# 客房维修工工作总结(合集37篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-05-07

*客房维修工工作总结1伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出...*

**客房维修工工作总结1**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

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。

**客房维修工工作总结2**

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：

>一、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。

>二、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：

1、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。

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。

3、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。

4、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。

>三、规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每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视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

>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。本年度主要做了相关设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。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！

**客房维修工工作总结3**

“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”一转眼，我来到\_\_酒店客房部已经过去了半年的岁月。这半年的时间里，不仅我自己的变化大，酒店的发展也变化很大。为了给我上半年的工作做一个完美的终结，也为了更好的开启我下半年的工作，我在此，做了一篇关于20\_\_年上半年我在\_\_酒店客房部作为一名服务人员的工作总结。

20\_\_年\_\_月\_\_日，来到\_\_酒店进行试用，就开始了我作为一名客房部员工的工作之旅。一开始的时候，因为刚来\_\_酒店，不仅对自己的本职工作不太熟悉，就连对\_\_酒店的工作环境都是不太熟悉的，还因为我自己粗心大意的毛病。导致我在那个时候，犯下了很多的错误。比如，经常因为打扫错了房间而被主管批评，经常因为给错了顾客房间钥匙，而耽误了顾客的很多时间，经常因为不知道怎么回答顾客的咨询问题，而让顾客产生了不耐烦的情绪。等等这些问题。但是到了后来，在我的积极努力改正之后，我就慢慢不再犯那些低级的错误了。在这个期间里，也要多感谢我们客服部主管对我的鼓励和包容，他虽然有时候会严厉批评我，但是他也是对我抱有了很大的期望。每每在批评过后，都会耐心的指导我怎么去解决这件事情。

在他的帮助之下，我开始去认真的熟悉关于我们酒店里每一套客房的价格，基础设施，和特点的情况，好让我在回答一些顾客问题的时候，能够显得既专业又流畅。我开始用心的保管好客房的钥匙，看清楚钥匙之后再给顾客，并且及时的做好顾客住房的登记记录。我开始认真且负责的去做酒店各个楼面的巡查，检查他们的门，锁等基本情况，在巡查的过程中，我尽量的去记住每个门牌号对应的位置，让我不至于在找房间的路上浪费过多的时间。我开始严谨而细心的对待我每一次客房的打扫任务，把主管对我们培训当中，让我们在打扫房间时需要注意的事项都记在心里，把客房都仔仔细细，里里外外的用心打扫一遍。

所以，在我上半年的后一半段时期里，我的进步还是挺快的。我也因此收获到了主管的很多表扬和赞赏。但是在下半年的时期里，我依旧要再接再厉，让自己变得更加的优秀和努力。

**客房维修工工作总结4**

回顾部门这一年的工作，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。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕酒店的中心工作和管理方针，按照公寓的总体目标和要求，以队伍为主，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收入都有了较大的提高，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结：

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。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。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上级在年初给我们下达的任务。截止到十月底，酒店完成314万元的收入，其中客房部完成收入：193万元，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酒店的利润。

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，努力培养部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。

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，今年酒店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。

**客房维修工工作总结5**

记得去年写总结的时候心情很差，抱怨了很多当时的工作以及领导花生，那个时候的愿望是找一份新工作。没想到刚进入12月我就找到了。

不得不说这一次求职我是认真的把它当作一个工程去做，客观得对自己进行了定位，而且非常重要的是明确我想要的工作到底是什么样的。我需要的是让我每天的8小时能够享受工作的快乐。

投简历面试的过程非常折磨人，尤其是我的处境(每天很大压力，完全是自我打磨的阶段)。

我清楚地记得面试现在这份工作那天是某个周六，我的经理娃娃和技术主管T同意我周末面试。一共4个小时，那绝对是一个互相争取的过程。他们对于工作的热情打动了我，觉得和这样的团队合作一定可以有火花。

真是幸运，当我正视错误，用行动做出改变的\'时候，找到了一份我要的工作。入职三周已经和团队磨合得很好了，用同事的话说就是觉得我已经加入很久了。

这里不得不说一句我们的团队，一个老中青结合富有战斗力的集体，而且还不乏八卦调节生活。每个人都特别，合作也会有摩擦，但是整体运作非常协调，开发速度和效率都高。从他们身上我看到不同的工作态度，生活态度。这些对我的职业规划都有着潜移默化的影响。

