

团体标准

酒店客房家具维保服务规范

编制说明

《酒店客房家具维保服务规范》小组

二〇二四年五月

目 录

一、工作简况	1
二、标准编制原则和主要内容	3
三、主要试验和情况分析	15
四、标准中涉及专利的情况	15
五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况	15
六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系	15
七、重大意见分歧的处理依据和结果	15
八、标准性质的建议说明	15
九、贯彻标准的要求和措施建议	15
十、废止现行相关标准的建议	15
十一、其他应予说明的事项	15

《酒店客房家具维保服务规范》团体标准

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

随着旅游业的蓬勃发展，酒店行业作为其中的重要组成部分，其服务质量直接影响到游客的满意度和整体旅游体验。客房家具作为酒店服务的重要硬件之一，其维护保养状态直接关系到酒店的形象和客户满意度。然而，由于目前酒店客房家具维保服务缺乏统一的标准和规范，导致服务质量参差不齐，影响了酒店行业的整体发展水平。因此，编制酒店客房家具维保服务规范的团体标准显得尤为重要。

通过制定统一的维保服务规范，明确服务流程、质量要求和评估标准，促进酒店行业提升客房家具维保服务质量，提升客户满意度。建立团体标准有助于规范酒店行业内的竞争行为，防止不正当竞争和恶性竞争，维护市场秩序和公平竞争。通过标准的制定和实施，可以推动酒店行业在客房家具维保服务方面的技术创新和管理创新，促进行业的持续健康发展。

标准的制定可以为酒店行业在客房家具维保服务方面的技术创新和管理创新提供指导和支持，鼓励企业不断追求更高的服务质量和更好的客户体验。

（二）编制过程

为使本标准在酒店客房家具维保服务市场管理工作中起到规范信息化管理作用，标准起草工作组力求科学性、可操作性，以科学、谨慎的态度，在对我国现有酒店客房家具维保服务市场相关管理服务体系文件、模式基础上，经过综合分析、充分验证资料、反复讨论研究和修改，最

终确定了本标准的主要内容。

标准起草工作组在标准起草期间主要开展工作情况如下：

1、项目立项及理论研究阶段

标准起草组成立伊始就对国内外酒店客房家具维保服务相关情况进行了深入的调查研究，同时广泛搜集相关标准和国外技术资料，进行了大量的研究分析、资料查证工作，确定了酒店客房家具维保服务市场标准化管理中现存问题，结合现有产品实际应用经验，为标准起草奠定了基础。

标准起草组进一步研究了酒店客房家具维保服务需要具备的特殊条件，明确了技术要求和指标，为标准的具体起草指明了方向。

2、标准起草阶段

在理论研究基础上，起草组在标准编制过程中充分借鉴已有的理论研究和实践成果，基于我国市场行情，经过数次修订，形成了《酒店客房家具维保服务规范》标准草案。

3、标准征求意见阶段

形成标准草案之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实践应用多方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，起草组形成了《酒店客房家具维保服务规范》（征求意见稿）。

（三）主要起草单位及起草人所做的工作

1、主要起草单位

协会、企业等²多家单位的专家成立了规范起草小组，开展标准的编制工作。

经工作组的不懈努力，在 2024 年 5 月，完成了标准征求意见稿的编

写工作。

2、起草人所做工作

广泛收集相关资料。在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基础之上，形成本标准草案稿。

二、标准编制原则和主要内容

（一）标准编制原则

本标准依据相关行业标准，标准编制遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”的原则，注重标准的可操作性，本标准严格按照《标准化工作指南》和 GB/T 1.1《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写》的要求进行编制。标准文本的编排采用中国标准编写模板 TCS 2009 版进行排版，确保标准文本的规范性。

（二）标准主要技术内容

本标准报批稿包括 26 个部分，主要内容如下：

1 范围

本文件规定了酒店客房家具维保服务的术语和定义、客房木架维保、停门器维保、抽屉及壁柜把手维保、窗户和镜子维保、插头和插座维保、客房灯泡维保、客房电视维保、消防喷淋维保、烟雾感应器维保、马桶座圈维保、座便器维保等内容。

