

2023年机关客房工作总结报告 客房部工作总结(优秀7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。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

机关客房工作总结报告 客房部工作总结篇一

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。

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沟通协调解决。

(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。

(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。

机关客房工作总结报告 客房部工作总结篇二

总结写作原始、丰富的事例材料，是使汇报具体、生动的前提条件。怎样写公司工作总结报告?下面小编给大家带来,公司工作总结报告,仅供参考,希望大家喜欢!

陵市瑞祥面粉机械制造有限公司是集设计制造、销售服务于一体的专业从事面粉机械和辣椒机械生产的技术型企业。近两年以来在各级领导的大力支持下，瑞祥面粉机械制造有限公司坚持“科学发展，技术创新”的理念，遵循“质量第一，信誉至上;服务客户，共同发展”的宗旨。大胆开拓，不断创新，持续发展壮大。公司现有小麦面粉加工机械、辣椒机械等调味品加工机械两大系列二十余种产品，并已具备自主研发、设计、生产的技术力量。20__年以来，瑞祥公司在小型面粉机的技术基础上，大力进行研发改进，成功研制出工艺先进、性能优越的小型皮芯分离面粉机组。新产品各方面技术特性都已达到了国内先进水平，获得了国家专利证书，山东省《农业机械推广证书》并被中央电视台《农广天地》栏目组选中,摄制成专题科普片,在全国范围内推广,现瑞祥公司的面粉机械产品畅销于山东、河北、江苏、安徽、天津、北京、东北三省等全国广大城乡,并赢得各地用户的一致好评。

20__年瑞祥公司奉行“科学发展,技术创新”的理念。开拓前进,在做稳面粉机械产品的同时,开发出辣椒机械等调味品加工机械产品。瑞祥公司后开发的调味品加工机械系列产品融合了同类产品的技术特长,同时改进了市场上老产品操作复杂、维修困难,物料漏冒扬尘、工作环境恶劣等设计缺陷,优化了工艺设计,并采用了不锈钢等优质原材料。在机械性能和外观设计方面都实现了质的飞跃。调味品加工系列产品中调味品磨粉机、辣椒加工成套设备等十余种产品成功上市销售,并很快得到全国各地调味品加工企业的青昧,迅速占领了市场。经过广大用户的使用考验后,得到了普遍满意认可。

在各级领导的大力支持下,瑞祥公司通过努力奋斗,近两年中取得了初步发展。20__年销售设备 485台(套),销售收入267万元,实现利税42.2万元。20__年销售设备563台(套),实现销售收入261万元,实现利税44.3万元。

科学发展,技术创新,确保质量是我们的宗旨,再铸辉煌是我们的目标。在取得现有业绩的基础上,瑞祥机械公司近期又确定了开发“家用微型面粉机”项目。该项目现已完成前期技术准备工作,20__年瑞祥公司要实现:“家用微型面粉机”的市场推广目标,把绿色天然的健康面粉送到全国千家万户的厨房,以我们的努力为中国的面粉机事业,为人类健康饮食做出更大的贡献,把我们的企业做大、做强。

一、20__年工作小结

我所在的部门是物流部,首先在20__年这个及其不平凡的一年里,我们物流部全体员工在公司领导的领导下能够顺利的圆满的完成我们公司制定的业务任务,我作为物流部的一员感到非常的开心以及自豪,我们部门的工作职责是需要比较好的专业业务能力,同时更需要很强的与客户交际沟通能力。在专业方面,由于之前我所从事的工作都是和物流有关的工作,也进行了系统性的学习,个人在这方面亦是很感兴趣,

遇到棘手问题，通过查阅资料、询问同事能够独立解决，所以这方面很有自信的；在过去的一年里自身还是存在一些问题以及工作上的不足，在工作上还不够沉稳，不够老练，在对待新老客户的各种要求有的时候不够及时的做到位，自己感觉还是有点欠缺，这个方面我想在以后的工作里更应该进行多多锻炼，多多改进。

二、20__年的工作计划

不断加强个人修养，自觉加强学习，努力提高工作水平，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，积极的配合好各部门的工作链接，在适应新的工作岗位之余，希望学习些其他部门的业务知识，提高自己的业务能力，树立办公室的良好形象。

