

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

# 客房服务

(第2版)

■ 赵 历 主编



清华大学出版社  
北 京

## 内 容 简 介

“客房服务”是酒店服务与管理专业的专业课之一，客房部服务的质量在酒店运营中起着十分重要的作用。随着中国旅游业的发展，客房服务更加注重客人需求的满意程度，不仅要加强客房的硬件设施建设，更要突出其软件建设，即为客人提供个性化的服务。本书借鉴了行业实际需求及学校教学两方面的经验，力求将理论与实践密切结合，以使学习者具备扎实的专业理论知识，同时具备实践操作、应变处理的实际工作能力。本书涵盖了客房服务前的准备工作、清洁客房、对客服务、客房设施设备的清洁保养及客房安全等方面的内容。

本书既可作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可作为客房岗位工作的指导用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

客房服务 / 赵历 主编. —2 版. —北京：清华大学出版社，2020

中等职业学校酒店服务与管理类规划教材

ISBN 978-7-302-54147-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 248674 号

责任编辑：王燊娉

封面设计：赵晋锋

版式设计：方加青

责任校对：牛艳敏

责任印制：

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>，<http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969，[c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈：010-62772015，[zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 装 者：

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm 印 张：8.75 字 数：146 千字

版 次：2012 年 1 月第 1 版 2020 年 1 月第 2 版 印 次：2020 年 1 月第 1 次印刷

定 价：49.00 元

---

产品编号：085438-01



## 丛书编委会

---

主 任：田雅莉

副 主 任：邓昕雯 林 静 汪珊珊

顾 问：俞启定 许 宁

成 员：杨秀丽 姜 楠 郑春英 王利荣 王冬琨

龚威威 荣晓坤 高永荣 徐少阳 王秀娇

赵 历 孙建辉 姚 蕾

---



## 丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是，如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据

说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wang' followed by a stylized character, possibly 'Wang'.

2019年1月

# 前 言

“客房服务”是酒店服务与管理专业的专业课之一。客房部服务的质量在酒店运营中起着十分重要的作用，酒店的大部分收入来源于客房部。随着中国旅游业的发展，客房服务更加注重客人需求的满意程度，不仅要加强客房的硬件设施建设，更要突出其软件建设，即为客人提供个性化的服务。

本书编者均为多年从事客房服务教学工作的老师，积累了相当丰富的教学经验，并在行业专家的指导下，以客房服务的实际工作为出发点，对应掌握的专业知识和技能进行了系统的总结和深入的解析。本书借鉴了行业实际需求及学校教学两方面的经验，力求将理论与实践密切结合，以使学习者具备扎实的专业理论知识，同时具备实践操作、应变处理的实际工作能力。本书既可作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可作为客房岗位工作的指导用书。

该教材经过多年的使用积累与反馈，为了使其更适用于现今行业发展的需求与标准，此次在第1版的基础上进行了部分调整与修改。第2版仍旧分为5个单元，其中每个单元都依据工作中的实际情况设置了多项任务，每个任务下配备相应的活动内容，活动内容则以信息页及任务单为主线分为理论知识与实践操作内容，并在此基础上增加了对客服务过程中所需要的日常酒店英语，以便更好地配合任务操作的开展，同时增加了部分实践操作的流程，为学习者更好地理清了思路、更有效地规范了实际工作过程中的细节。本书涵盖了客房服务前的准备工作、清洁客房、对客服务、客房设施设备的清洁保养及客房安全等方面的内容。

本书具有如下特点：

1. 以活动的形式出现，内容生动活泼，更贴近学习者的实际需求；
2. 在每个信息页中始终贯穿理论与实践相结合的环节；
3. 贴近实际工作情境，侧重有效解决实际工作中遇到的问题；
4. 评价体系全面，建立了学生与学生、学生与老师间的互动效应。

