

客房服务工作程序与标准

一、客房工作程序

1、清洁客房的准备

准备好客房清洁所需用品和工具。装有干净布草、客房一次性用品的工作车，吸尘器，装有清洁剂、马桶刷、浴缸刷、水勺等的工具蓝。

2、敲门程序

(1) 先观测门外情况，留意是否挂“请勿打扰”牌。

(2) 敲门前站在房门前与房门相距半步左右，两眼直视猫眼。

(3) 举起右手的中指的第二节敲门，在猫眼的下方一尺左右敲门。

(4) 敲三次，每次敲三下，共敲九下，第一次敲门停顿时间要比第二次敲门停顿时间约长一秒左右，每隔三至五秒敲一次。

(5) 每次敲完报“你好，服务员”（等候）

注意事项：勿用过重的手法敲门，勿敲门太久，勿用太剧烈的手法转动门把手。

工作标准：敲门声音清脆，动作规范。

3、开门程序

(1) 敲完第三次后按规定用房卡开门。

(2) 第三次敲门没有回应时轻轻转动门把手。

(3) 再轻轻将门推开 45 度，再敲三下房门并报“你好，服务员”，留意房内是否有人。

(4) 最后将门轻轻推开，进入房间。

工作标准：动作轻，不发出大声响。

4、撤床程序

（1）卸下枕头套（勿用力过猛以防枕套破裂，留意枕头有否污渍）。

（2）卸下被套和床单（留意有否夹着客人睡衣或破损）。

（3）将卸下的床上用品连同浴室的脏布草一同收出。

（4）拿走脏布草（留意脏布草不能堆积太高）。

工作标准：动作迅速，注意是否有客人遗留物品。

5、铺床程序

（1）拉床：屈膝将床拉离床头板约一尺半。

（2）撤床：按撤床程序做，拉平保护垫，检查保护垫上是否有毛发，留意床与床垫有否对齐。

（3）铺床单：站在床尾铺床，床单正面朝上，中线对床的中线，前后下垂等长。

（4）包角：包紧床单，褶角成 90 度。

（5）套被套：套好羽丝被，正面朝上，中线对准床的中线，床头部位与床齐平，将羽丝被拉平，四周拉整齐，床尾羽丝被离地约 20 公分。

（6）套枕头：先检查枕头内芯，如有污损则及时送洗，套枕袋规定用手把枕头两角对折，送入枕袋，提起枕袋抖动使其平整饱满，袋口内褶、四角平整。

（7）将床推回原位，对准床头板正中。

工作标准：床要整齐，美观，无皱褶。

6、做房程序

清洁房间程序（按八字口诀：进、撤、铺、抹、洗、补、吸、检）

- （1）按规定进入房间，服务车横放在房门口，车门对着房内。
- （2）检查迷你吧情况。
- （3）观测房内情况（留意有否客人遗留物品或设备损坏）。
- （4）拉开窗帘，打开窗户或阳台门（使房内有充足的阳光、同时检查窗帘轨道是否正常），如室内有异味应将空调器、门窗打开，注意检查异味是否来自空调。
- （5）关掉多余的灯光（留意灯泡有否损坏及灯具是否正常）。
- （6）收集杯具到浴室。
- （7）收集垃圾（将垃圾倒入工作车的垃圾袋内，注意垃圾中无重要物品，如：机票等）。
- （8）按规定程序撤床。
- （9）铺床。
- （10）抹尘（抹布折成手掌大小由上至下，由外至内围绕房间一周顺时针方向进行；金属器、灯泡、灯罩床头板及画框处需用干布）。
- （11）洗浴室（后面详述）。
- （12）补充物品（后面详述）。
- （13）吸尘。
- （14）回顾房间检查有否漏掉其它事项或物品。
- （15）关闭房门离开房间，并确认门已锁好。

(16) 填写服务员每日工作报表，向上级报告房间状况。

注意事项：进房时把干净齐全的布草一次性送入房间，出房时把脏布草或垃圾一次收出；务必将所有的火源熄灭，把烟灰缸的烟头弄湿后倒入垃圾桶，把脏烟灰缸放到浴室，浸一会与垃圾桶一起清洗。

工作标准：干净，整齐，美观，无异味。

7、抹尘程序

(1) 抹尘时要按顺时针或逆时针方向从房门做起，不漏项，既迅速又认真，每擦一件家具、设备，就要检查一项，同时记住要补充的物品。

(2) 房间门：擦房门时，应把门牌、门框、门面、走火图擦拭干净，注意检查门铃、防盗链及“请勿打扰”牌是否完好。

(3) 衣柜：擦衣柜时要细致，不要把客人的衣服等物品搞脏、弄乱，一般住客的房间擦衣柜时搞表面卫生即可，假如搞空房卫生，就要细致，要把整个衣柜擦干净，在抹拭的过程中，检查一下衣架是否齐全，如不齐全应及时补充。

