

2026 年深圳技能大赛——盐田区饭店业 (客房服务员)职业技能竞赛项目 技术文件

一、技术描述

(一) 项目概要

本次盐田区饭店业职业技能竞赛客房服务员项目紧密围绕新时代饭店业高质量发展要求，全面贯彻落实技能人才强区战略，依据《客房服务员》三级/高级工国家职业技能标准要求，以提升客房服务人才专业技能、创新能力为核心，突出服务礼仪及客房国际接待发展方向。

竞赛内容在客房服务员等传统核心技能基础上，创新融入国际礼仪及绿色客房服务规范等职业能力，为盐田区建设国际滨海旅游目的地和高品质文旅消费城区提供技能人才支撑。

(二) 基本知识及能力要求

理论知识相关要求		权重比例 (%)
基本要求	—职业道德	5
	—基础知识	15
相关知识	—客房清扫整理	10
	—客房杀菌消毒	10
	—客房对客服务	20
	—客房布置	20
	—客用品管理	10
	—客房楼面管理	10
合计		100

实操能力相关要求		权重比例 (%)
技能要求	—客房清扫整理	10
	—客房杀菌消毒	10
	—客房对客服务	20
	—客房布置	20
	—客用品管理	10
	—客房楼面管理	10
合计		100

二、试题及评判标准

(一) 试题

1. 初赛采用半公开试题的命题方式进行。报名开始后执委会在“盐田政府在线”——“劳动就业”——“通知公告”下公布 300 道理论题库，供参赛选手自主下载学习使用。

2. 决赛采用全公开试题的方式。选手按赛场提供的实操任务书以现场实际操作的方式完成工作车整理、中式铺床、VIP致意品设计三个模块实操项目。要求选手遵守国家法律法规和行业规范，具有良好的职业道德和素养，爱岗敬业，恪守行业规范，掌握客房服务员基本知识，专业基本技能，具备良好的沟通能力、工作组织管理的能力、解决问题的能力等。

(二) 比赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排

赛程	方式	竞赛时间（分钟）
初赛 (理论知识)	上机考核	90

决赛 (实际操作)	现场实操	模块A: 工作车整理	5	15
		模块B: 中式铺床	5	
		模块C: VIP致意品设计	5	

2. 初赛试题。采用计算机竞赛系统从公布的题库中随机抽取试卷题量的 90%和命题专家现场编制的 10%（重点结合盐田区区情、山海文旅资源、滨海饮食文化等地方特色内容命题）组成正式赛题。题型为单选题、多选题、判断题，满分为 100 分。其中，单选题 70 题，每题 1 分；多选题 10 题，每题 2 分；判断题 10 题，每题 1 分。

3. 决赛试题。选手根据赛场提供的实操任务书以现场实际操作的方式完成工作车整理、中式铺床、VIP致意品设计三个模块，具体内容如下：

模块A: 工作车整理

考查选手对客房的卫生操作规范与物品分类管理能力。

模块B: 中式铺床

考查选手操作规范与流程、成品质量、时效与仪容仪表。

模块C: VIP致意品设计

考查服务创意与细节处理，围绕"盐田滨海特色"主题进行VIP致意品场景布置，体现以客为尊的服务理念。

（三）评判标准

1. 分数权重

竞赛项目	考核内容	配分	综合排名 配比
初赛	理论	100	30%

决赛	模块A: 工作车整理	20	70%
	模块B: 中式铺床	65	
	模块C: VIP致意品设计	15	
合计		100	100%

2. 评判标准

(1) 初赛由计算机竞赛系统按单选题每题 1 分，多选题每题 2 分，判断题每题 1 分自动判分，各题型错选、多选或少选均不得分。

(2) 决赛由裁判根据现场评分表评分，评分标准配分配细则以现场评分表为准，评分标准如下：

模块A：工作车整理评分标准

比赛项目	评价项目	评分标准	配分
工作车整理 (20分)	整体卫生	工作车及布草袋、垃圾袋整体干净整洁，无污渍、无破损。	1
	物品摆放原则	物品摆放整齐、美观，方便拿取。严格遵守“重物在下、轻物在上；高物在后、低物在前”的原则。	4
	布草与易耗品	布草单面朝外，折叠整齐；易耗品数量充足，摆放有序，标识朝外。	3
	清洁工具完备性	清洁篮干净无污渍，清洁工具及用品配备齐全，无缺项、漏项。	3
	工具摆放规范	清洁工具分开摆放，不混放，手柄朝向一致，保持美观。	3
	抹布分色管理	严格执行分色抹布干湿分开、功能分开，悬挂或折叠规范。	3

