

客房班组发言稿汇总

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

客房班组发言稿汇总篇一

xx部按照宾馆要求认真学习油田公司关于开展xxx五型xxx班组活动方案及相关文件精神的基础上按照宾馆《基层建设活动实施细则》，结合xx部实际情况，积极组织传达到班组，要求员工熟悉了解，掌握精髓，全面提升基层班组的管理水平。根据xxx五型xxx考核标准确定基层建设责任人员□xxx学习型xxx班组由xxx负责□xxx安全型xxx班组由xx负责□xxx清洁型xxx班组由xx负责□xxx节约型xxx班组由xx负责□xxx和谐型xxx班组xx负责；学习相关制度和规定，同时，我们也制定相应了xxx五型xxx班组推进计划表。

为保证本部“五型”班组开展得扎实有效，我们主要采取“三勤”（即勤学习、勤指导、勤检查）、“三重点”（安全、和谐、节约）方法。

“三勤”：

三是勤检查。我们对典型班组多次定期、不定期进行专项检查，并且严格按照宾馆要求，对存在问题及时纠正，以便及时找差距，弥补自身不足之处；员工间开展互学、互助，相互交流互动，掀起一股xxx比、学、赶、帮、超xxx热潮。

“三重点”：

三是重点抓好班组核算，企业经营目的就是要降低成本、开

源节流、多创效益，所以在帮助班组争创xxx节约型xxx的活动中，完善了一些控制成果的计量手段，采取每班核算运行成本，每周对成本构成进行分析，以此有效降低消耗。

根据活动总体要求，xx部确定了“典型引路、深入宣传、领导指导、汲取经验、共同进步”的创建工作思路。今年在创建xxx五型xxx班组活动中我们班组主动提出争创xxx达标xxx班组荣誉称号。形成一一对应的承包关系，这种管理方式大大提高了班组创建活动的水平，拉近了领导与员工的距离，推动创建活动稳步进行。面对底子薄，基础工作薄弱的现状，我们坚持常请示、多交流的工作思路，经常向宾馆主管部门请示工作，多次与相关单位交流创建体会，汲取好的经验，促进了班组创建活动的有效开展。

由于机构和人员变化较大，基础工作比较薄弱，综合素质参差不齐等原因，我们“五型班组”创建得不均衡，同时作为后勤服务单位，老弱病残人员较多，一些岗位的班组长个人基础差、文化水平偏低，多数班组是保洁、保安、维修为主的服务性工作，岗位上没有时间进行学习，只能利用空闲时间学习，很难保证学习时间，有些设备、设施、资料也需逐步完善和落实。

创建“五型”班组活动是一项长期性工作，任重道远。今后我们将继续按照公司“学习为基础、五型为标准”的工作思路，更多地深入基层，为其解决实际困难、办实事，建立班组建设的长效机制，全面提高创建xxx五型xxx班组活动的质量，提高基层班组的综合素质，推动基层建设再上新台阶。

客房班组发言稿汇总篇二

xx部按照公司要求成立了以党政领导为组长的基层建设推进活动领导小组，设立了活动办公室，在认真学习公司关于开展“五型”班组活动方案及相关文件精神的基础上，结合xx部

实际情况制定下发了《xx部基层建设活动实施细则》，并传达到班组，要求员工熟悉了解，掌握精髓，全面提升基层班组的水平。根据“五型”考核标准确定基层建设主责部门：“学习型”班组由人事劳资处主责，“安全型”班组由安全环保处主责，“清洁型”班组由运行管理处、安全环保处主责，“节约型”班组由运行管理处、财务资产处主责，“和谐型”班组由综合管理办公室、人事劳资处主责；下发《劳动合同法》、《班组十项管理制度》、《公司班组长管理办法》、《公司班组成本核算实施方案》等基础资料10余种，开展xx部基层单位班组长培训班2期。同时，各基层单位也相应制定了“五型”班组推进计划表。

