# 客房服务员年终总结范文(合集15篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-06-19

*客房服务员年终总结范文1时间在一点一滴的逝去，而我的试用期生活也在一天一天的减少。一转眼，就已经来到了我面临是否能够通过宾馆转正考核的时候。面对宾馆的转正考核，我虽然有十足的把握，但是不免还是会有一丝担心。因为我太想加入到宾馆，成为宾馆里的...*

**客房服务员年终总结范文1**

时间在一点一滴的逝去，而我的试用期生活也在一天一天的减少。一转眼，就已经来到了我面临是否能够通过宾馆转正考核的时候。面对宾馆的转正考核，我虽然有十足的把握，但是不免还是会有一丝担心。因为我太想加入到宾馆，成为宾馆里的一名正式员工了。这不仅仅是因为我在这里拥有了一群可爱又很熟悉的小伙伴。还因为我对这份工作的热爱，和对加入到宾馆未来生活的一个期盼。接下来，是我对我在过去六个月里，以一名服务员的身份在xx宾馆工作所做的试用期转正工作总结。

进入到宾馆成为了一名服务员，是我职业规划的第一步。因为我很热爱服务行业，再加上我大学读的是宾馆管理方面的专业，所以在我毕业后，我就直接找准目标，来到了我们xx大宾馆进行服务员的试用生活。

来到xx宾馆后，我首先被分配到了xx后厨进行配菜的工作。其实说是说配菜，其实就是帮后厨打杂的工作。一开始的时候，我还觉得这样的分配很不公平，但是我依然还是抱着进取的心留在了后厨工作。虽然在后厨里，我除了帮忙拣菜、洗菜、切菜，和洗碗的工作以外，我其实还可以学习到很多厨师炒菜和烹饪的技巧。所以，在那段时间里，我的厨艺得到了很高的提升，也不是没完全有收获。另外在后厨工作的时间，我的吃苦能力也得到了很强的锻炼，和后厨的人脉关系也得到了增加。

但是我依然还是想转去餐厅去服务工作，所以，我就跟我们的主管提出了申请。好在我在前一段时期的表现还不错，所以宾馆同意了我的调岗申请。很快我就被分配到了餐厅进行服务员的工作。虽然服务员的工作要更加的辛苦和充满挑战性。但是在我的努力和坚持下，我也渐渐的开始适应，并在西餐厅做的越来越优秀，甚至还收获到了很多同事和客人的好评。这更加让我觉得自己的付出和服务是值得的。

当我看到我体贴和周到的服务，给客人带来温暖和满意的笑容时，我就觉得心里灌了蜂蜜一般的甜蜜。其实在这个过程里，我用我的服务给顾客带来温暖的同时，也能收到很多顾客给我带来的温暖。我想这就是服务行业能给我带来其他行业所感受不到的一点，也是我一直钟情于服务行业的原因。

**客房服务员年终总结范文2**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来xx也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，对过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年里奋发进取、再创佳绩。下面也对部门今年的工作进行总结：

>一、工作方面

1、规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2、为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化。

为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3、逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现：

（1）员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

（2）针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

（3）重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4、制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5、加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6、尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多。

（1）部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协调沟通解决。

（2）在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

（3）培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7、卫生质量：

（1）出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

（2）在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

（3）在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8、人员队伍管理

（1）前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

（2）在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

（3）楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在11月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

（4）洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的.抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

（5）建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20xx年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

（6）针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9、节能降耗

（1）加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

（2）根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

（3）对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

（4）对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

>二、完成的各项工作

（1）、配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题。

（2）、组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

（3）、协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

（4）、根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

（5）、日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

>三、存在问题与不足

虽然工作在各方面都取得了一定的进展，但与我们的目标相比仍有较大差距，许多不足之处须待今后工作中改进。

（1）、现各岗位员工缺乏主动服务意识，特别是在与对客交流及各项操作规程、工作程序标准化等方面需要进一步加强培训。

（2）、前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

（3）、楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

（4）、由于PA没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

（5）、洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大才成本及使用美观。

（6）、员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

（7）、没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

**客房服务员年终总结范文3**

回顾20xx年的工作，本人觉得有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。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。20xx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。

**客房服务员年终总结范文4**

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《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》《考勤制度》都做了相应的增减。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)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作。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，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼A区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。

(3)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4)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。今年67月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5)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。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行实际操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7)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。

(8)在安全方面做到对电器开关，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。

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。

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

(三)20xx年上半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。

(四)20xx年下半年客房部工作重点安排想法如下：

(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。

以上是对20xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来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。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。虽然房务部在上半年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，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。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房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位!

