

客房工作总结和心得(精选8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

客房工作总结和心得篇一

1. 负责酒店客房的人、物及各项管理，并协助做好客房的销售管理工作。
2. 负责对客房服务员操作规范的检查。负责对客用品布置规范的检查。
3. 负责对各种房态的卫生和设施设备的检查。
4. 负责对客房部员工的日常管理、培训及监督检查。
5. 召集开每天的客房例会。
6. 负责处理客人的投诉，并及时将处理结果上报。
7. 做好客人的意见采集、汇报及问题的解决落实工作。

客房经理岗位职责3

- 1、负责酒店客房的管理工作，负责客房部正常运作；
- 4、检查并指导客房部工作进度，开展培训工作，提升服务质量，保持服务特色；走访住店客人，了解客人需求，接受并处理客人投诉，提供个性化服务。

客房工作总结和心得篇二

1. 向客房部长负责, 负责客房的清洁及接待业务。
2. 班前注意自己的仪容仪表, 注意礼貌用语的规范使用。
3. 清理客房公共区域和客房内的卫生。
4. 接待入住客人, 向客人推介酒店的服务设施。
5. 控制客情房态, 注意与前台接待的工作协调。
6. 控制能源, 节约易耗品及清洁剂。
7. 注意清洁机械和工具的使用和保养。
8. 完成部长交待的其它工作。
9. 控制布草及其它物品流失。
10. 对客房的安全负责。
11. 跟进客房维修。

总经理_____年月日

1. 向营业经理负责, 负责客部的全面事务。
2. 协助上司制定客房经营方面政策, 年度预算及营业指标, 组织和推动其实施/。对客房的经营状况负有改善的责任。
3. 培训下属的业务技能。
4. 主持客房部例会, 协调各部的工作关系, 协同一致为酒店

目标服务。

5. 巡查各岗位，各班次的工作情况，检查物资管理情况，培训下属的服务意识与水平，提高其业务技能和工作意识。
6. 建立良好的顾客与公关关系。
7. 制定客房的规章制度，操作程序质量标准，岗位职责等。
8. 审查各种报表报告，对下属进行考评考绩及奖励和处罚。
9. 掌握员工思维动态，并引导其往正确的方向发展。
10. 控制能源，易耗品和其它物品的消耗。
11. 每月月底将工作总结、营业分析及下月工作计划呈营业经理。
12. 处理投诉及意外事件。
13. 组织例行计划卫生并负责检查。
14. 学习先行经验，了解市场情况，提出客房改造建议和改善服务的措施。
15. 合理安排调度人，制定员工的作息时间。
16. 定期检查物资完好情况。
17. 处理客人遗留物品。
18. 掌握客情房态。

总经理_____年月日

1. 向客房部长负责，负责前台接待的日常工作。
2. 接受并控制预订，并做好相关记录。
3. 为客人办理入住手续、退房手续、入住手续及转房手续。
4. 向客人推介酒店的设备设施，了解酒店的服务项目及价格。
5. 注意自己的仪容仪表，使用规范的礼貌用语。
6. 解答客人对于相关问题的疑问。
7. 控制客情房态，与楼层服务员做协调工作。
8. 接听酒店内外线电话。
9. 做好morning call服务。管理客房钥匙。
10. 对电脑进行维护，保持前台的柜内卫生。
11. 与收银协作填写每日报表。
12. 办理客人的打字、复印、传真等商务要求。
13. 经部长授权、处理客人遗留物品。

总经理_____年月日

客房工作总结和心得篇三

1. 向客房部长负责，负责前台接待的日常工作。
2. 接受并控制预订，并做好相关记录。

3. 为客人办理入住手续、退房手续、入住手续及转房手续。
4. 向客人推介酒店的设备设施，了解酒店的服务项目及价格。
5. 注意自己的仪容仪表，使用规范的礼貌用语。
6. 解答客人对于相关问题的疑问。
7. 控制客情房态，与楼层服务员做协调工作酒店客房岗位职责百科。
8. 接听酒店内外线电话。
9. 做好morning call服务管理客房钥匙。
10. 对电脑进行维护，保持前台的柜内卫生。
11. 与收银协作填写每日报表。
12. 办理客人的打字、复印、传真等商务要求。
13. 经部长授权、处理客人遗留物品。

客房工作总结和心得篇四

1. 合理分配每日工作，并监督工作质量和进度。
2. 更新可入住房间的房态。
3. 管理储存物品，确保准确的用品供应。
4. 检查客房、餐厅及大堂，以发现需要维修及更换的家具或设备，并向客房部经理提出建议。
5. 指导和协助负责清洁的员工的工作任务，检查客房、走廊、

楼梯间、服务区域、大堂及其它公共区域，以确保这些地方的干净、整洁。

6. 报告给工程部所有需要维修和维护的项目，对客房进行最后的检查并迅速、准确地向客房部文员及/或前厅部员工发出房态报告。

客房工作总结和心得篇五

4、负责楼层员工每日工作安排, 部署; 所属设施的保养工作;