本文件适用于酒店客房家具维保服务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 客房木架维保

4.1 操作要求

应掌握对客房内木架进行检查与维护的流程，保证所有的木架处于良好的运作状态。

4.2 操作流程

4.2.1 检查所有隔板确定螺帽和栏杆固定紧密，并确定栏杆受力均匀。

4.2.2 检查并维修破裂、擦伤、裂缝或是油漆脱落的隔板和栏杆。

4.2.3 开关橱门，检查门铰链是否工作正常，对损坏的部分进行维修。

4.2.4 关闭橱门，检查门关闭后是否平整。如关闭后与门框不平的，应进行修理。

5 停门器维保

5.1 操作要求

应掌握检查客房停门器的流程。

5.2 操作流程

5.2.1 检查门停是否安全地安装在墙上或地上。

5.2.2 检查门停上的橡胶缓冲器是否完好，安装是否正确。

5.2.3 检查门停是否安装在正确的高度和位置，确保关门时不会碰到其他物品。

5.2.4 检查并修复门后门停碰击处。

5.2.5 替换有生锈痕迹的门停。

6 抽屉及壁柜把手维保

6.1 操作要求

应掌握检查客房抽屉和壁柜把手的流程。

6.2 操作流程

6.2.1 拉开每个抽屉，检查每个抽屉的把手是否牢固。

6.2.2 拉动木头手柄，确定木材是否完好并且没有裂痕。

6.2.3 用砂纸将粗糙的地方打磨平滑。

6.2.4 检查把手柄上的油漆是否脱落，如有应将整个把手涂漆一遍。

7 窗户和镜子维保

7.1 操作要求

应掌握检查客房窗户和镜子的流程。

7.2 操作流程

7.2.1 检查是否有裂痕并记录在备忘录上。

7.2.2 确定镜子后面通过四角紧紧地固定，没有任何弯曲。

7.2.3 检查图影线的绘制。

7.2.4 检查反光纸有无任何形变。

7.2.5 检查窗户旁的垫圈是否防水。

7.2.6 检查窗框是否安全，硅密封是否完好。

8 插头和插座维保

8.1 操作要求

应掌握检查客房插头和插座的流程。

8.2 操作流程

- 8.2.1 检查所有插头顶端是否松动，是否有内在电线裸露。
- 8.2.2 检查插头是否能顺滑、牢固地插入插座。
- 8.2.3 运作插座的开关，确定开关是否平滑和快速。
- 8.2.4 检查插头和插座是否有焦痕。
- 8.2.5 检查插座是否牢固和安全。
- 8.2.6 检查塑料插头并在插座上安装螺丝。

9 客房灯泡维保

9.1 操作要求

应掌握更换客房灯泡的流程。

9.2 操作流程

- 9.2.1 应检查灯泡的种类和瓦数，获得同类型的工作灯泡。
- 9.2.2 应关闭灯具的电源。
- 9.2.3 插入型灯泡应平稳安装，确保灯泡在最高处。如若不行，应反方向选装直到停止转动。安装新灯泡时，应确定两个灯座的位置，轻微降低但要紧紧地顺时针方向旋转。释放灯泡的压力，打开电力开关并确定其为正常工作状态。
- 9.2.4 爱迪生螺纹灯泡应顺时针方向旋转，直至灯泡停止转动。打开电力开关并确定其为正常工作状态。
- 9.2.5 灯泡应通过电力测试。
- 9.2.6 应及时处理旧灯泡。

10 客房电视维保

10.1 操作要求

应掌握调节客房电视的流程。

10.2 操作流程

10.2.1 打开电视屏幕附近的调整箱箱门。

10.2.2 调整线路和检查屏幕确定是否有正确的信号和图像。

10.2.3 如有问题，参考电视机制造说明书。

10.2.4 在线路校正准确之后，关上调整箱箱门。

11 消防喷淋维保

11.1 操作要求

应掌握检查消防喷淋的流程。

11.2 操作流程

11.2.1 确定灭火器能无障碍地有效渗透天花板。

11.2.2 检查玻璃灯泡是否充满液体并且没有被损坏。

11.2.3 检查是否有漏水迹象。

11.2.4 确定没有东西阻碍灭火器喷头。

11.2.5 检查灭火器操作的正确位置。

11.2.6 检查外面框架是否有生锈和损坏的迹象。

12 烟雾感应器维保

12.1 操作要求

应掌握检查客房烟雾感应器的流程。

12.2 操作流程

- 12.2.1 检查外部的烟雾感应器是否损坏。
- 12.2.2 快速吹散外部的烟雾以去除内部灰尘。
- 12.2.3 关掉感应器并检查线路是否连接牢固。
- 12.2.4 用轻微湿的布清洗感应器。

