

酒店客房部一周工作总结（28篇）

酒店客房部一周工作总结（28篇）

酒店客房部一周工作总结 篇1 回顾入职以来完成的客房部工作让我得到了很大进步，能够在客房部工作中有所作为着实花费了自己不少精力，但随着领导与客户认可自己的工作让我从中获得了成就感，这让我明白认真做好客房部工作才能更好地促进自身的成长，现对以往在酒店客房部各项工作中的表现予以总结。

遵从酒店制度并在客房部工作中有着较好的表现，我在工作中能够围绕着酒店经营的目标来履行职责，这便需要以严格的标准来对待客房部工作并认真遵守各项制度，对于酒店规定的事项能够牢记在心并反思自身的不足之处，在我看来能够不在工作中违反任何规定也是值得称赞之处，关键还是要持之以恒从而在酒店工作中养成良好习惯，由于能够始终在酒店工作中贯彻自身的理念，因此当我取得进展的时候也会因为自身的努力产生感慨，在明确新的目标以后便会积极投入到下一环节的客房部工作之中。

认真做好本职工作从而打扫好各个客房的卫生，为入住酒店的客户创造良好的环境并为对方提供服务，在我看来这方面的努力也是为了履行客房部员工的职责，所以我会尽心尽力地做好客房部各项工作并多为客户考虑，无论是地面的清扫还是床褥被单的更换都能较好地完成，而且需要清洗的衣物也会及时转交给洗衣房员工进行处理，平时则会询问客户是否需要用餐或者打扫服务，由于能在工作中做到尊重客户从而取得了不少成果，但我会牢记酒店的经营理念并为客户提供优质的服务，随着时间的流逝让我从客房部工作中积累了不少经验。

检查好客房各类物品的使用状况并向后勤部门进行报备，无论是物品的使用还是设备的完好性都是自己需要重视的，因此我在平时打扫的过程中应该认真进行检查，这样的话便能够及时让后勤人员对消耗的物品进行补充，而且出现设备损坏等状况也是需要及时进行修缮或者更换的，提前发现各项问题并积极进行处理则是客房部员工需要做到的，而且在交接班的时候也会告知同事自己工作的完成状况，凡事多为部门发展着想并认真做好领导安排的工作。

我会通过经验的总结来找准今后在客房部工作中的发展方向，总之我会围绕部门发展来对自身的工作进行部署，希望通过对客房部工作的负责从而促进酒店的发展。

酒店客房部一周工作总结 篇2 时间过的真快，来到京泰龙酒店客房部已经快三个月了，回顾在这三个月的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，能够完成自己的本职工作，通过这三个月的学习与摸索，我在工作方式上也有了较大的改变，现将日常的工作情况总结如下。

一、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但京泰龙酒店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，但由于客房服务员因种种原因有时会出现人员短缺，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。避免出现疏漏和差错，为客人提供优质的服务。

二、加强自身学习，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，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己在工作方法和管理水平上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。

三、存在的问题

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：第一我毕竟来到京泰龙酒店工作时间不久，许多工作我是边干边摸索，以致于工作起来有时不能游刃有余，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，在今后的工作中还要加强对工作细节方面的注意。

四、下半年的工作计划

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，灵活运用自己的专业知识，在实际工作中，优化工作质量。
3. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人提供舒适的环境和优质的服务。
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，我会更加的勤奋工作，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。

酒店客房部一周工作总结 篇3 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，不服从上级领导安排，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。

酒店客房部一周工作总结 篇4 紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，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。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕大厦的中心工作和经营方针，按照大厦的总体目标和要求，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 mini bar、洗衣部的收入都有了较大的提高超额完成了大厦下达的经营指标，康乐的收入也在整体上完成了大厦的预算。下面对部门的工作进行一下总结。

工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。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企业创收、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大厦管委会在年初给我们下达的任务。截止到十一月底，洗衣部完成收入：1,732,300.00 元、完成预算 123.30%，去年同期完成收入：1,595,777.86 元，mini bar 完成收入：683,790.00 元、完成预算 128.29%，去年同期完成收入：551,199.00 元，康乐部完成收入：618,429.00 元、完成预算 100.07%，去年同期完成收入：734,674.40 元，从以上的数据可以看出：洗衣部、mini bar 的收入和去年同期相比都有了一定的提高，康乐部的收入与去年同期相比有所下降与我们大厦写字楼改客房，泳池内按摩房取消(每月租金 1 万元)及周围市场变化有关。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，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是大厦的利润。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，这样一来在很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，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透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、节省一度电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加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立

