

2023年酒店客务部年终总结

酒店客服部年终总结(四篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/74f073222b8848151161206d1c2fb422.html>

范文网，为你加油喝彩！

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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店客务部年终总结 酒店客服部年终总结篇一

一、工作的完成上

就我所负责的采购工作自己也是有付出不少的努力，同时也是在其中有较大的努力与发展，同时也是尽力在其中去努力发展，尽可能的提升自我，让我可以在自己的工作上去努力奋斗。为此我也是在工作上一一直持有非常认真负责的态度，尽可能的将自己的工作都完成好，并且还主动向他人或是领导请教，寻求提升的方式与努力的方向，更是让我的生活都变得非常的精彩与幸福。看着自己一步一步的完成好我个人的工作，更是可以收获到领导的肯定，这都是非常幸福的事情。

二、存在的不足

面对每天的工作，我仍旧是存在着不少需要去奋进的地方，就算我是有非常努力的完成自己的工作，但是还是会没有办法真正的做好每一件事情。这也就真是展现了我的个人能力还是存在着很大的不足，所以我必须要去进行更多的奋斗，让自己在其中有更大的成长。身为员工自己所负责的每一项任务都是必须要做出非常大的努力，同时也要尽可能的让自己在其中去慢慢的成长，更是时刻对自己的生活进行反思总结，这样才能更好的掌握到往后人生的发展方向，更是在工作上有更多的提升。

三、下一步的努力

任职酒店的采购，就是必须要对自己的工作进行负责，尽可能的将每一件事都做好，同时也是努力的让自己的个人能力得到提升，并且在面对工作时更是要付出百分百的努力与信心，这样才能够真正的让自己在其中去成长，去为自己的发展而奋斗。在工作过程中更是要不断去学习，自己钻研的同时，更是多多请教他人，也让自己可以在工作上有更好的状态去面对每一个人，每一份

工作。同时也是需要时常去反思，去警醒自己，这样才能够在工作中有更大的提升，也能避免犯下更多的错误。

下一年工作不知道会是什么模样，更是不明白未来的生活将会如何去展开，但是我非常坚定的一点就是我都是会努力让自己有所提升，更是会尽可能的让自己在工作上有更大的可能性，也让自己的工作有更好的提升，我相信下一年崭新的我定是可以将自己的工作都完成的非常的妥当，更是获得一定的成绩。

酒店客务部年终总结 酒店客服部年终总结篇二

光阴荏苒岁月更替，我们送走了辉煌的20xx年，迎来了美好的20xx年，在过去的一年里，客房部在集团公司的正确领导下，在酒店总经理丁强华的带领之下，我部全体员工任劳任怨，积极进取，严格遵守酒店的各项规章制度，顺利完成了集团公司下达任务指标受到了领导的一致好评，现将我们所做工作汇报如下：

一、我部完成了以下工作

1.规范各分部、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，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2.为确保客房出售质量，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.执行首问责任制

实施首问责任制要求处在一线岗位如房务中心所掌握的信息量大，员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。

4.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，管家部利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，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。

5.开源节流，降本增效，从点滴做起

客房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，部门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：

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。

每日要求清理退客房间时采用关灯操作的要求，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，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，管针对酒店给部门下发的预算指标，对各分部门的物品领用进行了合理划分，各分部门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，必由经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

6.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，坚持每月评选优秀员工，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。

7.建立工程维修档案，跟踪客房维修状况

房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。

8.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，根据酒店入住客人的特点，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;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。

二、工作上的不足之处及体会

1.“请即打扫”牌缺失，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;客人洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2.员工的受训面狭窄，只局限于分部门和部门，希望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

制卡系统老化，使接待员的工作效率降低，频繁造成服务员上门开房间的现象。

4.卫生防疫不得力、不投入、不专业，导致“四害”防治工作不如人意。

5.外围植物养护不到位，室内生摆摆放不协调，品种单调。

三、在下一年度计划完成的主要工作：

1.继续部门节能降耗工作的进行，从环保、经济角度考虑，寻求工程部门的配合将客房用水进行调节;建议更换酒店部分的客用物品，采用更环保、性价比高的客用物品，增强物资和能耗的管控，合理利用每一份物资，杜绝浪费和买而无用的现象。