领导“娃娃”也非常合适我目前阶段对于领导的需求。如果说几年前我初出茅庐需要的是一个有时间且肯耐心带我的领导的话，现在的我需要的是一个可以给予我充分信任的上司。“娃娃”信任我，从刚进入公司就如此。在熟悉产品阶段我提出的问题和建议他都认真的听了，而且给我时间让我按照自己的想法作出修改。后来我也喜欢把新想法跟他说，当我们带着创意去和老板谈的时候他是我坚强的后盾。

这一年下来我在纯技术上的提高并不多，我们所面向的客户并不要求尖端的技术。经验主要体现在理解需求上面，如果说前两年我还需要领导把需求说得很明白，还会为马后炮而耿耿于怀。那么今年应该算是个分水岭。现在的我不需要领导花很久时间来讲需求，也不用每一步都需要认可再做接下来的工作。

**客房维修工工作总结6**

尊敬的各位领导、同事们，大家好!

非常感谢领导的信任和同事们的大力支持，我担任客房部主管，深知主管的责任和义务，我一定不辜负大家的期望，努力工作，和员工打成一片，和谐共处，共同为饭店的发展尽心尽责，克服时艰。

根据肖总的讲话精神，根据自己所管辖的客房部职责范围，我把客房部所做的努力和存在的问题，做一些分析和总结：

首先，一年来，在客房部全体干部员工的努力下，客房部日常工作有条不紊的进行，在待人待客和语言规范方面，大家在原有基础上都有一定的提高。这和大家平时工作中点点滴滴的的努力分不开的。有人说过“认真就是能力，落实就是水平”真有一定的道理。因为我们客房部琐碎的工作要的就是大家吃苦耐劳、兢兢业业的劳动精神。客房部每一项工作的落实靠的就是大家一贯的认真、耐心、细心和周到的服务。在这里我感谢大家!谢谢!(鞠躬)

其次，为了在新的一年我们客房部的工作能够有新的发展，再上一个台阶，就应该在发扬优点的基础上，查缺补漏，找出问题进行分析，并且探索求真务实的解决办法。结合平时的工作实际，对存在的问题做如下阐述：

1.本人作为客房部主管，专业知识运用不够，经验老套，缺乏创新精神。 为此，我本人就必须加强创新理论学习，与时俱进，提高自身管理服务素质，熟悉本部门的各项制度，规范自己的接待语言和服务礼仪，与员工和谐相处。

2.在日常的待客服务过程中，员工的服务技巧不够到位。

那么，要到位，就应该提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工做好辅助工作，制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且待客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。

3.在节约能耗上，员工节能意识有些欠缺。

要把这些缺漏补上，就必须：控制物资、开源节流，加强员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费，控制成本费用。酒店有些设施设备已显老化，需有针对性的对客房进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4.客房卫生的检查制度多落实不够。

为了进一步落实这项制度，提高客房的卫生质量，就应该加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责;主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查;对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查;坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

总之，在新的一年，我必将一如既往地在客房部经理的直接领导下，协同领班，与员工和谐相处，帮助员工提高工作质量和服务质量，树立团队意识,增加凝聚力,全力以赴,把工作做得更好，力争在新的一年为饭店创造更好的社会效益和经济效益。

最后，祝云山饭店在新的一年生意兴隆，财源滚滚!祝大家新年愉快，合家欢乐，万事如意!

**客房维修工工作总结7**

来公司担负法度模范员一职已一年多光阴，在这20xx年的光阴里，我学到了许多器械。每个人都是在总结中发展，在审视中完善本身。在这半年里本身也是在总结、审视中踏踏实实地完成好本职工作，现将这半年的如下：

>一、思想方面：

严格依照一个法度模范员应有的素养要约束自已，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度正直，认真负责，听从公司的支配，积极共同全友家私完善ERP系统，任劳任怨。

>二、工作方面：

酷爱本身的本职工作，可以或许正确认真的观待每一项工作，工作投入，热心为人人办事，认真遵守劳动规律，按时上放工，有效应用工作光阴，死守岗位，必要加班完成工作按时加班加点，包督工作能按时完成。在这半年里，我本着把工作做的更好这样一个目标，开发立异意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

1、共同全友家私开拓并完善SRM系统；

2、独自开拓全友家私SAP日志维护系统。

>三、存在不够：

一公司领导以及部门领导同事的\'赞助和指教，使我的工作有了很大进步，当然我还存在着许多不够之处，处置惩罚问题思路简单，不敷成熟，工作中容易产生暴躁情绪，必要更深入学习专业知识，进步本身的工作程度。