约意识。

部门采取的几项措施：

1：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。

2: 客房内停止提供冷水、冰块的服务, 只有在客人提出需要时在给客人补充, 节约了水能源。

3: 响应市政府关于环保方面的要求, 一些客用品(如: 牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装, 采用了再生纸包装, 这样既达到了环保的要求, 又在价格上有所下降, 可谓是一举两得。

4: 废物利用, 将报废的床单该成内枕袋。

5: 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。

6: 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。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，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物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈。要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是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。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

酒店客房部一周工作总结 篇5 我作为 xx 饭店总经理，在董事长及集团总部

的领导下，率领饭店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高饭店的服务质量、管理水平和经济效益。现就 20xx 年度的工作总结如下：

一、主持制定和完善饭店各项规章制度

为使饭店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理体系中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

饭店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，饭店各项岗位程序及流程已制定。饭店管理的规范化、制度化建设是饭店发展的基础，饭店管理层自年初开始，即对饭店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

二、负责中层以上管理人员的培养和使用

饭店中层管理人员为饭店的中坚力量，培养饭店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前饭店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的'态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于饭店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升饭店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。饭店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。

三、针对员工意见，饭店采取措施

及时调整了员工宿舍，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。员工伙食也是较为突出的一个问题。饭店领导层经商议，决定自行开办员工餐，自开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。饭店加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

酒店客房部一周工作总结 篇6 新的一年开头了，回顾 20xx 年的工作，在酒店领导的正确指导和关心下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成酒店的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，连续发扬团队精神，争取在明年有新的成果。下面把我一年来的工作总结如下：

一、人员上的管理

酒店是以服务为核心的行业，员工的素养凹凸，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素养、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。客房人员多，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、质监部给客房培训礼节操作学问外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题准时分析订正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素养。还不定期的召开客房全体员工大会，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，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素养和服务质量。

二、在客房卫生服务方面

客房部卫生质量 20xx 年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不行以消失半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们准时进行了相应的调整，机动敏捷的支配了班次状况，这种状况下，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，督导员工遵守店纪店规，严格根据服务规范、标准和程序进行服务。

三、平安方面的管理

客房部占酒店经营区域的.面积很大，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进展的关键，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，在平安方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等准时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，准时防治害虫对客房的危害，准时观看，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人准时提示，避开了摔倒划伤等现象发生。

四、工作中存在的问题

服务质量有待向高级别学习，人员素养有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化

上还需严格掌握。

五、下一步工作目标

在人员素养、服务质量上协作质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。连续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格掌握报废标准，节省开支。注意本部门工作作风，加强人性化管理，团结全都，形成良好的工作氛围。

酒店客房部一周工作总结 篇7 客房部领班工作职责

- 1、负责前厅、布草间、客房部人员的全面工作。
- 2、贯彻执行总经理及部门经理下达的各项工作任务和工作指示，组织和主持部门日常业务和每日工作例会和接受特殊指示。
- 3、审阅和指示客房部和个人呈交的各项报表及各项申请。
- 4、履行总经理授予的各项工作任务和工作权力。处理所辖部门的日常业务和事务工作，负责检查、监督部属管理的工作，向下级下达工作任务指示。
- 5、根据本部门的实际情况和工作需要，增减员工和调动其工作。
- 6、对客房的卫生服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行。
- 7、根据具体的接待任务，组织、调配人力。掌握布置规格和要求。
- 8、每天巡视客房按照检查表检查房间是否达标，客用品是否齐全，并将维修房及时保修，检查房间达到清洁标准后将其置换成可售房。
- 9、及时汇总核实客房状况，并向前台提供准确的客房状况。
- 10、对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，物资齐全完备。发现损坏或故障及时保修。提出设备更新、布置更新计划。掌握好日常更换的布草及客房用品的消耗情况。
- 11、接到客人的特殊要求要尽力满足，处理客人投诉并及时向上级汇报。
- 12、对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。
- 13、经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。
- 14、对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。
- 15、认真填写报告，并确保客人遗留物品的失物招领工作。
- 16、执行上级交给的其它任务。

