# 最新酒店客房部的工作总结(通用14篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-08-04

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**酒店客房部的工作总结篇一**

过去的一年，酒店的经营也是努力的去做好，而我们客房部也是积极的按照领导的要求做好了工作，去服务好客户，一年下来也是有挺多的收获，同时也是完成了工作任务，在此我也是就客房部的工作来做个总结。

这一年，酒店的经营并不是那么的理想，但是我们也是尽责的做好，去服务好，虽然客流量减少了，但是回头客以及口碑却是提升上去了，这些都是同事们一起努力才做到的，也是让我们酒店可以更好的去度过这个难关，而不是像有些酒店甚至都是在这次的疫情之中倒闭了，可以说这是艰难的时刻，但是也是让我们更加的团结起来，更是明白要做好自己本职的工作，大家一起的努力，才能有好的发展，和酒店一起度过了难关，也是会迎来美好的一个春天而这也是我们这一年做好了工作，对于未来的一个信心。当然这一年回顾来看其实也是一个不断优化的过程，年初的时候还没有什么危机，而今来看工作其实还是做的有些粗糙的，但是疫情的到来也是让我们更加的意识到，如果我们没有了服务，又是没有了客流，那么就是关闭了，所以更是要去自己做好，可能外部的环境我们无法去作出改善，但是我们自身却是可以去进步的，去反思自己的工作，去优化，去配合做好防控的工作，一些老客户也是感受到我们服务的变化，给予了我们很多的赞扬，同时也是给我们带来新的客户。

工作上，认真积极的来做好客房的服务，无论多脏我们都是会认真的做好，一些细节上去监督好，大家一起配合，忙碌的时候也是会去帮助，一起做好，都是为了让酒店可以更好的运营下来，而我们也是有了很多的成长，对于客房服务也是和以往相比有了进步了。同时也是多去思考，多去对自己工作检讨，来看到问题，然后去改善，一年下来，服务的能力和对于客房服务的理解也是比以前更加的深入，同时在这危机之中，有同事离开，也是有同事坚持了下来，而我们的坚持也是得到了好的回报看到年底这几个月忙碌的样子也是知道我们的坚持是有意义的，也是让我们对于未来的工作更加的有信心了。

新的一年，我们客房部也是要继续的来做好客房服务的工作，去为酒店带来更好的口碑同时也是积极的配合其他部门工作一起来完成工作，相信我们酒店也是会越来越好的。

**酒店客房部的工作总结篇二**

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。

**酒店客房部的工作总结篇三**

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，客房部全体员工在杨董事长和两位老总的带领下，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，我现在以工作汇报的行式对这一年的工作做以下的总结：

间平均房价为:262、77元/间。今年比之去年下降了将近50元/间，客房的总收入下降了300多万。今年客房总的收入还不是很理想，在20xx年还要继续努力。望在20xx年能将客房整体的出租率提高8%点。

1、客情接待，部门在20xx年，陆续做好以市各级领导、、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8月份，部门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楼层的绿植采购，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3--8楼的公区进行了地毯的铺设工作，很大程度上改善了楼层的感观和舒适度。

5、在夏天客情高峰来临前，部门完成了所有客房及公共区域内纱帘的清洗工作。

6、联系外包公司对客房qp室的木地板做了更换调整并对墙纸进行更换使得恍然一新。

7、持续联系外包杀虫公司对酒店做好全年的灭虫工作。

8、洗衣房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有所提高。

9、落实日常基础的pa打理工作，（主要是地毯的洗涤和石材保养）

10、为确保酒店的评星组复星通过，部门及时落实基础的“六常法”布置工作及各项工作台账的建立。

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、部门新增了一名客房主管，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。

1、年后，配合工程部完成客房所受损坏的卫生间各智能马桶等的维修工作。

2、协助工程部对公区及房间内的墙纸做了修补工作。

3、配合工程部完成楼层所有房间的锚眼工作，确保客房完好的隐私性。

4、配合工程部完成房间内窗户拉锁环的安装维修工作。

5、配合工程部完成卫生间玻璃镜的安装工作。

6、大堂吧和五楼会议室内新增了一个无线vifi。

7、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酒店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、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。

