

第十章 客房清洁服务与管理

学习目的

- 了解客房清洁卫生的主要性
- 熟悉客房清洁的程序及要点
- 了解公共区域清洁工作的特点及内容
- 掌握清洁服务与质量控制的措施
- 了解“绿色客房”活动意义和主要内容

10.1 客房清洁服务与质量控制

客房是客人在饭店逗留时间最长的地方，也是客人在饭店真正拥有的私人空间。客房的清洁卫生既是客人住房安全的要求之一，更是客人衡量酒店质量的主要指标。

10.1.1 客房日常清洁内容

客房日常清洁整顿又叫做房。内容一般为：

1. 物品整顿
2. 打扫除尘
3. 擦洗卫生间
4. 更换及补充用具
5. 检验设备

10.1.2客房的原则和卫生原则

1.客房清洁的一般原则：

从上到下；从里到外；先铺后抹；环形清理；
先房间后卫生间；干湿分开。

2.客房清洁的卫生原则：

眼看到的地方无污迹；手摸到的地方无灰尘；
设备用具无病毒；空气清新无异味；房间卫生
达“十无。”(p313)

10.1.3客房清洁卫生服务程序

不同类型的客房在详细清洁内容上会有区别,而客房的清洁服务程序是基本一致的,详细程序如下:

1.清洁前的准备工作:

- 了解房态, 决定清洁顺序

为提升客房利用率和服务质量, 客房清洁整顿应根据客房的不同情况, 按一定的先后顺序进行。

一般而言, 淡季时打扫顺序为: 总台指示要尽快打扫的房间、挂“请速打扫”牌房间、走客房、VIP房间、其他住客房、空房。

而旺季时的打扫顺序可调整为空房、总台指示要尽快打扫的房间、走客房、挂“请速打扫”牌房间、VIP房间、住客房。

•准备工作车、清洁工具

工作车是客房服务员整顿、打扫房间的主要工具，准备是否妥当直接响打扫的效率。一般可在每一班次结束前做好准备工作，但在每班工作前应作一次检验。准备工作基本内容为：将车擦拭洁净，将洁净的垃圾袋和布草袋挂在挂钩上，再把棉织品、水杯、烟缸、文具用具及其他多种客用消耗品备好，整齐摆放。

备齐多种清洁剂、干湿抹布、不同刷子、清洁手套等多种清洁工具。检验打扫工具吸尘器和各部件是否严密，有无漏电现象，检验蓄尘袋的灰尘是否倒掉。

2.住客房与退房的清洁程序:

•停放工作车

工作车应挡住房门停放，这么既便于观察工作车上的物品，又不致使住客房的客人出入房间遇到障碍。

•敲门进入房间

敲门前要先观察门上是否挂有“请勿打扰”（Don't disturb）牌，敲门要先轻轻敲三下，然后报称客房服务员（housekeeping），待客人允许后方可启门进入。假如三四秒钟后客房内没有回答，再轻敲三下并报名。反复三次仍没有回答时，可用钥匙慢慢把门打开。

- 开灯通风

- 清理垃圾杂物

将房间和卫生间的垃圾、烟灰缸的烟头、纸篓废弃物等搜集倒入工具车的垃圾袋内。注意烟头是否熄灭。

将用过的烟缸、杯子放入卫生间准备刷洗或放回工作车准备调换。

不经客人同意，不得私自将客人的剩余食品、饮料、自带用具等撤出房间。尤其是女性化妆品，虽然是用完的空瓶、空盒也不得扔掉。

客房内可能有保存价值的东西不可随意丢掉。

- 铺床(详见后)

- 抹尘

抹尘遵照上述先上后下、先里后外、先湿后干的原则。做到不留死角。

抹的过程中将移动物品按要求放回原位，并默记待补充的物品。

每抹一件家具、设备，都要留心检验是否有损坏，一经发现要及时统计。

- 清洗卫生间(详见后)

