

客房服务员国家职业技能标准

(2009 年修订)

1. 职业概况

1.1 职业名称

客房服务员。

1.2 职业定义

在饭店、宾馆、旅游客船等场所清洁和整理客房，并提供客房服务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

1.4 职业环境

室内，常温。

1.5 职业能力特征

具有良好的语言表达能力；能获取、理解外界信息，并对信息进行分析、判断；具有一定的计算能力；具有良好的动作协调性。

1.6 基本文化程度

初中毕业。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于 80 标准学时；中级不少于 90 标准学时；高级不少于 100 标准学时。

1.7.2 培训教师

培训初级、中级、高级人员的教师应具有本职业高级职业资格证书 2 年以上或本专业中级及以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

理论知识培训在满足教学需要的标准教室进行，技能操作在标准客房或模拟场所进行。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级（具备以下条件之一者）

(1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 在本职业连续见习工作 2 年以上。

(3) 本职业学徒期满。

——中级（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

(3) 连续从事本职业工作 7 年以上。

(4) 取得经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业（专业）毕业证书。

——高级（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作 6 年以上。

(3) 取得高级技工学校或经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业（专业）毕业证书。

(4) 取得本职业中级职业资格证书的大专以上本专业或相关专业毕业生，连续从事本职业工作 2 年以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷考试等方式，技能操作考核采用现场或模拟场所实际操作、口试等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1:15，每个标准教室不少于 2 名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为 1:20 且不少于 3 名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间为 90 min；技能操作考核时间：初级不少于 30 min，中级不少于 40 min，高级不少于 50 min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行，技能操作考核在标准客房或模拟场所进行。

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) 遵纪守法，诚实守信。

(3) 文明礼貌，优质服务。

(4) 团结合作，顾全大局。

(5) 安全操作，注重环保。

2.2 基础知识

2.2.1 客房产品知识

- (1) 客房种类。
- (2) 床的种类。
- (3) 客房功能布局。
- (4) 客房设备用品。

2.2.2 清洁剂和清洁器具知识

- (1) 清洁剂。
- (2) 清洁器具。

2.2.3 面层材料维护保养知识

- (1) 地面面层材料维护保养。
- (2) 墙面材质维护保养。

2.2.4 安全生产与环境保护知识

- (1) 安全操作规程。
- (2) 防盗防火知识。
- (3) 绿色饭店知识。

2.2.5 服务心理学与沟通技巧

- (1) 服务心理学。
- (2) 沟通技巧。

2.2.6 客房常用英语

- (1) 常用词汇。
- (2) 日常服务英语。
- (3) 情景会话。

2.2.7 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。
- (5) 《旅游安全管理暂行办法》相关知识。
- (6) 《旅馆业治安管理办法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房清扫整理	(一) 清扫客房前的准备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能了解核实客房状态 2. 能安排客房清扫顺序 3. 能布置房务工作车 4. 能备齐清洁剂和清洁器具 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房状态及清扫整理要求 2. 房务工作车布置要求 3. 清洁剂和清洁器具配备要求
	(二) 客房日常清扫整理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能清扫走客房 2. 能清扫住客房 3. 能整理空房 4. 能简单整理客房 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房清扫整理的基本方法 2. 走客房清扫注意事项 3. 住客房清扫注意事项
二、客房杀菌消毒	(一) 消毒剂配制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能按百分比和份数比配制消毒剂 2. 能配置常用消毒剂(液) 3. 能保管消毒剂 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 常用消毒剂的名称和用途 2. 消毒剂配制和使用注意事项
	(二) 客房消毒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对卧室进行消毒 2. 能对卫生间进行消毒 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房消毒注意事项 2. 卫生防疫常识
	(三) 客用品消毒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对杯具进行消毒 2. 能对电话机进行消毒 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 杯具消毒注意事项 2. 电话机消毒要求
三、客房对客服务	(一) 楼层迎宾服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行宾客抵店前的准备工作 2. 能提供宾客抵店时的迎接服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迎接散客注意事项 2. 迎接团队宾客注意事项
	(二) 住店日常服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能提供茶水、饮料服务 2. 能提供微型酒吧服务 3. 能提供开夜床服务 4. 能提供洗衣服务 5. 能提供擦鞋服务 6. 能提供租借物品服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 常用茶叶、饮料知识 2. 微型酒吧物品配备 3. 洗衣服务项目和注意事项
	(三) 送客服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行宾客离店前的准备工作 2. 能提供散客和团队宾客送别服务 3. 能检查走客房 4. 能报告宾客遗留物品 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 走客房检查要求及注意事项 2. 宾客遗留物品处理规定

