

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结 结(汇总7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结篇一

- 1、学习了托盘要领，房间送餐流程。
- 2、了解大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、提高个人出菜途径相关安全意识。
- 5、在本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20××年传菜全年离职人数23人，20××年传菜全年离职人数4人，20××年是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

1、礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

总之，20××年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结篇二

工作总结

尊敬的领导：

本人来到酒店已有一段时间，在此将这段时间的工作进行一个简单的总结。初来酒店，曾担心不知该如何做好工作；但是酒店宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我较快适应了酒店的工作环境，也熟悉了酒店的整个操作流程。在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，每天认真检修酒店内的各项设施设备，以确保其正常运转，遇到问题及时处理。不懂的问题虚心向别人学习请教，不断提高充实自己，希望可以为酒店做出更大的贡献。当然，工作中难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。这段来我学到了很多，感悟了很多；看到酒店发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和酒店一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为酒店创造价值，同酒店一起展望美好的未来！

申请人：

申请日期：

篇一：酒店员工试用期转正总结

工作总结

尊敬的领导：

本人来到酒店已有一段时间，在此将这段时间的工作进行一个简单的总结。初来酒店，曾担心不知该如何做好工作；但是酒店宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我较快适应了酒店的工作环境，也熟悉了酒店的整个操作流程。

在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，每天认真检修酒店内的各项设施设备，以确保其正常运转，遇到问题及时处理。不懂的问题虚心向别人学习请教，不断提高充实自己，希望可以为酒店做出更大的贡献。当然，工作中难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。这段来我学到了很多，感悟了很多；看到酒店发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和酒店一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为酒店创造价值，同酒店一起展望美好的未来！

申请人：

申请日期： 篇二：酒店试用期工作总结报告

时间飞梭，光阴转转，2个月的试用期转眼就已经结束了。回想起在过去的2个月的时间里，我还是为自己选择**酒店感到高兴。从8月25日到**的那天起，担任了工程部文员这个职位，从未接触过文员这个职位的我，在领导的关怀、同事的教导和帮助下，让我逐步的开始掌握了本岗位的一些基础的知识和工作技巧。

从前的我可能从来没有认识到原来“细心”无论是对工作还是对生活都这么的重要，可是在通过陈总监的领导下，让我懂得了一个故事，这个故事命名为《一只水杯有多重》，接下来我想把这个故事分享给大家。

一只塑料水杯有多重？13克。可就是这样一个并不起眼的小东西，法国航空公司在节能减排时也不放过：13克被减轻

至9.5克。这3.5克细微的“瘦身”，后来被推广到全法国航空公司的航班。对于耗油量巨大的飞机，一只水杯减轻3.5克的重量，似乎微不足道。但在管理者的眼中，小小水杯积少成多的效应就不能低估——据法航有关专家测算，一年下来，全公司可因小心水杯“瘦身”而少排放20吨二氧化碳。细节，显示了管理者的精明与远见。可见，我们真的不能忽视了细节这么重要的环节哦！所以无论我们无论从事着什么工作，细节固然重要，不过好的心态与思路也是必不可少的，简单的说“心态决定事态，思路决定出路，细节决定成败”。

酒店试用期工作总结怎么写三篇

第一篇：

一、对以前工作的总结

- 1、严格遵守酒店各项规章制度。上班伊始，我认真学习了酒店《员工手册》及各项管理制度，并严格遵守，做到了无迟到、早退、违规现象。
- 2、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境和工作内容。
- 3、工作积极、认真、负责，通过不断学习、虚心请教，总结积累，较好的完成了领导安排的各项工作任务。
- 4、与同事之间和谐相处、加强沟通、团结协作，以尽快更好的融入团队。
- 5、存在问题时及时找到解决办法。我将在今后的工作中多向前辈请教，学习，以最短的时间熟悉酒店理工作内容及流程，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，在工作中不断磨练意志、增长才干。