为保证xx部基层单位“五型”班组开展得扎实有效，我们主要采取“三勤”（即勤学习、勤指导、勤检查）、“三重点”（安全、和谐、节约）方法。

“三勤”：一是勤学习。4月份，我们组织了班组长以上40多人开展了为期1天的班组长培训班；5月份，组织班组长以上管理人员到动力二厂参观学习，借鉴其良好经验，结合本单位实际开展适合自己“五型班组”推进活动。通过一系列学习活动，大大增强了基层单位各班组长对“五型”班组的认知感，给“五型班组”的顺利开展奠定了良好的基础；二是勤指导，部“五型”班组活动办公室人员对典型班组进行分项指导、分片包干，对创建活动中的重点优先解决，帮助班组建立活动及学习记录等；对存在的困难，积极帮助协调和解决，并配备必要的活动条件，比如在班组核算方面，林物所有班组在以往质量管理体系运行的基础上，在“五型”班组创建活动中，结合工作实际，重新补充和完善了班组核算内容，使核算更切合实际，更具实效性；三是勤检查。我们对典型班组多次定期、不定期进行专项检查，并且严格按照公司要求，对存在问题及时纠正，以便及时找差距，弥补自身不足之处；各单位班组间开展互学、互助，相互交流互动，掀起一股“比、学、赶、帮、超”热潮。

“三重点”：一是安全工作作为创建重点。因为只有在安全的前提下，才能有效的开展多项工作，所以首创“安全型班组”；二是重点抓好“和谐型”即和谐稳定工作，今年是奥运年，稳定是压倒一切的政治任务，所以在争创工作中，要保障“和谐型”的顺利达标；三是重点抓好班组核算，企业经营目的就是要降低成本、开源节流、多创效益，所以在帮助班组争创“节约型”的活动中，完善了一些控制成果的计量手段，采取每班核算运行成本，每周对成本构成进行分析，以此有效降低消耗。

根据活动总体要求□xx部确定了“典型引路、深入宣传、领导指导、汲取经验、共同进步”的创建工作思路。物管中心运行队新鲜水班曾多年是物业公司的先进班组，今年在创建“五型”班组活动中这个班组主动提出争创“红旗”班组荣誉称号，带动了其他各班组比学赶超的热情。针对xx各基层单位工作性质迥异、工作地点分散的特点□xx部还成立了xx部领导干部基层建设联系点，形成一一对应的承包关系，这种管理方式大大提高了班组创建活动的水平，拉近了领导与员工的距离，推动创建活动稳步进行。面对底子薄，基础工作薄弱的现状□xx部坚持常请示、多交流的工作思路，经常向公司活动办公室请示工作，多次与相关单位交流创建体会，汲取好的经验，促进了班组创建活动的有效开展。

由于xx部成立时间短，机构和人员变化较大，基础工作比较薄弱，班组长综合素质偏低等原因□xx部“五型班组”创建得不均衡，有些单位没有设班组，如文化活动中心，物管中心南湖公园，离退休管理中心等；同时作为后勤服务单位，老弱病残人员较多，一些岗位的班组长个人基础差、文化水平偏低，多数班组是保洁、保安、维修为主的服务性工作，岗位上没有时间进行学习，只能利用空闲时间学习，很难保证学习时间，有些设备、设施、资料也需逐步完善和落实。

创建“五型”班组活动是一项长期性工作，任重道远。今后

我们将继续按照公司“学习为基、五型为标、红旗引路”的工作思路，更多地深入基层，为其解决实际困难、办实事，建立班组建设的长效机制，全面提高创建“五型”班组活动的质量，提高基层班组的综合素质，推动基层建设再上新台阶。

客房班组发言稿汇总篇三

1、班组的建设与管理得到加强

冲压车间成立的时间不长，因其前身“xx公司”的管理比较混乱，故在班组中存在着许多亟待解决问题。为了解决这些问题我采取了规范执行正激励制度的措施。对于班组表现较好的员工给予加考核分，而对于表现较差的员工则坚决扣除一定的考核分。由于采取了这种奖惩分明，公平公正的考核办法，班组员工的执行力得到了很大的提高而且提高了班组的凝聚力。

