# 客房述职报告主管(5篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-09-03

*客房述职报告 客房述职报告主管一大家下午好！新的一年又开始了，在景区领导的关心支持和鼓励下，在同事们的团结合作和自身努力下，客房部圆满完成了景区下达的各项工作任务，现将过去一年客房的主要工作向在座的各位领导和同志们做一个汇报，不足之处，敬请...*

**客房述职报告 客房述职报告主管一**

大家下午好！

新的一年又开始了，在景区领导的关心支持和鼓励下，在同事们的团结合作和自身努力下，客房部圆满完成了景区下达的各项工作任务，现将过去一年客房的主要工作向在座的各位领导和同志们做一个汇报，不足之处，敬请指正。

一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，客房部完成了景区下达的全年营收任务。截止到十二月底，客房部总收入：1699646元、比去年同期增长26、3%；其中房费收入1430264元；会议收入131400元；小商品收入51800元；其他收入48799元。应该说以上成绩的取得，除了本部门员工的努力之外，更离不开景区其他部门及各位领导的支持，在此，我真心诚意的对大家表示感谢，并希望你们继续对客房的各项工作给予帮助、指导。

客房部卫生质量标准20xx年比较稳定，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、领班检查、经理抽查”的宗旨，每一间客房我们都按最高的卫生标准进行保洁清理工作，因为卫生或设备问题而引起的投诉较之20xx年下降了很多。在20xx年进行的客房及会议室改造工作中，为了使新改造的客房和会议室早一天投入使用，客房部的全体员工克服重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用很短的时间就完成了房间物品的摆放和清洁工作，并及时完成了别墅和会议室区域内的保洁清理工作，确保了客房的及时出租和会场的及时使用，为景区增加收入做出了我们的贡献。另外，在平时景区组织的各种突击活动中，我部门员工也踊跃参加。我们相信天道酬勤，勤能补拙，我们只想用自己的双手，用朴实无华的实干精神为景区的各项工作添砖加瓦。

本着节约就是创利润的思想，我们严格管理，杜绝浪费现象，在小物品及客房一次性用品的发放上实行栋长负责制，各栋栋长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。另外，客房的窗帘、遮阳布、少量的床单被套、会议室桌布等等，在部门工作能够安排过来的情况下，我们尽量自己洗涤，以保证洗涤质量，节约成本。在日常的接待工作中，我部门前台工作人员和楼层服务员均能保持有效的沟通，尽量将住宿房开在一栋或一个楼层中，这样，就节约了大部分的水和电。另外，我们还建立了节能降耗奖惩制度，对于那些在工作中能主动为景区考虑，能有效降低物品消耗的员工，我们会从每个月的部门奖金中给予相应的奖励；反之，对于不注意节约细节，做房间卫生不及时关灯、关空调，随意浪费一次性用品的员工，我们会及时的给予警告、批评。

在员工队伍的建设上，部门积极响应景区的号召，努力提高员工的素质。我们每周都会组织员工开一次部门内部会议，针对工作上遇到的问题和困扰，以及员工之间发生的一些小矛盾和摩擦，我们组织员工开诚布公的进行讨论，及时解决员工工作和生活上的一些难点和不足。另外景区组织的集体培训等活动，我们的员工也踊跃参加，并从中了解到了很多做人做事的道理和方法。通过景区和部门共同的努力，今年客房部员工的工作态度、工作积极性和部门凝聚力都有了一个很大的提升。员工的离职率更是创造了这几年最低记录。

客房部占景区经营区域的面积很大，投资也占景区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：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、房间电器的使用，设施设备按正确方法操作，以延长其使用寿命。特别是对新装修楼层地毯的保养，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污渍，都应及时的做清洁，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，使游客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

成绩固然可喜，但在实际工作中，我们确实还有一些做的不够好的地方，主要是以下两点：

1、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。因为我们的客房是高档欧式别墅，布局分散且面积大，因此公共区域卫生有时候做的不是很到位，今年我们会将公共区域内的卫生划分到人，并建设专人负责制。

2、各个岗位的服务规范需进一步加强。由于整体用工环境的变化，客房员工的年龄普遍较大，因而其服务规范和服务水平有待进一步的加强。下一步我们将重新规范部门各个岗位的服务标准，强化员工的服务意识。

最后在这里感谢景区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，新的一年，我衷心祝愿王仙岭旅游风景区越办越好，宾客满堂，祝在座的同事们身体健康，万事如意！谢谢大家！

**客房述职报告 客房述职报告主管二**

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好！

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。我在这里向大家提前拜个早年：祝大家新春愉快，合家欢乐！

