第十九章 公共區域的清潔及維護

一、公共區域的範圍

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 前後場 | 區域 | 範圍 |
| 前場 | 大廳區 | ＿＿＿＿＿＿、通道、後位區、無線上網區、＿＿＿、＿＿＿＿＿＿。 |
| 販售區 | ＿＿＿＿、＿＿＿＿、免稅商店（＿＿＿＿＿＿ Shop）、藝文走廊或展示區。 |
| 餐廳區 | 走廊通道、候客區、 |
| 客房區 | ＿＿＿、＿＿＿、中庭、安全梯、＿＿＿＿＿（Business Centre） |
| 共用區 | 健身中心、游泳池、三溫暖、＿＿＿＿、會客室、教育訓練室 |
| 後場 | 辦公區 | ＿＿＿＿、員工餐廳、更衣室、員工盥洗室、員工走道、安全梯、工作電梯。 |
| 外圍區 | ＿＿＿＿＿＿、停車場、戶外露天溫泉區、認養區 |

二、公共區域的負責單位

（一）理論：＿＿＿部的＿＿＿＿＿組。

（二）實務：總務部門或委外清潔公司處理。

三、設備保養的種類

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 種類 |  | | |
| 一般性保養 | 定期 | 每日 | 房間地毯吸塵、地板、牆面、天花板、垃圾桶、玻璃門窗、鏡面、家具、裝飾品、欄杆、樓梯扶手、公用或管內電話、電梯及按鈕面板、電燈開關、盆栽、＿＿＿＿＿＿＿。 |
| 每週 | 餐廳的地毯吸塵及消毒、木質器具上蠟、金屬器具保養。 |
| 每月 | ＿＿＿＿＿＿、吊燈、太平梯、各辦公室內外玻璃。 |
| 每季 | ＿＿＿、冷氣濾網、餐廳地毯清洗、走道刷洗。 |
| 不定期 | | 依據顧客人數、天候狀況、淡旺季等因素進行保養。例如：＿＿＿＿＿。 |
| 預防性保養 | 防範未然的保養，對於使用年限已到，但尚未故障的機件予以汰換。 | | |
| 緊急性保養 | 發生緊急事件時，需立即處理的保養。例如：＿＿＿＿＿＿、水龍頭漏水、馬桶堵塞或漏水等。 | | |
| 特殊保養 | 對於不合時宜的裝潢、功能不佳的機具更換…等等。 | | |

請回答下列問題：

（D）1.關於樓層地板清掃維護，下列何者正確？　(A)應使用洗地機清潔木質地板，以增進地板光澤　(B)公共區域之地板清潔打蠟，應安排清潔人員於白天進行　(C)客房走道的地毯清潔工作，由Housekeeping Office Clerk來執行　(D)使用溼拖把於石材地板進行清潔時，應放置告示牌，以防人員滑倒

（B）2.視旅客人數、淡旺季或天候狀況所設計的保養計畫為何？　(A)特殊性保養　(B)一般性保養　(C)預防性保養　(D)緊急性保養

（A）3.假如洗燙衣機具突然失靈，乾洗整燙作業員無法現場處理，即必須請工務部人員做維修是屬於　(A)緊急性保養　(B)一般性保養　(C)預防性保養　(D)特殊性保養

（C）4.有關房務部機具設備之清潔與保養的敘述，下列何者有誤？　(A)設備定期檢查　(B)定期保養檢修　(C)增加營運成本　(D)延長使用壽命

（A）5.客房內的翻床作業是屬於何種性質的保養種類？　(A)一般性保養　(B)特殊計畫　(C)預防性保養　(D)緊急性保養

（D）6.旅館外牆的刷洗是屬於　(A)每週定期工作　(B)每月定期工作　(C)每季定期工作　(D)遠期性計畫（不定期計畫）

四、天花板清潔

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 說明 |
| 目標 | 顏色：＿＿色為主  材質：＿＿＿及＿＿＿性。 |
| 常見材質 | 1. 木板類：通常是固定天花板的材料，不會外露。  2. 二次加工品：石膏、矽酸鈣、氧化鎂、PU、PVC或玻璃纖維。  3. 水泥塗料：有分為油性和水性。  4. 壁紙跟壁布：容易受潮，剝落時要找＿＿＿＿修繕。 |
| 清潔保養 | 1. 使用＿＿＿＿＿，應保持無蜘蛛網、無灰塵、無污漬、無潮濕水痕。  2. 挑高的天花板要使用＿＿＿＿＿＿或鷹架式升降梯，兩人一組、利用＿＿＿＿＿，不影響客人為主。 |

