# 酒店配送安全工作总结(必备8篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2023-12-24

*酒店配送安全工作总结1安全生产“责任重于泰山”。对于酒店业来讲，安全是酒店的生命线，安全就是效益，安全工作无疑是酒店日常工作的重中之重。20xx年，酒店在集团公司的正确指导下，认真贯彻落实上级有关各项文件精神，把工作重点落实到基层，坚持“不...*

**酒店配送安全工作总结1**

安全生产“责任重于泰山”。对于酒店业来讲，安全是酒店的生命线，安全就是效益，安全工作无疑是酒店日常工作的重中之重。

20xx年，酒店在集团公司的正确指导下，认真贯彻落实上级有关各项文件精神，把工作重点落实到基层，坚持“不搞形式、不留死角；抓主动、抓整改；以点带面，自上而下全面落实安全生产责任制”的原则，实现了全年无任何责任事故的工作目标，为公司各项工作的顺利开展提供了有效的安全支撑。总结一年以来的工作经验，主要可以概括为以下几个方面：

>一、\*\*\*\*安全生产工作，相关\*\*机构继续完善。

20xx年，公司对安全生产工作提出了更高的要求。酒店\*\*\*\*始终把安全生产工作摆在至为重要的位置，突出抓好布置、落实、检查、考核等各项工作，逢会必讲，警钟长鸣。

安全生产\*\*机构继续完善。为加强对安全生产工作的\*\*和协调，酒店设立了“安全生产\*\*小组”，由酒店总经理担任小组长及酒店第一安全责任人，各部门经理担任组员及本部门第一安全责任人；并成立了“应急抢险救灾小分队”，由酒店工程部人员担任专职队员，各部门也都设立了专门的“安全员”岗位。酒店自上而下逐步形成了一个职能健全、指挥有效、反映快速灵活的安全生产\*\*体系，确保了安全工作的正常开展。

>二、严格贯彻落实安全生产责任制，进一步推进安全生产\*\*化建设。

本着“谁主管、谁负责”的原则，我们根据《安全生产法》的有关规定，逐级建立了安全生产责任制，把安全生产的任务指标层层落实，明确了安全生产的岗位职责，并把安全工作的效果纳入了年终绩效考核。酒店还与各部门签订了安全生产责任状，形成了自上而下的责任体系，增强了全体员工的安全责任心。

严格贯彻执行公司《安全生产管理\*\*》，按照\*\*的具体要求，深入落实安全生产的自查自纠、隐患排查、\*\*整改等各项措施，加强对物资出入保管、现金出纳存放、电源电器使用等薄弱环节的管理，并重点做好饮食卫生和饮食安全工作。

>三、加强安全生产检查力度，认真做好安全隐患治理整顿。

为了保证安全生产工作目标的实现，我们今年重点加强了安全检查与隐患治理工作。酒店安全生产\*\*小组对安全生产状况每季度进行一次全面的检查，在“春节”、“五一”、“十一”等重要节假日之前进行强化检查；各部门根据自身安全工作的实际需要，每月进行一次自查。在定期检查的基础上，酒店还提高了随机检查的频率。在检查过程中，我们坚持“实事求是、细致全面、不留死角、不走过场”的原则，针对薄弱环节和可能出现的问题，认真进行全面排查，重点检查安全\*\*是否落实，安全措施是否到位，消防器材是否完好，漏洞隐患是否纠正。

通过检查，我们及时发现了安全工作所存在的问题和不足，对检查中发现的问题，我们\*\*\*\*，一抓到底。为加强安全隐患治理整顿工作，酒店投入专项资金，用于消防器材配备和更新换代、安全设施检查保养维修、电器线路改造以及相关教育培训，有效促进并巩固了安全工作的成果。

>四、大力加强安全生产教育培训工作，努力提高全员安全意识和技能。

安全生产工作是一项长效工作，除了\*\*重视、\*\*健全、措施到位等要素外，宣传、培训工作是又一项重要工作任务。酒店自上而下狠抓安全生产法律法规的学习贯彻，加强安全防范教育和警示教育。每个月酒店应急抢险救灾小分队都会\*\*集中培训一次，同时酒店还充分利用各级培训体系在各部门做好安全培训工作，酒店的员工通道宣传栏也很好地起到了安全生产宣传作用。12月份，酒店还\*\*实施了一次消防安全操作技能竞赛。集团公司下发的各项安全生产规定及旅游系统下发的各项安全生产通知，酒店都及时\*\*各部门员工学习培训。通过一系列的培训、教育和实际操作训练，全体员工的安全法律意识、防范意识和忧患意识得到明显加强，安全操作技能进一步得到提高。

