

2026 年第九届陕西省国有企业职工技能大赛
客房服务员赛项

技

术

文

件

2026 年 7 月

目 录

一、技术描述.....	1
二、竞赛内容.....	1
三、参赛方式与要求.....	2
（一）参赛方式.....	2
（二）选手资格与要求.....	2
四、竞赛项目.....	2
（一）理论知识竞赛.....	2
（二）实操技能竞赛.....	2
五、竞赛相关设备和材料.....	4
六、计分标准.....	11
（一）项目计分比重.....	11
（二）客房服务项目（现场操作）计分标准.....	11
七、排名方法.....	13
八、竞赛须知及纪律.....	13
九、裁判组成与裁判职责.....	14
十、其他说明.....	15

一、技术描述

旅游饭店客房服务员主要从事客房清洁消毒、布草撤换、客用品补给、设施设备简易维护及住客个性化服务，是确保住宿环境整洁舒适的核心力量。随着行业标准的精细化，客房清洁服务凭借对卫生细节的极致把控和对传统保洁短板的精准补位，充分彰显了现代服务业的专业精神与人文关怀。

二、竞赛内容

本赛项主要依据人力资源和社会保障部正式颁布的客房服务员国家职业标准，分理论知识竞赛与实操技能竞赛两部分考核。竞赛成绩按百分制，各 100 分计算。选手的竞赛总成绩计算方法为：个人总成绩=理论成绩 × 30% + 实际操作成绩 × 70%。

理论知识竞赛：采用客观性试题，含单选题、多选题、判断题，试题内容涵盖客房清洁流程与标准、布草与客用品管理、清洁设备与药剂使用规范、对客服务礼仪与沟通技巧，以及与客房服务相关的卫生防疫、消防安全、环保节能等内容。

实操技能竞赛：根据任务书要求完成中式铺床（含甩单、包角、套被套、套枕袋等）任务。

三、参赛方式与要求

（一）参赛方式

报名单位经资格审查和选拔，组织选手参加 2026 年第九届陕西省国有企业职工技能大赛（决赛）饭店客房服务竞赛项目。每支代表队由 3 名选手，1 名领队和 1 名技术指导组成。

(二) 选手资格与要求

参赛选手应为陕西省内国有饭店正式聘用员工，且工作满1年以上，报到时需提供上一年度所在地的社保证明。选手应热爱祖国，拥护中国共产党的领导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，具有良好的政治素质和道德品行。选手应有良好的职业道德和素质，热爱饭店服务工作，认真履行岗位职责，在本职工作中表现良好，无重大投诉和违规记录。

四、竞赛项目

(一) 理论知识竞赛

理论知识竞赛采用纸质版试卷、闭卷考试形式，单选题 40 道（每题 1 分）、多选题 20 道（每题 2 分）、判断题 20 道（每题 1 分），考试时间 90 分钟，满分 100 分。理论知识题库对外公布。

(二) 实操技能竞赛

竞赛时间 40 分钟，其中服务操作 28 分钟，评分 12 分钟。服务操作包括以下部分：

1. 仪容仪表

选手仪容仪表符合旅游饭店客房服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

2. 准备工作车

选手在规定客房物品存放区域准备一辆客房清扫和服务工作车，车中物品包括 3 个标准间的基本物品及常用清扫物品，铺

床物品和夜床服务用品等。时间 10 分钟，裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。

3. 铺床

选手在规定时间内完成 2 张床的铺床，床的规格为 2×1.2 米和 2×1.8 米各一张。2 张床分别评分，各占 50%。时间 8 分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分，超时扣分，每超 20 秒扣 1 分，不足 20 秒按 20 秒计算，最多扣 6 分。

4. 夜床服务

现场完成 1 张大床（配床头柜）的开夜床工作，赛前由组委在“带 5 岁男孩的一家三口、30 岁一对新婚夫妻、65 岁一对老年夫妻”三个主题中抽签选定一个进行夜床服务。时间 5 分钟（含选手挑选夜床主题物品）。裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。

五、竞赛相关设备和材料

竞赛相关设备和材料均由组委会统一提供。

（一）裁判办公打分用品

1. 打分表、分项评分细则表、总分汇总表
2. 黑色/红色签字笔、铅笔、橡皮、直尺
3. 文件夹、垫板、燕尾夹、订书机+订书钉
4. 空白草稿纸、记号笔（标注工位、物品）
5. 计时器（秒表/电子计时牌，精准计时）

