第十六章 客房的清潔及維護

一、客房清潔的要領

1. 三字訣：＿＿→＿＿→＿＿

2. 順序：＿＿＿＿→＿＿＿＿→＿＿＿＿→＿＿＿＿

（先＿＿後＿＿、先＿＿＿後＿＿＿、先＿＿＿後＿＿＿）

3. 取用物品一次到位（避免來回房務車和客房之間）

4. 乾濕分離

二、清潔流程

1. 到房門口先＿＿＿或＿＿＿＿＿，喊「＿＿＿＿＿＿＿」，確定無回應後才可以進門。

2. 若遇上下列狀況，應如何處理：

(1) 燈號有顯示Do not Disturb（DND，＿＿＿＿＿＿＿＿）- 不能開。

★例外：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

(2) 開了門發現鍊條鎖上- ＿＿＿＿＿＿＿退出，留字條。

(3) 開了門發現客人還在睡覺- 輕聲退出。

3. 開啟房門後，要將＿＿＿＿＿＿＿＿檔到房門口。

（一）進入客房

1. 窗簾＿＿＿。

2. 檢視內容：

(1)退房：看＿＿＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿＿＿＿。

(2)續住：除了不用看＿＿＿＿＿之外，其他還是要檢視。

（二）清潔前檢視

1. 順序：＿＿＿→＿＿＿→＿＿＿→＿＿＿。

2. 路過臥室區或客廳區，可以先把文件、雜誌等整理好。

3. 路過浴室區時，可以先將使用過的布巾類一併丟到浴室門口。

（三）清理垃圾

1. 撤除加床。

2. 床的布品類撤除：＿＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿，要一件一件撤除。

3. 撤除髒布品時，順便拿同樣數量的布品到房間。

4. 如果羽絨被、毛毯、枕頭有污染，也必須送洗。

（四）拆、撤床

1. 做床快、狠、準！才能呈現出平整的床面，手動愈多，愈難平整。

2. 做完之後不能再碰觸。

（五）做床

1. 擦拭的原則：由裡而外、＿＿＿＿＿＿＿、＿＿＿＿＿＿＿。

2. 擦拭時要有一乾一濕的抹布，方能面對木質家具、金屬類家具及電器設備的擦拭需求。

3.「＿＿＿類」要另外一條抹布擦拭。

4. 擦拭乾淨後，清點要補的備品：三小包、文件夾內紙類備品，並補上。

5. 使用過的杯盤類要取出，更換乾淨的補上。

（六）擦拭家具

1. 浴室清洗順序：＿＿＿＿（含水龍頭）→＿＿＿＿→浴缸、淋浴間（含蓮蓬頭）→＿＿＿＿→浴室地板。 ★要用布巾擦乾淨。

2. 補備品：四小瓶、三毛、足布、衛生紙、盥洗備品。

3. 地板使用已報廢的大毛擦拭乾淨。

（七）清洗浴室

1. 使用直立式吸塵器，將地毯清潔乾淨。順便把清潔器具全部攜出房間。

2. 把窗簾拉開、窗戶關上、空調溫度調至定位。

（八）清潔地板

1. 環形檢視房間，有沒有缺漏的備品與沒有清乾淨的地方。

2. 退出房間，填寫布巾數量清點表、房務清理報告表。

（九）清潔後檢視

請回答下列問題：

（A）1.下列何種房間狀況，房務員不可敲門或入門打掃？　(A)Do Not Disturb　(B)Sleep Out　(C)Stayover　(D)Walk Out

（C）2.房務工作人員要進入客房之前，在輕敲房門或按門鈴後，應該輕喊下列哪一句話？　(A)Anybody home？　(B)Bell service！　(C)Housekeeping！　(D)How may I help you？

（A）3.進行退房清潔的例行作業時，下列何者需要送洗？　(A)足布　(B)床罩　(C)羽毛被　(D)床尾巾

（A）4.下列何者是房務員整理客房時的最後步驟？　(A)地毯吸塵　(B)垃圾分類　(C)擦拭家具　(D)清潔浴室

（A）5.員工欲進入客房前應先按門鈴後敲門是因為　(A)先維持走廊安靜　 (B)法令規定　(C)傳統　(D)方便

（B）6.房務員清理客房的原則，下列何者錯誤？　(A)由上而下　(B)由外至裡　(C)先鋪後抹　(D)先打掃後吸塵

（D）7.關於客房床鋪整理原則之敘述，下列何者錯誤？　(A)拉床時屈膝蹲下及緩慢後拉，可避免腰部受傷　(B)拆床時應一條一條拆除布巾，以免夾雜房客遺留物　(C)若發現枕頭套髒汙，可另外置放，避免汙染其他布巾　(D)為延長上、下床墊壽命，應定期每3個月各翻轉1次