**客房维修工工作总结8**

客房部作为宾馆主要业务和形象部门，xx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。xx年，客房部完成了如下工作：

>一、经济指标完成情况及一些数字的汇报：

xx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，会议室收入万元，其他团队及会议开房营业额万元。客房保健品纯收入1465元.客赔收入5346元。干洗衣物（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万元.软片洗涤费用元.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，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的.长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的 %.（其中服务中心105间次，占出租房数的，（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，（1—4月，6月26号又回来），x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 %，房信1810间，占出租房数的 %），天房投资180间次，占出租房数的，（6月一日开始），中储油262间次，占出租房数的，（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。会议团队及其他出租间数xx83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）。

>二、管理指标及其他各项工作完成情况:

（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。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。

（7）为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

（8）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。

（9）在安全方面做到定期投放鼠药，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.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.xx年客房无一例重大安全事故发生。

（10）xx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。

>三、20xx年客房部工作重点安排想法如下：

（1）发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。

（2）对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出现问题的给予适当奖励。

（3）在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

（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。

（5）中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。

（6）x石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导xx年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。希望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**客房维修工工作总结9**

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。

>一、以服务质量为重点，以卫生质量为关键，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。还在房间内养植了绿色植物，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，还在电梯厅摆设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内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。

>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。

**客房维修工工作总结10**

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，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。

**客房维修工工作总结11**

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4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，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。

**客房维修工工作总结12**

>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，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，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、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

>二、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，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。”

>三合理化建议

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。

>四明年的打算

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！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，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，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、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

**客房维修工工作总结13**

今年以来在酒店各级经理的正确领导下，工程部同事的大力支持和各部门的积极配合中，本人按照酒的规章要求,圆满地完成了酒店领导交给的各项任务，保证了酒店所有设备的安全运行，取得了一定的好成绩，具体汇报如下：

一、从酒店筹备开始，根据工作安排，一直配合施工单位对酒店装修进行跟踪管理，对施工质量及要求提出意见和建议，保证施工顺利完成而且运行正常。特别是在酒店开业前期从家具安装到设备运行，能做到和工程部同事一道加班加点，提高效率，为酒店顺利开业做出我们应有的贡献。

二、在日常工作中，自觉遵守酒店的的各项规章制度，能单独处理好酒店工程上的各项任务和领导交给的各项工作。做到眼看、鼻闻、耳听和手摸，提前发现设备缺陷，防患于未然，及时排除故障，绝不留后患。

三、我主要负责酒店设备的运行维修及供水和供电等设备的正常运转，我尽量克服人员少、范围广、任务重等困难，做到定期保养设备，每天巡视，及时处理异常情况。并对酒店外围灯光，直饮水设备、消防设备、高低压变电室、空调机房、水泵房、弱电机房和材料仓库等进行安排防御措施。为了确保酒店设备的安全正常运行，就要提高员工的专业技术水平和突发性事故的应变能力。准确判断迅速排除各种设备故障，保证了酒店设备的正常运行。在节约能源、降低能耗方面，首先对酒店的水、电、空调等设备设施，加强管理

检查维修力度，加大了对空调过滤网的清洗，提高制冷、热效果，对功率较大的机电设备，加强巡查，确保电机、水泵处于良好的运行状态，杜绝跑、冒、漏的.现象。

四、业务学习方面能做到自觉积极主动，互相交流，互相学习，取长补短，不断增强业务知识水平。特别注重设施的维护保养，有计划的进行培训，收到了良好的效果。

五、认真学习贯彻各类会议，本人按照酒店领导每次召开的有关会议精神，做到认真传达，贯彻领会会议精神，把会议精神落实到实际工作中去，以此指导自己的日常行为，并做为工作标准，努力提高工作效率和服务质量，

一年来，我尽心尽力地为酒店做了大量工作，不论分内的还是分外的都能积极主动去做，但是有些工作与领导要求的还有一定的差距，决心在今后的工作中一定认真总结，进一步提高个人思想素质及技能，为酒店再上一层楼做出最大的贡献。

