

客房服务员的总结报告 客房服务员工作职责客房服务员职责(模板5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

客房服务员的总结报告 客房服务员工作职责客房服务员职责篇一

1. 热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守本店的各项规章制度。
2. 上岗前着装整齐，待客热情，礼貌，服从领导，具有高席的责任心。
3. 负责为客人提供酒水食品，等服务工作，及时做好日常的清理工作。
4. 负责保持休息大厅的卫生环境，保证物中整齐洁净，做到环境优雅。
5. 每日检查设备设施的完好程度，准确做到正确，保养。做好防盗防火的具体工作，发现问题及时上报。
6. 做好本区的布草，备品的零星换补充，做到准确及时，同时提高节约意识。
7. 熟悉菜牌和酒水牌及其他服务项目，积极向客人推销并准确工整，快速地写各类单据。

8. 坚守岗位，保证客人安全，同时负责保管，提醒客人的贵重物品的寄存，勤巡视，发现异常，及时汇报。
9. 积极参加培训，不断提高服务技能及服务水平，努力学习业务知识，提高法制观念。
10. 贯彻执行各项制度，服务标准，严格执行服务程序，并协助同事，配合保健员，做好其他各项工作。
11. 掌握各类电器的使用方法及开关时间，对大厅内的温度，空气，光线，声音等进行调节。

客房服务员的总结报告 客房服务员工作职责客房服务员职责篇二

- 1、热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守本店的各项规章制度。
- 2、接听电话，答复住客咨询或要求。
- 3、及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情况，并与前厅校对报表、房状。
- 4、协助客人入住，当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施(热水、空调、网线、电话等)。
- 5、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求(一冲、二洗、三消毒、四保洁)，对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。
- 6、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。
- 7、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客

情况，做好巡查记录。

9、做好设备报修工作。服务员首先到现场了解损坏情况，后报修。维修人员进入客房修理应有服务员在场。

10、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。

11、每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理。

12、负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。

13、工作人员夜间不得私自留宿他人，使用客房，发现者按挂牌价扣罚，并调离岗位。

14、做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。

16、爱惜客栈财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。努力学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。

客房服务员的总结报告 客房服务员工作职责客房服务员职责篇三

转瞬即逝的20xx年，我们经历了紧张、忙碌和辛苦。为了更好地完成20xx年的工作任务，总结过去的成绩和不足，梳理工作思路，在今后的工作中扬长避短，取得更大的进步，现将客房部20xx年的工作情况总结如下。

1、工资薪酬方面的调整

根据酒店领导要求，结合部门实际情况，本着公平公正的原

则合理安排员工的工作，挖掘员工潜力，最大限度的调动员工工作积极性，制定了客房部计件工资和服务销售奖励办法的具体细则。

2、参加技能大赛

为了进一步提高服务技能，营造良好的学习和钻研业务技能的氛围，确实提升员工的业务技能和心理素质，在酒店领导的大力支持下，客房部参加了“首届中国人民银行系统后勤理事会饭店服务分会技能大赛”。客房部全员开展技能大练兵，员工利用业余时间，加班加点练习，通过层层筛选，最终选出业务技术过硬，心理素质强的两名员工参加此次比赛。

通过这次比赛，员工不仅提高了自身的技能素质与专业基础知识，开拓了视野，增长了见识，同时，通过这次比赛，与全国各地参赛选手的交流中，获取了新鲜的工作技巧和工作的技巧给我们今后的工作带来了很大的触动和启发。

3、设施设备购置、维修和维护方面

1) 针对客房淋浴间下水不畅事宜，在酒店领导高度重视和大力支持下，进行了改造，在原来的淋浴推拉门下加装5公分高的石材，防止卫生间地面的渗水，很大程度上提高了宾客入住的舒适感和满意度。

2) 为了进一步提高宾客的满意度，提升饭店各区域的卫生质量，在饭店领导的大力支持下，购买了用于地毯和椅子清洁，石材地面保养的机器设备。

3) 为了提高客房住宿的舒适感，尽可能的为客人提供方便，客房在加装淋浴间转角架和门顶。

4、培训工作

3) 清洁设备公司专业人士对我酒店新进设备使用的培训;

4) 对员工进行消防安全“四懂四会，四个能力”的培训;

6) 对员工进行各种清洁器的使用和注意事项的培训;

7) 外派主管参加上海金手指专业酒店培训机构推出的《如何做一名优秀的主管领班》的专业技能管理培训课程。

1、在日常的对客服务过程中，个性化服务开展不够，员工的服务意识薄弱，有待提高。

2、加强标准化培训，提高卫生标准，从而提高整体卫生水平;

以上是客房部队20xx年度的工作进行总结，在以后的工作中，客房部要扬长避短，同时在加强内部基础管理、拓展服务范围、提升服务品质方面继续努力，争取更好的成绩。

客房服务员的总结报告 客房服务员工作职责客房服务员职责篇四

一 经济指标完成情况及一些数字的汇报□xx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xx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。

(8) 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。

客房服务员的总结报告 客房服务员工作职责客房服务员职责篇五

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初“只知道”，“看到”到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题：

2、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自

己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！