# 2025年客房年度工作总结 个人(模板十四篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-07-04

*客房年度工作总结 个人一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）6...*

**客房年度工作总结 个人一**

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xx.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），x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o.34%。会议团队及其他出租间数xx83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.）。

（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。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.

（1）发扬前一阶段的成绩，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、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。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给予适当奖励。

（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，节约一定数目者给予奖励。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对照，进行管理。

（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。

（5）中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。

（6）x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：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导xx年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。希望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**客房年度工作总结 个人二**

岁月如梭，又一年光景！我们又随着蓝天大酒店稳健的步伐又成长了一年。酒店就像一个大家庭，聚集了我们这群有缘有志之人在一起挥洒汗水！我们上下协作，团结一心，希望能让公司在新的一年里迎接一个更红的春天！

工作是在不断努力和总结之中才能换回进步的，面对激烈的市场竞争 , 作为酒店客房部基层管理人员的我,更应该作好自己的工作总结和计划 ,才能认清新的发展方向接受新鲜科学的发展思路。下面是全年工作总结和计划：

1. 在工作中做任何事都要按程序规范化操作。当前我部门有新员工的注入 ，在工作中难免会出现这样那样的小插曲，这些问题的根源基本上都是未按工作程序操作，所以要加强对新员工的培训。作为一个基层管理领班也要对他们做好现场督导和指导，确保每个新人都熟练掌握工作技巧后上岗能独立上岗。从而避免日常工作中出现失误导致客人投诉，影响服务质量和公司效益。

2. 对上级安排的工作要正确迅速的传达给下级，并做好检查工作。看上去这是一项很简单很容易完成的工作，但往往在执行的过程中会现出问题。例如主管传达领班做一样事 100 ％，领班传达给服务员 90 ％，服务员听了 90 ％，但只做了 80 ％。如果负责的主管或领班会对自己安排的工作进行检查，可能会做一些弥补。反之则 …….. 。这只是三个层面之间的传

达，如果是再多几个层面的话后果可想而知。所以作为一个领班做好上下级间工作桥接是有益于团队团结、提高工作效率的关键。

3. 酒店设施设备的保养工作。酒店的设施设备都是实物，都会出现各种不同程度、人为或非人为的损坏和老化现象，因此在平时的工作中要对各种家具、工具定期排查和有效的养护。比如定期旋转床垫、水龙头检查保修、会议室桌椅维护等。对不是我部门养护设施设备要做好督促工作，如灭火器的看管与更换，与其他各个部门紧密合作。

4. 留住回头客和长包房及发展新客源。（ 1 ）加大对客人的拜访力度，对客人的意见进行汇总总结。（ 2 ）提高服务质量，美化客房内饰，提供一些个性化服务和超值服务，使客人有一种宾至如归的感觉。（ 3 ）与前台的紧密联系和配合，入住客户的需求总汇到前台，如需要客房的能准确快速地反应。

5. 团队内部的监督与互动。为了我们的工作制度更和谐，客房部内部工作可以分区进行透明化、公平地打分，考核。已达到相互监督共同进步的目的。在经费充足的前提下，可以安排员工互动、集训，以增进团队内部的扭力。

6. 资源节约方面。可以试着将客户用剩余的日用品回收，作为清洗用品，定时关灯开灯，为公司节约资源同时也是为我们员工省钱！

7．业务与理论的提升才算综合能力的提升。我建议公司可以抽出工作之余的时间组织一些理论知识培训课，从公司最基层的我们开始提高能力与素质。基层的工作能力无话可说，新老员工的业务素质的提升，是公司内部文化丰富和公司整体映像提升的必要措施。

以上这些便是一年来我对公司公司工作的总结和新一年里工作的初探设想。我们都很希望总结出自己内心最真实的东西，以供互相借鉴参考，为彼此的工作提出意见和建议。最后，愿我们酒店这一和谐的大家庭在新的一年里，更加团结互爱，共同书写酒店崭新的篇章！

**客房年度工作总结 个人三**

xx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xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

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20xx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服务技能，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！