20xx年的工作目标是：提高维修效率，节能降耗，加强业务技能培训，不断充实自己，与其他部门多进行沟通，严格控制各项能耗指标。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，我一定在新的一年中改正以往的不足和缺点，完善自身的思想意识和知识技能以及人际关系，在新的一年里用心对待每一件事，努力奋斗。

**客房维修工工作总结14**

一年的时间转瞬间即逝，在公司的工作，使我真正从校园踏上了社会，在总机的工作中，给我带来了快乐的回忆，也带给我的人生经验增长，在这短暂的.时间里让我学到了很多东西。让我真正地认识到人与人之间的交流，体会到工作中应该去掌握更多的技能，学会了怎样认真、独立地去对待自己的工作，懂得了掌握时间的观念，增长了社会活动能力和自学能力等等，在这次的实习中让我受益匪浅！

总机工作的起步是我们的领班华姐，是她耐心地辅导我们去熟悉和去掌握自己工作面对的流程，她不仅教会了我们总机工作的流程，也教会我们熟悉关于酒店的一些知识，也是她教会了我们如何去看待这个复杂的社会，很感激她一开始到结束的耐心教导！

在总机的工作中，他们的严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，使我从他们的身上学到了很多自己缺少的东西。

在过去的工作中，我发现要能自如地做好一项工作，就必须正视自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成自己的每一份工作，而不要用一种抱怨的心态面对。

总结自己在总机的工作职责：

（1）、坚守岗位，忠于职守，树立全心全意为宾客服务的思想，礼貌回答，平等待客，耐心细致，讲究效率。

（2）、按工作程序迅速、准确地转接每一个来电，保证通迅工作畅通，对客人check in和check out时及时开关每一个电话权限，并做好各项记录。

（3）、对客人的询问要热情，礼貌，迅速地应答，为客人提供咨询，转接 和叫醒等服务。

（4）、熟悉酒店内部组织机构，熟悉本店内主要负责人和各部门经理的姓名，分机号和声音。

（5）、不能向外泄露酒店高级行政的人员和他们的私人电话。

（6）、爱护总机房内的设备，保证设备整洁，维护其正常工作。

（7）、正确操作总机的各项功能和注意事项。

（8）、自觉遵守酒店各项规章制度的员工守则，不得利用工作之便与客人们关系、交朋友。

（9）、完成上级领导的其他工作安排。

（10）、与同事做好交接班。

最后，我还是感谢帮助过我的同事们，感谢一年以来有你们的陪伴，谢谢有你们！

这是在总机一年以来的总结，总机的生话让我历历在目。在这充满挑战的道路中，更应用积极的\'心态和清晰创造性的思路去面对现实，因为我们都是勇于进取的人。

希望积累到的经验能在以后的道路上更好的发挥！

希望自己有一个完美的开始，打造属于自己人完美人生！

**客房维修工工作总结15**

光阴如梭，一年的工作时间转瞬即将成为历史，伴随着新年钟声的临近，我们不得不对20xx年做一次告别。在这年终之际，现对来公司这段时间里所作的工作总结汇报如下：

>1、erp项目的编码工作。

了解新疆某某项目的背景、及计划安排，熟悉正义公司制度及业务流程，再到熟悉新能开发模式，之后我根据需求调研报告，从基本的数据库创建，到编码，完成了销售部、生产部、采购部、质检部四个模块的基本单据的制单、审核、选单、查询、打印等系列的编码工作;完成了正义项目的模块测试及流程测试。

通过这段时间的努力，使我个人的耐心、细心程度及对工作的\'合理安排得到了锻炼，学会了在繁忙之中找条理，危难之中找希望。同时自己也有一些不足之处，一些细节地方技术上还不太成熟，还需加以学习与钻研。

>2、erp项目的实施工作。

从十一月初开始进行某某项目的实施，每天早起赶在企业上班前赶到企业进行erp的实施。实施期间主要是软件的安装实施及对企业的erp系统的使用人员进行软件使用培训;纪录客户使用过程中出现的问题，晚上下班后加班加点将每天的小错误及客户变更修改完毕。

通过这项工作，使我原本欠缺的业务能力得到了很大的提高，并学到了很多与客户交流的技巧及业务上的知识，更加明晰了erp系统的流程。但离一个成功程序开发人员的标准还差得很远，在今后工作中，定会多多注意，加以改善。