(4) 小酒吧：抹吧台表面灰尘，电热水壶内外的清洁，茶叶行李架 要注意客人的行李，在一般情况下，不要挪动客人行李架上的物品，把行李架上的浮尘擦去即可。

(5)、写字台：写字台上放有电视机，下面放有电冰箱，要注意擦拭电视机的表面，特别是荧光屏，非常容易吸尘，擦电冰箱时，要注意擦拭冰箱内的污渍，在擦拭电视机、电冰箱时，还要检查电视机、冰箱是否正常工作。擦拭台面时，一般只要擦去写字台上的灰尘、污渍即可，不要乱动客人放在写字台上的文献及其它物品，应保持原状，还要检查文献夹内物品是否齐全，如不齐全应牢记补充，以方便客人使用；擦拭抽屉时，要逐个拉开擦拭，如抽屉内存有客人的物品，应待客人退房之后彻底清洁；擦拭妆镜的时候一定要小心，要用一块潮布和一块干布擦拭，标准是清洁光亮，镜面不要有布毛、手印砂尘等。

(6)、台灯、壁灯：擦拭时要用干布将尘土擦去，切勿用湿布擦，灯棍上的尘土应注意擦去。

(7)、写字台椅子：应一方面检查椅子四腿有无松动现象，然后用潮布将木质的地方擦净，注意坐垫部分有无大块污渍，如有应报告主管。

(8)、沙发、茶几：擦拭沙发时应用干布擦去灰尘，经常清理沙发背与沙发垫之间间隙内所存脏物，沙发的裙子，由于皮鞋很容易碰到，因此要经常擦拭，茶几先用湿布擦净，再用干布擦干，放在上面的茶具及水壶也要注意清洁及摆放位置。

(9)、窗户：窗台要用潮湿布先擦，然后干布再擦，擦完后检查窗户是否关严，并拉上纱窗。

(10)、床头板：擦床头板上方时，应注意使用干布，否则日久天长，就会把壁纸擦有脏痕，影响整个房间的美观，擦完床头后，要检查一下床罩是否平整，如不平，应稍加整理，将其抚平。