二、对以后工作的计划和建议

1、计划：今后，我将进一步严格要求自己、加强学习，努力提高业务水平、充分发挥所长，积极、热情、细致的完成好每一项工作。

2、建议：酒店多一些关于技术方面和特长方面的培训。

三、个人的岗位职责

1、协调工程部与各部门之间的工作，做好上传下达

2、统计工程部人员出勤状况

3、部门临时会议的通知，并做会议记录

4、整理出差及各种票据

5、协助工程部各人员的工作

6、负责工程部所有文件的登记、发放及归档

7、协助项目经理整理项目资料，每个项目建档并归档

8、根据项目经理需要，协助画cad图

9、工程部工具及辅助设备的监督及管理

10、单据送签，经理交办事项

1、严格遵守酒店各项规章制度。我积极参加参加新员工培训，认真学习企业文化知识，并取得优异的成绩。

2、在这期间，我更多是熟悉市场部的一些工作流程，了解部门的日常工作，现已基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法。

案。

4、尽所能和所掌握的经验，配合并帮助其他部门完成相关工作，提供我所能提供的帮助。在此，我想借此机会，正式向酒店领导提出转正申请，希望酒店领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢酒店领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、工作能力都得到了最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的工作中不断前进与完善。

第三篇：

本人于20xx年x月x日作为储备干部正式入职xx大酒店。根据公司对储备干部的培养方案，首先进入管家部轮职。在管家部工作的这两个月内，我先后在各个岗位上轮职，经过部门领导和同事的悉心指导，我了解并掌握了部门的规章制度，以及各个岗位的工作职责，快速适应并融入了该部门。

在管家部的前一个半月里，我主要作为客房服务员，负责打扫并维持房间清洁、舒适。在此期间，我熟悉了酒店房型类别及分布，熟练掌握客房清洁程序、物品清点等工作。对客户服务过程中，从顾客角度着想，尽力满足客人的需要，当受到顾客的肯定时，便感到自己的辛苦劳动也是有价值的。随后作为客房中心文员，负责总机和服务中心电话的接听。

文员的工作比较繁琐，除了电话的接听、转接外，与前台、客房服务员及其他同事的沟通、客衣收取和送洗、房态抄写及核对、客人消费入单、叫醒服务等都在文员的工作范围内。初期工作中，由于业务不熟练，经常会有手忙脚乱的状况发生，后来在领班和同事的指导帮助下，我一边学习一边将自己的心得体会总结并记录下来，很快掌握了各种电话应答方式、事项处理办法，进一步提高了多种状况下的应变能力，同时对管家部这一酒店的核心部门也有了更深刻的认识和体会。

接下来的两周内，我分别跟随楼层领班、pa领班、主管、布草房制服员开展工作，每个岗位轮职两天。领班或主管在第一天主要给我讲解其工作职责以及部门相关的规定和管理制度，并在随后的实际工作中进一步明示。在这个过程中，我加深了对管家部工作范围内的各个岗位、各个环节之间相互作用的了解，对整个部门的运作也有了更为具体切实的感受。

回顾这两个月的轮岗期，我觉得收获颇丰。由最初的不适应到磨合期再到后来的顺利适应，整个过程充实而愉快，不仅磨练了我的意志，增强了我的责任感和服务意识，更重要的是领悟到了一种学无止境的工作态度和谦虚谨慎的处事哲学。

扩展阅读：

工作总结基本要求

1. 总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要的是对工作的主客观的条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础的等进行分析。
2. 成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定一些方面的成绩，同时找出其他方面的缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。
3. 经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。
4. 今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。

时间飞梭，光阴转转，2个月的试用期转眼就已经结束了。回想起在过去的2个月的时间里，我还是为自己选择**酒店感到

高兴。从8月25日到**的那天起，担任了工程部文员这个职位，从未接触过文员这个职位的我，在领导的关怀、同事的教导和帮助下，让我逐步的开始掌握了本岗位的一些基础的知识 and 工作的技巧。

从前的我可能从来没有认识到原来“细心”无论是对工作还是对生活都这么的重要，可是在通过陈总监的领导下，让我懂得了一个故事，这个故事命名为《一只水杯有多重》，接下来我想把这个故事分享给大家。