>3、帮助和使用手册文档的编写。

帮助的编写使我熟悉了dreameweaver和fireworks的使用，为后期的oa开发也奠定一定的基础，使用说明的编写，使我更加加深了项目开发的整体思路与技术要点，总结了前期开发和实施中碰到的问题，并又一次的对软件整体进行了测试，对暴露出的小bug进行了最后的修改。

>4、利用工作之余的休息时间加强学习。

在平时，注意收集有关pb方面的资料文件，提高自己的处理新问题和解决新问题的能力，并加强学习java及oa方面的知识(现转为学习。)为后期的工作打好基础。

以上为本人粗略的个人工作小结，请领导审阅，如工作上有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

展望临近的20xx年，我会更加努力、工作上认真负责，再接再厉，更上一层楼。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

程序员的工作重在细心，所以，在以后的工作中，我将更加的细致认真，踏踏实实，为公司的发展贡献自己的一份力。

**客房维修工工作总结16**

x年是酒店开业第一年，x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状况予以汇报:

一、培训方面

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。

根据员工的实际状况，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，在根据理论学习资料现场演练给员工看，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。透过这些培训工作，员工的做房时间已经到达行业标准。前厅接待客人入住时间也持续在三分钟左右，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，透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。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人带给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。另外房间还每一天配送免费水果，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带给的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每一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。虽然每一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，房务部还会根据状况为客人带给更多的、方便客人生活的免费服务，为客人带给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，部门将根据自己的状况，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，努力为客人带给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，这也是房务部一向追求的服务目标，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。

三、设施设备的维护及保养

大家都明白，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，客房设施能否到达规定的使用年限，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。个性是对地毯的保养，房务部十分重视，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，这样不仅仅能够减少对地毯的洗涤次数，还能持续地毯整体卫生。

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状况。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。

**客房维修工工作总结17**

\_\_\_\_年是酒店开业第一年，\_\_\_\_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状况予以汇报：

一、培训方面

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。

根据员工的实际状况，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，在根据理论学习资料现场演练给员工看，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。透过这些培训工作，员工的做房时间已经到达行业标准。前厅接待客人入住时间也持续在三分钟左右，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，透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。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人带给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。另外房间还每一天配送免费水果，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带给的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每一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。虽然每一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，房务部还会根据状况为客人带给更多的、方便客人生活的免费服务，为客人带给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，部门将根据自我的状况，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，努力为客人带给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，这也是房务部一向追求的服务目标，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。

三、设施设备的维护及保养

大家都明白，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，客房设施能否到达规定的使用年限，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。个性是对地毯的保养，房务部十分重视，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，这样不仅仅能够减少对地毯的洗涤次数，还能持续地毯整体卫生。

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状况。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。

**客房维修工工作总结18**

紧张又忙碌的20xx年随着冬季的临近，又将走完最后的旅程，回顾这一年的工作，客房部全体员工在总经理室的带领下，经过一年的磨合与历练，部门全体员工认真完成各项接待任务，使各项工作得以圆满的落实，先就对这一年的工作做以下的总结：

>一、总体经营情况：

截至20xx年11月10日，客房总收入为：元、完成全年计划的、结合数据分析今年客房总的收入还不是很理想，未能完成全年的营业指标，在20xx年要继续努力。客房出租总数：3818、5间、出租率：，平均房价为：元/间、因去年营业的时间比今年要短，总体的收入数据无法进行对比，只是平均房价去年为650元/间，今年比之去年提高了将近30元/间。望在20xx年能将客房整体的出租率提高10%点。

>二、内部管理：

1、客情接待，部门在20xx年，陆续做好以四明山镇政府为客源重头、余姚市各级领导、宁波市各级领导、宁波市各局办单位领导、山庄的各个会议客人，以及散客等，确保各个接待活动的顺利进行。

2、在三月份，部门完成客房部各岗位SOP的编写工作、明确部门各岗位的工作职责及工作流程。

3、配合采购部完成整个山庄的绿植采购，以及整体的放置布置工作，并落实日常的基本维养工作。

4、为预防霉季给工作带来的不便，部门经总经理的要求，落实联系地毯供应商对接待楼一、二楼的公区进行了地毯的铺设工作，很大程度上改善了地砖的湿滑性，另部门新增了两台空气除湿器。