**客房年度工作总结 个人四**

导语：酒店客房领班的工作是非常忙的，要处理很多大大小小的事情。那他们的工作总结是怎么写的呢？下面是为你准备的酒店客房领班工作总结、客房卫生

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。通过这一个多月来的工作实践，基本上掌握了客房卫生的检查标准，也能够独立的去把控好一个房间的整体质量。但是还是有一些不足的地方，在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况。通过分析主要还是对房间卫生的全局把控不到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地方，缺少整体的把控。卫生质量的标准还是不够高，检查中还是有忽略的地方。不过通过这段时间的卫生检查，认识到领班的检查只是一个监督补台的工作，更重要的还是员工对房间卫生的清理。因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。 2、管理方面

有人说，“领班是夹在缝里做人”，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的。在这一个多月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很多的路要走，这方面将是我

以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。 3、沟通方面

由于之前在五号楼工作，与八号楼的员工接触不多，对他们不是非常了解。现在来到八号楼要和他们一起工作，必须和大家互相了解，建立良好的工作氛围，因此这一个月来我加强与大家的沟通，对每个员工都有了一定的了解。但是由于八号楼员工多，且年龄跨度大，性格迥异，难度还是比较大的，我也在试着寻找和每个人沟通的方法。让自己尽快的融入到这个大班组。 4、与客沟通

做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

领班的工作繁琐复杂，通过这一个月来的实践，感觉的确不那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，慢慢也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加

努力，让大家都能认可我的工作。

酒店客房领班工作总结

07年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

严查卫生质量，确保出售优质客房

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

服务水平显著提高，但还须从很大程度上改进和提高。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要

有以下几个方面：

收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。规、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，前面还有很多的东西要等着我学习。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酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，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、我们将致力于维护酒店宾客关系，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n以客户为中心口，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娶客户保留、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、在酒店必须以身作则，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！

**客房年度工作总结 个人五**

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，多走访深圳市同档次酒店，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9%左右，月收入提高到12万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

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。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、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，培养部门的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、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。

十二、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。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、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。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

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

**客房年度工作总结 个人六**

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征 。下面是小编为大家准备的客房半年度工作总结，希望大家喜欢。

紧张而忙碌的xx-xx上半年随着高考的结束也将结束了，回顾这半年的工作，其中有许多的收获也有不少深刻的教训，客房半年工作总结。为了更好的完成下半年的工作，总结一下上半年工作中的得失很有必要。xx-xx年上半年我在各位领导的指导下和各位同事的帮助下，主要做了下面一些工作：

一：规范各楼层、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，从10年年元月份开始，针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我搜集整理了客房部各岗位的服务用语，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工作人员的教材。自规范服务用语执行以来，客房部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多工作人员一忙对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方。

二：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标出售，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，我教育工作人员严格执行“三级查房制度”，即工作人员自查、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。

三：开展业务技术竞赛，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，客房部从过年后利用淡季，对楼层工作人员开展技术大练兵活动，对工作人员打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定，工作总结《客房半年工作总结》。从中发现工作人员的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，客房部部各级管理人员进行讨论，对存在的问题加以分析，对工作人员进行重新培训，纠正工作人员的不良操作习惯。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。

四：建立“免查房制度”，充分发挥工作人员骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和工作人员的培训工作上。 为了使工作人员对客房工作加深认识，加强工作人员的责任心，经客房部各级管理人员讨论决定让部分工作人员对自己的工作进行自查自纠，并让工作人员参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出工作人员的自身价值和酒店对他们的信任，使工作人员对工作更有热情。

五：提倡节约，降本增效，从点滴做起。 客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体工作人员本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在工作人员技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强工作人员的节能意识，主要表现在：

①要求工作人员回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各楼层的物品领用进行了合理划分，各楼层每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

半年来，我做了一些工作，摸索了许多有益的经验，取得了一定的成绩，但也存在许多问题和不足，主要是管理水平还不够专业，服务理念还不够先进，创新意识还不够强烈，精业程度还不太达到领导的要求，各种思路和思想还不能够跟上酒店的发展等等。展望下半年年，我将继续跟随酒店领导求真务实、兢兢业业的工作，奋发进取，争取为会馆各项业务的发展做出自己的贡献。

**客房年度工作总结 个人七**

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《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》《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。

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，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上

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，按照规范要求进行实际操作和训练，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!