**客房服务员年终总结范文5**

新的一年开始了，回顾20xx年的工作，在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成酒店的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在明年有新的成绩。下面把我一年来的工作总结如下：

>一、人员上的管理

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习酒店的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

>二、在客房卫生服务方面

客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

>三、安全方面的管理

客房部占酒店经营区域的面积很大，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客房部严格执行设施设备保养规定，在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。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。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

>四、工作中存在的问题

服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

>五、下一步工作目标

在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

**客房服务员年终总结范文6**

岁月如梭，又一年光景！我们又随着蓝天大酒店稳健的步伐又成长了一年。酒店就像一个大家庭，聚集了我们这群有缘有志之人在一起挥洒汗水！我们上下协作，团结一心，希望能让公司在新的一年里迎接一个更红的春天！

工作是在不断努力和总结之中才能换回进步的，面对激烈的市场竞争 ， 作为酒店客房部基层管理人员的我，更应该作好自己的工作总结和计划 ，才能认清新的发展方向接受新鲜科学的发展思路。下面是全年工作总结和计划：

1. 在工作中做任何事都要按程序规范化操作。当前我部门有新员工的注入 ，在工作中难免会出现这样那样的小插曲，这些问题的根源基本上都是未按工作程序操作，所以要加强对新员工的培训。作为一个基层管理领班也要对他们做好现场督导和指导，确保每个新人都熟练掌握工作技巧后上岗能独立上岗。从而避免日常工作中出现失误导致客人投诉，影响服务质量和公司效益。

2. 对上级安排的工作要正确迅速的传达给下级，并做好检查工作。看上去这是一项很简单很容易完成的工作，但往往在执行的过程中会现出问题。例如主管传达领班做一样事 100％，领班传达给服务员90％，服务员听了90％，但只做了80％。如果负责的主管或领班会对自己安排的工作进行检查，可能会做一些弥补。反之则 。这只是三个层面之间的传达，如果是再多几个层面的话后果可想而知。所以作为一个领班做好上下级间工作桥接是有益于团队团结、提高工作效率的关键。

3. 酒店设施设备的保养工作。酒店的设施设备都是实物，都会出现各种不同程度、人为或非人为的损坏和老化现象，因此在平时的工作中要对各种家具、工具定期排查和有效的养护。比如定期旋转床垫、水龙头检查保修、会议室桌椅维护等。对不是我部门养护设施设备要做好督促工作，如灭火器的看管与更换，与其他各个部门紧密合作。

4. 留住回头客和长包房及发展新客源。

（ 1 ）加大对客人的拜访力度，对客人的意见进行汇总总结。

（ 2 ）提高服务质量，美化客房内饰，提供一些个性化服务和超值服务，使客人有一种宾至如归的感觉。

（ 3 ）与前台的紧密联系和配合，入住客户的需求总汇到前台，如需要客房的能准确快速地反应。

5. 团队内部的监督与互动。为了我们的工作制度更和谐，客房部内部工作可以分区进行透明化、公平地打分，考核。已达到相互监督共同进步的目的。在经费充足的前提下，可以安排员工互动、集训，以增进团队内部的扭力。

6. 资源节约方面。可以试着将客户用剩余的日用品回收，作为清洗用品，定时关灯开灯，为公司节约资源同时也是为我们员工省钱！

7．业务与理论的提升才算综合能力的提升。我建议公司可以抽出工作之余的时间组织一些理论知识培训课，从公司最基层的我们开始提高能力与素质。基层的工作能力无话可说，新老员工的业务素质的提升，是公司内部文化丰富和公司整体映像提升的必要措施。

