# 酒店客房部述职报告(精选11篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-05-11

*在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店客房部述职报告篇一尊敬的各位领导各位同事...*

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店客房部述职报告篇一**

尊敬的各位领导各位同事：

大家好!

转眼间进入xx工作已经一年了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许宝贵的东西，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。在这一年通过不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转变。

做为一名客房部x楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境。在新的环境中，我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的的角色，每天做的也是些琐碎的工作，尽快的理顺作关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责。这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要高，力求周全。本着顾客就是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，为了使得到客人周到的服务。

我在工作中尽可能做到：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作;实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，提高员工工作热情和工作实效;规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、设备设施方面：每天根据客房区域的硬件部分的实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是xx的主要创收部门，同时也是xx成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。例如：每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光;查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，会为xx节约了一笔不少的电费。

4、针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练;每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于xx名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

在今后的工作中：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行月度考核、季中中评比、优胜劣汰。

3、加强监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。在今后的工作中，我们对顾客要体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现在拥有的经验还较少，前面还有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，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。

总之，我平时工作的顺利开展与xx领导的关心和同事们的支持是分不开的，xx就是个大家庭，成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中，我一定会全力以赴，和同事们一起为xx的辉煌贡献自己的力量。

最后衷心感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真总结经验，发扬成绩克服不足，以百倍的信心饱满的工作热情与同事们一起：勤奋工作，开拓创新，为xx的发展和壮大做出应有的贡献。

述职人：xxx

20xx年x月x日

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店客房部述职报告篇二**

尊敬的领导：

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用;二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用;三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价;四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。

酒水方面问题：个别酒水相对xx同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在20xx年第三季度期间，调查了xx个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在20xx年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

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办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了20xx年的相关工作安排，其中有一项是将20xx年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改。

在20xx年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

20xx年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

部门员工来自五湖四海，其中xx的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访xx市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在xx%左右，月收入提高到xx万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、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。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带20xx年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、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，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采

购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店客房部述职报告篇三**

尊敬的领导：

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xx万元，与去年同期相比增加了xx万元。客房月营业额连续完成x次努力指标和x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。20xx年我们共签署家协议单位;接待团队、会议xx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，20xx年间共发现住客房未关好门达xx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。

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店客房部述职报告篇四**

尊敬的领导：

20xx年在紧张和忙碌中悄然离去，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。一年里，在部门领导的深切关怀下，在各位同事的真诚帮助支持下，在实践中不断鞭策自己、磨砺身心，几经风雨之后，自身的业务水平和综合能力都有了很大提高。值此辞旧迎新之际，有必要总结过去一年的工作成绩，经验与不足，这样才能扬长避短，开拓进取，坚定地迎接崭新的20xx年。

1、态度决定一切

生活中每一件事情都因为你的态度而决定。认真对待每一件事情，您的生活和工作才可能健康和顺利，一切困难都会在你的眼前化为过眼云烟。我们只有端正好自身态度，才可能从容面对纷繁复杂的世界。端正态度，尊重每份工作，其实任何一份工作都是一个施展自身能力的舞台，我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都必须在这样的一个舞台上能得以展示。没有它，你什么也不是。

2、注重理论联系实际，勤奋努力，不断提高业务能力

在工作中坚持用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、预见性和创造性。到酒店一年来，我注重将自己的理论知识转化为科学的思维方法、转化为对实际工作的正确把握、转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，拓展自身思维空间，不断提升自身业务能力。

3、立足自身定位，加强沟通，提高综合管理能力

沟通是一种管理，也是一种技能，是一个人对其自身综合能力的发挥。无论是管理者还是普通的服务员，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是酒店各项工作顺利进行的前提。良好而有效的沟通不仅是工作的润滑剂，更重要的是工作顺利实施的坚强保证。

1、务实工作重实效，严把客房质量关，确保出售优质客房

(1)加强员工意识教育，明确自身责任。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，必须要对其负责，从而树立员工责任意识，培养员工自身成就感。

(2)切实加强检查的力度。客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。在查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所属的房间有针对性有计划性的\'循环清洁，强化员工自我计划安排的意识。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。

2.树立品牌服务意识，提高综合服务水平

在部门领导下，客房各项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。始终坚持部门“静”、“快”、“准”、“勤”、“细”五字方针的服务准则，严格监督员工履行五字方针的效果，做到及时发现、及时指出、及时批评教育、及时纠正改进，从而有效提高了服务的效率，也因此受到了客人的表扬。

春秋战国时期，古典政治学就出现关于“人的因数第一”的记载，可见任何时候，任何时期，人的因数都是放在第一位的。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程序化的管理方式，而是从实际情况出发，研究员工在工作中出现的问题。以简单微弱处罚警示员工，并帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。通过人性化的管理手段，充分调动员工的工作积极性与主动性。

1、20xx年工作中的不足：

(1)涉入酒店行业时间太短，经验不够丰富，欠缺磨练，考虑问题还不够细;

(2)员工管理上，思维缺乏一定的理性化，过于相信员工、理解员工，影响了工作实效;

(3)员工培训未形成系统化，需要健全系统化培训体系。

2、 展望20xx年：

20xx年，我将更加加倍努力，扬长避短，推动事业更上一层楼。在全体员工长期不懈的努力，我坚信x酒店定能树立起自己的金字招牌，扬帆激进，终就辉煌!

