# 2024年客房员工工作总结简短(十四篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-06-27

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**客房员工工作总结简短篇一**

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陪训。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。

在下的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。

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，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样?而是你现在学习怎样，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里，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。

**客房员工工作总结简短篇二**

客房岗上半年以来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：

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、

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downho、com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、酒店客房部工作总结

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、

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、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、

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、

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、同时岗位的培训工作创新不足，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；

4、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；

**客房员工工作总结简短篇三**

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20\_\_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\_\_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\_\_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。

**客房员工工作总结简短篇四**

20xx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，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。

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。

**客房员工工作总结简短篇五**

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门， 20xx年上半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。2024年 ，客房部完成了如下工作：

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.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上半年出租房间数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o.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.)。

(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。

**客房员工工作总结简短篇六**

早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

在工作中，工作是有些累有些脏，但没有人因为这个原因而放弃自己的工作，虽然我们只是一名普通客房服务员，但她的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列复杂程序。在这几天的实习中，我发现要能自如地做好一项工作，首先要端正自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成，而不是为工作量的大小抱怨，因为抱怨会增加我们的负担，本来工作就很辛苦，多了这些负担我们哪儿还有精力好好上班呢？我们不要把事情想得太糟糕，要告诉自己人生的意义就是要在繁忙的工作中寻找属于自己的乐趣，所以每天要保持好的心态，因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫，这不是更好吗？

我在工作中有很多失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的东西，趁着年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

在旅游业内，一个显著的变化就是消费者越来越强调高质量的服务。只有高质量的服务，才能使旅游者在众多的旅游饭店企业中选中某家企业。为了追求高质量的服务，饭店旅游业的竞争越来越激烈。，在今天竞争激烈的环境中，酒店想要发展，三个最重要的事是：质量、质量和质量。

在饭店和旅游业里，有两种类型的服务质量。一种就是能使顾客满意的产品和服务特性。而另一种服务质量就是对不足之处可以改进的自由度。我们关注的主要是前一种质量，因为它可以影响到顾客的满意程度。客人们只有相信他们所得到的利益比他们所牺牲的东西多时才会沉得物有所值。所以，提高服务质量的关键所在就是如何让客人们觉得他们得到了最大的利益。在这里，客人们所牺牲的东西包括金钱以及花在消费上的时间。客房服务员实习报告

为了保证顾客最大限度的物有所值，就必须有一种能够满足乃至超出顾客期望的服务体系，只有这样，服务体系才能满足客人的需求。美国的一些连锁酒店，像la quinta inns和hampton，早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就会启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下四个步骤去做：

一、认清哪些是可以带给顾客最大的市场环节；

二、认清在这些环节里可以提供给顾客哪些价值；酷猫写作

三、建立起可以向顾客提供比别的竞争者更好的服务体系；

四、倾听顾客意见，随时修改服务体系。

城市给水、排水处理设施是保障城市经济发展和人民生活的重要基础设施，天气的无常越来越突显出其在城市生活中重要地位。为了进一步了解这个浩大而又复杂的工程，将所学的知识与实际相结合，我们来到了内蒙古呼和浩特市开展了关于该市水务。实习名称路桥生产实习实习时间xx年7月1日至xx年7月20日实习单位xx建筑安装集团有限责任公司实习地点xx省xxxx市xx标项目部指导教师/职称xx教授、xx教授实习目的生产实习是对我们学过的理论知识的一种证明，它是教育教学不可或缺的一部分。不知不觉三年的大学生活就快要结束了，这个月我在xx公司实习。实习，顾名思义就是在实践中学习。它作为大学生涯的最后一课，重要且有其独特性，正是通过实习，让我逐渐掌握怎样把学校教给我的理论知识恰当的运用到实际工作中，让我慢慢褪。金秋，收获的季节；金秋，也是我们一零届实习生的收获季节，为了让我们尽快的走进工地，能更快的适应工地环境，为将来的工地生活先打下坚实的基础，在黄冈职业技术学院建筑学院亲自实行工地与学校相结合的策略之下，给我们两个月的时间进行......

