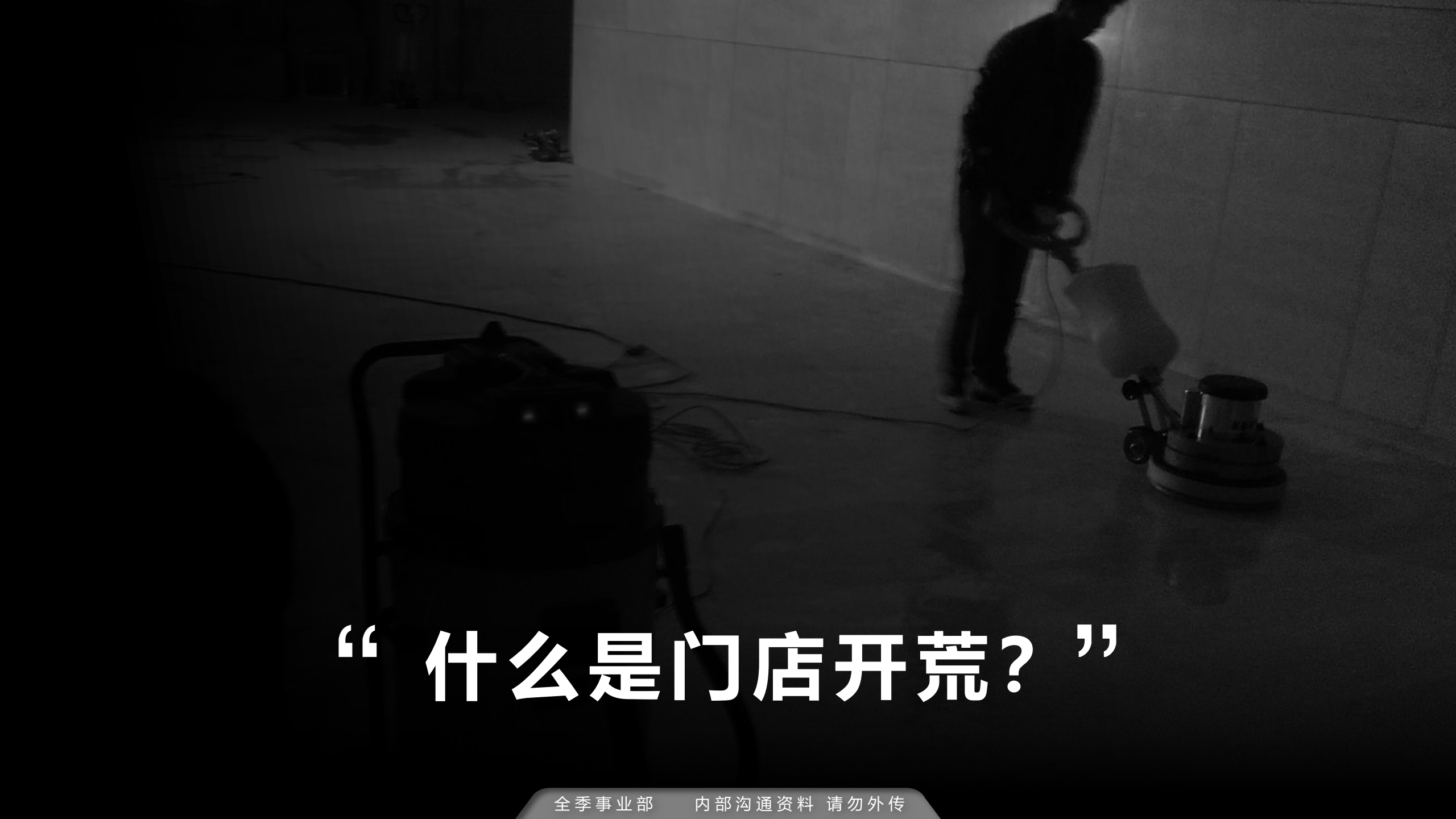




全季酒店
JI HOTEL

门店开荒
客房经理认证课程

A black and white photograph of a person in silhouette using a floor buffer on a large, polished floor. The person is standing on the right side of the frame, holding the handle of the machine. The floor is highly reflective, showing a clear reflection of the person and the machine. In the foreground, on the left, there is a large, dark, cylindrical object, possibly a container or a piece of equipment, with some cables or hoses connected to it. The background is dark and indistinct, suggesting an indoor setting like a warehouse or a large hall. The overall mood is industrial and focused.

