

旅游饭店客房清洁服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 设施设备及用品 1

6 服务人员 3

7 清洁流程 3

8 清洁内容 4

9 质量要求 6

10 清洁管理 8

11 评价与改进 8

附 录 A （资料性） 杯具消毒记录表 9

附 录 B （资料性） 客房服务员清洁房间日报表 10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省文化和旅游标准化技术委员会（SXS/TC05）归口。

本文件起草单位：山西省人才公寓管理有限责任公司、山西迎泽宾馆、山西晋祠宾馆、山西饭店、山西省检验检测中心、玖零零幺质量研究院（山西）有限公司。

本文件主要起草人：邓利兵、张宝朋、王燕利、柴文杰、张立宇、曲诺、樊焕焕、张森、张瑞珍、路佳、胡晓峰、苗丽娟、李宣英、姜浩、孔方桂。

旅游饭店客房清洁服务规范

1 范围

本文件规定了旅游饭店客房清洁服务的基本要求、设施设备及用品、服务人员、清洁流程、清洁内容、质量要求、清洁管理、评价与改进。

本文件适用于旅游饭店客房的清洁服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 35744 公用纺织品清洗质量要求

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游饭店

以间（套）夜为单位出租客房，以住宿服务为主，并提供餐饮、商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施。

[来源：GB/T 14308-2023，3.1]

3.2 客房清洁

运用专业的设施设备及用品，按特定方法对客房设施、用品及环境进行清扫整理，去除脏污并消毒，维持其干净卫生与正常使用状态的服务工作。

4 基本要求

- 4.1 旅游饭店应提供安全、环保、规范的客房清洁服务。
- 4.2 旅游饭店基本卫生要求应符合 GB 37487 的要求。
- 4.3 客房内空气质量应符合 GB 37488 的相关要求。
- 4.4 客房所提供的生活饮用水应符合 GB 5749 的要求。
- 4.5 旅游饭店在客房清洁服务时应保护宾客的隐私安全。

5 设施设备及用品

5.1 设施

5.1.1 洗消间

5.1.1.1 应设置独立的洗消间，有明显标志。

5.1.1.2 洗消间应安装通风设施和足够的照明设备，并有完善的上下水设施。

5.1.1.3 洗消间内应配备适宜的清洗消毒保洁设施；专用杯刷和抹布等清洁工具；采用化学消毒的应配备消毒剂、配比容器等；清洗消毒设施应有明显标识、固定存放位置；洗消间不可存放与清洗消毒无关的物品。

