

酒店保安年终总结个人 酒店保安个人年终工作总结(优秀6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店保安年终总结个人篇一

又是一年新来到，又是该对往年的工作有个总结和来年有个展望的时候了。

本人之前一直在xx小区工作，在2020年由于工作的需要被调进xx酒店在大堂当保安。在xx酒店是我第一次接触酒店保安工作，在小区的一些工作性质跟酒店的完全两码事，所以告诫自己一定要好好学。

我们酒店属于非传统性酒店，一些传统做法在这里行不通，我完全又陷进了困境，幸好身边有几个关系挺好的队员，我们一起鼓励一起努力终于捋顺了这边的工作状况。在这里的大半年里我们有着辛酸苦辣，但每次能听到客人的一句谢谢或者thankyou心里还是美滋滋的，在这里由于外国人很多我们也学到了很多英语日常用语例如thankyou(谢谢)smoking(吸烟)noparking(不准停车)等等。

酒店有两个酒吧，每到周末的时候都是酒吧生意很火的时候，所以车场岗每次都要忙到凌晨2—3点。由于车场很小酒店又是离路边很近，所以一些过往车辆来蹭车位的很多天天都要跟那些车主说的口干舌燥的，因为酒店有规定，不是来酒店

的不答应停放与该车场。楼下的xx酒吧每周五周六还有酒店派来执勤的另外三人，他们一般都要到凌晨4点才可以回宿舍休息。酒店地下车库卸货区域也加岗2人天天上夜班，12个小时固然都很累但大家没一句怨言。酒店保安部经理也给予了我们极大的帮助，不论是在工作上还是在个人的私事上。在这里只有道上一句谢谢，以表达我们的感激之情。

在这里的大半年里工作中还是有不尽人意的地方，队员没按要求交接岗被甲方扣除过服务费，因队员在车场没能和车主沟通好被车主告到派出所，固然没有受到什么损失但是还是值得我们以后留意的，上夜班的队员在大堂沙发上睡着被大堂经理拍照等等。

大家都知道保安这个行业的职员活动性非常大，我在这里的时候来来走走都有好多人了，我个人固然是这个项目的队长，却也没有能为酒店招到几个职员，但是酒店在职员紧缺的时候还是为我所在的这个项目派送职员。这些都是在这大半年里所发生的事。所以在明年我们一定要加强这些方面的治理让这些事尽量不要发生，也希望酒店再多多的关心一下酒店的这个项目，使其项目可以越做越好。

以上是我在这一年里的工作总结。

2020年已经过往，2020年即将到来。新的一年意味着新的机遇新的挑战，我坚信在酒店领导英明决策下酒店的明天会更好，作为酒店的一份子，在明年的工作中我将一如既往，全心全意为酒店贡献一份微薄之力。最后祝酒店蒸蒸日上，财源广进。

酒店保安年终总结个人篇二

尊敬的上级领导：

光阴似箭，岁月如梭，转眼间20xx年即将结束，在这辞旧迎

新之际感谢各级领导和各部门一直以来对保安部工作的支持。在过去一年里，保安部不负酒店上级领导的期望，认真完成了各项安全管理及领导交办的各项工作任务，确保了酒店全年零安全生产事故，为保障酒店正常经营秩序及给尊贵的顾客提供安全舒适消费环境做出了积极的贡献。为便于今后工作开展，具体总结如下几点：

对于安全工作方面我们能够以“安全第一，预防为主”的指导方针严格贯彻落实好各项工作，抓好保安队伍日常管理，提升保安队伍整体素质，强化安全意识，做好“防火、防盗、防破坏、防突发事件”等四防工作。

（一）、严格按照“预防为主、防消结合”的消防工作方针做好酒店消防安全管理工作，认真贯彻落实消防各项管理制度，主要分以下几点：

1、及时与各部门新到职的负责人签定消防安全责任书，明确消防安全责任到岗到人，今年全年无发生过火灾险情，相比往年有很大的改变。

2、做好消防设施设备及灭火器材的维护保养工作，对消防自动报警系统定期维护，存在的故障及时跟进处理，确保消防自动报警系统正常运作；对于过期的灭火器材及时更换补充，保障灭火救援等器材处于正常状态。今年以来，消防自动报警系统曾经多次出现大面积故障（包括外租单位区域），导致无法实时监控部分区域的安全状态，酒店上级领导得知后也非常重视，及时安排维保人员将自动报警系统及部分盲区老问题等故障修复正常。

每月定期组织保安员进行消防技能训练及消防应急演练；今年3月份专门组织了为期7天的管理骨干及监控岗位的消防控制室专业知识培训，对于应对火灾险情等突发情况进行模拟演练，大大提高重点岗位及管理骨干对突发情况的处路能力。