二、設備器具清潔作業

|  |  |
| --- | --- |
| ★清潔的目的：  （一）確保每一項設備都是最佳狀態，客房可以隨時銷售。  （二）延長各設備的使用年限。  （三）提升整體的運能，並且房務員清理時比較快速。 | |
| 設備材質 | 清潔重點 |
| 木質類 | 1. 常見的設備：書桌、衣櫃、系統裝潢、床頭板等…。  2. 使用＿＿＿＿＿＿＿擦拭去塵，再用乾抹布去濕氣。  3. 最後要上＿＿＿＿＿＿＿推擦，保持木質光亮。 |
| 皮革類 | 1. 常見的設備：沙發、床頭。  2. 清潔方式大致與木質類相同，最後要推擦＿＿＿＿＿＿。 |
| 布面類 | 1. 常見的設備：沙發、＿＿＿。  2. 只能使用＿＿＿＿順著布面的紋路去塵。  3. 可以使用吸塵器的小毛刷頭，把藏在布內的灰塵吸除。  4. 如果有經費，可能需要專業人員協助去除＿＿＿。  5. 地毯黏附口香糖，先使用冰塊覆蓋，待口香糖失去黏性即方可移除。 |
| 金屬類  鍍金屬類 | 1. 常見的設備：門（把、鎖）、房號牌、＿＿＿＿＿、水龍頭。  2. 擦拭：使用＿＿＿＿把灰塵去除，上銅油去除氧化物。  3. 鍍金屬，可以水洗，但限用＿＿＿＿清洗。 |
| 家電設備 | 1. 常見的設備：電視、冰箱、快煮壺、電話機、燈（罩）…等。  2. 使用＿＿＿＿＿＿＿擦拭。  3. 電視機的液晶面板：只能使用專用擦拭巾擦拭。  4. 燈泡要等＿＿＿後，才可以用＿＿＿＿擦拭。  5. 電話機擦拭後，要使用＿＿＿＿＿＿＿噴擦才算完成。 |
| 陶瓷類 | 1. 常見的設備：浴室內的洗臉台。  2. 可以使用＿＿＿＿＿＿，用塑膠泡棉刷洗，不可使用＿＿＿＿。  3. 洗完之後，需要用乾毛巾擦乾水漬。  4. 房間內的杯具組，需要另外收集後統一清洗。 |
| 塑膠類 | 1. 常見的設備：浴缸、接縫處的矽膠、馬桶蓋、托盤…等。  2. 使用浴廁專用塑膠泡棉刷洗，不可使用菜瓜布。  3. 軟質矽膠刷洗乾淨後還要使用＿＿＿＿擦洗，防止泛黃或黑點。 |

三、客房備品補充作業

（一）管控目的：管控用量、統計分析。

→減少浪費，並且能夠作為採購數量的參考。

（二）客房擺放備品注意：

1. 依旅館規定方式擺放，每一間房間都要一樣。

2. 標籤朝前。

3. 非每次更換之備品，如：文件夾、洗衣袋… 要檢視是否堪用。

4. 可食用之備品，要注意保存期限。

請回答下列問題：

（B）1.一般而言，旅館客房床墊的翻轉作業，多久操作一次為宜？　(A)一個月　 (B)三個月　(C)半年　(D)一年

（C）2.房務部最常用、最實用的清潔工具是　(A)掃帚　(B)清潔刷　(C)抹布　(D)菜瓜布

（C）3.有關客房機具設備的清潔與維護，下列敘述何者錯誤？　(A)使用地板打蠟機以前，應先清潔地板　(B)每一季的翻床作業，可視為一般性的保養　(C)客房內銅製飾物或傢俱，須以溼布擦拭並以銅油擦亮保養　(D)清潔小冰箱前，須先拔起電源插頭，移出所有飲料，再用軟布沾溫水擦拭

（C）4. 關於客房清潔維護作業，下列何者宜使用擰乾的濕抹布擦拭？甲、銅製手把上油；乙、排風機出口清潔；丙、垃圾桶外部清潔；丁、冰箱壓縮機清潔　(A)甲、乙　(B)甲、丁　(C)乙、丙　(D)丙、丁