

客房服务员国家职业标准

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 热情友好，宾客至上。
- (2) 真诚公道，信誉第一。
- (3) 文明礼貌，优质服务。
- (4) 以客为尊，一视同仁。
- (5) 团结协作，顾全大局。
- (6) 遵纪守法，廉洁奉公。
- (7) 钻研业务，提高技能。

2.2 基础知识

2.2.1 计量知识

- (1) 法定计量单位及其换算知识。
- (2) 行业用计价单位的使用知识。
- (3) 清洁用化学剂。

1) 百分比配制。

2) 份数比配制。

2.2.2 清洁设备知识

- (1) 一般清洁器具的使用知识。
- (2) 清洁设备的使用知识。

1) 吸尘器。

2) 洗地毯机。

3) 吸水机。

4) 洗地机。

5) 高压喷水机。

6) 打蜡机。

- (3) 常用清洁剂的种类和使用知识。

1) 酸性清洁剂。

2) 中性清洁剂。

3) 碱性清洁剂。

4) 上光剂。

5) 溶剂。

2.2.3 客房知识

- (1) 客房种类。

1) 单人间。

2) 大床间。

3) 双人间。

4) 三人间。

- 5) 套间。
 - 6) 特殊客房。
 - (2) 床种类。
 - 1) 基本类型。
 - 2) 特殊类型。
 - (3) 功能空间的设备使用和维护知识。
 - 1) 睡眠空间设备。
 - 2) 洗空间设备。
 - 3) 起居空间设备。
 - 4) 书写和梳妆空间设备。
 - 5) 贮存空间设备。
 - (4) 客房用品知识。
 - 1) 房间用品。
 - 2) 卫生间用品。
 - (5) 地面种类。
 - 1) 硬质地面。
 - 2) 地毯。
 - 3) 胶地面（树脂地面）。
 - 4) 其他地面。
 - (6) 墙面材料知识。
 - 1) 花岗岩、大理石。
 - 2) 贴墙纸。
 - 3) 软墙面。
 - 4) 木质墙面。
 - 5) 涂料墙面。
- 2.2.4 相关法律、法规知识
- (1) 劳动法的相关知识。
 - (2) 消费者权益保护法的相关知识。
 - (3) 治安管理处罚条例的相关知识。
 - (4) 旅馆业治安管理辦法的相关知识。
 - (5) 旅游安全管理暂行办法的相关知识。
 - (6) 旅游涉外人员守则的相关知识。
 - (7) 消防条例的相关知识。
 - (8) 有关旅馆安全的地方法规。

3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级的要求依次递进，高级别包括低级别的要求。

3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、迎客准备	(一) 了解客情	1. 能掌握客人的基本情况 2. 能了解客人的基本要求	1. 我国兄弟民族的习惯、民俗 2. 主要客源国的概况 3. 旅游心理常识

	(二) 检查客房	1. 能检查客房的清洁情况 2. 能检查客房的电器与设备的运转情况 3. 能检查客房用品的配备及摆放要求	1. 客房清洁程序及标准 2. 电器与设备操作知识 3. 客房用品配备及摆放标准
二、应接服务	(一) 迎候宾客	1. 能做好个人仪表、仪容准备 2. 能热情主动地接待宾客 3. 能正确使用接待礼貌用语	1. 仪表、仪容常识 2. 语言运用基本知识 3. 英语基本接待用语 4. 普通话基础
	(二) 引领宾客	1. 能简单地做自我介绍 2. 能征询客人是否需帮提行李	接待服务常识及相应的礼节礼貌
	(三) 茶水服务	1. 能根据宾客的爱好习惯, 提供相应饮料 2. 能掌握茶叶、咖啡的泡、沏方法	1. 饮料服务规范 2. 常用饮料常识
	(四) 介绍情况	1. 能向宾客介绍饭店服务项目 2. 能介绍客房设备的使用方法(会做示范)	1. 中、西餐风味特色 2. 客房、娱乐等服务项目的内容 3. 客房设备使用常识
三、对客服务	(一) 清洁客房与卫生间	1. 能做好清洁客房的准备工作 2. 能检查客房设备是否完好 3. 能按标准整理床铺, 并除尘 4. 能清洁卫生间并进行消毒 5. 能进行茶具消毒 6. 能按要求进行地毯吸尘 7. 能按标准补充客房用品 8. 能正确使用清洁设备	1. 清洁工具、清洁剂名称、作用和特性 2. 电器及清洁设备的使用保养常识 3. 家具保养常识 4. “做床”标准及操作程序 5. 吸尘程序与地毯保养常识 6. 卫生间的清洁、消毒要点 7. 茶具消毒要点 8. 一次性用品管理常识 9. 用品摆放标准 10. 卫生防疫常识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、对客服务	(二) 晚间整理	1. 能按要求进行“开床”整理 2. 能按顺序清理垃圾 3. 能按标准进行卫生间的清洁 4. 能正确铺放防滑垫 5. 能按要求拉上窗帘	1. “夜床”的规格要求 2. “夜间服务”程序 3. 卫生间小清洁标准

