

客房服务员个人工作总结改进和提升(精选6篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客房服务员个人工作总结改进和提升篇一

客房部作为宾馆主要业务和形象部门□20xx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□20xx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□20xx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)，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。

客房服务员个人工作总结改进和提升篇二

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。

篇四：客房服务员年终总结

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想那个父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个

每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

工作之余，那些痛并快乐着的事，给予我很多的感动，往事一幕幕浮现在眼前，还记得那时因为工作出现的问题，大家集体罚钱，想想自己辛辛苦苦挣的那点钱被罚走了，确实心里很不乐意，但正因如此，我们将会对工作更上进，更投入。

工作之余得以尽情放松，是我在酒店工作中最大的感受，这些俨然在我们的脑海中将会形成永不褪色的回忆。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作。酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“酒店是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，齐心协力共筑辉煌，一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为酒店美好明天而不懈奋斗，使酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗。同时也希望这个大家庭能越来越强大。

客房服务员个人工作总结改进和提升篇三

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得

到宾客和同事们的好评和领导的肯定. 总结起来收获很多。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，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新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工

工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规

模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受。

客房服务员个人工作总结改进和提升篇四

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的把宾客当作我们的上帝。服务准则让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说no。对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌

推诿或指责造成困难的部门或个人，事不关己，高高挂起最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。剑虽利，不砺不断、勤学后方知不足。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

客房服务员个人工作总结改进和提升篇五

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。

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。

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。

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。

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。

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。

客房年终工作总结

客房年终工作总结范文

客房前台年终工作总结

上半年客房部工作总结

服务员工作总结【荐】

【热】服务员工作总结

服务员工作总结【热门】

会议服务员工作总结

餐饮服务员工转正工作总结

客房服务员个人工作总结改进和提升篇六

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，透过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在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，透过自己的努力，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。

。在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，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。

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，能够正确使用礼貌用语，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，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

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，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要留意眼，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，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

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，行动上用心主动。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。

1、有时工作热情不高，不太用心，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。礼貌礼貌用语用得少，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，用心进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协调作，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。