


**AR** 增强  
现实  
技术

职业教育立体化教材丛书  
**客房服务与管理**

ROOM SERVICE AND MANAGEMENT

杜兴旺 黄 颖 / 主编

 吉林大学 出版社

AR 增强  
现实  
技术

职业教育立体化教材丛书  
**客房服务与管理**

ROOM SERVICE AND MANAGEMENT

主 编 杜兴旺 黄 颖  
副主编 方小玲 朱丽君 徐 琳  
参 编 聂俊杰 况 野 王 勇 尚建新  
刘春颖 张忠宇 南玉华 刘 然  
钟晓亮 王 刚 张 森 彭富强

 吉林大学 出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

客房服务与管理 / 杜兴旺, 黄颖主编. — 长春:  
吉林大学出版社, 2016. 9

ISBN 978 - 7 - 5677 - 7795 - 8

I. ①客… II. ①杜… ②黄 III. ①客房—商务服  
务—技术培训—教材 ②客房—商业管理—技术培训—教  
材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 237876 号

书 名: 客房服务与管理

作 者: 杜兴旺 黄 颖 主编

责任编辑: 吴亚杰 责任校对: 邹燕妮

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 7.75 字数: 200 千字

ISBN 978 - 7 - 5677 - 7795 - 8

封面设计: 彭富强

三河市双升印务有限公司 印刷

2016 年 9 月 第 1 版

2018 年 5 月 第 2 次印刷

定价: 33.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 501 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431—89580028/29

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: [jlup@mail.jlu.edu.cn](mailto:jlup@mail.jlu.edu.cn)

本书采用项目教学方式，教学内容以客房部主要岗位来定实训项目。全书分为楼层服务、房务中心服务、洗衣服务和会议服务四大教学实训项目。项目下细分为任务，任务下以具体活动的形式呈现，利用客房实训室创设工作情景，把学生融入到工作场景中，在“做中学、学中思”，使之轻松掌握基本操作技能。每个活动之后，有项目评价表，通过学生自评、小组互评、教师评价不断提高学生的基本操作技能。在情景教学中充分激发学生的主观能动性，实现专业教学与学生就业岗位的零距离对接，突出客房部岗位职业能力本位，紧紧围绕工作任务的需要来设计实训内容。并将中级客房服务员职业技能考证的相关内容有机嵌入到实训教学中，加强基础知识和基本技能训练的同时，更加重视学生实际应用能力的培养。

立体教材是东北师大理想软件股份有限公司采用增强现实技术研发的辅助纸质教材的新型教学工具，是通过增强现实的方式与职业教育教学相结合的教学产品。

本书由杜兴旺、黄颖担任主编，方小玲、朱丽君、徐琳担任副主编，参编有聂俊杰、况野、王勇、尚建新、刘春颖、张忠宇、南玉华、刘然、钟晓亮、王刚、张森、彭富强。其中杜兴旺、黄颖负责拟定结构及编写提纲、审稿，方小玲、朱丽君、徐琳、聂俊杰、况野、王勇参与本书内容编写，尚建新、刘春颖、张忠宇负责全书的管理及审核，南玉华负责全书线图制作，刘然负责全书视频制作，钟晓亮、王刚负责全书移动端制作，张森、彭富强负责全书排版及封面设计。

由于编写时间仓促，编者水平有限，书中疏漏在所难免，敬请同行、专家和广大读者提出宝贵意见，以便及时修改和完善。

## 课程简介

《客房服务实训教程》是酒店服务与管理的实训教材，实用性强、内容简洁、紧扣职业技能鉴定、强调能力的培养和提高，不仅帮助学习者学习酒店服务与管理的重要技能，同时又为教师和学生的教学和训练提供了内容和方法，可用作中职中专、酒店培训和移民学员的培训教材。

# 前言

## 课程大纲

### 课程性质

本课程是中等职业学校酒店服务与管理专业或旅游服务与管理专业的一门核心课程，能帮助学生掌握客房服务必备的专业技能。其功能在于让学生熟悉客房服务的整个操作流程及各岗位的具体工作要求和技能，具备从事客房服务的基本职业能力。