5.1.1.4 消毒、清洗水池、容器及保洁柜应保持干净。

5.1.2 布草间

5.1.2.1 应设置独立的布草间，面积应满足存放需求，安装通风设施和足够的照明设备；应有温湿度控制设施，保持整洁；应有喷淋和烟感等消防设施。

5.1.2.2 应设置分区，分清洁区与污染区，物流方向应从污染区单向流动至清洁区，物品存放需离墙、离地至少 10 厘米。

5.1.2.3 布草间应装有门或柜门，保持密闭状态，标识清晰，避免灰尘或虫害污染。

5.1.2.4 布草间内不得存放员工个人物品、食品、矿泉水等无关杂物，不可作为休息区使用。

5.1.3 工作间

5.1.3.1 应设专门的工作间，用于备用物品(一次性用品)及工作车等清洁工具的存放，工作间应设置数量足够的物品存放柜或货架。

5.1.3.2 工作间应有良好的通风、照明、防潮、防鼠、防蚊蝇、防蟑等设施。面积应满足物品存放和清洁服务工作的需要。

5.1.4 工作车

5.1.4.1 饭店应配备足够数量的客房清洁服务工作车。

5.1.4.2 工作车应具备合理的功能分区，推动和使用，无杂音、运转灵活无碍。

5.1.4.3 工作车上物品摆放应按规定分格摆放，摆放规格及数量应考虑工作便捷和整齐，重物在下，轻物在上。

5.1.4.4 工作车上无杂物、无灰尘和无污垢，整齐干净，不得摆放私人物品。

5.1.5 洗衣房

5.1.5.1 饭店可设置洗衣房，面积及设备配置种类和数量应符合饭店的规模、满足洗涤需求。清洗服务外包的饭店可不设置洗衣房。

5.1.5.2 洗衣房应避开主要客流通通道，并分设衣物收取及分发处，包括污衣入口、污衣区、洁衣区、洁衣出口；应设有天窗或高侧窗，采光好，通风好。

5.1.5.3 洗衣房内应保持整洁，洗衣机和烘干机等设备使用完毕后应清理，有污渍时应及时清洁。

5.2 设备

吸尘器、吸水机、多功能洗地机、单擦机、风鼓机、打磨机、翻新机、手抛机、抛光机、方便梯等。

5.3 清洁用品

5.3.1 应配备齐全、适用的客房清洁工具，包括：拖把、扫帚、抹布、刷子、清洁剂喷壶、擦玻璃器、

伸缩杆、除尘掸等，并定期对清洁工具进行维护和保养。

5.3.2 应配备多功能的洗涤剂、消毒剂，包括：全能清洗剂、玻璃清洗剂、瓷砖清洗剂、陶瓷清洗剂、酸性清洁剂、不锈钢清洗剂、洁厕剂、除渍剂、消毒液等。

5.3.3 应配备客房使用的养护剂、家私蜡、不锈钢光亮剂、去胶剂。

5.3.4 应为服务人员配备橡胶手套、橡胶鞋、口罩、安全带、安全绳等安全防护用具。

6 服务人员

6.1 服务人员清洁服务礼仪应符合 SB/T 10476 的要求。

6.2 应经过专业培训，具备相应的服务技能和卫生知识，持有健康证明，符合相应的岗位技术素质要求。新入职员工应经过岗前培训，考核合格后方可上岗。

6.3 应着装整齐、干净，佩戴工牌，保持良好的个人卫生和形象。

6.4 与宾客交流时应使用礼貌用语，态度热情、友好、耐心，尊重宾客的隐私和习惯。

6.5 应熟练掌握特殊人群服务方法。

6.6 应严格遵守饭店的各项规章制度和操作流程，保守宾客信息和饭店商业秘密。

6.7 应具备基本的安全意识和应急处理能力。

7 清洁流程

客房清洁流程图见图1。

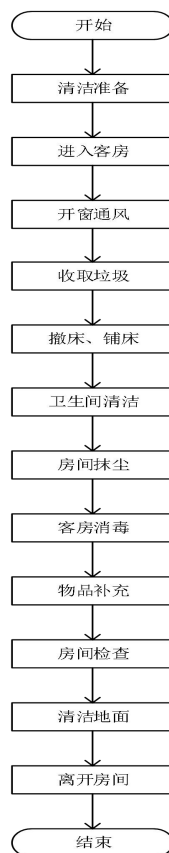


图1 客房清洁流程图

8 清洁内容

8.1 清洁准备

- 8.1.1 应检查工作车、吸尘器有无损坏、卫生清洁是否到位。
- 8.1.2 应检查工作车上的清洁工具、布草、客用品等是否准备齐全并分区摆放。
- 8.1.3 应熟悉客房清洁任务单，了解客房房态和宾客特殊需求。
- 8.1.4 应调整个人状态，保持良好的精神面貌和工作状态。

8.2 进入客房

- 8.2.1 应将工作车靠墙放置在合理位置，以免妨碍宾客出行。
- 8.2.2 应检查客房是否挂有“请勿打扰”牌、亮“请勿打扰”灯、有无宾客告知勿扰信息。
- 8.2.3 应按标准程序敲门进房（三敲三报），每次等待 5 s，不可直接开启房门；如有客房，征得客人意见后方可进入打扫。
- 8.2.4 进入房间后，将门敞开，用门停固定好，工作车横在门口，使车边距门框 10 cm，开口向着房内。