酒店客房部一周工作总结 篇8 在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况总结如下：

- 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，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

2. 为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。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。

4. 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，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，客房部非常重视，要求员工在平时的的工作中，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。

5. 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。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年 10 月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，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。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，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，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

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。

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的的能力怎样，现在的能力怎样而是你学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

经历了上次开盘，从前期的续水到后期的成功销售，整个的销售过程都开始熟悉了。在接待客户当中，自己的销售能力有所提高，慢慢的对于销售这个概念有所认识。从自己那些已经购房的客户中，在对他们进行销售的过程中，我也体会到了许多销售心得。在这里拿出来给大家看看，也许我还不是做的很好，但是希望拿出来跟大家分享一下。

酒店客房部一周工作总结 篇9

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企业创收、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学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成 325 万元的收入，其中客房部完成收入：181 万元，收入和去年相比都有了一定的提高。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，这样一来在很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，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透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、节省一度电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加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立节约意识。

部门采取的几项措施：

- 1：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。
- 2：客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要在给客人补充，节约了水能源。
- 3：响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如：牙膏、香皂、梳子)

取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4：废物利用，将报废的床单改成内枕袋。

5：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。

6：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。

酒店客房部一周工作总结 篇 10 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，各班组长分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，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、20xx 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 xx 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、20xx 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 20xx 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，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，为下一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，增强了团队的凝聚力。

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，20xx 年已培养了 x 位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

酒店客房部一周工作总结 篇 11

光阴似箭，时光如梭，20xx 在不经意间已经悄悄来到我们身边，过去的一年，有许多收获与体会。客房部作为酒店的一个重要部门，给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境，提供人性化的高品质服务是我们的首要工作，同时我们还担负着为企业创收、节支的责任，整个部门工作质量的优劣，将很大程度上影响酒店的服务质量与经济效益。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，圆满完成酒店给我们部门下达的各项指标，服务质量，好评率，经济收入和去年相比都有很大的提高。回顾这一年的表现，自己还是较为满意的，虽然中间也有过泄气的时候，嘴上时常也有抱怨的时候，但是内心深处我还是喜欢着这份工作。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

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墙纸发霉，饰板发霉，灯光不亮等实际情况，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。同时联系 PA，合理安排日常的地毯去渍，地毯洗涤，大理石镜面保养等。

3、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，同时也是酒店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，主要表现在：

①要求员工回收客用一次性低值易耗品，如沐浴液、洗发水等回收给 PA 使用，牙膏可作为清洁剂使用等。

②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，为酒店节约一笔不少的电费。

③为做好物品的成本控制，针对酒店实际住客情况预算指标，客用品领用责任到人。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对房务中心与楼层服务班进行有针对性的培训。同时在各种日常工作中内容上也制定明文规定，如查退房标准，开夜床标准、灯光控制标准时间、物品租借标准，物品摆放标准等。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。通过培训及考核，取得一定的成效，房间卫生质量有显著提高。

5、团队建设：通过一系列的培训与考核，出现以梁桃桃，葛国花，王慧，李敬红等老员工起带头模范作用，新员工努力追赶的良好氛围。在平时的工作中，灵活处理对客服务，提高客人满意度，获得客人的赞扬与肯定。

通过一年的工作，发现自身存在很多不足，其中最为严重的概括为三点不足：

- 1、领班各项技能有待进一步提高，尤其查房等薄弱技能。
- 2、执行力，监督力还有很大的提升空间。
- 3、每天工作效率不够高效，缺乏紧迫感。

上面三点是自己这一年以来发现自身存在的诸多不足中最需要改进，最迫切的，在今后的工作中要时时刻刻引以为戒，努力改进，使自己进一步提高。

通过日常的工作，个人觉得部门存在的有待提高的一些地方：

- 1、房间卫生有待进一步提高，尤其细节方面。
- 2、全体员工服务语言规范性欠缺。
- 3、员工综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。
- 4、部门各项培训与考核机制在摸索中前进，还有进一步提高的空间。