- 补充客用物品

补充房间和卫生间内的必备用具，按要求的位置摆放好

- 吸尘

吸尘由里往外吸，注意行李架、写字台底、床头柜底等边角的吸尘。注意有移动的家具顺手挪回原位。

- 填写客房清洁报表



了解核实房态

- 住客房（OCC）客人正在住用的房间。
- 走客房（C/O）客人已结帐并已离开客房。
- 空房（V）昨日临时无人租用的客房。
- 未打扫房（VD）该客房为未经过打扫的客房。
- 外宿房（S/O）该客房已被租用，但住客昨夜未归。
- 维修房（OOO）该客房因设施设备发生故障，暂不能租用。
- 已打扫房（VC）亦称OK房该客房打扫完毕，能够重新出租。
- 请勿打搅房（DND）表达该客房的客人因睡眠或其他原因 不愿服务人员打搅。
- 来宾房（VIP）该客房住客是饭店的主要客人。
- 常住房（LSG）又称长包房。既长久由客人包租的房间。
- 请即打扫房（MUR）该客房住客因会客或其他原因需要服务员立即打扫。
- 轻便行李房（L/B）表达该客房的住客行李极少。
- 无行李房（N/B）表达该房间的住客无行李。
- 准备退房（E/D）表达该客房住客应在当日中午12点此前退房，但目前还未退房。
- 加床（E）表达该客房有加床。

3.铺床环节及要求

西式铺床

•拉床

站在床尾将床慢慢拉出离床头板30—50厘米。对正床垫，并注意床垫四边所标明的月份字样，按期翻转床垫，使其受力均匀平衡。

•撤单

将床上用过的布单层层揭下，将枕套撤去。撤床单和枕套时要抖动几次，确认里面无小件衣物或其他物品。将毛毯、床罩等稍加折叠放在合适的位置。

■ 铺第一条床单

抖单：站在床头、床尾或床的一侧的中间位置，抖开床单，将正面对上抛盖在床上。定位：抖单同步看准方向和距离，底单中线左右居中，有折皱的卷边要稍加整顿。包角：底单四角包好床垫，角要包得平直，床单要铺得紧绷平整，掀起床垫尾部将床单打入夹缝，按对称手法将床的两侧包成四个45°角。

- 铺第二条床单；

注意背面对上，中线居中，床单头部与床头对齐。

•铺毛毯

毛毯上端距床头25—30厘米盖于第二条床单上，中线对齐，商标朝外在床尾下方。将盖单上端长出部分沿毛毯边沿往下翻折作被头，两侧下垂部分的毛毯和盖单一起掖入床垫下面，将床尾两个角包成信封角。

•套枕套

拆松枕芯，套上枕套，整顿成形，放置于床的正中，单人床将枕袋口反向于床头柜，两个枕头重叠摆放。双人床枕套口方向相对。枕头压毛毯5—6厘米，离床头约5—10厘米。

•盖床罩

将折叠好的床罩放好打开，床尾及两边定位，两边均等，床尾部分距地面5厘米。站在床头位置将床罩置于枕头上边，将多出部分分别均匀填入上下枕头夹缝中。整顿加工，使其美观。

•推床

将床身缓缓推回原位置，最终将做完的床查看一次，整顿定形。

中式做床及其他

铺好第一条床单之后，不再使用第二条床单，而以套好被罩的丝棉被或中空棉被取代，客人入睡时较为舒适。



4.清洁卫生间环节：

- 洗刷浴缸
- 浸泡恭桶
- 清洗浴缸

先将浴缸的活塞关闭，放某些热水和清洁剂在里面；然后用浴缸刷把浴缸周围伸手可触及的墙壁、皂托、金属巾架、浴帘杆、浴缸内外刷洗一遍；将浴帘放入浴缸清洗；将活塞打开，用沐浴喷头放水冲洗；用抹布擦干并擦亮全部的金属镀件；将浴帘擦干并将其下摆放入浴缸内。

•刷洗恭桶

用恭桶刷刷洗恭桶盖、垫圈、内壁及下水口；放水冲洗，注意用恭桶刷搅动；用抹布将恭桶上的水箱、恭桶盖、垫圈、恭桶外侧及底座彻底擦干，擦亮电镀冲水柄，待补充卫生间用具时将“已消毒”封条压在垫圈下。（为符合绿色饭店要求可不使用此条）。

