

最新客房工作总结(实用6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

客房工作总结篇一

xx年我客房部做了一下工作总结：

一：xx年对客房部总体来说是比较忙碌的一年首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

二：规范各管区，各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

三：为确保客房质量，做了一次实作技能考核。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在xx年

还需要加大实操技能的培训力度。

四：开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

xx部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品2. 要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施3. 做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

五：坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

六：xx年将加强对员工的系统培训工作部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免___当中的事故出现七：自身存在的问题1. 同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够xx对各种大小事务抓的精细程度还不够xx对培训，布置，安排过的事检查力度不够我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，

在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

宾馆客房部工作计划

客房部主管竞聘书范例

客房部领班年终总结

客房部经理应聘书范文

客房部年终总结报告

客房部主管竞聘书优秀范文

客房部房务总监求职简历范文

客房工作总结篇二

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来玉龙山氡泉度假村也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，对过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年奋发进取、再创佳

绩。下面也对部门今年的工作进行总结：

1、规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2、为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化。

为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3、逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现：

（1）员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

（2）针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

（3）重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4、制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5、加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修

单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6、尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协调沟通解决。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7、卫生质量：

(1) 出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2) 在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3) 在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8、人员队伍管理

(1) 前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2) 在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

(3) 楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在11月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

(4) 洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的'协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5) 建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20xx年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

(6) 针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9、节能降耗

(1) 加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2) 根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3) 对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(4) 对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

1、配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题

- 2、组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。
- 3、协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。
- 4、根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。
- 5、日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。
- 2、前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。
- 3、楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。
- 4、由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。
- 5、洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大成本及使用美观。
- 6、员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。
- 7、没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

客房工作总结篇三

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，不如静下心来好好写写总结吧。那么总结有什么

格式呢？下面是小编帮大家整理的客房领班工作总结，希望对大家有所帮助。

时间定格到现在，亲历酒店客房工作从嗷嗷待哺的初级阶段过度到蹒跚学步慢慢步入正轨的全过程，我坚信部门的工作会随着酒店及集团的发展走向成熟，迈向腾飞。

一个人工作的能力随着时间的推移，形如逆水行舟不近则退，小进也是退。身为b座楼层领班，从房型相对较小、几乎没有vip接待和客源除大型会议外均为散客三点来看，每天工作都应该是从容不迫、有条不紊的。然而过去一年的时间，除了年岁虚长给我的最大感触却是疲惫。疲惫之外应对这一反差有全方位深层次的思考，关于区域内人员管理总结如下：

有没有将这份工作当作事业来做无可厚非，但可以确定我每天上班的心态都是积极的。我有一位在医院急诊科工作的朋友，在举国欢度春节的日子，人家面对的是身怀六甲喝混合农药的病人，而我面对的是心旷神怡喝可乐、雪碧的客人。相对于病人的生命和健康，我们负责的是客人的心情，提供干净整洁的房间，营造一种宾至如归、家外之家的感觉。

每当疲惫之感袭来，我总会想起我的这位朋友，人家一位弱质女子尚可不辞辛苦早中夜三班倒，对各种纷繁复杂病例的安康尽自己的一份力，我天天上早班，没有理由不把工作做到极致，给客人提供满意的服务。当然，我没有用这种心态同化每一位员工，让大家都有这么一种意识是我工作的不足，也是我以后应该注意的。

作为一个基层管理者，对员工作出一定表率是必要的，对员工是否按既定标准和程序完成工作进行督导更有必要。可是大家大多看到的是我在及时调动布草、顺便帮着领一下酒水等，而鲜于从对讲机里听到我喊谁回来做返工。如果有一天由于身体不适某些事不能亲力亲为了，一些员工面容就会浮现一层淡淡的霜，连自己也觉得怎么是个这么一个蹩脚角色。

所以人员管理过程中先有准确的角色定位了才能确保大家各行其事。

意识到了这一点是不够的，必须渗透到具体的工作中去。我的这个渗透过程速度太慢，甚至有反弹。

当让一些返工多且稍显离谱的员工严格按标准完成清扫任务后，我心里有时冷不防会冒出“这还是原来的我吗”的疑问。找准定位后的坚定和这种坚定附带的技巧是我所欠缺的。矛盾是普遍存在的，矛盾也是推动事物向前发展的动力，要做的是抓住矛盾的主要方面，“我相信你，我喜欢你”并不完全体现在面对矛盾时回避、妥协和一味包容。

