

# 客房月度工作总结及工作计划(大全8篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 客房月度工作总结及工作计划篇一

新的一年开始了，回顾20\_\_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20\_\_年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

### 一、执行岗位职责情况

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20\_\_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。20--年小物品平均节省率\_%。(小物品平均每月费用\_元。)软片从\_月\_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\_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\_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。\_厅使用时间上比较灵活，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\_厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过\_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。

## 二、工作中存在的问题

- 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。

### 三、下一步工作目标

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。20\_\_年\_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\_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20\_\_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，每月的第一周查北楼的\_区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的\_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\_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20--年工作的汇报和20--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。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的

## 客房月度工作总结及工作计划篇二

- 1、积极与养生堂总务部协调，做好园区事物的协调工作。
- 2、继续1号楼人员招聘事宜，并做好后续相关培训工作。
- 3、做好过年期间的排班值班工作。
- 4、做好年底卫生大检查的各项工作。
- 5、1号楼相关服务要求、服务流程及标准的梳理落实。
- 6、1号楼前台外来人员把控要求及接待流程的明确。
- 7、1号楼设施设备进度等问题跟进，为1月研究所搬迁做准备。
- 8、做好设施设备的养护，做好园区能耗分析及时发现处理异常情况。
- 9、做好年底安全大检查的各项工作。
- 10、做好年底园区各项安全保卫工作。
- 12、做好1号楼监控设备的调整梳理。

13、园区绿化的冬季日常养护管理工作。

14、各部门做好日常及计划性服务工作。

## 客房月度工作总结及工作计划篇三

工程进度方面：

1、浦西城市标志工程已完成施工图细化工作，并送市图纸审查中心审查。

2、北线排污工程已完成可行性研究评审。

3、92910部队营房完成施工、监理招投标，并完成基坑支护方案专家论证。

4、完成滨港路西段延伸施工图及招投标代理工作；滨港路综合整治工程初步设计报发改局审批。

5、完成沈家门海底隧道初步设计专家评审并上报发改局审批；完成施工监理招标代理工作；完成工程环境评估报告和海域使用论证。

6、鲁家峙肚脐山山体亮化工程完成总工程量40%。

7、南线排污工程完成可行性研究报告委托。

政策处理方面：

1、协助工程部完成海军码头营房改造工程前期土质钻探工作。

2、对滨港路西伸工程水产品市场地块进行了调摸，基本情况如下：

(1) 该地块属水产品市场公司，建筑面积约2275平方米，其

中约1160平方米由承租户自建。

(2) 该地块有六家相关单位，水产品市场派出所、承租户水产公司二家、鲜活经营部三家。

(3) 该地块上有市场共用设施600kva变配电房1座。

3、与国家海洋局东海分局就征用舟山工作站部分土地事宜进行了进一步协商。

工程计划安排：

1、浦西城市标志工程进入基础施工阶段。

2、继续抓好北线排污工程初步设计；完成勘察招投标，并进场钻探。

3、92910部队营房施工进场。

4、滨港路西段延伸工程完成施工、监理招投标工作，并做好施工前准备工作；继续抓好滨港路综合整治工程施工图设计工作。

5、继续抓好沈家门海底隧道施工图设计。

6、继续抓好鲁家峙肚脐山山体亮化工程质量、进度，力争月底完工。

7、继续抓好南线排污工程可行性研究报告及评审。

政策处理计划安排：

1、做好水产品市场公司土地征用、房屋拆迁洽谈工作。

2、继续做好国家海洋局东海分局舟山工作站土地征用拆迁补偿

偿等事宜的洽谈工作。

3、会同西大社区切实做好海军码头营房改造工程建设的工作。

4、进一步做好《普陀区土地收购储备三年规划》实施主体责任分解方案的调摸工作并制订相关工作计划。

5、滨港路综合整治工程、北线排污工程组织实施踏勘，对可能涉及到的'政策处理进行梳理。

6、根据月度计划积极做好相关政策处理工作。

## 客房月度工作总结及工作计划篇四

忙碌、炎热且愉快的八月工作即将画上句号，但这只是在丽源今后经营管理上的一个逗号，以后还有更多的. 诸如顿号、问号、感叹号等着我，工作不能有丝毫懈怠，因为作为公关销售部领头人，身负整个酒店的营销策略方案，公关宣传、营业推广责任等等，深感肩上的担子很重，深深的知道经营是对外部的管理，管理是对内部的经营这个道理。闲话不叙太多，因为需改进的东西太多，（如仪容仪表、专业知识等）在这里不一一列出。通过观摩、学习、指导、跟踪、综合地总结了八月工作内容如下：