酒店客房领班工作总结范文

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。

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。

**客房年度工作总结 个人八**

我们将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作？又有哪些工作我们做的还不完善？我们又从哪些事件中得到启发等等？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年工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

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、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08年客房质量达标率为98%。

4、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

5、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，各部门坚持每月评出1名优秀员工，进行物质上的奖励并贴照片以公示，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。

6、确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力5、设施设备维保计划落实到位。按照工作计划，今年大型的维保计划在淡季时节落实，虽然小规模、小范围的设备保养我部各个管区都在做，如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，但是我们切实按照酒店领导的指示，都认真定期完成了全年的“三材”维护和保养。

1、在培训方面，希望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型明文规定，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

2、在人员方面，部门员工来自市内各地方，其中2/3的员工都是已婚转台，年龄普遍偏大，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因家庭生活等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到我家宾馆就象是自己的家一样的温暖。

3在工作方面，针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。另外布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象

4、在管理方面，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。

5、在客房部维修和维护方面，加强与工程部门之间进行沟通和协调，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。

6、在个人方面，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。

二零零八年任重而道远，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。在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，我家宾馆的成绩上升了一个新的台阶。在此我们仍然存在许多不足之处，缺乏与前厅、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，没能确保客房出租的及时性，并且应当多走访鄂州市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改。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。在努力的同时，我也希望我家宾馆和上级领导能够相信和支持我们给予我们员工更多的配合和一个提升自己能力的平台从而能更好的为宾馆服务和工作。

**客房年度工作总结 个人九**

从山上搬下来了，决定去和朋友合租了，明天开始新的生活。巴塞罗那的照片还没整理完，打工却已告一段落，所以就先总结一下这为期2个月的femme de chambre(酒店房间清洁工)生涯吧。

这是我的第一份工，所以不好说它是否比其他工种累或轻松。反正要看情况，有的时候一天十一个客人离开的房间要打扫，真的很崩溃，一边干一边想不受这罪了，回国度假去。结果第二天只有2个这种房间，剩下那种继续住的房间就倒倒垃圾，随便抹嚓抹嚓，换换毛巾，不脏就连地也不用吸，10分钟搞定，一天下来一点都不累，觉得钱真好赚啊。虽然这种情况极少，但在艰难时刻怀着对轻松日子的期盼，就这么坚持了2个月。

要说有什么变化，那就是我变得见钱眼开财迷心窍了。以前钱对我来说就是账上的一串数字，现在则是实实在在的一枚枚硬币——纸币就更好了，呵呵。一进空房间先找钱，看到圆形的东西就眼前发亮。并且这种对钱的敏感延续到了日常生活中，我从超市结账出来，经过一长串收银台，我竟能在一片嘈杂中清楚地听见钱币掉落的声音!这可是我以前从来没有过的功能，再干下去我要都成阿丸(动画片《忍者乱太郎》中以财迷著称的家伙，能听见一公里外钱币掉落的声音)了。

除了腰酸背痛手肿，且起刺掉皮，这类常见的职业病外，我还多1个黑膝盖。因为窝床单需要单膝跪地，所以久而久之我的右膝就磨成了黑色，看看人家也没这样，不知我的皮咋整的。柯南同学经常能通过人身上疤痕的位置判断他的职业，不知他的知识储备里有没有这一条，能否凭借黑膝盖看出我是个femme de chambre呢?

《大染坊》里总结过三种人不能读书，死读书的人不能读书，容易读傻了;心术不正者不能读书，书会助纣为虐;太聪明的人不能读书，读书反而束缚了他的智慧。我也效仿着总结一下有三种人不能挣钱，太财迷者不能挣钱，不利于货币流通;品行不端者不能赚钱，不往正地方用;不会算账者不能赚钱，挣1个花俩。我就属于最后1种，人家是月光族，我是日光族，因为工资是按天计的。买东西之际就想反正一天就挣出来了，结果一天就花了好几天挣的钱,到头来还是入不敷出~