6. 计分计算器
7. 参赛人员名单、工位号牌、秩序表
8. 中性胶带、便签贴纸

(二) 现场核验测量工具

1. 卷尺（测量铺床单尺寸、被头长度、枕头摆放距离、卫生间物品间距）
2. 水平尺（检查台面、置物台平整）
3. 一次性手套（查验杯具、布草卫生，避免污染赛场物资）
4. 手电筒（查看杯底、床底、边角缝隙灰尘污渍）
5. 白色无尘纸巾/棉签（擦拭边角检验灰尘）

(三) 赛场检查、标识用品

1. 违规标识贴（标记操作失误、卫生死角）
2. 口罩（裁判自身防护、清洁作业区）
3. 一次性鞋套（进出客房实操区域）
4. 垃圾桶、垃圾袋（裁判查验产生废纸杂物）
5. 隔离警戒贴、工位分隔标识

(四) 后勤保障用品

1. 饮用水、纸巾
2. 扩音小喇叭（宣布开始、叫停、播报时间）
3. 对讲机（裁判组、统筹人员沟通）
4. 创可贴、简易消毒棉片（应急小擦伤）
5. 赛事流程须知、裁判纪律手册

6. 印章（如需加盖成绩确认章）

（五）客房服务设备和材料（每个工位）

选取并在工作车上摆放 3 个标准间的基本物品及常用清扫物品，铺床物品和夜床服务用品等。

1. 准备工作车项目设备和材料

品名	参考技术参数
房务工作车	140cm*50cm*116cm（含轮子）
信纸、信封（普通）	常规
洗衣单、酒水单、宾客意见书	常规
便笺	常规
铅笔	黑色六角铅笔
圆珠笔	黑色塑料圆珠笔
环保购物袋（无纺布）	常规
针线包	常规
茶包	红、绿茶，2g 左右
袋装咖啡	速溶型，含伴侣，13g
天气预报卡	常规
送餐卡	常规
水杯	直口玻璃杯
杯垫（杯盖）	纸质，与水杯配套
矿泉水	550ml
拖鞋（男士）	剪绒，27cm，包头不分左右脚，3 种颜色：灰色、藏青色、雾蓝
拖鞋（女士）	剪绒，27cm，包头不分左右脚，3 种颜色：粉色、雾蓝、紫色
擦鞋布	白色，手型，绒布
床单、被套、枕套	同铺床物品

大浴巾	140cm*80cm, 600g
大地巾	80cm*50cm, 350g
方巾	32cm*32cm, 55g
面巾	75cm*35cm, 140g
毛巾浴袍 (女士)	粉色 (雾蓝), 毛巾料
毛巾浴袍 (男士)	雾蓝 (藏青), 毛巾料
洗衣袋	常规
洗发液、沐浴液、护发素、 润肤露	瓶身非透明, 40g
香皂	带包装, 30g
面纸	130 抽/包
厕纸	50g 每卷
梳子	常规
牙具	牙刷为两种颜色 AB 款, 牙膏 5g,
清洁篮	40.5cm*27cm*17.5cm, 分格设计
马桶刷、浴缸刷	常规
卫生袋 (女宾袋)、垃圾袋	常规
多功能清洁剂	瓶装
玻璃清洁剂	瓶装
玻璃刮	35cm 刮子, 短柄
消毒水	瓶装 (喷壶瓶)
胶手套	常规
喷水壶	家用喷壶, 小号, 透明
家具蜡	瓶装
洁厕剂	瓶装
分色抹布	五种颜色 (红黄蓝绿咖啡色)
房间检查报告表	纸质, 常规
服务员工作表	纸质, 常规

工程维修单	纸质，常规
吸尘器	筒式吸尘器

2. 铺床项目设备和材料

铺床物品	参考技术参数
单人床：床架	200cm*120cm，床架包括床脚建议高 27cm-30cm
床垫	200cm*120cm*30cm
床单	300cm*220cm，面料 60s*40s
被套	240cm*190cm，尾部开口 120cm，面料 60s*40s
被芯	230cm*180cm，重量约 1.5 千克
枕芯	85cm*50cm，内填羽丝棉，面料 60s*40s
枕套	90cm*55cm，无飞边，信封口，下 1/4 开口，面料 60s*40s
双人床：床架	200cm*180cm，床架包括床脚建议高 27-30cm
床垫	200cm*180cm*30cm
床单	300cm*280cm，面料 60s*40s
被套	240cm*260cm，尾部开口 180cm，面料 60s*40s
被芯	230cm*250cm，内填羽丝棉，重量约 2 千克
枕芯	85cm*50cm，内填羽丝棉，面料 60s*40s
枕套	90cm*55cm，无飞边，信封口，下 1/4 开口，面料 60s*40s
床头柜	40cm*45cm*60cm
工作台	100cm*200cm*75cm