自接手工作后，对饭店的营销环境、目标、计划、业务活动进行核查分析，查阅酒店往来帐及历史经营资料。以期望日后达到有条理有序的工作目的。

制定饭店新形象名片和活动内容编辑图片设计及前期文件和历史客户资料整理工作。

针对本部门员工定期指导工作及引导性沟通培训4次



研究了大量的个案，重新给予饭店定位，根据本地市场及同业情况完成促销及活动方案6个，其中实施2个，未加实施方案4个。

查找、联系行业内合作伙伴及协议签署工作，确认合作意向同行26家，确认价格已签协议1家，谈妥待签3家，协议进行中22家。

制定并整理系统培训资料3份。（团队管理，酒店综合管理培训知识，营销态度、方法与技巧）

八月份营业概况：包席527桌，散餐145桌，客房751间，会议：8次

如其他的行业一样，丽源也有些许的历史遗留问题在八月份的工作和观察当中都一一的展露出来，但凡事都有它的双重性，积极主动是我做人做事的态度，这些所谓的问题我会把它作为我以后的成长空间，轻松、坦然的去面对，一切皆在掌握中，面对挑战，接受挑战是我不二的选择。

下一步的工作计划就先从经营和管理入手，针对咱们饭店的经营是根据饭店的资源状况和所处的市场竞争环境做出一定时期的战略性部署、制定较远的经营目标，定了酒店的发展方向，保证它的长远和全局性；管理总的来讲就是制定，执行，检查和改进，制定出切实可行的计划，执行计划，检查总结经验，最后做改进，这样依次进行，直到完美。为了不打无把握的仗还是把九月的计划简略的来出来大家分享下。

首先保持同上级旅游管理部门、大型旅行社、周边大集团、大公司、政府部分部门的密切联系，并同各个客户建立长期、稳定、良好的合作关系。（开展此项工作需领导支持）

紧抓饭店的宣传推广工作，积极参与饭店产品的更新、改造和组合开发，提高饭店的声誉和在周边影响力。

主持及制定培训内容，并亲自实施培训，以此来杜绝以后一切不规范操作（如各班次衔接和口头操作、协议）重树饭店新形象、新口碑吸引热爱丽源、关心丽源发展的每一位客人（这样的培训每周最少一次，看营业时间定）

定制中秋节酒店主题宣传活动及员工联欢茶话会。

签约联盟商户，让联盟商户代为宣传，达到客户、空间、资源共享。

一一拜访前期流失客户（集团客户和大客户），维护签约客户，拜访、认识、掌握、了解所有签单协议负责人，以此给今后轻松的工作打好坚实基础。

开发新客户，全方位，争取和上级旅游部门联系，以挂靠等方式吸引外地来樊游客。

新协议签署。像之前过期合约，口头合约等等，新团队协议签署都会开展，在结算协议时间和签单金额给予一定的控制，便于以后对账及结算。

树星级饭店形象，九月预计签约本地及周边地区旅行社30家或以上。

会议及宴会开展短信及上门宣传，争取有更高的提升。

餐厅目标：争取在8月的基础上提升10%—15%

客房目标：争取在8月的基础上提升20%—25%

为了以上这些，我会和大家一起齐心协力，全力做好计划中的所有事项，以新起点、新形象、新面貌来迎接以后的所有挑战，所有的一切困难尽情的来吧，我坦然接受。

沉睡的xx☐快醒来，我看好你☐xxx☐加油进行中。

## 客房月度工作总结及工作计划篇五

各位：

为进一步增强工作的计划性，统筹公司的各项工作，经研究决定，自20xx年10月14日起，请销售部各位定期向董事办公室提交每周、每月工作计划和工作总结。现将有关工作要求如下：

一、范围及内容要求：

a)□客户拜访的数量及质量、

b)□本月销售产品分析、

c)□本月销售总额，其中新、老客户情况分别加以说明。

二、提交时间每周六和每月上班第一个工作日。

三、方式：通过邮箱发送到办公\*\*\*\*处。

四、工作计划应重点突出、思路清晰，突出工作的计划性和科学性，针对性强，对于预计将会遇到的困难需要加以说明，寻求支持；工作总结应全面客观，准确翔实，重点在于结果，重要事项做详细说明，毋需汇报过程和具体工作，对于工作中的`流程、方式或相应的资源不到位的可以提出改进。

20xx年10月12日

## 客房月度工作总结及工作计划篇六

xx年，我的工作岗位是运营质量管理岗，经县分领导研究，对我的主要工作做了一些调整。我的主要工作就是集团中心内勤和县分高端用户维护工作。

## （一）集团中心内勤工作

1、部门晨会：组织部门员工学习新文件、最新活动方案、客户经理行为规范等，强调客户经理月重点工作，同时做会议记录、培训记录。

2、日常报表：有时市分通知上报东西比较紧促，时间紧缺，为了能按时上报，我自愿加班。有几次下班后，我在加班，无人知晓，被锁在了办公室。

3、其它工作：

（1）协助主管制定客户经理、联产直销员月度考评表，次月统计完成量，协助主管打分进行考评。

（2）协助主管阅mss系统文件，重要内容告知主管，并组织部门员工学习。

（3）系统新建集团名称，集团用户按月录入大客户系统。

（4）集团零次户、欠费派单。

（5）月度、半年、年度工作总结，季度及临时性活动方案、总结。

□6□v网发展计划、月度任务分解及阶段性活动任务分解落实等。

（7）数固业务欠费方案制定，费用到期宽带和数固业务欠费派单，督促客户经理通知用户按时续费及清收欠费。

（8）客户经理联产费用核算制表。

（9）集团保有费用报账、发放制表。

总之，我很重视县分绩效考核，集团中心一些考核指标，我都会慎重考虑，尤其靠系统支撑考核的项目，我都努力做到及时、准确、超额完成任务，力争拿到分。今年县分集团专线考核指标分值始终保持在9分以上，分得到10.7分。

