

最新客房月份工作总结(汇总5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客房月份工作总结篇一

工作情况总结如下：

- 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x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。

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。

20xx年12月27日

谢柯锋

客房月份工作总结篇二

客房部作为__宾馆主要业务和形象部门， 20__年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。

20__年，客房部完成了如下工作：

一 经济指标完成情况及一些数字的汇报：

20__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15.8万元。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20__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)，洛阳石化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0.34%□会议团队及其他出租间数1583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.)。

二 管理指标及其他各项工作完成情况:

(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___的好评。

(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。

(9) 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。

(10) 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,避免了摔倒划伤等现象发生.20__年客房无一例重大安全事故发生.

(11)20__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.

三20__年客房部工作重点安排想法如下:

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

客房月份工作总结篇三

各位领导、各位同事：

大家好！

新的一个月开始了，回顾上个月的工作，在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和不断努力，能带领客房部员工圆满完成酒店的各项工作，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，争取在下个月有新的成绩。下面把我一个月来的工作述职如下：

1、酒店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、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。定期学习宾馆的一些规章制度、把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。

2、在客房卫生服务方面：客房部卫生质量一直保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，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。

3、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主管负责制，做到收发明确，账目清晰。

1、服务质量、人员素质有待进一步提高。尤其前台人员在操

作程序上、礼貌礼节有待规范化，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、客房查房和与前厅的沟通上有待进一步提高，做到责任到人，违者必究。

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。

2、继续加强客房卫生管理。使客房各项工作提高一个新的台阶。

3、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。

4、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。

以上是我对上个月的汇报和下个月工作的设想，最后在这里感谢大家对客房工作的支持，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，为酒店明天更加美好贡献力量。

在这里我祝大家：国庆快乐、身体健康、工作顺利！

客房月份工作总结篇四

xx酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮忙下完成了各项工作，在取得了必须的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处：

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每一天早会进行案例的培训，提高员工解决问题的和处理问题的潜力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的状况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，透过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上半年以来住客率高，个性是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的状况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一向好评。个性是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，个性是8#楼的整体硬

件水平不足，我们透过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的状况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了必须的阻力，但是透过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人带给个性服务，节假日为客人带给特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，透过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时用心推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时用心协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本构成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他

员工也造成了恶劣的'影响。

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解必须的压力；

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

客房月份工作总结篇五

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，现将培训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。

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。