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店客房部述职报告篇五**

随着大厦xx年度员工大会和迎新春晚会圆满地落下帷幕，220xx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xx0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

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。

汇报完毕，谢谢大家

**酒店客房部述职报告篇六**

尊敬的各位领导：

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情况予以汇报：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情况予以汇报：

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。

根据员工的实际情况，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，在根据理论学习内容现场演练给员工看，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。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，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，通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。房务部为了给客人提供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提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每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，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供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星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，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，努力为客人提供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，这也是房务部一直追求的服务目标，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。

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近xx，投资也占酒店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。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，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。

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情况。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中共同去解决。

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。

ok房的出品要求领班严格按星级标准xx检查房间，主管xx抽查，经理xx抽查的三级检查制度来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门组织人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安排统一管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极组织员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到了xx的企业文化和底蕴，并且在酒店组织的演讲比赛中取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工xxx代表xx大酒店参加总公司组织的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了xx大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店组织的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报领导，根据情况通知保安部。

为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

开业初期，由于酒店地理位置不明显，客房出租率一直不高，针对这种情况，房务部与营销部结合，先后与xx、xx两家中国最具影响力网络订房公司签订了订房合同，并推出了客房积分卡、周末特价房等促销活动。通过营销部和房务部的不断的努力，客房经营情况日渐好转，回头客不断增加，经营效益明显，截至到x月低，房务部完成收入xx万元，实现利润xx万元，平均出租率保持在xx左右。为酒店的整体目标完成做出了自己的贡献。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省会提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力!同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。

谢谢各位!

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店客房部述职报告篇七**

各位领导、各位同事：

大家好！

新的一年开始了，虽然加入酒店才几个月，但在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的努力，带领客房部员工圆满完成了酒店的各项工作，一些服务细节上还存在不足，需要我们不断改进和完善，我们将继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。

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。客房工作琐碎，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。员工除了定期学习酒店的一些规章制度，还不定期的进行技能培训，并召开客房全体员工例会，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，存在的问题予以警示。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。

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、主管检查、经理抽查”的宗旨，员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域主管每天对住客房、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。对长住房主管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。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。客房有时在缺员的状况下，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，督导员工遵守酒店店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

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。为节省电量，客房空调遥控器调到适宜温度，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。从而提高了员工的节能意识。

在人员素质、服务质量上配合人事部加强培训，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人事部对客房人员进行专业培训，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。

以上是我参评酒店管理之星的述职报告。最后在这里感谢酒店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，为酒店明天更加美好贡献力量！

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店客房部述职报告篇八**

本站后面为你推荐更多酒店客房部述职报告！

尊敬的酒店领导:

我非常荣幸能够成为××酒店的一员,承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到××酒店以来，感谢\*总、\*经理及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望 与厚爱！

客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。

身为客房部经理助理其岗位职责就是：协助客房部经理完成客房部的整体管理和督导，在客房部经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。在客房部经理不在时，代理客房部经理职责；负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证客房部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在客房部经理的直接领导下，协同客房部主管及领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们××酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1.提高员工服务质量，强化员工服务意识。

对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同各班组主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。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。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2.提高客房的卫生质量。

加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；客房部经理或经理助理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对记件工清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

3.控制物耗、开源节流。

强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从9月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况、pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4.客房部下属洗衣房。

在客房部经理的领导下；协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照酒店客房部规定时间段收洗；对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。增加对外门市收入。

5.客房部下属pa部。

pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，协同并督促pa主管、领班使行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫区域使行签到制度，并制作出签到表格，每隔10-20分钟巡视一次并签到，对重大宴会接待使行专人负责，确保服务质量。并且强调注重机械的保养维护。

6.客房部下属总机与房务中心的管理。

做为酒店幕后一线员工--话务员,应提升其服务质量,培训普通话及礼貌用语,并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员,对客做到普通话标准,声音婉转,服务热情.并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

以上报告,敬请领导给予审议,欢迎 对我的工作多提宝贵见意,并借此机会,向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意!我将一如既往,不负众望.为××酒店的发展奉献绵薄之力!

**酒店客房部述职报告篇九**

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。

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。

**酒店客房部述职报告篇十**

尊敬的宾馆领导：

我非常荣幸能够成为xx宾馆的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在宾馆行业积累了点滴的工作经验，但自从来到xx宾馆以来，感谢总经理及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱！

客房部作为宾馆的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响宾馆的外在形象与经济效益。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理一职，在感觉压力的同时也动力十足。

根据我们xx宾馆的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同各班组主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。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。此宾馆服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；客房部经理或经理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对记件工清扫的`房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响宾馆声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从9月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加宾馆客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况、pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照宾馆客房部规定时间段收洗；对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。增加对外门市收入。

做为宾馆幕后一线员工——话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情。并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保宾馆整体服务水平得以快速有效的发挥。

以上报告，敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵见意，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为xx宾馆的发展奉献绵薄之力！

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店客房部述职报告篇十一**

服务质量是企业的生命。要想让真正花钱消费的客人进店消费，切实要花力气狠抓服务质量。我们不应沉醉于领导及vip客人的几句赞美之词。真正对创收作出贡献的花钱的客人应该得到物有所值的服务。为什么药典会这么大的客户从上次开完会后再也没有来过?说白了还不是服务质量达不到人家的要求吗!记得在7月份半年总结会上我建议设置《宾客意见调查表》，现在半年过去了还是杳无音信。

我们真应该听听在店消费的客人是怎么评说我们的服务工作的，因为从他们的意见中我们能够发现问题，找出差距，还能够有机会采取相应措施来弥补过失，否则象药检局那种情况再出现，我们宾馆得受多大的损失啊?!我的建议就这些，说的不对的地方请领导和同志们给予批评、帮助!

述职人：

20xx年xx月xx日

酒店客房部经理述职报告(三)

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好!

时光飞逝，转眼间2024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24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12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，你们才是我们长安酒店的功臣。”

一、认真努力，做好采购工作

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn