# 2024年客房经理年终总结报告(八篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-07-31

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。客房经理年终总结报告篇一人员上...*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**客房经理年终总结报告篇一**

人员上的管理：宾馆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、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和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。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，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。

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。20xx年小物品平均节省率30%。（小物品平均每月费用元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2。8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池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。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥。ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。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作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，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。特别是对地毯的保养，我们非常重视，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，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。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。

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，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、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

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。20xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。（配合硬件设施检查第三条一块说明）。

3、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、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。

6、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20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，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，为宾馆明天更加美好贡献力量。

20xx年客房率总体较高，只有在春节、五月、十月黄金周期间，客房数才相对减少。整个一年客房部楼层共打扫了x间房间，接待过珠海机场老总、北海机场老总，入住过民航局纪委、民航局老干部会、民航局人事部、民航局团会、民航局运输处、长宁检查院、f1米其林团队、亚洲音乐节、国际航空安全年、国际航空理事会等团队。

在接待了这么多重要客人及团队中，我们总结几点经验和以前接待中的不足之处需在今后的工作中注意改进的几个方面：

1、客人到来前准备工作要充足：茶叶、浴袍、设施设备的完好、房间内空气的清新、放置上水果、插上电卡。

2、在工作间里要多准备茶叶和杯子。

3、在天气较热时要准备冰毛巾、冰矿水。

4、客人将要到来时可以把房门打开并在客梯厅迎接客人为客人指路。

5、在以后的接待中准备工作还可以做的充分一点，例如多备点烟缸、杯子、扑克牌等等。

6、为每一个住过我们饭店的vip客人建立档案，了解他们的爱好和习惯，以备后用。

当然除了vip客人，所有入住我们饭店的每一位客人也都是我们的贵宾，我们将尽全力提供给他们最好的服务。

在客房部里楼面服务员每天的工作量是非常大的，在人员缺少的情况下，每人每天至少要打扫16间左右的客房（标准是每人每天打扫14间客房）在既要保证客房打扫的速度又要保证客房的清洁度的前提下我们制定了一系列的制度：

1、和前台做好沟通，每一间抢房在保证质量的前提下以最快的速度完成。

2、制定每日计划清洁，以二个星期为一周期督促服务员把平时不太注意的死角清洁干净。

3、制定主管监察制度，每天以主管为主对房间进行抽查，把问题及时的反映上来，以备整改。

4、建立以经理为主的质检小组每星期对楼层的客房和公共区域进行检查，发现问题后及时整改，不把问题延续到下周。

5、定期和服务员做好沟通，关心和了解他们的想法和困难，疏导他们的情绪，帮助他们解决问题。

6、对工程问题每星期进行一次汇总，对工程部一个星期里未完成的维修统计好交至工程部，并跟踪。确保房间设施设备的完好。

通过以上这几个方面的努力，客房的清洁程度有了很大的提高，总体效果还是非常明显的，所以这一制度明年还将持续下去。

客房部里房务中心是一个非常重要的环节，它既联系了总台和客房，又联系着工程部和客房，最主要的是它是客人和我们联系最便捷的途径。如何做好这几方面的沟通和协调是非常关键的，这需要房务中心员工对酒店有非常熟悉的了解、敏捷的反映能力和耐心、诚恳的语言技巧而且对外语的要求也是很高的。我们在这方面采取了几点措施：

1、在语言语气上对每个房务中心员工进行培训，一有问题马上提出整改，针对不同要求的客人尽可能的给他们最满意的答复。

2、建立一套完整的交接制度，每个班对洋酒、小食、饮料进行盘点，确保无差错。每月月底再对洋酒等进行盘点，使运转正常。

3、房务中心还有一项非常重要的任务，就是对客人遗留物品的保管，这方面我们的管理非常严格，所有物品都经二人的手，记录下客人的姓名、国籍、房号、遗留物品内容、收、接人的姓名。客人领取时要详细登记证件号码，问清物品名称方可交给客人。对于三个月不来领取的遗留物品我们统一交至安保处。