3、本人参加了由酒店协会举办的全市酒店学习交流从中受益匪浅。

4、根据保安部的要求在日常工作着重对员工开展酒店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，关电视，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，如梳子盒，浴帽盒等的重复使用，，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。

5、洗衣房内的水电、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、在20xx年客情高峰期，客房员工在查房的速度及准确性上，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。

2、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。

3、客房现有基层管理水平还不够，现有各岗位领班主管及本人自身的工作技能及管理水平还不是很完善，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。

4、客房pa打理工由于人员的站位还不太到位，这在明年还的加大培训引导员工以能更好的服务客人。

5、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服务意识，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和主动服务意识薄弱，在20xx年，部门将现有的人员进行整合。力求将客房清扫队伍的素质有个大的改观。

一．抓好内部管理工作

1，管理人员以以身作则

要求各级管理人员靠前服务，靠前指挥，增强管理人员自我约束能力

2，稳定员工队伍

严格按制度要求员工，奖罚分明，通畅管理层与员工间的沟通

3，提高工作纪律

经常对仪容仪表，考勤，纪律情况等进行检查及时发现问题解决处理问题公平，公正，公开。

4提高员工能动性，发挥创造性

及时调整部门各项激励措施鼓励员工拓宽思路，创新服务方式

二．做好成本费用控制

1，客房易耗品

坚持日出库日结算制度，部分品种逐步向可重复使用方向靠拢

2，能耗控制

控制客房空调的开启，在保持温度的前提下减少能耗

3，科学使用洗涤剂

加强科学配比和使用，减少对设备物品的损害，增加棉织品和各项设备的使用周期

4，合理回收充分利用

加大回收利用物品，充分发挥员工能动性，最大化回收物品的回收率

三．客房设施设备计划性维修

与工程部极积配合，利用客房淡季对设施设备进行维护改造。

在过去的一年的营运中，虽然团队客源也是较去年有了所增加，但整体收入不是太理想，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，做到尽善尽美，确保完成计划任务。

**酒店客房部的工作总结篇四**

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在xx年开创一个好的局面，更为了比xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在xx年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。

2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。

3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

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。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

**酒店客房部的工作总结篇五**

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作，在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，今年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

提高业务水平虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

今年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一、我毕竟到xx工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二、有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三、自己的理论水平还不太高。

1、积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5、对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**酒店客房部的工作总结篇六**

一、卫生管理方面。

1、在打扫客房卫生间的时候，不按规范操作，拿浴巾擦卫生间的的地板马桶。

2、随意把抹布上的脏水拧到地毯上。

3、把打扫房间的垃圾，不按规范操作，图方便直接放在客人通道楼梯口，导致污浊脏水流到地板上。

4、物品间旁电机房随意堆放杂物脏乱不堪。

5、客房部服务员随意占用酒店资源，把收集来废弃物随意堆放楼梯间，占地面积达7平方左右。俨然如同一个临时收废站。

6、门头、门板、地线有积灰污渍。

7、值班布草间私人物品摆放凌乱，卫生不佳。

8、客房‘麻将’没有做到清洁消毒。（理由反正客人还要用）

二、客房服务员素质培训、业务操作方面；

1、上班时间大声喧哗接打私人电话，影响客人休息。

2、易耗物品，清洁用品使用不当，用量控制较差，造成不必要的消耗。

3、当班时间精神状态不佳，普遍抱怨身体不舒服，头痛头晕，心烦状况。（很有可能是更年期症状要多加关注!）

4、衣柜门板不洁，有浮尘。

5、床铺叠不匀称，不合格。

6、有些客房里的漱口杯不按照规定套纸套。工作马虎。

7、吸尘器未跟工作车，工作车摆放不到位，挡在客房门口，不合规范。

8、地毯有乌斑杂物，每一天都不能坚持吸尘。

9、工作态度不端正，不服从上级领导按排，工作推诿，牢骚太多，甚至故意顶撞。

10、对上级领导不礼貌，搬弄是非，阴谋设计排除异己，情节严重。

三、总结；

在工作中用心主动，进而才能为客人带给优质的服务。周到的服务和干净、整洁的房间才能收获客人的好口碑。因此我们应规范操作。提高服务人员的业务水平，和协发展奖惩有方；对员工设立奖励制度。奖励的目的；既要使员工得到心里及物质上的满足，又要到达激发员工用心工作的目的。

