

最新客房工作总结 酒店客房工作总结 结(大全5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客房工作总结 酒店客房工作总结篇一

在我加入xx酒店客房部以来能够认真完成领导安排的工作，我深知做好客房部工作是改进酒店服务质量的前提，为了让前来酒店住宿的客户享受到良好的环境自然要认真做好工作，因此我能够围绕酒店发展的目标来做好本职工作，随着工作中取得不少进步让我对此进行了总结。

认真做好客房清扫工作从而营造良好的住宿环境，对前来入住的客户来说客房的干净整洁程度是很重要的，若是连基本的卫生状况都无法予以保证自然难以获得客户的认可，因此酒店领导向来很重视客房清扫工作的展开，除了每天至少对各客房打扫两次以外还会随机抽查打扫的质量，在没能将客房打扫干净的情况下自然是会被领导批评的，这也让我在打扫客房的同时不断鞭策自己，争取做好这份工作从而让入住的客户感到满意，而且做好本职工作本身就是对自身职业发展负责的做法，工作中辜负领导的信任则是毫无职业道德的。

将脏乱的衣物转交给洗衣房并对床褥进行更换，想要做好客房部工作自然不能够满足于简单的打扫，事实上床褥的更换与衣物的清洗十分重要，必要时还要定期对室内进行消毒才行，因此我能够与洗衣房进行沟通并对衣物进行处理，而且我会主动咨询入住的客户是否有其他的需求，为客户提供优

质的服务从而营造酒店良好的口碑，在我看来这项工作的完成是每个酒店工作人员都应该做到的，而且我也会与同事沟通从而了解客房部工作的注意事项，在进行工作交接的时候也会向对方说明值班期间的职责所在。

对客房内物品进行检查并将情况反馈被后勤部门，为了让前来入住的客户享受良好服务自然要保证室内生活用品一应俱全，因此我会对室内进行检查并了解各类生活物品的使用状况，发现纸巾或者沐浴露等物品存在短缺状况则会通知后勤部门，而且电视或淋浴设备能否正常使用也是要有所了解的，尽管在检查的时候能够尽职尽责却也有顾及不到的领域，主要是部分客房存在着网络信号差的问题从而被客户投诉过，虽然也有向领导反馈过这类问题却没能得到实质性的解决。

履行好客房部员工的职责是我在工作中需要做到的，而且对于不足之处也要经常思考并将其解决，相信有着以往经验的积累能够指导自己取得更多成就。

客房工作总结 酒店客房工作总结篇二

一、20xx年度客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；

在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

客房工作总结 酒店客房工作总结篇三

卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。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)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作。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，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，

北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。

来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4)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。今年67月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的.来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5)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。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7)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。

(8)在安全方面做到对电器开关，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。

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□20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

(三)20xx年上半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。

(四)20xx年下半年客房部工作重

点安排想法如下：

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对20xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各

部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。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，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。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!

二

尊敬的各位领导，各位同事大家好：

***生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

客房工作总结 酒店客房工作总结篇四

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悉掌握工作流程，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。

客房工作总结 酒店客房工作总结篇五

首先我代表物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

一、完善的物业服务项目及工作完成情况x小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。

主要有以下几方面：

礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行

随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

4、绿化管理

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量

在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。