

客房服务员年终个人总结范文（通用30篇）

客房服务员年终个人总结范文 篇1

非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。以下就是一篇20xx客房服务员个人年终总结范文，一起来看看吧~

客房部作为宾馆主要业务和形象部门，20xx年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。

20xx年，客房部完成了如下工作：

一 经济指标完成情况及一些数字的汇报：

20xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元。客赔收入5346元。干洗衣物（外洗）67件。纯收入227元，水洗衣物（由宾馆消毒人员洗涤）161件，收入1239元。给餐厅拨出早餐费用15.8万元。软片洗涤费用49517.9元。以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20xx年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41.3%。（其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，（5月11日开始入住），铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，（1—4月，6月26号又回来），洛阳石化440间，（1—5月份）占出租房数的3%，天港1810间，占出租房数的12.4%，房信1810间，占出租房数的12.4%，天房投资180间次，占出租房数的1.2%，（6月一日开始），中储油262间次，占出租房数的1.8%，（6月8日开始入住），中石化51间次，（1月、4、5、6月份）占出租房数的0.34%。会议团队及其他出租间数1583间次。占出租房数的4%。会议室全年出租321场次，（其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次。）。

二 管理指标及其他各项工作完成情况：

（1）年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

（2）任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从

班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼A区、北楼B区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

（3）为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

（4）开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

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。牙膏、洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用。客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20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。从而也提高了员工的节能意识。

（5）对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过

关，并得到核定等级好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。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生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

(9)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药，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。对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。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。20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(11)20xx年客房工作中存在的不足：一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。二 领班管理层自身劳动能力强，管理能力差。三 员工人员流失及休病假严重。造成计划内工作不能按时完成。

三20xx年客房部工作重点安排想法如下：

(1)发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。(2)对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出现问题的给予适当奖励。(3)在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房房间数联系起来对照，进行管理。

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。(5)中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。(6)洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对20xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导20xx年对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

看了这篇20xx客房服务员个人年终总结<范文，大家知道服务员工作总结怎么写了吧，更多精彩内容请点击[这里](#)服务员工作总结。

客房服务员年终个人总结范文 篇2

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，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在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，通过自己的努力，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。

一、尊重领导，听从指挥。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，不要小聪明，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。

二、遵规守纪，搞好服务。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。

三、团结协作，不计得失。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，不要小心眼，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。

四、虚心学习，努力提高。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。

存在的不足和问题：

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，努力提高自己的服务水平，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。

客房服务员年终个人总结范文 篇3

客房20xx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。

客房服务员年终个人总结范文 篇4

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于宾馆的日常工作中除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。客房服务员工作总结

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。客房服务员工作总结

三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

客房服务员年终个人总结范文 篇5

20xx年是酒店营业第一年，也是客房部门打基础的重要阶段，客房部根据酒店总体计划，紧紧围绕着以经营为中心并在员工培训、服务接待、设施保养、质量控制等方面展开工作。为提升酒店的接待能力和服务水平，现将20xx年度的工作具体开展情况予以汇报：

一、客房管理、员工培训

根据员工日常工作中易出现的问题，及时集中开展培训，主要负责培训课程内容，各个楼层做好培训后的跟进反馈工作。对于新员工的操作不熟练、容易出现失误，楼层主管负责现场培训，以身示范、模拟演练，并随时做好跟进督促工作，并在平日工作中经常给予关注，从个人思想、生活中给予关怀，让他们迅速成长起来，成为部门骨干基础力量。

强化酒店应知应会，每日班前会不定期抽查新、老员工，将新员工分配到各个楼层，让其负责新员工应知应会的抽查。通过实际操作和理论知识的培训，让二者结合起来，并在实际工作中运用，效果明显。客房部员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有一定的差距，客房部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，制定部门详细的培训计划，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。基本功练好了，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到一定的标准。经过近几个月的工作质量起落，客房部深感部门培训的重要，在今后的的工作中，客房部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、服务接待

20xx年接待多次的展会客户，酒店迎接来自世界各地的朋友，客房全年出售房间0000间次，卫生班人均日做房00000间次。酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是客房部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，客房部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。

三、资产的管理

今年九月份，在总公司领导的支持下，客房部实行了对固定资产、易耗品、布草等资产分楼层管理的模式，由主管、员工加入共同管理，开源节流，降本增效，从点滴做起，主要表现在：