(11)、床头柜：为了方便客人使用，电话均设在床头柜上，所以在擦床头柜时，一方面需检查各种情况，假如有故障时应立即告知房务中心下维修单及时维修。

擦拭电话时，应一方面检查电话机是否有故障，用略潮布擦去机身上的灰尘，如有污渍或听筒有异味，蘸少许清洁剂将其擦去，擦时请注意水和清洁剂不要渗到听筒和话筒中去。

工作标准：无手印，无灰尘，干湿分开。

8、客房浴室清洁程序

所需用品和工具：装有清洁浴室所有工具的工具桶；清洁剂；按规定补充的布草（浴巾、毛巾、地巾、小方巾）。

工作程序：

（1）进入客房先收垃圾，撤走用过的毛巾并及时放入布草袋，切勿扔在地上。

（2）清洗杯具、烟灰缸和垃圾桶，用热水清洗并留意杯具有否破裂。

（3）抹干杯具，擦洗垃圾桶等。

（4）清洗面盆，留意活塞有否杂物及毛发，同时检查下水道是否畅通。

（5）清洗并擦干坐厕、镜子和卫生纸架，留意坐厕内外壁和下水口的卫生及留意排水是否畅通。

（6）清洁浴室及墙壁，检查活塞有否杂物及排水是否畅通，留意花洒及开关是否处在正常状态。

（7）抹干洗手盆、坐厕、浴缸及擦亮金属器。

（8）更换毛巾。

（9）补充浴室用品。

(10) 镜子抹尘及抹地面。

(11) 回顾并离开浴室。

工作标准：干净，无异味，无水渍，物品按规定位置摆放。

9、清洗马桶工作程序

需物品及工具：清洁剂和消毒剂，马桶刷，特殊清洁剂，清洁用抹布。工作程序：

（1）先冲水，然后用马桶刷把马桶和座板的边刷洗干净。如污迹去不掉，可用少量清洁剂擦洗干净。

（2）再冲水，然后将清洁剂喷入马桶内，用马桶刷洗马桶内壁、出水孔，下水口弯口。

（3）用百洁布蘸清洁剂刷洗马桶外壁、底座、盖板、坐板，用清水冲洗干净，用干布擦干。

（4）冲水，然后在马桶箱和马桶外四周喷洒消毒剂，抹洗干净，再冲水，最后擦干。

（5）注意马桶座板和盖的正反面，向座板和盖底喷洒清洁剂，注意胶合处，然后擦干，并用喷有消毒剂的抹布擦干净。

10、清洁洗手盆和下水道

所需用品及工具：清洁剂，清洁用的刷子，干、湿抹布。

工作程序：

（1）喷洒清洁剂，用刷子擦拭，用水冲洗，用抹布擦干。

（2）先用半干湿布擦金属部件，然后用干布擦亮。

11、夜床程序

工作程序：

（1）18:00 开始为客人开夜床，按照进房

程序敲门，如客人应门，待客人开门，礼貌询问是否需要开夜床，如客人不需要则做好记录，假如客人需要开夜床，则按照以下程序办理

进入房间---亮房灯---关闭厚帘---开夜床---摆放拖鞋（拖鞋平行放于床前距床头柜约 30 公分，距离床约 16 公分左右）---收集杯子、烟灰缸于卫生间---收垃圾和抹尘---派点心、报纸——烧开水---洗杯及烟灰缸，并放回原处---整理浴室---更换用过的巾类---补充面巾纸等---关卫生间灯---只留两盏床头灯和廊灯---回顾并离开房间。

（2）、预定房和当天入住房客人没使用过的清洁方法 进入房间---亮房灯---关闭厚帘---派报纸——烧开水---把地巾打开并铺在淋浴房门正前面---关掉卫生间灯，除两盏床头灯和廊灯外，关掉其它灯---回顾并离开房间。

注意事项：

（1）两张床的房间，如住一位客人，一般开靠浴室或靠电话机的一张，此外不要今天开这张，明天开那张（除客人特别规定外）。

（2）两张床的房间，如在没有确认住两位客人时，不要开两张床，特别是女宾，以免引起误会。

（3）两张床的房间，住两个客人时，要开对角。

（4）双人床的房间住两个客人时，应开床头两侧。

（5）一张床的房住一个人应开靠浴室或靠电话机的一边。

（6）当天入住房假如客人摆放较多物品或行李在床上，可不用开夜床，小件物品可移开。

（7）当天入住房客人用过之毛巾需要更换。

(8) 开夜床时床前需垫一块地巾，拖鞋则放在上面。

工作标准：房间整理干净，更换客人用的物品，床铺美观，晚安卡摆放对的。

12、整理工作车程序

工作程序：

- (1) 清洁工作车检查车轮有否损坏。
- (2) 将垃圾袋挂于车的一端，垃圾袋挂于活动轮一边。
- (3) 将床单和枕套放于工作车最低层。
- (4) 浴巾、地巾放于中间层。
- (5) 方巾、中巾放于第一层。
- (6) 客房用品放于顶层，大件物品放于后部，小件物品放于前部。
- (7) 将清洁用品放于清洁桶内。
- (8) 清洁桶放于垃圾袋下面。

工作标准：干净，物品摆放整齐，方便取用。

13、客房补充物品程序

工作程序：

(1) 根据清洁房间及抹尘时的记忆到工作车上取相关物品及数量进入房间。

(2) 补充房间之物品。

(3) 再补充小酒吧之物品。

工作标准：补充齐全，尽也许一次性拿齐所需物品。

14、查房程序

检查离店客人房间工作程序：

（1）楼层服务员接到退房信息时，一定要问清楚哪一间房，并反复一次房号，确认一下，再查看做房报表该房是否有添加物品后去查房。

（2）一方面按敲门的程序敲门，如没有人答应，就将门打开 1/3，将头探入房内，若没人，慢慢将门打开，先取电，一方面拉开窗帘，关掉房间的灯。

（3）开始查房，先查迷你吧，动作要迅速，要轻，如客人有饮用酒水，立即做好记录。

（4）接着按顺序查看房间物品是否齐全。

（5）查完房间后，开始查卫生间，先查四巾是否齐全，是否有损坏和油渍，再看三缸、吧台、吧镜、地面有否刮花、腐蚀、裂痕、烟盅、水杯是否破损。

（6）查清整个房间后，再报房务中心，如有用酒水，清清楚楚地报饮用酒水名称和数量，要核对一次以防没听清楚和说错。如客人没有饮用酒水和损坏物品，就直接报 OK 房，在报告完毕之后，要问清对方的姓名。