## （二）高端用户维护工作

- 1、每月10号前分配系统新增个人高端200户左右，并按时发放对应的会员卡，县分vip用户持卡率10月达到87%，超目标值7%，名列市分第一。
- 2、每月12日上报县分客户经理维系质量分析。包含资格会员动态保有，欠费、离网分析，同期开展相关高端活动总结，月度重点工作计划等内容。
- 3、导出每月拍照会员、高端零次户，派单给客户经理。
- 4、联系下发符合兑换积分用户明细，派单给客户经理，督促通知用户兑换。
- 5、“双节”高端慰问活动方案制定、总结。
- 6、在市分统一安排下，按季度制定县分相关特色俱乐部会员活动方案，组织会员参加，提升俱乐部会员感知率。
- 7、处理高端用户投诉。

平时，我能够自觉遵守劳动纪律，不迟到早退，团结同志，有协作奉献精神。工作中我认识了很多客户，也交到了许多朋友，交际面变得越来越广，工作也相对容易了。领导、同事给与了我很多帮助与关爱，客户给与了我鼓励与认可，这些都使我不断成长，并在工作中享受快乐。我深爱上了联通事业，也敢于向自己的弱项发起挑战。

我对工作很认真，但一定还存在不足，为此，我会在xx年更加努力地进行业务学习，且不断的向公司和其他县分相关部门的员工请教，以更高更严的标准要求自己，使自己的业务水平和素质上升到一个更高的层面。

## 客房月度工作总结及工作计划篇七

为了进一步加强我站安全管理，提高医疗质量，保障医疗安全，改进工作作风，根据市卫生和计划生育局关于印发20xx年“安全生产月”活动方案的通知。6月初我站以“保证医疗安全、防范医疗纠纷”为主题的安全月活动，根据我站实际，现将活动情况总结如下：

领导班子统一认识，以医疗服务是医疗机构存在的根本，医疗质量是服务的核心，把保障医疗安全作为站管理重中之重的工作来抓，结合本次的“医疗安全月”活动，通过组织站医疗技术骨干会议、全站职工座谈会和利用晨会等形式，传达贯彻医疗安全月活动的会议精神，制定落实本站的计划安排，组织学习站《制度与职责》和有关文件，集中讨论医疗差错及医疗事故的危害，以及水电消防等隐患所带来的安全问题。

- 1、少数医务技术人员责任心较差、安全意识比较淡薄，工作不认真，制度不落实，职责不到位，技术操作欠规范，存在一定医疗安全隐患。
- 2、个别职工服务意识较差，有时存在服务态度不好偶遭病人投诉。
- 3、我站房屋设施陈旧，水电设施老化，存在一定消防安全隐患。
- 4、针对存在的隐患，我站采取相应的一系列整改措施：

1、组织全体医务人员学习《广东省医疗事故处理办法》及其实施细则，开展医疗安全教育、职业道德教育，增强全院医务人员二种意识：

(2) 发展意识，离开了质量、安全去谈发展只能是一句空话。

## 2、制定防范措施

(1)、强化法律法规、规章制度、诊疗规范的学习，狠抓落实；

(2)、规范诊疗行为，加强医、护、患沟通；

(4)、时刻树立服务意识，以患者为中心，做到患者满意；

(5)、开展消防宣传教育活动，组织观看重特大火灾事故的录相，增强干部职工消防安全意识，提高灭火技能和抢险救援能力。

(6)、增强团队精神，大局意识，发挥集体智慧在工作中的作用。

(7)、拓宽视野，加强与主管单位和上级医院的交流。

自开展“医疗安全活动月”后，干部职工为人民群众服务的意识提高了，患者及家属的满意度提高了，达到了“规范医疗行为，提高医疗服务质量，强化安全意识，构建和谐医患关系”之目标。

## 客房月度工作总结及工作计划篇八

各位：

为进一步增强工作的计划性，统筹公司的各项工作，经研究

决定，自20xx年10月14日起，请销售部各位定期向董事办公室提交每周、每月工作计划和工作总结。现将有关工作要求如下：

一、范围及内容要求：

a)□客户拜访的数量及质量、

b)□本月销售产品分析、

c)□本月销售总额，其中新、老客户情况分别加以说明。

二、提交时间每周六和每月上班第一个工作日。

三、方式：通过邮箱发送到办公\*\*\*\*处。

四、工作计划应重点突出、思路清晰，突出工作的计划性和科学性，针对性强，对于预计将会遇到的困难需要加以说明，寻求支持；工作总结应全面客观，准确翔实，重点在于结果，重要事项做详细说明，毋需汇报过程和具体工作，对于工作中的. 流程、方式或相应的资源不到位的可以提出改进。

20xx年10月12日