# 2024年酒店客房服务员工作总结演讲(12篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-01-29

*酒店客房服务员工作总结演讲一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学...*

**酒店客房服务员工作总结演讲一**

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学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入：181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。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公寓的利润。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，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，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不必要的人为浪费，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量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往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，洗后还要按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，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎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，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

部门采取的几项措施：

1：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。

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，节约了水能源。

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，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

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，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。

6：关闭了七个楼层的热水七器，虽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，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，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，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，为饭店增加收入做出了我们的`贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先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，无论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，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，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人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，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，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，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整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，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，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

4：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。

5：组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑客牌、拔河等项活动。

今年部门工作存在的不足：

5：部门每月定期举办业务知识的专项培训。

1：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

2：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

3：管理人员的综合素质有待提高。

明年工作的展望：

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕大厦的中心工作，努力完成管委会下达的经营指标的同时对

部门的工作有以下的设想：

1：重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。

2：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。

3：将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。

4：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。

**酒店客房服务员工作总结演讲二**

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，做好清洁给客人带给一个清洁、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、节支的职责。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。

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，而后吸收为已用，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，主要表此刻：

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掉，夜班六点后再开启;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，整个集团构成了“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。

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状况，在思想中真正树起：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。

4、设施设备维保计划未落实到位。

5、交接班时由于思考不周，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，今后必须严加防范，以免出错。

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自我。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选取酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不一样季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续持续较高水平。

在20xx年即将到来的日了里，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我，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，期望大家到下一年的这天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，多谢!

**酒店客房服务员工作总结演讲三**

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。

**酒店客房服务员工作总结演讲四**

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。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

**酒店客房服务员工作总结演讲五**

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；

**酒店客房服务员工作总结演讲六**

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了大量的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元；客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的\'地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，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、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购（如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等）没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

**酒店客房服务员工作总结演讲七**

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：

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。

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，心烦状况。

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，每一天都不能坚持吸尘。

9、工作态度不端正，不服从上级领导按排，工作推诿，牢骚太多，甚至故意顶撞。

10、对上级领导不礼貌，搬弄是非，阴谋设计排除异己，情节严重。

在工作中积极主动，进而才能为客人带给优质的服务。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，又要到达激发员工用心工作的目的。

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。

**酒店客房服务员工作总结演讲八**

一年的时间渐渐的过去了，我来到xxx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了x月之久。自从去年x月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xxx酒店这个大集体！

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力！我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的.规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的最好。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心服务理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

**酒店客房服务员工作总结演讲九**

20xx年即将过去，这半年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了上半年的工作，得到领导和同事的肯定。上半年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20xx上半年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这上半年的锻练，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，上半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。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、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齐抬，原先不注意的墙角、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。

2、虚心学习，不懂就问。在这上半年，我用心参加了酒店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，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

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。上半年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，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忙下，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x月的优秀员工。

在即将过去的半年中，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。这半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。在新的下半年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着上半年这股东风，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，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，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。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

**酒店客房服务员工作总结演讲篇十**

xxxx年即将度过，我们充满信心地迎来xxxx年。过去的一年，是我党十九届六中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十四届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1.经营创收。

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2.管理创利。

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等

在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为xx万元，经营利润率为x%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为xx万元，能源费用为xx万元，物料消耗为xx万元，分别占酒店总收入的x%、x%、x%。比年初预定指标分别降低了x%、x%、x%。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十四届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的\'学问。

关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。

在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

**酒店客房服务员工作总结演讲篇十一**

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。

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；

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；

**酒店客房服务员工作总结演讲篇十二**

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。20xx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xxx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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找