安全生产工作是一项只有开始没有结束的工作，而且安全事故有其突然性、偶然性，但只要我们\*\*\*\*，认真贯彻《全生产法》全面落实安全生成责任制，就能避免偶然性向必然性的转化。正如\*所说的“隐患猛于明火，防范胜于救灾”，只要我们把工作做踏实做仔细，我们理由相信在20\_\_年的安全生产工作上我们一定能个再画上一个圆满的句号！

**酒店配送安全工作总结2**

无危则安，无损则全。安全就在我们的生活和生产过程中，只有抓好安全，生命才能得到保证，身体才能免于伤害，财产才能免于损失。安全生产是我们油田企业治理的重点，是我们发展的根本保证，安全就是效益。经过一年来全体职工共同辛勤努力及上级领导的关心和支持，酒店维修改造工程的安全工作取得良好的成绩。真对酒店改造工程，现将我个人的工作总结如下。

一、制定和完善各项规章制度

1、明确各施工队的安全职责及安全员考核标准及目标要求，并制定了相应的制度。

2、针对各施工队的安全设施，保护用品等方面制定了相应的规定，防止施工队因资金等问题影响正常的安全防护用品、设施的配置，造成安全配备设施的短缺等，影响正常施工并产生安全隐患。

3、完善安全检查制度及生产事故处理制度。加强安全隐患的整改力度，制定落实整改“三定一同时”具体有效的实施办法，使安全检查目的最终得以实现，有效减少事故的发生频率和事故损失程度。

4、针对酒店改造工程，制定了合理的安全制度和相应的处罚制度。

二、开展各项检查、实施各项工作，落实整改方案

在公司领导、各级部门的重视下，安全管理工作以《安全生产法》、《建筑工程安全管理条例》等为准则，结合公司开展的安全许可认证工作，做到有法可依，有章可循；责任到位、管理成网的管理体系。并组织各施工队安全人员定期学习相关法律及相关文件。按规定做好以下工作。

1、每天检查各施工队的临时用电情况，发现问题及时整改，不及时整改的给予相应的处罚。

2、每天检查各施工队的安全设施。存在问题隐患的及时处理，以免造成安全事故。

3、进入现场的施工人员必须遵守三穿一带的规定，进入现场的非施工人员必须带安全帽。

4、积极开展隐患排查工作，切实做到安全事务心中有数。认真听取各班组的合理化建议。

5、认真履行职责，在落实“安评”工作中严把安全关，组织相关人员切实做好查评工作，不徇私情、严格执行制度。

6、进行特殊作业时，要求各施工队必须按照公司的相关规定办理相关作业票，并亲自监督。

7、每星期召开一次安全工作会议。就相关的安全问题进行总结，及时解决安全隐患。

8、根据季节特点，开展防暑降温、防雨侵袭等工作，检查易发生特殊环境造成的安全事故，有针对性的进行专项防范措施，避免因正常施工造成意外伤害。

9、环境方面制定了自己的环境控制目标，并对重要环境因素进行记录，主要有固体废弃物的排放、噪声、粉尘、以及火灾。控制措施有：生活区设置了生活垃圾池，用于固体废弃物的定点堆放，并及时清运；在办公生活区设置了垃圾箱，收集一般的废弃物；施工现场固体废物包括废钢材、木材、五金材料等等，各施工队及时清理。并定期检查施工现场的垃圾清运情况。

10、正确处理好人际关系。在日常的工作中，同上级、同事、施工人员的交流比较多，在日常工作过程中就有可能存在这样或那样的问题，难免出现摩擦。这就要求我摆正态度，积极避免此类问题的发生。所以和大家共同努力，共同创造了一个良好的安全工作环境。

11、做好外协队伍监管工作。外协队伍是我单位施工过程中不可或缺的协作单位，其作业人员普遍存在学历偏低、安全意识淡薄、不服从管理等诸多问题，所以做好外协人员的三级安全教育是监管工作的重点。在工作中，我积极组织新进人员进行三级安全教育培训，切实将安全知识带给每位施工人员。