4、加强日常防火巡查工作，防火巡查员每天每班次至少巡查1次，领班至少巡查1次，定期组织消防安全检查，特别在现时酒店处于装修升级阶段，我们针对这些区域增加日常巡查次数，对于发现的安全隐患能及时跟进处理，对于重大隐患的由保安部下发整改通知书到相关部门限期整改完成。

5、完善消防各项制度及档案资料，跟进好消防户籍化档案整理及消防e网自查信息录入，及时完成市消防局交下的任务，今年12月份在市消防局领导的指导下，完成消防安全重点单位微型消防站的建设工作，主要在现有的条件下增加部分灭火救援装备及完善相关制度上墙。

（二）、强化各项防盗工作的落实，经常对保安员进行法制教育，加强队员的法制意识及工作责任心，提高岗位警惕性，加装部分区域监控，建立健全安全防范规定，不给犯罪分子可乘之机。确保酒店财产安全及客人的车辆安全，让客人消费得安心。

1、今年我们责任管辖范围内盗窃事件0起，酒店周边建行区域曾出现几起摩托车电池被盗事件及两起电动车被盗事件，我们通过不定时增加便衣伏击岗，有效地杜绝了类似事件的发生。

2、防止大巴偷油事件，做到对每一台过夜的大巴、中巴车辆进行登记车主信息，另外加强夜班巡查力度，坚决杜绝偷油的情况出现。

3、加强监控中心对日常敏感区域的重点监控，对形迹可疑的人员及时通报派人上前查问并加强留意。

4、加强酒店出入物品检查力度，严格按照酒店规定执行，防止酒店财物流失。

5、做到每台车辆出入一车一卡，加强车场巡查，对车窗不关、

车辆灯不关、车辆刮花及车位存在的隐患等问题及时登记处理。

（三）、明确各类突发事件的处路程序，不断提高各管理人员及队员处路突发事件的能力，与茂南巡防紧密联系，做到群治群防，及时有效处路酒店各类突发事件，维护酒店正常营业秩序。今年共处路各类突发事件二十余起，主要有在ktv消费客人打架斗殴事件、客人走单事件、突发停电困梯事件、车辆乱停乱放事件、车辆被刮花事件等，各类事件相比往年相对减少很多，期间没有出现人员受伤的情况及没有因处路不当造成的不良影响。年初我们酒店还被评为治安联防工作先进单位。

1、据统计今年各车场平均车流量300台/天，重大节日高峰期的时候可达500台/天。为了便于车流疏导，我们5月份刷新了部分车场及员工车场区域回车线。为了满足停车需求，今年11月份酒店租用了旁边空地作临时停车场，与此同时我们及时制定相关管理措施，合理安排岗位，规范各车场管理。

2、严格控制非消费车辆占用车位的现象，每晚夜班对大门车场的车辆登记，每天交接班检查是否有非消费车辆占用车位时间长的情况，日常值班过程留意车主的去向并对异常情况进行登记跟进；对各车场实行停车收票操作，规范101岗出入车辆的查卡查票等操作流程，避免出现个别人员占车场管理的漏洞。

务质量，如坚持做到101岗车辆出场敬礼操作流程，个别人员做到车辆指挥时敬礼等礼仪规范工作。

我们通过不断完善日常各项管理工作，部门工作现已逐步走向成熟，以系统化、流程化、岗位责任到人到岗的管理模式运行，日常监督从上至下，各岗位均设路完善的工作流程，层层把关，很大程度地改善了日常各项工作的执行力度。

1、坚持每月组织集体军训、绩效考核及部门会议，每月制定工作计划。

2、坚持每周组织管理层会议及各班务会，及时反馈总结分析一周工作存在的问题，并制定相应的整改措施及计划。

3、坚持每日组织班前培训，加强各岗位人员业务知识的培训及军事队列的训练，提高整体业务素质，保证完成酒店每月1号升旗任务及周一升旗任务。

4、抓好管理骨干制度流程、酒店节能工作的监督落实，对存在经常违纪及思想不端正的员工进行谈话教育，对影响恶劣的员工坚决清除，确保部门工作制度、岗位职责、日常纪律、工作任务落实到位。

5、做好每一位员工的考核评估及考核转正工作，做到公平公正公开，对于日常工作表现突出的员工进行嘉奖及评优，激励员工对待工作积极主动，带动部门整体的工作氛围，提高积极性。