	操作规范与熟练度	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷，流程顺畅。	3
	物品掉落	操作过程中，物品每掉落一件扣1分，按实际掉落件数累计，不设上限。	—
	时间	限定操作时间5分钟。超时每10秒（含1-10秒内）扣2分，以此类推；超时1分钟，不予计分。	—
合 计（ 20 分）			

模块B：中式铺床评分标准

比赛项目	评价项目	评分标准	配分
中式铺床 (65分)	仪容仪表 (4分)	表情自然大方，面带微笑，注重礼节礼貌	2
		工作服整洁、挺括，无破损、无丢扣，穿工作鞋，女士肉色丝袜，男士深色袜子，头发整洁，女士淡妆，男士不留胡须，不留长指甲，手部干净，不戴首饰	2
	整理床垫 (2分)	位置正确、平整	2
	铺床单 (13分)	一次抛单定位（两次扣1分，三次及以上不得分）	2
		不偏离中线（ $\pm 1\text{cm}$ 以内不扣分， $\pm 2\text{cm}$ 扣1分，超出不得分）	3
		床单正面朝上	2
		床单表面及四周平整光滑	2
		四角均匀、紧密，包角式样及角度一致（90度或45度）	4
	铺被套 (5分)	从床尾一次将被套甩开平铺在床上（两次抛单扣1分，三次及以上不得分）	2
		被套正面朝上，外形平整挺括	2
		被套开口在床尾（方向错不得分）	1
	套羽绒被 (25分)	一次把羽绒被收回压入被套内，有序将羽绒被打开（两次扣1分，三次及以上不得分）	2
		羽绒被入被套后一次抛开定位（整理两次扣2分，三次及以上不得分）	3

		羽绒被在被套内四角到位，饱满均匀、平展	4
		被套口平整且要收口，被芯不外露	1
		被套表面平整光滑	2
		被套中线不偏离床的中心线（±1cm以内不扣分，±2cm扣1分，超出不得分）	3
		羽绒被与床头平行，被头翻折45公分（±1cm以内不扣分，±2cm扣1分，超出不得分）	3
		被头无空心（留空1cm以内不扣分，2cm扣1分，超出不得分）	2
		床头留45公分（±1cm以内不扣分，±2cm扣1分，超出不得分）	3
		床尾棉被套住软垫两侧距离相等，两角垂直、挺括一致，系好被带	2
	枕头 (11分)	四个角饱满到位，外形平整、挺括	4
		枕芯不外露	2
		枕头居中、枕边与床头平齐（±1cm以内不扣分，±2cm扣1分，超出不得分）	3
		枕头开口与床头柜相反方向	2
	整体效果 (5分)	床面平整美观，三线合一，床尾垂直挺括，操作符合卫生标准	3
		操作过程中动作娴熟、敏捷，姿态优美，能体现岗位气质	2
	不跑床、按床、跪床、跪地、绕床头、违反一次扣1分，以此类推		—
	操作时间5分钟，超时每10秒（含1-10内）扣2分，以此类推；超时1分钟，不予计分		
合 计（ 65 分）			

模块C：VIP致意品设计评分标准

比赛项目	评分标准	配分
VIP致意品设计 (15分)	设计要素完整，围绕“盐田滨海特色”为主题	5
	内容符合VIP接待要求	3
	成本控制合理	2
	清洁卫生、方便使用（物品数量不超过5件）	2
	主题突出，有创意	3

