# 客房部经理工作计划6篇

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-01-02

*有了工作计划，我们可以更好地掌握工作进度，及时调整和优化工作流程，有一个合理的工作计划，可以帮助我们更好地应对工作中的变化和需求，以下是小编精心为您推荐的客房部经理工作计划6篇，供大家参考。减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要...*

有了工作计划，我们可以更好地掌握工作进度，及时调整和优化工作流程，有一个合理的工作计划，可以帮助我们更好地应对工作中的变化和需求，以下是小编精心为您推荐的客房部经理工作计划6篇，供大家参考。

减少服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起 。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。

客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满足度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

（一）成立宾客服务中心目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很轻易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很轻易遭到客人的投诉。只有接听电话的\'人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务 。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1。宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2。宾客服务中心的工作内容①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，非凡情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均天天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话天天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的治理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平

某年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作?是否我们的工作做还不完善?我们是否从中得到启发等?为了在20xx开创一个好的局面，更为了比某年有进步，应总结某年工作经验吸取教训，推动下一年的工作开展。 某年做了以下工作：

一、对客房部总体来说是比较忙碌的一年。

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量。对客房清洁卫生进行随时抽查，公共区域清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

二、对客房部区域的工程维修做了全面的统计。

将每一个房间及公共区域存在的`工程维修全面详细的记录在案，做成工程维修单传到工程部。因有较大一部份工程维修是酒店整体装修时遗留的问题，工程维修进度缓慢，故在20xx年里，各个区域的工程维修详细记录在工程维修单上，及时跟进维修状况。

规范各岗位服务用语，对客服务质量。 为了体现从事酒店服务人员的专业素养，在上半年，曾对我部门员工做了普通话、礼节礼貌、仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训、督导的力度。

三、为确保客房产品质量，做了一次实作技能考核。

总体效果不佳，在经过现场指导后都有了明显提高，在20xx年还需加大实作技能的培训力度。

四、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，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。

②要求服务员在做房间时把卫生间的灯关闭，查退房后拔掉取电牌等节电措施。

③做卫生间时不使用长流水。这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

五、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。

每月评出1到2名优秀员工，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性、积极性，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。

六、明年将加强对员工的系统培训工作

部门人员的流失导致我们部门的新员工的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断提高自己，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。

七、自身存在的问题

1、同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够，

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够，

3、对培训、布置、安排过的事检查力度不够，

我们坚信在酒店领导的英明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一致的精神下和酒店全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为惠民国际温泉大酒店的明天而奋斗吧!

为实现宾馆新楼顺利开业并完成“七夕”文化节庆接待工作的既定目标，同时完善部内组织架构、明确员工工作职责，提升宾馆客房部整体服务质量，近期工作计划如下：

一、人员配备及各自工作职责

根据岗位工作制制订客房部员工需求，运用垂直管理模式，设经理1名，领班2名，岗位员工23人。具体分配如下：

1、设经理1名，主持客房与前厅日常经营工作，协调各部门之间的关系。

2、新楼共有71间客房，共需客房人员16人。

领班1名：领班负责监督做房质量、房态控制并统筹客房工作任务分配客房、负责员工考核、绩效统计等工作。工作时间：8：00~12：00；14：00~18：00。

清扫员7名：专职负责客房清扫并做好相关记录。按出租率90%，每位清扫每天做房9间计算，需要客房清扫员7名。工作时间：8：00~16：00。

管家7名：负责退房查房、对客服务，并维护楼层公共区域卫生。每两层楼配管家1名，负责公区卫生及客房查房工作，管家分大三班，早班3人，中班2人，晚班2人，共7人。工作时间，早班：7：00~15：00；中班：13：00~22：00；晚班：22：00~7：00。