2、狠抓安全管理

冲压车间相对于公司其他车间来说安全隐患较多，比较容易出事故，在过去的xx年里也发生了几起重大的工伤事故，这些事故给公司和车间带来的损失是巨大的。“愚者用鲜血换取教训，智者用教训避免事故”。身为一班之长，虽然所拥有的权力不是很大，但肩负着全班十几名员工的生命安全的重任。因此，对于安全工作我从未放松过，月月讲，天天讲。

4、积极参与车间改善活动

冲压车间就像一个大家庭，我每天生活工作在这个温暖的大家庭里，作为这个大家庭中的一员我觉得我有义务和责任将她建设的更加美好和谐。因此，一年来，我积极参与车间的改善活动，并调动班组员工的积极性，利用集体的智慧对车间提出了许多有价值的改善。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与一名优秀称职的班组长都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一直在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，积极提高自身各项业务素质，努力提高工作效率和工作质量，争取工作的主动性。通过这一年的努力感觉自己还是有了一定的进步，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，具备较强的专业心，责任心。

2、质量控制方面

质量是生产出来的，而不是检查出来的，就是要讲全面质量管理，要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序。同时质量检查又十分重要，特别是在生产过程中的质量检查可以有效地避免发生质量事故和质量问题，变事后处理为事前预防和事中控制，变被动为主动。虽然目前公司从上至下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是班组之间的配合，例如在板料的运输和成品的装卸过程中还有许多有待改进的地方。要解决这些问题不是某一个班组努力就可以做好的，这需要几个相关班组的通力合作，我认为要想做好质量工作，必须把握“严、细、实”的原则，要严格管理，认真细致，狠抓落实。

3、班组管理方面

虽然在过去的一年中班组的管理水平有了一定的提高但还是存在一些问题，如：员工的标准化作业情况有待改进，员工的专业技术水平有待提高，员工的工作积极性还没有被充分的调动起来等。我深知：没有高水平的管理，就没有高素质的员工，就没有高质量的产品。因此，我会在以后的工作中着重解决提高班组员工综合素质的问题，充分利用业余时间，多安排一些有关标准化作业以及冲压专业技术知识的培训，

争取在较短的时间内让员工的综合素质有较大的提升。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战。我会再接再厉，认真提高业务、工作水平，为公司和车间发展，贡献自己的力量。

我决心在接下来的一年中努力做到以下几点：

- 1、加强学习，拓宽知识面。努力学习冲压专业知识和相关管理知识；
- 4、全面完成车间交给的各项任务，为车间带出一个能打硬仗，吃苦耐劳的412班组。

客房班组发言稿汇总篇四

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，不如静下心来好好写写总结吧。总结一般是怎么写的呢？以下是小编整理的班组工作总结，欢迎大家分享。

为了更有效地促进省公司“一流班组”的创建工作，中心成立了“一流班组”创建领导小组，形成了一把手亲自抓，主管领导具体抓，全员参与的创建工作格局。市公司及中心领导多次召开专题会议研究讨论创建工作，紧密结合实际制定了《活动实施方案》和《创建工作计划》。根据创建方案进行分工，将责任落实到人。做到创建工作有计划、有落实、有记录、有检查、有考核。

在“把微笑融入语音，把真情带给客户，用我们百分努力换客户十分满意”的创建口号指引下，95598成员设计个人愿景，提炼共同愿景，形成团队共同价值观。全体成员统一着装，坚持挂工号牌上岗，班组营造了浓厚的创建氛围，推行文明

规范服务，展现了“一流班组”奋发向上的精神面貌。

创新管理机制增添班组活力

“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土”。优秀的员工是成就一流班组的基石，只有员工的潜能被激活，才能更好地释放整个班组的创造张力，助推班组从优秀到一流的跨越。因此，95598远程服务班在省公司“一流班组”创建目标的指引下，创新管理机制，狠抓内部管理，先后制定了

《95598客服工作站管理办法》、《95598业务处理管理流程》，理顺并规范了95598的业务管理。进一步完善了

《95598客户代表绩效考核办法》，将客户代表工作质量、话务质量、日常工作表现与工资奖金挂钩，严格奖惩制度。持续开展月度服务之星评选，树立先进典型的模范带头作用，充分激发了员工的工作热情，增添了班组的“新欣”活力。经过班组成员的共同努力，95598各项服务指标在全省名列前茅。