操作时间5分钟，超时每10秒（含1-10内）扣2分，以此类推； 超时1分钟，不予计分

合 计（ 15 分）

3. 评判方法

（1）初赛由计算机系统自动判分。

（2）决赛裁判组共4名，其中裁判长1名，裁判员3名。在同等条件下由裁判长采用抽签方式进行确定小组组长。

（3）决赛前由裁判长组织所有裁判员进行培训，统一评分标准。3名裁判员对所在工位的选手操作进行现场独立评分。裁判按照统一评分标准负责该选手的现场评分，并对自己评分项目签字确认评分结果。

（4）决赛评分小组中分差大于10分（含10分）者则由小组组长负责在组内组织讨论复议，结果提交裁判长审核；以取各裁判评分平均数的方式计算选手的最终得分，按照四舍五入的原则，分数保留小数点后两位。

（5）裁判长对所有裁判员的打分过程的公平、公正性进行监督。

（6）比赛结束后，所有裁判员需在选手成绩汇总表上进行确认签字，方视为完成执裁工作。

4. 综合排名

参赛选手最终名次依据初赛和决赛两部分成绩按比例累加的综合成绩进行排名。其中初赛成绩占30%、决赛成绩占70%，参赛选手赛后综合成绩=初赛成绩*30%+决赛成绩*70%。当综合成绩相同时，以决赛成绩高者名次在前。如仍相同，以中式铺床项目成绩高者名次在前；如再相同，按照

中式铺床时间长短依次排名。

三、竞赛相关设备和材料

竞赛主要设备和材料由组委会统一提供。其中布草按决赛实际参赛人数足额配置，VIP致意品设计物品则由选手自行准备，但不得出现所在单位、选手姓名等标识信息。

客房服务员比赛设备和材料如下（每个比赛工位5人/轮）：

（一）工作车整理

选手需按一个标准双床房物品摆放，以下是一位选手的物品数量。

品名	数量	参考技术参数
房务工作车	1	152.4cm×55.9cm×127cm
水杯	4	直口玻璃杯
矿泉水	4	常规
床单、被套、枕套	床单、被套各2，枕套4	200cm×120cm床的布草尺寸
浴巾	2	160×80cm，800g
地巾	1	80×50cm，400g
方巾	2	35×35cm，70g
面巾	2	80×40cm，180g
浴袍	2	毛巾料
洗发液、沐浴	各1	大瓶
香皂	1	盒装或保鲜膜包装
面纸	1	包
厕纸	1	常规
梳子	2	常规
牙具	2	牙刷为两种颜色AB款
清洁篮	1	分格设计
马桶刷、浴缸	各1	常规

多功能清洁	1	瓶装
玻璃清洁剂	1	瓶装
玻璃刮	1	35cm刮子，短柄
消毒水	1	瓶装（喷壶瓶）
胶手套	2（双色）	常规
洁厕剂	1	瓶装
分色抹布	5色（各1）	五种颜色（红黄蓝绿咖啡色）
工作台	1	180×80×75cm

（二）中式铺床、VIP 致意品设计

以下是一位选手的物品数量。

铺床物品	数量	参考技术参数
床架床垫	1	200cm×150cm，床架包括床脚建议高27—30cm
床单	1	300cm×250cm，面料80S×60S
被套	1	240cm×230cm，尾部开口，面料80S×60S
被芯	1	235cm×230cm，内填70%白鹅绒130g/m ²
枕芯	1	90cm×50cm，内填50%白鹅绒300g，中间白鹅毛片800g
枕套	2	100cm×60cm，反面压舌式，面料80S×60S
工作台	2	180×80×75cm
床头柜	1	600×450×600mm

四、竞赛规则

（一）理论知识竞赛守则

1. 参赛证由组委会于竞赛开始前统一核发。
2. 参赛选手需提前20分钟凭有效身份证和参赛证进入赛场，对号入座并将身份证和参赛证放在座位左上角明显位

置，以备查验。迟到20分钟不得入场，开赛20分钟后方可交卷离场。

3. 参赛选手不能携带与竞赛相关的文件资料、手机等通讯工具进入赛场。在赛场上应自觉遵守赛场秩序，保持安静，竞赛进行过程中不允许任何形式的交谈，更不得大声喧哗吵闹，否则将给予警告直至取消竞赛资格。