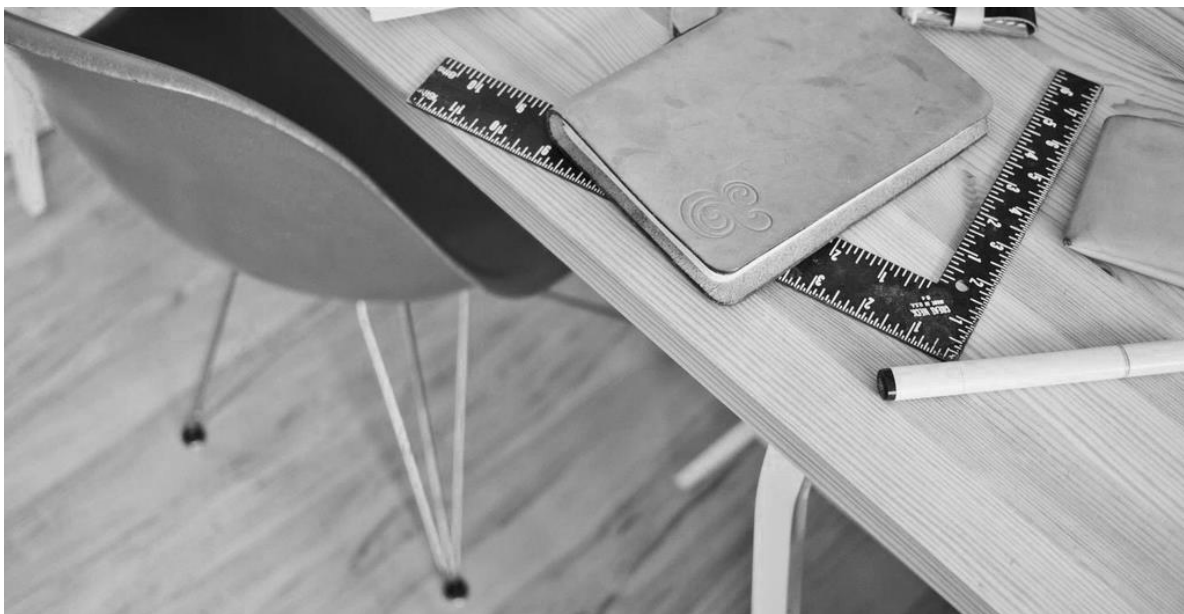
“ 什么是门店开荒？ ”

酒店经过 工程验收 后，对 客区、后场 的清洁，
使其成为 可以接待客人 的场所，这过程叫**开荒**



课程目标

COURSE OBJECTIVES



01

了解门店开荒工作不同阶段的注意事项

02

明确公司对门店开荒的流程和细节要求

03

落实新开业门店的业务管理和人员管理



课程目录

- 6 **工程开荒**
Decoration Cleaning
- 12 **门店开荒**
Hotel Cleaning
- 37 **经验分享**
Experience Sharing

