

最新客房工作总结心得体会 客房主管工作总结(优秀8篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇一

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入：181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象

的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立节约意识。

1: 客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。

2: 客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

3: 响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如：牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4: 废物利用，将报废的床单该成内枕袋。

5: 严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。

6: 关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很大的不便，但把节电的工作落实到了实处。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，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物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门

先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的，工作总结《客房部主管年终总结》。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦心人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

6：对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

7：组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑克牌、拔河等项活动。

- 1: 部门每月定期举办业务知识的专项培训。
- 2: 房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。
- 3: 各个岗位的服务规范需要进一步加强。
- 4: 管理人员的综合素质有待提高。

- 1: 重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。
- 2: 每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。
- 3: 将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。
- 4: 加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

1. 建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

2. 针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提

高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

三、不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。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。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇二

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

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。

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇三

一、20xx年度客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇四

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a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。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。

(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。

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

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇五

岁月如梭，又一年光景！我们又随着蓝天大酒店稳健的步伐又成长了一年。酒店就像一个大家庭，聚集了我们这群有缘有志之人在一起挥洒汗水！我们上下协作，团结一心，希望能让公司在新的年里迎接一个更红的春天！

1、在工作中做任何事都要按程序规范化操作。当前我部门有新员工的注入，在工作中难免会出现这样那样的小插曲，这些问题的根源基本上都是未按工作程序操作，所以要加强对新员工的培训。作为一个基层管理领班也要对他们做好现场督导和指导，确保每个新人都熟练掌握工作技巧后上岗能独立上岗。从而避免日常工作中出现失误导致客人投诉，影响服务质量和公司效益。

达，如果是再多几个层面的话后果可想而知。所以作为一个领班做好上下级间工作桥接是有益于团队团结、提高工作效率的关键。

3、酒店设施设备的保养工作。酒店的设施设备都是实物，都会出现各种不同程度、人为或非人为的损坏和老化现象，因此在平时的工作中要对各种家具、工具定期排查和有效的养

护。比如定期旋转床垫、水龙头检查保修、会议室桌椅维护等。对不是我部门养护设施设备要做好督促工作，如灭火器的看管与更换，与其他各个部门紧密合作。

4、留住回头客和长包房及发展新客源。

(1) 加大对客人的拜访力度，对客人的意见进行汇总总结。

(2) 提高服务质量，美化客房内饰，提供一些个性化服务和超值服务，使客人有一种宾至如归的感觉。

(3) 与前台的紧密联系和配合，入住客户的需求总汇到前台，如需要客房的能准确快速地反应。

5、团队内部的监督与互动。为了我们的工作制度更和谐，客房部内部工作可以分区进行透明化、公平地打分，考核。已达到相互监督共同进步的目的。在经费充足的前提下，可以安排员工互动、集训，以增进团队内部的扭力。

6、资源节约方面。可以试着将客户用剩余的日用品回收，作为清洗用品，定时关灯开灯，为公司节约资源同时也是为我们员工省钱！

7、业务与理论的提升才算综合能力的提升。我建议公司可以抽出工作之余的时间组织一些理论知识培训课，从公司最基层的我们开始提高能力与素质。基层的工作能力无话可说，新老员工的业务素质的提升，是公司内部文化丰富和公司整体映像提升的必要措施。

以上这些便是一年来我对公司公司工作的总结和新一年里工作的初探设想。我们都很希望总结出自己内心最真实的东西，以供互相借鉴参考，为彼此的工作提出意见和建议。最后，愿我们酒店这一和谐的大家庭在新的一年里，更加团结互爱，共同书写酒店崭新的篇章！

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。客房楼层在保证对客户服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了上级在年初给我们下达的任务。截止到十月底，酒店完成314万元的收入，其中客房部完成收入□x万元，收入和去年相比都有了一定的提高。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客户服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是酒店的利润。

部门采取的几项措施：

- 1、客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。
- 2、客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。
- 3、响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品（如、牙膏、香皂、梳子）取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。
- 4、废物利用，将报废的床单该成内枕袋。
- 5、严格控制布草的'投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。
- 6、关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很多的不便，但把节电的工作落实到了实处。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，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物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，努力培养部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年酒店的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦心人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇六

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《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》《考勤制度》都做了相应的增减。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) 为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

定期做一些细致的卫生工作。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，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。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，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3) 开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4) 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。今年67月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5) 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。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

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。

(8)在安全方面做到对电器开关，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。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。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生□20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。

四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

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。

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。

以上是对20xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来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。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位！

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇七

一、建立健全各项规章制度，为做好各项工作提供有力保障

年初，根据全年的工作计划和往年工作经验，针对客房部的工作实际，我们研究制定了《客房部员工须知与规范》，大家通过学习改进，加强了部门的质量管理。

同时，根据当前工作中出现的新问题、新情况，对部分规章制度进行了修改、完善，建立了一套严格的部门管理体系。对员工在工作中使用的各类表格重新进行补充和调整，将每周的部门工作检查改为各岗位主管每日巡查制度，加大了主管的监督权和管理权。通过以上措施，加强了员工队伍的管理，提高了工作人员的自觉性和积极性，有力地保障了各项工作的开展。