本书由赵历担任主编，负责全书的统稿与修编，其他参与本书编写的还有吕

钢、赵晓瑾、线文华、李敏、张昕等。在所有老师及专家的倾力配合与支持下，本书才得以顺利完成。

热切期望广大师生能对本书中出现的纰漏或不妥之处给予批评和指正，以使本书更加完善！

编 者

2019年6月

# 目 录

## | 单元一 客房服务前的准备工作 |

任务一 到岗前的准备工作 .....	2
活动一 岗前仪容仪表的准备 .....	2
活动二 班前例会 .....	6
任务二 清扫工作前的准备工作 .....	11
活动一 确认工作信息 .....	11
活动二 整理工作车 .....	13

## | 单元二 清洁客房 |

任务一 客房日常清扫整理 .....	18
活动一 走客房的清扫 .....	18
活动二 住客房的清扫 .....	22
活动三 空房的清扫 .....	34
任务二 客房其他清扫整理 .....	37
活动一 房间小整理 .....	37
活动二 夜床服务 .....	39

## | 单元三 对客服务 |

任务一 客房日常工作 .....	44
------------------	----

活动一	迎送客人	44
活动二	客房小酒吧服务	49
活动三	洗衣服务	51
活动四	客人遗留物品的处理	61
<b>任务二</b>	<b>VIP客人接待服务</b>	<b>64</b>
活动一	接待VIP客人的准备工作	65
活动二	VIP客人的接待服务	66
活动三	VIP客人的离店服务	72
<b>任务三</b>	<b>处理客人投诉</b>	<b>75</b>
活动一	了解客人投诉的原因	75
活动二	投诉处理	77

## | 单元四 客房设施设备的清洁保养 |

<b>任务一</b>	<b>木质家具的清洁与保养</b>	<b>84</b>
活动一	木质家具的清洁	84
活动二	木质家具的保养	85
<b>任务二</b>	<b>客房设备的清洁与保养</b>	<b>90</b>
活动一	电视机的清洁与保养	90
活动二	电冰箱的清洁与保养	91
活动三	空调的清洁与保养	92
<b>任务三</b>	<b>地毯的清洁与保养</b>	<b>96</b>
活动一	地毯的预防性清洁与保养	96
活动二	地毯的日常清洁与保养	97
<b>任务四</b>	<b>客房的周期性清洁与保养</b>	<b>102</b>
活动一	客房内的周期性清洁	102
活动二	卫生间的周期性清洁	104

## | 单元五 客房安全 |

任务一 特殊情况处理	110
活动一 停电应急处理	110
活动二 火灾应急处理	111
活动三 客人意外伤害处理	116
任务二 职业安全知识	120
活动一 操作过程中发生事故的原因	120
活动二 员工安全操作须知	121
参考文献	125



# 客房服务前的准备工作

客房服务员在进行客房服务前要做好充分的准备工作，这主要是为了保证客房清洁的质量，提高工作效率，给客人创造一个温馨、安宁、舒适的居住环境。本单元主要设置了到岗前和到岗后的准备工作两个学习任务，主要内容有酒店仪容仪表要求、班前例会、整理工作车等具体要求及工作流程安排。希望通过本单元的学习，能够进一步了解客房服务前的准备工作和具体内容，丰富客房服务的相关知识技能，学会岗前自查、备好服务用品和服务用具、做好服务前的准备工作、养成良好的职业行为习惯。



## 到岗前的准备工作

### 任务一

#### 工作情境

一个阳光明媚的早晨，客房服务员小李，迎来了新一天的客房服务工作。为了保证客房清洁整齐，满足客人生活、工作的需要，你知道小李要从哪些方面做好岗前准备工作吗？

##### 具体工作任务

- 能够按照酒店要求做好岗前准备工作；
- 按要求完成任务单内容；
- 能够根据所学知识完成实训练习。

#### 活动一 岗前仪容仪表的准备

客房服务员小李到酒店后首先来到了更衣室，要做的是自身的准备工作，你知道小李进行了哪些项目的自身准备工作吗？

#### 信息页一 酒店对仪容仪表的要求

##### 一、对制服或工作服的要求

- (1) 工作时间只能穿酒店发放的制服或工作服。
- (2) 制服要保持干净、整洁，裤线整齐，凡出现污迹、开线、缺扣子等现象时要立即更换。
- (3) 制服外衣的衣袖、衣领处以及制服衬衣领口处不得显露个人衣物；内衣下摆