（7）最后退出房间，轻轻将门带上锁住。

检查入住客人房间

（1）查看客人是否有洗衣，是否有违章使用电器等。

（2）天天例行检查小酒吧酒水饮用情况。

（3）检查客房卫生状况。

检查可出租房间

(1) 房门门锁是否妥善，防盗扣是否安全，门锁转动是否灵活，开门有无声响，双重钥匙是否操作正常，门后是否贴有防火图；门后把手是否挂有“请勿打扰”牌等。

(2) 天花是否有灰尘、蜘蛛网、裂缝、爆皮及水迹。如有，及时告知工程部维修，维修期间，客房中心应在系统里把房间改成故障房。

(3) 墙纸是否有灰尘或破损，电灯开关是否有指印或污迹。

(4) 房内温度是否适中，风口是否发出声响及藏有灰尘。

(5) 窗帘是否清洁、悬挂美观，窗玻璃是否明亮并无破裂，窗门是否关闭安全，窗帘拉动是否自如。

(6) 电视机图像是否清楚、声音是否良好；电灯是否良好，灯罩有无积尘。

(7) 电话是否正常，电话机和电话线是否清洁。

(8) 床铺是否铺叠完好，保持平稳，床面是否清洁卫生、无破损，床底有否尘土。

(9) 床头柜清洁；电话本、记事便笺是否齐全，摆放位置是否对的，是否将“请勿在床上吸烟”的小牌放在规定的位置上；擦鞋布、拖鞋是否配齐。

(10) 桌椅有否破损，是否光洁，沙发扶手是否坚固，坐垫下面是否有纸屑、灰尘和杂物，小酒吧、桌面是否干净光洁，写字台上文具夹内文具、报刊、书刊、报纸是否齐全；写字台抽屉内洗衣袋和洗衣单是否配齐。

(11) 壁柜内有无备用

棉被及摆放整齐，衣架数量有否短缺，浴袍是否干净并放好。

(12) 垃圾桶内外是否清洁，烟灰缸是否清洁，玻璃是否清洁光亮。

(13) 墙画是否悬挂端正，是否有浮尘。

(14) 小冰箱内饮料、酒水、小食是否齐全，冰箱内外是否干净并无异味，是否有酒水单。

(15) 地毯有无破损，清洁限度如何，是否有烟头洞、积尘、污渍、咖啡渍、茶渍、口香糖胶等。

(16) 来宾房间是否根据不同级别相应提供鲜花、水果、点心、酒等。

检查浴室

(1) 浴室门匙是否灵活，开门时是否有响声，门的表层有无破损和弯曲现象，门框是否积尘，双重匙是否操作正常。

(2) 镜子有无积尘和污渍，有无破裂和水银脱落。

(3) 天花板有无积尘，风口是否清洁，有无爆皮和水迹。

(4) 马桶盖是否清洁，排水系统是否操作正常，马桶内外壁有无污迹，水箱开关是否正常，是否加消毒封条。

(5) 脸盆是否干净，脸盆塞是否灵活，所有金属器具是否清洁光亮，热水管有无端障；排水系统是否正常，盆内排水孔是否积有毛发，香皂碟、烟缸是否积有碎肥皂渍。

(6) 浴缸是否清洁，浴缸塞是否灵活，浴帘有无污迹，浴室内的面巾、中巾、脚垫有无破损及污迹。

(7) 清洁用品，如香皂、浴液、洗发液、

浴帽、棉球、牙具、厕纸等是否齐全，摆放是否整齐。

注意事项：

（1）查房发现房内少了物品找不届时，要上报领班，不能私自报前台收银。

（2）如查房发现房间尚有行李，此类情况是客人先下去结账，后上来拿行李。服务员查第一次报前台收银迷你吧饮用数时，告诉此房尚有行李，等客人上来拿走行李之后，服务员进行第二次查房。

（3）当发现设施以及物品有损坏、烟印、污渍时要上报领班。

（4）查房发现房间尚有遗留物品时，要报前台收银请问客人是否还需要。

（5）报消费的酒水时要注意，不要报错房号，酒水的名称、数量等。

（6）当查房发现房内有大量钞票和贵重物品时，要及时上报领班。

（7）如查房见房内尚有客人的朋友告知收银及领班。

工作标准：快速，准确检查房间。

15、迷你吧报吧程序

工作程序：

（1）服务员接到退房电话后立即检查房间。

（2）发现客人消耗酒水则根据实际情况记录并报给房务中心。

（3）检查房内是否有客人遗留物品，房内设施情况，发现问题及时上报。

工作标准：快速准确查报酒水数量。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/608101123022006100>