

客房服务员 国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

客房服务员

1.2 职业编码

4-03-01-02

1.3 职业定义

在饭店、宾馆、旅游客船等住宿场所，清洁和整理客房，并提供宾客迎送、住宿等服务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工。

1.5 职业环境条件

室内，常温。

1.6 职业能力特征

具有一般智力、表达能力；手臂灵活性；动作协调。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 80 标准学时；四级/中级工不少于 60 标准学时；三级/高级工不少于 40 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格或本职业职业技能鉴定考评员资质；培训三级/高级工的教师应具有本职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满 2 年或职业技能鉴定考评员资质。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在教室进行；操作技能培训在客房或具备标准客房功能配置的模拟实训场所进行。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报五级/初级工

（1）年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

（2）年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级工

（1）累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

（2）取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

^① 相关职业：旅店服务员、民宿管家等，下同。

(3) 取得本专业或相关专业毕业证书^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

——具备以下条件之一者,可申报三级/高级工

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。

(4) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书,并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

(5) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书(含在读应届毕业生)。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核。理论知识考试以笔试、机考等方式为主,主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求;操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行,主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平。

理论知识考试、操作技能考核均实行百分制,成绩皆达 60 分(含)以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

^② 本专业或相关专业:酒店管理、旅游管理、国际邮轮乘务管理等,下同。

理论知识考试监考人员与考生配比不低于 1: 15, 每个标准教室不少于 2 名监考人员; 操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1: 3, 且考评人员为 3 人以上单数; 综合评审员为 3 人以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间为 90 min; 操作技能考核时间: 五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工不少于 40min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机房进行, 操作技能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) 保护隐私，注重风俗。
- (4) 文明礼貌，爱岗敬业。
- (5) 团结协作，乐于奉献。
- (6) 安全操作，注重环保。

2.2 基础知识

2.2.1 客房产品知识

- (1) 客房的功能。
- (2) 客房的种类。
- (3) 客房的布局。
- (4) 客房的设备。
- (5) 客房的用品。

2.2.2 清洁及消毒用品知识

- (1) 清洁剂的种类。
- (2) 消毒剂的种类。
- (3) 清洁器具的种类。

2.2.3 维护保养知识

- (1) 地面维护保养的方法。
- (2) 墙面维护保养的方法。
- (3) 设施设备维护保养的方法。

2.2.4 安全生产知识

- (1) 劳动生产安全知识。
- (2) 消防安全知识。
- (3) 治安安全知识。
- (4) 公共卫生安全知识。
- (5) 食品卫生安全知识。
- (6) 宾客及经营信息安全知识。

2.2.5 低碳环保知识

- (1) 客房节能知识
- (2) 垃圾分类知识

2.2.6 服务心理学与沟通技巧

- (1) 服务心理学基本知识。
- (2) 对客沟通技巧和方法。

2.2.7 客房常用英语

- (1) 客房常用词汇。
- (2) 客房基本服务用语。

2.2.8 相关法律法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。

- (3) 《中华人民共和国国家安全法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国传染病防治法》相关知识。
- (10) 《中华人民共和国突发性公共卫生事件应急条例》相关知识。
- (11) 《旅馆业治安管理办法》相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 客房 清理	1.1 客房清理工作准备	1.1.1 能核实所负责清理客房的房态 1.1.2 能安排客房清理顺序 1.1.3 能布置客房工作车 1.1.4 能准备清洁剂和清洁器具	1.1.1 常规房态名称和英文缩写标准 1.1.2 客房清理顺序要求 1.1.3 客房工作车布置要求 1.1.4 清洁剂和清洁器具配备要求
	1.2 客房日常清洁整理	1.2.1 能清洁走客房 1.2.2 能清洁住客房 1.2.3 能整理空房	1.2.1 客房清洁整理的基本规程 1.2.2 客房清理的注意事项 1.2.3 客房清理检查标准
	1.3 楼层公共区域清洁维护	1.3.1 能清洁保养楼层走廊及电梯间 1.3.2 能清洁整理工作间 1.3.3 能清洁维护消防安全疏散通道	1.3.1 楼层公共区域清洁维护项目 1.3.2 楼层公共区域清洁维护要求及注意事项 1.3.3 工作间清洁维护要求 1.3.4 消防安全疏散通道清洁维护要求及注意事项
	1.4 消杀药剂配制	1.4.1 能安全使用常用消杀药剂 1.4.2 能保管消杀药剂	1.4.1 常用消杀药剂的名称和用途 1.4.2 消杀剂的保管方法
	1.5 客房消毒	1.5.1 能对卧室进行消毒 1.5.2 能对卫生间进行消毒	1.5.1 客房消毒注意事项 1.5.2 卫生防疫常识
	1.6 客用品消毒	1.6.1 能对杯具进行消毒 1.6.2 能对电话、遥控器等物品进行消毒	1.6.1 杯具消毒要求及注意事项 1.6.2 电话、遥控器等物品消毒要求及注意事项
2. 客房 服务	2.1 住店服务	2.1.1 能为宾客应急开门 2.1.2 能检查补充微型酒吧饮食品 2.1.3 能送洗客衣并交回	2.1.1 应急开门服务规程 2.1.2 微型酒吧饮食品配备标准和检查注意事项