如果说从业心态和角色定位是停留在独善其身层次的问题，那么管理模式就涉及到宏观体制了，当然这里是指我个人的模式。

简单的说，管理模式由管理理念、系统结构和操作方法组成，其中系统结构是固定的，我们各领班由于管理理念不同，在操作方法上也就呈现出不同。我曾固执地认为需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理，而这种行为模式要和员工通过大量的具体接触抽象得来。大家都知道人员流动性大从来都是客房工作的硬伤，人员不固定带来的是工作陷入车轮战的怪圈，一些持续性的工作交接稍不到位就会失去必要的衔接。比如五一期间那个雨天，室内外气温差异大，工作间由于开新风机引来雨水从管道逆流灌注；在几乎全是退房的工作日，不及时分脏布草就不能保障第二天有足量的‘净布草周转，不清楚收脏布草差异的员工忙于清扫房间，一个人面对工作间堆积如山的布草我曾陷入极度的孤立，怎么会有如此累人的工作？宏观体制是没有问题的，如果理念出了问题那么思想有多远你就能迷失多远。需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理本身没有错，但单纯将管理对象理解为人是不全面的，是将人和事机械地分离了。

标准和程序都是前人智慧的结晶，能避免形形色色的人犯下种种疏漏。所以人员再流动也应将人和事的管理有机的结合起来，同样的事，不同的人来做也应保持相同的标准。

仔细来看，以上提到三点都有同一核心沟通。

管理问题以前是沟通，现在是沟通，将来也是沟通。b座有间房门锁灯灭了还能扭动把手把门打开，前段时间楼上的员工觉得文员使用对讲机声音比平时小是对讲机送话孔让胶带粘住了，能及时发现问题这点我有信心，但沟通不畅不及时即使发现问题所在也得不到解决。这一点我深有感触。工作中有不解之处要和同事多对一沟通，在员工普遍存在的问题要集中起来培训一对多的沟通，领导交办事项或遇到棘手问题要和领导一对一对面反复沟通。

就大清而言我曾参与过a座7—22楼的第一次大清，但不是主持者。根据b座目前的房间状况和以往经验，我建议采取先分散后集中混合大清的方式，优点是既可化整为零，根据房量灵活调整人力又可解决沉积大工程问题，缺点是完成后房间大清先后不一导致整体状态有差异和大量重复性的工作（比如送洗纱帘和护垫），具体操作如下：

一、分散封房大清

（一）人力

楼层29人次（截至11月21日已做9间）

（二）工作分配方式

1、楼层每1人次每天2间，可每天1人可多人（根据房量和可调配的工具）

2、公卫当天干洗地毯3、楼层次日恢复房间

（三）人员工具配

（四）项目及要

1、卫生间地面、墙面及死角无污垢，不锈钢器件抛光保养，排风口、开关外壳及灯罩拆洗，纱帘、保护垫及脏床裙、被芯、枕芯送洗，冰箱、吧柜、衣柜、抽屉轨道、线缆、面板、开关清洁，墙纸除尘除污，天花除尘，沙发、地毯除尘（床下，沙发下，电视柜后，桌脚），所有玻璃和镜面清洁，木质家具全面均匀打蜡（木门，门框，门楣，衣柜层面及侧面，衣架，行李架，茶几，吧柜正面及侧面，电视柜，床头柜，床头屏，地脚板）

2、未尽事宜以领班口述为准

3、解决客房小维修

二、集中封房大修

（一）操作方式

1、集中整层封房，各项维修同时进行

2、集中恢复房间

（二）工时约10天

（三）维修项目

地毯起包（27，28，29房间突出），门板开裂（较普遍），门板下沉，木质家具补漆，面盆下木挡板重新刷漆，墙纸开胶，淋浴门下方重新封胶（02，25，26，27，28，29少数房间），天花粉刷（少数），瓷砖松动。

客房工作总结篇四

20__年上半年京城奋战，下半年默然回乡。默默之中，完成了蜕变，已有了质的飞跃。贵人相助，有幸参与人和律所各项工作及制度建设，更亲历了人和所的发展壮大，在宏伟蓝图构想面前，激情依然。在实际办案中也提升了自身的业务能力，无论是业务上还是其他各方面，都积极投入，认真参与。临近年关，现将一年来的主要工作做一简要归纳总结。