三：存在问题及不足

在肯定成绩的同时，我也清醒地认识到安全生产治理工作仍存在一些不足：

1、少数负责人安全生产意识不强，安全生产观念还比较淡薄，存有侥幸心理。

2、极少数作业队安全隐患整改不及时、不到位，并呈动态变数，一般小事故偶有发生；

3、外协队伍很多特殊工种没有特殊工种上岗证，存在无证上岗问题；安全生产宣传教育需要持久深入开展。

由于对安全生产工作的高度重视、项目部各级领导各部门各作业队各班组的共同努力，还有自己的努力。酒店改造安全生产工作取得了一定的成绩，未发生一起重大安全事故，为公司的经济发展和人员稳定作出了贡献。在肯定成绩的同时，我也清醒地认识到安全生产治理工作仍存在一些不足，这些问题的存在，要求我不能盲目乐观，务必时刻保持清醒的头脑，进一步增强忧患意识和责任意识，工作中不能麻痹大意，要尽最大力量，争取有效措施，提高监管和综合治理水平。我将在总结成绩的基础上，继续寻找差距、寻找薄弱点、理清努力方向，力争把我的安全工作推上更高水平。

**酒店配送安全工作总结3**

>一、被检查的饭店：

五星级3家

四星级6家

三星级22家

二星级10家

共计41家，全市星级酒店检查不少。

>二、安全检查的，抽调了十二家三星级酒店的安全检查专业人员检查，使检查了预期了，了各星级酒店春节黄金周的安全管理工作。

>三、检查的内容：

1、旅游“黄金周”工作情况。

2、旅游安全规章制度的和情况，员工安全工作培训和操作情况；机械设备、消防设备（烟感、水喷淋系统、灭火器、消防栓、闭路电视监控系统等）情况。

>四、检查情况：

1、各星级饭店都旅游要求制定了春节黄金周安全管理工作的制度和接待工作方案，了节日值班制度，在节前对本的安全管理的硬件和软件了检查工作。

2、假日办黄金周的要求和旅游工作布置，各星级饭店把春节期间预防“非典”工作纳入了安全检查的日程。对预防“非典”和“禽流感”了的工作预案。

3、各星级饭店都能把消防安全管理工作工作去抓，并能消防专业的要求对本的设施设备安全检查和。并制定了消防安全防范措施的工作预案，消防、防范、安全等值班制度。使春节黄金周的消防安全和安全防范的工作保障。

4、各星级饭店都能抓好食品卫生工作，把好食品饮料采购、经营质量关，从源头开始，食品鲜活、无毒，各个环节的预防食物中毒工作。

5、各星级饭店都能假日办春节“黄金周”工作要求，对重大事故都了工作预案，了节日重大事故报告制度。

6、各星级饭店对安全管理工作都了培训工作，是强化了安全管理应知应会的培训，并了岗位责任制，使假日“黄金周”的安全管理工作落到了实处。

>五、检查中的问题：

1、饭店的各别消防器材有老化的问题，急需更换。

2、饭店的各别消防器材有按技术要求配备的情况。

3、饭店有通道堆放物品的。

4、饭店的服务人员仍需培训。

>六、的问题检查组都了安全检查登记，并将“安全检查登记表”留给饭店一份，让饭店人签字，要求立即整改，并对春节“黄金周”的工作了硬性要求，春节“黄金周”的安全。

>七、本次旅游局与企业联合检查的，各星级饭店都反映的，既了安全检查的目的，又了互相学习、互相、互相交流的。

**酒店配送安全工作总结4**

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了\'安全、经营、服务\'三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，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。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，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，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出

租率和平均房价比20xx年都有一定的提高。

2、管理创利。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。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于\'仪表、微笑、问候\'等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待认任务”。

4、安全创稳定。通过制定\'安保方案\'等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

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，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，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。

三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞，服务质量时有低下,服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。 上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能,提高服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每一个人的工作积极性。

4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

**酒店配送安全工作总结5**

根据公司总裁办的工作指示，为落实酒店安全工作，切实消除火险安全隐患。我司组织保安部、工程部专职安全技术人员以及消防维保单位人员对酒店所属各部门区域进行了安全大检查。具体检查情况如下：