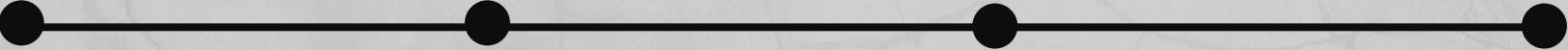


1

工程开荒

工程开荒

筹建项目的工程项目经理联系专业保洁公司
在工程完工后一周内，完成酒店粗开荒工作



工程验收

开荒清洁

工程开荒项目

运营注意事项

对于客房来说，什么样的房间需要我们去开荒？



工程完工

没有大的工程整改问题，注意墙面、地板、渗水



设施齐全

床、床垫、家具、
电器



设备正常

电路、冷热水、
网络、电视信号、
消防设备

工程验收

开荒清洁

工程开荒项目

运营注意事项



清洁工作完成后

所有客房均须客房主管检查，符合清洁标准后，统一配置客用品进房，并注意卫生及安全巡逻，防止物品遗失



开荒工作开始后

所有员工全部到客房共同开荒，客房开荒基本结束时，再把员工分若干小组

工程验收

开荒清洁

工程开荒项目

运营注意事项

主要开荒内容

地面石材、墙面石材、墙纸、桌面、
地板、玻璃窗、五金件等位置残留的
泥浆、油漆、胶渍、水渍、锈迹 等



运营注意事项

- 对工程开荒结束的区域进行逐一检查
- 加强保护大堂及客房楼层电梯口区域的大理石地面，铺设塑料纸或纸板，以防开日常行走及开荒使用的清洁剂对地面造成损伤
- 加强保护客房楼层区域的地毯，建议地毯在所有开荒都结束后、房间棉织品进入前铺上
- 特别注意 **火灾隐患**，加强培训 **防盗意识**

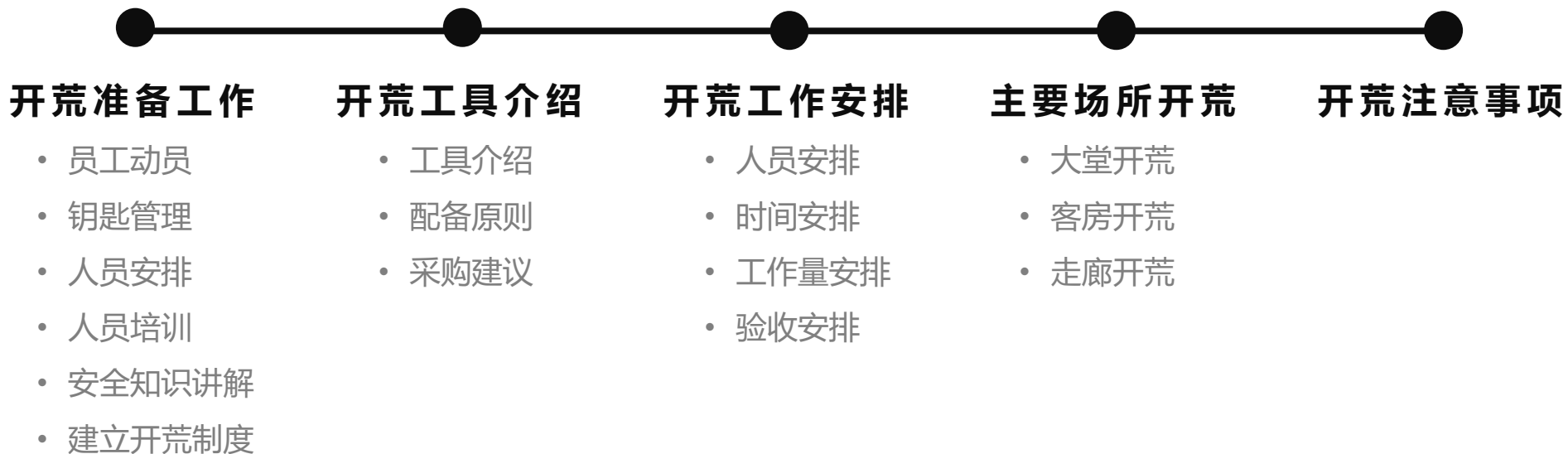
A grayscale photograph of a person's leg and foot resting on a dark sofa. A hand is visible in the upper left, holding a small white object. A large black triangle with a white outline is centered over the image, containing the number '2' and the text '门店开荒'.

2

门店开荒

门店开荒

..