一、业务上，主办或参与办理各类民事及刑事案件。

1、介入郴州爱地房地产开发公司与10户业主商品房买卖合同纠纷案，最终和解结案；

代理郴州爱地房地产开发公司一方，参与爱地广场商品房买卖合同纠纷一案的强制执行，在法院贴出告示要求10户业主必须如期搬出时，经过与郴州中院执行庭法官当面沟通，与10户情绪激动业主当面对谈判，稳定业主人心，多次去现场做工作，防止采取极端措施，以防矛盾激化，最终通过与10户户主的律师共同做业主思想工作，同时，积极与执行法官良性沟通后，未采取强制清空业主房屋的措施，缓和了矛盾，为最终的执行和解赢得了宝贵时间。

2、参与颜昌斌受贿案一审辩护工作；

前期准备：作为接触的第一起刑事案件，认真翻阅了大量案卷，提炼阅卷笔录，并去郴州调查取证过几次。

证人方面：电话联系本案关键证人，说明利害关系，做好思想工作，传真深圳律师大致问话思路，让证人在深圳配合作证，出具书面询问笔录。

庭审：参与一审辩护词的撰写，提出五点辩护意见并被主任采纳；完善辩护词并最终提交宜章县法院，最终案件顺利结案

归档。

3、全程跟踪铁安专利转让合同纠纷案；衡阳中院立案缴费后，正式接手介入。与委托人多次见面确定办案思路，理清案件当事人法律关系。

调查取证：衡阳市工商局调取对方当事人工商档案，多次当面与长沙铁路总公司、衡阳铁路段主要负责人会见调查确认对方当事人企业性质，衡阳出差与衡阳铁路二建公司总负责人调查确认，理清对方当事人与集体企业并非挂靠关系，而是独立法人单位。

移送管辖：后来出现案件管辖权出现问题，经衡阳中院专业人士指点，必须移送长沙中院。与衡阳立案庭法官多次催促、大量沟通后，终于案卷移送到长沙中院。

长沙中院立案：诉讼费交衡阳中院后，迟迟未能转账至长沙中院，非税账户牵扯到衡阳市财政局出面。特意跑衡阳市财政局，说明案件缓急，催促转账，终于配合转账。案件涉及专利权与专利产品两类案件，变通诉讼请求重新补充诉状及准备材料。案件几次与长沙中院立案法官沟通后，开庭日期也因此确定。

铁安委托人被专利权人发送律师函，参与出具相关法律意见。

4、跟踪河北巨鹿橡胶厂与美意电器有限责任公司货款纠纷案，并参与最终强制执行。

一审开庭结案，参与案件的最终强制执行，撰写强制执行申请书，提交至北碚区法院。与重庆渝北区法院叶守忠多次联系，帮助递交材料，并与当事人李总随时保持联系。应李总要求，多次与对方当事人老总联系沟通，最终达成和解方案。

5、罗良军与长康实业有限公司专利侵权纠纷案中止后的程序

跟踪;罗良军案在长沙中院因对方提出专利无效申请而中止。中止后,接手当面与民三庭许法官了解案件进展。因国知局作出专利部分有效的决定,对方已起诉到北京一中院。在专利代理机构融智专利事务所了解到,北京一中院已作出判决,维持了国知局决定,对方已上诉至北京高院。

6、香港广韶集团发展有限公司与郑州某公司的贷款纠纷案;广韶公司案件开庭后悬而未决,多次与主办法官联系,取得实质性进展,对方作出回应,审判委员会正在理清证据,作出最终判决。多次与广韶负责人联系,交代办案经过与概况,解答案件法律问题与疑惑;受托给上海船运公司电话调查了解货物情况,收集上海公司发来的案件书面证据几份。

7、刘清银专利转让合同纠纷案;

去专利事务所调查取证专利权法律状态,受托去雨花区公安分局报案,多次交换意见后,刑事立案困难与法律障碍重重,只能诉诸于民事诉讼解决,指点其早去国知局办理著录项目变更手续,避免造成更大的损失。