丰富培训载体提升综合素质”

“只有不断学习，才能提升自身素养。”《95598远程服务班培训管理制度》、《95598远程服务班培训计划》等各项培训机制建立后，95598以班组技能建设、班组安全建设、班组长队伍建设为基础，以丰富多彩的培训活动为载体，不断提升员工综合素质。

在健全的培训机制下，班组坚持开展阳光晨训、月度考试、月度典型案例分析等常规培训，全面提升员工的基本业务水平；成立专业坐席，开展跟班学习，坚持走出去，请进来的新型培训模式，多措并举提升员工的电力专业知识；以“岗位练兵、技术比武”竞赛活动为载体，开展95598业务技能比赛、打字比赛、普通话比赛以及流动红旗小组竞赛等活动，深度挖掘员工的可造空间，促进班组整体水平的全面提升；坚持开展“师带徒”活动，充分发挥老客户代表“传、帮、带”作用，全面提升新客户代表的综合素质；创办读书角，

成立“读书小组”，开展“每天一小时，每季一本书”的读书活动，形成良好的文化氛围；持续开展班组长管理能力专项培训活动以及班组长管理经验交流流动，有效提升班组长的管理水平，促进班组和谐稳定发展；深入开展“安全班组行”活动，签订安全目标责任书，邀请职工家属走进95598，有效强化职工的安全意识，营造良好的安全氛围。

客房班组发言稿汇总篇五

开展班组建设工作的成效在很大程度上取决于领导的支持、重视。我厂成立了由厂长（长）为主任（副主任）的班组建设工作指导委员会，党群工作部主任兼任办公室主任，成厂班组建设考评小组，同时明确了机构职责。车间级也相应成立了班组建设工作机构，为建设工作提供了组织保证。实行党、政、工分工负责，齐抓共管的组织领导体制。企业领导思想明确，从三步走长远发展计议，将班组建设工作列入工作议事日程，提出了明确的调动各方面的积极性，使我厂班组建设工作落到实处，不搞花架子，班组建设工作蓬勃开具体分工上，总的原则是党群组织重点抓思想政治工作和民主管理、优秀班组典型经验的、表彰，行政负责对班组考核标准和规章制度的落实等。厂部、部门、车间的领导始终关组建设工作，各级领导既分工又协作全厂一盘棋，并经常检查各种工作记录、原始档案等查后签名留下考核意见。厂部坚持严格的定期考核制度，搞好班组等级评定工作。厂、车导挂点参加班组活动，同时规定了参加活动的次数，听取班组建设工作意见、建议，了解建设进展情况、存在问题，指出存在不足，提出解决问题的办法，活动中做到有重点、有要记录、有效果。厂部公开对优秀、先进班组给予各种奖励、授予荣誉称号等；对工作开展的班组进行绩效考核，这样促进了后进班组向先进班组的转化。建立车间领导班子责任行目标管理，即班组合合格率达不到100%的还扣车间领导工资等。这些年来由于领导重视、施得力，从而使班组建设工作一直开展顺利。

现代工业生产是一个的复杂过程，需要许多部门、车间、班组共同协作才能完成，要将人的积极性充分调动起来，保证班组建设工作有序进行，就必须有一定的规章制度。先后了《江西三和江口水电厂班组建设考评管理制度》、《江西三和江口水电厂班组建设考评》、《江口水电厂20xx年班组建设活动方案》、《江口水电厂领导干部班组挂点指导工施办法》，新的管理制度、考核细则又进一步规定了怎样具体操作。针对不同的班组，提不同的要求，比上级的标准要求更高，也更容易掌握，突出了安全、质量、效益等一些指重，既重安全又重经济效益；既重生产又重企业管理。我们还进一步将企业的具体要求融班组建设的管理制度中，起到了班组建设工作与全厂各项工作相互促进、共同提高的效果过修订完善制度，使我厂的班组建设工作不段地步入正规化、规范化、标准化管理之中。体考核上，我们采取的办法是考评时先班组自查、车间初评、最后厂班组考评小组全面检比，得出总分，决定班组等级。我们还将年终一次性的班组建设奖励分为上半年和下半年这样有利于上半年存在差距的班组不自暴自弃，争取下半年赶上，调动班组的积极性。