员工动员

进行开荒总动员，让员工了解开荒的难度与重要性，拉近各部门员工间的互动，确保上下齐心、互帮互助，顺利完成开荒工作



钥匙管理

维修技师统一制作楼层卡，每日按钥匙管理制度进行交接



人员安排

根据每日具体工作需求合理安排人员



人员培训

培训开荒技巧及工具使用，培训灭火工具与消防疏散逃生能力



安全知识讲解

开荒期间用水不当会存在漏电现象；发现施工单位或其他人员在楼层使用明火或私拉线路要严厉制止并立即汇报；切勿摆放布料在任何散发热能的电器用品上

建立开荒制度

- **制定开荒人员上下班时间**

所有员工按时上下班，如有违反，按纪律制度执行，特殊情况提前报备

- **管理人员每日召开晨晚会**

晨会强调当日重点关注事项

下班开会总结当天工作不足之处并及时整改

- **客房员工合理分组**

每组指定一个负责人，负责人每日上班领取小组所需用品

下班前，将用品放回工作间，做好清点工作



名称	用途	注意实项
抹布(干、湿)	清洁物体表面	折叠使用，提高工作效率
扫帚	清扫地面	坚固耐用，使用后需仔细清理
拖把	清洁地面	拖把使用时必需得干一些
尘推	平滑地面清洁保养	喷上牵尘剂，必须放置4H以上才可使用
清洁刷	清洁卫生间不同物体	分开摆放和使用
吸尘器	日常地面吸尘	注意尘袋内垃圾的及时清理
清洁篮	盛放清洁工具	分格盛放不同的清洁用品，贴好标签。 按功能兑比使用 使用时，尽量不接触尖锐物体
喷壶	盛放清洁剂	
手套	保护员工双手	

名称	用途	注意事项
四合一清洁剂	配比1:20，清洁卫生间等	切勿使药剂长时间逗留在大理石表面
洁厕剂4#	配比1:5，清洁、消毒陶瓷恭桶	
玻璃清洁水1#	配比1:55，清洁窗户、玻璃、镜面	
家具蜡	木质家具的保养	喷涂过蜡的位置，一定要抹匀抛光
金属清洁剂	清洁打亮金属表面	请勿使用摩擦系数高的清洁片
地毯清洁剂	清洁地毯	擦过的位置，一定要用清水过一遍
海浪空气清香剂	配比1:60去除烟味或不良气味	
温、热、清水	清洁不同的物体表面	
漂白水 (如84消毒液)	1. 瓷砖缝发霉漂白用; 2. 茶杯、洗脸 盆塞的漂白用; 3. 水杯的清洁灭菌用	清理时应避免溅到地毯、衣物或眼睛，若沾到应立即冲水
酒精	电话消毒以及轻微黏胶清理用	避免触及木器油漆，以免造成泛白痕迹；擦拭印刷品时会造成字迹褪色
甲苯、香蕉水	可用于黏胶的清理及玻璃、镜面污渍清理。	不得擦拭塑胶、家具、亚克力等制品，会造成表面腐蚀之现象

开荒工具配备原则

合理利用工具原则

- 云石刀、铲刀、玻璃刮及套件百洁布等
- 橡胶手套、砂纸报废频率较高，建议多采购
- 白牙膏具有明显的去污作用且不易弄花硬件设施

工具定点存放原则

- 每日取还，发生损坏及时上报

废物利用原则

- 施工使用的部分物品二次利用
- 减少采购成本

采购建议

直营店 必须严格按照标准

加盟店

可在符合标准基础上，遵循以下原则：

- 买简单点
- 价格较低的
- 开业后可以不用

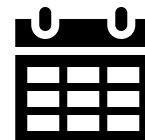
采购注意

- 质量、价格对比
- 效果好、使用简便
- 耐用



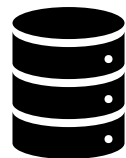
人员安排

每套工具 2-3人/组
分工明确，责任到人
高空作业时相互配合



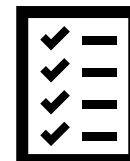
时间安排

分阶段开荒
确定每日开荒任务
建议2间/天/人(细致房)