### 设计思路

本课程以酒店服务与管理专业指导学生的就业为导向，根据行业专家的指导，对客房服务岗位进行任务和职业能力分析，以客房服务岗位实际工作任务为引领，以岗位职业能力为依据，并按照学生的认知特点，设计为楼层服务、房务中心、洗衣房服务、会议服务等四个教学项目，每个教学项目又开发若干任务，并结合职业资格证书的考核要求，为学生创设岗位情景，通过实践训练，使学生能熟练掌握客房服务各岗位技能，培养学生的综合职业能力，达到劳动部门中级客房服务员水平，满足学生职业生涯发展的需要。

建议课时为 72 课时。

考证要求：组织学生参加劳动和社会保障部门的客房中级工证书的考核。

## 学习建议

### 理论教学

除一般常规课堂教学方式外，部分培训内容可利用多媒体教学工具，通过直观的教学方法，达到加深印象、提高效率的教学目的。

### 技能实训

对于楼层服务中的客房清扫，所有技能由教师进行示范，分解相应的动作要领，然后学生进行操作，老师进行个别指导。对于客房服务创设某种情景的时候，一般由一部分学生充当客人，其他学生充当服务员来模拟服务，最后由老师进行点评。

## 考核标准

本课程针对每个活动结束后，都有设计相应的项目评价表，并且标有相应的分值。可以通过学生自评、小组互评、教师评价不断提高学生的基本操作技能。

# 目 录

项目 1 楼层服务 .....	1
任务 1.1 客房清扫服务 .....	1
1.1.1 准备房务工作车 .....	6
1.1.2 敲门进房 .....	8
1.1.3 中式撤床服务 .....	11
1.1.4 中式铺床服务 .....	13
1.1.5 卫生间清扫 .....	16
1.1.6 住客房清扫 .....	20
1.1.7 空房清扫 .....	23
1.1.8 西式撤床服务 .....	27
1.1.9 西式铺床服务 .....	28
1.1.10 房内物品消毒程序 .....	31
任务 1.2 对客服务 .....	34
1.2.1 楼层迎宾服务 .....	34
1.2.2 VIP 客人接待服务 .....	37
1.2.3 对客租借物品服务 .....	40
1.2.4 客人遗留物品处理服务 .....	42
1.2.5 离店查房服务 .....	45
任务 1.3 其他服务 .....	48
1.3.1 叫醒服务 .....	48

# 目 录

1.3.2 加床服务 .....	50
1.3.3 擦鞋服务 .....	51
1.3.4 托婴服务 .....	53
<b>项目 2 房务中心服务 .....</b>	<b>56</b>
任务 2.1 值台服务 .....	56
任务 2.2 楼层钥匙的领取、使用与管理 .....	58
任务 2.3 处理客人投诉 .....	60
<b>项目 3 洗衣服务 .....</b>	<b>67</b>
任务 3.1 洗涤设备和熨烫工具 .....	67
任务 3.2 收送客衣 .....	74
任务 3.3 客衣干洗 .....	77
任务 3.4 客衣水洗 .....	81
任务 3.5 污渍的处理 .....	85
任务 3.6 熨烫 .....	90
3.6.1 手工熨烫 .....	90
3.6.2 机械熨烫 .....	94
任务 3.7 酒店布件的洗涤程序 .....	96
<b>项目 4 会议服务 .....</b>	<b>101</b>
任务 4.1 常规会议服务 .....	102
任务 4.2 宴会服务 .....	111
任务 4.3 签字程序 .....	114