(1) 客房部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子、回收后可卖给废品收购站。

(2) 为了做好客房的成本控制，客房部针对酒店给部门下发的预算指标，对各楼层的物品领用进行了合理划分，各楼层每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客

用品领用责任到人。

(3) 布草管理一直是酒店重视的问题，酒店自20xx年开业至今，已经有1年多的时间，布草的磨损率不断增大，近期布草报废率逐渐攀高，已协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率；

四、设施的维护及保养

众所周知，客房部区域占酒店经营区域的近85%，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发展的关键，所以在设施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，地毯定期清洗等。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，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，都应及时的做好清洁，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，客房部协助工程部对房间、通道、进行了全面排查，虽然在过去的一年里经过工程部同事的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在一些问题，有待和工程部共同探讨解决。

根据房间内设施的使用频率不同，制定不同的保养计划。对于6001房间地毯，即时发现污渍，及时清除。若地毯在一定程度上影响房间整体清洁效果，客情较空时，安排PA清洗地毯并做好清洗记录，对比清洗时间找出原因，减少清洗次数，降低运营成本。定期翻转床垫，清洗窗帘，做好房间理石的保养维护工作。

在日常清扫、查房过程中，服务员、领班发现设施设备损毁，及时报工程部，对不能维修好的设备，开出维修单让工程部签字。关注新员工推拉工作车，避免因方法不对造成走廊的墙纸、房间门框的撞坏与损坏。一旦发现方法不对，当场以身示范，提醒并监督日常的操作是否规范，常对工作车边沿的胶条进行检查，看是否有无破损情况，发现及时报修，要求每天下班前做好结束工作，整理工作车，擦拭吸尘器清理尘袋等。

五、产品的出品质量

客房部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、卫生方面

客房部严格按照五星级卫生标准对房间的物品进行消毒。坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天清扫不得少于一次。早上九点以后，必须对所有的走客房全面清理一次，除了必须要做的'清扫'之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。C0房的出品要求楼层领班严格按星级标准100%检查房间，本人20%抽查。

(1)、服务员自查

服务员打扫好一间走客房，在抹尘、吸尘时查看房间内的物品的配备情况，床底边沿是否有遗留物品等。

(2)、楼层领班检查

各个楼层领班对所管辖楼层房间，依照查房流程逐个对房间内的物品进行检查，有污渍、破损、颜色大小不统一的棉织品、印刷品及时更换。对房间角落不易清洁处，空闲安排计划卫生。

(3)、本人抽查

对各个楼层随机抽查住客房、走客房的清扫情况，发现不妥之处，及时通知楼层领班进行纠正，做好清洁工作。

3、在安全方面

安全包括员工自身安全、消防安全和客人的人身、财产安全几个方面。酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，加强安全防范意识。在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被清洁剂伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意房间客人是否带有易燃、易

爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼层走动等情况要及时上报，根据情况通知保安部。为了防止客人在房间出现安全事故，客房部加强了安全检查程序。

六、存在的不足之处

1x由于部分员工文化程度不高以及有些员工怕麻烦的现象，导致培训效果不尽人意，考核成绩不稳定，员工接受度有偏差，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训工作创新不足，形式仍然比较单一；

2x卫生质量不稳定，存在OK房不OK，住客房卫生也不能保证的情况。员工操作马虎，同时主管检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降；

3x外语水平不足，在面对外宾服务时难以达到理想的效果，建议行政人事安排一些酒店英语方面的培训；

4x员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有按要求做的情况屡次发生；还存在值班不记录的情况。

七、20xx年基础工作计划

虽然客房部在20xx年的工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，客房部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、以提高服务质量的思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持客房部的工作。

客房服务员年终个人总结范文 篇6

一、非常感谢领导的信任和同事们的大力支持，我担任客房主管深知主管的责任和义务，我一定不辜负大家的期望，努力工作，和员工打成一片和谐共处，共同为酒店的发展尽心尽责，克服时限。

二、根据自己所管辖的客房部职责范围，我把客房部所做的努力和存在的问题做一些分析和总结。

三、其次为了在新的一年里我们客房部的工作能够有新的发展再上一个台阶，就应该在发扬优点的基础上，查缺补漏，找出问题进行分析，并且探索求真务实的解决办法，结合平时的工作实际，对存在的问题做出如下阐述。

