

客房领班工作总结(模板10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

客房领班工作总结篇一

服务质量在我进酒店x个月里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的为x月份，出现此原因的主要因素是住房率高，人员流失比较严重，新近员工进入部门之后不能尽快与其老员工融为一体，也有的做几天看到老员工做房的效率，同时也欠缺基层管理人员的正确引导，导之离开，基于这些因素部门展开了一系列的内务整顿。首先是培训每位员工的基本服务意识及服务用语，多和员工沟通，多做思想工作，让每位员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用，担当角色，更让员工体会到酒店与部门对他们的重视程度。也达到了手把手以老员工带出新员工。另外：在不断的梳理投诉中。在部门员工服务过程和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到宾至如归的服务。在投诉中最为严重的就是遗留物品，针对遗留物品我部门制定了一套遗留物品的管理及处理方案。为此我们客房部展开了每天利用早上开例会的时间来培训服务员微笑服务用语，工作技能，工作中应注意的问题。再加上管理人员的亲历亲为在后期得到好转。

卫生质量是客房部的生命线。部门任何一个环节都不可以出现半点马虎，在尹经理和上级领导的不断指导下及领班、服务员的共同努力下，得到了不断的提高，本酒店的出租率和续住整体来说较高。在近x个月里几乎保持了赶房的状态下。而我部门个个岗位人员都紧缺，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，将原有的楼层是流动层改为固定层。这样更可以体现出服务员的积极性和卫生质量的提高，也能很好的配合布草员清点布草，中班和晚班也由原来的每人每月几天改为轮流为每月固定x个人，顶替楼层的服务员，由领班灵活安排，在领班查房忙不过来时，楼层的楼主会主动协助。这样就更高提高了团结协作精神，得到了随叫随到，相互帮忙，提高了查退房效率。保住了客房的生命线。

为了使客人更加舒适入住本酒店，近几个月里我部门对设施设备也严查，发现问题都及时告知工程部及上级领导。部门的物料管理及成本控制，工作存在着许多不足之处。值得一提的是没有固定便如管理的足够储存空间的仓库，造成了许多物料没有地方存放。

人员方面：部门员工大多数都是已婚人，所以都比较的繁忙及个个都感到压力大，很累。因这里上班家里还有家务，所以部门人员从压力上说是很累的。为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因家庭因素而影响工作部门基本上坚持以人性化管理和调解员工心声、心态。让员工感到我部门的温暖。

一、加强与前台、工程、保安沟通协调，做好计划性的维护保养和清洁工作。确保客房出租的及时性，多了解其它酒店不断积取经验，对部门进行有效整改。配合酒店领导的安排和下达的各项指示。

二、减少服务环节，提高服务效率，尽量减少客投诉，让我们的微笑服务打动客人满意的笑脸。

三、有计划的培训服务员的急事应变能力。加强服务员的综合素质。

只要努力就不会有遗憾□xxxx年我们做的很好，所以在xxxx年我相信我们还是会做的更好，全体客房人员有没有信心。相

信我们xx会越来越好!

客房领班工作总结篇二

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们就应未雨绸缪，总结2020年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

20xx年我客房部做了一下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在2021年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在去年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时刻后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在2021年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表此刻：

- 1、部门一向要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时刻把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。
- 3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，用心性，从而构成鼓励先进，鞭策落后的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合潜质，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。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

- 1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够；
- 2、对各种大小事务抓的精细程度还不够；
- 3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够；

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一向的精神下和全体员工团结一致，齐

心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进xx酒店的明天而发奋奋斗！

客房领班工作总结篇三

_年是我们_大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20_年里取得更大的进步。现将20_年的主要工作总结如下：

(一)严查卫生质量，确保出售优质客房

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。

有以下几个方面：

(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東西不全，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。

(三) 规范中班工作流程和加大检查力度。

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。

(四) 做好员工培训和沟通工作。

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20_年能做的更好。

客房领班工作总结篇四

尊敬的各位领导，各位同事大家好：

xxx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

谢谢大家！

客房领班工作总结篇五

二加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

2对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不

到家，还队员工松懈。

3自己管理水平和理论水平有限。

1划积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

以上就是我担任酒店客房领班下半年的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为酒店创造业绩。

客房领班工作总结篇六

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但嘉海对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