一只塑料水杯有多重？13克。可就是这样一个并不起眼的小东西，法国航空公司在节能减排时也不放过：13克被减轻至9.5克。这3.5克细微的“瘦身”，后来被推广到全法国航空公司的航班。对于耗油量巨大的飞机，一只水杯减轻3.5克的重量，似乎微不足道。但在管理者的眼中，小小水杯积少成多的效应就不能低估——据法航有关专家测算，一年下来，全公司可因小心水杯“瘦身”而少排放20吨二氧化碳。细节，显示了管理者的精明与远见。可见，我们真的不能忽视了细节这么重要的环节哦！所以无论我们无论从事着什么工作，细节固然重要，不过好的心态与思路也是必不可少的，简单的说“心态决定事态，思路决定出路，细节决定成败”。

回想试用期间的工作，我深深感觉到个人力量的单薄和集体力量的强大。感谢领导的关心、同事的帮助，没有他们我开展不了工作。人，不可能什么都懂，不懂不要紧，但是只要肯学、肯做，任何一个大学毕业的人都是可以学会的，我认为我自己就是一个肯学、也愿学的人。我并不是一个喜欢常常换工作的人，所以我想既然我已经成为**的一份子，我已经适应目前的工作，所以我希望能够留在**酒店，为**也为自己努力工作。同时公司有个学习的气氛，我想我还是会很快成长起来的。

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结篇三

转眼20xx年就要结束了，这一年使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到xx宾馆工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待。xx宾馆共xxx间房，相对xx来说客房间数还算不错的对于每个宾馆来说都是一样的，前厅部是整个的宾馆的核心，也应该是宾馆的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个宾馆的信息中心，绝大部分的客人从这里获取宾馆的信息，所以工作人员必须对宾馆的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。
- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于宾馆的利益。
- 3、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，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。
- 4、语言方面：在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？是对客人不尊重，是降低了个人素质和宾馆带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来宾馆住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对xx旅游景点等有一定的掌握，还要我们对xxx多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

在一年的宾馆工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。以下是我的工作总结。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了宾馆的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来xx宾馆实习。

刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

对于宾馆等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，宾馆领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。

宾馆里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在宾馆里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到宾馆都会对宾馆和宾馆人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向宾馆人寻求帮助。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在宾馆的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使宾馆人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚宾馆，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、

风土人情、景观特色。宾馆人对此都应非常熟悉，宾馆只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。

因此宾馆需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，宾馆才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结篇四

风雨同舟、金秋送爽，丰收在望之季。我们迎来了博鳌国宾馆从筹备到开业，我难忘为之奋斗的日日夜夜；展望未来，我豪情满怀信心百倍。

xx年快要来了□xx班组的整体工作，有条不紊的展开，各项工作要求和管理制都顺利的建立。希望在日常的工作中严格规范的要求xx班组，接受各领导监督与指导，让员工在工作中发挥出自己的高度责任心，让我们的服务能够得到宾客的赞赏与肯定。

xx年的工作方向：

(1) 清洁剂的用途及使用方法、注意事项、比例配方等。

(2) 公共区域机器操作程序、注意事项□xx清洁设备的维护保养、清洁设备介绍和工作原理、规范等。（擦地机、吸水机、抽洗机、直立式吸尘机、高速抛光机、地毯机）

□3□xx保养工与清洁工岗位说明。

(4) 硬质、软质地面清洁保养。(透气地面、半透气地面、不半透气地面)

(5) 酒店常见污渍及其去除、公共区域员工必须做及绝对不能做、饭店清洁保养工作的管理、安全消防知识培训、吸尘器使用与保养、硬木或镶木地板的清洁等。

(6) 大堂清洁服务、客用洗手间清洁服务、清洁电梯服务、沙发、椅面清洁、吊灯清洁、金属饰品的清洁、窗户及镜面清洁、地毯、餐椅及织物上的污渍种类、行政办公室的清洁、室外区域的清洁、烟缸的更换清洁、墙面清洁保养、地垫清洁程序。