## 项目 1 楼层服务

### 项目导学

掌握走客房、住客房、空房清扫程序。掌握楼层迎宾服务、VIP 接待服务、对客租借物品服务、离店查房服务、遗留物品的处理和其他对客服务等程序。

### 任务 1.1 客房清扫服务

#### 一、走客房清扫服务的准备工作

1. 到客房部领取钥匙和呼叫机。
2. 准备房务工作车，备好房务工作车。
3. 准备吸尘器，检查吸尘器是否正常运行。
4. 核实房态是否处于走客房的状态。

#### 二、走客房的清扫程序

走客房清扫可细分为 12 个步骤，如图 1-1。



图 1-1 走客房的清扫程序

#### 1. 备车到客房门口，准备整理

- (1) 备好房务工作车。
- (2) 将房务工作车停放在房门一侧。
- (3) 吸尘器放在房门口。

#### 2. 敲门进房

- (1) 按敲门进房的要求进入客房。
- (2) 将房门完全打开，直到该房间清扫完毕。开门打扫房间的意义有三点，一是表



示该客房正在清扫，二是防止意外事故的发生，三是有利于房间的通风换气。

(3) 记录进房的时间。

### 3. 开窗通风

(1) 拉开窗帘，将窗户打开通风换气。

(2) 检查窗帘挂钩是否滑动顺畅。

(3) 如果客人不在房间，则关闭客房内的所有电器和照明灯。

### 4. 清理垃圾杂物

(1) 清理烟灰缸和纸屑，将垃圾直接倒入房务工作车的垃圾袋里，并检查烟头是否熄灭，以防止火灾的发生。

(2) 撤掉用过的杯具、加床或餐具。

### 5. 撤床

### 6. 做床

### 7. 擦拭灰尘，检查设备

(1) 按照顺时针或逆时针的方向，从上到下、从里到外、干湿分开、按照环形清理的原则擦拭灰尘，做到不留死角。

(2) 检查每一件家具、设备用品，是否有损坏，一经发现及时报告并安排维修。



图 1-2 检查房内设施

### 8. 整理卫生间

按要求整理卫生间。

### 9. 补充客房物品

(1) 补充卫生间的用品，按统一要求整齐摆放。

(2) “五巾”按照规定的位置整齐摆放。

(3) 补充房内用品，如迷你吧饮料等，按饭店的统一规定摆放。

(4) 补充杯具（杯具是经过严格消毒的）。

10. 吸尘

(1) 吸尘时应从里到外，注意家具边角、床底下等不易清洁的地方，注意统一方向，顺着地毯毛的方向吸尘。

(2) 吸尘后注意理顺电源线并整齐摆放。

11. 检查

(1) 站在房间门口环视房间，自我检查一下，查漏补缺。

(2) 如果被打扫的房间根据预订情况有特殊要求，除了达标以外，还需检查特殊要求是否得到满足。

(3) 检查有无遗留的客房清洁工具。

12. 关门、登记

(1) 将窗帘关闭。

(2) 关掉房间内的电源。

(3) 关闭房门，锁好。

(4) 登记客房清扫日报表，见表 1 - 1。

(5) 客房清扫完毕后，需及时上报客房部，待检查合格以后，将走客房变更为 OK 房。

表 1 - 1 客房清扫日报表

楼层\_\_\_\_ 姓名\_\_\_\_\_ 日期\_\_\_\_月\_\_\_\_日 早班  
 中班  
 晚班

房号	房态	床位	清扫时间		补充消耗								酒水	维修情况	备注	
			进	出	浴帽	肥皂	手纸	洗发液	淋浴液	牙具	咖啡	拖鞋				

三、走客房清扫服务的注意事项

1. 客房服务员接到总台通知后，应立即对该客房进行打扫，以保证客房的正常出租。

2. 进入房间后先检查是否有客人遗留的物品，房间设备用品是否有损坏或丢失。如发现以上情况，应及时通知总台处理。

3. 撤换杯具要严格洗涤消毒。

4. 对卫生间各个部位进行严格的洗涤消毒。

5. 烟灰缸内的烟头需熄灭后方可倒入垃圾桶，以防火灾。

