

最新宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结 (模板8篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇一

一、礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。还记得自己刚来宾馆的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

二、前台业务知识的培训，主要是日常工作流程

前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对，订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的

交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很难，但会很安心。

因为我们宾馆也是新开宾馆，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知宾馆的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20xx年，宾馆客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，宾馆的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

四、以大局为重

还记得今年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合宾馆的工作，也是坚持下来。休息时间遇到宾馆临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到宾馆电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在宾馆上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

五、增强自己的责任感和自信心，积极参加宾馆的职业培训

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20xx年自己主动报名参加了宾馆组织的宾馆英语培训，学习到了很多专业的宾馆英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管辞职，原分配她的一些工作也自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看

有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月月初信贷会议的使用。

20xx[]自己在宾馆又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到宾馆做前台，很感谢宾馆领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇二

各位领导、各位同事大家好！

1、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、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。定期学习宾馆的一些规章制度、把员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。

3、在客房卫生服务方面：客房部卫生质量一直保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，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。4、控制损耗增收节支方面的管理：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主管负责制，做到收发明确，账目清晰。

二、工作中存在的问题

1、服务质量、人员素质有待进一步提高。尤其前台人员在操作程序上、礼貌礼节有待规范化，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、客房查房和与前厅的沟能上有待进一步提高，做到责任到人，违者必究。

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。使客房各项工作提高一个新的台阶。

3、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

4、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对上一个月的汇报和下个月工作的设想，最后在这里感谢大家对客房工作的支持，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量。

在这里我祝大家：国庆快乐、身体健康、工作顺利！

况小明

201*.

友情提示：本文中关于《客房部总结》给出的范例仅供您参考拓展思维使用，：该篇文章建议您自主创新。

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇三

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来xx也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

1、规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2、为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化。

为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3、逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现：

(1) 员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2) 针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

(3) 重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4、制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5、加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6、尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多。

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协调沟通解决。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7、卫生质量：

(1) 出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2) 在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3) 在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8、人员队伍管理

(1) 前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2) 在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

(3) 楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在11月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

(4) 洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5) 建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20xx年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

(6) 针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9、节能降耗

(1) 加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2) 根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3) 对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(4) 对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

(1)、配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题。

(2)、组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

(3)、协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

(4)、根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

(5)、日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

虽然工作在各方面都取得了一定的进展，但与我们的目标相比仍有较大差距，许多不足之处须待今后工作中改进。

(1)、现各岗位员工缺乏主动服务意识，特别是在与对客交流及各项操作规程、工作程序标准化等方面需要进一步加强培训。

(2)、前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

(3)、楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，

导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

(4)、由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

(5)、洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大成本及使用美观。

(6)、员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

(7)、没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇四

时光任冉，日月如梭。又到了岁末年终之时。转眼之间20xx又要过去了。屈指算来从xx年进入长江宾馆，在小小的前台居然已经有xx年了。如何把一份前台工作做得客人满意，领导放心是我工作以来一直追求的目标和重心。

长江宾馆是石化总厂的接待站，来厂办事的人首先来到厂里就是入住到宾馆。让来厂办事的人在宾馆里感觉到宾至如归是我的责任。所以对每一位来厂的宾朋我都能做到让他高兴而来，满意而归。对他们关于厂情厂况的一些提问也是耐心细致的回答。

对于有些客人对客房价格进行讨价还价，也是尽可能的做到争取和留住，不让他们走出去。虽然有些时候在价格上做出了一点让步，但是还是很好的留下了客人。而不是不负责任的一言了之，住不住无所谓。这样在我手上也是很大的提高了客房的入住率。

对于来宾馆住宿的客人不但尽量留住他们入住，还在工作方

便之时推销宾馆的餐饮，尽量的让客人住在宾馆，也能吃在宾馆。更多的为宾馆创造利润。

对于宾馆领导工作的安排也能够顾全大局，任劳任怨。总之自己在这一年平淡的工作中是尽心尽力，恪守职责，很好的完成了各项任务。

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。

五、明年的打算

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！

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇五

在20xx年，我始终坚持“宾客至上，服务第一”的思想原则，“主动、热情、礼貌、诚恳、周到”的服务精神，致力于服务住店宾客的宗旨，我顺利的完成了领导布置的各项工作，取得了一定成绩。

此间我虚心学习、耐心做事，认真的完成领导指定的任务。遵守各项宾馆规章制度、做好本职工作、履行岗位职责，工作上取得了一定成绩。面对住店宾客做到主动、热情、礼貌、周到、耐心的服务。在做房方面我严格执行宾馆的卫生方面的规章制度，切实保证房间内的卫生整洁。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

在工作中我深刻认识到，我们宾馆就是一个大家庭，我们每个人都是这个大家庭中的一员。我们应该相互关爱、相互学习、共同进步、共同发展。同时客房是宾馆的重要组成部分，是客人住宿的场所，是宾馆经济收入的主要来源部门之一，其经营管理直接关系到宾馆和员工的收益。客房部的工作直接影响到客人的第一印象，其服务水平成为客人评价酒店服务质量的主要依据之一，关系到宾馆的整体声誉及服务形象。我们只有团结起来共同努力才能使我们宾馆取得更大的业绩，事业更加的辉煌。

当然，经过对过去一年工作的反思，我也深刻认识到个人在很多方面还存在不足。特别是工作上业务水平还比较低；很多事情没有形成条理化、规范化、系统化；工作目的性不强，很多情况都是为工作而工作；思想认识上也存在一定瑕疵，考虑不太完善；做事细心程度不够等等。

为此，我个人认为，在20xx年应该着力从以下几个方面入手加强学习、提高技能、实现突破，更好的做好服务工作。

1、加强业务技能学习。结合本职工作，从点滴做起，从身边事情做起，从岗位服务做起，加强业务知识，强化业务素养。注重每一个细节，力争把每一件事做的更完善更完美，并逐步形成条理感层次感。

2、提高个人能力。就个人方面以前一直没有重视，很多情况下仅凭感觉做事。特别是在语言、举止、仪容仪表、公关礼仪方面有一定欠缺。今后这方面应有所加强。

3、思想上应该更加科学。以前做事有很多考虑不周，往往顾头不顾尾，没有一个全面认识，甚至忽略很多细节。这方面以后应该加强。

4、注重工作上协调。我们都处在一个大家庭中，每个成员承担着不同的工作。每件事要及时和领导沟通，团结同事、相互支持，力争把工作做得更好。

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇六

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。

半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行

业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营管理者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。

所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。

而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。

我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌

和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的。客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。

所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。

让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片

可以展翅高飞的天空！名xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇七

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、维修等情况。
4. 客房内各项物品卫生干净整洁，摆放整齐有序。
5. 负责工作总卡的收发、保管并做好记录，严格执行借出和归还制度。
6. 随时做好楼层的公共卫生，保持楼层干净整洁。
7. 做好设备报修工作。
8. 做好设施的使用和日常保养工作，正确掌握各类电器的使用方
9. 负责客人遗留物的登记和上缴，不得私自扣留。
10. 认真做好交接班工作，交清交班记录。
11. 认真听取宾客意见，并将客人的信息及建议及时反馈给上级领

导。

12. 认真学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。

13. 服从管理并认真完成上级领导交办的各项工作任务。

宾馆客房部工作总结 宾馆工作总结篇八

在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

客房最重要的工作是前装修工作，自xx月份接到通知上班后，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。

为更好的协助部门经理做好日常工作，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。

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。

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。

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。

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模为目标，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。

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。

xx年来，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，在今后的工作里，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。