# 2024年客房服务员年终工作总结简介(大全12篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-09-06

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**客房服务员年终工作总结简介篇一**

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：\"你为公司的经营发展准备好了吗？\"

也许你会说：\"我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！\"

在这里我要大声的说：\"你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心！\"

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初\"只知道\"，\"看到\"到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题：

2、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。

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。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，更让我了解到的是作为一个服务员应该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，我非常赞同他的观点：\"服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。\"

事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！

**客房服务员年终工作总结简介篇二**

20xx年是我们大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审，值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，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，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个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。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：

（1）收洗客衣方面；这方面的事情再三的\'发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

（2）对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

（3）交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

（4）员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！

**客房服务员年终工作总结简介篇三**

2024年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，透过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，透过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍留意眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做客房服务工作有xx年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上用心主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太用心，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，用心进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**客房服务员年终工作总结简介篇四**

客房xx年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在x总和x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下面我将进行一个总结：

一、培训方面

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。

二、管理方面

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x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x月份和x月份，x楼客房岗和x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，x—x月份岗位工完成了房餐贡献x元，超额完成了部门的考核指标。

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最大亮点和优势。

三、接待服务方面

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、x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。

四、团队和人员方面

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。

**客房服务员年终工作总结简介篇五**

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

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xx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20xx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xx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！

**客房服务员年终工作总结简介篇六**

在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。

工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。

在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。

让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。

对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到宾馆就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

宾馆的前台是宾馆的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。

保证入住的宾客能够住的安心。

服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自己的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为宾馆创造最大价值。

**客房服务员年终工作总结简介篇七**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的主动支持和大力关怀下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到来宾和同事们的好评和领导的确定。总结起来收获很多。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，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，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和准时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的关心部门经理做好日常工作，今年以来领班始终进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必需每天参预工作，每天监督和参预各项服务工作。操劳、费劲、得罪人的`活一个干了，还不愿定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参预工作的几天病休外始终参预工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素消逝意外。

楼层服务员换班值班是一个特殊重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们选择实行领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热忱的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是协作部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的状况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多生疏的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提示，做细致的支配，使开张接待工作顺当进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项修理问题，每一个细节都做详细记录并准时上报给经理快速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也准时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参预工作的头一天，公司领导对平安问题再强调，所以平安问题始终是我们平常工作的重中之重。所以每天支配工作的每一项我都强调平安问题。查房时留意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的支配：即＂三净＂＂三度＂＂二查＂制度，＂三＂净＂卫生制度＂，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三＂净＂等，＂三度＂即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；＂二查＂制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房＂一天一过＂制度，准时发觉存在问题并准时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人始终直接参预打扫卫生，并且在发觉有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上消逝两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参预的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的状况下关怀顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足进展。希望我们的劳动不会被铺张。

最终祝愿酒店来年生意更加红火，领导同事身体健康，万事如意！

**客房服务员年终工作总结简介篇八**

客房20\_\_年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在\_总和\_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下面我将进行一个总结：

一、培训方面

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。

二、管理方面

1、20\_\_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\_\_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、20\_\_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\_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\_月份和\_月份，\_楼客房岗和\_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20\_\_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。

三、接待服务方面

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、\_月份以来\_\_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、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。

4、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四、团队和人员方面

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，20\_\_年已培养了\_位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

**客房服务员年终工作总结简介篇九**

转瞬即逝的20xx年，我们经历了紧张、忙碌和辛苦。为了更好地完成20xx年的工作任务，总结过去的成绩和不足,梳理工作思路，在今后的工作中扬长避短，取得更大的进步，现将客房部20xx年的工作情况总结如下。

任务，比如人行全省金融工作会议、农发行、中行、中原证、河南医学男科学会、中银保险煤矿安监局、交通厅航务局、新蒲集团、省地震局、河南上市公司、华南电力等单位的会议接待工作；在经营数据显示如下：

1、工资薪酬方面的调整

根据酒店领导要求，结合部门实际情况，本着公平公正的原则合理安排员工的工作，挖掘员工潜力，最大限度的调动员工工作积极性，制定了客房部计件工资和服务销售奖励办法的具体细则。

2、参加技能大赛

为了进一步提高服务技能，营造良好的学习和钻研业务技能的氛围，确实提升员工的业务技能和心理素质，在酒店领导的大力支持下，客房部参加了“首届中国人民银行系统后勤理事会饭店服务分会技能大赛”。客房部全员开展技能大练兵，员工利用业余时间，加班加点练习，通过层层的筛选，最终选出业务技术过硬，心理素质强的两名员工参加此次比赛。

通过这次比赛，员工不仅提高了自身的技能素质与专业基础知识，开拓了视野，增长了见识，同时，通过这次比赛，与全国各地参赛选手的交流中，获取了新鲜的思想和工作的技巧给我们今后的工作带来了很大的触动和启发。

3、设施设备购置、维修和维护方面

1）针对客房淋浴间下水不畅事宜，在酒店领导高度重视和大力支持下，进行了改造，在原来的淋浴推拉门下加装5公分高的石材，防止卫生间地面的渗水，很大程度上提高了宾客入住的舒适感和满意度。

