# 上半年客房部工作总结(十一篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-06-05

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。上半年客房部...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**上半年客房部工作总结篇一**

xx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。客房保健品纯收入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xx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们工作的认可，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，及时反馈，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a级的好评。

(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，他们的意见是我们工作改进的依据。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，按照规范要求进行实际操作和训练，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大的提高。

(9)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。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药，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。对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，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。xx年客房无一例重大安全事故发生。

(11)xx年客房工作中存在的不足：一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差。三员工人员流失及休病假严重。造成计划内工作不能按时完成。

(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、查访制度做一次小的改革：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xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导xx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xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**上半年客房部工作总结篇二**

我是酒店客房部的员工，如今酒店上半年工作已经结束了，我是部门员工，现对自己在客房部上半年的工作做总结。下面是我上半年工作总结：

上半年客房部接待顾客共有xxx人，酒店住房有xxx间。我负责登记这些顾客住房的信息以及查看各个房间的情况，为酒店提供客房的信息。同时还要管理客房的卫生和安全，保证给客人提供一个安全舒适和温暖的住宿环境。

上半年我每天平均查看xxx间客房，提醒打扫人员打扫房间和公共区的卫生，尽量让客人感觉到酒店的环境是可靠的。每天帮助客人预订房间以及给客人订机订票，如若客人有其他需要，我也要尽量满足，比如客人过生日，我要为其准备生日蛋糕和包间，还有购买生日礼物，总是客人的需求，作为客房部一员来说，要尽量做到他们满足，这是最基本的服务。

客房部管理者房间，自然是要保证房间的安全性的。这半年来，部分客房被重新换锁，因为部门掉了，所以安全必须要做好。同时客人把行李放在酒店，我就要保障客人的财产安全，另外酒店的走廊安装了摄像头，保护客人的人身安全。每天进入酒店住宿要核实他们的身份，避免混入一些不法分子。我每隔一星期就要检查房间里的设备是否有要报修，每天都要对客人退房后检查房内的物品损坏和丢失，以便为下一个客人安排住宿，让酒店得以正常的运行。

半年来酒店的卫生是注意的重点，这不仅是维护酒店的名声，也是为让入住酒店的客人安心。房间内的换洗毛巾及时没人入住，也必须每天都要换新的，并且要做高温消毒。床单枕套在客人退完房后，立马进行更换，地板要进行消毒并开窗通风。酒店其他地方的`卫生也是要每天打扫的，而且都要派人拖地消毒。

上半年在客房部的工作我都已经完成，对于自己所做的，我觉得还是有很多不足，我还需要去加以改正，以希望为酒店的客房提供更舒适的环境，让客人对我们酒店更加满意，获取更多的客人资源。经过这上半年的经历，我相信在下半年我可以把自己工作做得更加让人满意，不仅是得到领导的欣赏，更是为让客人喜欢我们酒店。

**上半年客房部工作总结篇三**

时光流逝，转眼间我在成长中又度过半年。回首来到酒店这走过的半年，很荣幸能在我们酒店与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的经理不难，但要做一名优秀的经理就不那么简单了。我认为：一名好的总经理不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、工作能力上更要专研。我作为一名年轻的经理需要学习的东西还很多很多。以下是我上半年的工作总结：

作为一名总经理助理，要想完成工作的责任，首先必须具备各个方面综合优秀的素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名总经理助理，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做的好一些。

在工作学习生活中我认真听取经验，仔细记录，并在工作之余的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：刚来酒店半年，对酒店管理上各个方面的情况一无所知，就不能更好的建言献策，当好参谋助手，我能不懂就问，向管酒店的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨管理之道。

在空余时间，我会阅读一些酒店管理方面的书籍，网上查询有关相关资料，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