机动人员1名：考虑员工出勤率和出租率波动，设机动人员1名。

3、前厅实行四班三倒，需要收银员、接待员各4名，考虑员工出勤率和出租率波动，设机动人员1名兼领班职，协助经理统筹前厅管理及重要接待工作。共计9人。

收银员、接待员按三班制，工作时间为：早班7：00~14：30；中班14：30~22：30；晚班22：30~7：00。

领班为行政班，工作时间8：00~12：00，14：00~18：00（根据季节调整）。

4、根据星级酒店标准，前厅必须配备礼宾部，但根据酒店前厅面积较小，礼宾部岗位由前台兼任。

二、房价体系

客房收入直接影响酒店营业额，房价体系则直接影响酒店客房收入，新楼开业在即，建议采用三级房价体系，即门市价、散客价和协议价三种价格。其具体关系如下：

散客价＝门市价\*0.7协议价＝门市价\*0.5

房价体系标准间单人间套房

门市价九折（散客价）八折七折六折五折（协议价）门市价做为酒店前厅挂牌公示价格，散客价为前厅人员卖房给散客的最低房

价，协议价为会务、团队、熟客等特殊住客的优惠价格，协议价入住需前厅领班或部门经理同意。

为配合酒店房价体系建立，计划在酒店客房市场稳定后，实行酒店入住协议制，由客房经理主导，与各常住单位签订客房住房协议，便于酒店维护成熟的客源市场。

三、薪酬激励体系

宾馆现行资薪体系不能完全调动员工积极性，为提高员工工作效率及服务质量，客房部计划实行绩效奖励制度，具体内容如下：

1、楼层薪酬激励体系

楼层工作量均可以以员工工作房量进行统计，楼层人员薪资适合“底薪+考核+绩效”的综合模式。当前酒店楼层清扫人员底薪是以郧西酒店行业平均水平确定，在本方案中实行“多劳多得”的绩效制度，员工绩效奖金大幅提高，在保证员工收入略有提升的前提下，建议适当调整现有底薪，初步确定楼层员工底薪500元/月，设领班岗位工资200元/月（领班仅参与考核，不参与绩效提成）。根据岗位不同，分别确立考核薪资及绩效薪资。

a、清扫

考核：衡量清扫人员工作量的是做房量，考核清扫人员业务能力的则是做房速度及宾客满意度。根据酒店客房换住率高，房间清扫压力大的特点，在酒店现有考核的基础上，增加以做房速度为考核标准的.岗位考核，本考核奖金为50元/月。每月由领班负责对清扫人员进行考核。能在30分钟独立完成脏房清扫工作，并能保证清扫质量者，获得计件提成资格。

绩效（计件提成）：每名清扫人员清扫一间走客房，经领班查房合格后，提取相应绩效工资。标准间及单人间每间提成1元，套房每间提成2元。为保证清扫人员做房质量，每日由经理负责抽检做房情况，发现做房质量不合格、做房速度慢者，扣除当日绩效。每日清扫人员做房量由清扫进行统计，报领班确认后存档，每月汇总后上报财务。以清扫每天做房8间统计，绩效奖金约为8\*28＝224元。

本方案下，清扫人员每月总工资约为500+50+224＝774元。此工资受住房率影响较大，若入住率较低，则员工每日做房量下降，导致员工工资下低，若入住率较高，则员工每日做房量上升，从而拉动工资上涨。

b、管家

考核：以管家查房速度、查房准确率、对客服务技能及公区卫生状况为考核标准，设立管家考核奖金50元。每月由领班负责对楼层管家进行考核。

绩效：管家除基本工作公区卫生外，查房工作可以以查房量进行准确统计，由于查房速度较快，管家每成功检查一间走客房后提成0.5元。每日清扫人员做查房量由管家进行统计，报领班确认后存档，每月汇总后上报财务。以管家每天查房20间统计，绩效奖金约为0.3\*20\*28＝208元。

补帖：针对夜班员工工作时间的特殊性，增加夜班员工补帖，每天2元。本方案下，管家每月总工资为500+50+208＝758元。此工资为管家最高工资。

2、前厅薪酬激励体系

a、底薪

前厅工作人员为服务型人员，负责酒店住客的接待、结算工作，直接影响酒店服务水平，需要人员的素质较高，结合酒店目前的人事状况及郧西酒店行业平均底薪，为保障酒店在人才市场的竞争优势，前厅员工基本底薪为550元/月。领班岗位工资200元/月。

