

# 最新客房服务员工作报告总结 客房服务员年度总结(汇总5篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 客房服务员工作报告总结 客房服务员年度总结篇一

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。

### 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。

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！

## **客房服务员工作报告总结 客房服务员年度总结篇二**

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，努力提升自己服务水平，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。

## **客房服务员工作报告总结 客房服务员年度总结篇三**

1、准时上下班，不迟到不早退服从上级领导安排。

2、按标准要求负责清扫整理客房和楼层公共区域，为客人提供干净安全的客房环境，满足客人的服务需求，负责本区域的安全工作。

3、按每天实际入住情况听取领班分配工作任务，并积极配合领班做定期的客房计划卫生。

4、按标准操作流程整理和清扫自己所分配到的客房。

- 5、每天对布草车、清洁工具设备的清洁与保养。
- 6、负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留。
- 7、做好设施设备的日常保养，正确掌握客房各类电器的使用方法，为客人提供需求。
- 8、负责检查所在区域设备设施的运转情况，及时报告维修项目，发现异常时，上报处理。
- 9、熟悉营业场地的位置，客房的分布及使用情况，牢记服务项目，价格，积极做好推销。
- 10、爱惜公司的财产，力行节约，按质按量完成上级交办的各项事宜。
- 11、牢记区域内的通道，消防设施的布置，有正确使用之知识和能力，加强防火防盗的意识，认真做好交接班记录。
- 12、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及见议及时反馈给上级。
- 13、积极参加培训，不断提高服务技能，时刻保持仪表整洁，正确使用服务敬语，不断塑造自身和树立企业的形象。

## **客房服务员工作报告总结 客房服务员年度总结篇四**

1. 遵守公司各项规章制度，服从安排。
2. 每天以饱满的精髓上岗，不可带个人情绪上岗。
- 3、掌握离店的. 房号和已准备好的客房资料及时输入电脑。
- 4、全心全意服务好每一位客人，赞同，让客人高兴而来满意

而归。

5、做好防火防盗工作，随时检查客房的灯、水、空调是否关好，一面造成不必要的伤害和损失。

6、值班时保持清醒，不允许睡岗空岗，随时巡视客房，避免意外。

7、下班做好区域卫生，写好交接日记。

8、熟悉所有房型、设施与其他服务。

## **客房服务员工作报告总结 客房服务员年度总结篇五**

转瞬即逝的20xx年，我们经历了紧张、忙碌和辛苦。为了更好地完成20xx年的工作任务，总结过去的成绩和不足，梳理工作思路，在今后的工作中扬长避短，取得更大的进步，现将客房部20xx年的工作情况总结如下。

### **1、工资薪酬方面的调整**

根据酒店领导要求，结合部门实际情况，本着公平公正的原则合理安排员工的工作，挖掘员工潜力，最大限度的调动员工工作积极性，制定了客房部计件工资和服务销售奖励办法的具体细则。

### **2、参加技能大赛**

为了进一步提高服务技能，营造良好的学习和钻研业务技能的氛围，确实提升员工的业务技能和心理素质，在酒店领导的大力支持下，客房部参加了“首届中国人民银行系统后勤理事会饭店服务分会技能大赛”。客房部全员开展技能大练兵，员工利用业余时间，加班加点练习，通过层层筛选，最终选出业务技术过硬，心理素质强的两名员工参加此次比

赛。

通过这次比赛，员工不仅提高了自身的技能素质与专业基础知识，开拓了视野，增长了见识，同时，通过这次比赛，与全国各地参赛选手的交流中，获取了新鲜的工作和工作的技巧给我们今后的工作带来了很大的触动和启发。

### 3、设施设备购置、维修和维护方面

1) 针对客房淋浴间下水不畅事宜，在酒店领导高度重视和大力支持下，进行了改造，在原来的淋浴推拉门下加装5公分高的石材，防止卫生间地面的渗水，很大程度上提高了宾客入住的舒适感和满意度。

2) 为了进一步提高宾客的满意度，提升饭店各区域的卫生质量，在饭店领导的大力支持下，购买了用于地毯和椅子清洁，石材地面保养的机器设备。

3) 为了提高客房住宿的舒适度，尽可能的为客人提供方便，客房在加装淋浴间转角架和门顶。

### 4、培训工作

3) 清洁设备公司专业人士对我酒店新进设备使用的培训；

4) 对员工进行消防安全“四懂四会，四个能力”的培训；

5) 对员工进行房间物品摆放标准和客房安全保密工作的具体要求培训；

6) 对员工进行各种清洁器的使用和注意事项的培训；

7) 外派主管参加上海金手指专业酒店培训机构推出的《如何做一名优秀的主管领班》的专业技能管理培训课程。

1、在日常的对客服务过程中，个性化服务开展不够，员工的服务意识薄弱，有待提高。

2、加强标准化培训，提高卫生标准，从而提高整体卫生水平；

以上是客房部队20xx年度的工作进行总结，在以后的工作中，客房部要扬长避短，同时在加强内部基础管理、拓展服务范围、提升服务品质方面继续努力，争取更好的成绩。