三、存在的问题

半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一。我毕竟到嘉海工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

四、下半年的工作计划

1. 积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。
2. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
3. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。
4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。
5. 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。
6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

在接下来的日子里，我要努力改正自己的缺点，发扬优点，争取取得更大的工作成绩，为部门创造更大的价值。

时间定格到现在，亲历酒店客房工作从嗷嗷待哺的初级阶段过度到蹒跚学步慢慢步入正轨的全过程，我坚信部门的工作会随着酒店及集团的发展走向成熟，迈向腾飞。

一个人工作的能力随着时间的推移，形如逆水行舟不近则退，小进也是退。身为b座楼层领班，从房型相对较小、几乎没有vip接待和客源除大型会议外均为散客三点来看，每天工作都应该是从容不迫、有条不紊的。然而过去一年的时间，除了年岁虚长给我的感触却是疲惫。疲惫之外应对这一反差有全方位深层次的思考，关于区域内人员管理总结如下：

一、从业心态

有没有将这份工作当作事业来做无可厚非，但可以确定我每天上班的心态都是积极的。我有一位在医院急诊科工作的朋友，在举国欢度春节的日子，人家面对的是身怀六甲喝混合农药的病人，而我面对的是心旷神怡喝可乐、雪碧的客人。相对于病人的生命和健康，我们负责的是客人的心情，提供干净整洁的房间，营造一种宾至如归、家外之家的感觉。

每当疲惫之感袭来，我总会想起我的这位朋友，人家一位弱质女子尚可不辞辛苦早中夜三班倒，对各种纷繁复杂病例的安康尽自己的一份力，我天天上早班，没有理由不把工作做到极致，给客人提供满意的服务。当然，我没有用这种心态同化每一位员工，让大家都有这么一种意识是我工作的不足，也是我以后应该注意的。

二、心理角色定位

作为一个基层管理者，对员工作出一定表率是必要的，对员工是否按既定标准和程序完成工作进行督导更有必要。可是

大家大多看到的是我在及时调动布草、顺便帮着领一下酒水等，而鲜于从对讲机里听到我喊谁回来做返工。如果有一天由于身体不适某些事不能亲力亲为了，一些员工面容就会浮现一层淡淡的霜，连自己也觉得怎么是个这么一个蹩脚角色。所以人员管理过程中先有准确的角色定位了才能确保大家各行其事。意识到了这一点是不够的，必须渗透到具体的工作中去。我的这个渗透过程速度太慢，甚至有反弹。

当让一些返工多且稍显离谱的员工严格按标准完成清扫任务后，我心里有时冷不防会冒出“这还是原来的我吗”的疑问。找准定位后的坚定和这种坚定附带的技巧是我所欠缺的。矛盾是普遍存在的，矛盾也是推动事物向前发展的动力，要做的是抓住矛盾的主要方面，“我相信你，我喜欢你”并不完全体现在面对矛盾时回避、妥协和一味包容。

三、管理模式

如果说从业心态和角色定位是停留在独善其身层次的问题，那么管理模式就涉及到宏观体制了，当然这里是指我个人的模式。

简单的说，管理模式由管理理念、系统结构和操作方法组成，其中系统结构是固定的，我们各领班由于管理理念不同，在操作方法上也就呈现出不同。我曾固执地认为需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理，而这种行为模式要和员工通过大量的具体接触抽象得来。大家都知道人员流动性大从来都是客房工作的硬伤，人员不固定带来的是工作陷入车轮战的怪圈，一些持续性的工作交接稍不到位就会失去必要的衔接。比如五一期间那个雨天，室内外气温差异大，工作间由于开新风机引来雨水从管道逆流灌注；在几乎全是退房的工作日，不及时分脏布草就不能保障第二天有足量的净布草周转，不清楚收脏布草差异的员工忙于清扫房间，一个人面对工作间堆积如山的布草我曾陷入极度的孤立，怎么会有如此累人的工作？宏观体制是没有问题的，如果理