8.3 开窗通风

进房后，拉开窗帘，开窗通风，保持空气流通、无异味。

8.4 收取垃圾

- 8.4.1 应检查清洁烟缸及垃圾桶，更换垃圾袋。
- 8.4.2 杯具应单独回收，送至洗消间单独清洗、消毒，不应在房间内清洗。
- 8.4.3 应将房内垃圾倒入工作车上大垃圾袋，干湿分离，垃圾袋要系口。

8.5 撤床、铺床

8.5.1 撤床

- 8.5.1.1 床单、被套及枕套应一客一换或应宾客要求更换。
- 8.5.1.2 保护垫、枕芯、被芯随脏随换，无沾染污渍应半年换洗一次。
- 8.5.1.3 撤床应按此次序进行：宾客衣服处理—撤被芯—撤床单一撤枕芯—撤包裹。
- 8.5.1.4 撤包裹时应用床单包裹枕套、被套后放入工作车的棉织品袋中，不可放于地上；湿的和有重污渍的棉织品分袋另装；破损布草要打结区分。
- 8.5.1.5 撤完脏布草后应洗手。

8.5.2 铺床

- 8.5.2.1 应先检查床垫平整、无破损、无污渍，床架稳固，床头板干净无污渍。
- 8.5.2.2 应准备好干净棉织品，包括：床单、被套、枕袋，并检查其是否干净、无污迹、无毛发、无破损。
- 8.5.2.3 将床架拉出，距离床头板约 40 cm，以便操作。同时，检查床垫是否需要翻转，确保床垫受力均匀。
- 8.5.2.4 铺床单应按此次序进行：定位—甩单一包角—将床架推回原位—整理床单。
- 8.5.2.5 套被套应按此次序进行：被套打开—将被子充实被套—站在床尾被子向上折回 45 cm—整理被子。
- 8.5.2.6 套枕套应按此次序进行：枕套打开—将枕芯充实枕套—枕头放在床中央—开口背向床头柜。