5、在夏天客情高峰来临前，部门完成了所有客房及接待楼公共区域内纱帘的清洗工作。

6、启动山庄新增后台服务项目：制服仓库的正常运行。落实山庄员工制服有专人的收发和管理。

7、完成原先综合楼三间库房的搬迁以及房间的恢复工作，以及完成了新办公楼完工后的清扫工作。

8、完成部门客房用品仓库的搬迁和整理工作。

9、联系外包清洁公司对山庄的大理石、客房的木板做了一次全面的清洁保养工作。

10、持续联系外包杀虫公司对山庄做好全年的灭虫工作，及时做好杀虫的工作记录，跟踪增加了山庄外围草坪上灭蝇灯的安装工作。

11、洗衣场对客用棉织品洗涤程序进行了调整，使客房的棉织品洗涤效果较以往有了很大程度上的提高。

12、为从提高客房的成本上考虑，在总经理室的建议下，部门对综合楼的24个房间，改用了二合一的洗浴用品，撤掉原先放置的一套洗浴用品。

13、落实日常基础的PA打理工作，（主要是地毯的洗涤）

14、为确保山庄争创A级单位，部门及时落实基础的\"五常法\"布置工作及各项工作台账的建立。

15、完成年底山庄固定物资的盘存工作。

16、完成客房5号楼的新增服务内容：二楼30人台面的小型会议室的摆放工作。更加完善了5号楼在对客服务上的实用性。

17、完成客房办公室、PA工作间、部门小仓库的搬迁整理工作。

>三、人员方面：

1、客房主要管理人员的交替接班工作，确保了客房各项工作能够顺利的开展。

2、部门新增了一名后台洗衣场领班，该员工上岗后能很好的协助部门经理完成日常的管理工作。

3、在部门原有的清扫员队伍中，挑选培养了两名作为客房的管家，以充实客房的管家队伍。

>四、设施设备维修方面：

1、年后，配合工程部完成客房因下雪所受损坏的卫生间各水龙头、热水器等的维修工作。

2、协助工程部对公区及房间内的墙纸做了修补工作。

3、配合工程部完成综合楼所有24房间卫生间的贴膜工作，确保客房完好的隐私性。

4、配合工程部完成房间内毛巾拉环的安装工作。

5、配合工程部完成5号楼阳台雨篷玻璃的安装工作，防止雨水倒溢进客房以保护地板。

6、6号楼二楼会议室内新增了一个立式空调。

7、客房内所有电视安装了数字电视机顶盒，完善宾客服务功能。

8、加强日常对客房整个区域设施设备的检查，密切与工程做好联系，积极督促与跟进工程的维修进度，确保设施设备的完好性。

>五、培训方面：

1、积极督促部门员工准时参加山庄组织的各个公共培训课的内容，并在平常的工作中将以强化。

2、配合行政部启动山庄各员工的行为积分政策，每月做好部门各个员工积分的统计工作，以此来加强部门员工参加山庄集体活动的积极性。

3、部门根据每月的质检案例情况，严格制定部门每月的培训主题和培训内容，分班组的从礼节仪表培训到业务技能培训，力求在日常工作更好的提高部门人员的综合素质和实践操作技能。

4、本人参加了由余姚市旅游局举办的为期一个星期的关于星级酒店的客房知识培训，从中受益匪浅。

5、根据山庄特殊的环境因素，部门在日常工作着重对员工开展山庄内可能发生的应急预案的培训工作并要求部门员工对基本的知识点做到人人过关。

>六、物料管理与成本控制方面：

1、部门从整体的成本利益出发，为做好部门的各项成本控制，要求每个员工都树立良好的节能意识，做到及时的光灯，光空调，关水龙头等等工作习惯。

2、对退房后房间内，能回收的消耗品做到及时的回收工作，如拖鞋在清洗后的重复使用，洗浴用品的重新灌瓶等等，杜绝浪费的不良习惯。

**客房维修工工作总结19**

  自从进入公司参与工作开始就从事所有的机电事务，包括所有基建时期的平安和质量的监督巡查。深知机电管理工作在建设期间的重要性，特别是含有大部分隐形的电器基础设施与工程，要随时监督检查，发现问题及时检查修复是必须的，但我更知道防患于未然比过后亡羊补牢要省时、省力得多，我平时要求自己在每天的巡检中必须认真仔细，做到一丝不苟，积极的与车间工作人员联系（有时候可以从他们口中知道一些潜在的安全问题），确保设备的正常运行。如果发现哪里有潜在的隐患，定会及时前往，这样可以提高我的安全意识，也可以把隐患扼杀在初期，不致于设备出问题给公司造成更大的损失。