三、对公司的意见和建议以及各种诉求

1. 希望公司能为我缴纳上海社会保险。20__年x月、x月都有相关文件证明我可以缴纳x社保，希望公司能予我这样的福利。
2. 请公司结合实际考量我们物流部门的工作性质，每一位职员都是希望自己所付出的努力与回报的结果能够相等，这样也会提高每一位职员的工作积极性，更好的为公司工作，这样也有助于公司的发展。
3. 希望x年公司结合实际情况重新制定我们物流部的考核制度。

尊敬的毛董事长、徐总、各位领导：

今天，非常感谢公司领导能给我这样一个机会，我感到非常荣幸，非常光荣！现在我把自己在20__年的施工管理中一些情况汇报一下，请各位领导批评指正。

3月份我被公司分配到郑州经济技术开发区郑尉路工地，当时

我的思想压力很大，郑州是个新的市场，市场大，竞争对手多，我们公司刚进入开发区，徐总多次教导我们，要谨慎做人，不要张扬，要认真做好每一项工作，决不能因为自己的疏忽，将工程搞砸，毁了公司的信誉，那将是公司的罪人，我暗下决心，决定用心工作，踏踏实实做好自己的本质工作，为自己争光，为徐总争光，为公司争光。

在郑州工地我最大的体会，就是一个“严”字。具体表现在以下几点

一、徐总对工作要求严，特别是对我要求更严。刚开始使我无法接受，有些思想情绪，工作无法放开，积极性也不高，经过一段时间的工作，我的思想逐步调整过来，明白了徐总要求这么严，是为了让我的管理水平和工作能力再上一个新的台阶，也为了使公司能够在郑州的市场站稳脚跟。从此，我由被动接受任务，转变为主动开展工作。

二、工程质量要求严。因为去年一大街污水、雨水工程做的比较好，污水闭水一滴不漏，甲方组织其他施工单位、质检站及监理在我们工地召开现场会，作为样板工程，让其他单位参观学习。今年的工程比去年大，污水管道从一大街至二大街，是400的管子，由于管子小，钻不进去人，难以施工，业主及监理对我们的印象都很好，要求也就更高，因此，工程质量决不能低于一大街的标准，在加上我们要开辟郑州市场，不能因为工程质量影响公司的对外形象。在徐总的严格要求和亲自指挥下，项目部全体同志对工程质量一丝不苟，严把工程的内在质量和外观质量，终于使污水闭水做到一滴不漏，一次成功，得到了质检站的好评。

在管沟回填上，我们也比较重视质量，这是路基的关键部位。一是控制回填厚度，二是打夯遍数，特别是检查井周围，下部用灰土夯实，上部井圈周围用混凝土浇注，避免井周围塌陷的通病，保证不影响路面质量。

在混凝土施工中，我们历来都遵守公司领导的教导，不偷工减料，在不浪费的情况下，确保工程质量，注意养生，提高混凝土的质量，与其他单位相比，我们的工程质量，业主和监理还是认可的。

三、原材料控制严。徐总对原材料的控制要求非常严格，我们在材料采购前，做好材料需用量计划；采购时按照“同等质量比价格，同等价格比质量”的原则，争取采购到质量好，价格优的材料；施工过程中，在确保工程质量的情况下，最大限度地节约材料，不断地核算盈亏情况，做到边施工、边控制，各种材料都不浪费。

在项目部全体人员的共同努力下，我们严把质量关，做到了每道工序都达到优良标准，由于工程质量高，郑尉公路工程被郑州市市政工程质量监督专业站评为市优良工程。这是公司在市政道路工程中获得的第一个市优良工程，也是开发区建区以来第一个被评为优良的市政道路工程。

11份，我被公司派到栾川县橡胶坝项目部负责生产工作，由于是第一次承担橡胶坝工程，我心中没底，怕自己不能胜任这个工作，但在贾经理、靳工、刘工的多次鼓励和帮助下，我感到踏实了许多，也坚定了必胜的信心，没有干过并不可怕，董事长多次教导我们，这个世界不是有钱人的世界，也不是有权人的世界，而是有心人的世界，只要用心学、用心干，没有什么解决不了的困难。

