

基层干部晋职述职报告 基层干部述职报告 (大全10篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

客房部年终工作总结 酒店客房部年终工作总结篇一

客房逐步更换三和一，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。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。一些客用品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。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。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。

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

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。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。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。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。

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。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。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次服务体现于细节。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。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完财富。

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。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。

明年任重而道远，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。

客房部年终工作总结 酒店客房部年终工作总结篇二

时光飞逝，在日与夜的轮回中又将迎来新的一年。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意。希望蛇年能让我发挥长处，弥补不

足，让自己以最饱满的精神面貌来面对新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都是笑脸相迎，让他们来到宾馆有一种“宾至如归”的感觉。此间我虚心学习、耐心做事，认真的完成领导指定的各项任务。遵守宾馆的各项规章制度、努力做好本职工作、履行好岗位职责。本着节约就是创利润的思想，从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。在工作中我深刻认识到，我们客房部就是一个大家庭，我们每个人都是这个大家庭中的一员。我们应该相互关爱、相互学习、共同进步、共同发展。同时客房工作是宾馆中最累最脏的。清理垃圾桶、整理床铺，再擦拭房内物品，大到洗手间清洁，小到茶几、凳子和床头柜等等，哪一个环节都不能落下，最后还要给地毯吸尘。特别是铺床、刮镜子是要用很大的臂力的，一天要铺14间房的被子，一间房两张床，一天下来就要铺28张床，铺床铺到双臂发麻！一旦碰上很脏的房间，就会大大加重我们的工作。有些客人喜欢打牌、抽烟，然后将果皮和烟头随地扔。还有的客人喝醉以后，把洗手间吐得一塌糊涂，弄得整个马桶和洗漱台到处都是污物。碰到这种情况，我们只有忍着恶臭把它们一一清理干净。来宾馆入住的客人来自五湖四海，关系十分复杂，在和他们打交道中，碰到刁蛮客人简直是家常便饭。

今年宾馆入住率特别高，卫生工作十分繁重，但我们与同部门领导上下一条心，为了创造最好的效益，明知辛苦但仍然坚持着，努力着，我们始终相信领导们是看得见的，希望每月能够贴补一点辛苦费，心理也能有所安慰！

展望20xx年，我作为一名普通的员工在今后的工作中一定会一如既往做好自身的工作！祝愿我们海鸥湖心岛度假村取得更加辉煌的效益。

20xx.12.18

客房部年终工作总结 酒店客房部年终工作总结篇三

20xx年客房完成的营业总额为元（其中住房总收入为xxx元、客房杂项金额为xxx元），月平均营业额为xxx元（其中月平均住房收入为xxx元，月客房杂项金额为xxx元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为xxx元，住房率为xx%□

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx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。

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xxx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。

服务质量在xxx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。

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。

在xxxx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。

xxxx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。

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。

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。

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90%左右，月收入提高到120万以上，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□xxx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xxxx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。

客房部年终工作总结 酒店客房部年终工作总结篇四

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，是时候写一份总结了。我们该怎么写总结呢？以下是小编整理的客房部年终工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来玉龙山氡泉度假村也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

1、规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为对我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于

争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2、为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3、逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现

(1) 员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2) 针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

(3) 重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4、制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5、加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协调沟通解决。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7、卫生质量：

(1) 出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2) 在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3) 在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8、人员队伍管理

(1)：前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2)：在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

(3)：楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在11月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

(4)：洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5)：建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20xx年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

(6)：针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9、节能降耗

(1)：加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2)：根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3)：对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(2)、组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的'损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

(3)、协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

(4)、根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

(5)、日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

(2)、前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

(3)、楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

(4)、由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期

间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

(5)、洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大成本及使用美观。

(6)、员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

2、加强员工培训工作。制定客房部培训计划每月按照培训计划进行组织培训月底统一考核。改进部门的培训方式，现场操作、现场讲解、多做练习，少占用员工的业余时间。

3、做好部门易耗品、布草的成本节能控制，在保证服务品质的前提下，确保客房收益达到最大化。

4、做好设备设施的维护保养工作。协调工程部对相关设备设施排检重点对酒店公共区域进行翻新结晶保养。对楼层房间内地毯进行全面清洗，以保证干净的环境提供给客人。

6、保证客房卫生质量要求，要求楼层服务员严格按照度假村标准完成客房的卫生清扫，提高客房卫生标准。

7、加强员工安全意识，不断完善部门各项安全管理规定，让员工掌握各种应急预案及相关安全知识，杜绝安全隐患，防止事故发生。

客房部年终工作总结 酒店客房部年终工作总结篇五

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，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。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕大厦的中心工作和经营方针，按照大厦的总体目标和要求，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mini bar□洗衣部的收入都有了较大的提高超额完成了大厦下达的经营指标，康乐的收入也在整体上完成了大厦的预算。下面对部门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唯一保障，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大厦管委会在年初给我们下达的任务。截止到十一月底，洗衣部完成收入：1,732,300.00元、完成预算 123.30%，去年同期完成收入：1,595,777.86元□mini bar完成收入：683,790.00元、完成预算128.29%，去年同期完成收入：551,199.00元，康乐部完成收入：618,429.00 元、完成预算100.07%，去年同期完成收入：734,674.40元，从以上的数据可以看出：洗衣部□mini bar的收入和去年同期相比都有了一定的提高，康乐部的收入与去年同期相比有所下降与我们大厦写字楼改客房，泳池内按摩房取消(每月租金1万元)及周围市场变化有关。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大厦的利润。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约意识。