**客房维修工工作总结20**

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。

>一、加班加点工作，早日完成装修

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。

>二、协助部门经理做好客房部的日常工作。

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。

>三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

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。

>四、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

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。

>五、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

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。

>六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

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。

>七、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。

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。

>八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

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。

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xx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。

**客房维修工工作总结21**

20xx年，我能这么快速的进步着，这与酒店和部门的各位领导、各位同事的帮助是离不开的！在此，我真诚的感谢大家对我的关心和帮助！作为一位服务员，我并不觉得这份工作卑微，我们每一天都在帮助客人，让客人在异乡也能找到家的感觉！看到客人因为在我们的帮助下而解决问题时，我的心里感到很满足！

客房，是酒店不可少的部门之一，作为客房部的一名成员，我感到很开心，想当初刚进酒店的时候还是一名实习生，对一切事物都是那么陌生，又充满着好奇心，对于很多事都有数不尽的问号。在我们选择岗位的时候，确实是犹豫了好一会儿！拿着已经发到手里的单子不知道该如何去选择？想了想，我写下了客房二字，坚定不已！后来，一位同事问我，客房部那么累，你为什么还要选择客房呢？我回答那位同事：就是因客房累我才选择客房！他听了有点诧异！我说：客房部很能锻炼人，不管从什么方面？都能改变一个人，而且我听说，酒店的管理者百分之六十都是之前干过客房的！所以，我有足够的理由选择它！那位同事听了后点了点头，我觉得他应该是赞同了我的想法！当经过三天的岗前培训后，我了解了许多，包括企业的背景、成立时间、有哪些产业、除贵阳世纪xx外还有哪些其它地方的旗下酒店等等！

当我正式上岗后，我才发现原来客房真的是一个非常累的部门，而且是非常考技能的地方，我刚上岗位时连最简单的铺床都是个很严峻的问题，那个床单被子怎么都扯不整齐，师傅做好了一切还来帮我把床重铺！当时，我的心里很不是滋味，想着师傅十二间房，带着我怎么做啊？师傅好像是看出了我的心事！她耐心的为我讲解着铺床的技巧和注意事项！在师傅耐心的指导下我不断的努力，我终于可以很快的将一张床铺好而且整齐！看着自己的成果我很快乐！

后来，部门的领导让我有了学习上服务班的机会，让我的学习范围不仅仅只局限于铺床和打扫卫生！刚开始，我很紧张，害怕做错，不过我很幸运，在刚上服务班不久就定了班组，之后就得到领班的帮助，同时，也得到了班组白班的大力支持，让我在温馨的环境中有了更大的进步、学到更多的东西！不知不觉中，来酒店至今已经八个月了，这八个月里，在领导耐心的指导下、在同事不断的\'帮助下，我努力的学习，我从刚进来时什么也不会到今天能独当一面，我能看到自己的成长！

在往后的日子里，我会更加努力学习！xx人的取向价值，得到就会失去，失去就会让你得到！无论我们失去了什么？得到了什么？我会学着以一颗平和的心去对待！做到以情服务，用心做事！

**客房维修工工作总结22**

在朋友的介绍下我来到了xxxx，得到要来北京学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会。

于是我怀着热情的心来到了北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xxxx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。

并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，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，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。”

**客房维修工工作总结23**

来公司担任程序员一职已一年多时间，在这一年时间里，我学到了很多东西。每个人都是在不断的总结中成长，在不断的审视中完善自己。在这一年里自己也是在总结、审视中脚踏实地地完成好本职工作，现将这一年的工作总结如下：

>一、思想方面：

严格按照一个程序员应有的素养要约束自已，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责，听从公司的安排，积极配合全友家私完善ERP系统，任劳任怨。

>二、工作方面：

热爱自己的.本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，按时上下班，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。在这半年里，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：配合全友家私开发并完善SRM系统，独自开发全友家私SAP日志维护系统。

>三、存在不足：

公司领导以及部门领导同事的帮助和指教，使我的工作有了很大提高，当然我还存在着很多不足之处，处理问题思路简单，不够成熟，工作中容易产生急躁情绪，需要更加学习专业知识，提高自己的工作水平。

**客房维修工工作总结24**

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，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。（理由反正客人还要用）

>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，心烦情况。（很有可能是更年期症状要多加关注！）

4、衣柜门板不洁，有浮尘。

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！