考核中遇到的问题照章办事，该罚多少就罚多少，该奖多少就奖多少，认章不认人。我们理制度中的六个必备条件实行一票否决制，从严治班，正是因为我们严字当头，抓落实收良好效果，各班组都按照制度严格要求自己。对于违规现象，违规哪一条就扣那一项，大心悦诚服，严格的考核，促进了班组建设工作健康良好地开展。

班组管理基础工作是班组在生产经营活动中为实现企业经营目标和管理职能、提供资料等日常性业务管理工作。企业要提高经济效益、推行管理现代化、抓管理上等级等都必须班组建设工作，而班组管理基础工作则又是班组建设的重要组成部分，这样就决定了班组工作开展好坏很大程度上取决于班组管理基础工作开展得好坏。正是基于这些，我们将班设工作的重点放在扎扎实实开展班组管理基础工作上。具体做法上明确规定各班组应有的基础管理资料[包括记录本、台帐、

原始记录、图纸、资料等]要能反映出班组活动的情到技术数据台帐化、原始记录档案化、现场图纸图册化、缺陷处理制度化。在考核中我们查记录的数据是否准确、及时，字迹是否工整，统计台帐是否齐全；查工作中岗位责任制备维修制度、技术标准和技术操作规程等的执行情况；查定置管理中是否有定置图并图物等；查省江西公司下发的班组技术培训、班组管理、民主管理与政治学习等四种记录本是记录要求填写，是否按时配齐了“两长”和“五大员”等。严格按考核细则中的要求，督促按时保质完成任务。在班容班貌方面，我们经常检查班组是否做到了“五净”，即、桌椅、文件柜、地面、墙壁干净；“五整齐”，即桌椅、工具柜、衣物、上墙图表摆放用物品存放整齐；生产现场做到“四无”，即无积尘、积油、积水、杂物。通过很抓管理基础工作，使我厂班组建设工作一直扎实、稳固地开展，后劲力强。

为了确实保证扎实、稳定开展班组建设工作，经过深入调查，结合班组现状、人员实际，厂部、车间有意识培育个别班组，避免平均用力。通过培育部分优秀班组，以点代面、局面，以此为示范作用，为后进班组树立榜样，起到激励促进作用，带动全厂班组建设工作开展。如有服务班组开始许多记录不全，通过近几月努力，进步较快，现四本台帐记录基全，其它设备台帐也在不断完善，后进赶先进，先进有压力的局面正在形成，从而推动了组建设工作的全面开展，收到较好地效果。

我厂班组建设工作一直坚持党、政、工齐抓共管，抓出了成效，积累了一些经验，取得定成绩。但班组建设工作是一项长期而又艰巨的工作，我们也清醒地认识到，还存在许多不处。在当前一厂三地及深化电力体制改革之际，对班组建设工作也同样提出了新的要求、课题。我们将抓住机遇、更新观念、开拓创新，推进班组建设工作更上一层楼。

客房班组发言稿汇总篇六

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个

阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店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，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，房务部非常重视，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。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌 谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省会提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力!同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位!

客房班组发言稿汇总篇七

为增强会议室的功能，又配置了投影和音响设备，并经过论证，在四楼又改造了一个20人的小型会议室，既充分利用了空间，又满足了客人的需求。特别是11月到地12月间，一至四楼公共卫生间的改造，引进了先进的自动出水设备，并更换了地板砖、灯具、镜子，配备了喷香机、洗手液机、高级擦手纸，旧貌换了新颜，大大提高了整体品位和档次。

频道、中心及会议室的消毒柜、103号残疾人房间改造等，都极大程度地考虑了客人的利益和需求。

这些项目的改造和更新，共倾入资金xx万元，正是领导班子用时代的眼光审时度势，深谋远虑、不惜一切代价的工作精神，使客房的设施环境始终处于相对较高水平，为宾馆的长远发展奠定了坚实的基础。