五、冷暖氣通風口清潔

（一）維持正壓狀態：空氣由＿＿＿＿通風口進入室內，由＿＿＿低處流出室外。

（二）安裝空調室外機時，盡量避免太陽直射，以免降低效能。

（三）冷氣濾網拆洗：＿＿個星期；冷氣濾網更換：＿＿個月。

（四）冷氣出風口葉片要擦拭，保持乾淨。

六、公共廁所清潔

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 工作內容 |
| 前置作業 | 1.立「＿＿＿＿＿＿＿＿」  Eg: 注意（＿＿＿＿）、清潔中（Cleaning）、工作進行中（Cleaning in Progress）、小心地滑（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）。 |
| 2.工作清潔車：耐重17公斤以上。 |
| 3.清潔工具和用品：掃把、畚箕、水桶、水瓢、拖把、拖把擰乾器、馬桶刷、抹布、菜瓜布、海綿刷、刮水刀、橡皮塑膠手套、清潔劑、拋光劑、除臭噴霧、衛生紙、擦手紙、洗手乳。 |
| 工作流程 | 1.清場：確認每間廁所都是淨空，才可以清洗。 |
| 2.紀錄：測試電燈、空調是否正常；漏水口和馬桶有沒有堵塞。 |
| 3.清潔  (1) 清垃圾：地面上的垃圾清除、垃圾桶及垃圾袋清理。  (2) 補擦手紙和衛生紙。  (3) 擦拭天花板（使用長柄）、牆面磁磚、層架、鏡子、裝飾物。  (5) 清洗馬桶、洗手台（含金屬類及洗手台下方）。  (6) 檢查水管有無漏水  (7) 馬桶的消毒  (8) 使用拖把清潔地面，踢角板和角落。 |
| 4.復原  (1) 補充備品、等地板乾燥後才可以移除告示牌。  (2) 可以開啟「＿＿＿＿＿＿＿」，淨化空氣。 |
| 5.簽「＿＿＿＿＿＿＿＿」，依照表上的內容核對，核對完畢簽名。 |

七、地板清潔

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 清潔順序 | | | |
| 木質地板 | 清掃垃圾⭢ | 去除灰塵⭢ | 濕式拖地⭢ | 乾式擦亮 |
| 對應器具 | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ |
| 拋光地板 | 掃地⭢ | 除蠟⭢ | 打蠟⭢ | 拋光 |
| 對應器具 | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ |
| 地毯 | 去除灰塵⭢ | 去污⭢ | 去水⭢ | 真空清洗 |
| 對應器具 | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ | ＿＿＿＿＿＿ |

請回答下列問題：

（A）1.房務部門的保養作業中，下列何者屬於一般性不定期保養？　(A)外牆刷洗　(B)冷氣修理　(C)汰換客房裝潢　(D)水龍頭漏水

（A）2.在公共廁所的清理過程中，下列何者不太需要使用到消毒藥水？　(A)鏡面　(B)馬桶座　(C)牆面　(D)洗臉盆

（C）3.下列有關通風口的敘述，何者為非？　(A)通風口安裝位置宜避開陽光直射區　(B)使室內空調維持在正靜壓狀態　(C)通風口的濾網每三個月定期拆下清洗　(D)通風口需用濕抹布擦拭每一葉片

（B）4.在公共洗手間門口放置的地板三腳告示立牌上面所顯現的文字，下列何者為非？　(A)CLOSED　(B)WELCOME　(C)CAUTION　(D)CLEANING

（D）5.公共區域的範圍中，以下哪個區域使用率最低？　(A)大廳區　(B)客房區　(C)餐廳區　(D)外圍區

（C）6.目前勞基法勞退新制的實施之下，為了節省人力成本，很多旅館會將公共區域清潔交由何單位處理？　(A)總務處　(B)客務部　(C)專業清潔公司　 (D)服務中心

（B）7. 請將清潔公共廁所的先後順序，試排列之　(甲)清潔馬桶與小便斗　(乙)清理垃圾桶內垃圾　(丙)補充備品　(丁)清洗地面　(A)甲→丙→乙→丁　 (B)乙→甲→丁→丙　(C)丙→乙→丁→甲　(D)丁→甲→乙→丙