6. 擦拭灰尘时，需要注意区别干、湿抹布的使用，如墙纸上、床头板上的灰尘不要用湿抹布抹。切忌一块抹布抹到底，人为造成交叉污染。

7. 吸尘器勿吸有水的地方，以免造成漏电和发生意外。

8. 不得使用客用设施，不得使用或接听客房内的电话。

9. 不得让闲杂人员进入客房内。

10. 不得用客用布件当作抹布用，抹布要专项专用，用不同的颜色加以区分。

11. 清扫合格后，立即通知总台，以便总台及时出租。

#### 四、走客房清扫服务的情景模拟

1. 进入标准客房实训室，教师讲解示范。

2. 学生分组实训。

学生每 10 人一组，在一间标准间中进行练习，房态为走客房，一名学生清扫客房，其他学生观摩并负责计时、打分，轮流练习。

3. 技能训练评价标准，见表 1 - 2。

表 1 - 2 走客房清扫服务训练评价表

序号	项目	分值	学生自评	小组互评	教师评价	建议
1	备车到客房门口，准备整理	10				
2	敲门进房	5				
3	开窗通风	5				
4	清理垃圾杂物	5				
5	撤床	5				
6	做床	20				
7	擦拭灰尘，检查设备	10				
8	整理卫生间	15				
9	补充客用物品	10				
10	吸尘	5				
11	检查	5				
12	关门、登记	5				
	总成绩	100				
备注	1. 实际得分 = 学生自评 10% + 小组互评 20% + 教师评价 70% 2. 一般 (50~60); 较好 (61~75); 良好 (76~85); 优秀 (85 分以上)					

#### 知识链接：确定客房清扫的顺序

服务员在确定客房清扫任务的顺序时，应考虑以下几点要素：

1. 是否满足住店客人的需求。
2. 有利于总台的售房。
3. 有利于服务员方便工作，提高效率。
4. 有利于客房设施设备的维护与保养。

由于要综合考虑以上四点，客房清扫整理的选房也就没有绝对的标准，往往是根据具体情况临时制定、灵活调整。一般情况下，可以参考下列安排：

1. 请即打扫房，挂有“Make up room”的房间或客人口头上要求打扫的房间，应优先安排清洁整理，以满足客人的要求。

2. 总台、房务中心或部门负责人要求打扫的房间。
3. VIP 房间。
4. 走客房。
5. 普通住客房。
6. 空房。
7. 长住房应与客人协商，定时打扫。

### 五、客房消毒的规定

1. 客房服务人员在清扫房间时必须工具配齐，抹布要两湿一干，抹卫生间坐便器和地面的抹布要和房间的抹布分开放，配备消毒洗衣粉，刷卫生间时必须戴橡皮手套。

2. 服务人员在清理房间时必须将杯具撤回工作间进行消毒，换成已消毒的杯具，严禁在客房内对杯具进行处理。

3. 每天将撤出的杯具进行集中洗刷消毒。消毒过程严格遵循宾馆规定的消毒程序，一般遵循“一冲二洗三消毒”的步骤。

4. 每天需记录消毒情况，写清消毒时间、数量、种类、消毒人。

5. 杯具消毒后取出放入柜内，用消过毒的干净布巾覆盖，防止二次污染。

### 六、走客房清扫服务的视野拓展



扫一扫

图 1-3 客房清扫

### 1.1.1 准备房务工作车

#### 一、房务工作车的准备工作

1. 准备好相应的客房用品。
2. 准备好干净的布件。
3. 准备好相应的清洁用具以及清洁剂。

#### 二、准备房务工作车的程序

准备房务工作车可细分为 6 个步骤，如图 1 - 4。

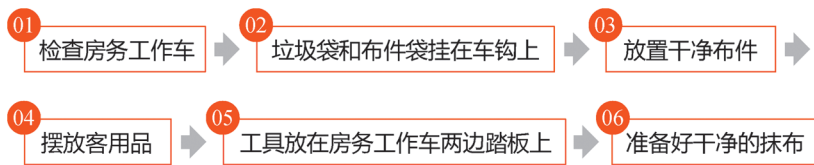


图 1 - 4 准备房务工作车的程序

#### 1. 检查房务工作车

- (1) 检查房务工作车是否清洁，做到无杂物、无灰尘、无污垢。
- (2) 检查房务工作车是否正常运行，在推动时是否运行灵活、无噪音。
- (3) 房务工作车上必须有遮盖布。