3.2 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房清扫整理	(一) 客房计划卫生	1. 能安排客房计划卫生 2. 能进行客房计划卫生工作	1. 计划卫生的意义 2. 客房计划卫生的内容 3. 计划卫生工作注意事项
	(二) 楼层公共区域清洁保养	1. 能清洁保养楼层走廊 2. 能清洁保养工作间 3. 能清洁保养安全楼梯	1. 楼层公共区域清洁保养项目 2. 楼层公共区域清洁保养要求
二、客房对客服务	(一) 代办服务	1. 能提供宾客修理物品服务 2. 能提供宾客递送转交物品服务	1. 代办服务的项目 2. 代办服务注意事项
	(二) 针对性服务	1. 能提供贵宾、商务客人等宾客针对性服务 2. 能向相关部门提供宾客需求信息	1. 针对性服务的内涵和要求 2. 客史档案常识
	(三) 会议布置与服务	1. 能布置 20 人以内的小型会议室 2. 能准备会议所需设备和用品 3. 能提供饮品服务	1. 会议礼仪常识 2. 投影仪等会议设备使用常识
	(四) 特殊情况处理	1. 能处理“请勿打扰”房 2. 能处理宾客报失事宜 3. 能及时报警	1. “请勿打扰”房处理规范 2. 受理宾客报失注意事项
三、客用品管理	(一) 楼层库房管理	1. 能保管楼层库房物品 2. 能进行楼层库房物品盘点工作	1. 楼层库库存条件 2. 物品盘点知识
	(二) 客用品配备和领发	1. 能配备客用品 2. 能领发客用品	1. 客用品配备标准 2. 客用品领发注意事项

3.3 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房布置	(一) 贵宾房布置	1. 能布置 V1 客房 2. 能布置 V2 客房 3. 能布置 V3 客房 4. 能布置 V4 客房	1. 贵宾的分类 2. 贵宾房布置要求
	(二) 长包房布置	1. 能布置公寓长包房 2. 能布置办公长包房	1. 公寓长包房布置要求 2. 办公长包房布置要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房布置	(三) 特色客房布置	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能布置新婚房、女性客房等特色客房 2. 能向宾客介绍特色客房 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特色客房知识 2. 产品介绍基本技巧
二、客房对客服务	(一) 特殊宾客服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能提供残障宾客服务 2. 能提供伤病宾客服务 3. 能提供醉酒宾客服务 4. 能向相关部门提供特殊宾客信息 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 残障宾客服务注意事项 2. 伤病宾客服务注意事项 3. 醉酒宾客服务注意事项
	(二) 疑难问题处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能受理宾客投诉 2. 能受理损坏物品事宜 3. 能对突发事件采取有效措施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宾客投诉心理分析 2. 处理宾客投诉的原则和技巧
三、客房楼面管理	(一) 客房检查督导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能检查客房清洁保养质量 2. 能进行现场督导 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查房的程序和方法 2. 督导方法和技巧
	(二) 客用品管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对客用品进行定额管理 2. 能对客用品进行日常管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客用品的分类 2. 客用品管理制度
	(三) 员工培训	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制订初级、中级客房服务员培训计划 2. 能编写培训方案 3. 能进行初级、中级客房服务员专业理论和技能培训 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培训计划的分类 2. 培训方案编写规范 3. 培训方法和技巧

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	15
相关知识	客房清扫整理	30	25	—
	客房杀菌消毒	15	—	—
	客房对客服务	30	30	30

续表

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
相 关 知 识	客房布置	—	—	20
	客用品管理	—	20	—
	客房楼面管理	—	—	30
合 计		100	100	100

4.2 技能操作

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
技 能 要 求	客房清扫整理	40	40	—
	客房杀菌消毒	20	—	—
	客房对客服务	40	40	30
	客房布置	—	—	30
	客用品管理	—	20	—
	客房楼面管理	—	—	40
合 计		100	100	100