

# 2023年酒店客房部年终个人工作总结报告 (通用9篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇一

1. 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。
2. 为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。
3. 客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的'工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

4. 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇二

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来xx度假村也有x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x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x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。

(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

务指标。

(3) 楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在x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。

(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x人，前台x人，基层管理人员x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。

(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。

岁月如梭，又一年光景！我们又随着蓝天大酒店稳健的步伐又成长了一年。酒店就像一个大家庭，聚集了我们这群有缘有志之人在一起挥洒汗水！我们上下协作，团结一心，希望能让公司在新的一年里迎接一个更红的春天！

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇三

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要。今年，客房部的工作自

始至终紧紧围绕公寓的中心工作和管理方针，按照公寓的总体目标和要求，以队伍为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入都有了较大的提高，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结。

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了学校在年初给我们下达的任务。

截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入. 181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。

在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源。

同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地

工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立节约意识。

1. 客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。
2. 客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。
3. 响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如. 牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。
4. 废物利用，将报废的床单该成内枕袋。
5. 严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。
6. 关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很大的不便，但把节电的工作落实到了实处。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。

在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理

工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼。

无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益匪浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知. 只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。

部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈。要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。

做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案。

让员工彻底领会，工夫不负苦心人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数员工是会理解支持的。

6. 对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部

分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

7. 组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑克牌、拔河等活动。

1. 部门每月定期举办业务知识的专项培训。

2. 房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3. 各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4. 管理人员的综合素质有待提高。

1. 重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。

2. 每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。

3. 将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。

4. 加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划。

1. 建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

2. 针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

三、不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。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。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

xx酒店客房部上年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点：

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求

每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

3、政府管家服务的有效跟进，上年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上年存在的问题进行以下思路的调整：

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的

质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力；

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇四

对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同各班组主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客户服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；客房部经理或经理助理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对记件工清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购

买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从9月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况□pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

在客房部经理的领导下；协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照酒店客房部规定时间段收洗；对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。增加对外门市收入。

pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，协同并督促pa主管、领班使行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫区域使行签到制度，并制作出签到表格，每隔10-20分钟巡视一次并签到，对重大宴会接待使行专人负责，确保服务质量。并且强调注重机械的保养维护。

做为酒店幕后一线员工--话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声

音婉转, 服务热情. 并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通, 满足客人服务需要, 确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇五

本人于20xx年x月x日被调入xx宾馆保安部就职, 至今有十二个月的工作时间。虽然工作时间较短, 但是充分发扬边工作边学习的精神, 圆满完成了xx宾馆20xx年全年消防安全工作和宾馆上级下达的各项临时任务。

现将20xx年工作作以总结, 叙述如下:

刚接手保安部时发现部门内员工工作态度不积极, 工作协调能力差, 工作责任心不强, 时常出现缺岗、漏岗、打瞌睡、工作没有部署、该管的不管、该问的不问、该做的不做和人员工作机动性不灵活等现象。经过近一个月的观察和思考, 我决定先从员工的心态入手。调节员工的工作心态, 积极相互沟通, 帮助员工树立对工作的自信心和培养员工的团队意识、业务技能。在工作中不断激励员工不断培养员工, 互相取长补短。作为部门主管, 自身坚持做到以身作则, 坚持做到干工作领导冲在最前面。对工作积极、努力学习的保安员适当给予奖励。对不求上进、消极怠工的人员一律从本部门清除, 绝不留情。另外严把应聘人员面试这道关, 严格做到达不到保安部用人标准的应聘人员坚决不用并适当的给予新员工工作压力, 使其尽快适应工作岗位, 而且做到分级管理, 层层细化。

以上工作方法在得到很大成效的同时又为日后的各项工作奠定了良好基础。

就是凭着稳定良好的工作心态, 保安部全体员工自20xx年x月x日至20xx年x月x日除本部门日常工作外协助各部门完成点

餐传菜、搬运物品、场地施工、抢险救灾等各项临时任务共计457次，处理客人投诉3起，协助公安部门进行治安工作6次，处理宾馆员工民事案件1起，接待治安消防关系单位检查工作13次，参加市消防培训1次，参加各个市、区消防治安会议11次。此外圆满完成20xx年集团行政管理中心举办的百日安全活动和20xx年x月x日至11月x日为期11天的监控器安装监督工作，受到了酒店管理公司总经办、宾馆各个部门和各个关系单位的一致好评。