2.为提高商务客房的档次，及时对酒店房间的现状进行改造和装修，酒店计划对楼层客房装修一番，部门将密切关注装修的动态，及时主动的支持各项准备工作的进行和安排，并需及时对部门人力的合理利用做出准确的调整。

3.组织实行部门技能大赛，加强员工技能操作素养。

4.配合相关部门做好员工制服的更换工作。根据计划，明年预备将相关部门的员工制服进行调整及更换。

5.设施设备维保计划及时安排落实到位。按照工作计划，大型的维保计划在淡季时节落实，小规模、小范围的设备保养如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等。

6.配合人力资源部对部门相关岗位缺失人员进行招聘工作。

酒店客务部年终总结 酒店客服部年终总结篇三

紧张而忙碌的20xx年即将过去，在这一年中，我们客房部在酒店的正确指引下，在饭店领导的关心支持下，在员工辛勤工作努力下，在各部门的紧密配合下，并且顺利通过了市旅委星级复评工作。为明年的工作打下了较稳定的基础。

下面简单汇报一下一年的工作：

一：以服务质量为重点，以卫生质量是关键，做好接待工作和星级复评工作。

创建一个整洁舒适的环境是我们的一项宗旨。为此，我们饭店在第一季度对三到八楼的客房进行了全面的改建。安装了电脑，智能马桶。更换了床头靠背，沙发，椅子的装饰布等。物品的添置摆放都进行了严格仔细研究和探讨，力求完美，确保客房的档次与舒适度。而且还对房间内床上用品(包括床单，枕芯，棉被)等都进行了全面的更新。还在房间内养殖了绿色植物，在床铺上摆放了玫瑰花。使我们的房间更显得温馨，体现绿色理念，让顾客感到价有所值。不仅如此，还在电梯厅摆放了古色古香的家具体现了饭店的高贵而典雅的文化底蕴。并且在各部门的密切的配合下加班加点克服种种困难第一时间完成了客房的物品摆放和清洁保养工作，为饭店的营收做出了我们的贡献。

1)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、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且认真填写《领班、经理查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映，使存在的问题更直观，一目了然。为此我们也养成了七个习惯：

习惯一，为保证喷淋头正常使用，我们采用了每天清洗保养十个。

习惯二，为保证地毯质量和清洗次数，我们采取了每天除清洗地毯外还清洗地垫十个。

习惯三，为保证房间卫生质量我们每层每天精做一个房间并有领班和经理亲自检查，把问题落实到实处。

习惯四，为了使客房部整体工作上升，我们定为每天的下午四点为本部门自检，参加人员有各块的领班和经理，对发现的问题做记录为明天的开展工作奠定基础。

习惯五，为了保证房间空气质量，查房时员工养成了先开窗通风的习惯。

习惯六，为了节约用电，在每次查完房时养成关闭电源的习惯。

习惯七，员工在工作期间养成了多回头的习惯(只有多回头才能养成自检的好习惯才能更好的发现自己工作的不足，并及时改正)。

2)公共区域的清洁卫生因人员流动量大，有许多不确定的因素。针对这一特点，我们及时调整人员安排，制定了工作流程，尽最大努力保证卫生质量达标。

3)为了接待好每一批宾客，以最舒适最快捷最温馨的方式为宾客提供服务，我们在退房高峰时段及时调整人员补充到退房工作中确保退房速度与质量，减少客人等待时间。

4)会场服务的好坏直接影响了一个会议团队的回头率，为此我们按会议要求严格布置会场，台型合理，物件摆放规范，灯光明亮，服务到位，会议室整体整洁而舒适。

正是因为在日常的服务工作中我们员工本着踏踏实实，认真负责的精神，凭着对饭店的一份执著和热爱，把顾客的满意当作衡量服务质量为标准。

二、培训工作贯彻其中

由多方面的原因造成客房部员工流动相当大，且新招的员工多工作不熟悉在管理上造成相当困难也很大程度抑制了服务质量与提升。针对这一问题我们对员工进行了全面的制度培训，从仪容仪表到礼节礼貌，从进门规范到清扫质量，从理论到实践，不厌其烦、反复施教直到她们能独立操作上岗。除此之外，我们对房务中心更是加大了培训力度，因为房务中心是饭店的中枢，一个电话一个细节都能反映酒店的形象与服务质量。我们从电话的接听、客衣服务、遗留物品的处理、查退房的等一系列的服务都进行了一对一的强化培训并且跟踪监督，强调其岗位的重要性，把许多不良因素扼杀在萌芽。