不得露在制服外面。除工作需要外，制服口袋内不得放置其他物品。

(4) 在岗期间纽扣要全部扣好。穿西装制服时，不论男女，第一颗纽扣必须扣好，不得敞开外衣；制服袖口、裤脚不能卷起来。

(5) 在规定的制服换洗日，一定要换洗制服或工作服。

(6) 检查洗好的工作服有无需要缝补的地方。

(7) 要负责任地保管好制服或工作服，挂(叠)好后再放进更衣柜。

(8) 只许穿酒店发放的统一样式的衬衣。

(9) 注意保持衬衣的清洁，每天上岗前必须更换干净的衬衣。

(10) 袜子要保持清洁、每天换洗。男服务员穿黑色或与鞋子颜色和谐的袜子。女服务员穿与肤色相同或岗位制服所要求颜色的袜子；穿短裙的女士要穿长筒袜，并且穿长筒袜时一定要贴紧，不得显出松散要掉的样子；不得穿跳丝或有洞的袜子。

(11) 皮鞋上岗前要擦拭干净、光亮；布鞋要经常洗刷。工作鞋只准穿酒店发放的统一样式的。

## 二、对佩戴胸牌的要求

上岗前必须佩戴胸牌。名牌戴在左胸部，注意要佩戴正。员工佩戴胸牌既便于客人监督，又可以增强其岗位意识。

## 三、对仪容的要求

(1) 男服务员不得留长发或蓬松的发式，不得留大鬓角，头发两侧不得遮住耳朵，后面不得盖住衣领。

(2) 女服务员头发过领口应扎起，严禁披头散发，额前刘海不得压眉，不得让头发遮住脸。

(3) 上岗前不得使用刺激味较大的发胶、发乳及头油等。

(4) 头发要保持清洁，注意有无脱发落在制服上。

(5) 男服务员不准留胡须，上班前必须刮净。

(6) 应勤洗手、剪指甲，所有指甲均不得超出指端，保持手部的清洁。女服务员不得涂抹有色指甲油。

(7) 早晚要刷牙以防止口臭, 要经常漱口, 特别是饭后。上班前不得食用有刺激味的食品(如葱、蒜等)。

(8) 上班前3小时不得饮酒, 并严禁带酒味上岗。

(9) 要勤洗澡, 勤换衣, 身体无异味。

(10) 女服务员要淡妆上岗, 但不得化浓妆, 不得使用浓味化妆品。

(11) 工作时不得戴耳环、项链、手镯等华丽显眼的饰品。

### 知识链接

### 客房服务的意义

(1) 搞好酒店的清洁卫生, 为客人提供舒适的环境。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。酒店的良好氛围, 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。客房部负责酒店绝大部分区域的清洁卫生工作, 所以, 搞好清洁卫生, 切实提高服务质量, 是客房部的重要任务。

(2) 做好客房接待服务, 保障客人拥有舒适的居住环境。客人在酒店里生活的主要场所和停留时间最长的是客房。

(3) 降低客房费用, 确保客房正常运转。

(4) 协调与其他部门的关系, 保证客房服务需要。

(5) 配合前厅部销售, 提高客房利用率。

### 任务单一 强化具体要求

一、利用所学知识判断对错。(在括号里对的画“√”, 错的画“×”)

1. 员工在上班时间内可以吃带有异味的食品。 ( )

2. 工作时间只能穿酒店发放的制服或工作服。 ( )

3. 男服务员穿黑色或与鞋子颜色和谐的袜子。 ( )