4、对于楼层的保修内容都要记仔细记清楚，及时的把保修单送至工程部，并对修复情况进行核实，把当天没有修复的进行记录，统一整理后交至楼层主管。

5、对饭店内发生的情况要了如指掌，每个班要做好交接，做到人人心中数。

6、房务中心的员工因为岁数问题对英语的知晓度有限，随着我们客人群中欧洲客人的增多对英语的要求也越来越多，这需要我们坚持不懈的努力、长期的培训和锻炼。

20xx年一年房务中心共接收遗留物品473件，交还客人遗留物品142件，为客人快递遗留物品8件，客人对此项服务都比较满意，特别是贵重物品包括：手机、皮夹、各类票据等，交还给客人时客人都一再表示感谢。

在客房部里起着相当重要作用的是pa的工作，他们肩负着我们饭店所有地方的清洁：前台和后区。而且整个饭店的形象和pa的工作有非常重要的关系。

我们的pa班组一开始因为工作安排的不是很合理和人员的短缺，所以一直以来得不到酒店领导的认同。在经过对pa流程的重新编排、人员的重新调配后，pa工作有了一定的起色，我们追求的是在可能的人手下，尽可能的安排最合理的工作流程。每个楼层定人定岗，特别是1楼大堂。领班和主管的定时巡逻，加强服务员的工作责任感，定期培训和指导，对从思想上想偷懒的员工进行换岗和下岗，让每个服务员发挥他们自身的潜力，因为pa对技术的要求是非常高的，所以我们对业务不强的员工加强培训，使每个人业务水平全面提升。

针对婚宴以后、大宴会后场地凌乱、大理石较脏、垃圾较多、卫生间有时有呕吐物等情况，我们制定了一系列的制度：

1、在人员上进行调配，增加一个3：00—12：00的班，争取在这个班上把事情做完，不拖到夜班。

2、当天晚上就对大理石进行抛光，让大理石光亮，为明天创造个好的环境。

3、加强晚上的监察力度。

在应急预案我们也有一套专门的程序，类似象b2楼发生的水管爆裂情况，我们的pa小组马上行动起来，刮水的、吸水的、排水的、拖地的一切工作紧张而又不忙乱，经过大家的共同努力，一个小时后b2楼恢复了正常。

**客房经理年终总结报告篇二**

xx年的客房率普遍较高，仅在春节、5、10月黄金周期间相对减少了房间数，全年共清理了客房部楼层x间，接待了xx、xx、xx等班组人次。

在接待了那么多重要的客人和团队之后，我们总结出几个方面的经验，以及我们在之前的接待中存在的不足，在今后的工作中有几个方面需要我们注意加以改进。

1、客人来之前要准备充足：茶水，浴袍，设施设备完好，室内空气清新，水果摆放，电卡插好。

2、工作间多备茶水，多备杯子。

3、天气热的时候要准备冰巾，冰镇水。

4、可在客人将至时开门迎客，在客梯间为客人指路。

5、准备工作在以后的接待中也能做得稍微充分一些，比如烟缸、杯子、扑克牌等都要多备一些。

6、对住过本店的每一位贵宾建立档案，了解其嗜好习惯，做到有备无患。

当然，在我们酒店入住的每一位客人，除了vip贵宾之外，也都是我们的贵宾，我们也会竭尽所能为他们提供最优质的服务。

客房部的地面服务员每天的工作量很大，在人手不足的情况下，我们制定了一系列的制度，在保证客房清洁速度和整洁的前提下，每人每天至少清洁16间左右的客房(标准是每人每天清洁14间)。