按照院xx系的统一部署和要求，我的xx学院寒假社会实践活动于20xx年7月20日开始，主要开展家电维修等活动。现将这次社会实践的相关情况报告一、实践内容和过程。 7月22号上午，我来到了杨楼乡，我的第一站是杨楼乡的中心杨楼村。

xx年暑假一个介于我的大学生活二年级和三年级之间的一个重要的假期，总共有将近两个月的自由时间。光阴似箭，时光如梭，弹指一挥间，大学生活已经度过了一半，但在自己的意识中似乎只是不经意的一瞬。

根据学校安排我于xx年6月25日到武汉第四建筑公司武汉国企项目部进行建筑施工实习，这是一个让我了解施工现场的好机会，让我更深一步的了解理论与实际的差别。

土木工程是建造各类工程设施的学科、技术和工程的总称。它既指与与人类生活、生产活动有关的各类工程设施，如建筑公程、公路与城市道路工程、铁路工程、桥梁工程、隧道工程等，也指应用材料、设备在土地上所进行的勘测、设计、施工等工程技......[\_TAG\_h3]客房员工工作总结简短篇七

在过去的一年中，我认真工作，不断的完善和提升自我。这不但得益于饭店领导的指导和关心，更得益于部门各位同事的支持与默契配合。在这里，我对各位领导的栽培和厚爱及各位同事给予我工作的支持表示深深地感谢!

回顾我们全体员工备战饭店开荒开业的日子，至今难忘，我们放弃了与家人和朋友的团聚时间，付出了辛勤的劳动，我们相互帮助，团结一致，在饭店领导的正确带领下，打造出我们眼前闪亮的新雨都。

新雨都开业以来，饭店领导本着“以人为本、以诚待人”的经营理念，以服务好员工为目的，如：改善员工食堂的伙食;加强对员工宿舍的人性化管理;设立员工意见箱;组织员工开展系列活动等等。这些细微的举措，深刻地让员工感受到饭店对我们的关心和重视，增强了我们企业的凝聚力。作为员工的我们，应怀着感恩的心面对工作，感恩每天的充实与安定，在感恩中做好每一件小事，服务好每一位客人，以此回报饭店，这样也更能体现出我们自身的价值。

打造精品饭店是我们的责任。作为饭店的一名员工，应该为实现饭店的共同目标添砖加瓦。我们不能忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有个人事业的成就。饭店与我们紧密相连，我们会聚于此，不能仅限于把它当作谋生的平台，更应视之为心灵归属的另一个家。

“细心只能将事情做对，用心才能将事情做好!”做事不仅要细心，把事情做对，更要用心，多站在客人的角度思考，微笑对待每一位客人，用心做好每一件事情，把我们真诚的服务奉献给客人，虽然我们的工作很平凡，但有时候伟大正寓于平凡之中。在这个平凡的服务岗位上，展示出我们雨都人不平凡的青春风采，奉献出我们雨都人不平凡的精彩人生。

通过学习侯总20\_\_年的工作报告，我更是感受深刻，对酒店的未来充满了信心。在新的一年里我们要感谢和感恩并存，责任和奉献同在，在饭店为我们创建的发展平台上展示自我，我们要牢固树立服务意识，要通过用心，用细节服务，把客人的心和饭店拉近，让客人萌发对我们饭店忠诚的情感。我们要不断地学习，巩固和提高自己的业务知识和技能水平，踏实的工作，在工作中不断总结分析问题原因所在，再逐一有效的去改善，我门深知九牛爬坡个个出力，人心齐，泰山移的道理，我们要以优质的服务赢得口碑，赢得市场，用实际行动证明我们是有朝气、积极上进的团队，一份耕耘一份收获，只要大家都从点滴做起，不断提高，我们饭店的明天将会更加美好!

最后，我祝愿在座的各位工作顺利，身体健康，阖家幸福!祝我们雨都饭店再创辉煌!。

**客房员工工作总结简短篇八**

伴随着七月一日党的生日的到来，20xx年已经过半，我守护着自己爱岗敬业的初心，在平凡的岗位上履行着自己的职责。现将这半年的工作总结如下：

我们常常会说一个人的气色好，其实说的就是一个人的精神面貌。所以，要想拥有正能量，还是需要有一个好的精神面貌。宾馆的工作是琐碎的工作,枯燥的工作,我的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作,我们不是服务于客人,就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验,我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。面对客人和同事,我“把不公平当做磨练,把公平当做锻炼”,“把困难留给自己,把轻松留给别人”。

