

最新客房服务员半年工作总结报告 客房 服务员工作总结(优秀9篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。怎样写报告才更能起到其作用呢?报告应该怎么制定呢?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。

客房服务员半年工作总结报告篇一

强化员工服务意识,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。

客房服务员半年工作总结报告篇二

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门，xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。xx年，客房部完成了如下工作：

一 经济指标完成情况及一些数字的汇报。xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元。客赔收入5346元。干洗衣物(外洗)67件。纯收入227元，水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件，收入1239元。给餐厅拨出早餐费用15.8万元。软片洗涤费用49517.9元。以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房xx年上半年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41.3%。(其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，(1—4月，6月26号又回来)，洛阳石化440间，(1—5月份)占出租房数的3%，天港1810间，占出租房数的12.4%，房信1810间，占出租房数的12.4%，天房投资180间次，占出租房数的1.2%，(6月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的1.8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的0.34%。会议团队及其他出租间数1583间次。占出租房数的4%。会议室全年出租321场次，(其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次。)

二 管理指标及其他各项工作完成情况：

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和

岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。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。牙膏、洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用。客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20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。从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作

都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级***的好评。

(6)努力拓展长包房业务。长包房是宾馆经济的主要来源。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生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

(8)做好会议接待服务工作会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(9)在安全方面做到定期投放鼠药，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。对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。对老弱病残等住客人及时提醒，年客房无一例重大安全事故发生。

(10)xx年客房工作中存在的不足：一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。二 领班管理层自身劳动能力强，管理能力差。三 员工人员流失及休病假严重。造成计划内工作不能按时完成。

客房服务员半年工作总结报告篇三

客房部作为宾馆主要业务和形象部门□20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础□20xx年，客房部完成了如下工作：

一经济指标完成情况及一些数字的汇报□20xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元.客赔收入5346元.干洗衣物(外洗)67件.纯收入227元,水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件,收入1239元.给餐厅拨出早餐费用15.8万元.软片洗涤费用49517.9元.以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20xx上半年出租房间数14610间次,平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次,占出租房数的53.5%.长包房上半年出租房数6036间次,占出租房的41.3%.(其中服务中心105间次,占出租房数的`0.72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次,占出租房数的9.4%，(1—4月,6月26号又回来)，洛阳石化440间,(1—5月份)占出租房数的3%,天港1810间,占出租房数的12.4%,房信1810间,占出租房数的12.4%),天房投资180间次,占出租房数的1.2%，(6月一日开始)，中储油262间次,占出租房数的1.8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次,(1月、4、5、6月份)占出租房数的0.34%□会议团队及其他出租间数1583间次.占出租房数的4%.会议室全年出租321场次,(其中中三楼出租41场次,第二会议室出租73场次,第三会议室出租29场次,第四会议室出租177场次.)。

二管理指标及其他各项工作完成情况：

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和

岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

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。牙膏、洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用。客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20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。从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。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生活习惯和要求，提供个性化服务。

客房服务员半年工作总结报告篇四

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析□20xx年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢

那些急躁、冲动、压抑常常使我的言语和行动出现偏激；很多狭隘的想法经常使我处于抑郁与焦虑之中。不过那已经成为过去了，今年我最大的进步就是能很好地调节自己的心态。这一点表现在危机公关、心理压抑时能很好地控制自我。在困难与挫折面前，学会了好的方面想，学会了换位思考，看问题也学会用全局的眼光。这使我逐渐接受了这样一种思想：敢于吃亏，同时要善于吃亏；在工作和生活中尽量给人于方便，多些给予，少些索取。凡事往好的方面想，以积极的心态面对工作和生活中的困难及挫折；每天争取一点的进步。

人生的奋斗目标之一就是生活上取得独立的地位，这方面包括思想上、经济上和行动上。现在工作使我经济上取得了独立权，这促使我在其他方面取得自主权。这一点很重要，这意味着我对我的生活拥有了决定权。别人对我只能有建议权，对我来说绝对是个重大转折。我的生活自由度在提高，我可以在现有的条件下最大限度地安排我的生活，这是我的人生胜利！我现在经济自由了、行动自由了，思想更自由了；这是我之所以为人的价值所在。只有这样的条件我才能无所顾忌地释放自己的想法，创造性地开展工作。同时，我也在适应中逐渐学会了与别人友好相处，开诚布公地与别人开展批评和自我批评，这样使我的生活更和谐。