针对以上的不足，本人有几点建议和看法：

- 1、可以加强各岗位的培训，强化员工的服务技能与服务意识。
- 2、对全体员工有针对性的培新后，进行季度考核、年中评比、岁末评估等制度，优胜劣汰。
- 3、可以完善各项培训与考核的流程与标准，让培训与考核更加合理，最大

程度起到提高全体员工素质的目的。

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕以五星级标准这个中心不动摇，努力完成酒店下达的经营指标的同时，我对自身及部门的工作有以下的设想：

- 1、建立一套系统的房务中心，楼层服务人员的培训制度及考核制度，并在以后的工作中不段完善。

2、建立员工优秀事迹记录表，每星期一在部门例会上表彰，起到激励员工的作用，同时也可以为年终考评做参考。

3、在员工的培训上，制定相对应的流程与标准，同时将培训进一步细化，在各个环节上都进行针对性的培训。

4、建立部门二级仓进出制度，实行进出签名并登记物品，统一管理，严格控制，节约成本。

以上是自己这一年来的工作总结与计划，存在的不足与改进的方案。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门经理的带领下，全体员工共同努力，联手齐心，共同为酒店的 20__ 年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的领班，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，为酒店实施五星级建设工作而奉献自己的力量！

酒店客房部一周工作总结 篇 12 光阴似箭，时光如梭，20xx 在不经意间已经悄悄来到我们身边，过去的一年，有许多收获与体会。客房部作为酒店的一个重要部门，给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境，提供人性化的高品质服务是我们的首要工作，同时我们还担负着为企业创收、节支的责任，整个部门工作质量的优劣，将很大程度上影响酒店的服务质量与经济效益。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，圆满完成了酒店给我们部门下达的各项指标，服务质量，好评率，经济收入和去年相比都有了很大的提高。回顾这一年的表现，自己还是较为满意的，虽然中间也有过泄气的时候，嘴上时常也有抱怨的时候，但是内心深处我还是喜欢着这份工作。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

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墙纸发霉，饰板发霉，灯光不亮等实际情况，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。同时联系 PA，合理安排日常的地毯去渍，地毯洗涤，大理石镜面保养等。

3、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，同时也是酒店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，主要表现在：①要求员工回收客用一次性低值易耗品，如沐浴液、洗发水等回收给 PA 使用，牙膏可做为清洁剂使用等。②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，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，针对酒店实际住客情况预算指标，客用品领用责任到人。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对房务中心与楼层服务班进行有针对性的培训。同时在各种日常工作中内容上也制定了明文规定，如查退房标准，开夜床标准、灯光控制标准时间、物品租借标准，物品摆放标准等。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。通过培训及考核，取得了一定的成效，房间卫生质量有了显著提高。

5、团队建设：通过一系列的培训与考核，出现了以梁桃桃，葛国花，王慧，李敬红等老员工起带头模范作用，新员工努力追赶的良好氛围。在平时的工作中，灵活处理对客服务，提高客人满意度，获得了客人的赞扬与肯定。

通过一年的工作，发现自身存在很多不足，其中最为严重的概括为三点不足：

- 1、领班各项技能有待进一步提高，尤其查房等薄弱技能。
- 2、执行力，监督力还有很大的提升空间。

3、每天工作效率不够高效，缺乏紧迫感。

上面三点是自己这一年以来发现自身存在的诸多不足中最需要改进，最迫切的，在今后的工作中要时时刻刻引以为戒，努力改进，使自己进一步提高。

通过日常的工作，个人觉得部门存在的有待提高的一些地方：

- 1、房间卫生有待进一步提高，尤其细节方面。
- 2、全体员工服务语言规范性欠缺。
- 3、员工综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。
- 4、部门各项培训与考核机制在摸索中前进，还有进一步提高的空间。

针对以上的不足，本人有几点建议和看法：1、可以加强各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。2、对全体员工有针对性的培新后，进行季度考核、年中评比、岁末评估等制度，优胜劣汰。3、可以完善各项培训与考核的流程与标准，让培训与考核更加合理，程度起到提高全体员工素质的目的。

明年也会是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕以五标准这个中心不动摇，努力完成酒店下达的经营指标的同时，我对自身及部门的工作有以下的设计想：

