

2023年客房工作总结 酒店客房工作总结(汇总8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

客房工作总结篇一

20xx年是酒店开业第一年□20xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展状况予以汇报：

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的。

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xxx同去解决。

客房工作总结篇二

十一黄金周期间完成客房营业额307220元，客房食品收入为元，麻租为115元，水果收入240元，洗衣收入22元。

提高了退房查房的速度和效率。十一期间加强了开夜床送小礼品和小点缀的布置。这项工作有收到不少宾客的好评。

十一期间所存在的问题及改进方法：

必须要加强员工的操作技能。不管房态的好坏，房间任务的多少。必须在规定时间内完成房间的打扫工作。

3、物料的配备方面也存在明显不足的现象，其一是棉织品方面：出现了棉织品供应不足，导致客人入住出现无棉织品的现象。其二是客房酒水方面。

必须要未雨绸缪。多配备物品。以满足客人的需求，及完成酒店的迷你吧销售。

4、客房设施设备方面主要体现在电视机的开启问题上。因为刚转换了数字电视，在遥控器的操作中，程序比较繁琐。遥控器的使用说明不够直观。

导致客人投诉较多。

5、客人对二期工程的投诉较多，主要是早晨工程施工太早，太吵。又因为房价是原价销售。以致客人对此较为不满。

6、客房与前台的沟通主要表现在查房上，有出现漏报，重复报，报错房的现象，增加了员工的工作量。对此现象，还是要加强沟通。

有问题及早上报解决，以便更好的完成接待工作

7、卫生方面主要的投诉问题在于，客房内小虫子太多。在平常的操作中，虽然常说要用杀虫剂，但检查的力度不够。又因为酒店位于山中。

对于虫子的问题似乎有些防不胜防。但不能因此，而忽略了此类问题。有必要在大型接待前通知杀虫公司人员对酒店客房进行全面的杀虫。

以更好的状态迎接养博会的接待工作。

客房工作总结篇三

“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”一转眼，我来到xx酒店客房部已经过去了半年的岁月。这半年的时间里，不仅我自己的变化大，酒店的发展也变化很大。为了给我上半年的工作做一个完美的终结，也为了更好的开启我下半年的工作，我在此，做了一篇关于20xx年上半年我在xx酒店客房部作为一名服务人员的工作总结。

20xx年xx月xx日，来到xx酒店进行试用，就开始了我作为一名客房部员工的工作之旅。一开始的时候，因为刚来xx酒店，不仅对自己的本职工作不太熟悉，就连对xx酒店的工作环境都是不太熟悉的，还因为我自己粗心大意的毛病。导致我在那个时候，犯下了很多的错误。比如，经常因为打扫错了房间而被主管批评，经常因为给错了顾客房间钥匙，而耽误了顾客的很多时间，经常因为不知道怎么回答顾客的咨询问题，而让顾客产生了不耐烦的情绪。等等这些问题。但是到了后来，在我的积极努力改正之后，我就慢慢不再犯那些低级的错误了。在这个期间里，也要多感谢我们客服部主管对我的鼓励和包容，他虽然有时候会严厉批评我，但是他也是对我抱有了很大的期望。每每在批评过后，都会耐心的指导我怎么去解决这件事情。

在他的帮助之下，我开始去认真的熟悉关于我们酒店里每一套客房的价格，基础设施，和特点的情况，好让我在回答一些顾客问题的时候，能够显得既专业又流畅。我开始用心的保管好客房的钥匙，看清楚钥匙之后再给顾客，并且及时的做好顾客住房的登记记录。我开始认真且负责的去做好酒店各个楼面的巡查，检查他们的门，锁等基本情况，在巡查的过程中，我尽可能的去记住每个门牌号对应的位置，让我不至于在找房间的路上浪费过多的时间。我开始严谨而细心的对待我每一次客房的打扫任务，把主管对我们培训当中，让我们在打扫房间时需要注意的事项都记在心里，把客房都仔仔细

细，里里外外的用心打扫一遍。

所以，在我上半年的后半段时期里，我的进步还是挺快的。我也因此收获到了主管的很多表扬和赞赏。但是在下半年的时期里，我依旧要再接再厉，让自己变得更加的优秀和努力。

酒店客房表扬信集合八篇

酒店客房员工辞职报告

酒店客房的表扬信

酒店客房辞职申请书

酒店客房表扬信四篇

酒店客房部辞职报告

酒店客房部主管竞聘书

客房工作总结篇四

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

客房工作总结篇五

尊敬的各位领导同事们大家好.