1: 客房逐步更换三和一，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多的不便，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，努力培养部门的业务骨干，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匪浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。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。

1: 部门每周两次岗位英语的培训，使员工熟练的掌握一些日常用语，激发员工对英语学习的兴趣。

2: 多名领班以上人员参加了中饭公司举办的“斯坦福”英语的培训。

3: 4月请韩万国先生对部门所有员工进行了一次“如何提高服务质量”的培训，使每位员工对自己从事的工作有了新的感悟。

4: 洗衣部组织员工参观其他兄弟酒店，把别人好的东西学习借鉴过来，运用到我们的实际工作中去取得了不错的效果。

5: 部门每月定期举办业务知识的专项培训。

6: 洗衣部客衣组的员工每周作午休的时间请培训部的老师结合实际工作，进行英语培训，取得了初步的效果。

1: 在饭店举行的“服务之星”评比活动中，部门共有23人得到象征优质服务的小星星，康乐部的吕征和楼层的王垒分获第一和第三名。

2: 积极配合“百日安全活动”完成安全检查工作。

3: 对外围草坪进行重新的铺垫，美化环境。

4: 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。

5: 组织员工积极加工会举办的乒乓球、扑克牌、拔河等项活动。

6: 部门两名员工通过了英语等级考试，李阳通过了高级考试。

7: 有十八名员工通过了市旅游局举办的客房服务等级考试，拿到了客房高级服务员证书。

1: 房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

2: 各个岗位的服务规范需要进一步加强。

3: 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。

客房部年终工作总结 酒店客房部年终工作总结篇六

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. 客房逐步更换三和一，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，努力培养部门的业务骨干，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。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。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划。

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。

客房部年终工作总结 酒店客房部年终工作总结篇七

20_年的即将离去也为我在酒店客房部的工作留下了不少回忆，一年来在部门领导的带领下我们所有员工都能够认真对待客

房部的工作，但相对应的则是在客房部工作中存在的问题应该加以改善从而取得更好的效果，对于在酒店入住的客户来说客房环境的好坏也会给对方留下深刻的影响，为了在客房部工作中取得更好的发展还是应当对一年来完成的酒店工作进行总结。

客房打扫工作既是基础也是需要认真对待的事务，若是客户入住的时候发现客房存在着脏乱的现象无疑会产生极大的反感，所以我在上一年会定期与客房部的同时打扫各个客房，尤其是长期没有客户入住的客房很容易在工作中被忽视，所以我在加强打扫力度的同时也要营造出良好的居住环境才行，无论是地板和墙壁的清洁还是床褥的换洗都要做好才行，除此之外还要注意观察洗发水和沐浴露之类的物资是否存在着短缺的状况，至于淋浴设备以及客房电灯也要进行定期的试用以免出现故障却不自知的状况。

除了在客房区域进行打扫以外还要加强自身的服务水平才行，须知酒店员工的服务水平在某种程度上也会影响到客户的感官，因此我得注重这方面能力的加强从而得到综合性的发展才行，只不过令人遗憾的是我在上一年的服务工作做得并不好，或者说是比较平庸的缘故导致需要继续加强这方面的学习才行，所幸的是部门领导与同事们的帮助能够让我在加强服务礼仪的学习过程中减少许多阻碍，可即便如此我也要认真做好客房部的工作以免在职业发展中出现拖后腿的现象。

对于今年客房部工作中做得不到位的地方还是应该进行自我反省，尤其是工作技巧以及职业素养方面应该多向部门的优秀员工学习，这既是自己对客房部工作认真负责的表现也为今后的发展打下了良好的基础，所以在完成上一年酒店客房部工作以后我便经常反思自己存在着哪些做得不到位的地方，若是坐视工作疏忽的产生却不加以改进的话无疑会造成不好的影响，因此即便部门领导并没有在工作中批评过自己也要有奋发向上的决心才行。

尽管不知道下一年将会遇到怎样的挑战却早已做好了相应的准备，正因为明白客房部工作的重要性才不能够出现任何掉以轻心的状况，所以我在总结完今年工作以后会更加重视部门领导布置的任务，而且我会通过客房部工作的完成来回报酒店领导对自己的期待。