工作量安排

制定每日最低工作量
房间开荒后每日清洁



验收安排

主管每日下班前验收



如何制定开荒时间表？

01



根据
人员到位情况
具体安排

02



根据
工程进度
制定时间表

03



根据
工程质量
估算开荒次数

04



根据
预估开业日期
安排开荒进度

05



根据
物资到位情况
调配人手

开荒准备工作

开荒工具介绍

开荒工作安排

主要场所开荒

开荒注意事项

时间安排 — 分阶段开荒





- 清除房间大件垃圾、胶渍、涂料等污迹
- 先将窗户一步到位，从 粗开荒 完成到 精细开荒，然后安装墙纸
- 客房工作人员2人/组，完成淋浴间、卫生间精细开荒（此部分工作量最大）
- 客房主管、领班完成每日客房检查，将有工程遗留问题的房号报修并跟进

建议

开荒阶段，先将各楼层仓库、布草间等处优先完成，用于存放提前到货的客用品
如条件允许，客用品按楼层所需数量配置在各楼层，楼层负责人确认数量并签收



- 此阶段需进行 **客房走廊去异味处理**（开窗通风为主，辅助配放咖啡渣、活性炭、柚子皮等）
- 对 **客房玻璃、洗手间、淋浴间、卧室** 进行精细开荒
- 清洁走廊、铺设地毯（**地毯需配盖布** 以防后期产生难清洗的污渍）
- 若时间足够，则对 客房员工 进行 **每日现场实操培训**



- 房间所需客用品、棉织品按标准摆放
- 客房主管、领班负责检查，包括 **房间电器是否正常工作、空气异味、物品陈列**
- 开展 **对客服务礼仪** 培训，员工能 **熟练使用各种设备**（电视、电话、空调等）
- 公共区域的开荒
- 未开业前如已完成上述工作，安排客房人员 **按正常流程清洁房间、练习铺床技巧**



验收标准知多少？



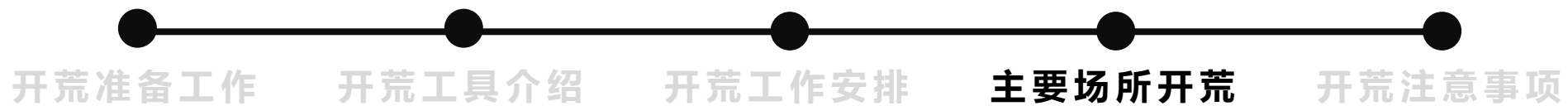
- 公司标准空调设置标准是什么？
- 公司标准电视设置标准是什么？
- 窗户限位调整要求是什么？
- 无烟标识、贴腰线、推拉标志及各类贴牌如何粘贴安排？



01
大堂

02
客房

03
走廊



01 大堂



人员安排

员工分组
工作安排



时间安排

确定开荒时段



工作安排

大堂玻璃
大堂地面
大堂墙面
大堂洗手间
装饰架
前台柜台

开荒准备工作

开荒工具介绍

开荒工作安排

主要场所开荒

开荒注意事项

02

客房

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 客房门与门框 | 10. 墙面 |
| 2. 各种木器和木框 | 11. 马桶 |
| 3. 玻璃与镜面 | 12. 地漏 |
| 4. 踢脚线 | 13. 家具 |
| 5. 木地板 | 14. 沙发 |
| 6. 窗、窗框、窗槽 | 15. 写字椅 |
| 7. 筒灯罩 | 16. 床，床架，床底 |
| 8. 空调风口 | 17. 茶几 |
| 9. 插座 | |

02 客房

房间清洁卫生标准



- 看到的地方无污迹
- 摸到的地方无灰尘
- 设备用品无污渍
- 空气清新无异味
- 房间卫生达“十无”

02 客房

窗、窗框、窗槽开荒清洁技巧

使用工具

不锈钢玻璃刮、上水器、玻璃清洁剂、吸水巾、除胶剂、大功率吸尘设备 等

操作流程

- 大功率吸尘器 或 吹风机 将 窗槽 及 窗台 表面灰尘吸净
- 使用 上水器，配合掺入 玻璃清洁剂 的清水涂抹均匀，用 玻璃刮 对 玻璃 由上至下擦拭，对顽固点如水泥、胶漆、涂料用等用 铲刀、砂纸 或者 美工刀 去除
- 用 吸水毛巾 把 玻璃 及 窗框、窗槽、窗台 擦拭干净