以上这些便是一年来我对公司公司工作的总结和新一年里工作的初探设想。我们都很希望总结出自己内心最真实的东西，以供互相借鉴参考，为彼此的工作提出意见和建议。最后，愿我们酒店这一和谐的大家庭在新的一年里，更加团结互爱，共同书写酒店崭新的篇章！

**客房服务员年终总结范文7**

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，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。

20xx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，透过考核，取得了必须的成效，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。

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。

关于明年，我的计划是：

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，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，充实自己。

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，经营政策按不同季节，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己，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，谢谢！

**客房服务员年终总结范文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，\*\*\*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。

>三、总结：

在工作中用心主动，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。

**客房服务员年终总结范文9**

xx年我部完成了以下工作：

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xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。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，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xx年客房质量达标率为98%。

3.执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

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，管家部从今年8月起利用淡季，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，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。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。

5.建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

7.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。

8.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，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，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。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

**客房服务员年终总结范文10**

20xx年在紧张和忙碌中悄然离去，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。一年里，在部门领导的深切关怀下，在各位同事的真诚帮助支持下，在实践中不断鞭策自己、磨砺身心，几经风雨之后，自身的业务水平和综合能力都有了很大提高。值此辞旧迎新之际，有必要总结过去一年的工作成绩，经验与不足，这样才能扬长避短，开拓进取，坚定地迎接崭新的20xx年。

>一、秉持务实的态度，钻研理论学习，不断提高自己

1、态度决定一切

生活中每一件事情都因为你的态度而决定。认真对待每一件事情，您的生活和工作才可能健康和顺利，一切困难都会在你的眼前化为过眼云烟。我们只有端正好自身态度，才可能从容面对纷繁复杂的世界。端正态度，尊重每份工作，其实任何一份工作都是一个施展自身能力的舞台，我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都必须在这样的一个舞台上能得以展示。没有它，你什么也不是。

2、注重理论联系实际，勤奋努力，不断提高业务能力

在工作中坚持用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、预见性和创造性。到酒店一年来，我注重将自己的理论知识转化为科学的思维方法、转化为对实际工作的正确把握、转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，拓展自身思维空间，不断提升自身业务能力。

3、立足自身定位，加强沟通，提高综合管理能力

沟通是一种管理，也是一种技能，是一个人对其自身综合能力的发挥。无论是管理者还是普通的服务员，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是酒店各项工作顺利进行的前提。良好而有效的沟通不仅是工作的润滑剂，更重要的是工作顺利实施的坚强保证。

>二、提高客房综合质量，营造优质温馨的人居环境

1、务实工作重实效，严把客房质量关，确保出售优质客房

（1）加强员工意识教育，明确自身责任。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，必须要对其负责，从而树立员工责任意识，培养员工自身成就感。

（2）切实加强检查的力度。客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。在查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所属的房间有针对性有计划性的循环清洁，强化员工自我计划安排的意识。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。

2、树立品牌服务意识，提高综合服务水平

在部门领导下，客房各项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。始终坚持部门“静”、“快”、“准”、“勤”、“细”五字方针的服务准则，严格监督员工履行五字方针的效果，做到及时发现、及时指出、及时批评教育、及时纠正改进，从而有效提高了服务的效率，也因此受到了客人的表扬。

>三、加强员工培训，规范工作流程

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酒店的服务水平。今年部门主要开展了客房精细化管理与细微服务系列讲座、加强员工客房服务技术、卫生操作技术、以及中班夜床服务等培训，这一系列的理论与技能培训举措，都从根本上增强了员工服务技能，有效提高了员工队伍的整体素质；

>四、落实“人性化”的管理，真正做好员工的“贴心人”

春秋战国时期，古典政治学就出现关于“人的因数第一”的记载，可见任何时候，任何时期，人的因数都是放在第一位的。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程序化的管理方式，而是从实际情况出发，研究员工在工作中出现的问题。以简单微弱处罚警示员工，并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。通过人性化的管理手段，充分调动员工的工作积极性与主动性。