一、安全管理情况

1.落实消防安全责任制和岗位消防安全责任制，明确各岗位消防安全职责。

2.确定各级、各岗位的消防安全责任人。

3.成立了防火委员会，按规定签订了安全生产责任书。

4、建立了安全组织机构，配备了安全管理人员，组建了义务消防队

5、以“谁主管，谁负责“为原则，做到安全管理责任到人，安全管理制度、应急预案完备齐全。

6、检查消防安全档案管理，各岗位安全值班记录情况良好。

二、硬件设施：

1、检查消防监控中心火灾自动报警系统运作情况良好。

2、检查各区域安全疏散指示标志、应急照明灯的配置、使用情况良好。

3、检查各区域消火栓、自动喷淋探头，水压正常、配件齐全，清洁保养、检查情况良好。

4、检查各部门配置的ABC干粉灭火器，清洁保养、检查情况良好，无失效、过期情况。

5、检查消防广播、音像切换系统情况正常。

6、检查各区域消防楼梯、安全出口及消防通道无堵塞、围占现象，防火门、闭门器使用情况正常。

三、存在的主要问题及整改措施：

(一)、存在的主要问题

1、消防控制系统备用电池无法自动充电。

2、未组织20\_\_\_\_年消防疏散演习。

3、个别包厢电源接头接触不好，容易发生漏电、火灾事故。

(二)、整改措施：

酒店针对排查发现的问题做出如下整改措施。

1、针对消防控制系统备用电池立即检修更换。

2、拟定消防演习方案并实施。

3、针对个别包厢的漏电隐患立即检修更换，杜绝安全隐患。

**酒店配送安全工作总结6**

根据7月29日全省安全生产工作、电视电话会议精神和《浙江省安全生产委员会关于立即开展全面系统的安全生产大检查坚决遏制重特大事故的紧急通知》(浙安委﹝20\_﹞10号)要求，我单位于20\_年8月2日结合置业公司、杭州城市建设监理公司及各个施工单位对酒店主体粉刷安装、装修装饰、幕墙等工程安全生产情况进行全面检查，经过整改梳理现作出以下总结：

>一、安全生产自查检查情况

通过安全隐患自查排查，酒店在施工期间仍存在一些安全隐患：

1、楼层的临边洞口护栏移动后未及时复位；

2、酒店各层的建筑垃圾未及时的清理干净；

3、部分施工人员在施工期间未佩戴安全帽、高空作业未配备安全防护设施；

4、施工人员（电焊氧焊）在电焊作业时无灭火设施也无操作证；

5各单位在设备进店后为按规定堆放，安装产生的垃圾堆放也较为凌乱。

针对以上安全隐患，已责令各个施工单位限期整改。对整改不及时或未整改的，将按照规定进行处罚。

>二、进一步强化安全生产责任，加强对安全生产工作的\*\*与\*\*

1、加强安全检查：随着项目的顺利推进，各项工程施工人员将会陆续进场，针对施工人员多、杂、乱等不安全因素，安全检查小组将每周对各施工单位的现场作业进行安全检查，排查安全隐患，并出具安全整改意见，要求施工单位立即整改到位。

2、加强安全培训，要求各施工单位定期\*\*施工人员进行安全培训，加强安全意识，做到人员安全、操作安全，并做好培训记录。

3、着力抓好安全生产的重点环节，酒店楼层较高，近期天气炎热，雷雨频繁，针对这些不良天气所带来的不安全因素，及时合理\*\*室外及高空作业施工人员工作时间及工作安排，有效遏制安全事故发生。

>三、积极开展安全生产宣传教育工作，做到人人懂安全事事靠安全

定期召集各个施工单位负责人召开安全工作会议，针对检查出来个安全隐患一一\*\*，逐项整改。要求各施工单位负责人，搞好对施工人员的不定时教育宣传。利用横幅画报的宣传教育方式，让工人了解施工安全的重要性，了解自身岗位的危险性，从而提高全员的安全意识，切实做到人人懂安全事事靠安全。

**酒店配送安全工作总结7**

尊敬的公司各位\*\*、各位同仁：

大家好!