8.5.2.7 铺好后应全面检查床铺，床单、被套更换、清洁、无污渍、无毛发、无褶皱；平整、美观、挺括；床屏清洁无尘。

8.6 卫生间清洁

8.6.1 进入卫生间打开排风扇，撤出用过的棉织品和垃圾。

8.6.2 清洁内容包括：地面、门、玻璃隔断、面盆、镜子、淋浴器、水龙头、马桶、垃圾桶、开关、排风扇、装饰物、金属架等。

8.6.3 清洁应按此次序进行：面盆—浴缸—淋浴间—马桶—镜面—五金件—垃圾桶—门—地面。

8.6.4 各类易耗品、棉织品应及时更换，数量定位符合标准。

8.7 房间抹尘

8.7.1 抹尘顺序应从高到低，从里到外，顺时针方向或逆时针方向擦拭。

8.7.2 抹布应遵循专布专用原则，准备六色抹布，分别适用于抹尘、面盆、浴缸、地板、马桶、镜面。

8.7.3 应使用抹尘抹布擦拭房间家具、装饰物品和电器，家具的抽屉/柜内外同步擦拭。

8.7.4 应使用除尘掸清洁天花、壁纸及墙角的灰网。

8.7.5 应使用镜面抹布擦拭房间的镜子。

8.7.6 房内塑料、木质、金属和皮质等材质物品，应使用全能清洁剂进行喷雾瓶喷洒，后用抹布擦拭。

8.7.7 抹尘同时检查房间内的灯和电器是否正常，及时报修。

8.7.8 抹尘时发现宾客遗留物品，应妥善保管，依据饭店规章制度，联系宾客领取。

8.7.9 住客房抹尘后应对物品进行复位。

8.8 客房消毒

8.8.1 杯具消毒

8.8.1.1 杯具应一客一消毒，或应宾客要求及时消毒。

8.8.1.2 杯具应在洗消间进行清洗，使用专用清洗剂清洗后用专用抹布擦干放至消毒柜消毒。

8.8.1.3 消毒后的杯具应表面光洁、无油渍、无水渍、无异味，符合 GB 37488 的相关要求。

8.8.1.4 消毒好的杯具，不可用手触摸杯口及杯内壁，使用专用保洁柜存放。并填写《杯具消毒记录表》，见附录 A。

8.8.2 布草消毒

8.8.2.1 撤出的布草应清点数量，检查和分类后送至洗衣房进行分类清洗和消毒，污染严重的布草应单独清洗消毒。

8.8.2.2 消毒方式分氧漂、氯漂和高温消毒三种，不同类布草应根据实际情况选择适宜的消毒方式和消毒频次。

8.8.2.3 布草消毒后应根据布草种类进行熨烫、烘干及质量检查，清洗质量应符合 GB/T 35744 的要求。

8.8.2.4 特殊情况或宾客有要求时布草应视情况或根据宾客要求进行清洗消毒。

8.8.2.5 清洗服务外包的饭店布草清洗消毒结束，收回时应进行质量检查，清洗质量应符合 GB/T 35744 的要求。

8.8.3 床垫消毒

8.8.3.1 应每个季度翻转一次，包括床头与床尾位置互换和上下翻转。

8.8.3.2 应定期进行清洁消毒，使用吸尘器对每个面吸尘后，用专用清洁剂清洗并通风晾干，再使用除螨机进行除螨。

8.8.3.3 特殊情况下应随脏随洗。

8.8.4 卫生间消毒

8.8.4.1 面盆消毒应使用专用消毒剂由上而下依次清洗镜面、墙壁、洗台、洗漱池，再用清水依次冲洗干净。

8.8.4.2 浴缸消毒应使用专用消毒剂由上而下依次清洗墙壁、玻璃隔断、水龙头、浴缸内壁、浴缸外壁，再用清水依次冲洗干净。

8.8.4.3 马桶消毒应使用专用消毒剂依次刷洗水箱、马桶盖、坐板、外壁、地板，再用清水冲洗干净。刷洗内壁应使用专门刷子，完成后应立刻脱下手套，放入工作车垃圾桶。