工作制度和措施，是一个部门顺利开展工作的基础和保证。20xx年，针对客房部的具体工作，我们先后拟定了客房工作纪律、服务中心工作制度、卫生清理程序、洗布草管理制度、仓库管理制度、考勤相关制度、卫生区域划分等，并针对客房工作的不足之处，采取一系列有效措施，讲大局、重细节，坚持逐级负责，严格落实责任的工作原则，有效提高了工作质量和效率。

过去客房清洗地毯无规律，与客房的出租工作不能够相协调，经过一段时间摸索，我们责任到人，将不定期清洗改为每日定量清洗，月底保证地毯清洗率为100%，这样既保证了地毯卫生，又不会因为大量清洗而影响房间出售；过去卫生间五巾由于机洗的条件限制，洗涤质量偏低，消毒工作也相对落后，并因此引起客人的投诉。为此，我们采取了五巾机洗后，送郑州进行洗涤、熨烫、消毒等系列的二次处理。20xx年，共清洗地毯xx间，比去年多洗xx间；机洗布草xx条，比去年多

洗xx条，送洗布草xx条，比去年多洗xx条。

服务中心是客房部工作的窗口和核心，工作繁忙而琐碎，尤其是8点到16点，正是客人频繁入住和退房的高潮时段，中心电话也因此出现长时间无人接听电话的遗憾。为此，我们及时调整工作重点，在保证该时段三人值岗的同时，采取卫生班密切配合，主管与领班及时补岗等办法，始终保持一人接听电话，及时传达信息，创造最大空间缩短查房、维修等时间，实践证明，有效改善了过去员工顾此失彼的不良局面。

卫生班员工可谓是客房部的美容师，他们的工作量和辛苦程度有目共睹。他们推着笨重的布草车和操作工具，每日不间断地工作9个小时，客房的处处都有他们劳作的身影，每个角落都流有他们辛勤的汗水。为了减轻卫生班员工的负担，我们取消了由他们送领布草的环节。每天由仓库定量配备布草，并在清扫房间过程中，按需随送。这样既减少了布草车的负重，又节省了他们上下楼层送领布草的时间，从而有效地提高了打扫房间的效率。还拟定印制了卫生班工作日报表，使记工办法更趋合理，统计更趋准确和快捷。另外，经常集中讨论工作中出现的问题和漏洞，及时进行整改，尽可能排除不协调因素，并不定时让卫生班员工相互间对打扫好的ok房进行检查，然后进行点评，总结经验，指出不足，从而加深印象，确保出房率和卫生质量。20xx年，卫生班员工每人每天打扫xx间，比去年提高了xx%

仓库管理着各种物资，在客房工作中起着至关重要的作用。

为使仓库在物资管理上更趋明朗化、清晰化，8月份，建立了各种物资的出入库台帐，拟定印制了楼层一次性消耗品登记簿、物资变动月报表、布草管理登记簿、物资盘点月报等，并制订了严格的物资报损、赔偿、免赔等管理办法，使各项物资出入库均有证可依、有据可查。

pa的工作看似简单，却承担着整个大堂的清洁卫生，不仅需

要员工有着极强的责任心，还应有较规范的清扫程序。为此，我们制订了详细的清扫程序和标准，责任到人，专人落实。从早上7点至晚上22点，不间断的对大堂、一楼卫生间、一楼走廊及电梯进行日常清扫，每月10日订为大堂地板打蜡日，大堂门外台阶随脏随冲洗，大堂玻璃每月不定时擦洗。确保大堂良好卫生环境。

会议室是客房部的另一窗口，如何提高服务质量和工作效率就显得尤为重要。由于会议的时间、性质、规格、人数和布置要求的不同性，我们制订了各种应对方案，固定各个会议室的物资（如水果盘、香巾、烟缸、盖杯、席签、横幅等）数量并落实责任人。要求每个会议不论结束到几点，均要及时清扫卫生、茶具消毒、桌椅归位等，认真检查地毯的清洁程度和设备的是否有效，确保下一次会议的租用。一年来，会议室全年接待xx人次，营业收入xx万元，占客房总营业收入的xx%超出去年xx%其中新改造的四楼小会议室共接待xx人次，营业收入xx元。