3. 夜床服务项目设备和材料

(1) 夜床服务基础设备和材料

品名	参考技术参数
晚安卡（环保卡）	3-5 种款式

天气预报卡	3-5 类款式
送餐卡	3-5 类款式，包括儿童菜单
水杯及杯垫（杯盖）	同工作车
矿泉水	同工作车
洗衣袋	同工作车
洗衣单	同工作车
夜床托盘	35cm*45cm
拖鞋（女士）	同工作车
拖鞋（男士）	同工作车
地巾	50cm*80cm，3-5 种颜色

(2) “带 5 岁男孩的一家三口”设备和材料

品名	参考技术参数
儿童拖鞋	剪绒，包头，分左右脚，防滑，3 种颜色，色彩鲜艳
儿童睡衣	3 种款式，色彩鲜艳
童话故事读（画）本	超级飞侠、神奇的校车、童话故事等
卡通抱枕	十二生肖造型等
小毛绒公仔	十二生肖造型等
毛巾折叠的动物	大象、兔子、企鹅等
益智类拼图	3-5 种图案
书签、明信片类	3-5 种款式
文创类小礼品	3-5 种款式
儿童玩具（玩偶）	海洋生物类、恐龙类、乐高玩具等
棋类游戏	跳棋、象棋、围棋等
卡通类盲盒	3-5 种款式
儿童手账本	3-5 种款式

儿童饮品	3-5种, 牛奶、软饮等
儿童小食品(甜点)	曲奇饼干、动物饼干、中式糕点等
小礼品	各式小挂件(钥匙扣等)
粘土类造型	3-5种款式
留言卡(留言条)	3-5张不同类型

(3) “30岁新婚夫妻”设备和材料

品名	参考技术参数
拖鞋	3-5款情侣拖鞋
心形抱枕	红色或粉色、紫色
睡衣(女士)	3种颜色: 粉色、雾蓝、紫色
睡衣(男士)	3种颜色: 雾蓝、香槟、灰色
新婚贺卡	3-5张不同类型
小礼品	3-5个种类, 如文创类小礼品, 钥匙扣、卡套、拎袋等
爱心巧克力	3-5个种类
饮品	牛奶、软饮
爱心相册	3-5本不同类型
“吉祥如意”食品及盛器	枣子、花生、桂圆、莲子(装盘)
婚纱照(带相框)	3-5个款式
剪纸	3-5张不同图案、款式
手工艺品	3-5个款式
粘土类造型	3类卡通造型
干花	3-5个款式
美容护肤品	面膜、精油等
助眠用品	眼罩、耳塞、香包等

杂志	3-5 本不同类型，如《时尚》（女性）、《时尚》（男士）、《旅行》等
留言卡（留言条）	3-5 张不同类型

（4）“65 岁老年夫妻”设备和材料

品名	参考技术参数
拖鞋（女士）	同工作车
拖鞋（男士）	同工作车
心形抱枕	3 种颜色，红色、粉色、紫色
睡衣（女士）	3 种颜色：粉色、雾蓝、紫色
睡衣（男士）	3 种颜色：雾蓝、香槟、灰色
小礼品	3-5 个种类，如文创类小礼品，钥匙、扣 锉刀、卡套、拎袋等
爱心巧克力	3-5 个种类
饮品	牛奶、其他健康养生类
爱心相册	3-5 本不同类型
剪纸	3-5 张不同图案、款式
手工艺品	3-5 个款式
粘土类造型	3-5 个款式，如寿星
干花	3-5 个款式
美容护肤品	面膜、精油等
助眠用品	眼罩、耳塞、香包等
棋类游戏	跳棋、象棋、围棋等棋类
杂志	3-5 本不同类型：养生类、旅行类、健生 类、时尚类
读本	3-5 本不同类型：文学类、小说类
留言卡（留言条）	3-5 张不同类型

六、计分标准

(一) 项目计分比重

一级指标	二级指标	比例
理论考试	文化和旅游政策与法规知识	30%
	旅游饭店相关标准及专业知识	
	旅游饭店客房服务知识与技能	
现场操作	仪容仪表	70%
	操作技能	
总分		100%

(二) 客房服务项目（现场操作）计分标准

一级项目	二级评价项目	三级评价项目	配分
现场操作	1. 仪容仪表	1. 头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求	5
		2. 服装、鞋袜符合岗位要求，干净整齐，衣服熨烫挺括	
		3. 手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油	
	2. 形体礼仪	1. 仪态端庄，表情自然大方，面带微笑	10
		2. 行进自然，步履稳定，形体优美，文明礼貌	
	3. 准备工作车	1. 工作车及布草袋、垃圾袋整体干净整洁	20
		2. 物品摆放整齐、美观，方便拿取。重物在下、轻物在上；高物在后，低物在前	
		3. 布草单面朝外，取用方便。易耗品数量充足，摆放有序	
		4. 清洁篮干净，清洁工具及清洁用品完备，不缺项	
		5. 清洁工具分开摆放，不混放	
		6. 分色抹布干湿分开、功能分开	
		7. 工作表单齐备	
		8. 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷，无物品掉落	
4. 铺床	1. 床单一次抛开定位，中线居中，表面平整	40	
	2. 床单包角样式统一，四边紧密		
	3. 被套一次抛开定位，正反面及开口方向准确		