注意事项

窗户清洁是大项目，也是易被忽视的项目，客房主管、领班需加强开荒后的检查工作



02 客房

卫生间开荒清洁技巧

使用工具

云石铲刀、美工刀片、板刷、纯棉抹布、浴厕清洁剂、不锈钢清洁剂、除胶剂 等

操作流程

- **美工刀** 或 **铲刀** 刮除各处污渍、胶渍、涂料点，玻璃洗净后用 **玻璃刮** 刮净水
- **板刷** 清洁墙面，着重瓷砖缝隙
- **毛巾** 清洁洁具
- **不锈钢清洁液** 清洁五金件，再用 **干毛巾** 擦拭水龙头等五金件

注意事项

台面	严禁将各类清洁剂、茶叶放置其上，慎用强酸性药水
地砖	地面胶渍用除胶剂配合刀片清除，石材用板刷，严禁使用钢丝球
地漏	刀片清除石灰、水泥，倒入清水测试是否通畅；热水反复冲洗清除异味
金属	尽量避免使用锋利物品清洁，避免对金属部件造成划痕

02 客房

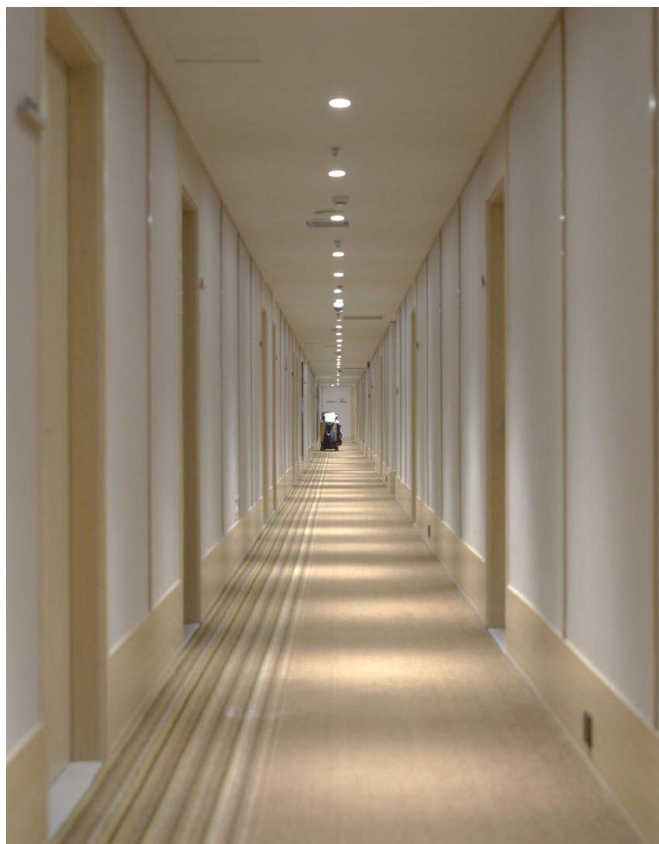
OK房的标准

- **玻璃** 目测无水渍、无手印、无污渍，洁净光亮
- **卫生间** 墙体无色差，无污渍、胶渍、漆点；洁具洁净光亮；地面无死角，整体无异味
- **客房客厅** 墙体无尘土，灯具洁净；开关盒洁净无胶渍、漆点；排风口、空调出风口无污渍、胶渍、漆点
- **门及门框** 无污渍、胶渍、漆点；光滑有光泽
- **地面** 无胶渍，洁净；瓷砖无污渍、漆点、水泥渍，有光泽；石材无污渍、胶渍，有光泽
- **电源** 正常使用
- **电视** 正常使用，频道按公司标准调制，无质量问题
- **空调** 正常使用
- **网络** 正常使用

