

# 2023年如家酒店客房经理工作职责 客房部工作总结(大全7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 如家酒店客房经理工作职责篇一

1. 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对外交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2. 为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为 98%。

3. 执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、

旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客户服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4. 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

## **如家酒店客房经理工作职责篇二**

1、为提升地中海整体形象，制作（小心地滑120个、公共卫生间反锁提示120个、热水等待提示120个、楼道入户提示20个）改变地中海房间及楼道入户提示，避免了客人因入住时找不到房间现象。

2、地中海及瑞士小酒店酒店自20xx年开业至今，已经近6年的时间，布草的破损率不断增大，客房房间整体形象受到严重影响，不时遭到客人投诉，为改变现状我们利用别墅装修及依云小镇业主收回撤回的布草，重新整理对地中海及瑞士小酒店房间进行统一更换。地中海共计更换床单：770条被罩：760条枕套：1320个瑞士小酒店共计更换床单：58条被罩：54条枕套：216个，为避免更换新布草节省费用约15万元。

3、地中海客房服务中心，增加冰柜一台为在店客人提供冷饮服务，满足在店客人需求

6、地中海客房房间内卫生间一卫多用，给客人整体印象不干净、不卫生，为改善这一现象客房部购买消毒液盒：120个安装到房间每个卫生间并配备马桶消毒液，制作马桶消毒液盒使用步骤，方便客人使用同时也提升客房形象。

8、客房配“环保卡”，提示房间客人换洗床单方法，减少布草洗涤次数提高布草使用寿命，同时降低洗涤费用，一定程度上避免了不必要的浪费，也有效保护了水资源。至7月份“环保卡”投入使用以来每月节省洗涤费用850元左右。

9、为提倡节能降耗减低成本进入10月初房间一次性用品全部更换洗漱套装，卫生间洗发、沐浴盒全部撤出改变现原有洗发、沐浴盒无盖或滴漏现象，每月节省费用4950元左右，同时也提升客房房间整体形象。

10、至07年开业至今，已经近6年的时间了，随着时间的剧增房间垃圾桶出现生锈及底部脱落现象，整体影响房间对客品质，为改变现有现象我们利用别墅装修及依云小镇业主收回撤回的垃圾桶，重新整理对地中海房间垃圾桶进行统一更换。共计更换：垃圾桶生锈85个、垃圾桶底部脱落90个。

11、为了提高房间舒适度，利用别墅装修及依云小镇业主收回撤回的枕芯对房间枕芯进行调换，共计调换：枕芯430个、

枕芯填充145个。

12、随着时间的推移地中海1-3单元房间热水不热卓见加剧且放水时间较长（40分钟-50分钟），客人入住反映比较频繁且多次遭到客人严重投诉拒付房费现象，针对此项问题与工程部沟通对管道进行改造，改造后缩短房间放热水等待时间（现3分钟-5分钟），改变因房间热水不热或等待时间过长引起投诉，及减少经济损失又带来客人好评，提升客房满意度。

13、地中海每户客厅配备服务指南夹并制作服务指南内容，整体宣传酒店各营业站点，为客人提供服务信息及消费引导，共计配备服务指南：40套、服务内容：5项（其中：客房1项、会议：1项、望湖楼1项、大年农庄1项、高尔夫1项）。

14、更换房间瓷杯及螺旋杯，由于房间杯具使用时间过长，杯具不同程度出现掉釉或磨损现象，给入住客人造成误导杯具没有刷洗干净或不消毒，对出现此类问题9月份部门统一采购杯具660个，其中：白瓷杯：330个、玻璃杯：330个全部对房间杯具进行更换。

15、由于房间配备烟缸都是塑料制品，房间客人长期使用导致烟缸出现烧化或出现烟痕，影响客房整体形象，对此利用库存烟缸进行部分调换，共计调换烟缸：152个。

从今年起对客房部全体员工开展培训，由于员工普遍文化素质偏低，在制定培训课件的时候主要先从技能方面开始培训，如：《退房清洁程序与标准》、《住房清洁程序与标准》、《卫生间清洁程序与标准》、《开夜床程序与标准》、《查房程序与标准》、《客人遗留物品处理》、《各类案例分析讲解》、《服务案例》等方面，截止10月份共计培训课时32课时，通过每周的培训，让员工在专业技能上有了明显的提升。

在安全方面我们对客房员工加强思想教育，使其提高觉悟，

增强工作责任心同时也对每一房间电器开关,水开关,门锁,门链等及时定期检查,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,避免了摔倒划伤等现象发生.20xx年全年客房无一例重大安全事故发生.