(7) 新开酒店物资管理和保养意识。

□8□xx员工礼节礼貌、仪表仪容要求□xx班组成员间的合作与沟通。

2、1开荒步骤:

1、准备工作:

1) 员工开荒培训: 通过培训使所有员工懂得各类清洁工具、清洁剂的正确使用和安全操作等相关专业知识; 根据进场时间分部门进行开荒前的培训, 主要根据所属区域的工程进度和材质不同和区域特点进行针对性、系统的培训, 确保所有员工能够正确操作, 保证所有的成品得到保护, 确保开荒工作的顺利高质量的完成。

2) 开荒工具准备: 由客房部统一申报、派发各项开荒工具和用剂。客房部确保清洁工具、清洁剂准备充足, 满足全酒店各部开荒需求。

3) 开荒计划制定: 酒店开荒工作由客房部主要负责, 因此客

房部将出台合理的开荒计划，指导酒店开荒工作的有序进行。

4) 责任划分和任务分配：客房部根据酒店整体要求将对开荒工作进行有效的责任划分和任务分配，因此请各部门通力配合，对于不按时和推脱完成开荒任务的部门和人员，客房部将直接上报总经理给予处理。

2、进入酒店：

1) 各部门进入酒店开荒前，必须通知客房部，以便派专业人员对开荒的操作进行全面细致的培训。

2) 每天进入酒店开荒工作之前，各部门负责人要检查员工的仪容仪表，每天必须召开班前会，强调操作、安全注意事项和成品保护措施，确保达到开荒的要求。

3) 开荒注意事项：

a□ 正确佩戴好工牌；

b□ 开荒工作时着平底鞋（防滑）；

c□ 长发女员工要注意盘起，以免发生意外。

d□ 不留长指甲。

e□ 工作中必要时使用手套进行保护。

f□ 公共区域地毯需铺设塑料薄膜进行防护；

g□ 各通道门口铺设踏垫，杜绝外来污染源。

h□ 对于每天的工作任务，各管理人员要合理的安排员工的工作任务，责任落实到每个人，不得出现无故怠工的情况。

i]当员工每做好责任区域卫生时，管理人员必须按同标准、按同质量进行相同检查，不得徇私舞弊，发现问题要耐心进行指导，使员工了解自己未达标原因能够主动改正。

j]员工在开荒过程中无意受伤后，各部门负责人要给予高度重视，并实施有效的治疗和抢救措施。

4) 成品保护规定：

所有进入酒店地毯区域必须穿鞋套。

a]清洁干净的房间必须关门，无关人员不得随意进入，进入房间必须穿鞋套。

b]搬动家具人员应注意做到轻拿轻放，不得在地毯和硬质地面上拖动。

c]必须使用刀片时，要将刀片与被处理表面成45度角，若发现有划痕和刀片有缺口应立即停止使用。

d]在使用化学清洁剂时必须得到主管的同意。

e]管理人员要不断地巡视和检查，发现问题立即纠正，并记录下来，作为培训重点，工程遗留问题必须立即汇报工程部处理。

f]爱护酒店财产，注意成品保护，发现施工人员损坏设施设备和物品要立即上报，并记录施工人员的姓名，并立即汇报上级。员工无意损坏的也要及时上报，不得隐瞒。

5) 开荒过程中安全防护意识：

a]开荒过程中，每天督促员工加强自我防范意识，平时在走路时注意地面上的尖钉、裸露的电线、上方和横在道口的脚

手架，以免刺伤，碰撞，电击等意外事故的发生。

b□员工在开荒过程中无意受伤后，部门负责人要高度重视，并实施有效的治疗和抢救措施。

c□每天工作结束后各点要清点工具，并做好记录，有短少要查明原因。

1) 开荒工作结束后将清洁用具和药剂统一返还到客房部管理，不得乱丢乱放。

2) 酒店高层管理人员定期或不定期对清洁完毕的区域进行验收检查，日常检查由客房部负责。不符合标准的，相关人员将重新返工清洁，直到达标。

3) 各部门管理人员要对每天开荒进度、开荒工作进行总结，对存在的问题要有解决问题的方法。

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结篇五

20xx年，宾馆统计工作在统计局领导的关怀下，认真贯彻执行《统计法》及集团和公司统计规章制度，经过全体统计工作者的积极努力、辛勤工作，较好地完成了统计工作。

（一）统计机构设置及人员建设情况

根据《嘉汇环球宾馆统计工作管理办法》规定，公司统计工作实行“专业实施，归口管理”，公司企管部为统计归口管理部门，负责公司统计工作的组织管理；同时，根据宾馆领导分工安排，公司总会计师分管统计工作。各业务统计部门按其职责组织全公司本专业范围内的统计工作。人事部负责劳动工资统计，企管部负责多种经营统计。宾馆各部门均设有专职或兼职统计人员，并指定统计负责人，加强对统计工作的组织和管理。

（二）年度统计工作开展情况

1、逐步建立健全公司统计规章制度，加强统计管理工作

2、加强统计基础工作建设，提高统计工作水平

一是不断建立健全公司统计规章制度，规范统计工作程序，严格落实统计人员岗位责任制，保证统计数据的准确性、及时性和全面性。二是加强统计人员队伍建设，提高统计人员素质。定期对现有统计人员情况进行摸底调查，建立现有统计人员管理台帐，及时了解现有统计人员变动情况，对无证上岗统计人员尤其是关键岗位无证统计人员进行及时培训，实现了持证上岗，提高了统计人员的业务素质20xx年统计工作三是加强基层信息质量考核，统计检查时重点检查基层原始记录、统计基础台帐、统计资料的管理、统计数据是否真实准确，促进了统计资料积累的制度化、规范化和标准化。