1、严格执行卫生清扫程序、口杯及布草的清洗消毒程序，认真负责的做好每一项工作。

2、物品管理严格按七常标准执行，并坚持养成了良好习惯。

3、我积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

家和万事兴，在工作中难免会发生些不愉快的小事,所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。

严格执行宾馆及部门节约管理规定，自觉主动的不浪费一滴水、一张纸、一度电。

严守宾馆保密制度，尊重客人隐私及国宾馆特性下的特殊要求，发现可疑人员及时上报，注重日常习惯养成及检查，每日对所负责区域进行安全巡视，熟记应急预案，参加消防演练，安全时刻不放松。

在与客人沟通过程中，我注重细节，多倾听客人的意见，在岗期间始终保持微笑，客人火气再大，也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

一、卫生清理不够细致，还有自己疏忽的地方。

二、服务水平还需要提高，尤其是语言技巧、洞察客人心理技巧及工作的灵活性。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**客房员工工作总结简短篇九**

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”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、是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二存在的问题由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题：

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，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三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不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，思想汇报专题更学习到了做人，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。”

四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。

**客房员工工作总结简短篇十**

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20xx年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢

我个人觉得，思想认识的进步程度衡量一个人成熟度的主要表现。也许别人会用工作业绩来做指标，因为那是看得见的劳动成果体现。但是对我个人而言，我更看重的是思想认识和政治意识的提高。20xx年，在工作过程中我逐渐强化了责任感和使命感。在大的方面，表现在思想和行动上心系农行、与农行同呼吸，共发展，深刻认识到农行的发展是我取得成功的基础，我与农行荣辱与共，主动推动农行的发展，自觉维护农行的社会形象，坚定为农行发展奉献力量的理念。在小的方面，克服了心理状态不稳定的缺陷，过去我经常在这点上吃亏，

那些急躁、冲动、压抑常常使我的言语和行动出现偏激;很多狭隘的想法经常使我处于抑郁与焦虑之中。不过那已经成为过去了，今年我最大的进步就是能很好地调节自己的心态。这一点表现在危机公关、心理压抑时能很好地控制自我。在困难与挫折面前，学会了好的方面想，学会了换位思考，看问题也学会用全局的眼光。这使我逐渐接受了这样一种思想：敢于吃亏，同时要善于吃亏;在工作和生活中尽量给人于方便，多些给予，少些索取。凡事往好的方面想，以积极的心态面对工作和生活中的困难及挫折;每天争取一点的进步。

人生的奋斗目标之一就是生活上取得独立的地位，这方面包括思想上、经济上和行动上。现在工作使我经济上取得了独立权，这促使我在其他方面取得自主权。这一点很重要，这意味着我对我的生活拥有了决定权。别人对我只能有建议权，对我来说绝对是个重大转折。我的生活自由度在提高，我可以在现有的条件下最大限度地安排我的生活，这是我的人生胜利!我现在经济自由了、行动自由了，思想更自由了;这是我之所以为人的价值所在。只有这样的条件我才能无所顾忌地释放自己的想法，创造性地开展工作。同时，我也在适应中逐渐学会了与别人友好相处，开诚布公地与别人开展批评和自我批评，这样使我的生活更和谐。

我今年最大的进步就是在写作水平上取得了进步，而且能在写作过程表现出极大的耐心和韧性。我已经学会了用脑用心去工作，善于总结和借鉴好的经验及做法成为我工作的一大优势。最让我自信的是我能在高速运转的工作流程中同时处理几项工作，在今年我工作繁琐但能有条不紊地开展，同时在危机处理中表现出了镇定和沉着。今年的工作包括撰写每日动态、每周动态、月度工作进度表、填报房地产开发贷款监测情况表，同时要配合好业务岗开展业务操作工作;每季度要撰写经营分析报告、风险分析报告、工作总结、房地产压力测试报告以及各种调查研究报告。同时还要积极配合做好各月贷款预测表和内外部现场检查。对与这些工作，我都能按时完成。不过我应该感到自豪的是我能在工作赢得同事的信任和支持，由于我被安排的工作量大，操作起来肯定很紧张，但我的同事总在工作中给以我方便和支持，几乎每个人都在我需要时自动站出来帮我，这点我永远铭记于心;这是我人生一笔宝贵的财富。