1、本人作为客房部主管专业知识运用不够，缺乏创新精神。为此我本人就必须加强创新理论学习，提高自身服务管理素质，熟悉本部门的各项管理制度，规范自己的接待语言和服务礼仪，与员工和谐相处。

2、在日常的待客服务过程中，员工的服务技能不够到位。要到位就应该提高员工服务质量，强化员工服务意识。对新员工做好辅助工作，制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并且待客服务做到：热情、主动、礼貌、耐心、周到。

3在节约能耗上，员工节能意识有些欠缺。要把这些缺漏补上，

就必须控制物资。加强员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费。控制成本费用。酒店有些设施设备有些老化，需要针对性的对客房进行维护和保养。提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯去渍，合理安排地毯洗涤。

4、客房卫生的检查制度落实不够

为了进一步落实这项制度，提高客房的卫生服务质量。务必保证每间客房保持最佳状态。实行逐级负责制。员工对所清洁的房间负责，主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查。对当值每位员工清扫的房间全面的督查和检查。坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

总之，在新的一年里，我必将一如既往地客房部经理的直接领导下，协同领班与员工和谐相处。帮助员工提高工作质量和服务质量。树立团队意识，全力以赴把工作做得更好。力争在新的一年里为酒店创造更好的社会效益和经济效益。

最后，祝戴斯酒店在新的一年里生意兴隆，财源滚滚。祝大家新年愉快，合家欢乐，万事如意！

客房服务员年终个人总结范文 篇7

20__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20__年里取得更大的进步。现将20__年的主要工作总结如下：

一、严查卫生质量，确保出售优质客房

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。

二、服务水平显着提高，但还须从很大程度上改进和提高

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)收洗衣衣方面;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。

三、规范中班工作流程和加大检查力度

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。

四、做好员工培训和沟通工作

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20__年能做的更好！

客房服务员年终个人总结范文 篇8

本人经有关领导提协任协力酒店客房部部长，试用期间三天发现以下几点问题如下；

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。

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，心烦情况。
- 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。

三、总结：

在工作中积极主动，进而才能为客人提供优质的服务。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，和协调发展奖惩有方；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，又要达到激发员工积极工作的目的。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。

客房服务员年终个人总结范文 篇9

一、20xx年我完成了以下工作：

1. 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5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。

2. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在XX年7月份开张以来，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、在负责本公司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，而后吸收为己用，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，我将对此加强学习，应用的力度。

3. 扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。

前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。

还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。

这一点在前台工作的不长时间我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。

前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。

4. 为加大客房出售质量，严格执行《三“净”卫生制度》。

公司主营收入来自客房，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，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。

使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5. 切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。

为了做好客房的卫生和服务工作，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。

6. 努力学习文化知识，提高本人文化素质。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。

为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7. 开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，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：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每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再次开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

8. 细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。

我们对公司现有的盆景做细心的照料。

除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒兑水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽。

9. 严格执行空房一日一过制度。

空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫生干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。

所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

10. 确保查退房及时、准确。

保证查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给公司带来经济上的损失。

我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，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，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

二、在20xx年里，由于各种原因，使我的工作中存有有不多问题

1. 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，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。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，殊不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三、工作上的不足之处及体会。

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对公司，或是对本人。

(一) 公司方面

1. “请即打扫”牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员；而我们在不断敲门后客人又会反感。

2. 公司效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。

(二) 个人方面

1. 由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生。

2. 由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有，很不协调，工作多有不便。

四、工作效率

在20xx年里，我总共参加工作八个月，合计245天，因病因事请假5天，出勤率99%，共前后上白班xx个，夜班xx个，累计出售客房78234间，接待了x人次。

在XX年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的

标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

客房服务员年终个人总结范文 篇10

十八届三中全会《决定》夸大：要深化医药卫生体制改革。兼顾推动医疗保障、医疗服务、公共卫生、药品供给、监管体制综合改革。重点提出要取消以药补医，理顺医药价格，建立科学补偿机制。加快健全重特大疾病医疗保险和救助制度。鼓励社会办医。优先支持举办非营利性医疗机构。社会资金可直接投向资源稀缺及满足多元需求服务领域，多种情势参与公立医院改制重组。答应医师多点执业。答应民办医疗机构纳入医保定点范围。