在栾川橡胶坝工程施工中，我运用徐总交给我的管理方法，在贾经理的指导下，组织项目部人员讨论优化施工方案，计划工期，安排材料、设备、人员及时到位，互不影响，合理安排工序，平行交叉作业，冒着刺骨的寒风，日夜连续施工，在伊河水面工程的三个标段中，我们虽然是第一次干这样的工程，但我们的施工进度和施工质量总是遥遥领先，受到了栾川县领导、水利局及监理单位的一致肯定。

总之，在郑尉路工程和栾川橡胶坝工程施工中，没有出现一例质量及安全事故，我很荣幸，这是公司的领导有方，也是我们高度重视安全的结果，是我个人及员工们的福气。

一年来，在各方面我都有了一定的进步，具体有以下几点

1、思想观念有了明显改变。以前只知道想到哪干到哪，心中没有数，经过郑尉路和栾川橡胶坝工程的锻炼，我懂得了到一个地方，应先规划、计划，做到心中有数，然后，按工期需要和质量要求，认真地安排好各项工作，对生产进度、材料供应合理安排，进行全方位管理。

2、进行民主管理。一个人的智慧是有限的，集体的力量才是巨大的，为了调动大家的积极性，我就采取徐总的管理方法，每次开会，讨论问题，解决问题，制定方案，都让每个人提出自己的建议和意见，然后集中，让每项制度、方案具体化，让每个人都明白自己的职责，用制度管理，民主管理。

3、协调能力有了明显提高。过去只是管管生产，不管协调工作，在郑州工地，徐总逼着我去与甲方接触、农民接触，我从不愿去、不敢去，到主动去想办法积极与甲方搞好关系。

这些成绩的取得，虽然有我自己的一点点努力，但的是大家团结协作、共同努力的结果。对董事长的关心帮助表示感谢！对徐总的教导表示感谢！对大家的支持协助表示感谢！

在实际工作中，我还有一些不足之处，需要在以后的工作中，不断学习，不断进步，不断提高，还需要公司领导的指导和帮助，也需要同事们的理解和支持。

新的一年，新的开始，成绩属于过去，今后的工作还有很多，肯定还会有这样那样的困难，我还要培养自己思考问题、解决问题的能力，逐步提高自己的管理水平，为公司的发展贡献自己的力量。

20__年的春节快要到了，在这里，我向各位领导、各位同事拜个早年，祝大家在新的一年里：工作顺利、万事如意！

谢谢大家！

一、具有良好的工作业绩

今年新开移动基站传输设备23台，优化网络环路54条，切割大小网络90余条，全年安全无事故运行。表扬，今年也被移动公司评为优秀先进个人。

二、具有正确的工作态度

在意识形态中，我坚持我的自我反省，努力改善我的人格。不管什么情况下，我问自己最高的道德品质。遵守职业道德是这项工作的基本前提。我跟着比法律更严格的信条，几乎和服从它。此外，事业心是好工作的关键。事业心做好你的工作，去做一些小事情，把握每一分每一秒，不要积累的步骤，是什么让一个坏事情琐碎，从我开始，从小事开始，现在开始。

在工作和学习中，我有扎实的工作作风，关心下属，团结同志，注重细节，追求完美，不找任何借口，认真履行职责。作为一名专业的交流技术人员，除了拥有专业的知识和技能外，细心和对细节的关注也是非常重要的。细节是如此之小，结果是荒谬的。无论你是在做事还是做人，你都必须了解细节，只有追求卓越，才能取得伟大的成就。

我觉得自己的担子很重，我的知识和能力有限，所以我不敢掉以轻心，总是在学习，向书本学习，向身边的领导学习，向同事学习，所以我觉得自己还是有进步的。通过不断的学习和积累，我可以冷静的处理日常工作中的各种问题，保证这个岗位的正常工作的。我能以正确的态度对待工作任务，热爱我的工作，并努力实现它在实际工作中，积极提高自己的

