁想到刚进客人房间，客人却指着我说：“你进来干什么？我只要她送酒，你出去！”我一愣，随即明白，便退回在门口等小刘。小刘小心翼翼地走到客人的旁边，将酒放下，正想抽身离去，不想客人却一拍桌子道：“靓女，你怎么啦？还不快为我斟酒！”小刘十分戒备，小心翼翼地对客人劝道：“先生，请您不要多喝了，过量会醉酒伤身的，是不是？”客人瞪着

眼："什么酒醉？什么伤身？我没醉，再来两瓶也不会醉。"小刘吓得倒退半步，她仿佛感觉到，客人的脸不仅是红色的，而且红得发紫，非常触目。客人看小刘亭亭玉立、洋溢着女性的青春和魅力，便一手拿过酒，身体向前一倾，一把将小刘拉过来，并揽住她的腰说："小姐，你真美，陪我喝酒吧。"刹那间，小刘大惊失色，我马上对着对讲机喊："张领班，听没听到？请您带保安员到802房。"并随即冲入房间。客人见到我，便喊："你进来干什么？出去！"我急中生智，忙对客人说："先生，您酒杯里怎么有些会动的东西？好像有虫子掉进去似的。"客人心里一惊，马上往酒杯望，挽住小刘腰的手自然松了，我赶紧用力拉小刘挣脱客人的手起身，并说道："真对不起！我们还要招呼其他客人呢。"

这时，张领班和保安员已来到802房，如果不是我拉小刘灵活地挣脱出来，他们也会采取行动的。客人嘴里仍叫着："靓女，你别走，别要我，我要你陪我喝酒。"张领班见状，火气上升，真想扑上去狠狠地揍这家伙一顿。但想到自己的职责，想到无谓冲动会造成不堪设想的结果，便耐着性子上前对他说："先生，您需要些什么？"客人说："你别管，我只要她陪我。"张领班没有责怪他，极力控制着情绪说："先生，您累了，先安静地休息一下，我们给您倒杯水来。"他立即用眼神示意我去拿"水"。我给客人送上一杯可以醒酒的果汁，哄他喝下去。客人喝了果汁后，逐渐感觉舒服一点，就叫我们出去了。

点　评

一个"酒鬼"独自来开房，拼命酗酒，且情绪非常低落。在这种状态下的客人，最容易失态和发怒，也容易出现酒醉失控，因而导致了案例中的极端事件发生……如果客人与服务员失去理智，都不愿意去理解对方，发生冲突的可能性就会大大增加。对这起突然发生的事件，服务

员小刘和我都比较沉着，采用“冷却”处理法，用“哄”、“稳”的办法使客人安静下来，使客人免受进一步“刺激”，从而使事端得到了化解。当然，这也要看具体情况发生变化的程度而论，如果不是我设法让小刘挣脱客人，酒店的其他人员或保安也要防范及协助处理的。酒店如遇借酒醉打人或有拿出凶器者，保安和员工应该特别警惕，实施必要的自卫；可能的话，应在不伤害客人的情况下将其制服；若情况更加恶劣的话，还可以报警处理。

案　例

深夜醉倒的客人

凌晨2时，南京某酒店的电梯在5层停住。“叮咚”一声门开了，一位客人踉跄而出，喃喃自语：“我喝得好痛快啊!”口里喷出一股浓烈的酒气。这时保安员小丁巡楼恰好走近5楼电梯口，见到客人的模样，断定他是喝醉了，连忙跑上去扶住他，问道：“先生，您住在哪间房?”客人神志还算清醒，他轻轻地摇摇自己的左手，小丁会意，便细看客人的左手，发现一块517房的钥匙牌。小丁一步一步把客人挽进房间扶他躺在床上，又泡了一杯醒酒茶，然后将衬有塑料袋的清洁桶放在客人床头旁。这时，客人开始呻吟起来，小丁一面赶紧把客人稍稍扶起，将沏好的茶水端到他嘴边，一面安慰说：“您没事的，喝完茶躺下歇歇就会好的。”随后他又到洗手间拿来一块湿毛巾敷在客人的额头上，说道：“您躺一会儿，我马上就来。”

不一会儿，小丁取来一些用湿毛巾裹着的冰块，换下客人额上的湿毛巾。突然，“哇”的一声，客人开始呕吐了。说时迟，那时快，早已有准备的小丁迅速拿起清洁桶接住，等醉客痛快地吐完后，又轻轻托起他的下颚，用湿毛巾擦去其嘴边的脏物。此