目前就想到这些，虽然艰苦，但为了更加心安理得地花钱，开学后可能周末也去干，如果人家需要的话。

另：有同学在嘎纳的酒店打扫男厕所时遇见了梁朝伟，在2个助手的陪同下去上厕所。大家听了都很激动，问她怎么没要签名，她说我刚扫完厕所，身上也没有纸笔，怎么要啊?呵呵，搞笑得很。有梁迷已经决定明年去嘎纳打工蹲点了，不过人家小梁明年就不来了吧。

**客房年度工作总结 个人篇十**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。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，下面对我的工作进行一下总结。

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。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山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。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，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

1．学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2．开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，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。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，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。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

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．设施设备维保计划未落实到位。

5．交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在xxxx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

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！

**客房年度工作总结 个人篇十一**

十一黄金周期间完成客房营业额307220元，客房食品收入为20xx元，麻租为115元，水果收入240元，洗衣收入22元。

在十一前期，部门组织管理人员对本次接待召开了接待准备会议。对客房的设施设备进行了检查，并呈报工程部对每一间客房进行了检修，

在十一前期配合工程部完成了客房门锁的更换工作，在卫生方面，进行了全面的保养工作。在人员安排上，为将客人投诉降到最低，客房部安排了值台人员加班，

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：

1、服务员业务技能需再加强，具体表现在抢房上。当客人大批入住时，服务员的抢房工作明显不能满足客人的需求，在平常的工作中，

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。

2、由于通讯设备的缺少，虽然在查房上加派了人手，但在实际操作中并未能真正体现出来，因为电话机转入手机的工作，只能由一人完成。在这点上，

如果不能购买通讯设备。可以将值台及领班的电话告知总台，由总台人员协调，通知到各位查房人员查房

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。

未考虑到客房销售情况，未准备充足的备货。倒致到十一中后期，出现了明显的断货现象。在以后的长期的大型接待任务中，分管棉织品和酒水的领班，

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。

黄金周的接待已顺利结束，接着便迎来了养生博览会。客房部全体人员，会再接再励，在黄金周的基础上总结经验，

以更好的状态迎接养博会的接待工作。

**客房年度工作总结 个人篇十二**

20xx年是我们xxx大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审，值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：

（1）收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

（2）对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

（3）交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

（4）员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

**客房年度工作总结 个人篇十三**

20xx年以来，在宾馆各级领导的关心支持下，在各部门和同志们的帮助配合下，客房部全体工作人员以科学发展观为指导，团结一心，扎实工作，不断提高服务水平和质量，取得了一定成绩，圆满地完成了年度工作任务。现将一年来的工作情况总结如下：

一、建立健全各项，为做好各项工作提供有力保障

年初，根据全年的和往年工作经验，针对客房部的工作实际，我们研究制定了《客房部员工须知与规范》，大家通过学习改进，加强了部门的质量管理。同时，根据当前工作中出现的新问题、新情况，对部分规章制度进行了修改、完善，建立了一套严格的部门管理体系。对员工在工作中使用的各类表格重新进行补充和调整，将每周的部门工作检查改为各岗位主管每日巡查制度，加大了主管的监督权和管理权。通过以上措施，加强了员工队伍的管理，提高了工作人员的自觉性和积极性，有力地保障了各项工作的开展。

二、创新服务理念，提高服务质量

面对严峻的市场环境和激烈竞争，为了提高经济效益，我们在创新服务上做文章，把精心制作的天气预报卡和温馨提示卡放置在客人床头，有重大比赛和期间为客人送上一份当日的节目预告卡，为住宿客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的好评。为客人提供超出他们期望值的服务一直是我们的工作目标，为此，我们号召每一个员工都做有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握他们的基本资料，包括哪里人、民族、来淄目的等，在此基础上提供有针对性、个性化的服务。目前我市事业高速发展，来淄的游客不断增加，针对这部分客人，加大了信息量的提供，如交通信息、旅游资讯、各区县的旅游景点和特色商品介绍等，从而更好地为游客提供方便。