一、非常感谢领导的信任和同事们的大力支持，我担任客房主管深知主管的责任和义务，我一定不辜负大家的期望，努力工作，和员工打成一片和谐共处，共同为酒店的发展尽心尽责，克服时限。

二、根据自己所管辖的客房部职责范围，我把客房部所做的努力和存在的问题做一些分析和总结。

三、其次为了在新的一年里我们客房部的工作能够有新的发展

再上一个台阶，就应该在发扬优点的基础上，查缺补漏，找出问题进行分析，并且探索求真务实的解决办法，结合平时的工作实际，对存在的问题做出如下阐述。

1. 本人作为客房部主管专业知识运用不够，缺乏创新精神。为此我本人就必须加强创新理论学习，提高自身服务管理素质，熟悉本部门的各项管理制度，规范自己的接待语言和服务礼仪，与员工和谐相处。

2、在日常的待客服务过程中，员工的服务技能不够到位。要到位就应该提高员工服务质量，强化员工服务意识。对新员工做好辅助工作，制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并且待客服务做到：热情、主动、礼貌、耐心、周到。

3在节约能耗上，员工节能意识有些欠缺。要把这些缺漏补上，

就必须控制物资。加强员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费。控制成本费用。酒店有些设施设备有些老化，需要针对性的对客房进行维护和保养。提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯去渍，合理安排地毯洗涤。

4、客房卫生的检查制度落实不够

为了进一步落实这项制度，提高客房的卫生服务质量。务必保证每间客房保持最佳状态。实行逐级负责制。员工对所清洁的房间负责，主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查。对当值每位员工清扫的房间全面的督查和检查。坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

总之，在新的一年里，我必将一如既往地客房部经理的直接领导下，协同领班与员工和谐相处。帮助员工提高工作质量和服务质量。树立团队意识，全力以赴把工作做得更好。力争在新的一年里为酒店创造更好的社会效益和经济效益。

最后，祝戴斯酒店在新的一年里生意兴隆，财源滚滚。祝大家新年愉快，合家欢乐，万事如意！

客房工作总结篇六

为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕公寓的中心工作和管理方针，按照公寓的总体目标和要求，以队伍为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入都有了较大的提高，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结：

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入：181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象

的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立节约意识。

1: 客房逐步更换三合一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。

2: 客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

3: 响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如：牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4: 废物利用，将报废的床单该成内枕袋。

5: 严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。

6: 关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很大的不便，但把节电的工作落实到了实处。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，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物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门

先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的，工作总结《客房部主管年终总结》。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦心人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

6：对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

7：组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑克牌、拔河等项活动。

- 1: 部门每月定期举办业务知识的专项培训。
- 2: 房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。
- 3: 各个岗位的服务规范需要进一步加强。
- 4: 管理人员的综合素质有待提高。

- 1: 重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。
- 2: 每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。
- 3: 将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。
- 4: 加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

1. 建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

2. 针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提

高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

三、不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。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。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

客房工作总结篇七

尊敬的各位宾馆领导，各位同事大家好：

***生态宾馆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宾馆领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 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。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与宾馆宾馆领导的关心和同事们的支持是分不开的，宾馆就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护宾馆宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是

一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在宾馆必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

客房工作总结篇八

一、经营方面：二零零五年客房完成的营业总额为14**17.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较二零零四年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板

笔的费用;三是面积有限,不便于摆设客人所想的摆法,人数多的会议接不了,人数少的会议又闲费用太高,建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价;四是供客人休息的场所没有,而且会议室周围就近的洗手间只有一个,还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人,属于小型会议室,其不利因素在于:一是没有定制多种桌套,如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子,桌子是拼凑而成,可定制多一种桌套便于更少人数来开会;二是没有音响设备。

酒水方面问题:个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高,还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间,调查了深圳个别酒店客房的酒水情况,作了相应调整,将开心果取消,把苏打水更换为王老吉,此举略有成效,使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面:

服务质量在零五年里保持比较稳定,对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份,出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高,人员流失比较严重,新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体,缺乏团体意识,以及欠缺基层管理人员的正确引导,基于这些因素,部门开展了一系列的内务整顿,首先是从老员工的心态入手,多做思想工作,让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色,让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度,达到手把手的以老带新,另外,在不断的梳理投诉中,发现了问题的另一因素,在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务,不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视,走了两个极端,没有让宾客体会到宾至如归的感觉,部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训,再加上管理人员的亲历亲为,在后期避免了此现象的恶化,得到了好转。

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办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，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，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而代之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；5、结合**市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和 vod 的一体操作，从而使客人可以在房间里收看

到更多自己喜好的节目;6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于30.00元内),并且打印感谢函,以答谢客人对本酒店的信任和支持,确保客房的续住率稳步提升,收集更多的宾客意见,便于酒店及部门进行有效的整改;7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗,加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面:

在零五年里,部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等,针对员工工作效率和工作质量,在标准上制定了相关硬性明文规定,如:查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等,还针对宾客历史投诉,整理出了许多案例,不断的给员工进行理论培训,并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛,以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工,以留住更多的优秀员工,鼓励全员争当部门骨干,但是为了不影响员工的休息,部门培训又制定了相应的措施,在培训周期,每周培训不得超过两天,每次培训不得超过两个小时,以确保员工的正常休息,不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面:

零五年里,部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处,值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况,影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况,部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库,造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放,加上负责部门仓库人员的更换,新员工的责任心不强,对物料的掌控能力不好,多次出现了物料短缺,针对此情况,部门实行了部长兼管责任制,把仓库划分为一个部长管理,经理不断的抽查,从而在此后的工作中避免了类

似情况的出现。

六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访**市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。