保安部涉及到的工作范围大到整个宾馆的安全消防，小至本部门的各项资料。从20xx年x月x日至20xx年x月x日，结合宾馆实际工作需要先后建立和修改了保安部值班登记本、保安部停车登记本、客人行李存取登记本、消防设备检查记录表和宾馆安全防火预案、宾馆火灾紧急扑救预案、宾馆突发事件应急预案。所有文书登记在使用的同时，会不断的根据实际需要进行整改。各个登记本在用完后经过部门主管检查，一律进行整理和保存。

目前因为酒店管理公司乃社会服务行业，各个部门员工更换比较频繁，在20xx年x月中旬我拟定了消防培训资料，并亲手制作了幻灯片教学模板。决定在20xx年世界大学生运动会到来之前，结合酒店管理公司建筑实际情况对酒店管理公司所有员工进行一次消防培训。目的是让所有员工知晓火灾的危害和应急处置，熟悉酒店管理公司消防组织机构，熟知身处的岗位在发生火灾时应该做些什么和怎样去做。

1□20xx年全年保安部员工培训力度不够，主要表现在礼节礼貌和保安部所使用设备的一般保养两个方面。在20xx年加大保安部新老员工培训力度的同时，开始修改培训资料。而且根据实际情况拟定新的保安部设备保养和故障登记，做到使用前上报审批，使用后列入移交。

2、保安部管理工作应扩大人性化管理制度，主要体验在保安

员病假和事假的请假制度上，避免管理被动性和机械性。

3、工作秩序不够严禁，在严格分级管理的原则下严格分级部署工作。使分级部署的工作落实到每天和每人，将分级部署工作重视程度提升为考核重要依据。

4、上报总经办，尝试改变以往的管理模式和管理制度，扭转管理这个词语的概念，真正做到以思想和行动灵活的领导员工。

在20xx年xx宾馆保安部为自己制定了新的目标，而且会在酒店管理公司的领导下求真务实，不断创新，坚决完成上级下达的各项任务。

20xx年即将结束。在此，为感谢酒店管理公司总经办和各个部门在一年当中给予本部门的关爱和帮助，我仅代表xx宾馆保安部全体保安员预祝酒店管理公司总经办和各个部门所有员工新春快乐、万事如意！

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇六

过去的一年，酒店的经营也是努力的去做好，而我们客房部也是积极的按照领导的要求做好了工作，去服务好客户，一年下来也是有挺多的收获，同时也是完成了工作任务，在此我也是就客房部的工作来做个总结。

这一年，酒店的经营并不是那么的理想，但是我们也是尽责的做好，去服务好，虽然客流量减少了，但是回头客以及口碑却是提升上去了，这些都是同事们一起努力才做到的，也是让我们酒店可以更好的去度过这个难关，而不是像有些酒店甚至都是在这次的疫情之中倒闭了，可以说这是艰难的时刻，但是也是让我们更加的团结起来，更是明白要做好自己本职的工作，大家一起的努力，才能有好的发展，和酒店一起度过了难关，也是会迎来美好的一个春天而这也是我们这

一年做好了工作，对于未来的一个信心。当然这一年回顾来看其实也是一个不断优化的过程，年初的时候还没有什么危机，而今来看工作其实还是做的有些粗糙的，但是疫情的到来也是让我们更加的意识到，如果我们没有了服务，又是没有了客流，那么就是关闭了，所以更是要去自己做好，可能外部的环境我们无法去作出改善，但是我们自身却是可以去进步的，去反思自己的工作，去优化，去配合做好防控的工作，一些老客户也是感受到我们服务的变化，给予了我们很多的赞扬，同时也是给我们带来新的客户。

工作上，认真积极的来做好客房的服务，无论多脏我们都是会认真的做好，一些细节上去监督好，大家一起配合，忙碌的时候也是会去帮助，一起做好，都是为了让酒店可以更好的运营下来，而我们也是有了很多的成长，对于客房服务也是和以往相比有了进步了。同时也是多去思考，多去对自己工作检讨，来看到问题，然后去改善，一年下来，服务的能力和对于客房服务的理解也是比以前更加的深入，同时在这危机之中，有同事离开，也是有同事坚持了下来，而我们的坚持也是得到了好的回报看到年底这几个月忙碌的样子也是知道我们的坚持是有意义的，也是让我们对于未来的工作更加的有信心了。

新的一年，我们客房部也是要继续的来做好客房服务的工作，去为酒店带来更好的口碑同时也是积极的配合其他部门工作一起来完成工作，相信我们酒店也是会越来越好的。

紧张忙碌的20xx年即将过去，酒店一年的工作也接近尾声。回顾过去这一年的工作，有很多感受和体会，房务部是酒店的一个重要的部门，其工作质量的好坏将直接影响酒店的外在形象和经济效益。在此我非常感谢酒店领导对我的信任，让我有幸担任酒店房务部主管一职，在酒店领导带领和房务部全体员工的共同努力下，我部门很好的完成了酒店客房和前台20xx年的工作，客房完成了4、5楼的装修工作，完成了对房间空调的检修和更换。而前台也完成了对系统的升级和