在这些普普通通的岗位上，在日常的服务工作中，客房部员工一步一个脚印做好每一个细节，涌现出了xx等一批踏实肯干、认真负责、热爱集体的优秀员工，他们默默无闻的在各自的岗位挥洒着辛勤的汗水，凭着对宾馆的一份厚爱、一份执著、一份责任，赢得了顾客的信任，得到了社会的认可，为宾馆发展做出了应有的贡献。

集团张总曾经说过：市场的竞争是人才的竞争，人才的竞争是学习的竞争。学习是永恒的任务、永恒的职业，从生存与竞争的高度来看待学习，在企业高速发展过程中与时俱进，超越自我，才能实现自身与企业的良性循环。同样，客房的发展也离不开一支朝气蓬勃、干事创业的员工队伍，要使员工队伍整体素质提高，服务技能得到增强，必须加强培训与考核。20xx年，先后组织学习了等，一些新员工在老员工的帮带下，也很快成为了熟手。通过学习，员工对本职工作有

了进一步的认识，责任得到了进一步明确，把顾客的满意程度当做衡量服务质量的标准。明白了我们的产品就是服务，它的有效价值短暂而且无存续性。10月，一个山东的客人退房后不慎将手机遗忘在客房，员工发现后经过多方联系，并且免费把手机安全邮寄到客人手中，这位客人为此打来电话，感谢和赞誉之情溢于言表。

俗话说，众人划浆开大船。如果客房工作没有其他部门的支持和配合，就无法取得今天的成绩。前厅部是宾馆的前沿，更是客房工作的引导者。无论是售房、退房、会议室出租，均与客房及时传达和沟通信息，不断提出改进意见。并用超强的应变能力接待着形形色色的客人，用机智的头脑和得体的语言处理着各种投诉，采取各种措施来提高客房出租率，正是她们这种高度负责的工作精神，营业收入才得以节节攀升，使客人高兴而来，满意而归。工程部为客房的正常出租提拱了强有力的保障，一年来客房设施设备故障电脑报修次，口头报修约次，工程部员工尚部长的指挥下，转变传统观念，本着服务一线的宗旨，不辞辛苦、不分昼夜，随时随地在第一时间到达现场，通过认真检查、分析、维修，确保当天报修当天有结果，并不厌其烦地向客房员工讲解电脑、设备、工具的使用、维护和操作常识。11月份房间的壁画全部更换为新的，工程部员工提着沉重的工具箱，加班加点，全部安装到位仅用了不足两个工作日。客房进行任何改造，尚部长本人总是亲临现场指挥监督，时常加班加点到深夜，对客房提出的意见和建议，不隐藏、不袒护、不包庇，使两部之间的合作更加密切，从而提高了维修效率，保障了客房工作的正常运行。供应部购进物资时，大到电器，小到一次性消耗品，无不货比三家，质优价廉。无论是炎热的夏天，还是冰冻三尺的寒冬，到处都有他们奔波忙碌的身影。平时一个电话，他们就及时把客房所需物资亲自送到，月底认真和客房核对出入库的明细帐，万元物耗清晰准确，默默无闻地为客房部的物资使用、储备、统计等做了大量的幕后工作。办公室对客房部的工作可说是鼎力支持，遇到任何困难，只要一个电话，办公室调兵遣将，全力协调，问题随之迎刃而解。

质检部更是为客房服务和卫生质量的把关立下了汗马功劳，可以说，没有质检，就没有效率和质量的提高，没有质检，就没有今天的成绩和骄傲。另外，保安部对安全、消防设施的检查，夜间不间断对楼层巡视，努力把隐患和不安全因素消灭在萌芽状态，为客人及员工的人身和财产安全提供了保障；餐厅、后厨、商务中心、财务、清欠等部门在客房部始料不及或人手不够的情况下，一呼百应，群策群力，充分发挥团队精神，变复杂为简单，使许多工作成倍地提高效率。10月份的一个星期六上午10点钟，公安局要在三楼大会议室召开一个紧急会议，约300人已经直接到达场外，当时的会议现场为圆桌型，要根据他们的会议要求在最短时间内重新布置为课桌型。客房员工正在愁眉苦脸间，其他部门所有能调遣的员工都来了，搬桌椅的搬桌椅，摆茶杯的摆茶杯，仅仅十分钟的时间，一切到位，与会人员进场，会议如常进行。11月，客房窗帘全部加装遮阳布，需要把原有的窗帘全部取下来，然后和遮阳布同时穿在u型钩上，再恢复原位。我们计划全体加班，用三天时间完成这项工作。由于时间紧，办公室抽调了司机、后厨、保安、供应等部门的人员，众人憋足了干劲，分组分层安装，仅用了六个小时就完成了任务。这样的事情举不胜举，借此机会，我代表客房部全体员工向支持客房部工作的部门及员工表示衷心地感谢！