		2.1.4 能为宾客擦鞋 2.1.5 能处理宾客租借物品需求 2.1.6 能处理宾客加床需求	2.1.3 洗衣服务及注意事项 2.1.4 擦鞋服务注意事项 2.1.5 物品租借及注意事项 2.1.6 加床服务标准
	2.2 送客服务	2.2.1 能按标准完成退房检查 2.2.2 能发现并处理宾客遗留物品	2.2.1 退房检查要求及注意事项 2.2.2 宾客遗留物品相关处理规定
	2.3 特殊情况处理	2.3.1 能按标准流程处理“请勿打扰”房 2.3.2 能处理宾客报失事宜 2.3.3 能发现并向上级汇报违法违规及安全特情	2.3.1 “请勿打扰”房处理规范 2.3.2 受理宾客报失注意事项 2.3.3 违法违规及安全特情报备流程
3. 维护 保养	3.1 日常排查	3.1.1 能排查房间家具设备故障 3.1.2 能排查房间卫生间洁具设备故障 3.1.3 能排查房间电器设备故障 3.1.4 能排查房间通讯设备故障 3.1.5 能排查房间安全设备故障	3.1.1 房间家具设备故障排查方法 3.1.2 房间卫生间洁具设备故障排查方法 3.1.3 房间电器设备故障排查方法 3.1.4 房间通讯设备故障排查方法 3.1.5 房间安全设备故障排查方法
	3.2 日常报修	3.2.1 能规范填写设备故障报修单 3.2.2 能按流程完成设施设备报修	3.2.1 设备故障报修单填写规范 3.2.2 设施设备报修流程
4. 客房 管理	4.1 客用品配备	4.1.1 能检查客用品使用情况 4.1.2 能申领客用品并摆放到位	4.1.1 客用品配备标准 4.1.2 客用品申领与摆放注意事项
	4.2 客用品管控	4.2.1 能盘点客用品 4.2.2 能回收可重复使用客用品	4.2.1 客用品盘点规程 4.2.2 客用品回收标准

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 客房 服务	1.1 迎客服务	1.1.1 能进行宾客抵店前的准备工作 1.1.2 能迎接宾客入房	1.1.1 散客迎接注意事项 1.1.2 团队迎接注意事项
	1.2 住店服务	1.2.1 能为VIP宾客开门 1.2.2 能开夜床 1.2.3 能完成小整理	1.2.1 VIP开门服务规程 1.2.2 开夜床服务标准及要求 1.2.3 小整理服务标准及要求