1、做好与前台的沟通工作，在保证质量的情况下，以最快的速度完成各个抢房工作。

2、制定每日清洁计划，督促服务员把平时不太注意的卫生死角，以两周为一个周期进行清洁。

3、制定督查督办制度，每日抽查一次，主要由监督员带队，及时反映问题，以备整改。

4、成立质检组，主要是管理人员，每周检查楼层客房及公共区域，发现问题及时整改，不延续问题到下个星期。

5、定期做好与服务员的沟通工作，对服务员的所思所难给予关心和理解，疏导其情绪，帮助其排忧解难。

6、每周汇总一次工程问题，统计一周内工程部未完成的维修情况，上交工程部，并进行跟踪。保证居室内设施设备完好。

通过以上几个方面的努力，客房的整洁程度有了很大的提高，整体效果还是很明显的，因此明年这一系统将会一直延续下去。

客房部里的房务中心是一个很重要的环节，它和总台、客房都有联系，和工程部、客房也有联系，主要是它是最方便客人和我们接触的一种方式。如何在这几个方面做好沟通协调工作十分关键，这就要求房务中心的工作人员对宾馆的认识十分熟悉，反映能力敏捷，有耐心，语言功底诚恳，同时还要求有较高的外语水平。这方面我们有几个措施。

1、对各房务中心工作人员在语言语气上进行培训，对不同要求的来客，有问题立即提出整改，最大限度地给予最满意的答复。

2、建立了一套完整的交接班制度，各班清点洋酒，小食，酒水，做到了件件有着落，事事有回音。洋酒等每月月底盘点一次，让运转正常。

3、房务中心还有一个很重要的任务，就是保管客人的遗物，我们在这方面管理得很严格，所有的物品都是由两个人的手来记录客人的名字，国籍，房号，遗物的内容，领取人，领取人的名字。领取时，客人要详细登记证件号码，在交到客人手中之前，要问清物品的名称。我们统一将三个月未来领取的遗物上交保卫处。

4、认真记清楼层保修内容，及时向工程部寄出保修单，核实维修情况，记录当日无人维修，统一整理后交给楼层监工。

5、对饭店的情况做到心中有数，各班交接到位，做到心中有数。

6、房务中心工作人员由于年龄问题对英语的了解有限，需要我们持之以恒的努力，长期的培训和锻炼，因为我们的客群中欧洲客人对英语的要求越来越高。

04年一年房务中心接收遗赠物品473件，归还客人遗赠物品142件，为客人快递遗赠物品8件，客人都比较满意这一服务，尤其是贵重物品包括：手机，皮夹，各种票据等，在归还客人时，客人连声道谢。

在客房部起到相当重要作用的是肩负着我们酒店所有场所的保洁工作的pa：houseandhouse。而且整个酒店的形象跟pa的工作关系是很大的。

由于工作安排不是很合理，人员也不是很紧缺，我们pa组一开始并没有得到酒店领导的同意。经过重新安排pa流程，重新调配人员后，pa的各项工作都有了一定的改善，我们追求的是把最合理的工作流程尽可能安排在可能的人手之下。各楼层均有专人值守，1楼大堂更是如此。领班、监工定时巡逻，强化服务员的工作责任心，定期培训指导，对思想上想偷懒的员工进行换岗、下岗，使每一位服务员都能发挥自己的潜能，因为pa对技术要求很高，因此我们加强了对业务不强的员工的培训，使大家的业务水平得到全面的提高。

针对婚宴后场地脏乱，大摆宴席后大理石不洁，垃圾较多，洗手间有时有呕吐物等现象，制定了一系列制度。

1、在人员上进行调配，增加3：00-12：00的班次，争取不拖到晚班，把这个班次的事情做完。

2、当晚打磨大理石，使其光亮如玉，营造良好的明天环境。

3、加大夜间监管力度。

在应急预案中，我们也有一套特别的程序，类似于b2楼水管爆裂的情况，我们pa小组立即行动起来，刮水，吸水，排水，拖地，所有的工作紧张而不忙乱，经过大家的共同努力，b2楼在1个小时后恢复正常。

**客房经理年终总结报告篇三**

20xx年已经过去，在这一年里，饭店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大饭店在饭店业有了较高的声誉。现对今年工作加以总结：

前厅部作为饭店的门面，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一个饭店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是对前厅部所有员工进行了外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工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。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应饭店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给饭店节约了费用，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用;商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为饭店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来饭店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在饭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。

饭店就像一个大家庭，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。前厅部是整个饭店的中枢部门，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饭店，不解决和处理好将对饭店带来一定的负面影响。