4. 上岗前必须佩戴胸牌。名牌戴在右胸部, 注意要佩戴正。 ( )

5. 工作时可以戴耳环、项链、手镯等华丽显眼的饰品。 ( )

二、在下列工作内容中选出岗前仪容仪表的准备工作。(在选中内容前的括号里画“√”)

( ) 1. 按要求着装。

- ( ) 2. 按要求和规范做好环境卫生。
- ( ) 3. 备好吸尘器。
- ( ) 4. 签领钥匙和呼机。
- ( ) 5. 女士化淡妆。
- ( ) 6. 签名报到。
- ( ) 7. 下班可以穿工服回家。
- ( ) 8. 接受任务。
- ( ) 9. 以站立的态度恭候客人光临。

## 信息页二 仪容仪表的检查标准

检查仪容仪表，可参考以下标准，具体如表1-1-1所示。

表1-1-1 仪容仪表检查标准

检查项目	具体标准	检查效果		
		符合规范	基本符合	极少符合
着装	1. 工作服干净整洁无褶皱 2. 丝袜无破洞或跳丝 3. 皮鞋或布鞋，光亮清洁			
仪容	1. 面部清洁，口腔无异味 2. 女服务员化淡妆 3. 男服务员不留长发，女服务员不梳披肩发 4. 指甲剪短，不涂指甲油			
名牌饰品	1. 名牌戴在左胸上方，工作时间不得佩戴饰品 2. 若戴发卡、头花，应一律选用黑色			
神情面貌	1. 面带微笑 2. 站姿端庄，精神饱满			

注：检查后应提示需要改进的方面。

### 知识链接

### 客房服务员工作表

客房服务员工作表是以书面形式分配给客房服务员的任务，一般会注明服务员姓名、当班楼层、负责打扫的客房、当日的客房状况、特殊要求和当日的其他工作任务等。工作时必须认真填写工作表，字迹要清楚，不得有涂改现象；要认真保管工作表，不得损坏或丢失。

## 任务单二 熟悉检查标准

### 一、查资料。

通过到企业调查、上网等多种学习途径了解客房服务员岗前准备工作都有哪些具体内容和工作环节。

二、根据学习内容进行实训练习，以个人自查和小组互查的形式检查仪容仪表是否符合行业规范要求。

工作流程	具体标准	操作效果	
		自查	互查
更换工服	1. 按规定穿好工作服 2. 按规定穿好丝袜，不得有破洞或跳丝 3. 按规定穿好皮鞋或布鞋，保持清洁		
整理仪容	1. 检查个人卫生，保持面部清洁，注意口腔卫生 2. 女服务员应化淡妆，不可浓妆艳抹 3. 男服务员不留长发，女服务员不梳披肩发 4. 指甲剪短，不涂指甲油		
佩戴名牌	1. 名牌戴在左胸上方，易于辨认，工作时间不得佩戴饰品 2. 若戴发卡、头花，应一律选用黑色		
调整神态	1. 着装检查完毕后，在走出更衣室前，面对更衣镜检查自己的微笑 2. 调整心态，上班前要有一个良好的精神面貌，面带微笑最重要		
提前到岗	1. 提前5分钟到岗，签到 2. 接受领班或主管分配的工作		