1、思路决定出路，思想有多远，舞台就有多大；我们是脑力劳动者，思维上的超前，思路上的开阔，决定了我们的价值成长空间，带给酒店财富值的多少；这方面，我定位准确，能耳聪目明的做好参谋工作；我就相当于蜀汉三国时的诸葛亮！现代称之为参谋，（全力为酒店的发展为酒店领导做好参谋）；在酒店能融入到酒店氛围和工作当中去，找准自己的工作立足点、切入点、着力点，找到工作的感觉，围绕自己的`中心工作，上协调领导，下联系群众员工，做好群联工作，与各个部门同事员工之间搞好服务工作，管理不拒细，参谋不决断，助手不揽权，不越权，不越位，不缺位，工作到位，该请示汇报的做到及时请示汇报，不该看的不看，不该说的不说，不该听的不听，不该做的不做，不传播任何影响员工同事之间团结和进步的话，给酒店员工思想管理稳定制造麻烦和障碍，影响酒店营业的正常化；

2、在各个部门完成工作任务单一点执行力上，我就是个铁面判官，不论谁出现问题，工作责任心不强，没有按要求完成落实工作，坚决一查一纠到底，大家在工作上都怕我出现在他们面前，怕我又对他们进行问责，跟踪其的工作抓紧去落实完成；为全面提升各级人员的工作责任心，为酒店管理迈上新的台阶上推波助澜，我毫不心软，恪守原则，在执行力上坚决不打折扣，如果被大家给磨\*了，有令不行；我这点都做不好的话，那我这个总经理助理也就没有实质存在的价值了。

**上半年客房部工作总结篇四**

时间过得真快，一下子上半年就这么过去了！如果不是这场疫情的影响，我想我们的酒店生意会更加好吧！今年上半年酒店多是用来进行专门的隔离工作了，我们客房部具体的工作总结如下：

本酒店一直以来是一家积极响应国家号召的酒店，我们客房部上半年的工作中，主要的工作是积极配合国家的工作，进行一系列与国家需要相关的客房服务。接纳了许多来自内地的顾客，也接纳了许多来自国外的顾客，在他们需要帮助的时候，及时送上我们的帮助，让他们在我们酒店里面住得放心住得安心。在这一系列客房服务中，我们客房部还与医院保持了密切的联系，尽可能保证本酒店住客与员工的生命安全。

酒店客房服务中最重要的也就算是保持干净整洁了。今年上半年是一个特殊的半年，这就更要求我们的卫生状况要保持在高水平了。上半年，我们客房部派出了一大部分员工专门进行卫生状况的维系，进行每日消毒每日清洗，哪怕是长时间住店的顾客，我们也都做到了上门为其进行消毒打扫的工作，认真保持干净卫生整洁的\'客房质量，让每一个来我们酒店住宿的顾客都连连称赞我们这里的卫生让他们放心。我们客房部对于这样的评价感到欣慰，毕竟我们上半年真的有非常认真的对待这件事情，算是为了让大家住的更加安心做的一件值得一提的小事吧！

上半年，我们客房部的工作是忙碌的，但这不是阻止我们进行客房培训的理由。上半年的时间里，我们客房部还是想尽办法挤出了时间来给我们客房部的员工进行培训，让大家在一种更加整齐有序的工作中得到住店顾客的好评。今年上半年的培训，主要是围绕如何接待境外旅客的培训，提高了一些英语比较落后的员工的英语水平，也给所有客房部的员工进行了如何更有礼貌地对待那些需要被隔离的住客，让这些住客不会因为害怕而过分影响身心健康。

上半年我们客房部的主要工作差不多就是以上这些了，这些工作看似没什么，但实际上却让我们上半年都处在紧张忙碌中。下半年我们客房部以及我们酒店将面临一些什么新的挑战呢？我们只能尽可能的保持良好状态积极应对了。

**上半年客房部工作总结篇五**

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用增加、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、培训等有效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）、pa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。

**上半年客房部工作总结篇六**

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门， xx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。xx年 ，客房部完成了如下工作

xx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。客房保健品纯收入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xx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o.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们工作的最大认可，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，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来的回头客。

（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a级的好评。

（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，他们的意见是我们工作改进的依据。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，按照规范要求进行实际操作和训练，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大的提高。

(9)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。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药,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.对电器开关,水开关,门锁,门链,暖气等及时定期检查,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,年客房无一例重大安全事故发生.