根据饭店给营业部门制定了新的销售指标和任务，明年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;稳定员工队伍，减少员工的流动性;“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成饭店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**客房经理年终总结报告篇四**

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

使饭店经营实现效益的态势。市场经济就是效益经济。作为饭店总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的饭店企业创造良好的经济效益，使饭店效益和利润化。

随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的饭店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，为实现饭店效益、服务而努力。抓好饭店效益，追求和实现饭店效益利润，是总经理的领导责任和工作责任。

作为饭店发展、规划、决策的总指挥，是饭店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为饭店制定出年度、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饭店企业的经济效益、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饭店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是饭店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饭店企业和业主，制定出饭店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

饭店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饭店企业知名度，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。作为饭店总经理，不断塑造和提升所管理饭店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。饭店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了饭店的经营宗旨，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，才能使饭店企业长远发展。

饭店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善饭店的文化是一位都必须做好的工作职责。作为饭店的行政长官，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，另一手还要抓好饭店文化的塑造和建设。尤其要注重饭店三个层面的建设和经营。

一是注重饭店第一层面——“表层文化”的管理：即饭店硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服务文化的管理。

二是注重饭店第二层面——“管理文化”的建设：即饭店管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设。

三是注重饭店第三层面——“精神文化”的塑造：即饭店价值观、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，又必须是附于饭店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饭店的一项重要职责。

**客房经理年终总结报告篇五**

重要而繁忙的一年顿时就要停止了，回首部门这一年的工作，有很多的劳绩和体会。为了来岁部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有需要。今年，客房部的工作自始至终牢牢环抱公寓的中心工作和治理方针，依照公寓的总体目标和要求，以步队为主，严格治理，狠抓办事质量，分外是在经营指标这一方面，颠末人人的尽力客房的收入都有了较大的进步，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结、

客房部做为一个办事性部门，做好洁净给客人提供一个洁净、宁静、舒适、温馨的休息情况是我们的首要工作，但同时我们还担任着为企业创收、节支的责任。一年来，颠末全体员工及部门治理人员的配合尽力，有经营指标的部分都完成了学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成325万元的收入，此中客房部完成收入、181万元，收入和客岁相比都有了必然的进步。在尽力创收的同时我们也不忘勤俭，部门全年把勤俭工作贯穿始终，在包督工作质量、不影响对客办事的前提下，尽最大的尽力低落本钱，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面洗衣部做的对照突出，年初就订定了严格的提货及采购制度，工头、主管、司理层层把关，每月的提货量严格节制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上依照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的措施，工头把关，这样一来在很洪水平上避免了不需要的人为挥霍，在物品的洗涤上采取集中洗涤的措施，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的环境下启念头器，很洪水平勤俭了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了很多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不合酒店的物品分手做上不合的标记，洗后还要依照所做的不合标记将物品分开能力进行下一道工序的工作，工作之费力及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，分外是夏天，天气酷热车间内的温度很高不要说是干活便是呆上一会儿也会满身湿透但员工都没有丝毫的牢骚，周而复始每天辛勤地工作着。勤俭一滴水、节省一度点的勤俭意识在洗衣部员工的意识中渐渐的形成。客房楼层在包管对客办事增加客房收入的同时，尽力节制本钱，在平时的工作中让每位员工建立约意识。

部门采取的几项步伐、

1、客房逐步调换三和一，代替本来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地勤俭了开支，低落了本钱。

2、客房内竣事提供冷水、冰块的办事，只有在客人提出必要时在给客人弥补，勤俭了水能源。

3、响应市当局关于环保方面的要求，一些客用品(如、牙膏、香皂、梳子)撤消了本来的外包装，采纳了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所降低，可谓是一举两得。

4、废料应用，将报废的床单该成内枕袋。

5、严格节制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房树立了一对一的换洗制度，这样就大大低落了布草的丧失率和报损率。