我在咱们公司已工作xx年了，可以说是个实实在在的老员工。我在餐饮部、行政部、采购部、物业部、客房部都呆过，负责相关的主要业务。特别是客房部，我工作的时间最长，有20xx年。经过多年的工作历练，我对咱们酒店的业务工作能够做到心中有数，成竹在胸。这次，重回客房部服务，是承蒙领导对我的器重，把酒店改革后的重任交给我。

起初，我也曾犹豫过，比我优秀的人才到处都是，我能担此重任吗。见我犹豫不决，总经理专门找我谈话，表达了事件的紧迫性犹如救火一般，希望我挑起这个重担，帮酒店渡过难关。作为一名老员工，酒店遇到困难需要我的时候，我是义不容辞的。我决定接下客房部经理一职。

在辛勤忙碌的一年里，我首先很感谢各位领导对我的关心和指导以及各位同事对我的支持和帮助，特别是公司开业前期，为给客人营造一个干净、舒适、美观的休息场所，新老员工辛勤工作，不分昼夜，忙前忙后地布置酒店。现在，我借此机会，向大家道一声谢，“谢谢大家对我工作的支持。你们辛苦了，你们才是我们xx酒店的功臣。”

今年上半年，我主要负责酒店的采购任务。每次接到任务，我都会通过各种渠道了解物品的市场信息。经常来回跑市场，为酒店采购品质优，价格适中的商品。特别是三月份酒店装修期间，采购任务量大、任务重。我经常开车跑市场共20多次，经常是早出晚归。而且，我们只有两个人，我既当司机，又当采购。其中的辛苦，不言而喻。但为了公司，我毫无怨言，即使牺牲休息日，也要确保采购工作的顺利完成。

咱们酒店开业前期，一切都处于一片空白。首先，酒店装修后，设备、家具的配置和酒店的卫生打扫是重点。我积极组织新老员工完成客房清洁工作。坚持白天打扫，夜里搬运家私、设备。通过大家的不懈努力，以昂扬的斗志，勇于拼搏的精神，顺利完成了酒店的客房布置任务。然后是对新员工的培训工作。酒店开业，新员工占绝大多数，为了让他们按时能够上岗。我们老员工一辈在这里是费劲心力，每天不仅要坚持上班，休息时间还要不顾疲惫，为新员工培训。我要特别感谢客房部的xxx。因为有你们精心的指导，培训工作完成得很顺利。我们的新员工都能够在酒店试营业期间正常上岗，没有出现任何差错。

一是完善客房部管理制度，通过精心、全心、贴心、耐心、热心的服务提高整体服务标准。带动员工的工作激情。

二是加强对客房卫生质量的监督，务必保证客房的干净、整洁。

三是开源节流、控制物品损耗，强化员工的节约意识。

四是取消楼层台班，成立服务中心，便于管理，提升服务质量，节约经费。

五是保障入住客人的安全，做好消防治安工作。

回顾一年的工作，工作中的风风雨雨时时在眼前隐现。虽然工作取得了一定的成绩，但我也认识到工作中的不足：

一是客房的卫生检查制度仍需加强，走动式管理坚持落实。

二是员工个人的综合素质和服务意识还有待提高。

三是对突发事件的处理不够完善，应变能力有待加强。

四是日常对客服务当中，员工服务技巧不到位。

总结过去，展望未来，今后，我会努力改进上述的不足，在自己的岗位上认真履职，改进措施，做好客房部的管理工作。争取给客户营造一个温馨、舒适、干净、美观的住宿环境。

以上是的述职汇报，请各位领导评议，欢迎对本人工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我工作的各位领导和同事表示诚挚的谢意。

**客房述职报告 客房述职报告主管三**

20xx年2月，我来到格林豪泰火车站店，担任客房主管一职。期间，我始终以主管的标准和职责严格要求自己，谨记酒店经营理念和宗旨，时时处处与酒店保持高度一致，下面把近二个月来的工作向各位领导及同事作一简单汇报，以接受评议：

电话24小时开启是酒店对每一位管理层的要求，也是主管必须做到的，铃声就是命令，在坚持每天客房现场巡视及清扫整理的日常工作中，保证做到第一时间发现问题，第一时间整改，第一时间将信息反馈给领导。

3月24日，是酒店试营业的开始。面对服务人员少、任务紧的状况，及时采取措施，工作做在前面，把楼层客房、走廊、工作间、电梯间卫生等逐一安排完成，另对酒店各部门员工紧急动员，各岗位责任明确到人，使试营业顺利举行。