对员工设立惩戒的制度；惩戒的目的；既要促使员工工作达标，又要保证酒店和员工的共同利益和长远利益。

**酒店客房部的工作总结篇七**

一、xx年我部完成了以下工作：

1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2.为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为 98%。

3.执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对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。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5.建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

12.规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉。我部以前的留言存在格式不统一、礼称不统一、同样的一件事不同人留言却是千差万别，为了规范我们的留言服务，今年，前厅、服务中心集中人员讨论如何将“留言服务”做的更好，最后形成了统一的写作模式，同类型的事，再给不同客人留言时，能保持一致，也许客人察觉不到这一点，但是只有我们自己知道自己的进步。

13.改变以往的开夜床方法，使我们的服务更具个性化、人性化。在以往开夜床的基础上，我们又将自做的天气预报卡片和一些温馨提示卡片放置在客人的床上，如在欧洲、奥运会、欢乐节期间给客人送上一些当日的节目预告片，为在店客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的表扬。总之，为客人提供超出客人期望值的服务一直是我们努力的目标。为此，号召员工做一个有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握客人更为详实的资料，包括哪里人、来的目的、民族等等，才能提供针对性、有特点的服务。同时服务创新需要发散思维，并懂得什么样的服务才能打动客人。xx年我们这项工作做的虽然比往年有起色，但离创新服务还有距离。

14.提高散客房价，增加客房销售收入，前台实施up sall方案。为拓展散客市场，带动商务客房的销售，前厅部出台了散客增销方案，得到了店领导的支持，并于今年9月份正式开始实施，由于这钟销售方式将接待员的销售业绩直接与奖金挂钩，员工的积极性很高，截止目前，顺利为酒店在散客上额外增销人民币18000元。

15.确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力。

16.与宅急送公司合作，为客人提供更为方便、快捷的邮寄及行李托运业务。目前客人委托我们邮寄的业务增多，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足我店客人需求，我部与广州宅急送快运公司海口分公司合作，在前厅部设立代办点为客人办理各项邮寄、托运业务。自10月底签订协议试行一个月以来，效果比较明显，也随之为酒店增加了一份额外收入。

17.提倡环保，创绿色饭店。为提倡环保，创绿色饭店。我店从今年初在客房摆放“环保卡”，指住店客人若需要更换床上用品，即将“环保卡”放置在枕头上或床上;卫生间摆放环保筐同样意为如此，这样即为国家节约了水能源，同时为酒店节约了2.4万元的布草洗涤费。

二、在xx年里，由于各种原因，还有许多在计划之内但未完成的工作，他们是：

1.将塑料洗衣袋更换成布制洗衣袋搁浅。从环保、经济角度考虑，准备将今年所有客房都换成布制洗衣袋，起初是用报废床单加工而成，但不耐用，不美观，若购买新的布制洗衣袋一次性投入会很大。

2.商务楼层客用品未更换。为提高商务客房的档次，酒店曾对其商务楼层装修一番，重新装修过的客房其配制的客用品还是老式的，原本从现代酒店发展趋势及经济角度但又不失档次的客用品考虑，如将客用洗发水、沐浴液换成盒装挤压式，但这一计划因价格原因未能与供应商谈妥而搁浅。

3.技能大赛由于人员变动频繁，只举行了管家部。

4.部分酒店岗位制服未更换。根据计划，今年预备将餐饮、客房部、销售部一线部门及保卫部、工程部二线部门的员工制服进行更换，但遗憾的是由于酒店资金问题，根据紧轻重原则，只更换了餐饮的厨师服、迎宾服，客房部的前台接待员服、行李服、商务中心文员服，销售部销售代表服、文员服，工程部工程人员服装，剩余的其它岗位未更换。

5.设施设备维保计划未落实到位。按照工作计划，今年大型的维保计划在淡季时节落实，虽然小规模、小范围的设备保养我部各个管区都在做，如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，仅此还是相当不够的，但是由于历史原因，年初，我部欠员工累计存休达1562天，如不加以解决，恐会给员工带来工作上情绪，同时会给酒店带来经济上的损失，为此，我部利用淡季时间加紧安排员工补休，目前我部员工累计存休仅为297.5天，消耗掉了1264.5天。