6、关闭了七个楼层的热水七器，固然给员工的工作带来了许多的未便，但把节电的工作落实到了实处。

7、对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

8、组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑客牌、拔河等项运动。

今年客房还有一项紧张的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工降服了重重艰苦，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成本身本职工作的根基上，加班加点、继续作战，应用了很短的光阴就完成了房间物品的摆放和洁净工作，确保了客房的实时出租，为饭铺增加收入做出了我们的供献。在员工步队的扶植上，部门积极响应大厦管委会的号召，尽力培部门的业务主干，做好第二梯队的扶植工作。今年，部门先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的治理工作，他们的工作也获得了当地业主、中饭领导和大厦领导的确定亲睦评，同时，他们本人也在这次外派工作中获得了熬炼，无论是业务知识照样治理程度都有了长足的提高，他们表示通过这次外派运动受益非浅，学到的许多器械是在大厦根本学不到的。目前，客房部还有一名员工在xx从事着治理工作。在平时的工作中，部门也异常看重治理人员步队的扶植工作，我们深知、只有培养出一支思想程度和业务知识过硬的治理人员步队，能力率领好这个部门。部门每周召开一次工头以上的治理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，人人一起讨论，各抒己见群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈。要求工头把每件事都要落实一抓到底。在员工的治理上，我们不是采取简单的程式化的治理措施，而是从实际环境出发，员工在工作中呈现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是赞助员工阐发发生问题的原因，找出办理问题的措施，避免相似问题的反复呈现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅能力把满腔热情投入到工作中去，能力给客人提供高质量的办事，今年大厦的一项紧张工作便是进行员工工资体系的调剂，这是一项很棘手，很繁杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不需要的人为动荡，我们做了深入过细的工作，采取一对一的方法，重复强调这次工资调剂的目的、意义、实施，让员工彻底领会，工夫不负苦人颠末反重复复，不厌其烦的工作，新的工资规划实施后，部门没有呈现任何的不安定因素，尽管我们有许多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多半的员工是会理解支持的。

**客房经理年终总结报告篇六**

在步入慈行凤凰温泉度假山庄短短20多天的时间里，深深的体会到自身很多地方的不足，感谢领导的指导及同事们的帮助。在这20多天里，在领导的指导下主要对客房部部门的工作手册做了收集整理等工作，做好员工培训前的准备工作，具体内容如下：

在工作当中主要存在的问题：

1、文件格式混乱。字体、排序、标题等都出现了大小不一，顺序错乱等情况，这是工作中不够认真导致的错误。

2、主持晨会不到位。在每日晨会中，自己没有能够将晨会制度中的要求标准仔细领会，导致自己主持晨会中出现忘词，不流畅。

3、时间观念不严谨。领导安排的工作，没有能够及时的，快速的去完成。通过以上几点问题，也反应出了自己身上的不足之处，工作不够细致，对自身要求不高，执行力不到位，在今后的工作中针对自身不足的地方进行学习纠正，使自己能够跟上领导步伐，从中提升自己的工作能力。

下一年的工作计划：

1、完善自己工作中的错误，加强与各部门、领导的沟通，及时了解自己工作的路线是否正确，以便及时纠正。

2、制定客房部人员培训时间大纲，按时间段对员工进行培训，包括理论、实践、排演、考核等内容。

3、跟进客房工程进度，第一时间掌握客房装修的时间，做好客房完工后开荒的清洁工作计划。前期开荒的准备工作、开荒注意事项、开荒时间的安排等。

4、了解员工的动向，心态，确定一些骨干员工做重点培养，带动其他员工的工作。根据员工不同的工作状况合理安排员工岗位。减少员工因开荒而流失，给酒店带来人员损失。

5、与其他部门做好沟通工作，检测流程中实际操作存在的问题，协商解决。

6、制定部门管理人员的培训计划，提高客房管理水平。

7、开业前期物品管理的监督，防止浪费，丢失等造成酒店的损失。同时对宿舍的不定期检测，部门内部卫生的管理。

8、开业期间的员工在岗培训，强化学习，让员工养成一个良好的工作习惯。制定出开业后的岗上培训计划。

9、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务。

10、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

11、完成领导下达的各项工作任务，不断充实自己，提高自身综合能力。20xx年我将努力工作，提高自身管理水平

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。

**客房经理年终总结报告篇七**

新的一年开始了，回顾xx年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，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xx年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

(一)执行岗位职责情况：

人员上的管理：宾馆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、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和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。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量2024年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的`任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，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。

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。xx年小物品平均节省率30%。。(小物品平均每月费用元。)软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2.8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池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.饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥。ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。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作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，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。特别是对地毯的保养，我们非常重视，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，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然.定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播.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.