8、陈小艳交通事故案

雨花区交警大队办理涉案车辆的放车手续;去雨花交警大队两次参与调解未果,与办案交警电话联系,多次说明当事人立场。与委托人多次沟通,随时准备诉诸法院划定事故责任。

9、其他各案的案件管理与归档

参与吴芬清案、宋寿高案、程七大遗嘱公证案、邓波借贷纠纷执行案、曹祚祥劳动纠纷案、湖南省药材公司所涉企业名称权等各类案件的案卷管理、归档与讨论。

二、对外活动中,积极参与律所外联事宜。

2、珠海之滨参与人和二十周年庆典晚会开场《西部地区更有利于青年律师的发展》的激情辩论。

人和总所反方一辩身份，以认真的态度、昂扬的斗志、积极乐观的心态与沿海各地分所律师组成的联合辩论队，进行一场激情辩论。在娱乐大家的同时，前辈点评，学到不少，自身也收获良多。

三、律所文化建设上，积极参与律所集体活动，并主动融入律所文化活动中。

1、参与《人和二十年》卷首语及发展历程的编撰；

2、参与主任主编，湖大出版的《劳动合同法》的编撰校稿；

3、担任人和二十年庆典文艺晚会总策划，设计人和二十年主持台词，取得圆满成功；

4、独创歌颂人和二十年的语言类三句半搞笑演出《人和二十载》，赢得满堂喝彩，为文艺晚会现场的庆典增添了不少欢声笑语，达到了预期的喜庆效果。

入行没多久，路正在延伸，回首过去，有所思，有所想，必须学会总结经验，吸取教训；立足现在，更不容松懈，不容马虎，工作上必须踏踏实实，兢兢业业，一步一个脚印；展望未来，需不断完善，不断学习，随时保持一颗谦逊、上进的心，多向前辈、同事学习，争取做一合格法律人，以无愧于法律共同体这一优秀群体。

客房工作总结篇五

20-已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下

一年的工作开展。

我客房部做了一下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是一年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在一年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

- 1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。
- 3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在-年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现：

- 1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。
- 2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。
- 3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

客房工作总结篇六

在我加入xx酒店客房部以来能够认真完成领导安排的工作，我深知做好客房部工作是改进酒店服务质量的前提，为了让

前来酒店住宿的客户享受到良好的环境自然要认真做好工作，因此我能够围绕酒店发展的目标来做好本职工作，随着工作中取得不少进步让我对此进行了总结。

认真做好客房清扫工作从而营造良好的住宿环境，对前来入住的客户来说客房的干净整洁程度是很重要的，若是连基本的卫生状况都无法予以保证自然难以获得客户的认可，因此酒店领导向来很重视客房清扫工作的展开，除了每天至少对各客房打扫两次以外还会随机抽查打扫的质量，在没能将客房打扫干净的情况下自然是会被领导批评的，这也让我在打扫客房的同时不断鞭策自己，争取做好这份工作从而让入住的客户感到满意，而且做好本职工作本身就是对自身职业发展负责的做法，工作中辜负领导的信任则是毫无职业道德的。

将脏乱的衣物转交给洗衣房并对床褥进行更换，想要做好客房部工作自然不能够满足于简单的打扫，事实上床褥的更换与衣物的清洗十分重要，必要时还要定期对室内进行消毒才行，因此我能够与洗衣房进行沟通并对衣物进行处理，而且我会主动咨询入住的客户是否有其他的需求，为客户提供优质的服务从而营造酒店良好的口碑，在我看来这项工作的完成是每个酒店工作人员都应该做到的，而且我也会与同事沟通从而了解客房部工作的注意事项，在进行工作交接的时候也会向对方说明值班期间的职责所在。

对客房内物品进行检查并将情况反馈被后勤部门，为了让前来入住的客户享受良好服务自然要保证室内生活用品一应俱全，因此我会对室内进行检查并了解各类生活物品的使用状况，发现纸巾或者沐浴露等物品存在短缺状况则会通知后勤部门，而且电视或淋浴设备能否正常使用也是要有所了解的，尽管在检查的时候能够尽职尽责却也有顾及不到的领域，主要是部分客房存在着网络信号差的问题从而被客户投诉过，虽然也有向领导反馈过这类问题却没能得到实质性的解决。

履行好客房部员工的职责是我在工作中需要做到的，而且对

于不足之处也要经常思考并将其解决，相信有着以往经验的积累能够指导自己取得更多成就。