

# 最新空巢老人社会调查报告 空巢老人的社会调查报告(实用6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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看。

## 客房员工工作总结篇一

20xx年是我们上海松江开元名都酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，xx年营收也突破了亿元关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期清洁一次。通过不断的复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想

我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：

（1）收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

（2）对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

（3）交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

（4）员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们家一道付出艰辛的努力才能实现。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加强与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！

## 客房员工工作总结篇二

1. 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对外交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2. 为确保客房出售质量，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达到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、主管抽查，

做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为 98%。

3. 执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4. 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

## 客房员工工作总结篇三

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门□20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础□20xx年，客房部完成了如下工作：

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。客房保健瓶收入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盲作的认可，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xxx

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，他们的意见是我盲作改进的依据。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高的提高。

(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。

(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、查制度做一次小的：把服务员每天每人做退房间数、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间数联系起来对照，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年家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

## 客房员工工作总结篇四

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

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xx年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

- 1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。
- 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。

基于酒店在xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现：

- 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，齐心协力，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！

## 客房员工工作总结篇五

1、为提升地中海整体形象，制作（小心地滑120个、公共卫生间反锁提示120个、热水等待提示120个、楼道入户提示20个）改变地中海房间及楼道入户提示，避免了客人因入住时找不到房间现象。

2、地中海及瑞士小酒店酒店自20xx年开业至今，已经近6年的时间，布草的破损率不断增大，客房房间整体形象受到严重影响，不时遭到客人投诉，为改变现状我们利用别墅装修及依云小镇业主收回撤回的布草，重新整理对地中海及瑞士小酒店房间进行统一更换。地中海共计更换床单：770条被罩：760条枕套：1320个瑞士小酒店共计更换床单：58条被罩：54条枕套：216个，为避免更换新布草节省费用约15万元。

3、地中海客房服务中心，增加冰柜一台为在店客人提供冷饮服务，满足在店客人需求

6、地中海客房房间内卫生间一卫多用，给客人整体印象不干净、不卫生，为改善这一现象客房部购买消毒液盒：120个安装到房间每个卫生间并配备马桶消毒液，制作马桶消毒液盒使用步骤，方便客人使用同时也提升客房形象。

8、客房配“环保卡”，提示房间客人换洗床单方法，减少布草洗涤次数提高布草使用寿命，同时降低洗涤费用，一定程度上避免了不必要的浪费，也有效保护了水资源。至7月份“环保卡”投入使用以来每月节省洗涤费用850元左右。

9、为提倡节能降耗减低成本进入10月初房间一次性用品全部更换洗漱套装，卫生间洗发、沐浴盒全部撤出改变现原有洗发、沐浴盒无盖或滴漏现象，每月节省费用4950元左右，同时也提升客房房间整体形象。

10、至07年开业至今，已经近6年的时间了，随着时间的剧增房间垃圾桶出现生锈及底部脱落现象，整体影响房间对客品质，为改变现有现象我们利用别墅装修及依云小镇业主收回撤回的垃圾桶，重新整理对地中海房间垃圾桶进行统一更换。共计更换：垃圾桶生锈85个、垃圾桶底部脱落90个。

11、为了提高房间舒适度，利用别墅装修及依云小镇业主收回撤回的枕芯对房间枕芯进行调换，共计调换：枕芯430个、枕芯填充145个。

12、随着时间的推移地中海1-3单元房间热水不热卓见加剧且放水时间较长（40分钟-50分钟），客人入住反映比较频繁且多次遭到客人严重投诉拒付房费现象，针对此项问题与工程部沟通对管道进行改造，改造后缩短房间放热水等待时间（现3分钟-5分钟），改变因房间热水不热或等待时间过长引起投诉，及减少经济损失又带来客人好评，提升客房满意度。