念出了问题那么思想有多远你就能迷失多远。需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理本身没有错，但单纯将管理对象理解为人是不全面的，是将人和事机械地分离了。

标准和程序都是前人智慧的结晶，能避免形形色色的人犯下种种疏漏。所以人员再流动也应将人和事的管理有机的结合起来，同样的事，不同的人来做也应保持相同的标准。

仔细来看，以上提到三点都有同一核心——沟通。

管理问题以前是沟通，现在是沟通，将来也是沟通。座有间房门锁灯灭了还能扭动把手把门打开，前段时间楼上的员工觉得文员使用对讲机声音比平时小是对讲机送话孔让胶带粘住了，能及时发现问题这点我有信心，但沟通不畅不及时即使发现问题所在也得不到解决。这一点我深有感触。工作中有不解之处要和同事多对一沟通，在员工普遍存在的问题要集中起来培训一对多的沟通，领导交办事项或遇到棘手问题要和领导一对一对面反复沟通。

客房领班工作总结篇七

尊敬的各位领导、同事们：

大家好！

非常感谢领导的信任和同事们的大力支持，我担任客房部主管，深知主管的责任和义务，我一定不辜负大家的期望，努力工作，和员工打成一片，和谐共处，共同为饭店的发展尽心尽责，克服时艰。

根据肖总的讲话精神，根据自己所管辖的客房部职责范围，我把客房部所做的努力和存在的问题，做一些分析和总结：

首先，一年来，在客房部全体干部员工的努力下，客房部日常工作有条不紊的进行，在待人待客和语言规范方面，大家在原有基础上都有一定的提高。这和大家平时工作中点点滴滴的努力分不开的。有人说过“认真就是能力，落实就是水平”真有一定的道理。因为我们客房部琐碎的工作要的就是大家吃苦耐劳、兢兢业业的劳动精神。客房部每一项工作的落实靠的就是大家一贯的认真、耐心、细心和周到的服务。在这里我感谢大家！谢谢！（鞠躬）

其次，为了在新的一年里我们客房部的工作能够有新的发展，再上一个台阶，就应该在发扬优点的基础上，查缺补漏，找出问题进行分析，并且探索求真务实的解决办法。结合平时的工作实际，对存在的问题做如下阐述：

1、本人作为客房部主管，专业知识运用不够，经验老套，缺乏创新精神。为此，我本人就必须加强创新理论学习，与时俱进，提高自身管理服务素质，熟悉本部门的各项制度，规范自己的接待语言和服务礼仪，与员工和谐相处。

2、在日常的待客服务过程中，员工的服务技巧不够到位。

那么，要到位，就应该提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工做好辅助工作，制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且待客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。

3、在节约能耗上，员工节能意识有些欠缺。

要把这些缺漏补上，就必须：控制物资、开源节流，加强员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费，控制成本费用。酒店有些设施设备已显老化，需有针对性的对客房进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、客房卫生的检查制度多落实不够。

为了进一步落实这项制度，提高客房的卫生质量，就应该加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

总之，在新的一年里，我必将一如既往地客房部经理的直接领导下，协同领班，与员工和谐相处，帮助员工提高工作质量和服务质量，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴，把工作做得更好，力争在新的一年里为饭店创造更好的社会效益和经济效益。

最后，祝云山饭店在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！祝大家新年愉快，合家欢乐，万事如意！

客房领班工作总结篇八

尊敬的各位领导：

时光如梭转眼间为以调到客房部已有一个多月时间了，从保安部到客房部，从一个门外汉到一个内行的过程中，有心酸也有快乐，从一开始做一个床的3分钟到现在地2分20秒，是和领导的帮助和我自己的努力是分不开的，没有领导的帮助也没有我的现在，使我从客房部的工作产生了浓厚的兴趣，我对客房工作已经有了深刻的了解。