(11)xx年客房工作中存在的不足:一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二 领班管理层自身劳动能力强,管理能力差.三 员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

（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、查访制度做一次小的改革：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。目的为宾馆创造的经济效益。

以上是对xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导xx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xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**上半年客房部工作总结篇七**

客房部作为xx酒店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，为酒店进一步服务好社会打下了良好的基础。20xx年上半年，客房部完成了如下工作：

20xx年上半年营业额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。客房保健品纯收入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（由酒店消毒人员洗涤）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），xx院、xx院、xx院共1376间次，占出租房数的9。4%，（1—4月，6月26号又回来），xx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o。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。

酒店的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，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，及时反馈，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，并得到核定等级的好评。

（6）努力拓展长包房业务。

长包房是酒店经济的主要来源。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。

**上半年客房部工作总结篇八**

客房岗上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导。针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况。在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑。在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的.肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4、岗位的销售意识不断增强，1—5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的亮点和优势。

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验。

2、5月份以来福厦动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导。

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入。同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果。

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

1、关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度。

2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力。

3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用。

4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

1、岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在一定的怨言和误解，在工作量安排上存在一定压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要面对的一个严峻考验。

2、培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工接受度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训工作创新不足，形式仍然比较单一。

3、卫生质量下降，存在ok房不ok，住客房卫生也不能保证的情况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高。

3、专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉。

4、员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的情况屡次发生。由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不提供的情况。

5、员工合理化建议创新不足，大家参与的积极性不高，目前还没有员工提的合理化建议被采纳。

6、明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉。

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

1、着重加强质检的奖惩力度，针对每天的质检情况进行张榜公示，做到有奖有罚，形成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有一定的压力，化压力为动力。

2、每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量。同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人。

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量。

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力。

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能。

6、对新员工的培训和考核继续跟进，除了一对一的“师徒制”以外还要对他们进行阶段性的专题培训，如解决问题的能力，服务意识的提升等，起到检验跟班效果和增进沟通和了解的机会。

7、设立岗位教练，对适合的人员进行考核，由人力部或部门颁发证书，对熟练员工起到激励作用的同时也能提高他们带新员工的能力。

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力。

9、继续做好500问和案例的培训，通过不同的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和能力。

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声。同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

**上半年客房部工作总结篇九**

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门，xx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。xx年，客房部完成了如下工作：

xx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，会议室收入万元，其他团队及会议开房营业额万元。客房保健品纯收入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万元。软片洗涤费用元。以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房xx上半年出租房间数14610间次，平均出租率%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的%。（其中服务中心105间次，占出租房数的%，（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%，（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%，房信1810间，占出租房数的%），天房投资180间次，占出租房数的%，（6月一日开始），中储油262间次，占出租房数的%，（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%。会议团队及其他出租间数1583间次。占出租房数的%。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。）。

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。

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。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，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，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

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。

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a级的好评。

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，他们的意见是我们工作改进的依据。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。

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，按照规范要求进行实际操作和训练，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大的提高。

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。

（10）在安全方面做到定期投放鼠药，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。对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，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。xx年客房无一例重大安全事故发生。

（11）xx年客房工作中存在的不足：一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差。三员工人员流失及休病假严重。造成计划内工作不能按时完成。

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。对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：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。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。

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。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xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导xx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xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**上半年客房部工作总结篇十**

年初经朋友的介绍下，我来到了xx，当明白我能来xx的那一刻，我是十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，但是一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了xx，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。以下是我上半年的酒店工作总结。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但是师父一向都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我就应不会坚持下去的吧。

后来我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的.所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同样的意识。”

上半年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在下半年里，我会更加努力，用自我所学的知识对xx酒店的发展做出自我的努力。期望xx酒店的明天越来越好。

**上半年客房部工作总结篇十一**

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。客房保健品纯收入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o.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们工作的最大认可，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，及时反馈，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a级的好评。

（6）努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要。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，他们的意见是我们工作改进的依据。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，按照规范要求进行实际操作和训练，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大的提高。

(9)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。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药,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.对电器开关,水开关,门锁,门链,暖气等及时定期检查,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年客房无一例重大安全事故发生.

(11)20xx年客房工作中存在的不足:一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二领班管理层自身劳动能力强,管理能力差.三员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

（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、查访制度做一次小的改革：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年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

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