13、地中海每户客厅配备服务指南夹并制作服务指南内容，整体宣传酒店各营业站点，为客人提供服务信息及消费引导，共计配备服务指南：40套、服务内容：5项（其中：客房1项、会议：1项、望湖楼1项、大年农庄1项、高尔夫1项）。

14、更换房间瓷杯及螺旋杯，由于房间杯具使用时间过长，杯具不同程度出现掉釉或磨损现象，给入住客人造成误导杯具没有刷洗干净或不消毒，对出现此类问题9月份部门统一采购杯具660个，其中：白瓷杯：330个、玻璃杯：330个全部对房间杯具进行更换。

15、由于房间配备烟缸都是塑料制品，房间客人长期使用导致烟缸出现烧化或出现烟痕，影响客房整体形象，对此利用库存烟缸进行部分调换，共计调换烟缸：152个。

从今年起对客房部全体员工开展培训，由于员工普遍文化素质偏低，在制定培训课件的时候主要先从技能方面开始培训，如：《退房清洁程序与标准》、《住房清洁程序与标准》、《卫生间清洁程序与标准》、《开夜床程序与标准》、《查房程序与标准》、《客人遗留物品处理》、《各类案例分析讲解》、《服务案例》等方面，截止10月份共计培训课时32课时，通过每周的培训，让员工在专业技能上有了明显的提升。

在安全方面我们对客房员工加强思想教育，使其提高觉悟，增强工作责任心同时也对每一房间电器开关，水开关，门锁，门链等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。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年全年客房无一例重大安全事故发生。

1、加强日常工作中各项操作程序的执行落实情况，尤其是“退房标准、查房标准、做房要求”做到领班查员工做房、主管抽查领班查房，经理抽查主管查房，切实规避因卫生引起的投诉。确保全年卫生无投诉。

2、积极开展全员培训工工作，提高员工服务质量，加强培训监督体系。具体一下几方面（1）提高执行力（2）利用晨会的时间，强化落实员工的仪容仪表，检查员工的精神面貌。（3）对新员工和后进员工做好辅助工作，做好员工的技能培训工工作，并督导落实。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。（4）培养员工的观察能力，在规范服务的基础上，为客人提供个性化服务，创造客房服务品牌。

3、加强对地毯、木地板、大理石地面、家具、房间洁具等保养次数。在节约水电、一次性消耗品等的同时，对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施，勤检查，发现问题及时报修，有效制止损坏设备设施的行为，维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目。

4、继续做好节能降耗以下措施

（1）严格控制一次性客用品的发放（按房间实际房间数量发放），保证无浪费无流失（牙具、梳子、垃圾袋）。

（2）使用各类清洁剂一定要按严格比例勾兑。

（3）杜绝房间及公共卫生间，跑、冒、滴、漏现象，减少水源浪费。

（4）服务员打扫房间时，随手关闭不需要的电器（灯、电视等）。

（5）服务员在打扫卫生间是尽量不用热水。

（6）续住房的耗品（牙具、香皂、洗化用品、梳子）不撤掉，把新的配在一旁，如客人仍使用旧的，可达到节约目的，床上用品两天一更换，垃圾袋如不沾水可重复使用。

(7) 房间空调开启根据预定情况，如不超过4户开启分体空调，超过4户开启中央空调，其它无预定房间空调开关关闭，如有预定提前开启房间空调开关。

5、建立部门奖励：整理每日服务案例每月进行汇总做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。

## 客房员工工作总结篇六

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。透过这些培训工作，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工作。

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来的服务，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酒店推崇的服务，部门将根据自己的状况，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理的。

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

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。

## 客房员工工作总结篇七

客房部作为宾馆主要创收和业务部门，深感责任重大。为此，部门领导及时地对20xx年工作中的得与失进行了认真的分析，并秉着“实事求是”和“持续改进”的原则，制定20xx年的工作目标和计划。为了顺利完成制定的计划，部门通过培训、考核、现场督导等方式确保部门有效地完成各项目标责任书指标和部门制定的各项计划工作。