二、创新服务理念，提高服务质量

面对严峻的市场环境和激烈竞争，为了提高经济效益，我们

在创新服务上做文章，把精心制作的天气预报卡和温馨提示卡放置在客人床头，有重大体育比赛和节日期间为客人送上一份当日的节目预告卡，为住宿客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的好评。为客人提供超出他们期望值的服务一直是我们的工作目标。

为此，我们号召每一个员工都做有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握他们的基本资料，包括哪里人、民族、来淄目的等，在此基础上提供有针对性、个性化的服务。目前我市旅游事业高速发展，来淄的游客不断增加，针对这部分客人，加大了信息量的提供，如交通信息、旅游资讯、各区县的旅游景点和特色商品介绍等，从而更好地为游客提供方便。

三、抓好安全促生产

安全生产责任重大，一年来，我们坚持贯彻“安全第一”的工作方针，正确处理好与安全有关的各种关系，并做到常抓不懈。年初，部门分别与宾馆和部门员工签订了安全责任书，分解任务，明确责任，做到谁主管谁负责。根据保卫部要求，从三月份开始部门定期召开安全例会，强化员工安全意识，提高了员工的“两个能力”，同时，部门还完善了各项与安全有关的措施和制度，加强监督检查。

针对部门员工流动性大的实际情况，制定了《客房部员工档案》，对新招员工必须留有身份证复印件，促进了人员的安全管理。我们还重视食品安全和消毒管理，部门制定和落实了各项消毒管理制度和消毒措施，健全了各项消毒纪录，消毒间由专人负责管理，使消毒工作在制度和管理上得到保障。

我们还定时对房间和公共区域进行消毒，对客人使用的毛毯、被褥进行定期清洗、消毒。为了更好地灭“四害”，我们每半月对房间和所辖区域进行喷药，并购买了大量的灭蚊灯、喷壶等器材，在安全部门和卫生监督部门的多次检查中，都

未出现问题，受到了主管部门的好评。

四、做好培训工作，提高工作效率

针对人员流动性大的问题，20__年我们制定了部门人员内训计划，对新、老员工和业务骨干分别进行了有针对性的培训。对新录用员工，我们进行不少于4天的内部封闭式培训，从基本知识、工作程序、标准要求和礼仪规范等方面逐项训练，然后根据每个员工的掌握情况安排上岗，同时加大跟岗力度，使新员工更快、更好地进入角色，改变了以往师傅带徒弟这种老方式所产生的各种问题。

在日常工作中，我们也加大了对老员工的继续培训，通过跟岗和班前会，将出现的问题及时加以分析和纠正。同时，我们也将部门制定的各项管理制度作为培训和考核的一个内容，在做好业务培训的同时，还加大了安全教育工作，主要包括：消防知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身安全知识等。通过开展各个方面的培训工作，促进了部门工作有条不紊地开展，也更好地体现了员工的精神面貌和部门接待水平。

五、开源节流，增收节支

创造利润化是企业的最终目标，在竞争激烈的酒店业，制定合理的成本费用考核制度、控制成本是今年以来我们重点抓好的问题之一。

首先，针对宾馆住店客人的特点，我们改变了房间配备的环保卡，在不影响客人的情况下，提倡和鼓励客人多次和重复使用我们配备的六小件和布草，大大节约了成本，仅拖鞋全年节约了八千多双，香皂六千多块。同时，针对许多客人香皂、浴液、香波一次使用不了，形成浪费的情况，我们收集起来，送到洗衣房用来清洗布草，一项洗衣房去年节约洗衣粉两千多元。

其次，我们制定了严格的用电、用水、用气制度，不分时段进行巡查，观察各区域的光源照明和水、气有无“跑、漏、冒、滴”现象的发生，杜绝浪费。20__年10月份我们配合维修部将西楼全部和南楼一、二楼公共区域照明改用节能灯，全年共节约用电__度，不但节电而且使用寿命长，起到了很好节约的效果。

六、帮助员工，激发员工积极性

首先，坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为依据，坚持每月评出2位优秀员工，每人奖励现金一百元，并在部门全体会议上进行表扬，物质奖励与精神奖励并重，充分调动员工的工作积极性。

其次，建立谈心制度，多渠道、不同场合征求员工意见。特别是针对新员工，鼓励他们从思想、工作等方面提建议、找问题，集思广益、凝聚人心。

第三，积极帮助员工解决生活和工作中的困难，员工生病或家庭有困难，部门及时组织人员到家中看望走访，并积极帮助解决，让他们安心本职工作。这些人性化的管理极大地激发了员工的工作热情和以宾馆为家、干事创业的积极性，对各项工作起到了积极的促进作用。

一年来，我们做了大量工作，摸索了许多有益的经验，取得了一定的成绩，但也面临许多问题和不足，主要是管理的力度还需进一步加大，工作还要进一步做细、做活。展望20__年，在宾馆的正确领导下，我们将继续求真务实，奋发进取，为宾馆各项业务的发展做出更大的贡献。

客房工作总结心得体会 客房主管工作总结篇八

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴

液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。一些客用品取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

部门每月定期举办业务知识的专项培训。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。管理人员的综合素质有待提高。

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次服务体现于细节。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完财富。

对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。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。

明年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。