>五、20xx年工作中的不足及20xx年展望

1、20xx年工作中的不足：

（1）涉入酒店行业时间太短，经验不够丰富，欠缺磨练，考虑问题还不够细；

（2）员工管理上，思维缺乏一定的理性化，过于相信员工、理解员工，影响了工作实效；

（3）员工培训未形成系统化，需要健全系统化培训体系。

2、展望20xx年：

（1）努力学习酒店管理专业知识，踏实工作，埋头苦干，积累行业经验，不断充实自己，提高自身综合能力。向行业前辈看齐，勤看、勤听、勤问、勤思、勤动手，努力做好本职工作；

（2）坚决执行酒店管理层的各项指示，及时完成主管交待的工作任务，立足本职工作，管理好所属员工；

（3）全面推进员工的综合培训力度，加强员工客房服务技术、卫生操作技术等培训，开展客房操作技能大练兵，提高员工服务效率，确保客房服务质量和卫生质量，推动客房整体水平提高一个新台阶；

（4）根据五星级酒店规范操作标准，加强员工房间规范操作技能培训，监督员工操作规范，培养员工养成规范操作良好习惯，营造良好的规范操作氛围；

（5）树立全员创新观念，正确引导员工的服务理念，开展创新服务大讨论，激励员工思维，营造全员创新的良好氛围；

20xx年，我将更加加倍努力，扬长避短，推动事业更上一层楼。在全体员工长期不懈的努力，我坚信x酒店定能树立起自己的金字招牌，扬帆激进，终就辉煌！

**客房服务员年终总结范文11**

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20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

>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。

>服务水平显著提高，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：

收洗客衣方面；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。

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。

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。

1、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。落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获娶客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

**客房服务员年终总结范文12**

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：

>一、工作前的教导

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。

>二、从思想上提升自己

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。

>三、个人的不足

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。

**客房服务员年终总结范文13**

十一黄金周期间完成客房营业额307220元，客房食品收入为xx元，麻租为115元，水果收入240元，洗衣收入22元。

在十一前期，部门组织管理人员对本次接待召开了接待准备会议。对客房的设施设备进行了检查，并呈报工程部对每一间客房进行了检修，在十一前期配合工程部完成了客房门锁的更换工作，在卫生方面，进行了全面的保养工作。在人员安排上，为将客人投诉降到最低，客房部安排了值台人员加班，提高了退房查房的速度和效率。十一期间加强了开夜床送小礼品和小点缀的布置。这项工作有收到不少宾客的好评。

十一期间所存在的问题及改进方法：

1、服务员业务技能需再加强，具体表现在抢房上。当客人大批入住时，服务员的抢房工作明显不能满足客人的需求，在平常的工作中，必须要加强员工的操作技能。不管房态的好坏，房间任务的多少。必须在规定时间内完成房间的打扫工作。

2、由于通讯设备的缺少，虽然在查房上加派了人手，但在实际操作中并未能真正体现出来，因为电话机转入手机的工作，只能由一人完成。在这点上，如果不能购买通讯设备。可以将值台及领班的电话告知总台，由总台人员协调，通知到各位查房人员查房

3、物料的配备方面也存在明显不足的现象，其一是棉织品方面：出现了棉织品供应不足，导致客人入住出现无棉织品的现象。其二是客房酒水方面。

未考虑到客房销售情况，未准备充足的备货。倒致到十一中后期，出现了明显的断货现象。在以后的长期的大型接待任务中，分管棉织品和酒水的领班，必须要未雨绸缪。多配备物品。以满足客人的需求，及完成酒店的迷你吧销售。

4、客房设施设备方面主要体现在电视机的开启问题上。因为刚转换了数字电视，在遥控器的操作中，程序比较繁琐。遥控器的使用说明不够直观。

导致客人投诉较多。

5、客人对二期工程的投诉较多，主要是早晨工程施工太早，太吵。又因为房价是原价销售。以致客人对此较为不满。

6、客房与前台的沟通主要表现在查房上，有出现漏报，重复报，报错房的现象，增加了员工的工作量。对此现象，还是要加强沟通。有问题及早上报解决，以便更好的完成接待工作。