3、加强统计执法检查，努力提高统计数据质量

（三）当前统计工作中存在的问题和不足

1、对统计工作的认识不足、重视不够。

2、统计归口管理部门职能仍需加强。

3、统计执法检查力度有待加强。

4、统计分析工作仍是薄弱环节。

5、基层统计基础工作薄弱，统计人员队伍不稳定。

（四）意见和建议

1、希望统计局加强对我宾馆统计工作方面的业务指导。加强

各单位之间的信息交流，取长补短，以推动集团统计工作的全面提高。

（一）进一步加强统计管理工作，强化统计归口管理职能

加强对宾馆统计工作的协调、指导、监督和检查的力度，使公司统计工作逐渐规范化、制度化、信息化。

（二）进一步加强基层统计基础工作，提高基层统计工作水平

宾馆各专业统计部门加强对基层统计人员的业务指导，进一步规范统计报表原始记录，建立健全规范的统计台帐，使基层统计工作逐步做到规范化、制度化，认真落实统计工作管理办法，不断夯实统计基础，提高基层统计水平，。保持统计人员岗位的相对稳定，加强对基层统计人员的业务培训，严格执行统计人员持证上岗制度，不断提高基层统计人员的素质，提高基层统计工作的水平和质量。

（三）进一步加大统计执法力度，切实贯彻落实统计规章制度

（四）进一步加强统计分析，不断突出统计的服务职能

（五）配合地方搞好全国第一次经济普查工作

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结篇六

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元；客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，许多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能够客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准□□□pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执

行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及时清洁，力争将疏漏降到最低。

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

- 1、增加客房房在编人员的补充工作。
- 2、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。
- 3、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。
- 4、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。
- 5、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。
- 6、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、

空调电源改善、冰箱散热等。

宾馆客服工作总结 宾馆员工工作总结篇七

自月份徽商大宾馆开业以来，我在商务中心对公司交付的一切打字文稿，传真、复印等工作，均以高度的责任心任劳任怨地对待，同时，发挥在景区工作的经验优势，认真做好顾客的旅游接待，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的多游客，和承办的多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

绩溪徽商大宾馆是我县打造徽菜品牌的知名企业，月日开业前后，千头万绪的繁杂工作不是单每个部门各行其是能够解决的，特别是在月日，又恰逢我县首届徽菜美食节，宾馆承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

一年来，我在劳模实业有限公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在宾馆中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。

一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为徽商大宾馆的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。