我今年最大的进步就是在写作水平上取得了进步，而且能在写作过程表现出极大的耐心和韧性。我已经学会了用脑用心去工作，善于总结和借鉴好的经验及做法成为我工作的一大优势。最让我自信的是我能在高速运转的工作流程中同时处理几项工作，在今年我工作繁琐但能有条不紊地开展，同时

在危机处理中表现出了镇定和沉着。今年的工作包括撰写每日动态、每周动态、月度工作进度表、填报房地产开发贷款监测情况表，同时要配合好业务岗开展业务操作工作；每季度要撰写经营分析报告、风险分析报告、工作总结、房地产压力测试报告以及各种调查研究报告。同时还要积极配合做好各月贷款预测表和内外部现场检查。对与这些工作，我都能按时完成。不过我应该感到自豪的是我能在工作中赢得同事的信任和支持，由于我被安排的工作量大，操作起来肯定很紧张，但我的同事总在工作中给我方便和支持，几乎每个人都在我需要时自动站出来帮我，这点我永远铭记于心；这是我人生一笔宝贵的财富。

客房服务员半年工作总结报告篇五

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20xx年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好！我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法；我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家

庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢

那些急躁、冲动、压抑常常使我的言语和行动出现偏激；很多狭隘的想法经常使我处于抑郁与焦虑之中。不过那已经成为过去了，今年我最大的进步就是能很好地调节自己的心态。这一点表现在危机公关、心理压抑时能很好地控制自我。在困难与挫折面前，学会了好的方面想，学会了换位思考，看问题也学会用全局的眼光。这使我逐渐接受了这样一种思想：敢于吃亏，同时要善于吃亏；在工作和生活中尽量给人于方便，多些给予，少些索取。凡事往好的方面想，以积极的心态面对工作和生活中的困难及挫折；每天争取一点的进步。

人生的奋斗目标之一就是生活上取得独立的地位，这方面包括思想上、经济上和行动上。现在工作使我经济上取得了独立权，这促使我在其他方面取得自主权。这一点很重要，这意味着我对我的生活拥有了决定权。别人对我只能有建议权，对我来说绝对是个重大转折。我的生活自由度在提高，我可以在现有的条件下最大限度地安排我的生活，这是我的人生胜利！我现在经济自由了、行动自由了，思想更自由了；这是我之所以为人的价值所在。只有这样的条件我才能无所顾忌地释放自己的想法，创造性地开展工作。同时，我也在适应中逐渐学会了与别人友好相处，开诚布公地与别人开展批评和自我批评，这样使我的生活更和谐。

我今年最大的进步就是在写作水平上取得了进步，而且能在

写作过程表现出极大的耐心和韧性。我已经学会了用脑用心去工作，善于总结和借鉴好的经验及做法成为我工作的一大优势。最让我自信的是我能在高速运转的工作流程中同时处理几项工作，在今年我工作繁琐但能有条不紊地开展，同时在危机处理中表现出了镇定和沉着。今年的工作包括撰写每日动态、每周动态、月度工作进度表、填报房地产开发贷款监测情况表，同时要配合好业务岗开展业务操作工作；每季度要撰写经营分析报告、风险分析报告、工作总结、房地产压力测试报告以及各种调查研究报告。同时还要积极配合做好各月贷款预测表和内外部现场检查。对与这些工作，我都能按时完成。不过我应该感到自豪的是我能在工作中赢得同事的信任和支持，由于我被安排的工作量大，操作起来肯定很紧张，但我的同事总在工作中给我方便和支持，几乎每个人都在我需要时自动站出来帮我，这点我永远铭记于心；这是我人生一笔宝贵的财富。

客房服务员半年工作总结报告篇六

客房201x上半年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41.3%。（其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，（5月11日开始入住），铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，（14月，6月26号又回来），洛阳石化440间，（15月份）占出租房数的3%，天港1810间，占出租房数的12.4%，房信1810间，占出租房数的12.4%），天房投资180间次，占出租房数的1.2%，（6月一日开始），中储油262间次，占出租房数的1.8%，（6月8日开始入住），中石化51间次，（1月、4、5、6月份）占出租房数的0.34%。会议团队及其他出租间数1583间次。占出租房数的4%。会议室全年出租321场次，（其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次。）。二管理指标及其他各项工作完成情况：

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

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。牙膏、洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用。客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20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.从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份,对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关,并得到核定等级***的好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。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生活习惯和要求,提供个性化服务。如:邮件收发,作息时间调整,休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见,他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人,甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力,7月份,配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训,按照规范要求进行实际操作和训练,11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核,客房有滕怀荣,李欣,刘新三名员工获奖,从而使员工服务意识有了更大的提高。