## 活动二 班前例会

客房服务员小李更换了工服、着淡妆、精神饱满地来到客房服务中心，签到后等待参加班前例会，并接受当班领导的检查和当天的工作任务。

## 信息页 班前例会规范

(1) 接受检查：更衣后到指定地点，接受值班经理或主管的检查。

(2) 签到，如表1-1-2所示。

表1-1-2 客房部员工签到表

日期：		年	月	日
白班	经理：			
	主管：			
中班	领班：			
	员工：			
夜班	值班领导：			
	员工：			

(3) 布置任务：由值班经理或主管总结前日工作情况，并布置口头或书面的具体工作安排。

(4) 由值班经理或主管强调当天的注意事项，如表1-1-3所示。

表1-1-3 楼层当日事项登记表

交接项目	交接内容	备注

当班主管：

当班服务员：

(5) 领取钥匙和对讲机等工作物品。万能钥匙交接表和工作钥匙收发登记表, 如表1-1-4和表1-1-5所示。

表1-1-4 客房部各楼层万能钥匙交接表

楼层	领用时间	领用人	发放人	归还时间	归还人	接受人	备注
统计备用:	交接时间:	固定数:	实际数:				
万能钥匙:	白班时间:	开门卡: 把	开门卡: 把				
交接数量:	晚班时间:	封门卡: 把	封门卡: 把				

表1-1-5 工作钥匙收发登记表

钥匙名称 (号码)	领取时间				领用人 签名	发放人 签名	归还时间				接收人 姓名
	月	日	时	分			月	日	时	分	

(6) 客房状态登记表, 如表1-1-6所示。

表1-1-6 客房状态登记表

楼层:		服务员姓名:		日期:		班次:	
房号	房态	进房时间	出房时间	备注			

注: OCC, 住客房; CO, 走客房; VD, 离店房未清洁; OOO, 待修房; VC, 干净空房;  
ED, 预计离店; DND, 请勿打扰; SO, 外宿; LB, 轻行李; NB, 无行李。

### 知识链接

### 对讲机使用制度

(1) 使用对讲机时应严肃认真, 通话须简明扼要, 注重礼貌用语, 不讲与业务工作无关的事, 不可使用对讲机聊天。

(2) 服务员上班时应打开对讲机电源开关, 随时准备接收呼叫, 下班时应立即关闭。

(3) 对服务中心的呼叫，应立即回话，服从调度，不得故意不回答，违者应给予适当处罚。

(4) 在服务过程中，如发生意外，应即刻向客房服务中心报告，请示处理办法。

(5) 爱护对讲机，不得将对讲机互换或外借，应妥善保管，损坏或丢失要追查原因，如因失职损坏或丢失对讲机须按价赔偿。

### 任务单 班前例会实训

#### 一、调查与收集。

通过到企业调查、上网等多种学习途径，了解客房服务员岗前准备工作都有哪些具体内容。

二、在下列工作内容中选出属于班前例会的工作内容。(在选中内容前的括号里画“√”)

- ( ) 1. 按要求着装上岗。
- ( ) 2. 总结前日工作情况及出现的问题。
- ( ) 3. 备好吸尘器。
- ( ) 4. 布置当日工作内容、工作重点。
- ( ) 5. 强调每天的注意事项。
- ( ) 6. 专业知识与对客服务英语的检查与培训。

三、以小组为单位进行班前例会实训，熟悉班前例会的具体内容。

班前例会项目	标准及要求	模拟班前例会效果		
		符合规范	基本符合	极少符合
1.检查仪容仪表	符合客房服务员仪容仪表的要求			
2.总结前日工作情况及出现的问题	总结明确，问题明了			
3.布置当日的工作内容和 工作重点	当日工作布置合理，分工明确			
4.进行专业知识与对客服务英语的检查与培训	专业知识及对客英语检查培训有针对性			
5.强调当天的注意事项	提示当天的注意事项，清晰明了			

## 任务评价

学习目标		评价内容	组内互评			组间互评			教师评价		
											
知识	应知应会	1. 仪容仪表检查									
		2. 班前例会模拟									
		3. 规范领取钥匙和对讲机									
专业能力	能熟练完成班前准备工作	1. 能够规范进房									
		2. 能够规范完成清扫工作									
运作能力	组织能力										
	合作能力										
	解决问题能力										
	自我调节能力										
	创新能力										
态度	真心实意，主动热情 有问必答，通力合作										
评价总结											
改进方法											

