

# 最新五一酒店客房接待总结(大全7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 五一酒店客房接待总结篇一

：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。

1有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位

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。

四下一年计：

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。

## 五一酒店客房接待总结篇二

通过xx年近3个月的绩效考核及目标管理，公司各部门对绩效考核的理解及行为转变正在逐步改善，以工作目标结果为导向，用事实和数据说话，本部门在xx年的工作中将全力配合公司的绩效改革，以提高员工满意度为指导思想，加强与各部门各级员工之间的沟通，切实提高工作绩效。

配合公司与营销有关的职能部门，建立一套后勤服务保障体系，实行承诺制，对相关部门提出的协助做出承诺，并写进绩效考核指标，保障公司销售目标的实现。

在明年的工作中，行政部必须与各部门充分沟通，出台详细制度，大力抓节约，天天抓，时时抓，日常工作中多进行监督、检查、改进，从“节流”的层面确保公司利润指标的达成。

以现有的安全标准化管理平台为基础，多进行安全检查、多进行安全生产管理知识培训，注意隐患排查，提高员工安全生产意识，保证安全生产零事故率。

针对这一行政部工作中的薄弱环节，我们计划以日常企业文化建设为主，主题活动为辅的方式，通过吸收别人先进企业文化经验，在明年内完成公司企业文化框架的搭建工作。

作为行政部负责人必须花时间进行思考、针对工作中的方方面面提出独特的改良办法及方式，主动出击，将创新管理分解到明年各月的绩效考核指标内，培养自己独特的思维方式，用创新精神和意识为工作加上助推器。

在3月的工作中，自己仍然存在许多问题。管理水平仍旧不高，要随时注意改正自己的性格缺陷，不断进行自我否定，少说话多做事，多做实事，培养自己主动学习的意识和习惯，吸收先进的经验，用知识来武装自己、提高自己。

## 五一酒店客房接待总结篇三

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

xx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xx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20xx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，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，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，在下一年还需要加大实操技能的培训力度。

1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品

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，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，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，提高自身综合能力，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。

- 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直的精神下和全体员工团结一致，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

## **五一酒店客房接待总结篇四**

注重管理工作实效，执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”、“三快”加创新。

管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用，加强对一次性用品能耗的有效调控（如：洗发液等换成小瓶装，卫生纸改用小卷等来降低成本），杜绝各类能源的浪费，节约开支降低能耗。

制定详细的卫生计划，严格执行“三级查房制度”，并协助质检每次的卫生检查，做到随发现问题，随时解决，避免出现客人对卫生方面的投诉发生。

我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针，加强。

## **五一酒店客房接待总结篇五**

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际状况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习资料现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。透过这些培训作，员工的做房时间已经到达行业标准。前厅接待客人入住时间也持续在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，透过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人带给一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每一天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才带给的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每一天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每一天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据状况为客人带给更多的、方便客人生活的免费服务，为客人带给一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自我的状况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人带给一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一向追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都明白，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否到达规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。个性是对地毯的保养，房务部十分重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅仅能够减少对地毯的洗涤次数，还能持续地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水状况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

## 五一酒店客房接待总结篇六

我们酒店开业一年了，以经过了一年的艰苦工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报，回顾一年以来我们的工作，可以说：我们一直都做的很好，那么xxxx已成为历史，我们已经迎来崭新的一年xxxx.我们对xxxx年有了更多的期许，希望一年胜似一年。

xxxx年我们客房部的总结：服务质量和卫生质量

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!

## 五一酒店客房接待总结篇七

一、xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较xx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。