酒店是服务性行业，要求不断更新知识和提高素质，通过学习酒店管理知识，发现酒店管理行业发展潜力巨大，同时要求酒店管理人员要具备一定的观察、分析和判断能力以及良好的沟通表达能力，还要求懂得建筑、房屋附属设施设备、环境、管理等方面的知识。在学习上，我始终能够摆正心态，做到虚心向酒店领导和同事学习、向书本学习、向实践学习。

在实际工作中能结合平时工作中碰到的问题相互印证、学习，做到不懂就问。例如在提供节能时就让我对正确合理安全使用电能有了更进一步的认识。随着天气的转热考虑到空调的制冷能力是否在下降的问题，在维修人员的解释过程中也让自己明白了空调的制冷机理。

在日常工作中我坚持做到：对领导谦虚谨慎，尊重服从；对同事严于律己，宽以待人。努力做到对上不轻慢，对下不张狂，时刻注意自己的一言一行，维护领导，维护酒店声誉。

一、加强学习，拓宽知识面。学习酒店专业知识和相关法律常识，加强对酒店发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，对酒店的统筹规划、当前情况做到心中有数；

二、注重本部门的\'团队建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围；不断提高服务水平及与各部门配合的能力。

20xx年是酒店开拓的一年，在这一年里，我将始终贯彻“让客户满意是我们永远的追求”的企业理念，在做好对客服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，使客房管理走上规范化的轨道。回顾过去的二个月，我也要清醒地看到工作中存在的不足和失误之处，我要查出现问题的原因，并制定整改的措施，加以改正。所以，在今后的工作当中，我要加强理论和业务学习，更新工作方式和方法，让客房的工作日新月异。

**客房述职报告 客房述职报告主管四**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

回顾20xx年客房部一年来的工作，在大厦领导的正确领导和亲切关怀下，在客房部全体员工的团结一心，共同努力下，克服了重重困难，圆满完成大厦下达给客房部的各项工作任务。我作为客房部经理，在领导的帮助和员工们的支持下，工作业绩取得了一定的成绩。下面就我个人一年来的工作做如下述职报告。

20xx年年初，我们根据客房部的实际和员工的基本情况。制定了本年度客房员工培训方案，制定了详细的培训计划，从分管领导到主管均根据自身特点均制定了个人培训计划，先后组织多次次有针对性的培训。提前做好培训准备工作，着手启动了培训的授课准备工作，不同岗位的管理人员负责每次培训的组织和授课。这样十分有利于适当分担员工工作量，也避免了上午工作量不足的弊端，推行后的进半年左右时间，效果明显，员工的工作热情十分高涨。与此同时，部门还拟定对客房管理工作实行数据化绩效考核工作方案。前期先进行模拟实践，在成熟和完善后将全面推出。

在细化服务方面，对海华客房内的不间断电源插座张贴了提示条，并对电热水壶所用的插座上，张贴了安全警示条。

针对今年客房新添置的被褥在夏季使用时，有学员反映偏热，影响睡眠。经与大厦领导商议拟订购一批夏季使用的被褥，已解决客人使用不适的问题。目前对有客客房均换用毛毯作为盖被。与安保部对研究生楼进行安全检查，发现有个别学生用使用纸作为蚊香托架，存在着安全隐患。我们随即责成当事学生立即整改，并通报相关老师。同时，安排宿管对10号楼男女寝室进行突击安全检查，主要查处学生私自使用禁用电器方面，进一步加强对违禁现象的监管。并将安全检查作为长效管理措施予以开展，立足大局，拓展了工作面，促进了客房部工作的全面协调开展。

前不久，我们还对现在无人居住学生寝室内的家具进行了规范统一布置，并对每一间寝室都拍照留档，打算在开学前与研究生老师沟通，规定新进学生不得随意变更寝室布置。以确保寝室的和谐、有序、安全。加强冬季管理，针对冬季天气骤降的恶劣天气情况，部门积极组织各小组作好防寒保暖工作，尤其是外围工作岗位。部门已向室外工作员工在低温下提供贴身暖宝宝等御寒用品。并适当调整工作时间段。以人为本，关怀员工。在20xx年底本部客房员工将有5名集中退休，鉴于年底前接待工作量大、人手紧，提请人事部门提前招募员工入职，及时做好衔接工作。