1、加强日常工作中各项操作程序的执行落实情况,尤其是“退房标准、查房标准、做房要求”做到领班查员工做房、主管抽查领班查房,经理抽查主管查房,切实规避因卫生引起的投诉。确保全年卫生无投诉。

2、积极开展全员培训,提高员工服务质量,加强培训监督体系。具体一下几方面(1)提高执行力(2)利用晨会的时间,强化落实员工的仪容仪表,检查员工的精神面貌。(3)对新员工和后进员工做好辅助工作,做好员工的技能培训,并督导落实。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。(4)培养员工的观察能力,在规范服务的基础上,为客人提供个性化服务,创造客房服务品牌。

3、加强对地毯、木地板、大理石地面、家具、房间洁具等保养次数。在节约水电、一次性消耗品等的同时,对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施,勤检查,发现问题及时报修,有效制止损坏设备设施的行为,维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目。

4、继续做好节能降耗以下措施

(1)严格控制一次性客用品的发放(按房间实际房间数量发放),保证无浪费无流失(牙具、梳子、垃圾袋)。

(2)使用各类清洁剂一定要按严格比例勾兑。

(3)杜绝房间及公共卫生间,跑、冒、滴、漏现象,减少水

源浪费。

(4) 服务员打扫房间时，随手关闭不需要的电器（灯、电视等）。

(5) 服务员在打扫卫生间是尽量不用热水。

(6) 续住房的耗品（牙具、香皂、洗化用品、梳子）不撤掉，把新的配在一旁，如客人仍使用旧的，可达到节约目的，床上用品两天一更换，垃圾袋如不沾水可重复使用。

(7) 房间空调开启根据预定情况，如不超过4户开启分体空调，超过4户开启中央空调，其它无预定房间空调开关关闭，如有预定提前开启房间空调开关。

5、建立部门奖励：整理每日服务案例每月进行汇总做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。

### 如家酒店客房经理工作职责篇三

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

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xx年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

- 1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。
- 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。

基于酒店在xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现：

- 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，齐心协力，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！

## 如家酒店客房经理工作职责篇四

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。

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。

## 如家酒店客房经理工作职责篇五

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会越来越好！

## 如家酒店客房经理工作职责篇六

20\_\_年上半年京城奋战，下半年默然回乡。默默之中，完成了蜕变，已有了质的飞跃。贵人相助，有幸参与人和律所各项工作及制度建设，更亲历了人和所的发展壮大，在宏伟蓝图构想面前，激情依然。在实际办案中也提升了自身的业务能力，无论是业务上还是其他各方面，都积极投入，认真参

与。临近年关，现将一年来的主要工作做一简要归纳总结。

一、业务上，主办或参与办理各类民事及刑事案件。

1、介入郴州爱地房地产开发公司与10户业主商品房买卖合同纠纷案，最终和解结案；

代理郴州爱地房地产开发公司一方，参与爱地广场商品房买卖合同纠纷一案的强制执行，在法院贴出告示要求10户业主必须如期搬出时，经过与郴州中院执行庭法官当面沟通，与10户情绪激动业主当面谈判，稳定业主人心，多次去现场做工作，防止采取极端措施，以防矛盾激化，最终通过与10户户主的律师共同做业主思想工作，同时，积极与执行法官良性沟通后，未采取强制清空业主房屋的措施，缓和了矛盾，为最终的执行和解赢得了宝贵时间。

2、参与颜昌斌受贿案一审辩护工作；

前期准备：作为接触的第一起刑事案件，认真翻阅了大量案卷，提炼阅卷笔录，并去郴州调查取证过几次。

证人方面：电话联系本案关键证人，说明利害关系，做好思想工作，传真深圳律师大致问话思路，让证人在深圳配合作证，出具书面询问笔录。

庭审：参与一审辩护词的撰写，提出五点辩护意见并被主任采纳；完善辩护词并最终提交宜章县法院，最终案件顺利结案归档。

3、全程跟踪铁安专利转让合同纠纷案；衡阳中院立案缴费后，正式接手介入。与委托人多次见面确定办案思路，理清案件当事人法律关系。

调查取证：衡阳市工商局调取对方当事人工商档案，多次当

面与长沙铁路总公司、衡阳铁路段主要负责人会见调查确认对方当事人企业性质，衡阳出差与衡阳铁路二建公司总负责人调查确认，理清对方当事人与集体企业并非挂靠关系，而是独立法人单位。

移送管辖：后来出现案件管辖权出现问题，经衡阳中院专业人士指点，必须移送长沙中院。与衡阳立案庭法官多次催促、大量沟通后，终于案卷移送到长沙中院。

长沙中院立案：诉讼费交衡阳中院后，迟迟未能转账至长沙中院，非税账户牵扯到衡阳市财政局出面。特意跑衡阳市财政局，说明案件缓急，催促转账，终于配合转账。案件涉及专利权与专利产品两类案件，变通诉讼请求重新补充诉状及准备材料。案件几次与长沙中院立案法官沟通后，开庭日期也因此确定。

铁安委托人被专利权人发送律师函，参与出具相关法律意见。

4、跟踪河北巨鹿橡胶厂与美意电器有限责任公司货款纠纷案，并参与最终强制执行。

一审开庭结案，参与案件的最终强制执行，撰写强制执行申请书，提交至北碚区法院。与重庆渝北区法院叶守忠多次联系，帮助递交材料，并与当事人李总随时保持联系。应李总要求，多次与对方当事人老总联系沟通，最终达成和解方案。