管理，提高了工作效率，大幅度缩小了开房以及退房的时间。确保了整个部门各项工作都能顺利开展。但是在过去的一年里，我们的工作还存在很多不足，客房硬件设施大部分都需要进一步进行整改。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

1、物品管理和成本控制方面，做好物品的回收，使得一些消耗品得到再次利用，强化员工节约意识，比如洗发水、沐浴露以及前台使用的房卡带等等。酒店已经开业四年了，布草报废率逐渐增高，在与洗涤方协调后，提高了洗涤质量，加强对员工的思想教育以及规范的操作，减少了因为员工在实际操作中对布草的损坏情况，根据酒店客房的销售情况和现有棉品情况，客房补充了部分棉品，保证客房棉品能够正常的使用。加强对客房消费品的管理和调查，即时进行整改与调整，主动询问客人意见，询问客人喜欢的客房用品，使得酒店迷你吧收入得到提高。

2、卫生检查方面，严格执行查房制度，实行员工自查，领班复查，主管抽查的三级查房制度，保证房间清洁卫生能够达到酒店的卫生要求标准。规范房间的物品摆放位置，是客房物品摆放从不规范到规范，让客人能很明确的找到自己所需要的东西。

3、在酒店硬件质量方面，在客房空调未更换之前，客房投诉较多，主要投诉体现在房间的硬件设施上，由于我们酒店是商务型酒店，对客房硬件要求没有星级酒店那么高，这就导致大部分硬件设施在使用过几年后出现老化褪色等问题，特别是空调。后来客房部根据客人的要求以及现在酒店发展的需要，将房间部分老化的空调全部更换。在解决这一问题过后，客房在夏天的入住率提高了30%左右，保证了酒店的利益，留住了大部分老客户。减少了客人的投诉。

年初的时候客人对这方面的投诉居多，主要体现在对客服务的效率以及态度上。后面我针对这一情况，与客房领班一起对客房大姐进行了一些对客方面的培训，提高了客房对客的

工作效率，减少了投诉。

5、在工程维修面，酒店由于已经走过了4个年头了，房间出现了很多工程方面的问题，主要体现在房间门锁，客房的电话线路以及网络等问题。后面经郭总同意，在工程部的配合下，对房间的电话线路和网络进行了调试及检查，改善了房间的网络情况。房间门锁由于使用时间较长，大部门门锁都不能正常的打开，客人对此意见很大，后面通过检查维修，解决了这一问题，客人反映良好，客房住房率明显提高。同时对4□5f客房过道和客房进行重新装修，更换了过道地毯和房间墙纸，客房品质得到提升，增加了酒店收入，减少了客源流失。

6、人员管理方面，坚持公平公正原则，关爱员工，拉近与员工之间的距离，使得客房部员工能够稳定的工作，客房成为酒店员工流失最少的部门，同时在根据酒店的实际情况和酒店减员增效的政策，客房一共减少三名员工，降低了部门的营运成本，同时提高了员工的收入，与酒店达到双赢。提高了员工对酒店的忠诚度。当然，客房还有很多需要改进的地方，房间的设施设备急需完善，而我们客房的人员的素质仍然需要提高，对客服务方面仍需要加强，我在新的一年里，将完善客房管理制度，加强员工与自身的培训，与员工共同学习共同进步。

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇七

新的一年开始了，回顾20xx年的工作，在宾馆领导的`正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高

是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰□20xx年小物品平均节省率30%。（小物品平均每月费用元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2.8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我

和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放

鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。20xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。（配合硬件设施检查第三条一块说明）。

3、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每周的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，

每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇八

20xx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，我们就应未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

20xx年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20xx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，一段时刻后，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20xx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，主要表此刻：1。部门一向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刻把所有电源关掉，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，用心性，从而构成鼓励先进，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，提高自身综合潜质，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。

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向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。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发奋奋斗!!!

## 酒店客房部年终个人工作总结报告篇九

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，通过它可以正确认识以往学习和工作中的优缺点，我想我们需要写一份总结了吧。总结你想好怎么写了么？以下是小编为大家整理的酒店客房部年终工作总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

20xx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。我客房部做了以下工作：

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x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x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xx酒店的明天而努力奋斗！