7、卫生方面主要的投诉问题在于，客房内小虫子太多。在平常的操作中，虽然常说要用杀虫剂，但检查的力度不够。又因为酒店位于山中。

对于虫子的问题似乎有些防不胜防。但不能因此，而忽略了此类问题。有必要在大型接待前通知杀虫公司人员对酒店客房进行全面的杀虫。

黄金周的接待已顺利结束，接着便迎来了养生博览会。客房部全体人员，会再接再励，在黄金周的基础上总结经验，以更好的状态迎接养博会的接待工作。

**客房服务员年终总结范文14**

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

>一、经营方面：

20xx年客房完成的营业总额为元（其中住房总收入为元、客房杂项金额为元），月平均营业额为元（其中月平均住房收入为元，月客房杂项金额为元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为元，住房率为。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较二零零四年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

>二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

>三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而带之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；

2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；

3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；

4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；

5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和VOD的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜好的节目；

6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份（成本在于元内），并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改；

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

>四、培训方面：

在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

>五、物料管理与成本控制方面：

xx年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的。工作中避免了类似情况的出现。

>六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

>七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，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，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于PA机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

**客房服务员年终总结范文15**

>一、我部完成了以下工作：

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20xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。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，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xx年客房质量达标率为98%。

3、执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

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，管家部从今年8月起利用淡季，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，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。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。

5、建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

7、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。

8、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，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，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。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

9、对外围进行绿化改造，努力为酒店装扮一幅完美的脸。我部先后对酒店正门口“店徽绿化带”、啤酒花园外墙及b、c栋侧门处进行全面改造，共栽种了黄金梅500株、七采扶桑300株、九里香200株、紫贝万年青1000多株、剑麻12株、木瓜树10株等，使外围绿化有了一定的改善。

10、建立工程维修档案，跟踪客房维修状况。从今年开始，服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。

11、组织部门内审，使客房部工作逐步向iso—9001质量管理体系靠近自从酒店推行iso—9001质量管理体系以来，我部坚决贯彻执行，要求各分部依据酒店和部门的“质量目标”制定出各分部的“年质量目标”，并根据每月服务情况汇总和工作记录，制作出《每月质量目标分析报告》，为部门和酒店的服务质量分析提供了数据，为服务质量的改进提供了有利的帮助。我部分别在4月、6月开展了两次内审，主要目的是检验各分部的工作是否按照iso质量管理体系的要求认真执行，也为酒店认证工作做好准备。审核通过召开首次会议，确定审核目的、依据、范围，将内审员分成两组，进行交叉审核，对审核不合格的出具不合格报告，限期整改。两次内审共查出63项不合格项，均已整改。

通过组织实施这样的活动，对我部内审员是一种锻炼，同时更是对客房部工作的开展是否按《运行手册》程序操作的一种检验。在理论与实践结合过程中，让我们感到有些运行程序存在漏洞和不规范，不适用于现行工作，如不加以修正，会造成不良后果，在今年6月，管家部对《钥匙管理规定》做出了重新修订。同时，也有一些工作程序我们未考虑到的，鉴于此，前厅部根据自身业务的开展，新增了《参观房管理规定》、《排房的注意事项》、《空房管理制度》、《扫描服务工作程序》、《房间办理延住的工作程序》，配送中心新增了《客衣核对程序》、《客衣服务中的特殊事项处理》、《客衣核对程序》、《客衣打码程序》、《送还客衣程序》、《客房、餐厅布草收发程序》。以上工作程序的修订、出台，会使客房部iso—9001质量管。

12、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。服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉。我部以前的留言存在格式不统一、礼称不统一、同样的一件事不同人留言却是千差万别，为了规范我们的留言服务，今年，前厅、服务中心集中人员讨论如何将“留言服务”做的更好，最后形成了统一的写作模式，同类型的事，再给不同客人留言时，能保持一致，也许客人察觉不到这一点，但是只有我们自己知道自己的进步。