		4. 被子装入被套有序整理, 套好的被子抛开铺在床面, 被子与床头齐平	
		5. 被套中线居中, 两侧两头、四角到位平整, 表面平整	
		6. 被子不外露, 收口平整	
		7. 被子床头翻折距离适当	
		8. 枕头四角到位, 表面平整	
		9. 枕头边与床头平行, 枕头中线与床中线对齐, 枕套开口方向一致	
		10. 综合印象: 三线合一, 操作规范、卫生, 动作娴熟、敏捷, 符合岗位气质	
	5. 夜床服务	1. 被子床头两侧分别反折角为 45 度, 折角平整, 下垂自然	25
		2. 两条地巾分别摆放在两侧被子折角一侧, 与被子翻折 45 厘米齐平, 地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平; 拖鞋摆放在地巾上	
		3. 夜床服务服务元素齐全, 物品摆放位置合理, 具有观赏性和创新性, 符合卫生规范, 方便客人使用	
		4. 整体效果: 床品清洁, 床面美观, 主题突出, 有创意	
		5. 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷, 无物品掉落	

七、排名方法

1. 竞赛项目分别计算每名选手的个人得分, 按照得分从高到低排名。个人得分相同时, 按照操作技能、突发事件处理、笔试、仪容仪表得分依次排名。

2. 每队选手个人得分之和为该队团体得分, 按照得分从高到低排名。团体得分相同时, 按照操作技能、突发事件处理、笔试、仪容仪表得分依次排名。

八、竞赛须知及纪律

(一) 参赛队须知

1. 领队负责本参赛队的参赛组织和与大赛相关方的联络。

2. 参赛队为选手购买竞赛期间的人身意外保险。

3. 参赛队须按照大赛赛程安排，前往指定地点参加竞赛及相关活动。

4. 参赛队可以在规定的时间进入竞赛场地进行适应练习。

5. 为避免影响其他选手，竞赛中不允许播放背景音乐。

6. 技术指导要做好本队参赛选手的组织工作，督促参赛选手按指定时间和地点报到；做好参赛选手的后勤保障、安全工作；自觉维护赛场秩序。

(二) 参赛选手纪律

1. 参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明，凡弄虚作假者，取消竞赛资格。

2. 参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证和身份证进行检录，抽工位号之后进入赛场。开赛后迟到 10 分钟及以上者，取消竞赛资格。

3. 竞赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全，并接受裁判的监督和警示，文明竞赛；若因设备故障等因素导致选手中断或终止竞赛，由裁判长视具体情况做出裁决。参赛选手竞赛过程中，因严重违背竞赛纪律和规则的，现场裁判有权终止其竞赛。

4. 参赛选手竞赛时需听从裁判的统一指令。现场竞赛结束，经裁判确认后，选手方可离开赛场。

5. 在竞赛过程中，参赛选手不得故意干扰其他选手的竞赛。

6. 竞赛过程中，禁止携带手机、移动存储设备等与竞赛无关的物品。

7. 参赛选手着装不得泄露选手个人及所在单位信息。

九、裁判组成与裁判职责

裁判组设裁判长 1 名，裁判 4 名。

1. 遵守竞赛的各项纪律，听从组委会的安排，服从裁判长的领导，遵守职业道德，文明裁判。

2. 裁判必须佩带“裁判证”，仪表整洁，语言举止文明礼貌，接受参赛选手的监督。

3. 严格执行竞赛规则，按计分标准进行计分，做到公平、公正、真实、准确。

4. 裁判打分时不得互相商量，竞赛过程中如出现问题或异议，服从裁判长的裁决，避免与参赛选手和相关人员发生争执。

5. 裁判不得私自与参赛选手或代表队联系。不得参加参赛单位和个人的宴请，不得接受任何形式的赠品。

6. 严守保密纪律，不得公开裁判会议内容，在竞赛组委会正式公布成绩和名次前，不得透露有关情况。

7. 坚守岗位，不迟到早退，无特殊情况不得在竞赛期间请假。

十、其他说明

本技术文件解释权归第九届陕西省国有企业职工技能大赛组委会。