质量，争取工作主动，有强烈的敬业精神，责任，努力提高工作效率和质量。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队合作可以提高生产力。因此，我不仅在工作中努力工作，而且与同事相处得很好。除了在工作中互相学习之外，在生活中我也经常和同事们交流，了解他们内心的想法，给彼此出主意。有些同事因为工作技术经验不足，不仅影响了自己的工作效率，也影响了整个部门的工作效率。但在他们的工作中，我主动教授他们并讲解各方面的技术知识，使他们对日常工作有了新的认识和认识，能够独立完成各项任务，不断提高工作效率。

一、中介业务情况分析

目前，我市中介市场较为繁荣，正规兼业保险代理单位9家，保险代理公司8家，其各保险代理单位或公司以寿险业务为主，财险业务为辅，财险业务以车险业务为主，其他业务为辅。各家代理公司的合作目的是利益最大化，谁签单收取保费少，手续费给的高，业务就与谁合作，这样就给我公司中介业务发展造成较大困难。

二、中介业务拓展情况

通过中介业务部加强车险业务经营是今年非常重要的中介业务工作。车险业务在整个业务经营中具有举足轻重的地位和作用，必须做大做强，做精做细。也就是发挥中介部的纽带作用，继续加快发展车险业务，保持较快的发展速度，同时，大力优化车险业务结构，严格控制高风险、高赔付的业务，从承保源头抓起，从每一笔业务、每一个环节抓起，从每一位承保人员抓起，全面提高车险业务经营管理水平，增强盈利能力，使车险真正成为增收保费和创造利润的骨干险种。

三、中介业务发展措施

今年来，我中介业务部坚持学习政治理论，提高业务技能，制定了相应的学习计划。建立健全了一整套适应本我中介业务部实际的制约机制，使我中介业务部形成一个团结拼搏、务实进取的战斗集体。进一步完善了我中介业务部内部控制制度，以效率为中心，实行工效挂钩。做到一人干保险全家干保险，坚持以贡献排名次，以业绩论英雄。让经济杠杆起作用，变职工要我干为我要干，拉开了分配档次，增强了工作的积极和主动性。我中介业务部根据保险服务行业的特点，从狠抓效益入手，抓落实，重实效，取得了显著效果。一是完善了优质服务措施，制定了优质服务标准，明确了服务内容，规范了服务程序。广泛深入保户，回访“黄金客户”，积极征求意见，改进工作作风，增加了服务透明度。

四、工作中存在的主要问题及今后的努力方向

回顾今年来的工作，我中介业务部各项工作虽然取得了一定的成绩，完成了公司下达的各项指标任务，各项基础管理工作也有很大进步，但工作中仍然存在着一些问题，如车险代理进展还不够快，合作的层次还不够广泛和深入。

机关客房工作总结报告 客房部工作总结篇三

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。

机关客房工作总结报告 客房部工作总结篇四

我们酒店开业一年了，以经过了一年的艰苦工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报，回顾一年以来我们的工作，可以说：我们一直都做的很好，那么xxxx已成

为历史，我们已经迎来崭新的一年xxxx.我们对xxxx年有了更多的期许，希望一年胜似一年。

xxxx年我们客房部的总结：服务质量和卫生质量

服务质量在我进酒店x个月里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的为x月份，出现此原因的主要因素是住房率高，人员流失比较严重，新近员工进入部门之后不能尽快与其老员工融为一体，也有的做几天看到老员工做房的效率，同时也欠缺基层管理人员的正确引导，导之离开，基于这些因素部门展开了一系列的内务整顿。首先是培训每位员工的基本服务意识及服务用语，多和员工沟通，多做思想工作，让每位员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用，担当角色，更让员工体会到酒店与部门对他们的重视程度。也达到了手把手以老员工带出新员工。另外：在不断的梳理投诉中。在部门员工服务过程和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到宾至如归的服务。在投诉中最为严重的就是遗留物品，针对遗留物品我部门制定了一套遗留物品的管理及处理方案。为此我们客房部展开了每天利用早上开例会的时间来培训服务员微笑服务用语，工作技能，工作中应注意的问题。再加上管理人员的亲历亲为在后期得到好转。