	(三) 楼层安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能检查并发现客房内各种不安全因素 2. 能按规定做好钥匙管理 3. 能做好访客的接待工作 4. 能做好客人的保密工作 5. 能正确地使用手动灭火器 6. 当火灾发生时, 能及时报警, 并协助疏散客人 7. 能按规定处理“DND”(请勿打扰)牌 8. 能按规定处理宾客的失物 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房安全规定 2. 客房钥匙管理规章制度 3. 楼层消防常识 4. 访客接待须知 5. 失物处理规定
	(四) 提供饮料服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能适时补充饮料 2. 能正确核对“饮料签单” 3. 能配合餐饮部门做好房客用餐工作 4. 能核对饮品有效期 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 饮料补充规定 2. 饮料结账方式 3. 房客用餐服务规程
	(五) 借用物品服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能向客人介绍租借物品的使用方法 2. 能向客人介绍租借物品的管理规定 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出借物品的名称、用途、性能及出借程序 2. 赔偿规定
四、送客服务	(一) 宾客行前准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能及时掌握离店客人的情况 2. 能明确并落实客人嘱咐的代办事项 3. 能正确进行“叫醒服务” 4. 能了解客人是否结账 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宾客行前准备工作的内容 2. 代办事项须知

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四、送客服务	(二) 送别客人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能协助行李员搬运行李 2. 能用合适的敬语向客人告别 3. 能礼貌地征询客人意见 	服务告别用语

	(三) 善后工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客人离店后能对房内物品及时进行检查与清点 2. 能正确处理设备及物品被损事项 3. 能按规定处理客人遗留物品 4. 能及时将查房情况通告相关部门 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 失物招领程序 2. 饭店对宾客损坏客房用品的赔偿规定
--	----------	--	--

3. 2 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、迎客准备	(一) 了解客情	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能用计算机查询客房信息 2. 能按宾客的等级安排接待规格 	饭店计算机管理系统一般操作方法
	(二) 检查客房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能向客人正确介绍客房设备的各项性能 2. 能布置各种类型的客房 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 报修程序 2. 客房类型及布置要求
二、应接服务	(一) 迎候宾客	能用英语介绍客房服务的内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 饭店常用接待用语 2. 中外礼仪、习俗常识
	(二) 介绍情况	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能向客人介绍客房所有设备的使用方法 2. 能向客人介绍饭店各项服务以及特点 	饭店各部门的服务设施与功能

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、对客服务	(一) 清洁客房与卫生间	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能发现初级客房服务员在工作中存在的问题, 并给予指导 2. 能清洁贵宾房 	贵宾房清洁要求
	(二) 清洁楼层公共区域和进行计划卫生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能实施“大清洁”计划 2. 能正确使用清洁剂 3. 能定期对清洁设备进行保养 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁设备的维护保养常识 2. 各类清洁剂的成分、性能 3. “大清洁”计划的范围、内容及程序

