# 有关酒店客房部年终工作总结通用(五篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2025-03-30

*有关酒店客房部年终工作总结通用一一、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店...*

**有关酒店客房部年终工作总结通用一**

一、减少服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被

推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。

客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是

拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节

来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后

再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或

忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚

哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只

需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能

宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务

指令，确保服务能及时提供。

2.宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，

如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加

上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望

越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电

话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房

间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部

目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件核成绩做工资调整，成绩好的技能工资就高，可达200元，往下就是100元，

成绩差的只能领基本工资500元。

2.部门根据员工日常表现、业务技能、综合能力等方面，每季度对员工进行一次考核，考核成绩公布于众。拿技能工资的员工若在考核中成绩

不理想，达不到技能工资的标准，工资即可调整到500元而无技能工资。

3.技能工资的员工若在一个季度出现三次有效投诉，即使考核成绩优秀，也不允许继续享受技能工资。

4.技能工资的员工若连续三个月不在工作岗位，如病事假、孕假，员工不享受技能工资。

(二)领班工资调整方法

1.领班工资基数为700元，岗位工资为200元和400元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2.根据领班的业务水平、员工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3.连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

四、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供

个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的

速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?

部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成

为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足

本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模

糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员

工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。

五心服务：

为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

五、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自xx年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技

术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加

上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒

店增添一些喜庆。

现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

六、商务楼层客用品的更换

目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品

更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，

希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

**有关酒店客房部年终工作总结通用二**

尊敬的领导：

您好！

来酒店工作的一个时间并不长，也就是一个多月的时间，但是我也是能感受到，自己还是不太的适应在酒店的工作，对于服务的这个行业，之前虽然也有一些了解，但是并不是那么的清楚，特别是我们酒店的行业，我也是感受到自己挺难适应的，所以也是决定辞职。

刚开始我也是觉得，可能是一份新的工作，需要时间来适应，但是一个多月了，和我一起进来的同事却是能把工作做得很好，但是我依旧没有什么太大的动力来做好工作，而且感觉每天来上班都是一种受罪，心情不好，工作也是容易做得敷衍，当然自己也是想过是不是转变下心态，会好一些，尝试了但是终究没有办法来适应，可能也是每个人都会有自己想要做的事情，和不擅长，不喜欢的工作，这个是挺难去改变的，特别是对于我来说，更是如此，如果不喜欢，真的很难坚持下去的。一个多月的时间，我也是感受到，是我坚持的一个极限了，我的工作也是开始出现一些问题，我也是不想再犯错，自己不舒服，也是对酒店的工作不负责任，那样都不好。

当然在这，其实学了一些东西，对于酒店这个行业，服务的工作，我也是清楚是怎么一回事，看起来简单，但是长久的去做并不容易，而且自己也是很不适应，我也是清楚自己的一个状况，收获的东西对于我其实还是有帮助的，以后也是一些方面可以运用到工作之中去，可以说补了一下我的短板，但是工作却更多的要去用自己擅长的方式，擅长的领域，这样的收获也是会更大，而且也是更能去展现自己的能力。同事们平时也是有很多的帮到我，让我来适应，我也是交了一些朋友，让我对于社会有了更多的一个了解，要走了，我会感到轻松，但同时对于同事们也是感到有些不舍，工作的环境还有同事都是挺不错的，只是我无法对这份工作产生动力，我也是不能再这样拖下去了。

接下来的一些日子，我会尽力的做好最后的工作，尽量有一个漂亮的收尾，要和同事去对接的也是会做好的，同时也是感谢酒店能够让我来工作，给予了我这个机会，不过我却没办法再做了，自己也是决定了，所以才和领导您说，也是希望早日批准。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年xx月xx日

酒店员工辞职报告 | 辞职报告模板 | 辞职报告如何写 | 辞职报告书 | 辞职理由

**有关酒店客房部年终工作总结通用三**

当前出现了很多酒店卫生安全事件，酒店的卫生引起了社会的关注。对于我们客房部压力更大了。一方面我们要做好卫生工作，另一方面我们还要管理好部门人员。在20xx年即将结束，20xx年向我们招收之际，特做了一下20xx年工作计划：

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1、鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2、搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3、系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4、培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

酒店外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

**有关酒店客房部年终工作总结通用四**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来玉龙山氡泉度假村也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。

在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体人员上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年里奋发进取、再创佳绩。下面也对部门今年的工作进行总结：

一、工作方面

1.规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对人员在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新人员的教材。

在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2.为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求人员在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3.逐步提高部门所有人员及管理人员的综合素质，具体表现

(1)人员对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2)针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人人员作例会。

(3)重点进行人员的思想教育工作，使每位人员增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4.制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5.加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6.尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协调沟通解决。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训人员的汇报意识。强调人员在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7.卫生质量：

(1)出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2)在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3)在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8.人员队伍管理

(1)前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2)在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥人员的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

(3)楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在11月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体人员的努力下合理完成节假日的接待。

(4)洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体人员出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5)建立内部提升制度，给人员提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20\_\_年提拔领班级人员，来充分调动人员的积极性。

(6)针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9.节能降耗

(1)加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求人员在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2)根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3)对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(4)对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

二、完成的各项工作

(1)配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题

(2)组织人员有效抗击台风，在全体人员上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

(3)协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

(4)根据行政部给予的各项指示，积极参与人员宿舍的管理，对人员工作之余给予生活上的关心。

(5)日常管理中有效解决人员在工作上出现的问题。

三、存在问题与不足

虽然20\_\_工作在各方面都取得了一定的进展，但与我们的目标相比仍有较大差距，许多不足之处须待今后工作中改进

(1)现各岗位人员缺乏主动服务意识，特别是在与对客交流及各项操作规程、工作程序标准化等方面需要进一步加强培训

(2)前台人员的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

(3)楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

(4)由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

(5)洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大才成本及使用美观。

(6)人员安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

(7)没能及时完成部门的培训工作，导致人员服务意识较差。

**有关酒店客房部年终工作总结通用五**

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，以队伍为主，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都有了较大的提高，超额完成了领导下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结：

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，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。一些客用品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。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。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。

部门每月定期举办业务知识的专项培训。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。管理人员的综合素质有待提高。

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。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。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，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。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。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。

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。不断充实自己，提高自身综合能力，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。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。

明年任重而道远，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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！