8.8.4.4 使用的清洁剂和消毒剂应在有效期内。

8.8.4.5 清洁工具应专用，防止交叉感染。

8.8.5 拖鞋清洗消毒

8.8.5.1 饭店所提供的非一次性拖鞋应一客一换。

8.8.5.2 非一次性拖鞋应送至洗消间清洗消毒，晾干后备用。

8.8.6 清洁工具清洗消毒

8.8.6.1 客房抹布用后应清洗干净并消毒。

8.8.6.2 长短柄刷、地刷、拖把等其他清洁去污工具在工作结束后应清洗消毒。

8.8.7 其他非一次性使用物品消毒

电视遥控器、电话等其他非一次性使用的物品应一天一消毒，使用抹布擦净后，再用专用棉布蘸酒精擦拭，着重擦拭易接触点。地毯应定期进行清洗和消毒。

8.9 物品补充

按照规定数量或宾客要求对客房一次性宾客用品、文具、棉织品等物品进行补充和更换，并摆放整齐。

8.10 房间检查

关闭窗户，拉上纱帘，整理好厚帘拉至窗户两侧，出门前应环视检查房间整体是否有遗漏项，检查房间物品摆放。

8.11 清洁地面

应使用吸尘器及拖把对房间地面由远及近，由里到外的顺序进行吸尘及清洁。

8.12 离开房间

关闭水、电，退出房间，关闭房门，填写《客房服务员清洁房间日报表》，见附录B，离开房间。

9 质量要求

9.1 日常清洁

日常清洁服务典型质量要求见表1。

表1 日常清洁服务典型质量要求

序号	项目	质量要求	检查方法
1	房门	功能完好且内外、门顶、门框、门把手、窥视镜“请即打扫牌”“请勿打扰牌”清洁无积尘、污迹	目测、白手套法
2	地面（含地板、地毯）	干净、无杂物、无污迹、无死角、地面光亮、无异味	目测、白手套法、荧光笔法
3	顶部、墙面、窗台	无灰尘、无水迹、无蜘蛛网、无污渍	目测、白手套法
4	玻璃	1. 镜面：光亮，无水痕、指痕 2. 边框干净、无污渍 3. 推拉轨道、玻璃槽无积尘、无积水 4. 纱窗清洁干净、无污垢	目测、白手套法
5	家具	1. 吧台、行李柜、衣柜、电视柜、写字台、圈椅、茶几、床头柜等家具可正常使用，内外清洁无尘 2. 床头柜或写字台上摆放山西省旅游景点介绍资料、饭店菜单二维码或山西特色提示卡片 3. 冬季“供暖期”酌情放置空气加湿器	目测、白手套法
6	家电	空调、电视机、电脑、灯具等家电可正常使用，表面清洁无灰尘、无污渍	目测、白手套法
7	杯具	杯具清洗质量应符合GB 37488的要求	目测、白手套法、荧光笔法
7	床铺	1. 床单、被套更换，清洁、无污渍，无毛发，无褶皱 2. 床铺平整、美观、挺括 3. 床屏清洁无尘 4. 布草清洗质量应符合GB/T 35744的要求	目测
8	卫生间	1. 面盆：整体干净、已消毒、无毛发、水龙头光亮无水迹、各类易耗品已更换、数量定位准确 2. 镜面：光洁无水迹 3. 吹风机：正常工作，清洁无尘 4. 马桶：清洁无印迹、已消毒 5. 浴缸：洁净、无污渍、无水迹、无毛发、浴巾已更换、定位符合要求、已消毒 6. 墙面、地面及天花板：干净、无异味、无污渍、无毛发、排气扇无灰尘 7. 卫门：各处清洁无尘、无水渍	目测、白手套法、荧光笔法
9	安全设施	应急手电、防毒面具、安全疏散示意图、保险箱、锁、防盗链（扣）可正常使用、无灰尘、无污渍	目测、试用

9.2 专项清洁

应根据客房设施设备的性质及特点，按照不同的周期(周、月、季度、半年、年度)进行专项清洁，制定专项清洁计划。专项清洁内容及质量要求见表2。

表2 专项清洁内容及质量要求

序号	清洁周期	清洁内容	质量要求
1	周	门、下水口、水壶、冰箱、衣柜、地脚线	无污渍、无蜘蛛网、无绣渍、 无毛发、无灰尘、无水垢、无 霉迹、无异味
2	月	沙发、家具、地毯、卫生间、高空除尘、窗户、电器及灯饰、 消防设施	
3	季度	床垫、风口/过滤网、沙发及地毯、玻璃、墙面	
4	半年	窗帘、床品、软装	无污渍、无灰尘、无异味
5	年度	消防设施、客房设备、电气系统、客房设施	干净卫生、可正常使用
6	其他	客房设施设备有明显污迹或故障，应立即清洁、处理	

10 清洁管理

10.1 应建立客房清洁服务管理制度。

10.2 应制定客房清洁服务质量监督检查标准和流程，定期对客房清洁质量进行检查。

10.3 应加强对客房清洁服务人员的培训和管理，定期组织业务培训和技能考核，提高员工的业务水平和服务意识；合理安排员工工作任务，明确岗位职责。

10.4 应建立清洁用品采购、验收、储存、领用制度。

10.5 清洁用品应分类存放，标识清晰，储存场所应保持干燥、通风，避免阳光直射。

11 评价与改进

11.1 评价

11.1.1 饭店应建立意见收集机制，通过问卷调查、在线评价、电话回访等方式，广泛收集宾客对客房清洁服务的意见和建议。

11.1.2 定期组织内部员工对客房清洁服务工作进行自我评价和相互评价。

11.2 改进

11.2.1 应制定具体的改进措施，明确责任人和完成时间。

11.2.2 应对改进措施的实施效果进行跟踪评估，持续提高客房清洁服务质量。

11.2.3 应定期对改进工作进行总结和回顾，将有效的改进措施固化为制度和流程，形成长效机制。

附 录 A
(资料性)
杯具消毒记录表

杯具消毒记录表见表A. 1。

表 A. 1 杯具消毒记录表

序号	日期	消毒方式	杯具名称	杯具数量	消毒时间	消毒人	检查人
1	年 月 日	****					
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
...							