根据客房4—13楼将进行改造计划，本部已开始对12—13f客房内的物品归类整理，电脑电视台灯存放在培训室，家具将存放在三楼连廊。餐饮已腾出部分场地供我们堆放物品使用。6月起客房9f—13逐层进行改造，随后在保证每天清洁客房的基础上，开展装修楼层各项清洁开荒工作。同时开始13f—9f5个楼层客房的翻新改造后的开荒清洁工作，安排员工对房内老家具搬迁等工作。改造完后各项清洁开荒工作及家具回搬等工作，在开荒中发现很多装修及设施设备问题，及时反馈信息解决问题等等，包括在清洁中发现大理石台面渗水性严重，部门自己想办法找对策进行表面封蜡来解决问题等。今年完成了9—13f楼层改造后的开荒清洁各类工作。完成新建大堂吧地面大理石和茶几台面上晶面和抛光工作，同时对景观树、墙面、玻璃等四周环境进行及时清洁。为便于今后客房保洁工作以及提升整体感观度，安排了机器工对12—13f装修客房地板进行彻底清洁并上蜡抛光。同时对浴室、组合柜大理石台面进行封蜡，防止今后使用中污迹渗入台面。

**客房述职报告 客房述职报告主管五**

各位领导、各位同事：

大家好！

随着大厦20xx年度员工大会和迎新春晚会圆满地落下帷幕，20xx年客房部的工作也圆满的划上了句号。

一年来，我们始终围绕总经理在年度工作中提出的“树立大厦品牌新形象”的目标开拓进取，忠实履行职责，切实贯彻落实各项工作。同时，由于有大厦领导的正确指导和帮助，有大家的团结合作和自身的不断努力，工作上取得了一些成绩。但仍存在不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，全面推动20xx年工作的开展。

1、经营情况：

圆满完成客房部各项经营指标，全年实现客房营业总收入万元，与去年同期相比增加了万元。客房月营业额连续完成2次努力指标和2次超越指标，再创高峰。

2、做好营销工作，积极维护客户客源，拓宽经营思路，努力创新创收。

1、面对市场竞争形势严峻，我们对房价市场调查及测算，认真细致地做好客户维护和回访工作。xx年我们共签署家协议单位；接待团队、会议350批次。

3、制订各项规章制度及流程再造，强化管理措施。

规章制度建设是加强大厦管理的重要保证。为促进制度更加完善，我们坚持每月做好工作流程再造。以适应新发展，并达到有效性。

激励员工，开展多岗位竞争。如：客服员工竞争上岗；前厅、礼宾、总台等领班岗位的竞聘，充分挖掘潜力，促进员工综合素质的提高，选拔合适的人到适合的岗位。

4、加强基础管理，提升企业形象。

积极开展“6s”活动，强化在“比”中选优，在大厦首次检查评比中前厅和管家分获第一和第二的好成绩。在日常工作中，严格检查维护设施设备，确保安全。如房务坚持夜间巡视，及时发现隐患，xx年间共发现住客房未关好门达130余起。

5、开源节流，降本增效，从点滴做起。

6、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质和服务质量的有效手段，从员工服务技能、思想观念抓起，全面提高综合素质，激发员工的创造力和潜能。其中由我和部门培训团队精心筹划组织的大厦一线员工半封闭式综合培训，取得了较好的成效并达到预期目标。

7、开展多样主题活动，丰富工作和生活内容，维系团队精神，建设企业文化。

围绕总经理20xx年提出的硬件、意识、管理、服务和文明提升五个方面的工作思路全面开展部门工作。

1、客房产品的创新。逐步推出新概念智能客房；管家服务；客房与其它部门服务的连接等等，以适应客人的需求。

2、提高资源配置效率，提升自身的核心竞争力。一方面是提高经营管理水平，强化核心竞争能力；另一方面要整合利用外部优秀的专业化资源，提升饭店整体竞争能力。大厦业务将向广度和深度两个方面拓展。

3、培育大厦客户忠诚感。忠诚顾客对大厦来讲是一笔巨大财富。面对激烈的竞争，大厦要更好地发展必须有一定规模的忠诚顾客，忠诚顾客的规模决定着大厦的市场规模和发展潜力。

4、个性化服务是规范化服务的延伸。它体现在工作责任心、感情投入、灵活等方面，它能使客人最感满意，有时还能为客人带来惊喜。“尽管不是无所不能，却一定要竭尽所能”，它是“金钥匙”的服务哲学。

5、成本管理的控制。提升成本控制的整体能力。

6、提高自我管理能力和团队领导能力。

7、让员工更多地参予决策。鼓励员工参予工作效率、服务质量等日常工作的改善，把更大的权利下放给员工。一方面员工有更高的积极性与责任感，另一方面大厦能更快地对需求的变化作出正确的反应。

8、人员职业化。知识经济就是人才经济，培养一专多能的复合型人才。

古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。我将不断地提高并完善自我，进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为大厦在新年度的工作中，更上一层楼，贡献出自己的力量。

汇报完毕，谢谢大家！

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

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