前厅每月底薪总计：550\*8+750＝5150元。

b、绩效

前厅是酒店的核心岗位，直接影响宾客对酒店的整体印象和服务评价，同时，前厅接待人员也是酒店房价的最终决定者，为保证前厅人员的服务质量和提高酒店平均房价，客房部前厅实行“业务考核、销售提成”的方案。

业务考核：以前厅人员服务态度、服务礼仪、业务能力及宾客意见为考核标准，设立前厅员工个人绩效考核工资50元/月。

销售提成：为鼓励为前厅人员主动销售酒店客房，设立酒店销售提成，前厅接待人员每卖出一间协议价住房提成0.5元，每卖出一间折扣价房间提成5元，每卖出一间全价房提成10元，月底统一结算。为保证团队内部公平，前厅提成由当班人员平分。

绩效工资由员工工作量及服务质量决定，考核工资上限为50\*9＝450元.销售提成根据现有客源测算，折扣价房率约为2%，全价房率约为0，协议价住房率约为80%。入住率按90%计算得每月出租房间共计1917间，则销售提成约为1917\*80%\*0.5+1917\*2%\*5＝958.5元。

实行本薪酬激励体系每月前厅人力成本预算为5150+450+958.5＝6558.5元。人均728元。此工资为前厅人员平均水平，具体工资受个人销售能力影响而略有波动。

本薪资计划报由人事部，于经理上任次月正式实施。

四、注重成本控制

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，客房部计划从开业起就注重成本控制，工作初期重要从以下方面着手：

1、建立客房易耗品领用制度，配套增加客房损耗表，由清扫人员做好每间房易耗品使用统计。

2、主抓节能环保：采取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，节约酒店能源消耗。

3、注重费物利用：要求客房员工回收客用一次性低值易损易耗品，注重费物回收利用，如将费弃的客用牙膏做为计划卫生中茶具的清洁剂使用，将牙刷、梳子等塑胶产品回收后可卖给废品收购站等。

五、部门管理制度

1、例会制度：为协调部门内部关系、加强部门内部交流，我部决定每周定期举行一次部内例会，每天举行一次晨会。由经理主持，部门人员必须参加，做好详细的记录，并为部门工作发表自己的看法。

2、培训制度：根据员工实际情况，由部门经理主持，定期组织培训，培训内容主要包括宾馆的经营政策、员工服务技能及服务理念、酒店设备的操作流程，对客沟通技巧及相关的安全、卫生培训。定期进行考核，不合格人员不得上岗。

3、绩效制度：引入绩效制度，对于前厅部员工主动销售的散客住房，实行阶梯式提成方案，客房做房员工在发放底薪的基础上，实行计件工资制，以绩效制度激发员工工作热情。部门提成由领班负责统计，于每月底经经理审核后上报财务，于次月以工资形式发放至员工帐户。

六、培训计划

结合酒店员工状况，在前厅员工接受新酒店管理软件培训期间，由客房经理负责，利用客房部工作人员闲暇时间，在酒店会议室进行分批培训。针对前厅和客房部制定近期培训计划：

1、整体培训（2课时）：酒店现状、酒店房价体系、酒店组织架构、员工服务意识、员工服务礼仪、节能环保、安全消防等。

培训目标：使部门员工对酒店整体状况有初步了解，规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量，增加员工服务意识和精神面貌。

