

# 酒店客房个人年度工作总结 酒店客房服务的个人年度工作总结(汇总9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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 酒店客房个人年度工作总结篇一

忙忙碌碌中时间过的很快，转眼已工作了一年了，回顾这一年来的工作，我在公司各位领导及同事的支持帮助下，按照公司的工作要求，做好自己的本职工作，为了以后能在工作模式中有新的突破，工作方式有较大的改变，现将工作情况总结如下：

舒适整洁安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的口味还像在家吃的一

样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：

1. 回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物品
2. 收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

□

客房的家电使用率是很多的，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具地板家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少整体清洗次数，还能保持整体卫生。

回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其它工作。

以上是我的总结，望各位领导指点！

## 酒店客房个人年度工作总结篇二

我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部分的领导和员工都付出辛苦的汗水，酒店逐渐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，我们有必要总结过往一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能取长补短，开辟进取，获得更大的进步。现将主要工作总结以下：

客房的装备和卫生质量比如一个人的基本骨架，而优良服务比如人的灵魂和血液，能给人注进灵气。客人进住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎样样，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。我们每一个人做完一个房间就比如画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成绩感。因此，在逐日的早会上我都会夸大哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须循序渐近完成。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概让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每一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进步。6月份以后，我改上中班领班。我继续夸大客房的卫生质量，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，必须长时间不懈的长抓不放。

服务水平相对开业之初，在这一年里我们有了明显的进步。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，增长了很多对客服务的经验。有很多的员工也是由于对客服务做的比较好，而遭到了宾客的表扬。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。但我们也必须苏醒地看我们接待服务进

程中的明显不足，致使客人的投诉，回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，主要是由于服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相干事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们仔细，提示她们轻易出错的地方。

(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，接到服务指令时其实不是立即就往，而是忙完手头活才往。还有一个就是我们楼层上预备的东西不全，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)交接方面轻易出错；常常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进步；员工对相干业务知识特别应知应会的内容把握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就可以看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而间隔真实的个性化服务，优良化服务我们要走的路仍然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

我前后制定了中班公区计划卫生表，让员工天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查楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜尽安全事件的发生。各种灯光严格依照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜尽流失和浪费。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度

直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相干装备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

## 酒店客房个人年度工作总结篇三

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，处理好家庭和工作之间的关系，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调作，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。

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当知道我能来北京的那一刻，我是非常的激动，并且很珍惜这次机会，我大学

学习的是酒店管理，可是一直都没有机会实践过，一直想要有一个机会能够让我学以致用，终于机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了北京，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自己非常能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自己已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自己一直坚持的事情产生了怀疑，可是师父一直都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，只要一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎么办呢，做什么事情都贵在坚持，也非常感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我应该不会坚持下去的吧。

第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学

习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间非常感谢我的领导及同事对我的帮助，在新的一年里，我会更加努力，用自己所学的知识对x酒店的发展做出自己的努力。希望x酒店的明天越来越好。

## 酒店客房个人年度工作总结篇四

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上一年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领



导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一、我毕竟到xx工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二、有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三、自己的理论水平还不太高。

- 1、积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
- 3、加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。
- 4、针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。
- 5、对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。
- 6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

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，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

## 酒店客房个人年度工作总结篇五

本文目录

## 2017年酒店客房部工作总结范文

### 最新酒店客房部二月份工作总结范文

### 酒店客房部领班的月工作总结

#### 11月酒店客房部工作总结

我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况作工作总结如下：

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，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等。

2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。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。

3、客房部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，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，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查退房后拔掉取电牌 3做房时关灯关空调 4定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

4、客房设施能否达到规定的使用年限，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，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，客房部非常重视，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。

5、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。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，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。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

今年春节来得比较晚，情人节和春节都在二月份，所以与往年同时期相比也显得更为忙碌一些，为此，客房部也积极采

取了相应的惠客措施。现将今年二月份个人工作总结报告如下：

1. 节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。
2. 做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。
3. 节能降耗。客房部在xx年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在xx年1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了了一定的成效□xx年1月份，相对于xx年的12月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。
4. 人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房xx年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响xx年客房部的整体工作，给予辞退。

以下提供一篇月工作总结给大家参考！

一月来, 在经理的正确领导下, 在同事们的积极支持和大力帮助下, 较好的履行行李员职责, 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. 1、协助部门经理做好客房部的日常工作。

2、做好考勤、签到工作。

- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。
- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。
- 7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。
- 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

#### 一、xx年我部完成了以下工作：

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。

2017年酒店客房部工作总结范文

2017年酒店客房部年终总结模板

酒店客房部工作年终工作总结

2016年5月酒店客房部半年工作总结范文

酒店客房部年度总结优秀范文

2016年酒店客房部工作总结

某大酒店客房部工作总结

2016酒店客房部年终工作总结

酒店客房部月度工作总结

酒店客房部实习阶段总结

## 酒店客房个人年度工作总结篇六

xxxx年是酒店开业第一年□xxxx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情况予以汇报：

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。

根据员工的实际情况，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，在根据理论学习内容现场演练给员工看，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。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，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，通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。房务部为了给客人提供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提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每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，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供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，部门将根据自己的情况，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，努力为客人提供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，这也是房务部一直追求的服务目标，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。

大家都知道，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，客房设施能否达到规定的使用年限，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。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，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。

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情况。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xxxx同去解决。

## 酒店客房个人年度工作总结篇七

回顾20xx年的工作，本人觉得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。工作的整体回顾：

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。20xx年我完成了以下工作：

- 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。

- 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。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

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。

## 酒店客房个人年度工作总结篇八

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当明白我能来北京的那一刻，我然而十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的然而酒店管理，但然而一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了北京，刚到酒店的时候学习的然而酒店文化和理论课程。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，

我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要然而跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但然而第一天的工作真然而让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但然而师父一向都在鼓励我，她总然而说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的’话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不然而她的话我就应不会坚持下去的吧。

第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但然而令我感到高兴的然而，酒店的员工大都都然而那样的热情友好，他们并没有因为我们然而实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但然而的“辛苦了”都会让人感动，总台然而一个酒店的门面，然而客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的然而作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但然而要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同

样的意识。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在新的一年里，我会更加努力，用自我所学的知识对xx酒店的发展做出自我的努力。期望xx酒店的明天越来越好。

## 酒店客房个人年度工作总结篇九

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：

### （一）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。

（二）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：

（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）对客户服务及时性方面；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東西不全，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。

### （三）规范中班工作流程和加大检查力度。

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。

### （四）做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！