

客房工作总结 客房部工作总结(优秀5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？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客房工作总结篇一

- 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、为提倡节能降耗降低成本进入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，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。

客房工作总结篇二

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！

客房工作总结篇三

客房部在分析总结平时工作得与失的前提下，本着“持续改进”的宗旨制定了阶段性工作计划，在此基础上各岗位再结合自身的实际情况，先后制定了员工每日工作计划、每周工作计划，每月工作计划等等，并组织各自岗位的员工认真学习，统一思想、统一认知、统一标准。全年各岗位完成计划工作如下：

1、培训方面：各岗位员工在完成基本培训计划的同时每月根据实际情况增加了：消防基本知识培训、服务意识培训、新的质量方针、目标、优秀员工准则等培训。在新员工的入职培训方面，部门根据各岗位的实际情况制定了一整套的新员工入职培训表，由专人培训，时间也由原来统一培训的3天改为一周。

2、楼层工作方面：为配合旅馆维修保养，客房部定期做好楼层更换工作；全年按计划对房间进行大清洁、对客房内空调、纱窗、窗帘、家具进行了保养清洗、完成率均为100%；客房清洁打扫方面：首先部门制定出统一的规范标准，组织员工培训上岗，由领班、主管逐个检查，及时找出问题进行整改，有效提高了我们客房的服务清洁标准；大厅pa有针对性的对走廊、过道、楼道、地面和墙面进行清洗擦拭及定期维护保养。

3、布草管控方面：首先针对布草流动量大数量多的特点，客房部在每层的工作间定量配发，多余布草统一放置仓库，每

日员工领取退还做好记录，及时与洗涤公司交接清点数量登记签收做到有效管控，做到帐物相符；二是查房过程中发现布草损坏问题及时找到客人要求赔偿。

4、好人好事方面：今年客房员工涌现出许多拾金不昧的好人好事，自从服务以来，我公司员工拾到客人并归还现金计52136元、各类手机16部、项链1条、玉件配饰2块、依波手表一块、银行卡驾驶证身份证等累计金额达100000元左右，大量的好人好事也为我们旅馆树立了良好的口碑！

为切实达到节能降耗的目的，根据旅馆的实际情况，部门首先开展“节能降耗”的培训工作，通过部门的培训和领班主管的反复讲解，来加强对员工节能降耗意识的灌输，如：员工无特殊情况不坐电梯、用过卷纸的二次利用、夏天拉上窗帘降低房间温度等等，其次制定相应的管理制度，如：楼道等开关时间，明确了各岗位、各区域的灯光的开启程度和开关时间等，垃圾分类及收集管理制度，阐明了日常垃圾如何进行处理分类、收集、运输和存放等。通过这些制度的建立无论是员工的日常操作和管理层的日常督导都变的有章可循、有制可依。我们坚信节能降耗工作就像我们正在实施的其它工作一样，是一个循序渐进，持续改进的工作，从理念到实践，需要一个过程，绝不是搞搞卫生这么简单，更不是拉一下窗帘就是节约这么简单，我们希望通过节能降耗工作不仅让旅馆的运行成本得到有效节制，更要让员工在日常工作中都养成节能降耗的良好习惯和树立环保低碳的服务理念。

公司始终认为只有员工队伍的稳定才能使部门的服务质量长期稳定和逐步提升。因此部门非常注重在日常工作和生活中关心员工，部门领导也多次强调要求各岗位主管、领班把关系到员工切身利益的事情无论大小都要重视，都要落实到实处，都要一抓到底。在与员工交谈时要认真聆听员工的心声，对员工合理的要求要及时给予帮助解决。一旦发现哪位员工思想有波动，一定要在该员工影响工作之前采取相应的措施。特别是当员工犯了错误的时候，决不能采取简单的程序化的

处罚方式，而是要从实际情况出发，以帮助员工分析、解决问题为主，处罚为辅的方法，避免类似问题的再次出现，在稳定员工队伍同时，部门也制定了相应的制度来激励员工的工作热情：第一：奖罚条例更为详细，部门总计60条奖罚条例，使员工可以每天对自己的日常工作进行自评，部门管理层对照标准也能非常公正的记录每位员工的工作表现；第二：将各岗位主管、领班的评分标准纳入进来，其中有一条明确指出，员工出现工作失误，领班、主管将承担一定的责任；第三：所有员工（包括主管、领班）月底的综合成绩将纳入绩效考核；第四：每月有优秀员工的评选，通过平时的工作表现和绝大部分同事的认可，就可以上报奖励（50200元）；同时部门也有意识的将长期表现优秀，成绩名列前茅的员工作为客房部的骨干、作为领班主管的第二梯队加以培养，让他们参与领班主管的部分工作，使部门的组织结构更加成熟稳固。

虽然今年来经过客房部全体员工的努力，我们的队伍从一个初学者到一个学习者的转变，部门取得了一定的成绩，但是我们也清醒的看到这离旅馆领导对我们的要求还有一定的距离，工作效率不高、设施工具损坏、工作因循守旧的现象依旧存在，这也为客房部20xx年的工作指明了方向。现将20xx年工作思路整理如下：