三、抓好安全促生产

责任重大，一年来，我们坚持贯彻“安全第一”的工作方针，正确处理好与安全有关的各种关系，并做到常抓不懈。年初，部门分别与宾馆和部门员工签订了，分解任务，明确责任，做到谁主管谁负责。根据保卫部要求，从三月份开始部门定期召开安全例会，强化员工安全意识，提高了员工的“两个能力”，同时，部门还完善了各项与安全有关的措施和制度，加强监督检查，针对部门员工流动性大的实际情况，制定了《客房部员工档案》，对新招员工必须留有身份证复印件，促进了人员的安全管理。我们还重视食品安全和消毒管理，部门制定和落实了各项消毒管理制度和消毒措施，健全了各项消毒纪录，消毒间由专人负责管理，使消毒工作在制度和管理上得到保障。我们还定时对房间和公共区域进行消毒，对客人使用的毛毯、被褥进行定期清洗、消毒。为了更好地灭“四害”，我们每半月对房间和所辖区域进行喷药，并购买了大量的灭蚊灯、喷壶等器材，在安全部门和卫生监督部门的多次检查中，都未出现问题，受到了主管部门的好评。

四、做好培训工作，提高工作效率

针对人员流动性大的问题，20xx年我们制定了部门人员内训计划，对新、老员工和业务骨干分别进行了有针对性的培训。对新录用员工，我们进行不少于4天的内部封闭式培训，从基本知识、工作程序、标准要求和规范等方面逐项训练，然后根据每个员工的掌握情况安排上岗，同时加大跟岗力度，使新员工更快、更好地进入角色，改变了以往师傅带徒弟这种老方式所产生的各种问题。在日常工作中，我们也加大了对老员工的继续培训，通过跟岗和班前会，将出现的问题及时加以分析和纠正。同时，我们也将部门制定的各项管理制度作为培训和考核的一个内容，在做好业务培训的同时，还加大了工作，主要包括：知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身等。通过开展各个方面的培训工作，促进了部门工作有条不紊的开展，也更好地体现了员工的精神面貌和部门接待水平。

五、开源节流，增收节支

创造利润最大化是企业的最终目标，在竞争激烈的酒店业，制定合理的成本费用考核制度、控制成本是今年以来我们重点抓好的问题之一。首先，针对宾馆住店客人的特点，我们改变了房间配备的环保卡，在不影响客人的情况下，提倡和鼓励客人多次和重复使用我们配备的六小件和布草，大大节约了成本，仅拖鞋全年节约了八千多双，香皂六千多块。同时，针对许多客人香皂、浴液、香波一次使用不了，形成浪费的情况，我们收集起来，送到洗衣房用来清洗布草，仅此一项洗衣房去年节约洗衣粉两千多元。其次，我们制定了严格的用电、用水、用气制度，不分时段进行巡查，观察各区域的光源照明和水、气有无“跑、漏、冒、滴”现象的发生，杜绝浪费。20xx年3，10月份我们配合维修部将西楼全部和南楼一、二楼公共区域照明改用节能灯，全年共节约用电???度，不但节电而且使用寿命长，起到了很好节约的效果。

六、帮助员工，激发员工积极性

首先，坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为依据，坚持每月评出2位优秀员工，每人奖励现金一百元，并在部门全体会议上进行表扬，物质奖励与精神奖励并重，充分调动员工的工作积极性;其次，建立谈心制度，多渠道、不同场合征求员工。特别是针对新员工，鼓励他们从思想、工作等方面提建议、找问题，集思广益、凝聚人心;第三，积极帮助员工解决生活和工作中的困难，员工生病或家庭有困难，部门及时组织人员到家中看望走访，并积极帮助解决，让他们安心本职工作。这些人性化的管理极大地激发了员工的工作热情和以宾馆为家、干事的积极性，对各项工作起到了积极的促进作用。

一年来，我们做了大量工作，摸索了许多有益的经验，取得了一定的成绩，但也面临许多问题和不足，主要是管理的力度还需进一步加大，工作还要进一步做细、做活。展望20xx年，在宾馆的正确领导下，我们将继续求真务实，奋发进取，为宾馆各项业务的发展做出更大的贡献。

**客房年度工作总结 个人篇十四**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

20xx年度客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx万，客房的出租率为 ，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。

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，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，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杨、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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找