### 1、目标责任书指标完成情况：

1) 截止至6月30日客房部营业收入万元，完成计划指标的%。其中客房营业额万元（共出租房间数间次，平均出租率63.35%，其中散客出租间数、间次，占出租房数的24.7%）；会场营业额万元（接待的大型会议团队主要有：中华医学会、奥思广告、华为公司、中国移动、能源集团等）。

2) 部门人力成本率上半年测算为5.85%，超出计划指标6.9%，主要原因为：楼层计件工资和宾馆对普通员工工资进行了一定幅度的上调。



3) 部门费用率上半年测算为4.98，超出计划指标18.85%，主要原因为：住店宾客刷卡手续费增加、宾馆区域绿色植物费用增加。

4) 部门上半年按照“绿色饭店”创建计划表有序的开展各项创绿工作，通过自查、培训等手段促使部门的创绿工作达到“绿色饭店”的标准。

## 2、部门各项计划工作完成情况：

1)、部门培训方面：各岗位在完成年初制定的培训计划的基础上，每月再根据实际情况先后增加了：服务意识、绿色饭店、垃圾分类管理等培训。在新员工的入职培训方面，部门再次对各岗位入职培训做了相应的修改（主要是培训时间和一些服务细则的修改），修改后的入职培训更能适应岗位的需要。部门对员工培训的完成率为100%，合格率第一次为99.9%，第二次为100%。

2)、房务中心工作方面：16月份通过oa系统累计报修设施设备问题1857项（不含部门每月2次的设施设备检查）。赔偿物品共计98项，其中员工赔偿24项，宾客赔偿74项，金额总计4560元。遗留物品共计414项，其中宾客已领取141项（含现金854元、手机5部、相机2台、金首饰3件、手表1只），未领取259项已全部移交保安部。

3)、楼层工作方面：16月份按计划对房间进行大清洁、对客房内席梦思床垫、白纱、厚帘、遮光布、床尾裙、家具进行了保养、完成率均为100%。

4)、会议中心：会议中心16月份出租957场次（不含宾馆内部使用场次和作为餐饮使用场次），其中万慧厅和聚思厅共出租370场次。

5) 晶面工作方面：16月份宾馆晶面保养共计9259.55，完成全

年计划70.72%；地毯清洗10017.65，完成全年计划66.5%；玻璃清洁12653.45，完成全年计划50.1%；沙发清洗660张，完成全年计划49.8%。

6)、布草房工作方面：16月份按计划对冬装、春秋装保养入仓，发放夏装。宾馆棉织品的报废率一直控制在1%以下。半年宾馆离职员工共计94人，清算赔偿金额4289.95元。

1、部门服务质量的整体水平还有待提高，主要原因有以下几点：

1)、缺乏稳定性：这主要表现在部分员工（主要是新员工）上，此类员工一方面存在着对自身岗位的操作流程的掌握程度不熟练，从而缺乏自信，另一方面易受自身因素（不能很好的控制自身的情绪、体力跟不上、环境因素等）的影响，工作质量时好时坏。