- 1、员工竞争和危机意识有待增强；
- 2、工作纪律和奖惩制度落实不够严明；
- 3、工作方式不能够充分调动员工工作积极性；
- 4、员工英语与微机操作能力相对薄弱；
- 5、干部与员工沟通交流较为欠缺；
- 6、部分改造计划本年度没能够实施。

- 1、全力以赴完成单位制订的各项营业指标；
- 2、培训工作常抓不懈，确保服务质量和工作效率；
- 3、月万元物耗不超过1000元；
- 4、服务投诉率不超过2‰；
- 5、安全无事故。

客房班组发言稿汇总篇八

xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在xx年开创一个好的局面，更为了比xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

xx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，在新一年还需要加大实操技能的培训力度。

1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品

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。

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，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！

客房班组发言稿汇总篇九

班组长是是一线生产的直接指挥者和组织者，在组织中起到承上启下的关键作用，班组长的管理水平和自身素质的高低将最终影响公司的经济效益以及战略目标的实现。作为一名班组长，首先必须要有高度的责任感，对手下的班组成员负责，对生产的质量负责，对上级下达的指标负责；其次要懂生产流程、熟悉业务知识、技术功底过硬，会使用班组里的各种设备。带动班组成员顺利完成工作指标。

在班组管理工作中，要用规章制度和考核细则来管理班组、约束班组成员。班组在分工协作方面，工作要细，责任要到人，职责要明确，并与效益奖金挂钩相结合，从严考核，使班组各项工作有章可寻。使班组管理形成良好的运行机制。在班组从严管理工作中，大力宣传从严管理的目的和意义，不断提高班组成员对从严管理的认识，统一思想，使之变为自觉的行动。使班组成员认识到从严管理是维持正常工作秩序，保证安全生产的重要措施，是对班组成员高度负责的体现。同时自己要处处以身作则，严于律己，工作上要求班组成员做到的，自己首先得做到，要求班组成员不能办的事，自己首先不能办。

班组必须每天开好班前会。班前会应至少包含当天的生产计划、作业任务。昨天发生的异常状况。对班组成员个人或班组进行口头表扬。对班组成员宣传企业的管理文化、政策方针、发生的大事等。

一个班组有多个成员组成，每个成员因为自己的性格、背景不同，对工作的态度也不一样，比如有的自认为这些活比较简单，做起事情来难免眼高手低；有的人工作时间长，自持资历老，会挑一些轻活干；有的人新进厂，对人和设备还不是很熟悉，工作起来难免会畏手畏脚；还有，有的人仔细认真，有的人大大咧咧，林林总总，不尽相同，时间长了，这些小问题如果得不到解决，势必会影响整个班组的凝聚力和

战斗力。这就需要班组长要主动地多与各位成员进行沟通，了解他们的思想动态，根据每个人的具体情况，进行解决问题。

总之在这近一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为xx煤矿的发展做出更大更多的贡献。

客房班组发言稿汇总篇十

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际状况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习资料现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。透过这些培训工作，员工的做房时间已经到达行业标准。前厅接待客人入住时间也持续在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，透过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人带给一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料

的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每一天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才带给的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每一天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每一天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据状况为客人带给更多的、方便客人生活的免费服务，为客人带给一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高酒店推崇的服务，部门将根据自己的状况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理的。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人带给一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一向追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都明白，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否到达规定的使用年

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，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。个性是对地毯的保养，房务部十分重视，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，这样不仅仅能够减少对地毯的洗涤次数，还能持续地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水状况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。