卫生质量是客房部的生命线。部门任何一个环节都不可以出现半点马虎，在尹经理和上级领导的不断指导下及领班、服务员的共同努力下，得到了不断的提高，本酒店的出租率和续住整体来说较高。在近x个月里几乎保持了赶房的状态下。而我部门个个岗位人员都紧缺，即使这些客观因素的出现部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的楼层是流动层改为固定层。这样更可以体现出服务员的积极性和卫生质量的提高，也能很好的配合布草员清点布草，中班和晚班也由原来的每人每月几天改为轮流为每月固定x个人，顶替楼层的服务员，由领班灵活安排，在领班查

房忙不过来时，楼层的楼主会主动协助。这样就更高提高了团结协作精神，得到了随叫随到，相互帮忙，提高了查退房效率。保住了客房的生命线。

为了使客人更加舒适入住本酒店，近几个月里我部门对设施设备也严查，发现问题都及时告知工程部及上级领导。部门的物料管理及成本控制，工作存在着许多不足之处。值得一提的是没有固定便如管理的足够储存空间的仓库，造成了许多物料没有地方存放。

人员方面：部门员工大多数都是已婚人，所以都比较的繁忙及个个都感到压力大，很累。因这里上班家里还有家务，所以部门人员从压力上说是很累的。为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因家庭因素而影响工作部门基本上坚持以人性化管理和调解员工心声、心态。让员工感到我部门的温暖。

一、加强与前台、工程、保安沟通协调，做好计划性的维护保养和清洁工作。确保客房出租的及时性，多了解其它酒店不断积取经验，对部门进行有效整改。配合酒店领导的安排和下达的各项指示。

二、减少服务环节，提高服务效率，尽量减少客投诉，让我们的微笑服务打动客人满意的笑脸。

三、有计划的培训服务员的急事应变能力。加强服务员的综合素质。

只要努力就不会有遗憾□xxxx年我们做的很好，所以在xxxx年我相信我们还是会做的更好，全体客房人员有没有信心。相信我们xx会越来越来好！

机关客房工作总结报告 客房部工作总结篇五

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

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!

机关客房工作总结报告 客房部工作总结篇六

制定并落实房间物品摆放标准及房间大清洁工作要求标准，安排落实客房所属各区域的日常卫生及计划卫生工作，并取得初步成效。

配合酒店做好客房岗员工绩效考核试行工作，汇总各岗员工绩效考核成绩，并对培训合格人员进行转正及定职工作。

配合酒店做好部门安全保卫工作，查处两起员工盗窃住客财物案件，召开客房部全体员工会议，进行思想道德及法制观念的教育，举一反三，通过此类案件的告破警醒有类似不良动机的人员，同时也通过此类案件引发客房各岗管理人员的反思，对岗位操作程序中较易出现问题的环节进行整改，及时堵住漏洞，开展客房各岗员工岗位知识、操作细则、服务意识、服务质量标准的培训考核工作。

每月按时完成客房部各岗考勤报备，完成各类物品布草、玻璃器皿、低值易耗品的盘点统计工作，并报酒店财务部及时与消杀公司联系、沟通、反馈，做好酒店各区域的消杀工作，完善消杀服务工作。

及时与外洗百生洗涤公司联系、沟通、反馈的外洗服务质量，做好酒店对客送洗、布草清洗、员工制服清洗工作，做好布草、客衣数量核算工作。

及时与绿植租摆联系、沟通、反馈酒店环境内绿色植物状况每月对酒店地毯逐层、逐间进行清洁、保养工作，对酒店硬质地面进行磨洗、打蜡、晶化。

每月与酒店工程部反馈客房、公共区域的缺陷情况，配合做好房间缺陷报修、工程维修、清洁工作完成楼层热水壶除水垢工作。

完成客房各岗的礼貌、礼节、仪容仪表、微笑的培训，并监督培训效果。

机关客房工作总结报告 客房部工作总结篇七

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自_月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，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新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务

员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直

接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规划为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为__元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在2020年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新

局面。