#### 2. 垃圾袋和布件袋挂在车钩上

- (1) 固定轮方向一侧放布件袋，万向轮方向一侧放垃圾袋。
- (2) 确保垃圾袋和布件袋有足够的支撑力。

#### 3. 放置干净布件

- (1) 床单、枕套放在工作车的最下格。
- (2) 大浴巾、小浴巾、面巾和脚巾等放在最上面的两格。

#### 4. 摆放客用品

(1) 按规定分格摆放，注意物品摆放规格及数量要从方便、整齐方面来考虑，即重物在下，轻物在上。

- (2) 客用品配备一次不要太多，以 10 间房客用品为标准。

#### 5. 工具放在房务工作车两边踏板上

- (1) 一边放清洁桶，一边放清扫工具，注意清洁工具分格摆放。
- (2) 吸尘器紧随工作车，把电线绕好，不可散乱。

#### 6. 准备好干净的抹布

准备干净的干抹布两条、湿抹布两条。使用时注意：将房间的的抹布和卫生间的抹布分开，将清洁座便器的同清洁脸盆和浴缸的抹布分开，将抹地布同其他抹布分开。一

般采用不同颜色和尺寸的抹布来区别。同时抹布一定要干净、卫生和经过严格消毒。

### 三、准备、规范使用房务工作车的注意事项

1. 装车时留意车辆有无损坏，车内外尚未干时，切勿摆放布巾及用品。
2. 较贵重物品不要暴露在当面处，以防他人取走。
3. 切勿放置过多或不充足的清洁用品于桶内。
4. 严禁将撤除的布件放在客用品上，及时撤去工作车上的脏棉织品，脏棉制品不得高于口袋 30cm。
5. 房务工作车上不得摆放私人物品。
6. 每天清理一次工作车，及时更换工作车上的垃圾袋，将垃圾袋口扎好。
7. 推行时注意方向和力量，不要碰坏墙面和其他设备。
8. 发现故障应及时保修。
9. 除住客房外，工作车紧靠房门，距离 5 公分以内，并与墙面平行，不要将工作车挡在走道中央。
10. 工具箱按规定摆放，箱内物品不得乱放混用，用完及时放回固定位置，里面不得存水。
11. 要求客房服务员认真查看客房状态。
12. 要认真清点核对所配备物品的数量。

#### 知识链接：房务工作车的相关知识

房务工作车是客房卫生班服务员清扫客房时用来运载物品的工具车。有的饭店还配备了不同类型的房务工作车，如女服务员工作车、棉织品车、男服务员工作车等。使用房务工作车，可以减轻劳动强度和提高了客房服务员的工效，而且当房务工作车停在客房门外时，可以成为“正在打扫清洁”的标志。

房务工作车必须坚固、轻便，能承载一定数量的布件、供应品以及清洁用具。房务工作车车身通常设计为四周封闭，这样停在楼间走廊时，就不会有物品暴露在两边，外观较为整洁。房务工作车的前面应装有缓冲器或其他弹性防护装置，以免撞伤墙面。

房务工作车两头的车钩上分别装挂棉织品袋（撤换下来）和垃圾袋。垃圾袋和棉织品袋一般为尼龙乙烯材料双层叠压而成，不仅耐用，而且容易清洗，不会发霉或发出难闻的气味。

房务工作车的轮子最好选用两个定向轮和两个万向轮。平时应定期保养，加机油润滑，以消除噪音。

### 四、准备房务工作车的情景模拟

1. 进入实训室，教师讲解示范。
2. 学生分组实训。

学生每 10 人一组，在一间工作车间中进行练习，一名学生准备房务工作车，其他学

生观摩并负责计时、打分，轮流练习。

3. 技能训练评价标准，见表 1-3。

表 1-3 准备房务工作车训练评价表

序号	项目	分值	学生自评	小组互评	教师评价	建议
1	检查房务工作车	10				
2	垃圾袋和布草袋挂在车钩上	10				
3	放置干净布件	30				
4	摆放房间用品	30				
5	工具放在房务工作车两边踏板上	10				
6	准备好干净的抹布	10				
	总成绩	100				
备注	1. 实际得分=学生自评 10%+小组互评 20%+教师评价 70% 2. 一般 (50~60); 较好 (61~75); 良好 (76~85); 优秀 (85 分以上)					