•清洁镜面

可用卫生间内废弃的卷筒纸将镜面上的水迹、皂迹擦洁净，并随手检验镜子上方的照明灯。

- 清洗面台

清洁面盆、台面，先用清洁剂擦洗面盆及金属镀件，然后放水冲洗，用抹布将面台上、面盆内的水迹擦干

- 清洁卫生间地面

用专用抹布按从里到外的顺序将地面擦干；地漏处尤要仔细擦净，擦至门口时要先转身将房门和门上的挂衣钩擦洁净（注意换用抹布），然后再擦门口的地面。

- 还需擦亮金属镀件和毛巾架，补充卫生间客用具；环顾整个卫生间，带好清洁桶及工具，关灯，将卫生间门虚掩。

5.空房清洁整顿

空房是客人走后,经过打扫还未出租的房间。空房的清洁整顿较为简朴,主要是擦拭家具、设备,检验房间用具是否齐备。

6.住客房小整顿及夜床服务

小整顿服务是在住客外出后,客房服务员对其房间进行简朴的整顿。作用是让客房经常处于洁净整齐的状态,使客人回房时有一种清新舒适的感觉。

夜床服务是对住客房进行晚间寝前整顿,又称“做夜床”或“晚间服务”。作用主要是以便客人休息,整顿洁净使客人感到舒适。

- 一:为客人送上当日的报纸及次日的早餐券(当日入住的房间就不送早餐券,客人入住时已与房卡押金单等一同交与客人了).一般一般客人在房间都不要求做夜床,送上报纸及早餐券即可.如客人不在房间把报纸放在酒店服务指南本上,早餐券放在床头柜显眼处即可.
- 二:整顿房间(客人不在的情况下):如客人弄脏了房间,要予以清理归位.
- 夜床要点:
 - 1:把客人睡觉的床头被角折45度.假如是双人房要在两张床上相对折45度.
 - 2:睡衣折好与45度被角的里线对齐,放在床尾上处.
 - 3:在以便客人下榻方的床沿地面上离床头柜30cm处放上客用拖鞋,两只拖鞋距离为10cm,鞋头朝外.假如是双人房要相对放上客用拖鞋.
 - 4:床头柜上的"请勿在床头吸烟"指示牌换面至"祝君晚安"面.

- 5:假如酒店有赠予点心水果则放置在客用小茶桌上.
- 6:开启45度被角处的床头灯及夜灯.
- 7:浴缸里铺上防滑垫.
- 8:浴帘放在浴缸内侧拉至1/3面积.
- 9:铺上地巾.
- 10:如入住是女来宾则马桶只翻启马桶盖,如入住是男来宾则马桶垫盖一并翻启.
- 11:卫生间门开启30度.

10.1.4客房周期清洁

客房周期清洁是指在搞好客房日常清洁工作的基础上，拟定一种周期性清洁计划，采用定时循环的方式，对清洁卫生的死角或轻易忽视的部位，及家具设备进行彻底的打扫和维护保养，以进一步确保客房的清洁保养质量，维持客房设施设备良好状态。

客房周期清洁保养的内容主要有家具除尘、家具打蜡、地毯清洗、窗纱床罩等的清洗、通风口清洁、金属器具的擦拭等等。(p319)

10.1.5客房清洁质量控制

1.强化员工卫生质量意识

首先要求参加清洁的服务人员有良好的卫生意识；其次要不断提升客房员工对涉外星级饭店卫生原则的认识。

2.明确清洁卫生操作程序和原则

程序符合“以便客人、以便操作、以便管理”的原则；原则涉及：视觉原则和生化原则。

3.严格逐层检验制度

服务员自查；领班全方面检验；管理人员抽查
(p323)

4.设置“来宾意见表”

10.2公共区域清洁服务与质量控制

所谓公共区域是指公众共同享有的活动区域，涉及室内和室外，客用部分和员工使用部分。(p327)

公共区域清洁卫生的特点

1. 人员流量大，清洁工作不太以便
2. 涉及范围广，造成影响大
3. 项目繁杂，专业、技术性强

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/835002231012011340>