13、改变以往的开夜床方法，使我们的服务更具个性化、人性化。在以往开夜床的基础上，我们又将自做的天气预报卡片和一些温馨提示卡片放置在客人的床上，如在欧洲、奥运会、欢乐节期间给客人送上一些当日的节目预告片，为在店客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的表扬。总之，为客人提供超出客人期望值的服务一直是我们努力的目标。为此，号召员工做一个有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握客人更为详实的资料，包括哪里人、来的目的、民族等等，才能提供针对性、有特点的服务。同时服务创新需要发散思维，并懂得什么样的服务才能打动客人。xx年我们这项工作做的虽然比往年有起色，但离创新服务还有距离。

14、提高散客房价，增加客房销售收入，前台实施upsall方案。为拓展散客市场，带动商务客房的销售，前厅部出台了散客增销方案，得到了店领导的支持，并于今年9月份正式开始实施，由于这钟销售方式将接待员的销售业绩直接与奖金挂钩，员工的积极性很高，截止目前，顺利为酒店在散客上额外增销人民币18000元。

15、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。

16、与宅急送公司合作，为客人提供更为方便、快捷的邮寄及行李托运业务。目前客人委托我们邮寄的业务增多，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足我店客人需求，我部与广州宅急送快运公司海口分公司合作，在前厅部设立代办点为客人办理各项邮寄、托运业务。自10月底签订协议试行一个月以来，效果比较明显，也随之为酒店增加了一份额外收入。

17、提倡环保，创绿色饭店。为提倡环保，创绿色饭店。我店从今年初在客房摆放“环保卡”，指住店客人若需要更换床上用品，即将“环保卡”放置在枕头上或床上；卫生间摆放环保筐同样意为如此，这样即为国家节约了水能源，同时为酒店节约了万元的布草洗涤费。

>二、在xx年里，由于各种原因，还有许多在计划之内但未完成的工作，他们是：

1、将塑料洗衣袋更换成布制洗衣袋搁浅。从环保、经济角度考虑，准备将今年所有客房都换成布制洗衣袋，起初是用报废床单加工而成，但不耐用，不美观，若购买新的布制洗衣袋一次性投入会很大。

2、商务楼层客用品未更换。为提高商务客房的档次，酒店曾对其商务楼层装修一番，重新装修过的客房其配制的客用品还是老式的，原本从现代酒店发展趋势及经济角度但又不失档次的客用品考虑，如将客用洗发水、沐浴液换成盒装挤压式，但这一计划因价格原因未能与供应商谈妥而搁浅。

3、技能大赛由于人员变动频繁，只举行了管家部。

4、部分酒店岗位制服未更换。根据计划，今年预备将餐饮、客房部、销售部一线部门及保卫部、工程部二线部门的员工制服进行更换，但遗憾的是由于酒店资金问题，根据紧轻重原则，只更换了餐饮的厨师服、迎宾服，客房部的前台接待员服、行李服、商务中心文员服，销售部销售代表服、文员服，工程部工程人员服装，剩余的其它岗位未更换。

5、设施设备维保计划未落实到位。按照工作计划，今年大型的维保计划在淡季时节落实，虽然小规模、小范围的设备保养我部各个管区都在做，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，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，仅此还是相当不够的，但是由于历史原因，年初，我部欠员工累计存休达1562天，如不加以解决，恐会给员工带来工作上情绪，同时会给酒店带来经济上的损失，为此，我部利用淡季时间加紧安排员工补休，目前我部员工累计存休仅为天，消耗掉了天。

>三、工作上的不足之处及体会。

1、“请即打扫”牌数量不够，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，只局限于管区和部门，希望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

3、ic制卡系统老化，使接待员的工作效率降低。

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。

在xx年里，我们共接待200多个会议，出售客房78234间，接待了150538人次，收到宾客意见信58封，其中对我店的各项设施设备、服务质量给予肯定的有24封，对我店提出意见或建议的有34封，收到宾客表扬信30封，有效投诉20起（截止12月19日）。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完的财富，在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程理体系工作更加趋于成熟、完善。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！