三、工作上的不足之处及体会。

1.“请即打扫”牌数量不够，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;客人洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2.员工的受训面狭窄，只局限于管区和部门，希望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

制卡系统老化，使接待员的工作效率降低。

4.卫生防疫不得力、不投入、不专业，导致“四害”防治工作不如人意。

5.外围植物养护不到位，室内生摆摆放不协调，品种单调。

四、在xx年里，我们共接待200多个会议，出售客房78234间，接待了150538人次，收到宾客意见信 58封，其中对我店的各项设施设备、服务质量给予肯定的有24封，对我店提出意见或建议的有34封，收到宾客表扬信30封，有效投诉20起(截止12月 19日)。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完的财富，在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程理体系工作更加趋于成熟、完善。

**酒店客房部的工作总结篇八**

一、上半年取得的主要成绩

(一)主要指标预计完成情况

1.经营考核指标

从上半年经营情况来看，实际完成不是很理想，正常的话应该是可以完成经营指标的。

2.管理考核指标

顾客满意度达标，无宾客投诉。

(二)工作的创新做法和成效

1.修改了部门《安全责任书》的具体内容，做到安全责任落实到个人。安全工作层层落实，从人人做起，为确保宾客人身、财产安全奠定了有利的基础。

2.为了进一步提升有声服务，出台了《今天你问候了吗?》执行表，要求每位员工在下班前反省一下当天的有声服务做得怎么样，标上相应的符号，以鞭策员工相互监督、相互勉励，将这一礼仪风尚能传承下去。

定良好的基础。

4.延续去年人员紧缺的问题，在四月份生意持续爆满，楼层、房务中心及会议人员在缺编20%的情况，拆东墙，补西墙，把所有的管理人员压到一线操作，一度造成几乎是无法运转的危机，这是前所未有的现象。所有人员持续加班加点，上下齐心协力，共度难关。这是多年来最为艰难的一次。

5、各楼层增加了消毒间，客房杯具清洗、消毒工作有序地开展。

6、

二、存在的主要困难和问题

(一)今年人员缺编更为严重，到目前仍旧缺编20%，没有任何缓解的迹象。当然其它酒店也存在同样的问题，其中客房部楼层服务员是严重缺编的工种。为了稳定员工，保证客房的卫生质量，一些酒店一是现在基本是淋浴房，工作难度较大，房间数已减少到11间左右;二是超房数的提存已达到8—10元/间。

(二)由于人员严重缺编，管理难度急剧加大，一度存在不敢管、管不下去的现象，这也严重影响到了服务质量。

三、下半年工作思路和重点

(一)工作思路

范服务，为规范化、标准化、制度化操作奠定良好的基础。

2.加强包床技能练兵，提高专业技能，为明年的技能大赛奠定基础。

3.继续加强有声服务的培训，提升有声服务。

4.以精细化管理为原则，按照“四个凡事”的原则，健全台帐，做到心中有数。力争预算更为细致周全，细化到月份，以便精确地核算营运成本，避免以往实际与预算不一致的现象。

5、根据《星级访查规范》，修改完善《部门务实管理手册》。

(二)工作重点

1.完善《务实管理手册》，附上相片说明，易于员工理解与掌握，进一步提高标准化操作。

2.进行操作制度的培训，明确各项操作的考核制度，全面铺开规范化操作考核。

3、加积极补员，加强员工队伍稳定建设，保证对客服务。

**酒店客房部的工作总结篇九**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为酒店创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了酒店领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、工作成就

学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店客房工作人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为酒店节约一笔不少的电费。

为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对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。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、工作存在问题

容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。设施设备维保计划未落实到位。交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、明年工作计划

认真做好每一天的每一项工作。细化服务措施，提高宾客满意度。加强教育培训，强化员工队伍素质。规范管理，促进酒店健康有序发展。加强市场营销，不断调整客源结构。认真做好上门散客的销售工作。做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。多学习其他东西，充实自己。