13 马桶座圈维保

13.1 操作要求

应掌握检查客房马桶座圈的流程。

13.2 操作流程

- 13.2.1 检查卫生间马桶座圈和覆盖物没有任何缺陷。
- 13.2.2 检查固定螺栓连接安全，维修已经松动的螺栓。
- 13.2.3 合上盖子，确定客房马桶座圈固定在正确的位置上。

14 座便器维保

14.1 操作要求

应掌握检查客房座便器的流程。

14.2 操作流程

- 14.2.1 冲厕所并检查水流是否均匀，是否会流出 S 型存水弯。
- 14.2.2 检查马桶水箱管道水阀是否漏水。
- 14.2.3 检查马桶盖是否有裂缝，如有损坏，应向总工程师报告。
- 14.2.4 检查马桶底部是否粘连均匀，地面是否有裂缝，固定地脚螺栓底部是否生锈。

15 马桶抽水维保

15.1 操作要求

应掌握检查客房马桶抽水的流程。

15.2 操作流程

15.2.1 按下冲水按钮并监测冲水周期，不能超过 7 s 或少于 4 s。

15.2.2 在冲水之后，确定水管是否关闭，并再次让水箱注满水。

15.2.3 检查水箱关闭的密封程度，25 mm 之下就移去盖子并观察水的入口和水位。

16 客房硬件维保

16.1 操作要求

应熟悉客房硬件的内容，掌握检查客房硬件的流程。

16.2 操作流程

16.2.1 硬件包括下列内容：

- 淋浴杆；
- 窗帘轨道；
- 浴缸扶手；
- 壁橱把手；
- 淋浴喷头。

16.2.2 确定所有的硬件紧紧地固定在墙上，所提供的压力足以让客人使用。晃动扶手确定其安全性。

16.2.3 检查电镀层完好、没有掉漆。

16.2.4 按住螺栓和螺钉检查是否生锈。

17 瓷砖修复维保

17.1 操作要求

应掌握瓷砖修复的流程，确保颜色、样式、种类统一，表面干净、平整。

17.2 操作流程

17.2.1 确定损坏的瓷砖的位置。

17.2.2 用锤子和凿子将有裂缝的瓷砖小心取出。

17.2.3 凿出损坏的瓷砖时，应确保周围的瓷砖不会被损坏。

17.2.4 确保凿出的深度能够放下新的瓷砖。

17.2.5 用水泥在相应的位置放入一个新的相同样式的瓷砖。

17.2.6 确保新瓷砖和之前的瓷砖在同样的水平线上。

17.2.7 可用白水泥填充连接点。

18 油漆和清漆等化学物品维保

18.1 操作要求

应掌握正确处理油漆和清漆等化学物品的流程。

18.2 操作流程

18.2.1 废弃油漆和清漆不能被倒在罐子中、扔在地面上或扔进垃圾箱。

18.2.2 废弃涂料和清漆都应被扔到漆工房的垃圾桶中。

18.2.3 多余的漆料应从容器中倒出，然后用一次性布擦干并清洁容器。

18.2.4 应正确清理用于油漆的刷子和容器并将废料扔进漆工房的废料桶中。

18.2.5 用于水性涂料的刷子和容器都要在除去多余的油漆后在水中清洗。

18.2.6 当废料桶满后，应告知指定的工程部人员将废料以正确的方式扔掉。

19 修补木桌油漆维保

19.1 操作要求

应掌握正确修补木桌油漆的流程。

19.2 操作流程

19.2.1 把桌子放在清洁干燥的地方。

19.2.2 选择合适的刮板挂掉脱落的漆。

19.2.3 使用 200#木材砂纸打磨所有表面。

19.2.4 用合适的木料填充摸起来有缺陷的地方。

19.2.5 再次使用 200#木材砂纸打磨所有表面。

19.2.6 用原来的漆给填充的区域润色。

19.2.7 应用统一的漆把桌子的表面漆一遍。

19.2.8 把桌子放置 24 h 干燥。

20 使用喷雾式油漆维保

20.1 操作要求

应掌握采用喷雾式油漆的流程。

20.2 操作流程

20.2.1 检查材料表面以确定是否能使用喷漆。

20.2.2 用胶带和塑料片遮盖周围地区。

20.2.3 拿起喷漆瓶，按照操作指导充分摇匀。

20.2.4 按住喷漆键，上下左右来回喷涂需要喷漆的表面，直到表面被均匀覆盖。