(二)工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，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、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

(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。xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取2024年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、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。

6、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xx年工作的汇报和2024年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，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，为宾馆明天更加美好贡献力量。

**客房经理年终总结报告篇八**

紧张又忙碌的20xx年随着冬季的临近，又将走完最后的旅程，回顾这一年的工作，客房部全体员工在总经理室的带领下，经过一年的磨合与历练，部门全体员工认真完成各项接待任务，使各项工作得以圆满的落实，先就对这一年的工作做以下的总结：

截至20xx年11月10日，客房总收入为：2646946.85元、完成全年计划的69.83%.结合数据分析今年客房总的收入还不是很理想，未能完成全年的营业指标，在20xx年要继续努力。客房出租总数：3818.5间、出租率：20.92%,平均房价为:686.09元/间.因去年营业的时间比今年要短，总体的收入数据无法进行对比，只是平均房价去年为650元/间，今年比之去年提高了将近30元/间。望在20xx年能将客房整体的出租率提高10%点。

1、客情接待，部门在20xx年，陆续做好以四明山镇政府为客源重头、余姚市各级领导、宁波市各级领导、宁波市各局办单位领导、山庄的各个会议客人，以及散客等，确保各个接待活动的顺利进行。

2、在三月份，部门完成客房部各岗位sop的编写工作、明确部门各岗位的工作职责及工作流程。

3、配合采购部完成整个山庄的绿植采购，以及整体的放置布置工作，并落实日常的基本维养工作。

4、为预防霉季给工作带来的不便，部门经总经理的要求，落实联系地毯供应商对接待楼一、二楼的公区进行了地毯的铺设工作，很大程度上改善了地砖的湿滑性，另部门新增了两台空气除湿器。

5、在夏天客情高峰来临前，部门完成了所有客房及接待楼公共区域内纱帘的清洗工作。

6、启动山庄新增后台服务项目：制服仓库的正常运行。落实山庄员工制服有专人的收发和管理。

7、完成原先综合楼三间库房的搬迁以及房间的恢复工作，以及完成了新办公楼完工后的清扫工作。

8、完成部门客房用品仓库的搬迁和整理工作。

9、联系外包清洁公司对山庄的大理石、客房的木板做了一次全面的清洁保养工作。

10、持续联系外包杀虫公司对山庄做好全年的灭虫工作，及时做好杀虫的工作记录，跟踪增加了山庄外围草坪上灭蝇灯的安装工作。

11、洗衣场对客用棉织品洗涤程序进行了调整，使客房的棉织品洗涤效果较以往有了很大程度上的提高。

12、为从提高客房的成本上考虑，在总经理室的建议下，部门对综合楼的24个房间，改用了二合一的洗浴用品，撤掉原先放置的一套洗浴用品。

13、落实日常基础的pa打理工作，(主要是地毯的洗涤)