2）为了进一步提高宾客的满意度，提升饭店各区域的卫生质量，在饭店领导的大力支持下，购买了用于地毯和椅子清洁，石材地面保养的机器设备。

3）为了提高客房住宿的舒适感，尽可能的为客人提供方便，客房在加装淋浴间转角架和门顶。

4、培训工作

为了提升服务水平，提高宾客满意度，客房部在过去一年中开展了一系列的培训工作，具体如下：

3）清洁设备公司专业人士对我酒店新进设备使用的培训；

4）对员工进行消防安全“四懂四会，四个能力”的培训；

5）对员工进行房间物品摆放标准和客房安全保密工作的具体要求培训；

6）对员工进行各种清洁器的使用和注意事项的培训；

7）外派主管参加上海金手指专业酒店培训机构推出的《如何做一名优秀的主管领班》的专业技能管理培训课程。

回顾过去的一年在领导的关心指导下，通过客房部全体员工的共同努力，我们取得了一些成绩。但是，我们也清楚地看到了部门工作中存在的问题和不足，主要有以下七个方面：

1、在日常的对客服务过程中，个性化服务开展不够，员工的服务意识薄弱，有待提高。

2、加强标准化培训，提高卫生标准，从而提高整体卫生水平；

以上是客房部队20xx年度的工作进行的总结，在以后的工作中，客房部要扬长避短，同时在加强内部基础管理、拓展服务范围、提升服务品质方面继续努力，争取更好的成绩。

**客房服务员年终工作总结简介篇十**

我主要从以下四个方面做好本职工作的：

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**客房服务员年终工作总结简介篇十一**

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的\'心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。

我是xx酒店的一名客房服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。为了以后更好地工作，现将20xx年的工作总结以及下年的工作计划如下：

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。

曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们xx也是如此，作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让xx更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

**客房服务员年终工作总结简介篇十二**

20年即将结束。感谢酒店领导和同事的帮助、关心和鼓励，我克服了各种困难，出色地完成了全年的工作，得到了领导和同事的肯定。全年全职上班，不请假，迟到早退；服务质量和工作水平有所提高，没有客人投诉；能够尊重领导，团结同事，有礼貌，注重工作。现在我来汇报一下我20xx年的主要工作和明年的计划，请领导和同事指正。

1、态度端正，敬业。通过这一年的锻炼，我逐渐克服了急躁敷衍的缺点，养成了耐心细致周到的工作作风。这一年来，客人对我的抱怨少了，表扬多了，同事关系也融洽了。争吵少了，冷嘲热讽少了，取而代之的是互相鼓励关心的话。让我对工作更有信心。对于酒店的日常工作，除了接待客人，主要是打扫客房和环境卫生。虽然整天都在打扫卫生，但总是以太高、不显眼、不易移动等借口放弃一些地方的打扫卫生，留下死角。在这一年里，在打扫房间和环境卫生的时候，每个地方都要小心翼翼地照顾好每一个污渍、灰尘和头发。如果从高处够不到，就把凳子放下来和同事一起抬。

2、虚心学习，不懂就问。这一年，我用心参加了酒店组织的各种培训活动，认真学习了服务技巧和礼貌用语，不懂的时候咨询了经理等老同事，回家后仔细琢磨和练习，在日常生活中经常使用礼貌用语，摆脱原有的庸俗习俗，养成良好的习惯。就这样，不知不觉中，我的服务水平提高了，行为也更有礼貌了，受到了客人的好评，受到了领导和同事的表扬。

3、服从安排，努力工作。平时要尊重领导，不要就事论事，对领导安排的事情不打折扣，保质保量。今年除了做好客房服务，还参加了前台人员参差不齐情况下的前台接待工作。刚开始因为不了解接待工作，没有信心，害怕困难。后来在酒店领导的关心和帮助下，克服了自己的困难，努力学习，多方咨询，不断实践，让我有了一个好的想法，做好了前台。期间被评为当月优秀员工。

在接下来的一年里，我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也提高了，工作信心也大大增加了，对以后的工作充满了信心。总的来说，这一年，我能够履行自己的职责，遵守单位的规章制度，让领导放心，让客人满意。但是也需要纠正一些不好的地方，比如在小事上斤斤计较，和同事争论，工作中的惰性，工作中的缺乏热情，懒惰。在新的一年里，我将坚决克服这些不良的工作作风，乘着去年的东风，严格约束自己，认真学习和研究工作服务中的技巧，提高自己的服务水平，从小事做起，起点高，要求高，满足每一位客人，和酒店的其他同事一起，给每一位客人带来一个舒适、祥和、温馨的家。

此时此刻，在信息网络时代，告密者生存了下来。然而，酒店在信息收集和利用方面远远不够。井里的青蛙永远只能了解整个世界。只有走出去，才能认识外面的世界。我们期待酒店组织更多员工走出去，学习行业先进的服务和管理水平，从而提高酒店自身的竞争力。同时，我们也期待酒店领导更加关注员工的日常生活，更加为员工着想。组织更多的文化体育活动，不仅可以让员工锻炼身体，还可以丰富业余时间。每一天，每一个员工都能以饱满的精神投入到酒店的工作中，为酒店的繁荣做出自己的贡献。

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