## 五、准备房务工作车的视野拓展



扫一扫 图 1-5 准备房务工作车

### 1.1.2 敲门进房

#### 一、敲门进房的准备工作

1. 检查仪容仪表是否符合饭店上岗的要求。



2. 了解将要进入的客房状态。
3. 观察门外情况，注意是否有“DND”牌、“请勿打扰”指示灯或双锁标志。

## 二、敲门进房的程序

敲门进房可细分为 6 个步骤，如图 1 - 6。



图 1 - 6 敲门进房的程序

### 1. 第一次敲门

用食指或中指的指关节在门的表面轻轻地、有节奏地敲三下，并紧接着通报身份。

例如：Housekeeping, may I come in?

客房服务，可以进来吗？

### 2. 门外等候

站立在门前适当位置，面对猫眼等候约五秒钟，等待住客的回应。

### 3. 第二次敲门

敲门方法同第一次一样。如果第一次敲门客人已经有回应时，则不用第二次敲门。

### 4. 第二次等候

与第一次等候的时间相同。

### 5. 开门（客人没有反应，用钥匙开门）

开门时手不离门把手，将房门推开约 30°左右。查看室内的情况，同时再次通报身份。

例如：Housekeeping, may I come in?

客房服务，可以进来吗？

如仍没有答复，则有四种可能性发生，当我们进入：

(1) 开门后如发觉客人仍在熟睡中或正在浴室，应轻声关掉房门，然后离去。

(2) 如发觉客人刚睡醒，未来得及更换衣服，应说：“先生/小姐，对不起”。然后关门离去。

(3) 如客人已睡醒并已穿好衣服，则应说出你的来由或说：“先生/小姐，对不起，请问可否现在清洁房间？”

(4) 如房内没有客人，则可立刻进行清洁。

### 6. 进房



注意将房门全部打开。

### 三、敲门进房时的注意事项

1. 凡进入房间前，先要在外按门铃并敲门，理由：

- (1) 保障住客的隐私。
- (2) 防止困窘的事情发生。

2. 客房服务员在向客人提供服务的时候，尽量不要打扰客人。

3. 如果门上整天挂有“请勿打扰”牌或有双锁的标志，服务员不可随意敲门。但到了 14:00 时，房门上仍然挂着“DND”牌，服务员可以打电话到客人房间，礼貌地询问客人是否需要整理房间。若出现无人应答电话的情况，很有可能是客人生病或其他问题，房务员应报告给楼层领班或主管，并及时采取相应的措施。

4. 开门要手按门锁手柄，钥匙轻轻划动门锁，慢慢推开房门，留意防盗链是否扣上，关门时亦要手按手柄，轻轻关上。

5. 每一位饭店员工都应养成先敲门通报，征得客人的同意后方可进入房间（客人在房时）的习惯。

6. 进入房间以后，注意卫生间的房门是否关闭，如果是关闭的，则需要敲门。

### 四、敲门进房的情景模拟

1. 进入实训室，教师讲解示范。

2. 学生分组实训。

学生每 10 人一组，在一间标准间中进行练习，一名学生表演敲门进房，其他学生观摩并负责计时、打分，轮流练习。


3. 技能训练评价标准，见表 1-4。

表 1-4 敲门进房训练评价表

序号	项目	分值	学生自评	小组互评	教师评价	建议
1	第一次敲门	15				
2	门外等候	10				
3	第二次敲门	15				
4	第二次等候	10				
5	开门	25				
6	进房	25				
	总成绩	100				
备注	1. 实际得分 = 学生自评 10% + 小组互评 20% + 教师评价 70% 2. 一般 (50~60); 较好 (61~75); 良好 (76~85); 优秀 (85 分以上)					