2、前厅（4课时）：酒店接待礼仪、宾客入住流程（接待、收银）、前厅软件操作（入住、退房、挂帐、夜审等）、各类退房程序、酒店客房销售技巧。

培训目标：使前厅员工了解工作职责和工作流程，在掌握前厅操作软件的基础上，有专业的服务技能和待客素质。

3、客房（4课时）：客房房态控制、客房清扫程序、客房服务人员服务礼仪、客房查房程序、计划卫生方案等。

培训目标：使客房员工了解工作职责和工作流程，在掌握基本清扫、值班技能的基础上，提升员工服务意识。

以上培训计划中实际操作部分由老员工捎带新员工进行实际操练。

七、新楼卫生计划

客房为新建客房，在装修工程全面完工后，全部人员（包括前厅人员）投入客房清扫工作，进行一次细致打扫、检查，确保客房卫生状况。新楼卫生计划如下：

1、按楼层进行自上而下，按档次由高到低进行清扫。清扫过程中由老员工捎带新员工进行卫生清扫，以巩固前期培训计划。

2、建立“三级查房制度”，实现员工自查、领班普查、主管抽查有机结合，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。检查内容包括卫生状况、房间设备运行状况、房间易耗品和卖品配置等。

3、按楼层、分类别进行客房固定资产盘存，并做为盘存范本备案。

八、建立宾客档案

客户档案是饭店的宝贵资源，在前台设立客户档案簿，负责饭店客户档案的收集和管理，由经理监督，接待人员利用前台操作系统统计、提取、填写宾馆常客联系方式、住房喜忌、客户类型等资料，方便服务人员及管理人员提供个性化贴心服务，增加宾客对宾馆的认同感。

在新楼建成开业之即，新楼客房部也将以全新阵容和高涨热情迎接四方来客，本工作计划是以协调、承起为主，利用本人在酒店前厅的工作经验，结合宾馆实际情况设计初步框架，目的是提高员工工作的时效性、专业性和主动性，具体细节有待在实际工作中进一步细化实。

我部将围绕年度经营指标调整工作思路，在以下方面做新的尝试：

一、加大成本控制力度，建立成本质量控制分析制度。

通过分析比较20xx年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

20xx年，我部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的xx。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

二、细化责任，实行分管主管领班负责制。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

三、激发员工工作热情，试行员工工作奖励机制。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。经初步测算，20xx年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

四、做好常客信息收集及服务回访工作。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

一、加大成本控制力度，建立成本质量控制分析制度。

通过分析比较xx年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

xx年，我部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

二、细化责任，实行分管主管领班负责制。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

三、激发员工工作热情，试行员工工作奖励机制。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，xx年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为xx元，平均房价为x元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

四、做好常客信息收集及服务回访工作。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

(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一些陋习，规范各管理人员的管理意识。

(3)重点进行思想教育工作，使每位员工增加敬业精神，增强工作责任心。

(1)推行个性化服务，提高服务水准。

(2)每周各区域领班进行互相检查。

?检查内容：员工仪容仪表，礼貌礼节，服务质量，卫生质量及消防安全意识〉

(3)每周主管、经理检查。

(4)统计检查评分。

(5)连续两次最后最差的区域将给予适当的处罚。

针对08年迷你吧酒水平均每月不足15000元的销售量情况，部门将对一些不对路不好销的客人消耗品进行调整，增加饮料，小食品种，来引导客人消费，增加销售量，同时，将对以前一些不合理的现象(如不把酒水饮料配入房间)加以整改，力争09年平均每月迷你吧销售额在18000元以上。

另一方面部门将严格控制消耗，制定出相对应的表格，以表格数字为依据。具体制定出：

(1)当月易耗品消耗数量、金额表；

(2)洗涤布草及客衣数量统计表；

(3)酒水销售数量金额统计表；

(4)免费矿泉水消耗统计表；

(5)客赔、报损数量统计表；等表格。随时发现问题，随时制定措施，堵住漏洞，把物品消耗控制在合理的范围之内。

尽管酒店开业才两年多的时间，但由于以前对客房设施、设备保养维护不够重视，加上某些方面本来装修不够合理，和最初在选用材料质量差的原因，客房设施、设备已出现严重的损坏现象，存在着隐患，随时可能发生安全事故，如：衣柜门脱落，墙纸脱胶得不到维护，玻璃开裂等。根据这种现象：

(1)部门加强各环节的检查力度，发现问题及时维修。

(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\'跟办、汇报意识。

(4)如因个人疏忽而造成后果，将承担责任。

(1)制定各项安全管理制度，使之完善。

(2)模拟培训员工的安全应变能力。

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！