后，小丁静静地观察了一会儿，发现客人脸色渐渐转红，就对他说："您好多了，好好睡上一觉，明天就能复原了。"他边说边帮客人盖好被子，在床头柜上留下一杯开水和一条湿毛巾，又补充一句："您若需要帮助，请拨9，这是楼层服务台的电话。"然后他调节好空调，换上新的垃圾袋，轻轻关上门离房。

小丁找到楼层值班服务员，告知醉客的情况，并请她每过10分钟到517房去听听动静。天亮时，辛劳值勤一夜的小丁眯着熬红的双眼又来了解情况，得知醉客安然无恙才放下心来。最后，他又请值班服务员在交接班记事本上写下："昨夜517房客醉酒，请特别关照！"

点　评

客人醉酒是酒店经常遇到的事，保障醉客的安全是酒店保安人员的神圣职责。酒店保安员小丁突然遇到客人酒醉，能及时给予保护，这种急客人所急的高度责任心值得赞扬。要保护好客人，保安人员必须具备娴熟的服务技巧，才能在紧要关头临危不乱、救护有方。小丁突遇醉客，不是推给楼层服务员了事，而是沉着镇定，独立实施救护，达到最佳效果。这说明他平时训练有素。"帮人帮到底"，小丁将醉客安顿妥当后，交代值班服务员继续定时观察，天亮后又亲自跟踪了解，并叮嘱接班服务员"特别关照"。这种极端认真的服务态度、严谨过细的工作作风，尤为难能可贵。

四、对侵犯骚扰事件的处理

侵犯骚扰事件，最近几年在酒店时有发生。这些人往往以住店客人的名义进入酒店，所以管理起来难度较大，酒店可采用一些灵活方法进行防

范。对这类客人，服务员或保安人员可进行暗中监视，一旦他们有过分举动，可将其驱出酒店。要经常与公安部门取得联系，记忆这类人员的照片，以便及时认出，必要时将其送交公安机关。

案　例

服务员的自我保护

广州某三星级酒店，某日晚11时多，1804房的客人周先生打电话通知客房服务中心送水。服务员马小姐送开水进入房间，放好暖瓶，向客人告别。这时，周先生突然拿起事先准备好的浴巾蒙在马小姐头上，并猛然将她推倒在床上，欲行非礼。马小姐高声呼救，奋力挣脱，冲出房间，飞速到保安部报案，酒店保安部门立即赶到1804房间，对客人进行调查。核实情况后，将其送交公安局进行了制裁。

点　评

在星级酒店的顾客中，客观存在着一个低素质的消费群体，其主要特征是缺乏教养与礼貌。更有甚者是对女服务员进行骚扰，从言语到行为，不一而足，给酒店的服务与管理带来了极大的麻烦。面对低素质的客人，酒店应该采取什么样的服务与管理策略呢？当低素质的客人错误严重时，酒店敢不敢向他们说“不”呢？

1. 面对低素质的客人，酒店仍然要确立“客人永远是对的”的服务意识，绝不能降低酒店的服务标准与规范。酒店对低素质消费群体的服务策略是：首先，在规范服务的同时，对此类客人增加超常服务或个性服务，使客人感受到酒店尊重客人的文明礼貌服务的气氛；其次，服务人员在客人面前要树立端庄、正派、勇敢的形象，注意衣着、举止、语言等，切记不能轻浮，以正气压倒邪气；再次，服务人员对客人可能做出的不文明行为要增强防范意识，适度劝阻；最后，酒店应严格区分不

文明行为与违法犯罪行为，对于后者，要敢于理直气壮地说“不”，并协助公安部门进行依法处理。

2. 酒店及服务人员要善于保护自己。第一，半夜时分客人如有服务要求，女服务员以不进入客房为原则。特殊情况应两人同行或通知保安、维修人员配合，防止侵害与骚扰事件的发生。第二，如果服务员单独进入房间，应让房门一直敞开。如果是清洁整理房间，应将房务工作车停在打开的客房门口，成为醒目的标志，同时也给那些有不良企图的客人以暗示，使其打消恶念。第三，服务员在房间为客人服务时，要站立服务，与客人保持距离，不要去坐房间的椅子或床，以免引起客人的误解。第四，如果遇到侵犯骚扰事件，服务员一定要沉着冷静、机智勇敢，要勇于同坏人作斗争，并利用一切有利条件保护自己。