我相信我可以胜任客房领班的这份工作。

作为客房部领班的工作分查访程序，和日常工作内容和处理一般客人投诉所组成的。

- 1、打开房门检查电源在检查门锁是否完好然后按照门的里外检查门的顶部及下面，走火图、防盗链、窥镜是否完好。
- 2、面墙壁的清洁，然后检查物品是否整齐。
- 3、写字台上面镜子是否明亮，镜子顶部是否有尘土，然后打开电视机，检查是否正常工作，频道是否在应停的频道内，检查里外的印刷品是否整齐，然后检查桌面有无灰尘，电视机电线有无灰尘检查椅子是否洁净及有无损坏。
- 4、检查窗帘是否拉紧打开自如，窗帘是否洁净，关闭时是否垂直均匀，窗是否关闭，窗台是否洁净，玻璃是否明亮。
- 5、茶叶、火柴是否齐全，摆放位置是否正确。
- 6、查床下是否有杂物，床罩铺放是否整齐美观。
- 7、检查空调控制器性能是否良好及空调开关的洁净。
- 8、检查卫生间门的里外两面及顶部的清洁。
- 9、检查云石台面脸盆是否洁净，水龙头有无水渍及光亮度，物品补充是否齐全及摆放位置是否正确，毛巾是否整洁，数量是否齐全，镜子是否清洁明亮，镜子上沿有无尘土。
- 10、台面下喉管，墙壁，墙脚是否洁净及垃圾桶是否洁净。
- 11、查恭桶地座四周，厕板及内壁有无黄印，检查冲水系统是否良好，检查卫生纸及卫生袋齐全。
- 12、查厕所地面的清洁程度，察看有无印渍、毛发。
- 13、查发现的问题，包括清洁问题及物品补充问题，应及时通知服务员马上纠正，如属工程问题，马上下维修单及时修理。

14、开房间时注意门是否能锁死。

15、好查房工作表，特殊问题作好记录。

1、熟悉房间数量、房型、朝向等

2、客房内配备的设施设备以及使用方法

3、日常房间清理

4、酒店公共区域以及环境卫生的维护

5、掌握与客房相关的规章制度

6、布草与客房地管理

7、服务员的合理调配

1、投诉的类型分为3个类型电话投诉、书面投诉、当面投诉

方法：

1、客人提出投诉时应站在客人的立场上表示同情，以便在感情上首先获取好感对客人投诉中具体要求能解决定应立即答应客人并采取合理的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决定应立即同有关部门主管、服务人员协调调查或向主管领导反映同时做好记录，客观事实不清楚投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，搞清事实真相然后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的`要将投诉内容告知单位。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部门，管理人员查清客观事实经部门主管解决后将处理结果告知客人。

5、客人投诉情况事实原因在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

6、如果客人提出的投诉超出接待人员的职责范围要立即与上级联系情有关部门主管处理，如果客人提出投诉时间不常便离开要讲客人提出投诉书面通知领导，并做好记录。

以上是我在调到客房部一个多月所走出来的总结，我相信我可以胜任客房部领班的这份工作，请领导给我一次表现机会。

好会带领好我所管理的楼层争创先进！

领导、各位同事：

大家好！

过去的_年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工

但是在一些细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，争取在20_有新的成绩。

下面把我一年来的工作述职如下：

（一）执行岗位职责情况：

人员管理方面：

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、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。

客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。

我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。

在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。

使员工知道自己该做什么，怎么做。

我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳对人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面：

卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。

去年酒店的卫生状况良好。

我们一如既往的坚持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。

”在这种情况下，我们依然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。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。

在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。

定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

（二）工作中存在的问题

1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。

员工在操作程序上有待规范化，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、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

（三）下一步工作目标

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，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件（水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事件。

以上是我对_年工作的汇报和20_年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加

美好的明天贡献力量。

谢谢大家！

客房领班工作总结篇九

今年客房最重要的工作是前装修工作，自x月份接到上班后，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。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作

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。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

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。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天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。理所当然是首查问题。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。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

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。

7、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

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. 发展规划为目标，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。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

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觉。

一天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客xx人次，出售客房xx间，经济收入为xx元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

客房领班工作总结篇十

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上一年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一、我毕竟到xx工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二、有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三、自己的理论水平还不太高。

- 1、积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用

自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5、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。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

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。