5、控制客房用品、清洁用品等的存量和消耗量, 最大限度的节省开支;

6、巡视下属员工的工作进度, 抽查服务质量, 发现问题及时纠正;

7、填写领班交班和房态显示表;

8、检查并安排楼层的清洁卫生工作;

12、定期进行辖区的消防器具检查, 做好防火、防盗, 负责辖区安全;

13、负责召开班前会并作工作点评, 安排好交接班工作;

14、切实履行职责, 认真完成上级交办的其它工作。

客房工作总结和心得篇六

负责所管辖区域服务员的培训, 管理和指导。

1、培训服务员在指定区域内做清洁工作。

- 2、检查房间质量确保房间质量标准 and 提供服务。
- 3、将主管交给的任务分配给服务员。
- 4、参加每日工作例会和特殊指示。
- 5、填写客房报表。
- 6、检查离店房，在确认房间达到清洁标准后，将房间变成可售房。
- 7、接到客人的特殊要求要尽力满足。处理客人投诉，并报告给主管。
- 8、按照检查表检查房间是否干净，客用品是否齐全，并将需要修理的房间及时报修。
- 9、对需要修理的房间和物品要及时报修，并确保已修理好。
- 10、填写报告，并确保客人遗留物品做失物招领。
- 11、报告客房内物品的丢失和损坏。

客房服务员岗位职责

- 1、热爱本职工作，敬业、爱业，自觉遵守本店的各项规章制度。
- 2、接听电话，答复住客咨询或要求。
- 3、及时记录住房、查房、退房时间，维修等情况，并与前厅校对报表、房状。
- 4、协助客人入住，当班员工应在楼梯或门口迎候客人，引领进房，简介房内设施（热水、空调、网线、电话等）。

- 5、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求（一冲、二洗、三消毒、四保洁），对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。
- 6、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。
- 7、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。
- 8、随时做好楼面（走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等）的公共卫生，保持楼层整洁。
- 9、做好设备报修工作。服务员首先到现场了解损坏情况，后报修。维修人员进入客房修理应有服务员在场。
- 10、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。
- 11、每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁和开窗通风等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理。
- 12、负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。
- 13、工作人员夜间不得私自留宿他人，使用客房，发现者按挂牌价扣罚，并调离岗位。
- 14、做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。
- 15、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房主管经理。
- 16、爱惜客房财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项

事宜，努力学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。

客房工作总结和心得篇七

1、客服中心：

(1)认真落实部门各班的日常管理工作；热情接待来访业主和往来单位；认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户；配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

(2)严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查；一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能；在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

(3)公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

(4)坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

(5)认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

(6)监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护(浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等)，现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7)安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒；整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的

各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

(8) 客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因拒交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题拒交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9) 不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题(如房屋和外墙漏水、烟道串烟等)，虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10) 努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11) 将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12) 与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13) 组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14) 不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

(15)积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

(1)每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

(2)抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

(3)坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

(4)将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

(5)华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

(6)严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

(7)做好了公司用车和日常采购工作，积极配合各部各项工作。

(8)加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

3、综合财务部：

第一，开通了基本账户的网上银行，因为咱们的基本账户在平谷，距离比较远，开通网银之后，大大方便了各种业务的收付以及账户的查询和管理工作，挺高了工作效率，减少了成本费用。

第二，安都数控正式成为一般纳税人，增值税专用发票限额由1万元增至10万元，为数控公司以后的发展奠定了良好的基础。

第三，在王经理的大力支持下，财务部帮全体正式员工办理的社保手续，让大家得到了实惠，以后的生活也得到了保障，工作起来无后顾之忧在新的年度中，财务部的工作还有很多地方有待改进，财务制度要逐步完善，执行力度要更加强大。

在下一步的工作中，我们要虚心向同行和同事学习工作和管理方面的经验，借鉴好的工作方法，同时努力学习业务理论知识，扩大猎取知识的范围，不断提高自身的业务素质和管理水平，使财务的全面素质再有一个新的提高，以适应公司的发展和需要，可以为领导排忧解难，做到让领导省心，公司放心。总之，在这一年的工作中，有成绩和喜悦，也有不足之处，但我们会在今后的不断努力、不断改进。我确信公司财务部是一个团结、高效的团体，每位成员都能够独挡一面，我有信心协同财务部全体人员与安都共同走向辉煌！

客房工作总结和心得篇八

6、进行现场督导，巡视所属各营业场所和区域，发现问题及时处理；

7、负责检查落实vip的接待工作，处理客人投诉；

8、跟其他相关部门协调、沟通，密切合作；

10、定期走访住店客人，了解客人需求，提供个性化服务，建立良好的公共关系。