5、罗良军与长康实业有限公司专利侵权纠纷案中止后的程序跟踪；罗良军案在长沙中院因对方提出专利无效申请而中止。中止后，接手当面与民三庭许法官了解案件进展。因国知局作出专利部分有效的决定，对方已起诉到北京一中院。在专利代理机构融智专利事务所了解到，北京一中院已作出判决，维持了国知局决定，对方已上诉至北京高院。

6、香港广韶集团发展有限公司与郑州某公司的货款纠纷案；

广韶公司案件开庭后悬而未决，多次与主办法官联系，取得实质性进展，对方作出回应，审判委员会正在理清证据，作出最终判决。多次与广韶负责人联系，交代办案经过与概况，解答案件法律问题与疑惑；受托给上海船运公司电话调查了解货物情况，收集上海公司发来的案件书面证据几份。

## 7、刘清银专利转让合同纠纷案；

去专利事务所调查取证专利权法律状态，受托去雨花区公安分局报案，多次交换意见后，刑事立案困难与法律障碍重重，只能诉诸于民事诉讼解决，指点其早去国知局办理著录项目变更手续，避免造成更大的损失。

## 8、陈小艳交通事故案

雨花区交警大队办理涉案车辆的放车手续；去雨花交警大队两次参与调解未果，与办案交警电话联系，多次说明当事人立场。与委托人多次沟通，随时准备诉诸法院划定事故责任。

## 9、其他各案的案件管理与归档

参与吴芬清案、宋寿高案、程七大遗嘱公证案、邓波借贷纠纷执行案、曹祚祥劳动纠纷案、湖南省药材公司所涉企业名称权等各类案件的案卷管理、归档与讨论。

二、对外活动中，积极参与律所外联事宜。

2、珠海之滨参与人和二十周年庆典晚会开场《西部地区更有利于青年律师的发展》的激情辩论。

人和总所反方一辩身份，以认真的态度、昂扬的斗志、积极乐观的心态与沿海各地分所律师组成的联合辩论队，进行一场激情辩论。在娱乐大家的同时，前辈点评，学到不少，自身也收获良多。

三、律所文化建设和积极参与律所集体活动，并主动融入律所文化活动中。

- 1、参与《人和二十年》卷首语及发展历程的编撰；
- 2、参与主任主编，湖大出版的《劳动合同法》的编撰校稿；
- 3、担任人和二十年庆典文艺晚会总策划，设计人和二十年主持台词，取得圆满成功；
- 4、独创歌颂人和二十年的语言类三句半搞笑演出《人和二十载》，赢得满堂喝彩，为文艺晚会现场的庆典增添了不少欢声笑语，达到了预期的喜庆效果。

入行没多久，路正在延伸，回首过去，有所思，有所想，必须学会总结经验，吸取教训；立足现在，更不容松懈，不容马虎，工作上必须踏踏实实，兢兢业业，一步一个脚印；展望未来，需不断完善，不断学习，随时保持一颗谦逊、上进的心，多向前辈、同事学习，争取做一合格法律人，以无愧于法律共同体这一优秀群体。

## 如家酒店客房经理工作职责篇七

客房部8月份营业收入总额x万元，其中住宿收入x万元，会务收入x万元，娱乐收入x万元，总成本支出x万元，毛利率x%□出租房间x间次，出租率x%□会议x场次，娱乐x场次，人数x人。营业收入总额比7月份减少了x万元，成本支出减少x元：(另收入总额还包括森林公园门票x元、碧海金沙门票x元、爱帮早餐x元)。

1. 全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充分明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。
2. 每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，



有序地完成客房部周、月计划卫生，基本保持住宿环境处于良好状态。

3. 8月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作内容、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。

4. 利用社区活动，积极组织部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。

5. 逐步完善对外服务，如会议中心、会所放置部分雨伞可以临时提供给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，会所夜间提供饮料满足客人需求。

6. 根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7. 客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成情况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。

1. 员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题应该可以避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2. 员工岗位责任心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处理事情的能力低。

3. 员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不

能积极做些力所能及的事情。在无现场管理的情况下，工作效率比较低。

4. 客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通能力，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成情况不够理想。

5. 布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起积极带头作用。

1. 制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟练掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。

2. 制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。

3. 制定客房服务员服务质量的考评细则，相互监督改正，使员工服务水平能上一个台阶。

4. 每月对全体员工进行相关的理论知识的培训，在学习的同时提高自身的修养，即为客人提供更优质的服务。

5. 一如既往的抓好成本控制，对于易耗品继续坚持回收利用，洗涤用品按配比加水稀释之后使用，降低洗涤用品的成本。工作中因个人行为失职对酒店产生经济损失的，将做严肃处理。

6. 本月加强布草管理，安排专人负责现场清点工作，责任落实到人，且与送洗单位密切联系，减少布草的损坏与流失。