1、建立一套系统的房务中心，楼层服务人员的培训制度及考核制度，并在以后的工作中不段完善。

2、建立员工优秀事迹记录表，每星期一在部门例会上表彰，起到激励员工的作用，同时也可以为年终考评做参考。

3、在员工的培训上，制定相对应的流程与标准，同时将培训进一步细化，在各个环节上都进行针对性的培训。

4、建立部门二级仓进出制度，实行进出签名并登记物品，统计管理，严格控制，节约成本。

以上是自己这一年来做的工作总结与计划，存在的不足与改进的方案。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门经理的带领下，全体员工共同努力，联手齐心，共同为酒店的 201x 年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为酒店客房部的领班，我将会在今后的工作中努力配合部门经理。打理好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增

酒店客房部一周工作总结 篇 13

我们酒店开业一年了，以经过了一年的艰苦工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报，回顾一年以来我们的工作，可以说：我们一直都做的很好，那么____已成为历史，我们已经迎来崭新的一年____.我们对____年有了更多的期许，希望一年胜似一年。

____年我们客房部的总结：服务质量和卫生质量

一、服务方面

服务质量在我进酒店_个月里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的为_月份，出现此原因的主要因素是住房率高，人员流失比较严重，新近员工进入部门之后不能尽快与其老员工融为一体，也有的做几天看到老员工做房的效率，同时也欠缺基层管理人员的正确引导，导之离开，基于这些因素部门展开了一系列的内务整顿。首先是培训每位员工的基本服务意识及服务用语，多和员工沟通，多做思想工作，让每位员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用，担当角色，更让员工体会到酒店与部门对他们的重视程度。也达到了手把手以老员工带出新员工。另外：在不断的梳理投诉中。在部门员工服务过程和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到宾至如归的服务。在投诉中最为严重的就是遗留物品，针对遗留物品我部门制定了一套遗留物品的管理及处理方案。为此我们客房部展开了每天利用早上开例会的时间来培训服务员微笑服务用语，工作技能，工作中应注意的问题。再加上管理人员的亲历亲为在后期得到好转。

二、卫生方面

卫生质量是客房部的生命线。部门任何一个环节都不可以出现半点马虎，在尹经理和上级领导的不断指导下及领班、服务员共同努力下，得到了不断的提高，本酒店的出租率和续住整体来说较高。在近_个月里几乎保持了赶房的状态下。而我部门个个岗位人员都紧缺，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，将原有的楼层是流动层改为固定层。这样更可以体现出服务员的积极性和卫生质量的提高，也能很好的配合布草员清点布草，中班和晚班也由原来的每人每月几天改为轮流为每月固定_个人，顶替楼层的服务员，由领班灵活安排，在领班查房忙不过来时，楼层的楼主会主动协助。这样就更高提高了团结协作精神，得到了随叫随到，相互帮忙，提高了查退房的效率。保住了客房的生命线。

为了使客人更加舒适入住本酒店，近几个月里我部门对设施设备也严查，发现问题都及时告知工程部及上级领导。部门的物料管理及成本控制，工作存在着许多不足之处。值得一提的是没有固定便如管理的足够储存空间的仓库，造成了许多物料没有地方存放。

人员方面：部门员工大多数都是已婚人，所以都比较的繁忙及个个都感到压力大，很累。因这里上班家里还有家务，所以部门人员从压力上说是很累的。为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因家庭因素而影响工作部门基本上坚持以人性化管理和调解员工心声、心态。让员工感到我部门的温暖。

加强目前客房存在的问题做以下工作计划：

一、加强与前台、工程、保安沟通协调，做好计划性的维护保养和清洁工作。确保客房出租的及时性，多了解其它酒店不断积取经验，对部门进行有效整改。配合酒店领导的安排和下达的各项指示。

二、减少服务环节，提高服务效率，尽量减少客投诉，让我们的微笑服务打动客人满意的笑脸。

三、有计划的培训服务员的急事应变能力。加强服务员的综合素质。

只要努力就不会有遗憾。___年我们做的很好，所以在___年我相信我们还是会做的更好，全体客房人员有没有信心。相信我们__会越来越好！

酒店客房部一周工作总结 篇 14 一、加大成本控制力度，建立成本质量控制

分析制度。

通过分析比较年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为元，约占房间成本的。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