五、对意外事故的防范

由于设备设施老化、维修不及时或违反常规操作等原因，也经常导致客人或工作人员受伤。因此，对意外事故也要加以防范。

茶杯、酒具、玻璃、镜子在被损后，要及时更换，以免使客人受伤。地毯要铺平整，电线不要露在明处，卫生间地面要设有防漏措施，通道、楼梯要有照明设备，设备用品安装摆放要牢固。客房服务人员，要有责任心，增强安全意识，把一切不安全因素消灭在萌芽之中。

案　例

突遇梦游客人

2003 年初夏的一天，上海某酒店客房爆满。深夜，6 楼服务员小徐根据规程在楼层巡视。忽见 608 房门慢慢打开，一位身穿睡衣的中年人，赤着脚，两眼紧闭，双手摸着墙一步一步地朝前

缓慢地移动。看到客人这副模样，小徐感到诧异，他清楚地记得，608房里住的是一位日本来的电气工程师。他正欲上前询问，脑中却突然冒出一个念头：客人莫不是梦游病患者？小徐懂得，梦游症病人不能受惊吓。于是他赶紧用楼层电话报告夜班经理，接着又蹑手蹑脚地紧随在电气工程师的后面，以便发生危险时能及时提供帮助。日本客人全然不知后面有人跟着，仍以很慢的速度挪动着脚步，其形态与盲人无异。一个楼层才几十米长，客人足足走了30分钟，小徐整整尾随了半个小时，直到客人走完一圈后又摸进608房，他才轻轻关好房门，放心地回到值班台。“他还会出来吗?”小徐对此心有余悸，不敢怠慢，因此整个夜班目光都没有离开过608房的房门。第二天早上，小徐换班时把608房的情况转告给了下一班服务员。

点　评

本例中酒店客房服务员小徐出于对客人安全的责任感，辛苦了整整一个晚上，这一点是很值得酒店同行学习的。酒店好似一个小社会，什么事情都可能发生，每一名员工必须有把客人当做“皇帝”的意识，随时随地把保证“皇帝”的安全作为自己的天职。小徐发现日本客人突发梦游症时，首先报告给夜班经理，这是极为必要的，不然的话，万一发生意外情况，他一个人无论如何是应付不过来的。从这一点可以看出小徐是一个比较细心的服务员。

当他发现客人在梦游时，能够镇静自如地跟随在病人后面整整半个小时，整个夜班都关注着608房间客人的动静，而且下班时又把情况转告给下一班的楼层服务员。这些都充分表现了他为客人服务的高度责任心，同时也显示出他的应变能力。这种能力主要是通过实践获得的，而不是在课堂上学得的。由此可见，服务员学会自我总结和自我提高的本领是非常必要的。正是由于小徐知道梦游症病人的表现和注意事项，才能恰到好处地看护好这位病人。所以，酒店员工学习掌握有关知识是非常必要的。

参考文献

1　蔡万坤. 新编酒店客房管理. 广州：广东旅游出版社，2003

2　平文英. 客房服务与管理. 大连：东北财经大学出版社，2000

3　支海成. 客房部运行与管理. 北京：旅游教育出版社，2003

4　刘伟. 现代饭店客房部服务与管理. 广州：广东旅游出版社，2000

5　邹益民，张世琪. 现代饭店房务管理与案例. 沈阳：辽宁科学技术出版社，2003

6　孟庆杰，黄海燕. 前厅客房服务与管理. 大连：东北财经大学出版社，1999

7　严伟. 饭店前厅与客房管理. 上海：上海交通大学出版社，2004

[General Information 本信息由OnlyDown 1.6秋意版生成]
书名=酒店客房管理实务
作者=贺湘辉，徐文苑主编
页码=289
ISBN=
SS号=13061413
dxNumber=000008180886
出版时间=2011.09
出版社=广东经济出版社
定价：
试读地址=http://book.szdnet.org.cn/views/specific/2929/bookDetail.jsp?dxNumber=000008180886&d=3E81F803ED235612 0D977738624 42C29&fenlei=061001110 1#ctop
全文地址=31df8943ed65df4fb8299b57d5de84d5/img16/71F955B173A4D0D14B285B9085C64 36C58788B20D86D0E0B9161F17682B16756 84CD59623 72CCBAD22A928975BB58CE56793B0F81CFBDFE76D01B941FB569009 3E76020F4E4B27 37 90F3BE7DC5CF6821BACDDEF7C1A4096D6E017DDCD3167901658C8C84796BA69A78D526 87980AE399C3FC/b13/qw/