# 客房部半年工作总结(3篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-09-09

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**客房部半年工作总结篇一**

\_\_年我们宾馆客房部完成了以下工作：

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.为确保客房出售质量，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，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在\_\_年客房质量达标率为98%。

4.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，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

①管家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每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;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，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区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。

5.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。部门以《优秀员工评选方案》为指导，各部门坚持每月评出1名优秀员工，进行物质上的奖励并贴照片以公示，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。

6.确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，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，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力

**客房部半年工作总结篇二**

xxxx年是酒店开业第一年，xxxx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，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很大的差距，房务部针对这种现象，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，部门制定了详细的培训计划，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。只要多练习，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行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务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。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，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，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，房务部非常重视，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。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，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很多问题，需要工程和房务部在明年的工作\*\*\*\*同去解决。

**客房部半年工作总结篇三**

xx年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部分的领导和员工都付出辛苦的汗水，酒店逐渐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，我们有必要总结过往一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能取长补短，开辟进取，在20xx年里获得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结以下：

（一）严查卫生质量，确保出售优良客房。

客房的装备和卫生质量比如一个人的基本骨架，而优良服务比如人的灵魂和血液，能给人注进灵气。客人进住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎样样，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。我们每一个人做完一个房间就比如画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成绩感。因此，在逐日的早会上我都会夸大哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须循序渐进完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不

合格的方面一概让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每一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进步。6月份以后，我改上中班领班。我继续夸大客房的卫生质量，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，必须长时间不懈的长抓不放。

（二）服务水平明显进步，但还须从很大程度上改进和进步。

服务水平相对开业之初，在这一年里我们有了明显的进步。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，增长了很多对客服务的经验。有很多的员工也是由于对客服务做的比较好，而遭到了宾客的表扬。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。但我们也必须苏醒地看我们接待服务进程中的明显不足，致使客人的投诉，回纳起来主要

有以下几个方面：

（1）收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是由于服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相干事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们仔细，提示她们轻易出错的地方。

（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，接到服务指令时其实不是立即就往，而是忙完手头活才往。还有一个就是我们楼层上预备的东西不全，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）交接方面轻易出错；常常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进步；员工对相干业务知识特别应知应会的内容把握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就可以看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而间隔真实的个性化服务，优良化服务我们要走的路仍然很长，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。

我前后制定了中班公区计划卫生表，让员工天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查楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜尽安全事件的

发生。各种灯光严格依照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜尽流失和浪费。

（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。本年度主要做了相干装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。

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