6、做好招聘工作，做到自给自足，通过动员内部相互介绍、网络招聘，及时补充编制，使今年以来部门大部份时间都是处于满编的状态。

7、定期组织部门活动，内部建q群、微信群、加入酒店短号网，便于平时沟通协调，带动了内部活跃的气氛，增加大家对酒店部门的归属感。

1、今年以来保安部人员流动性依然非常大，培训的压力相对也较大，新员工对日常工作流程掌握及适应较慢，个别对业务不精不熟练，人员综合素质参差不齐，难以统一达标。

2、管理层综合素质还需继续提高，主要在日常培训教学方面比较欠缺。

3、停车场操作系统设备问题多，需更换以提高工作效率。4、6月份我们对酒店内部员工等车辆的排查统计及对vip车辆排查统计，数据显示内部车辆及vip车辆每日的停放率占地下车场总车位数的30%；另外加强对vip车辆的管理规范，对存在车牌号码等信息不符的vip卡进行更新修改，但仍存在很多问题无法解决。

1、继续严格落实各项安全管理制度，做好“防火、防盗、防突发事件、防破坏”工作，确保酒店无安全事故的发生。

2、制定培训计划，抓好日常培训工作，提升人员综合素质。

3、监督落实好日常工作流程统一标准化，让岗位工作更加系统化、标准化。

4、做好员工思想建设工作，定期组织部门活动，使团队整体协助一致。

5、做好重大节日安全检查、隐患排查、日常服务接待等工作。

6、完善车场管理，规范对vip车辆、内部车辆、非消费车辆的管理。

7、做好酒店员工消防培训，提高员工消防安全意识，组织好消防演习。

8、跟进消防户籍化管理工作，档案更新、巡查记录、消防e网信息录入等工作的执行到位。

酒店保安年终总结个人篇三

2018年工程部按照酒店的标准要求，我工程部全体员工在酒店领导的正确指导下，以及同各部门的密切配合，团结一致。工程部在今年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，在今年工程部共维修单***张，**项，电话报修**项，总计***项。

一、自进2018年以来，工程部的全体同志按照酒店领导每次召开的有关会议精神，我们都能够认真传达，贯彻领会会议精神，把会议精神落实到实际工作中去，制定了一周部门例会制度，提高工作效率和服务质量，在日常工作中，工程部每位员工都做到：眼看；鼻闻；耳听和手摸。发现设备缺陷，及时排除，绝不留后患。

二、在工作中，工程部的员工们肩负着酒店所有设备的维修工作，及供水和供电等设备的正常运转，随着副楼出租的正常运行，宿舍出租的正常运行，酒店星评复审，工程部的工作量增加不少，工程部克服人员少，维修量大，做到了应修必修，修必修好的原则，应定期保养的设备，就一定保养好，每一项设备都有设备主人，每天巡视，发现设备缺陷和异常情况及时处理，在今年巡回检查发现；高压配电设施使用多年，变压器噪声大，高压油断路器油位偏底，电缆接头，绝缘老化，如继续使用，易造成相间短路爆炸，对设备造成重大损坏，后果不堪设想，为了解决这一重大隐患。我们工程部的员工及时向经理汇报，经过商讨，制定了维修施工安全方案：对电缆接头进行处理，添加高压绝缘由对各开关接头和母线排接头紧固，对高压配电进行全面的清洁卫生。设备的老化引起了部门重视，又相续对其它设备进行全面检查，发现部分设备均已老化，7个楼层电缆对接点及1楼电缆对接点发热，如继续满负载的使用，将会造成相间短路，对设备造成重大损坏，经过开会研究决定对此进行维修处理；员工要在吊顶天花板狭窄处和低压配电进行维修处理，过程中员工们不怕脏，不怕累克服了一切困难，各人发挥了各人的技能，保证了酒店电设备的正常运作。

今年台风，风雨欲来，工程部全体员工在台风来临之际加班加点，事先对酒店客房门窗，广告招牌，太阳能热水箱，消防设备，设施，高低压配电箱和材料仓库等进行安全防御措

施。下午三点对酒店大堂玻璃门进行封板加固接着装沙袋堵大堂门和高低压配电房门，并检查酒店可能被台风袭击造成损坏的地方。晚上九点，阵风一阵猛过一阵，雨下不停，台风逼进**，工程部全体员工坚守岗位，做好抗风抢险工作。晚上十点，风力加强，雨下的很大。给酒店7楼顶造成大量的积水，工程部顶着大风大雨到楼顶进行排水，到十一点，酒店员工通道又被大风吹破玻璃2块，工程部员工又赶到员工通道外对被风吹坏的地方进行封板顶住大风大雨。接着客房总机的窗又被台风吹坏，工程部员工又及时赶到，对窗口修补，台风持续大作，暴雨下得不停，哪里有险情哪里就有工程部员工的身影。**日凌晨1点，七楼顶的太阳能水箱被风吹坏，工程部员工不顾台风的危险，冒着大风大雨爬上七楼顶，用绳子栓住腰间象动物一样的爬着移动，慢慢靠近太阳能水箱，对被风吹坏的铁皮进行修复加固。凌晨3点，猛风大作，雨越下越大，六楼的防火门被风吹开，低压配店房电缆沟又渗水，为了安全，工程部的员工分成两对人，一对去抢修六楼的消防门，另一对人去处理电缆沟的水，在大风大雨期间，为了不让高低压配电房门被大风吹坏，工程部全体员工轮流着用身体顶门，确保了高低压配电房的一却完好无损。经过了十多个小时抗风雨的战斗，确保了酒店的配电及各种设备设施没有受到台风的影响损坏。在早晨6点及时送店，让酒店正常营业。使酒店的损失降到最低限度。