## 任务二 清扫工作前的准备工作

### 任务二

#### 工作情境

客房服务员小李，完成了岗前准备工作，按照分配的工作任务来到了12层的楼层工作间。为了保证客房服务质量，快速地清洁整理客房，客房服务员小李正进行着清扫前的准备工作。

##### 具体工作任务

- 能够完成客房用品的领取工作；
- 能够完成整理工作车的操作；
- 按要求完成任务单的内容。

#### 活动一 确认工作信息

在班前例会上，接受了客房工作任务后，要根据工作任务确认相关工作信息，领取相关物品，做好准备工作。你知道都要确认哪些信息、领取哪些物品吗？

### 信息页 领取客房用品

#### 一、领取客房用品的工作流程

(1) 填写客用物品发放单：根据酒店客房出租率及当日消耗数量填写物品发放单。领班审核数量并在物品发放单上签字。

(2) 领取物品：根据物品发放单按楼层领取客房用品及清洁用品，并逐一核对。

(3) 检查客房用品消耗：检查每日客房用品的实际消耗量，为下一次申领做好准备。

## 二、客房用品配备原则及分类

### 1. 配备原则

- (1) 体现客房的礼遇规格。
- (2) 广告的推销作用。
- (3) 摆放的协调性。
- (4) 客房设施设备的配套性。

### 2. 分类

客房正常配备的客用物品分为两大类，即客用固定物品和客用消耗物品。客用消耗物品又分为一次性客用消耗物品和多次性客用消耗物品。

客用固定物品和多次性客用消耗物品，是定期或根据需要进行更换的；而一次性客用消耗物品必须每天进行更换。

多次性客用消耗物品即客房日常配备的租借用品，客人借用后一般需2小时以内归还，以备其他客人借用。

## 三、清洁设备

酒店清洁设备的来源主要有两种途径：一是自备，二是租赁。而清洁设备一般分为两大类：一般清洁器具和电动清洁设备。

(1) 一般清洁器具：包括手工操作和不需要电动机驱动的清洁工具，如抹布、扫帚、拖把、房务工作车及玻璃清洁器等。

(2) 电动清洁设备：专指需要电动机驱动的机器，如吸尘器、吸水机、洗地机、洗地毯机及打蜡机等。

## 四、清洁剂

清洁剂一般分为：洗涤剂、酸性清洁剂、中性清洁剂、碱性清洁剂、溶剂、消毒剂、空气清新剂和抛光剂等。

### 任务单 领取客房用品

一、通过到企业进行调查或利用网络等多种学习途径，了解酒店客房用品的种类及用途。

二、以小组为单位进行领取客房物品的实训。

### 活动二 整理工作车

工作车是客房服务员进行客房服务时用来运载物品的工具车，使用工作车可以减轻劳动强度和提高工作效率。当工作车停在客房门外时，也就成为“正在清扫房间”的标志。如何整理、布置工作车呢？让我们同客房服务员小李一起来整理工作车吧。

### 信息页 整理工作车

#### 一、整理工作车流程

##### 1. 清洁车

用湿抹布把工作车内外擦拭干净，检查有无损坏。

##### 2. 挂两袋

将干净的布件袋和垃圾袋挂在工作车两侧的车钩上。

##### 3. 放布件

将干净的布件放在车架中。床单和枕套放在工作车的最下格，浴巾、面巾和脚巾等放在工作车的上两格。

##### 4. 放用品

将客房用品整齐地摆放在工作车的顶架上。

##### 5. 备清洁桶

清洁桶放在工作车底层的外侧。桶内备有清洁剂、消毒剂、尼龙刷和橡胶手套

等清洁用品。

### 6. 备抹布

准备干净的干抹布两条、湿抹布两条、抹地布一条，以及百洁布、泡棉等。注意：房间抹布和卫生间抹布要分开；清洁脸盆的抹布和清洁便器的抹布要分开；抹地的抹布要同其他抹布分开。同时，抹布一定要保持干净，经常进行消毒；可用不同颜色来进行区分。