20XX年上半年，xx酒店在集团公司的正确\*\*下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入：xxxx万元，较去年同比上升2。9%;经营利润：xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、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，整个酒店形成了“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。

2、加大对部门经理以上\*\*每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首\*\*任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查\*\*，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店\*\*\*90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水\*，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务;明白“一切以宾客为中心”的服务理念;明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的\*衡乐章;做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访\*\*。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，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\*\*，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营\*\*按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水\*。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水\*，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的\'行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水\*。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨;以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人;以“首\*\*任制”，解决客人提出的所有问题;以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有\*\*性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水\*，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》;修订完善了财务管理\*\*，加强了对财务的\*\*和\*\*作用力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范;同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”\*\*也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理\*\*相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还\*\*他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又\*\*开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层\*\*和班组的学习，规定主管以上\*\*至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们\*\*阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业;一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本\*\*：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理\*\*储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以\*\*消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队\*\*，成立了消防宣传教育\*\*小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”\*\*，做到\*\*、实时、实数、实情，多次受到\*分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为20XX年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤\*\*事故为“零”的目标。

6、\*\*的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视\*\*队伍的建设：加强酒店\*\*\*\*自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强\*\*的工作活力。严格按照“集体\*\*、\*\*集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的\*\*作用，促进集体\*\*规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我\*\*酒店全体员工给大家说声对不起。

**酒店配送安全工作总结8**

本人于XX年到酒店工作，同时分管保安部，在管理保安部期间，感受与感触颇多。特别在XX年这个欢笑与苦难并举的一年，从年初南方冰冻灾害到汶川大地震都说明预防的重要性与一些事情的不可预见性确实让人防不胜防，措手不及。

而振奋人心的大事要算奥运的盛大开幕，从一副副的画面中我们可以看到祖国的强大与繁荣与身为中国人的自豪。但做消防与治安工作的我们也无不为奥运捏上一把汗，因为鸟巢最初设计方案上消防安全是很难得到保证的，但中国为了让世界人们刮目相看，最大限度保证设计上达到消防要求。

在此基础上采取积极、有效、主动、客观与对待可预见性消防安全事故的防范措施中以防不测。在这一点上我个人觉得是值得我们所有人学习与吸取的，接下来将我工作中的一些工作内容与想法进行阐述，其中也结合了其他管理方式与方法用在消防与治安工作上，因为我相信一点，没有最好的管理模式只有最合适的管理方法。

一、消防工作

1、根据市消防支队指示，要求制定出定期对酒店的各项安全设施进行检查，并做好记录。对检查出的不合格项目及时整改到位，在巡逻过程中发现已损坏的消防设备及时进行报损更换，相关经费进行特批，将消防做到坏必修、损必换。同时在今年消防自检时发现的一批过期的防毒面具进行及时更换。

2、因酒店在经营过程中人员调动比较大，在年初的工作中我明确提出更新酒店防火委员会，修订制定防火紧急疏散预案，并严格按照消防安全工作“谁主管、谁负责”的原则，与各部门重新签订三级防火责任状，将防消工作做到责任到人。同时以酒店各部门经理为值班经理，实行轮换值班制度，有效的处理紧急突发事件解决的效率，将消防治安安全工作做到现场处理、及时解决。

3、自酒店集团成立安全稳定办公室以来，积极配合安稳办的工作，做到有错就改、有漏就补，并在近期按安稳办要求对酒店各种机房、仓库、及重点防火部门外张贴（机房重地、禁止吸烟）标语以防止意外事件。并在节前或有重大接待任务时，增加检查频率，杜绝不安全事故的发生。

4、在具有完善的设备基础和娴熟的消防技能的保障下，今年酒店从未发生过一起任何类型的火灾，虽目前未获得任何荣誉，但我店很荣幸的圆满完成了今年的安全指标。

二、监控管理

重视酒店监控室，监控中心是发现酒店各种隐患和事故的眼睛，是发现各种情况的反馈第一窗口。为更好的对消防治安工作进行有效的监视与控制，在组织消防安全自检第一季度，对酒店各处检查结果发现一些监视区域外还有死角，针对这一现象立即要求整改到位，在短短一个星期中完成这一项目，在相关工作进行要求后另增加增加了一台dvr机，更换视频探头15个，保证了对监控区域的监视力度。