## 五、敲门进房的视野拓展



扫一扫  图 1-7 敲门进房

### 1.1.3 中式撤床服务

#### 一、中式撤床的准备工作

1. 注意观察床上有无客人的遗留物品。
2. 检查一下电视遥控器等是否放在相应的位置。

#### 二、中式撤床的程序

中式撤床的程序可细分为 6 个步骤，如图 1-8。



图 1-8 中式撤床的程序

#### 1. 观察

- (1) 床面有无毛发、污迹及破损。
- (2) 枕套中是否夹带客人的用品。
- (3) 床垫有无移位。
- (4) 床裙是否均匀、美观。

## 2. 拉床

(1) 站在离床尾 30cm 处，两脚前后交叉成一定的距离，屈膝下蹲，重心向前，双手紧紧握住床的尾部，将床架同床垫慢慢拉出。

(2) 拉床时床拉离床头板约 50cm，以方便操作。

## 3. 撤枕套

(1) 手法正确，即用左手捉住枕袋封口一角，右手伸入袋内把枕芯拉出，不要翻转枕袋，不要猛拉以防枕袋撕坏。然后将枕芯放在椅子上或床面上。撤下来的枕袋，暂时放在不影响操作的合适地方。

(2) 注意枕下及枕套中是否有客人遗留物品。

## 4. 撤被套

(1) 注意床面是否有客人物品。

(2) 撤被芯时首先解开蝴蝶结，再将被芯从被套中拉出来，将撤下的被芯叠好，放在椅子上，以方便操作。撤下来的被套，暂时放在不影响操作的合适地方。

## 5. 撤床单

(1) 撤床单时应双手捉住床垫的两个角，用力提起后再放下，然后把床单从床垫缝中拉出，最后撤下并反复抖动几下。

(2) 撤时避免生拉硬拽，以防撕裂床单。

(3) 注意垫单是否有严重污迹。

## 6. 脏布件送房务工作车

(1) 脏布件即撤下来的枕套、被套、床单一起卷好后放入房务工作车的布件袋中。

(2) 带回等量干净布件，准备铺床。

## 三、中式撤床的注意事项

1. 注意枕下及枕套中是否有客人遗留物品，留意枕头有无污渍。

2. 撤下被芯时，把它叠好放在椅子上以方便操作。

3. 揭下床单时从床垫与床架的夹缝中逐一拉出，注意垫单是否清洁。

4. 禁止猛拉床单，以防撕裂床单。

5. 收取用过的床单、枕套、被套时，点清数量，做好记录。

## 四、中式撤床的情景模拟

1. 进入实训室，教师讲解示范。

2. 学生分组实训。

学生每 10 人一组，在一间标准间，房态为走客房中进行练习，一名学生表演撤床，其他学生观摩并负责计时、打分，轮流练习。

3. 技能训练评价标准，见表 1-5。

表 1 - 5 中式撤床训练评价表

序号	项目	分值	学生自评	小组互评	教师评价	建议
1	观察	10				
2	拉床	10				
3	撤枕套	20				
4	撤被套	20				
5	撤床单	30				
6	脏布件送房务工作车	10				
	总成绩	100				
备注	1. 实际得分 = 学生自评 10% + 小组互评 20% + 教师评价 70% 2. 一般 (50~60); 较好 (61~75); 良好 (76~85); 优秀 (85 分以上)					