## 二、房间用品配备

房间用品主要有床单、被罩、枕套、浴巾、方巾、毛巾、脚巾、浴袍、茶杯、咖啡杯碟、冷水杯、酒杯、果汁杯、信封、圆珠笔、铅笔、洗衣单、明信片、征求意见表、便笺、服务指南、卫生卷纸、女生卫生袋、香皂、浴液、洗发液、浴帽、面巾纸(香巾纸)、一次性拖鞋、擦鞋器等，且应按其固定位置摆放整齐。

## 三、使用工作车时的注意事项

- (1) 保持工作车的清洁整齐，无污渍杂物，用品摆放整齐。
- (2) 摆放时遵循重物在下、轻物在上的原则，保证工作车能平稳行驶。
- (3) 贵重物品要注意隐蔽性，不可暴露摆放。
- (4) 布件袋和垃圾袋要挂牢。

### 知识链接

### 检查吸尘器

- (1) 吸尘器是否清洁。
- (2) 电线插头是否完好。
- (3) 集尘袋是否倒空或换过。
- (4) 附件是否完好。
- (5) 将电线绕好，不可散乱。



### 任务单 整理工作车

一、测一测你的判断能力，在括号里画“×”或“√”。

1. 工作车摆放物品时要遵循重物在上、轻物在下的原则。( )

2. 客房用品有卫生卷纸、香皂、浴液、洗发液、浴帽、一次性拖鞋、餐具等。

( )

3. 清扫客房时钥匙可以放在工作车上。( )

4. 被套放在工作车的顶层。( )

5. 抹布制成不同的尺寸, 选用不同质地和颜色的材料, 这样做是为了使其更加漂亮。( )

二、调查与收集。

通过到企业进行调查或利用网络等多种学习途径, 了解工作车的使用及合理布置。

三、根据学习内容以组为单位进行准备工作车实训。

工作流程	工作标准要求	小组互查操作		
		全部符合规范	基本符合规范	极少符合规范
清洁车	用湿抹布把工作车内外擦拭干净, 检查有无损坏			
挂两袋	将干净的布件袋和垃圾袋挂在工作车两侧的车钩上			
放布件	将干净的布件放在车架中。床单和枕套放在工作车的最下格, 浴巾、面巾和脚巾等放在工作车的上两格			
放用品	将客房用品整齐地摆放在工作车的顶架上			
备清洁桶	清洁桶放在工作车底层的外侧。桶内备有清洁剂、消毒剂、尼龙刷和橡胶手套等清洁用品			
备抹布	准备干净的干抹布两条、湿抹布两条、抹地布一条, 以及百洁布、泡棉等。注意: 房间抹布和卫生间抹布要分开; 清洁脸盆的抹布和清洁便器的抹布要分开; 抹地的抹布要同其他抹布分开。同时, 抹布一定要保持干净, 经常进行消毒; 可用不同颜色来进行区分			

## 任务评价

学习目标		评价内容	组内互评			组间互评			教师评价		
											
知识	应知应会	1. 领取物品									
		2. 整理工作车									
		3. 准备吸尘器									
专业能力	能熟练完成班前准备工作	1. 能熟练掌握工作信息									
		2. 能熟练整理工作车									
运作能力	组织能力										
	合作能力										
	解决问题能力										
	自我调节能力										
	创新能力										
态度	真心实意，主动热情 有问必答，通力合作										
评价总结											
改进方法											

# 清洁客房

客房是客人旅行中理想的栖身之地，是满足客人的商务和社交等需求的场所。为客人提供清洁干净、舒适的客房是客房服务员的一项极其重要的工作，为了使这项工作做得又快又好，体现出酒店的服务规范和专业水平，我们需要学习住客房、空房、走客房、VIP客房的清扫及房间小整理和夜床服务的整理，掌握卫生清扫和消毒的相关规定、方法及程序，同时了解客房清扫前的准备工作和卫生清扫质量的衡量标准。