(8)做好会议接待服务工作会议室成本低,利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点,任劳任怨,得到与会人员的好评。

客房服务员半年工作总结报告篇七

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门□20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力协作下,以踏实的工作,周到细致的服务,为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础□20xx年,客房部完成了如下工作:

20xx年全年营业额582万元,利润191万元。其中散客营业

额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元。客赔收入5346元。干洗衣物(外洗)67件。纯收入227元，水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件，收入1239元。给餐厅拨出早餐费用15.8万元。软片洗涤费用49517.9元。以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。客房20xx上半年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41.3%。(其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，(5月11日起先入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，(14月，6月26号又回来)，洛阳石化440间，(15月份)占出租房数的3%，天港1810间，占出租房数的12.4%，房信1810间，占出租房数的12.4%)，天房投资180间次，占出租房数的1.2%，(6月一日起先)，中储油262间次，占出租房数的1.8%，(6月8日起先入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的0.34%]会议团队及其他出租间数1583间次。占出租房数的4%。会议室全年出租321场次，(其中中三楼出租41场次，其次会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次)。

(1)年初，客房部结合实际状况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：

《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、修理记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上新台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、

北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3) 为确保客房出租质量，严格执行查房制度。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满足就是对我们工作的认可，为给来宾供应一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，刚好反馈，刚好订正，使来宾有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。(4) 开源节流，降本增效，加强员工节能意识。本着节约就是创利润的思想，杜绝奢侈现象，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，做到收独创确，账目清楚。牙膏、洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂运用。客房空调遥控器夏天平常调到28度，冬天调到20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用门锁换下来的旧电池接着运用，走廊灯早晚专人负责开关。从而也提高了员工的节能意识。

(5) 对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的打算。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级xxx的好评。

(6) 努力拓展长包房业务。长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满足，对现有的长包房刚好了解客户的生活习惯和要求，供应特性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲消遣、衣物洗涤等。定期征询客户看法，他们的看法是我们工作改进的依据。我们的服务员都视来宾如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和特性服务员都能一一说出。

(7) 为切实提高员工服务水平和业务实力，7月份，协作质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，根据规范要

求进行实际操作和训练，11月份又协作质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。(8)做好会议接待服务工作。会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(9)在平安方面做到定期投放鼠药，蟑螂药等，刚好防治害虫对客房的危害，刚好视察，消毒。防止了传染病的传播。对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等刚好定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。对老弱病残等住客人刚好提示，避开了摔倒划伤等现象发生。20xx年客房无一例重大平安事故发生。

(10)20xx年客房工作中存在的不足：一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。二领班管理层自身劳动实力强，管理实力差。三员工人员流失及休病假严峻。造成安排内工作不能按时完成。

(1)发扬前一阶段的成果，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细微环节上提高员工的整体服务水平。(2)对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、安排卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，赐予嘉奖。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出现问题的赐予适当嘉奖。

(3)在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约肯定数目者赐予嘉奖。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来比照，进行管理。(4)在修理物品的运用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与协作，做到旧的能修完用的尽量不换新的，削减修理费用，给宾馆削减不必要的损失。(5)中楼换上新软片，对房间进行不打折。并打算在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。(6)洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增

加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想实行几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过肯定数额的，能赐予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创建更多的经济效益。以上是对20xx年客房部工作的总结，最终，让我在这里感谢宾馆领导20xx年对客房工作的支持和理解，感谢各部门赐予客房工作良好的协作。希望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美妙贡献力量。

客房服务员半年工作总结报告篇八

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。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4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。

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。

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。

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。理所当然首查问题。其次，为搞好卫生工作，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。

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。

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。

客房服务员半年工作总结报告篇九

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

三、团结协作，不计得失。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基

本技能和安全培训中，

思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的'一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

篇四：客房服务员年终总结

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐

的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想那个父母经常在我身旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

工作之余，那些痛并快乐着的事，给予我很多的感动，往事一幕幕浮现在眼前，还记得那时因为工作出现的问题，大家集体罚钱，想想自己辛辛苦苦挣的那点钱被罚走了，确实心里很不乐意，但正因如此，我们将会对工作更上进，更投入。

工作之余得以尽情放松，是我在酒店工作中最大的感受，这些俨然在我们的脑海中将会形成永不褪色的回忆。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作。酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“酒店是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，齐心协力共筑辉煌，一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为酒店美好明天而不懈奋斗，使酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗。同时也希望这个大家庭能越来越强大。