14、为确保山庄争创a级单位，部门及时落实基础的\"五常法\"布置工作及各项工作台账的建立。

15、完成年底山庄固定物资的盘存工作。

16、完成客房5号楼的新增服务内容：二楼30人台面的小型会议室的摆放工作。更加完善了5号楼在对客服务上的实用性。

17、完成客房办公室、pa工作间、部门小仓库的搬迁整理工作。

1、客房主要管理人员的交替接班工作，确保了客房各项工作能够顺利的开展。

2、部门新增了一名后台洗衣场领班，该员工上岗后能很好的协助部门经理完成日常的管理工作。

3、在部门原有的清扫员队伍中，挑选培养了两名作为客房的管家，以充实客房的管家队伍。

1、年后，配合工程部完成客房因下雪所受损坏的卫生间各水龙头、热水器等的维修工作。

2、协助工程部对公区及房间内的墙纸做了修补工作。

3、配合工程部完成综合楼所有24房间卫生间的贴膜工作，确保客房完好的隐私性。

4、配合工程部完成房间内毛巾拉环的安装工作。

5、配合工程部完成5号楼阳台雨篷玻璃的安装工作，防止雨水倒溢进客房以保护地板。

6、6号楼二楼会议室内新增了一个立式空调。

7、客房内所有电视安装了数字电视机顶盒，完善宾客服务功能。

8、加强日常对客房整个区域设施设备的检查，密切与工程做好联系，积极督促与跟进工程的维修进度，确保设施设备的完好性。

1、积极督促部门员工准时参加山庄组织的各个公共培训课的内容，并在平常的工作中将以强化。

2、配合行政部启动山庄各员工的行为积分政策，每月做好部门各个员工积分的统计工作，以此来加强部门员工参加山庄集体活动的积极性。

3、部门根据每月的质检案例情况，严格制定部门每月的培训主题和培训内容，分班组的从礼节仪表培训到业务技能培训，力求在日常工作更好的提高部门人员的综合素质和实践操作技能。

4、本人参加了由余姚市旅游局举办的为期一个星期的关于星级酒店的客房知识培训，从中受益匪浅。

5、根据山庄特殊的环境因素，部门在日常工作着重对员工开展山庄内可能发生的应急预案的培训工作并要求部门员工对基本的知识点做到人人过关。

1、部门从整体的成本利益出发，为做好部门的各项成本控制，要求每个员工都树立良好的节能意识，做到及时的光灯，光空调，关水龙头等等工作习惯。

2、对退房后房间内，能回收的消耗品做到及时的回收工作，如拖鞋在清洗后的重复使用，洗浴用品的重新灌瓶等等，杜绝浪费的不良习惯。

3、及时做好vip接待过后的水果、鲜花的收集整理工作，在高客情的时候，随时做好重复利用。

4、严格控制宾客消耗品的领用量，定期对各个工作间做好检查，发现有物品存货多时，及时考核相关的员工。在日常工作中做到奖罚分明。

5、洗衣场内的水电、洗涤剂的控制，在洗涤量不是很大的情况下，会使用小洗衣机对织品进行清洗，有些抹布能手洗的就督促员工用手洗，以此来节约洗衣场内过分的浪费现象。

1、客房管家的队伍欠缺，以及现有管家工作技能的不娴熟、服务的灵活性不够，在日常的重要接待活动中显得有点慌乱，紧张，不够落落大方，个性化服务不明显，希望在明年的工作中得以提高。

2、在20xx年客情高峰期，客房员工在查房的速度及准备性上，严重存在着问题，给总台的退房及客人带来很大的被动性，部门在明年力求攻克这一工作难题，确保良好的对客服务。

3、与总台的日常沟通，各信息的畅通性还不是很好，在日后的工作中，还有待继续磨合，希望通过部门全体的努力，能使这项工作提高。

4、客房现有基层管理力量还不够，现有各岗位领班及本人自身的工作技能及管理水平很不是很完善，希望在明年能带领现有的管理人员通过培训、店外知识的了解等，能上一个台阶。

5、客房pa打理工由于人员的欠缺，使之山庄整体的石材、木板、地毯等的保养工作至于基本瘫痪状态，故明年需要山庄能给部门配备一个打理工，以能基本解决以上保养工作的开展。

6、客房清扫员工的整体素质不够高、有些员工很缺乏基本的酒店意思，虽经部门多次的培训，提醒，在日常工作还是经常会犯这样那样的纪律性问题，希望在20xx年，部门希望将现有的人员进行整合。力求将客房清扫队伍的素质有个很大的改观。

经过20xx一年的整体营运，山庄在宁波市的知名度已经有了很大的提高，客源也是较去年有了明显的增加，所以部门经过总结，唯有不断的提高部门每个员工的业务技能、工作效率、提高整个部门的对客服务水平，才能为创造良好的口碑效应，从而带来更大的经济效应，为此，本人一定协同部门员工在20xx年，兢兢业业，善始善终的做好每一项工作。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找