## 五、中式撤床的视野拓展



图 1 - 9 中式撤床

### 1.1.4 中式铺床服务

#### 一、中式铺床服务的准备工作

1. 客房实训室一间。
2. 床、褥垫、床单、枕套、枕芯、被褥等。

#### 二、中式铺床服务的程序

中式铺床可细分为 9 个步骤，如图 1 - 10。



图 1 - 10 中式铺床服务的程序

### 1. 拉床

(1) 站在离床尾 30cm 处，两脚前后交叉成一定的距离，屈膝下蹲，重心向前，双手紧紧握住床的尾部，将床架同床垫慢慢拉出。

(2) 拉床时床拉离床头板约 50cm，以方便操作。

### 2. 整理床垫

(1) 将床垫拉正放平。

(2) 注意褥子卫生情况，如有污迹要及时更换。

### 3. 铺床单

(1) 将折叠好的床单正面向上，两手将床单打开，利用空气浮力定位，使床单的中线不偏离床垫的中心线。

(2) 均匀留出床单四边，使之能包住床垫。

### 4. 包边包角

(1) 包边包角时注意方向一致，角度相同成外面是  $90^\circ$ ，内是  $45^\circ$ ，要紧密，不露巾角。

(2) 边要紧，无褶皱。

### 5. 装被套

(1) 将折叠好的被套正面向上，两手将被套打开。

(2) 将被套封口上层往上翻折。

(3) 将被芯折四折，放在床上正中。

(4) 把被芯装入被套，使被套里层的床头部分与被芯的床头部分吻合，顺势把被套拉到床尾部分。

(5) 用力抖动使被芯完全展开，四角饱满。

(6) 将开口的绳子系好。

### 6. 铺被子

(1) 将装好干净被芯的被子铺到床上，调整棉被位置，使棉被床头部分与床垫、床头部分平齐。



- (2) 中线居床的正中位置。
- (3) 将被头顶端反折 45cm。
- (4) 使被子的其他三边均匀自然下垂。

#### 7. 装枕头

- (1) 抓住枕套开口两边，用力抖动，使之充气、松涨。
- (2) 右手抓住枕芯两前端，以两角为主，左手张开枕套口，将枕芯套入。
- (3) 双手抓住枕套口，用力往下抖，使枕芯完全装入。
- (4) 将枕套封口，包住枕芯，开口向下。

#### 8. 放置枕头

- (1) 将装好的枕头放在床头正中，距床头 5cm。
- (2) 单人床将枕套口对墙，双人床将枕套口互对，两张单人床将枕套口反向于床头柜。
- (3) 枕套的缝线对床头板。

#### 9. 将床推回原处、检查

- (1) 用腿部将床架缓缓推进床头板下。
- (2) 检查床是否铺好、整齐美观。

### 三、中式铺床服务的注意事项

1. 定期翻转床垫，有利于保养床垫，延长使用寿命。
2. 在铺床单前，要注意检查褥垫上是否有脏迹。
3. 装被套之前要检查被芯是否有脏迹。
4. 被芯要稍加整理放在沙发或椅子上，与客人的物品分开。
5. 注意不要把口红印在棉织品上。
6. 发现有破损的或未洗干净的床上棉织品时要及时更换。
7. 不要跪在床上操作。
8. 在做床过程中行走路线不重复。
9. 在操作时动作要轻松、不重复、一次到位。
10. 铺床时不要用手梳自己的头发，以免头发落在床单上。

### 四、中式铺床服务的情景模拟

1. 进入实训室，教师讲解示范。
2. 学生分组实训。

实训室里有 10 张床，学生每 5 人一小组，一名学生做床，其他学生观摩并负责计时、打分，轮流练习。

3. 技能训练评价标准，见表 1 - 6。

表 1 - 6 中式铺床服务训练评价表

序号	项目	分值	学生自评	小组互评	教师评价	建议
1	拉床	5				
2	整理床垫	5				
3	铺床单	15				
4	包边包角	15				
5	装被套	20				
6	铺被子	20				
7	装枕头	10				
8	放置枕头	5				
9	将床推回原处、检查	5				
	总成绩	100				
备注	1. 实际得分=学生自评 10%+小组互评 20%+教师评价 70% 2. 一般 (50~60); 较好 (61~75); 良好 (76~85); 优秀 (85 分以上)					

### 五、中式铺床服务的视野拓展



图 1 - 11 中式铺床

#### 1.1.5 卫生间清扫

##### 一、卫生间清扫的准备工作

1. 准备好清洁桶、清洁剂、3~6 块抹布、专用手套。
2. 准备好消毒剂。