今年以来，因管理到位与监控人员对工作的认真负责的态度，第一时间发现了几起意外事件，因发现及时、处理得当、保障有力，在未造成事故的情况下得到了有效的控制。包括一些一号门客人强行说车辆在酒店被划伤后经监控录像被证实该车不是在酒店被伤等事件都有力的说明良好的设备运行才可以保证酒店的生命、财产得到有效的保障，当然相关的人员也是功不可没。为保证酒店的安全系数，保安部对酒店能够全面巡查，我部今年又增加了巡更次数与巡逻区域，以便使队员能够更加细致的将巡更工作做到实处。

三、培训工作

在落实各项硬件工作后讲人员综合素质与分配问题也放在工作日程中进行调整，不但坚持新进员工岗位培训制度，而且还必须采取岗位熟悉后再进行全面考核的方式来提高员工的精神面貌、职业道德、服务技能、服务规范用语，敬业爱岗精神及团结协作精神，以及“严教不如身教”和“严格管理、规范操作”的工作要求，并派酒店管理人员到紫晶参加袁仪教授讲的课程对部门其他队员进行宣讲，从中学习得到更多与自身工作有关的经验与知识使员工的自身处事能力与工作态度得到了提升。

1、以季度考核的模式对监控中心工作人员进行监控系统技能操作培训与考核，在进行考核后监控人员表现出即能熟练运用各种操作方法与技能进行相关运用，又能体现出沉稳、娴熟的实质能力。

2、重点对一、二号门进行站姿、治安知识、突发处理学习，以便能将一些问题靠自身的能力解决。

3、严格自律，多做工作，少说空话，多干实事，尽职尽责，忠于职守踏实工作，争取对酒店做出更大贡献。

四、外单位合作

1、与监控维保单位续签维保合同，确保监控系统在维护中继续运行

2、联系消防维保公司对消防设备进行日常巡检、维修、更换等工作。

3、多次参加公安、消防专题会议，确保与相关单位的紧密合作关系。

4、主动邀请消防部门对酒店进行消防演习。演习内容包括火灾扑灭、人员疏散、高层救人等项目，保证了住店客人的人身安全。

五、其他项目

1、加强各岗位的培训与日常工作监督力度，由于部门一些老队员在工作中的惰性，部门制定每季度对队员进行综合考核，以此提高队员的警惕性、危机性，达到所有队员在工作中能够很好的将自身的能力得到很好的发挥；

2、为楼层的设施配置达到消防的要求，各楼层按照有关规定增加灭火器三十余瓶，灭火箱十余个；

3、为全面落实24小时的安全防范工作，后停车场聘用两位老师傅进行管理，在晚间对酒店停车场区域进行看管与巡视，对后停车场的治安与车辆管理工作起到了很大的作用；

4、为更好的在出现突发事件后保安人员能第一时间了解情况并及时到达现场，保安人员放弃电话通讯，启用对讲机通话，大大的缩短了拨号、连接、单一通话带来的弊端；

5、为认真贯彻岗位人员呆在本岗位值班的要求，为前广场安置了一个治安岗亭，即实现了车忙两人导，车闲一人站的灵活值班方式，也保证了夜班人员能有效的在避风躲雨的环境中工作。使酒店人性化管理在一号门得到了很好的体现；

以上是我在XX年分管保安部期间安全管理已经相关设施设备方面的工作，在工作中我提出剪蔓支立主脑，去繁为简，对于火灾我们要说不，对于消防隐患我们要说不，对于突发事件我们一定要保持冷静其次是快，确保做到一切尽在掌握，积极做到一切以消防、治安工作为基础，将工作做到实处。并将“鸟巢”作为安全工作的标志，我们的消防安全工作就要像对待“鸟巢”工程一样！

不过我相信在有效的工作管理中还或多或少纯在不足与问题，但我相信在集团领导的带领下与安稳办的指挥下我在以后的工作中，一定会再接再厉、精益求精将工作做的更细、更深。我有理由相信，在有开门子集团领导的关心和帮助下，在兄弟部门的理解和配合下，我将会认真学习新知识，刻苦钻研新技术，不断创新，与时俱进，用新知识、新技术思考和解决问题，紧跟时代前进步伐，一如既往不断朝着新的更高目标迈进的为开门子的消防与治安工作尽自己微薄之力，为酒店保驾护航。

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！