

# 最新客房服务员年度工作总结 客房服务员实习工作总结(汇总6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 客房服务员年度工作总结篇一

作为一名客房部实习工作人员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

1、清洁并检查客房、补充用品。

a□负责客房高标准的服务及清洁工作。

b□根据楼层主管的指导，清扫空房，客人已离店房间及入住房间。

c□将无行李、少行李及外宿房间报告客房部办公室或楼层领班。

d□检查房间，准备“房间状态汇报”。

e□补充客房供应品，包括小酒吧用品。

f□上报客房设施的丢失和损坏情况，及时下单维修。

2、为客人提供服务：

a□以愉快、微笑、乐于相助和真诚的态度向客人提供服务。

b□收集客人待洗衣物，注意特殊要求，告之客房办公室并通知洗衣房服务员去走。

### 3、清洁用品使用及保养：

a□准备服务车、吸尘器及清洁用品并保管好。

b□正确使用清洁用品及工具，负责保持工作间、工作车、走廊和通道的干净和整洁。

c□负责清理垃圾并倒入垃圾房。

### 4、检查客人遗留物及客房内贵重物品

a□上报客人遗失在房间的物品。

b□如发现客人在房间遗忘贵重物品或巨款，应立即报告客房部办公室。

c□注意在客人楼层徘徊的陌生人或外人。

d□上报客人房间丢失物品。

### 5、确保工作区域的安全。

a□确保客人财产的安全。

b□将客房钥匙交还楼层主管，并转交前厅部。

### 1、沟通能力提高。

作为一名客房服务员，作为酒店的一线员工，与客人的接触

是面对面的，是最直接的。往往客房服务员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名客房服务员所必须要学习的课程。

当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响到他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

## 2、突发事件应变能力提高。

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名客房服务员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

## 3、工作独立处理能力提高。

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

## 4、服务意识提高。

作为一名客房服务员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有

为客人提供的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

## 1、自身不足与缺点。

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近一年的锻炼，我已经在不断的改正当中。

## 2、就业前景。

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。我会从这次实习总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。

## 客房服务员年度工作总结篇二

在朋友的介绍下我来到了，得到要来北京学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没

有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了x店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。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对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，我对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。”

## 客房服务员年度工作总结篇三

客房部作为xx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：

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)。

(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xxx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。

## 客房服务员年度工作总结篇四

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。

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。

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。

文档为doc格式

## 客房服务员年度工作总结篇五

客房20xx年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在xx总和xx经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足下面我将进行一个总结：

- 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，各班组分管理领班对班组成员进行强化考核，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、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。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情况，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，通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□20xx年以来住客率高，特别是在三、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xxxx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□20xx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情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是xx楼的整体硬件水平不足，我们通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xx月份和xx月份□xx楼客房岗和xx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20xx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情况，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，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验。

2□xx月份以来xxxx动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了

一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导。

3、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，已基本形成惯例，取得了良好效果。

4、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

1、关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度。

2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队的凝聚力。

3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用。

4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表□20xx年已培养了xx位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

## 客房服务员年度工作总结篇六

早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

我在工作中有很多失误，是客人、师傅给了我一次又一次的

鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的东西，趁着年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

在旅游业内，一个显著的变化就是消费者越来越强调高质量的服务。只有高质量的服务，才能使旅游者在众多的旅游饭店企业中选中某家企业。为了追求高质量的服务，饭店旅游业的竞争越来越激烈。在今天竞争激烈的环境中，酒店想要发展，三个最重要的事是：质量、质量和质量。

在饭店和旅游业里，有两种类型的服务质量。一种就是能使顾客满意的产品和服务特性。而另一种服务质量就是对不足之处可以改进的自由度。我们关注的主要是前一种质量，因为它可以影响到顾客的满意程度。客人们只有相信他们所得到的利益比他们所牺牲的东西多时才会觉得物有所值。所以，提高服务质量的关键所在就是如何让客人们觉得他们得到了最大的利益。在这里，客人们所牺牲的东西包括金钱以及花在消费上的时间。

为了保证顾客最大限度的物有所值，就必须有一种能够满足乃至超出顾客期望的服务体系，只有这样，服务体系才能满足客人的需求。美国的一些连锁酒店，像laquintainns和hampton□早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就

启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下四个步骤去做：

- 一、认清哪些是可以带给顾客最大的市场环节；
- 二、认清在这些环节里可以提供给顾客哪些价值；酷猫写作
- 三、建立起可以向顾客提供比别的竞争者更好的服务体系；
- 四、倾听顾客意见，随时修改服务体系。

城市给水、排水处理设施是保障城市经济发展和人民生活的重要基础设施，天气的无常越来越突显出其在城市生活中重要地位。为了进一步了解这个浩大而又复杂的工程，将所学的知识与实际相结合，我们来到了内蒙古呼和浩特市开展了关于该市水务。实习名称路桥生产实习实习时间--年7月1日至--年7月20日实习单位--建筑安装集团有限责任公司实习地点--省---市--标项目部指导教师/职称--教授、--教授实习目的生产实习是对我们学过的理论知识的一种证明，它是教育教学不可或缺的一部分。不知不觉三年的大学生活就快要结束了，这个月我在--公司实习。实习，顾名思义就是在实践中学习。它作为大学生涯的最后一课，重要且有其独特性，正是通过实习，让我逐渐掌握怎样把学校教给我的理论知识恰当的运用到实际工作中，让我慢慢褪。金秋，收获的季节；金秋，也是我们二零届实习生的收获季节，为了让我们尽快

的走进工地，能更快的适应工地环境，为将来的工地生活先打下坚实的基础，在黄冈职业技术学院建筑学院亲自实行工地与学校相结合的策略之下，给我们两个月的时间进行.....

按照院一系的统一部署和要求，我的一学院寒假社会实践活动于20一一年7月20日开始，主要开展家电维修等活动。现将这次社会实践的相关情况报告一、实践内容和过程。7月22号上午，我来到了杨楼乡，我的第一站是杨楼乡的中心杨楼村。

一年暑假一个介于我的大学生生活二年级和三年级之间的一个重要的假期，总共有将近两个月的自由时间。光阴似箭，时光如梭，弹指一挥间，大学生生活已经度过了一半，但在自己的意识中似乎只是不经意的一瞬。

根据学校安排我于一一年6月25日到武汉第四建筑公司武汉国企项目部进行建筑施工实习，这是一个让我了解施工现场的好机会，让我更深一步的了解理论与实际的差别。

土木工程是建造各类工程设施的学科、技术和工程的总称。它既指与与人类生活、生产活动有关的各种工程设施，如建筑工程、公路与城市道路工程、铁路工程、桥梁工程、隧道工程等，也指应用材料、设备在土地上进行勘测、设计、施工等工程技.....