三、设施设备的维护和保养

设施和设备的维护和保养是提高饭店效益和长远发展的基础。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，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，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。在房间整体保养和维护上，我们每天都对设施和设备进行检查发现问题及时报修并进行验收。

四、降本节支，行知有效。

降本节支、压缩费用使我们客房部一直都贯彻落实的一项工作。从人员的合理安排到易耗品的请购与发放都严格控制确保不必要的支出同时今年我们要求员工在打扫房间时及时关闭空调照明等确保不必要的浪费加强棉制品的报废程序和更换程序节约支出同时也培养了员工的经济环保节约

意识。

五：安全意识警钟常鸣

安全工作对个人和饭店都是至关重要的。我们不仅要求员工在上下班路上，在操作过程中都要谨慎仔细，有自我保护意识，更要在工作场所注意防火，防盗工作。上半年，在我们宾馆发生的一起暴力事件，对我们酒店的安全敲响了警钟。保护宾客的财产和人身安全是我们的重中之重，当务之急。提醒宾客贵重物品寄放和门保险，防盗链的使用，使客人的人身财产安全得到了根本上的保障。11月10日，我们开展了消防的安全培训和演习，做到人人知晓‘四个能力’，懂得消防设施和设备的使用，防止意外事故的发生。

酒店客务部年终总结 酒店客服部年终总结篇四

光阴荏苒岁月更替，我们送走了辉煌的20xx年，迎来了美好的20xx年，在过去的一年里，客房部在集团公司的正确领导下，在酒店总经理丁强华的带领之下，我部全体员工任劳任怨，积极进取，严格遵守酒店的各项规章制度，顺利完成了集团公司下达任务指标受到了领导的一致好评，现将我们所做工作汇报如下：

一、我部完成了以下工作

1.规范各分部、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，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。2.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。

3.执行首问责任制

实施首问责任制要求处在一线岗位如房务中心所掌握的信息量大，员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。

4.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，管家部利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，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。

5.开源节流，降本增效，从点滴做起

客房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，部门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：

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。

每日要求清理退客房间时采用关灯操作的要求，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，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，管针对酒店给部门下发的预算指标，对各分部门的物品领用进行了合理划分，各分部门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，必由经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

6.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，坚持每月评选优秀员工，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。

7.建立工程维修档案，跟踪客房维修状况

房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。

8.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，根据酒店入住客人的特点，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；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。

二、工作上的不足之处及体会

1.“请即打扫”牌缺失，造成客人要求打扫无法及时告之服务员；客人洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2.员工的受训面狭窄，只局限于分部门和部门，希望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

制卡系统老化，使接待员的工作效率降低，频繁造成服务员上门开房间的现象。

4.卫生防疫不得力、不投入、不专业，导致“四害”防治工作不如人意。

5.外围植物养护不到位，室内生摆摆放不协调，品种单调。

三、在下一年度计划完成的主要工作：

- 1.继续部门节能降耗工作的进行，从环保、经济角度考虑，寻求工程部门的配合将客房用水进行调节;建议更换酒店部分的客用物品，采用更环保、性价比高的客用物品，增强物资和能耗的管控，合理利用每一份物资，杜绝浪费和买而无用的现象。
- 2.为提高商务客房的档次，及时对酒店房间的现状进行改造和装修，酒店计划对楼层客房装修一番，部门将密切关注装修的动态，及时主动的支持各项准备工作的进行和安排，并需及时对部门人力的合理利用做出准确的调整。
- 3.组织实行部门技能大赛，加强员工技能操作素养。
- 4.配合相关部门做好员工制服的更换工作。根据计划，明年预备将相关部门的员工制服进行调整及更换。
- 5.设施设备维保计划及时安排落实到位。按照工作计划，大型的维保计划在淡季时节落实，小规模、小范围的设备保养如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等。
- 6.配合人力资源部对部门相关岗位缺失人员进行招聘工作。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发