

2023年客房工作汇报总结(实用6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客房工作汇报总结篇一

20xx年是酒店开业第一年□20xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展状况予以汇报：

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。

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xxx同去解决。

客房工作汇报总结篇二

20xx很快就要过去了，新的一年即将到来，作为宾馆的总经理，我又更大的责任继续往前走，以下是我对今年一年的总结：

使宾馆经营实现效益的态势。市场经济就是效益经济。作为宾馆总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的宾馆企业创造良好的经济效益，使宾馆效益和利润化。

随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的宾馆业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力

量，为实现宾馆效益、服务而努力。抓好宾馆效益，追求和实现宾馆效益利润，是总经理的领导责任和工作责任。

作为宾馆发展、规划、决策的总指挥，是宾馆的灵魂人物。从上任的`那天起，就应该为宾馆制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使宾馆企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定宾馆长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是宾馆能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的宾馆企业和业主，制定出宾馆长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

宾馆发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大宾馆企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取经济效益。作为宾馆总经理，不断塑造和提升所管理宾馆的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。宾馆的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了宾馆的经营宗旨，服务理念□vi形象识别系统□ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使宾馆企业长远发展。

宾馆企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善宾馆的文化是一位都必须做好的工作职责。作为宾馆的行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还

要抓好宾馆文化的塑造和建设。尤其要注重宾馆三个层面的建设和经营。

一是注重宾馆第一层面——“表层文化”的管理：即宾馆硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服务文化的管理。

二是注重宾馆第二层面——“管理文化”的建设：即宾馆管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设。

三是注重宾馆第三层面——“精神文化”的塑造：即宾馆价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。而这三个层面的文化，又必须是附于宾馆管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是宾馆的一项重要职责。

客房工作汇报总结篇三

十一黄金周期间完成客房营业额307220元，客房食品收入为元，麻租为115元，水果收入240元，洗衣收入22元。

提高了退房查房的速度和效率。十一期间加强了开夜床送小礼品和小点缀的布置。这项工作有收到不少宾客的好评。

十一期间所存在的问题及改进方法：

必须要加强员工的操作技能。不管房态的好坏，房间任务的多少。必须在规定时间内完成房间的打扫工作。

3、物料的配备方面也存在明显不足的现象，其一是棉织品方面：出现了棉织品供应不足，导致客人入住出现无棉织品的现象。其二是客房酒水方面。

必须要未雨绸缪。多配备物品。以满足客人的需求，及完成酒店的迷你吧销售。

4、客房设施设备方面主要体现在电视机的开启问题上。因为刚转换了数字电视，在遥控器的操作中，程序比较繁琐。遥控器的使用说明不够直观。

导致客人投诉较多。

5、客人对二期工程的投诉较多，主要是早晨工程施工太早，太吵。又因为房价是原价销售。以致客人对此较为不满。

6、客房与前台的沟通主要表现在查房上，有出现漏报，重复报，报错房的现象，增加了员工的工作量。对此现象，还是要加强沟通。

有问题及早上报解决，以便更好的完成接待工作

7、卫生方面主要的投诉问题在于，客房内小虫子太多。在平常的操作中，虽然常说要用杀虫剂，但检查的力度不够。又因为酒店位于山中。

对于虫子的问题似乎有些防不胜防。但不能因此，而忽略了此类问题。有必要在大型接待前通知杀虫公司人员对酒店客房进行全面的杀虫。

以更好的状态迎接养博会的接待工作。

客房工作汇报总结篇四

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作总结汇报，并且就下年的工作打算作简要概述。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，

共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应该注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服

务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并且对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并且对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并且结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是非常分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，

制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并且严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并且与周边各公司相互合作，增加会员率。

客房工作汇报总结篇五

尊敬的各位宾馆领导，各位同事大家好：

***生态宾馆从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到宾馆领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是

一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与宾馆领导的关心和同事们的支持是分不开的，宾馆就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护宾馆宾客关系，积极推进建立客户

关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在宾馆必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

客房工作汇报总结篇六

首先我代表物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

我管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

一、完善的物业服务项目及工作完成情况x小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。

主要有以下几方面：

礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3

人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容

量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

4、绿化管理

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。