年，我部各项维修费用达万元，占到全年营业费用的。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

二、细化责任，实行分管主管领班负责制。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

三、激发员工工作热情，试行员工工作奖励机制。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖 指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖 指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖 指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖 指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为元，平均房价为元，出售一间房的毛利为元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖

励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

四、做好常客信息收集及服务回访工作。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

酒店客房部一周工作总结 篇 15

在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况总结如下：

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，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等。

2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换

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。

3、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，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，客房部非常重视，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。

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。今年总公司上半年举行的第 xx 届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年 10 月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，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。并成功举办了今年公司的第 xx 届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，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，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

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。

酒店客房部一周工作总结 篇 16 紧张而忙碌的一年立刻就要结束了，回顾部门这一年的工作，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。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕大厦的中心工作和经营方针，按照大厦的总体目标和要求，严格管理，狠抓服务质量，个性是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的 MINIBAR、洗衣部的收入都有了较大的提高超额完成了大厦下达的经营指标，康乐的收入也在整体上完成了大厦的预算。下方对部门的工作进行一下总结。

工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人带来一个清洁、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、节支的职责。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大厦管委会在年初给我们下达的任务。截止到十一月底，洗衣部完成收入：1,732,300.00元、完成预算123.30%，去年同期完成收入：1,595,777.86元，MINIBAR完成收入：683,790.00元、完成预算128.29%，去年同期完成收入：551,100元，康乐部完成收入：618,429.00元、完成预算100.07%，去年同期完成收入：734,674.40元，从以上的数据能够看出：洗衣部、MINIBAR的收入和去年同期相比都有了必须的提高，康乐部的收入与去年同期相比有所下降与我们大厦写字楼改客房，泳池内按摩房取消（每月租金1万元）及周围市场变化有关。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，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是大厦的利润。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、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存剩余的货物。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，这样一来在很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，将所有能放在一齐洗涤的物品尽量的一起洗，这样就能够避免了在不满载的状况下启动机器，很大程度节约了超多的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一齐洗涤，员工在洗前要把不一样酒店的物品分别做上不一样的标记，洗后还要按照所做的不一样标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，个性是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每一天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度电的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的构成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约

识。

部门采取的几项措施：

1、客房逐步更换三和一，代替原先使用的洗发水、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。

2、客房内停止带给冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

3、响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品（如：牙膏、香皂、梳子）取消了原先的外包装，采用了再生纸包装，这样既到达了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4、废物利用，将报废的床单该成内枕袋。

5、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。

6、关掉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。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每一天在完成自我本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门用心响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示透过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也十分重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一齐讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈。要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际状况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮忙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。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工情绪舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人带给高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、好处、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，透过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

今年部门在员工的培训上也下了很大的工夫：

1、部门每周两次岗位英语的培训，使员工熟练的掌握一些日常用语，激发员工对英语学习的兴趣。

2、多名领班以上人员参加了中饭公司举办的“斯坦福”英语的培训。

3、4月请韩万国先生对部门所有员工进行了一次“如何提高服务质量”的培训，使每位员工对自我从事的工作有了新的感悟。

4、洗衣部组织员工参观其他兄弟酒店，把别人好的东西学习借鉴过来，运用到我们的实际工作中去取得了不错的效果。

5、部门每月定期举办业务知识的专项培训。

6、洗衣部客衣组的员工每周作午休的时间请培训部的老师结合实际工作，进行英语培训，取得了初步的效果。

配合饭店组织的各项活动，做好部门的工作：

1、在饭店举行的“服务之星”评比活动中，部门共有23人得到象征优质服务的小星星，康乐部的吕征和楼层的王垒分获第一和第三名。

2、用心配合“百日安全活动”完成安全检查工作。

3、对外围草坪进行重新的铺垫，美化环境。

4、对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

5、组织员工用心参加工会举办的乒乓球、扑克牌、拔河等项活动。

6、部门两名员工透过了英语等级考试，李阳透过了高级考试。

7、有十八名员工透过了市旅游局举办的客房服务等级考试，拿到了客房高级服务员证书。

今年部门工作存在的不足：

1、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/687013011120010005>