03 走廊

- 门与门框** 分清门材质，**四合一清洁消毒剂** 1:20稀释，**抹布** 从门的顶部开始由上至下擦拭胶渍可用 **除胶剂** 处理，不可使用刀片除胶，门框处理方法相同
用 **湿抹布** 多次擦拭干净，待木面干燥后，用 **木器保护剂** (如碧丽珠) 擦拭至光亮
- 踢脚线** 用 **湿抹布** 擦拭，用 **美工刀片** 去掉各种胶迹、涂料点等
- 烟感** 用 **美工刀片** 清除烟感器上的涂料点，然后用 **抹布** 擦拭干净
- 消防喇叭** 用 **抹布** 擦拭干净
- 木地板** 用 **尘推** 将地面的积灰集中在一起，用 **吸尘器** 吸除；再用 **铲刀**、**湿抹布** 擦除地板上的污渍，胶渍和涂料点；地板干后，用 **干抹布** 擦灰，**木器保护剂** (如碧丽珠) 擦拭至光亮
- 墙面** 用 **鸡毛掸** 除尘再擦拭，有痕迹地方可用 **白牙膏** 擦净

03 走廊



走廊地毯

- **热水、抹布** 清除涂料漆点
- **热水、除胶剂** 清除胶渍，适当使用 **刀片**

注意事项

- 开荒前需铺盖布料或废旧布草，工作人员需进入走廊区域，建议换鞋套
- 开荒过程中会存在缝隙补灰的情况，补灰时建议安排专人跟进工作人员，用胶布先行遮挡需补处的两侧，地上用废旧布草或其他遮挡

- 开荒前地面须采取保护措施，如：报废布草、纸箱等，避免产生永久性磨损
- 涂料渍用热抹布擦除
- 干抹布擦拭木饰面、电器接触件
- 刀片小面积使用，铲刀清除大面积牢固水泥
- 除胶剂清除胶渍（塑料材质踢脚线不能使用除胶剂）
- 玻璃、镜面、五金件、大理石台面、卫生洁具勿用硬百洁布和钢丝球，慎用刀片
- 清理排风扇或墙面，须用 安全梯，禁止踩踏马桶盖、洗脸台面
- 所有清洁顺序遵循：由上而下、由内而外
- 清洁卫生时，清洁篮不能放于台面上
- 搬运家具避免损坏、污染墙面
- 未彻底清洁、未拧干就使用的拖把，会造成走廊地毯局部污染
- 严禁用吸尘器清理建筑垃圾
- 增强防盗意识，所有人员不得随意开房门
- 不得乱扔、乱放钥匙，一旦遗失，及时汇报
- 禁止不当使用对讲机，乱扔乱放，不随身携带



3

经验分享

玻璃不干胶印	除胶剂、风油精
整块的贴纸	吹风机加热1分钟左右，直接撕除
地毯污渍	地毯清洁剂、特殊污渍处理剂
地砖黑印	地砖清洁水、洁尔亮
磨砂玻璃漆印	天那水(即香蕉水)、洁尔亮