	(三) 特殊情况处理	能掌握住店生病客人及醉酒客人的基本情况, 并给予适当的照顾、帮助	1. 基本护理常识 2. 客人个人资料
	(四) 代办客人洗衣及擦鞋服务	1. 能介绍洗衣服务项目、收费事项 2. 能正确核对《洗衣单》 3. 能根据客人需要提供擦鞋服务	1. 《洗衣单》填写要求 2. 皮革保养常识
四、会议服务	会议布置与服务	1. 能根据宾客要求, 布置、安排不同类型的会议室, 安排服务人员 2. 能准备所需文具、用品 3. 能提供饮品服务 4. 能使用视听设备	1. 会议室布置规范 2. 会议礼仪常识 3. 会议服务常识 4. 视听设备使用基础知识
五、客房用品管理	(一) 楼层库房的管理	1. 能进行楼层库房物品的保管 2. 能正确掌握客房的储备量 3. 能正确使用登记表	1. 一次性用品的名称与数量配备 2. 一次性用品的收发制度 3. 有关表格填写常识
	(二) 控制客用品	1. 按客房等级发放一次性用品 2. 按饭店规定, 计算客房每日、每月、每季客用品的使用量 3. 能进行盘点	盘点知识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
五、客房用品管理	(三) 布草管理	1. 能掌握楼层布草间的基本储存量 2. 能进行布草的盘点工作 3. 能根据使用情况, 适时提出更换处理旧布草的意见 4. 能正确填写《报损单》	1. 布草质量的要素与规格 2. 楼层布草房管理基本要求 3. 楼层布草配备标准 4. 布草的收发制度

3. 3 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、迎客服务	制定服务方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确制定人员计划及物品准备计划 2. 能根据需要对各种用品的配置及摆放提出设计意见 3. 能协调客房服务员工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层(或公共区域)设备的使用、保养知识 2. 成本控制基础知识 3. 工作定额标准
二、对客服务	(一) 清洁客房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能控制并实施清洁、整理客房的程序与标准 2. 能正确实施检查客房清洁的程序与标准 3. 能设计各类客房的布置方案 4. 能制定客房清洁与检查的各种表格 5. 能掌握客房清洁设备的性能与使用方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 饭店星级划分常识 2. 本饭店客房类型 3. 常见地面、墙面材料的性能与保养方法
	(二) 接待贵宾	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据贵宾的级别制定接待方案 2. 能协调员工为贵宾服务 3. 能独立处理贵宾接待中存在的问题,并采取相应的解决方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对客服务的两种模式 2. 贵宾等级与服务共性的要求 3. 贵宾服务接待标准 4. 贵宾服务礼仪规范

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、沟通与协调	(一) 协调与其他部门的关系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确协调与其他部门的关系 2. 能妥善处理客人的疑难问题 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各部门的运转程序 2. 部门间的协调原则
	(二) 协调与宾客的关系		

四、客房管理	(一) 客房用品管理	1. 能根据客房用品运转情况确定储存量 2. 能及时提供客房用品申购要求 3. 能检查客房用品的质量, 保证客房标准	1. 客用品成本与计算方法 2. 对一般客用品的品质要求和星级饭店的客用品品质要求 3. 动态控制能力
	(二) 员工培训	1. 能承担专业理论培训 2. 能承担专业技能培训	客房部员工业务培训知识

4. 比重表

4.1 理论知识

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	20	20	20
相关知识	迎客准备	15	15	5
	应接服务	20	15	
	对客服务	25	15	15
	送客服务	15		
	会议服务		15	
	沟通与协调			20
	客房用品管理		15	20
客房管理			15	
合 计		100	100	100

4.2 技能操作

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
技能要求	迎客准备	20	15	15
	应接服务	25	15	
	对客服务	30	25	20
	送客服务	25		
	会议服务		20	

	沟通与协调			15
	客房用品管理		25	20
	客房管理			30
	合 计	100	100	100