**客房员工工作总结简短篇十一**

紧张而繁忙的一年马上就要结束了，回顾部分这一年的工作，有很多的收获和体会。为了明年部分的工作更上一层楼，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牢牢围绕大厦的中心工作和经营方针，依照大厦的整体目标和要求，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、洗衣部的收进都有了较大的进步逾额完成了大厦下达的经营指标，康乐的收进也在整体上完成了大厦的预算。下面对部分的工作进行一下总结。

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下往的唯一保障，一个部分的工作也要牢牢围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部分，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重要工作，但同时我们还担当着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部分管理职员的共同努力，有经营指标的部份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，洗衣部完成收进：1,732,300.00元、完成预算123.30%，往年同期完成收进：1,595,777.86元，mini bar完成收进：683,790.00元、完成预算128.29%，往年同期完成收进：551,199.00元，康乐部完成收进：618,429.00元、完成预算100.07%，往年同期完成收进：734,674.40元，从以上的数据可以看出：洗衣部、mini bar的收进和往年同期相比都有了一定的进步，康乐部的收进与往年同期相比有所降落与我们大厦写字楼改客房，泳池内推拿房取消(每个月租金1万元)及四周市场变化有关。在努力创收的同时我们也不忘勤俭，部分全年把勤俭工作贯串始终，在保证工作质量、不影响对客服务的条件下，尽最大的努力下降本钱，我们深知节省下来的每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，每个月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存过剩的货物。在洗涤剂的使用上依照规定的用量使用，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没必要要的人为浪费，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可能的放在一起洗，这样就能够避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度勤俭了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，由于我们承接了很多外活，常常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，洗后还要依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，工作之辛劳及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气酷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，循环往复天天辛苦地工作着。勤俭一滴水、节省一度点的勤俭意识在洗衣部员工的意识中逐步的构成。客房楼层在保证对客服务增加客房收进的同时，努力控制本钱，在平时的工作中让每位员工建立约意识。

1：客房逐渐更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地勤俭了开支，下降了本钱。

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，勤俭了水能源。 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，这样既到达了环保的要求，又在价格上有所降落，可谓是一箭双雕。

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，这样就大大下降了布草的丢失率和报损率。

6：封闭了七个楼层的热水七器，固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，在拓荒期间为了使新改造的客房早一天投进使用，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，天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，为饭店增加收进做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部分积极响应大厦管委会的号召，努力培部分的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部分前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，不管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匪浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。目前，客房部还有一位员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部分也非常重视管理职员队伍的建设工作，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职员队伍，才能带领好这个部分。部分每周召开一次领班以上的管理职员会议，在会上就部分工作中存在的题目，大家一起讨论，各抒己见群策群力，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，而是从实际情况动身，员工在工作中出现题目，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生题目的缘由，找出解决题目的方法，避免类似题目的重复出现。做好员工的思想工作，也是部分今年工作的一个重点，只有员工心情愉快才能把满腔热忱投进到工作中往，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剂，这是一项很辣手，很复杂的工作，由于他牵扯到每一个员工的亲身利益，为了把工作做到位，避免没必要要的人为动荡，我们做了深进细致的工作，采取一对一的方式，反复夸大这次工资调剂的目的、意义、实施方案，让员工完全领会，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，部分没有出现任何的不安定因素，虽然我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深入的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细尽大多数的员工是会理解支持的。

1：部分每周两次岗位英语的培训，使员工熟练的把握一些平常用语，激起员工对英语学习的爱好。

2：多名领班以上职员参加了中饭公司举行的斯坦福英语的培训。

3：4月请韩万国先生对部分所有员工进行了一次如何进步服务质量的培训，使每位员工对自己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，把他人好的东西学习鉴戒过来，应用到我们的实际工作中往获得了不错的效果。

**客房员工工作总结简短篇十二**

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。

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及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

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。

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。

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。我暗暗稳住自已，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。

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。

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。

思想工作是所有工作的首要工作。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。

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。

x天来，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x人次，出售客房间，经济收入为x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09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，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。

**客房员工工作总结简短篇十三**

20xx年，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陪训。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。

3、客房部是酒店成本费用的一个部门，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。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。

3、定时的开关走朗和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

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，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。

在下的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。

以身作则，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。

**客房员工工作总结简短篇十四**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零零四年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的二零零五年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

20xx客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx万，客房的出租率为，各项指标较20xx所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找