2)、缺乏规范操作的持续性：这主要表现为部分员工缺乏持之以恒的连续的做好规范服务。

3)、缺乏自律性：这主要表现在部分员工还不能自始至终的照岗点文件做好开源节流的工作。部分员工的节能意识也还需加强。

4)、未能深入开展细节服务和创新服务：这主要表现在部门虽然已开展多次的细节服务和创新服务的讨论，并对一些项目进行了实施，但是任然难以达到宾馆领导的期望值。

2、部门的质量体系工作还有进一步提升的空间，主要表现在以下几点：

1)：部门虽然已多次修改体系文件，但至今仍存在一些文件与实际操作不符。

2)：部门在文件撰写之初虽然集思广益，发动了整个部门员工参与，但是在实际工作中仍发现有一些操作流程中的一些细节部分的未编入体系文件。如：杯具消毒的具体时间等。

3、部门员工自身的综合素质有待提高，这在一定程度上也影响了部门的整体服务水平，主要原因有以下几点：

1)：部门员工整体年龄结构偏大，对培训内容的理解程度和掌握程度存在一定的困难。

2)：部门关键岗位员工（房务中心、基层管理人员）的专业技能有待加强，如：英语阅读和口语表达能力还有待提高、微机操作能力还相对薄弱等。

3)、部门基层管理者的大局观有待加强，对现场督导的持续性力度也有待提高。应持之以恒的起到带头作用，从而促使整个部门服务质量的持续提升。

4、与其他部门之间的沟通协调还有待加强，主要表现在换位思考的主动性不强，沟通的及时性与有效性不强。如，部门设施设备保养的时间上还有待与工程部进一步沟通。

1、结合上半年部门工作中的不足之处和实际情况，部门制定以下计划：

1)完善培训制度、强化培训效果：首先，在基础培训方面部门根据不同的培训对象采取相适宜的培训方式，如对一般员工采取以实际操作为主、理论讲解为辅的方式，使员工更能理解和掌握培训内容；对新员工多采取案例分析和员工互动相结合的方式，使新员工能对培训内容产生浓厚的兴趣；对一些年龄偏大、记忆力较差的员工，则采取反复灌输、手把手教和加强现场督导的方式来强化培训的效果；对表现优秀的员工，则通过让他们在培训中做示范、在日常工作中带徒弟等方式来促使其服务质量的进一步提高。其次，在基础培

训的基础上部门继续深入开展提升服务意识的培训，并由此促进部门的细节服务和创新，因为部门始终坚信细节服务和创新服务都是建立在规范服务的基础上，并由员工强烈的服务意识而带来的。再者，部门将继续完善员工一岗多能的培训机制，在这方面部门已在上半年有意识的对部分岗位的员工进行一岗多能的培训，并取得了一定的成绩，下半年部门将着重对培训岗位技能的熟练度加以培训。最后，部门将重点培养基层管理人员的大局观，使其可以全面的、客观的分析问题、思考问题将以往简单“发现错误，改正错误”的工作模式，提升到“为什么会产生这个错误”的层次上，力争将工作中的错误消除在萌芽状态，从而使部门的管理水平更上一个台阶。

2) 不断完善部门质量体系文件，达到持续改进的目的：通过在工作中发现问题、记录问题、再通过讨论修改文件和改正弥补问题的工作方式使部门的体系更加完善和适合工作的需要。需要注意的是对一些已经发现的问题能举一反三，能通过改正解决这个问题而及时的去弥补其他问题，将一切此类问题消灭在萌芽状态，这也是至关重要的一点。

3) 鼓励员工通过各种途径来不断提升自身的综合素质：部门相信员工的综合素质提高，不论是专业技能还是其他方面都有助于部门整体服务质量的提升。部门计划在下半年加强对房务中心的英语（口语）培训和基层管理人员的综合培训（主要以管理方面为主）。

4) 加强与各部门之间的联系：部门上半年与前厅部沟通宾客入、离店时间信息反馈不及时、遗留物品及时返回宾客等问题；与工程部沟通部门设施设备保养等问题；与餐饮部沟通dnd早餐卷、会议中心茶歇服务等问题；与营销部沟通会议信息等问题；以上问题有的以很好的得到解决，有的还在探索中（如宾馆地毯保养等），部门下半年将继续与相关部门进行沟通，多换位思考，以“舍小家、顾大家”为原则，与相关部门共同提升宾馆服务品质。

5) 谨慎细微的做好实行生的日常管理工作：部门将根据实行生的特点（年龄小、抗压能力差、自觉性弱、责任性不强，领悟能力强、）为她们制定详细的培训计划和工作计划，做到在日常工作中严格要求，在日常生活中温馨关注，通过谈心等方式，使他们能更快的融入到部门的工作中去。