**酒店客房部的工作总结篇十**

紧张而忙碌的上半年马上就要结束了，回顾部门上半年的工作，有很多的收获和体会。为了下半年部门的工作更上一层楼，总结一下上半年工作中的得失很有必要。

客房部作为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。上半年，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了年初下达的任务。

在努力创收的同时我们也不忘节约，部门上半年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，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`比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。

在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在较大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放到一起洗涤的物品尽量的放到一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，较大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增多了，但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增多客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人明确提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

废物利用，将报废的床单该成内枕袋。严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很多的不便，但把节电的工作落实到了实处。

**酒店客房部的工作总结篇十一**

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当明白我能来北京的那一刻，我然而十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的然而酒店管理，但然而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北京，刚到酒店的时候学习的然而酒店文化和理论课程。

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己十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要然而跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自己已经做好了充分的准备，但然而第一天的工作真然而让我受不了，开始对自己一向坚持的事情产生了怀疑，但然而师父一向都在鼓励我，她总然而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，如果不然而她的话我就应不会坚持下去的吧。

第二周我被分到了餐厅，向资深的\'餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，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，但然而令我感到高兴的然而，酒店的员工大都都然而那样的热情友好，他们并没有因为我们然而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，一句再普通但然而的“辛苦了”都会让人感动，总台然而一个酒店的门面，然而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。

实习的日子就这样一天天结束了，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，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的然而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：“服务意识不但然而要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自己的同事也具有同样的意识。”

一年即将要结束了，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，在新的一年里，我会更加努力，用自己所学的知识对x酒店的发展做出自己的努力。期望x酒店的明天越来越好。

**酒店客房部的工作总结篇十二**

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，例如客人过生日，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，因此安全必须要做好。

同时客人把行李放到酒店，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，这不但是维护酒店的名声，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，不但是得到领导的欣赏，更是为让客人喜欢我们酒店。

**酒店客房部的工作总结篇十三**

一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较2024年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的.卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自己完善。

**酒店客房部的工作总结篇十四**

时光飞逝，紧张而忙碌的一年马上就要结束了，20\*\*年已经过去，回顾部门这一年的工作，有许多的收获和体会。客房部在酒店领导的正确指引及各部门密切配合和全体员工的共同努力下，各项工作得以顺历进展，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，为了明年部门的工作更上一层楼，今年客房部一年所作的工作总结汇报如下：

20\*\*年度的营业总额是230万，截止到11月份营业总额是220 万，月均完成 万，客房部平均房价 元/间天，客房的平均出租率为 %，今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕酒店的中心工作和管理方针，按照酒店的总体目标和要求，以经营为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入又有了进一步的提高，为了完成了公司下达的经营指标，也为了让更多的客人知道并了解我们酒店，今年年初我们与携程网和艺龙网签订了合作协议，在签订协议之前做了大量的准备工作，包括与其他同星级酒店的对比，网络房价与反佣金额的制定，合同的审核、酒店图片及各种资料的收集等等，这其中要感谢办公室对我们的支持与协作。当第一份网络订房传真传过来的时候，大家都无比高兴，通过大家的共同努力在增加了酒店收入的同时，我们也获得了网络客人的一致好评，这足以证明我们的工作得到了更多客人的认可。不仅是网络客户，就针对暑期保守来说旅行社客源占总体客源的50%，尤其以和\*\*\*\*等等的系列团，每批系列团下来消费都在4到5万元左右，今年新结识的\*\*\*\*的客人，每年都要到秦考察并且分为三批，食宿消费也是在4万元左右，通过后期回访对我酒店的接待比较认可。截止到11月，接待大小会议50多场，全员布臵和撤离会场，确保了每场会议的顺利完成。在客房淡季，为了适应酒店行业的发展和变化，我们推出了特价房活动，在价格上给予老客户优惠，除了这些，我们还与\*\*网合作，并取得了很好的经济效益和广告效益，通过这些活动，使酒店的人气有增无减，并弥补了淡季空白。