4. 冒名顶替、弄虚作假、作弊者，取消竞赛资格及成绩。

5. 竞赛规定时间结束时，选手应立即停止答题，有秩序的离开赛场。

（二）实际操作竞赛赛场守则

1. 选手抽签安排在决赛当日签到检录环节同步进行。选手完成身份核验、检录登记后方可参与抽签，抽签确定选手竞赛出场顺序。抽签过程由执委会现场安排专人主持并记录，全程接受监督。选手须本人到场抽签，不得委托他人代抽；抽签结果当场公布，一经确认不得更改。未按时完成签到检录及抽签的选手，按自动放弃决赛处理。

2. 实际操作竞赛选手的出场顺序和实操台位置由抽签决定。

3. 参赛选手需提前10分钟凭有效身份证和参赛证进入赛场，对竞赛工具设备进行检查。

4. 开赛迟到30分钟以上者，按自动弃权处理。

5. 参赛选手按赛题完成各竞赛项目，并主动配合裁判员评分。

6. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，所有的通讯工具、摄

像工具不得带入竞赛现场，对竞赛设施设备应爱护、妥善保管，防止丢失和损坏。

7. 冒名顶替、弄虚作假、作弊者，取消竞赛资格及成绩。

8. 参赛选手须严格遵守安全操作规程及劳动保护要求，接受裁判员、现场技术服务人员的监督和警示，确保设备及人身安全。

9. 在实际操作竞赛过程中，裁判应对每名参赛选手的各道工序认真记录，并填写评分表。

10. 比赛过程中如果出现安全事故，裁判员应立即中止竞赛。如查实事故责任属参赛选手，即取消参赛选手竞赛资格。

（三）赛场规则

1. 赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

2. 赛场除现场裁判、赛场配备工作人员及观摩人员以外，未参加比赛的选手一律不得进入赛场，否则取消比赛资格。

3. 新闻媒体等进入赛场必须经过大赛组委会允许，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响竞赛进行。

4. 参赛选手在竞赛期间未经组委会批准不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访。

5. 参赛选手不得将竞赛的相关情况资料私自公布。

6. 参赛选手在竞赛过程中必须主动配合裁判的工作，服从裁判安排，如果对竞赛的裁决有异议，可按照规定以书面形式向监督仲裁组提出申诉。

（四）赛事安全要求

由于决赛实际操作竞赛涉及使用较锋利的工具，决赛场地设置专门的安全防卫人员，负责竞赛期间安全事务。主要包括检查竞赛场地及其周围环境的安全防卫；制定紧急应对方案；督导竞赛场地用电等相关安全问题；分析和处理安全突发事件等工作。配备相应医疗人员和急救人员，并备有相应急救设施。

五、裁判组成与职责

1. 裁判必须遵守竞赛的各项纪律，听从竞赛组委会的安排，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. 竞赛过程中如出现打分问题或异议，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和接受任何形式的赠品。

6. 坚守岗位，不迟到早退，无特殊情况不得在竞赛期间请假。

六、申诉与仲裁

1. 参赛选手认为赛场提供设备、工具不符合规定或工作人员存在违规行为的，均可向执委会申诉受理组提出申诉。

2. 现场申诉最迟应在竞赛结束后1小时内提出，超过时

效将不予受理。申诉时，应以书面形式向申诉受理组提出，技术问题由裁判长与裁判员共同商议解决；非技术问题由组委会办公室进行调查、核实、裁决。

3. 组委会办公室对违规行为做出的裁决为最终裁决。参赛选手不得因对仲裁处理意见不服而停止比赛或滋事，否则按弃权处理。

4. 如竞赛出现不可预见的异常情况，由组委会办公室与执委会商议后，做出处理决定。

七、本技术文件条款的最终解释权归盐田区人力资源局所有。