	1.3 长包房布置	1.3.1 能布置公寓长包房 1.3.2 能布置办公长包房	1.3.1 公寓长包房布置要求 1.3.2 办公长包房布置要求
	1.4 特色客房布置	1.4.1 能布置新婚房、亲子房等特色房 1.4.2 能向宾客介绍特色客房	1.4.1 特色客房设计及布置知识 1.4.2 产品介绍基本技巧
	1.5 特殊宾客服务	1.5.1 能为残障宾客提供服务 1.5.2 能为伤病宾客提供服务 1.5.3 能为醉酒宾客提供服务 1.5.4 能向上级汇报可疑宾客信息	1.5.1 残障宾客服务注意事项 1.5.2 伤病宾客服务注意事项 1.5.3 醉酒宾客服务注意事项 1.5.4 可疑宾客报备流程
2. 维护 保养	2.1 客房设备维护 保养	2.1.1 能对客房家具设备进行维护保养 2.1.2 能对客房卫生洁具设备进行维护保养	2.1.1 客用家具设备维护保养方法 2.1.2 客房卫生洁具设备维护保养方法
	2.2 清洁器具维护 保养	2.2.1 能对清洁设备进行使用保养 2.2.2 能对清洁工具进行维护保养	2.2.1 清洁设备使用保养方法 2.2.2 清洁工具维护保养方法
3. 客房 管理	3.1 楼层库房管理	3.1.1 能保管楼层库房物品 3.1.2 能进行楼层库房物品盘点工作	5.1.1 楼层库房储存条件要求 5.1.2 物品盘点知识
	3.2 客房检查督导	3.2.1 能督导客房员工清洁现场 3.2.2 能按标准检查客房清洁卫生情况 3.2.3 能按标准检查客房设施设备的维护和保养情况	3.2.1 现场督导方法和技巧 3.2.2 查房标准 3.2.3 客房设施设备维护保养标准

3.3 三级/高级工

职业 功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 客房 服务	1.1 管家服务	1.1.1 能根据贵宾需求制定接待服务方案 1.1.2 能根据贵宾接待服务方案分配客房 员工接待工作任务 1.1.3 能根据贵宾接待服务方案需求向相 关部门开具接待通知单	1.1.1 管家服务内容 1.1.2 管家服务要求 1.1.3 接待通知单填写规范
	1.2 疑难问题处理	1.2.1 能处理宾客投诉 1.2.2 能受理损坏物品及赔偿事宜 1.2.3 能对客房突发事件采取有效措施	1.2.1 宾客投诉心理分析 1.2.2 处理宾客投诉的流程和技巧 1.2.3 物品赔偿标准

			1.2.4 客房突发事件应急预案基本知识与处理流程
	1.3 贵宾房布置	1.3.1 能按贵宾级别布置贵宾房 1.3.2 能按贵宾特殊要求布置贵宾房 1.3.3 能按标准流程完成贵宾房检查	1.3.1 贵宾级别基础知识 1.3.2 贵宾房布置标准 1.3.3 贵宾房检查流程
2. 维护 保养	2.1 客房设施设备基础维修	2.1.1 能祛除地毯、墙纸、家具表面顽渍 2.1.2 能修补地毯、墙纸、家具小面积损伤	2.1.1 地毯、墙纸、家具表面顽渍祛除知识 2.1.2 地毯、墙纸、家具基础维修技巧
	2.2 客房维修检查验收	2.2.1 能检查验收客房设施设备维修情况 2.2.2 能记录客房设施设备维修情况	2.2.1 客房设施设备基础维修验收标准 2.2.2 客房设施设备维修情况记录要求
3. 客房 管理	3.1 客房资产管理	3.1.1 能提出客房资产申购计划 3.1.2 能制定客房资产使用计划 3.1.3 能对照资产使用计划监管客房资产使用情况 3.1.4 能建立客房资产档案	3.1.1 客房资产管理制度 3.1.2 客房资产申购流程 3.1.3 客房资产使用计划制定方法 3.1.4 客房资产档案建立规范与要求
	3.2 员工培训	3.2.1 能制订岗位培训计划 3.2.2 能编写岗位培训方案 3.2.3 能培训员工岗位工作技能 3.2.4 能评估岗位培训效果	3.2.1 培训计划的内容 3.2.2 培训方案编写规范 3.2.3 培训方法和技巧 3.2.4 培训评估的方法和标准

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
基本 要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	25	20	15

相关知识要求	客房清理	35	—	—
	客房服务	20	40	30
	维护保养	10	10	10
	客房管理	5	25	40
合计		100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
技能要求	客房清理	50	—	—
	客房服务	30	60	40
	维护保养	10	10	10
	客房管理	10	30	50
合计		100	100	100