平，酒店的员工流动性大，培训工作相对困难，而且需要定期反复的培训，员工虽然经过理论学习和实际操作二个阶段，但在工作中，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，针对这种现象，进入暑期之前，各项工作制定了详细的培训计划，进行了为期两个月的培训，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，培训内容包括酒店的各项规章制度，总台接待、收银员要掌握一定的销售技巧，推销房间时，在价位上要求从高到低的顺序进行，灵活主动的向客人介绍各类房型，争取留住每一位客人，提高酒店的住宿率。各岗位都按照各岗位的工作技能技巧和服务标准进行相对应的培训，特别是今年\*月份，大堂副理针对各岗位的不同，拟定不同的英语口语的培训内容，进行了为期一个月的英语培训，为暑期外宾接待工作奠定了基础。暑期过后对总台新员工的技能掌握情况和楼层员工的做房时间、质量是否达到行业标准都进行了逐一考核。经过今年一系列的培训工作，深感部门培训的重要，在明年的工作中，客房部还将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

新员工进入部门之后不能尽快的与老员工融为一体，老员工缺乏团体意识，基于这些因素，部门领班以上人员聚在一起各自发表意见，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部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到部门对于他们的重视程度，心甘情愿的带动新人，另外，在不断的工作中发现了问题的另一因素，部门员工缺乏亲情服务，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，因此部门利用早会时间每天强调服务，怎么服务如何服务就此开展了一系列的案例分析，针对工作中发现的问题加以分析解决，让员工知道什么是错，什么是对，出现类似情况该如何解决等等，丰富了员工的服务知识，增强了员工的从业能力，树立正确的从业观念。

卫生质量是客房的生命线，也是衡量酒店的标准之一，楼层一如既往的坚持三级查房制度，为了提高客房的整体卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，由于人员有限，把无人看管的楼层、房间落实到人，要求细致卫生、通风工作和本区域同步进行，标准一致!在卫生方面值得一提的是在没有门童期间，前台主管和大堂副理带领总台人员主动担负起门童的卫生区域，每天早上、下午擦拭大堂转门及两个侧门并刷洗大堂外台阶等等...另外pa的两位大姨，管辖的面积较大，一至三层的大堂、楼梯及中小会议室的卫生，需要每天反复擦拭，没出现过任何卫生死角，尤其是婚宴高峰期，一天下来，胳膊都抬不起来，即便是这样也是毫无怨言的默默工作在自己的岗位上。在全年工作中，客房一直处在缺员的状态下，各岗位员工团结协作，做到随叫随到，互相帮忙，保住了客房的生命线。

大家都知道，客房部区域占经营区域的近70%，投资也占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，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，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，客房部联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和部分房间顶棚漏水情况。客人投诉房间卫生间气味大，经过排查，是下水管道问题，导致臭味直接散发到房间，工程部想尽各种办法，使房间气味大的问题得到了改善。在一年的工作中经过工程部人员的努力，改善了很多设施设备状况，但是我们的房间整体保养在使用过程中还会出现很多问题，需要工程部配合共同去解决。

另外为了确保客房装修统一协调，对配新的16间房间进行了简单的装修，将楼道、房间门进行改色，相对减少了客人投诉机率。

在日常工作中，积极响应酒店的号召，注重节约、控制成本。客房管辖内照明灯制定启闭时间，房间走客房及住客房客人不再的情况下，关闭所有空调及灯的开关，做到人走灯灭，严格控制一次性消费品的消耗，废香皂、牙膏统一回收二次使用，用来洗抹布和清洁家具污垢。收集客人用过的卡皮，进行二次利用，通过这项工作为酒店节约了不少的开支，另外节约每一张纸每一支笔，为酒店节约尽自己的一份力。

在各项工作顺利开展的同时，积极参加酒店组织的各项活动及培训，尤其是保安部组织的消防培训和演习中大家都学到了很多消防知识和逃生要领和自己息息相关，通过培训让我们意识到任何工作能够顺利开展的同时“安全”都是第一位的，是绝不容忽视的。前台按照公安部门要求，对每位客人都进行详细的登记并录入电脑，严格按照相关规定进行操作，参加公安部门组织的各种安全会议，为顺利的开展日常工作提供了保障。

随着新年钟声的敲响，我们告别了20\*\*，20\*\*年即将到来，我们面临着更加激烈的市场竞争，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都要去面对，去迎接，去挑战，客房部将在酒店领导以及各部同事的大力支持和帮助下，与各位同仁一道开创\*\*\*\*的新未来。

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