21 乳胶漆混合物维保

21.1 操作要求

应掌握使用乳胶漆混合物的流程。

21.2 操作流程

21.2.1 去除所有的松散材料、污垢、氧化层和脱了的油漆。

21.2.2 用墙面涂料填充所有表面裂缝和缺陷。

21.2.3 使用 200#木材砂纸打磨所有表面。

21.2.4 把墙的表面全部涂一遍，放置 8 h 干燥。

21.2.5 在底漆表面上刷两层乳胶漆。

22 珐琅漆制品维保

22.1 操作要求

应掌握修复珐琅漆制品的流程。

22.2 操作流程

22.2.1 把新的桌子放在干净干燥的地方。

22.2.2 使用 150#木材砂纸打磨桌子表面。

22.2.3 用木材补平表面。

22.2.4 放置 4 h 干燥。

22.2.5 用 200#木材砂纸打磨桌子表面。

22.2.6 检查所有的表面确认没有裂缝和涂抹不均匀。

22.2.7 使用合适的笔刷漆一层木底漆。

23 更换墙纸

23.1 操作要求

掌握更换客房墙纸的流程。

23.2 操作流程

23.2.1 应建立好防护措施预防地毯和家具的损坏。

23.2.2 完全去除所有墙纸。

23.2.3 准备并填充墙壁表面的缺陷。

23.2.4 使用 150#砂纸打磨平所有表面。

23.2.5 把墙整个漆一遍。

23.2.6 在墙纸后面涂上胶，并把墙纸贴到墙上。

23.2.7 确定所有点必须直剪并且很好地连接在一起。

23.2.8 使用湿布清洁所有墙纸表面的胶水。

24 客房温度调节器维保

24.1 操作要求

应掌握检查并调节客房温度调节器的流程。

24.2 操作流程

24.2.1 打开空调检查开关上的各个按钮。

24.2.2 正确地运行电扇。例如关上、低档、中档、高档。

24.2.3 运行温度调节器并检查冷却阀门开启和关闭。让温度调节器保持中间状态。

24.2.4 检查温度调节器表面是否牢固并确认没有刮痕。

25 冷却水泵服务维保

25.1 操作要求

应掌握对冷却水泵定时检查和维护的流程。

25.2 操作流程

25.2.1 检查电机启动板。

25.2.2 检查电机日前运行状态。

25.2.3 检查入口和出口水压。

25.2.4 检查电机和水泵轴承。

25.2.5 检查运行时是否有异常的噪音。

25.2.6 检查机械轴封是否有漏水。

25.2.7 在电机和水泵上加入足够的润滑油。

25.2.8 检查隔热层和铝制包层。

26 制冷剂钢瓶维保

26.1 操作要求

应掌握处理和存储制冷剂钢瓶的流程。

26.2 操作流程

26.2.1 制冷剂钢瓶应在干燥的、干净的空间里覆盖和储存，确保足够通风。

26.2.2 在填充制冷剂到设备之前，应估计使用的压力，确保用合适的压力填充制冷剂。

26.2.3 除非需要向制冷线路里充料，不应将制冷泵倒转。

26.2.4 在重新填充制冷剂之前，应清空钢瓶。

26.2.5 制冷剂管道不应阻碍地面通水管。

三、主要试验和情况分析

结合国内外的行业测试标准和企业内部工厂管控的项目进行要求规定和试验验证。

四、标准中涉及专利的情况

无

五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

酒店客房家具维保服务企业规范运营，在国际市场上有机会与其他各国（相关）企业竞争。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

与现行法律、法规和强制性标准没有冲突。

七、重大意见分歧的处理依据和结果

标准制定过程中，未出现重大意见分歧。

八、标准性质的建议说明

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

九、贯彻标准的要求和措施建议

无。

十、废止现行相关标准的建议

本标准为首次发布。

十一、其他应予说明的事项

无。