

# 客房部月总结和

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/228044.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 客房部月总结和4篇

客房是酒店为客人准备用于住宿以及休闲娱乐等服务的场所。酒店会根据客人的不同需求和用途设置不同类型的客房。总结的语言一定要简明、准确。要用第一人称，即从本部门的角度来撰写。你是否在找正准备撰写“客房部月总结和”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

### >客房部月总结和篇1

我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，现将这一年来工作情况总结如下：

#### 一、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。

#### 二、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。

客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部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

#### 三、加强员工的节能意识，主要表现在

- 1、回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用;
- 2、查退房后拔掉取电牌;
- 3、做房时关灯关空调;
- 4、定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

#### 四、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。

## 五、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\_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，力争取得更大的进步。

### >客房部月总结和篇2

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

#### 一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自\_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及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

#### 二、协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。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，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

#### 三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取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情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

#### 四、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导

做为领班，最主要的工作是配合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。我在手伤未愈的情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，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及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。

#### 五、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：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，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

## 六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，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，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现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出现两次。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加的工作人员。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，甚至在不忙的情况下帮助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发展。希望我们的劳动不会被浪费。

## 七、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

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

## 八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为\_\_元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20\_年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

### >客房部月总结和篇3

新的一年开始了，回顾20\_年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮助下，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宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20\_年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

#### 一、执行岗位职责情况

人员上的管理：宾馆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、服务质量提高是宾馆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。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，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及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。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质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20\_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可以出现半点马虎，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，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：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班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。20\_\_年小物品平均节省率\_%。(小物品平均每月费用\_元。)软片从\_月\_日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省\_元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，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。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及\_厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从参会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥。\_厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用\_厅的电话后马上赶来。从没有在上时间上耽误过\_厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆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：客房饮水机三个月消毒清洗一次，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，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，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

## 二、工作中存在的问题

- 1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。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。
- 2、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。
- 3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

## 三、下一步工作目标

- 1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。20\_\_年\_月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，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。
- 2、继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。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、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\_间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20\_\_年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。
- 3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的\_区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的\_区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次

全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

- 4、做到会议室\_厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。
- 5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。
- 6、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。

以上是我对20\_年工作的汇报和20\_年工作的设想，最后在这里感谢宾馆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，为宾馆明天更加美好贡献力量。

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

#### >客房部月总结和篇4

光阴似箭，时光如梭，20\_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\_，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：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\_使用，牙膏可做为清洁剂使用等。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。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，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训后，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20\_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、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，为酒店实施五建设工作而奉献自己的力量！

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发