01 主管和领班多和员工交流，带头多做示范，为员工树立自信心；店长多关心员工

02 提前做好员工保护措施，如：手套、胶鞋，口罩、护手霜、创可贴，营造关怀氛围

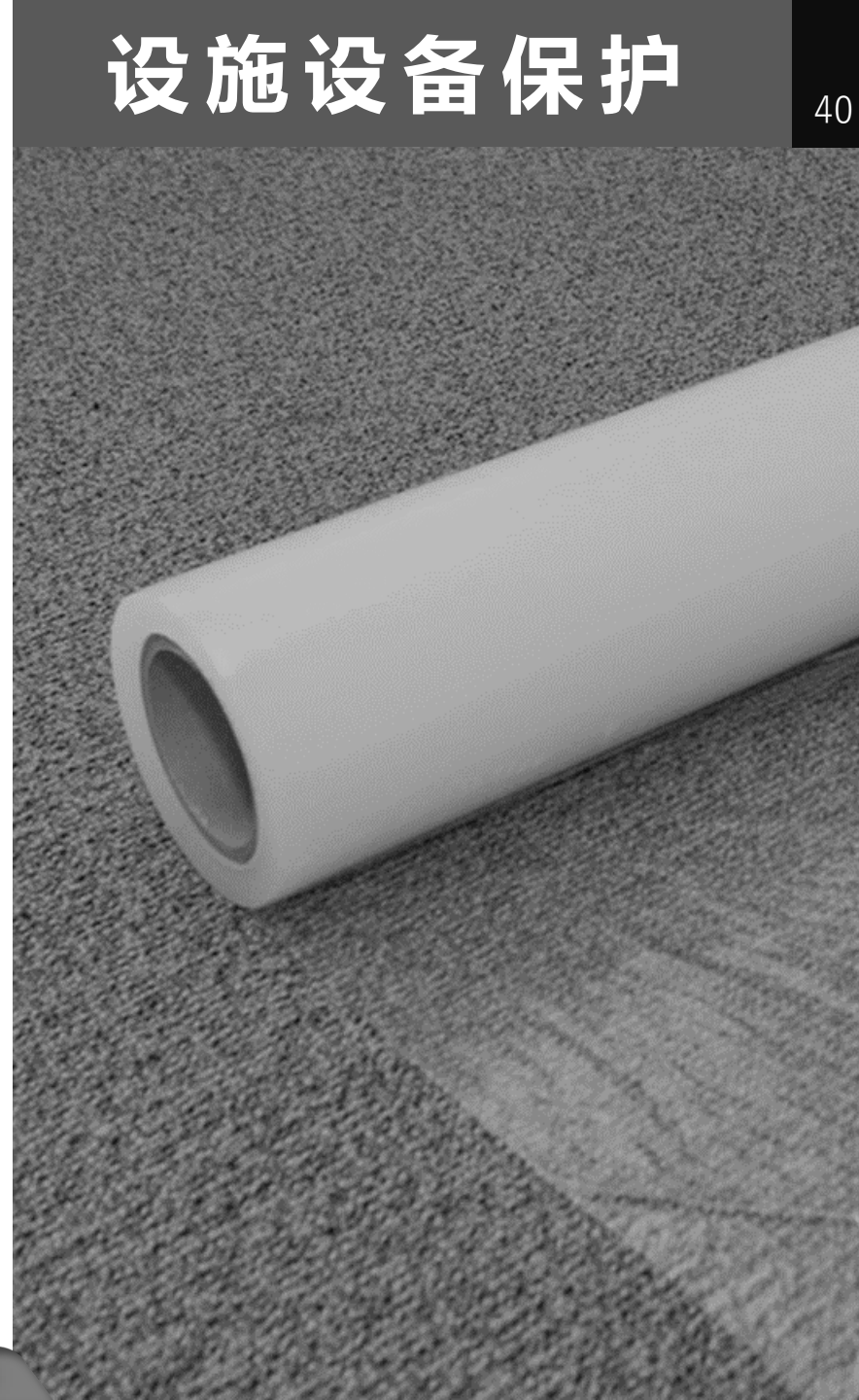
03 经常表扬员工，合理安排就餐和休息时间，让员工发挥自己的长处和优点



讨论 员工激励还有哪些方法？



- 走廊地毯 覆盖床垫塑料膜
- 客房内所有石材 不放抹布及清洁工具
- 不锈钢器件 塑料包装纸不要过早清除 ?
- 家俱 小心搬运，踩踏须垫布
- 窗框 窗框包纸不要过早清除，污渍小心铲除



案例 注意开荒方式，人员合理搭配

一般开荒都是每位员工一间房间，基本上一天一间都打扫不完。效率比较低，并且前台员工都没有经验，一天最多只能打扫八间左右。

于是我与店长讨论后决定，参考工厂流水模式，将房间分割为四个部分：卫生间、壁纸、窗子窗台、地板与踢脚线。将人员根据特点做了搭配。前台员工年龄较小，并且好动喜欢蹲在地上工作，就将他们分成四个小组，分别是两个组负责擦壁纸，另外两个组负责窗子和窗台。客房大姐年龄较大，并且大多做过客房，因此将他们也分为了四组，两组负责卫生间，两组负责地面。

刚开始的时候我们只是抱着试试看的心态，因为这样一来每组要打扫的房间数量就多了，但是第一天的结果让我们大吃一惊。半天时间完成了6间房，并且房间质量非常好。并且还了解到他们进行了比赛，邀请客房主管做评委，结果不分上下。

分享你的开荒经验

尽
●
End