《决定》做出的关于医疗卫生体制的改革，给群众带来很大的期望。看病之所以贵，实在有两方面的缘由：一是药品价格和看病程序收费贵，为了进步收入，一些医生已丧失了根本的医德，一味地开药开药；二是看病程序有待转变，即使现在推行了农村合作医疗，但群众在看病的时候，依然要先交纳完医疗用度，等出院时才能报销。缺了预交的医疗费，还是不能看病。医疗卫生体制中最关键的就是医在朋友的介绍下我来到了，得到要来北京学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了x店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。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，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，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，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，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提供满意周到的服务。在学习中，我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。”生，医生的价值是“治病救人”，而绝非只在开药上，只有进一步理顺医药价格，建立科学的补偿机制，才能让医生回归到治病救人的本质上，赢得患者的信任。

客房服务员年终个人总结范文 篇11

尊敬的各位领导：

您们好，我是___，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。

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山庄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，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的

每一分钱都是集团的利润。

____年我完成了以下工作：

1、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，而后吸收为己用，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。

2、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，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：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每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再次开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、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。

4、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。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1、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，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。

2、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3、各个岗位的服务规范需要进一步加强。

客房服务员年终个人总结范文 篇12

非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。

客房部作为__宾馆主要业务和形象部门，20__年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。

20__年，客房部完成了如下工作：

一 经济指标完成情况及一些数字的汇报：

20__年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7、3万元，其他团队及会议开房营业额7、7万元。客房保健品纯收入1465元、客赔收入5346元、干洗衣物(外洗)67件、纯收入227元，水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件，收入1239元、给餐厅拨出早餐费用15、8万元、软片洗涤费用49517、9 元、以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20__年出租房间数14610间次，平均出租率47、9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53、5%、长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41、3%、(其中服务中心105间次，占出租房数的0、72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9、4%，(1—4月，6月26号又回来)，洛阳石化440间，(1—5月份)占出租房数的3 %，天港1810间，占出租房数的12、4 %，房信1810间，占出租房数的 12、4%)，天房投资180间次，占出租房数的1、2%，(6月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的1、8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的0、34%。会议团队及其他出租间数1583间次、占出租房数的4 %、会议室全年出租321场次，(其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次、)。

二 管理指标及其他各项工作完成情况：

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从

班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼A区、北楼B区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

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。牙膏，洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用、客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20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、从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级___的好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。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生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

(9)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药，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、对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然、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、20__年客房无一例重大安全事故发生、

(11)20__年客房工作中存在的不足：一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少、二 领班管理层自身劳动能力强，管理能力差、三员工人员流失及休病假严重、造成计划内工作不能按时完成、

三20__年客房部工作重点安排想法如下：

(1)发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。(2)对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖

励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出问题的给予适当奖励。(3)在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。(5)中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1——2位服务员，自愿申请免查房。(6)洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对20__年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导20__年对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望20__年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

客房服务员年终个人总结范文 篇13

客房岗紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖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：

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，各班组分管理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. 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8#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2月份和5月份，8#楼客房岗和8#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，1-5月份岗位工完成了房餐贡献xx元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步。

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，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. 5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，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。

五、不足之处

1. 岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在一定的怨言和误解，在工作量安排上存在一定压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要面对的一个严峻考验；

2. 培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工接受度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训创新不足，形式仍然比较单一；

3. 卫生质量下降，存在ok房不ok，住客房卫生也不能保证的情况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高；

3. 专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉。

客房服务员年终个人总结范文 篇14

一、工作方面

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，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦

虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，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！

二、学习心得

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很多，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。”

三、合理化建议

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显露出柔弱的一面，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。

四、明年的打算

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！

一、工作方面

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，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，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！

客房服务员工作总结
客房服务员年终个人总结范文 篇15

旧年的尘埃在新年的钟声里缓缓地落定，我们客房部20xx年的工作也即将在辞旧迎新的日子里告一段落，回顾走来的一路多少辛酸在心头涌动，总结整年度工作方面大至分为以下五部分：

一、人事方面：

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/298060006004007011>