1、培训方面：部门在巩固现有的培训体制的基础上，试行多样化的培训方式。

1) 设立单项考核奖：如：工作效率奖指工作节奏快、准确、无差错；团结服从奖团结同事、服从分配；最佳ok房奖卫生干净、设施设备使用规范。通过这些奖项的设立激励员工的工作热情。

2) 建立案例分析文档：由主管汇总部门各岗位日常工作案例（如客人投诉事件、检查发现的经常性问题等），部门在月底召开服务质量分析会，对当月的客人投诉事件、质检

发现的问题等等问题进行分析，做好总结工作。新员工入职后，将整理好案例分析对新员工进行培训确保同样的问题不再发生。

3) 完善员工一岗多能的培训机制：在这方面部门虽然已在20xx年有意识的对部分岗位的员工进行一岗多能的培训，但是总体上仍旧有所欠缺，部门将在20xx年对一些激励和处罚措施加以改进完善，这样可以有效的缓解部门在旺季时人员缺编的情况。

4) 主管、领班的培训□20xx年部门将进一步培养主管、领班的管理能力和培训能力，多为他们创建一些平台，让他们展示自己的优势，同时自学能力的培养和引导也是不能停的，包括一些专业知识的学习。主要目的是让他们增强主动性，增加自信心，提高管理能力。

2、提升部门服务品质方面：

1) 持续改进部门质量体系文件：要求部门所有员工对在日常操作中发现实际操作与规章制度有出入的地方都应及时报告领班，领班每月汇总后由部门经理负责召集相关人员进行讨论修改。修改后的文件及时进行再次培训，对提出修改意见的员工进行加分，纳入月底的绩效考核。

2) 灌输部门员工服务意识和主人翁意识。部门始终认为只有管理人员的服务意识加强了，才能更好的督导员工，使部门的整体服务质量再上一个台阶。一是要爱护手中的工具及公共设施；二是在日常工作中涉及到其他部门的，应本着分工不分家，宾客满意第一的原则做好沟通、补位等工作。

3、在成本控制方面：部门一方面将继续深入开展节能降耗工作，在做好节能降耗工作的同时，进一步培养员工树立环保低碳的服务理念。另一方面部门的成本控制将进一步细化。如：楼层每周对消耗品进行盘存汇总；两个大垃圾袋的垃圾

放到一个垃圾袋里：及时巡查楼梯照明关闭无用照明灯等等。

客房工作总结篇四

各位领导、各位同事：

大家好！

新的一个月开始了，回顾上个月的工作，在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和不断努力，能带领客房部员工圆满完成酒店的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在下个月有新的成绩。下面把我一个月来的工作述职如下：

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。

2、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。

3、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。

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。

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！

客房工作总结篇五

在我加入____酒店客房部以来能够认真完成领导安排的工作，我深知做好客房部工作是改进酒店服务质量的前提，为了让前来酒店住宿的客户享受到良好的环境自然要认真做好工作，因此我能够围绕酒店发展的目标来做好本职工作，随着工作中取得不少进步让我对此进行了总结。

认真做好客房清扫工作从而营造良好的住宿环境，对前来入住的客户来说客房的干净整洁程度是很重要的，若是连基本的卫生状况都无法予以保证自然难以获得客户的认可，因此酒店领导向来很重视客房清扫工作的展开，除了每天至少对

各客房打扫两次以外还会随机抽查打扫的质量，在没能将客房打扫干净的情况下自然是会被领导批评的，这也让我在打扫客房的同时不断鞭策自己，争取做好这份工作从而让入住的客户感到满意，而且做好本职工作本身就是对自身职业发展负责的做法，工作中辜负领导的信任则是毫无职业道德的。

将脏乱的衣物转交给洗衣房并对床褥进行更换，想要做好客房部工作自然不能够满足于简单的打扫，事实____褥的更换与衣物的清洗十分重要，必要时还要定期对室内进行消毒才行，因此我能够与洗衣房进行沟通并对衣物进行处理，而且我会主动咨询入住的客户是否有其他的需求，为客户提供优质的服务从而营造酒店良好的口碑，在我看来这项工作的完成是每个酒店工作人员都应该做到的，而且我也会与同事沟通从而了解客房部工作的注意事项，在进行工作交接的时候也会向对方说明值班期间的职责所在。

对客房内物品进行检查并将情况反馈被后勤部门，为了让前来入住的客户享受良好服务自然要保证室内生活用品一应俱全，因此我会对室内进行检查并了解各类生活物品的使用状况，发现纸巾或者沐浴露等物品存在短缺状况则会通知后勤部门，而且电视或淋浴设备能否正常使用也是要有所了解的，尽管在检查的时候能够尽职尽责却也有顾及不到的领域，主要是部分客房存在着网络信号差的问题从而被客户投诉过，虽然也有向领导反馈过这类问题却没能得到实质性的解决。

履行好客房部员工的职责是我在工作中需要做到的，而且对于不足之处也要经常思考并将其解决，相信有着以往经验的积累能够指导自己取得更多成就。