三、工程部全体员工在业务学习方面都非常主动，互相交流，互相学习取长补短，不断增强业务知识水平。利用开会的时间，从酒店的十大敬请电话接听，以及智能锁维修方面的基础知识和电梯安全操作等多方面培训，特别注重设施的维护保养！有计划的进行培训，收到了相当好的效果，而新来的员工更是加强业务技术学习培训，有计划的进行培训，收到了相当好的效果，使他们尽快熟悉酒店的各项设备，做好了发现一般设备故障能独立排除的培训工作的。

四、工程部经理经常利用例会强调的就是安全及工作注意事项，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，保证了酒店的设备正常运行。

五、在节约能源、降低能耗方面。按照酒店对工程部提出的新要求，要工程部转变为利润部门。我工程部在总经理与各部门的支持下，首先对酒店的水、电、空调等设备设施那些是可以立即改进的，那些是无法改进的，在以后的改造中要考虑的，都要进行分析和排查，做出了节能方案和措施：

1. 加强了对空调的管理检查维修力度，今年夏季加大了对空调过清网的清洗，提高制冷效果，同时我部门还根据气温、客情、灵活控制空调的开与关的时间，把空调温度设置在26度以上。
2. 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。
3. 餐厅和大厅筒灯照明开关改为分片控制。把白天不需要亮的改为单独控制。
4. 太阳能吸热板每月清洗两次，加强吸热量，减少因热水不足而开炉烧水次数，今年*月，工程部对太阳能的回水管道进行改造，减少热水在管道损耗，充分的利用太阳能热水。与去年同期时间相比用油费减少3万块钱。
5. 今年星评复审中要求酒店整改维修几项工程，工程部承担此项工程，为酒店节省开支几万元。

酒店实行了工程部运行设备日报表制度，每天对水、电等设备运行监测统计与客房出租率进行结合分析，出现异常当即查找原因，强化节能意识。

一年来，我们工程部的全体同志尽心尽力地为酒店做了大量的工作，不论份内的还是份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。我们决心在今后的工作中一定认真总结一年来工作中存在的差距，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为我们酒店再上一层楼，为三级酒店做出最大的贡献。

酒店保安年终总结个人篇四

本文目录

1. 2017年酒店工程部工作总结范文
2. 酒店工程部工作总结
3. 酒店工程部工作总结模板
4. 酒店工程部度工作总结

xx月份是酒店为洛阳牡丹花卉期间做好接待工作的筹备期工程部作为负责酒店所有设备设施的重要部门无形中也感到肩上的的担子重了许多。

本月工程部克服了部分员工思想不稳定人员少室外条件艰苦等重重困难完成了对设备设施检修的多项重点工作具体如下：

- 1、对各部门二月份的水电表进行抄录及核实
- 2、完成三楼餐厅后厨的货架制作
- 3、配合洛阳技术监督局对我酒店电梯进行xx年度年检
- 4、制作出了酒店水、电、气、暖节能规范
- 5、对三楼后厨油烟设备进行了彻底清理
- 6、联系甲方派施工方对三楼餐厅顶部漏雨情况进行整修
- 7、配合房控厂家对酒店所有房控问题进行处理

8、对前期酒店设备设施上存在的所有问题进行整理并报到甲方

9、配合后勤部拆搬前期员工宿舍遗留物品

10、对19楼机房主机进行检修并加装散热风机

11、对有线电视信号接受出现的问题联系售后进行整修

12、完成三楼多功能厅音控室门锁的加装

13、对三、四楼设备设施及所有门锁进行检修

14、对有线电视中央3、5、6、8套进行年度缴费并恢复收看

15、对员工餐厅围墙进行突击恢复 - 2 -

16、配合施工方安装电子屏和酒店招牌的安装

17、联系有关厂家恢复了二、三楼的消防监控设施

1、规范完善工程部相关考核制度

2、严格要求部门各区域卫生

1、每周一积极开展服务快讯和质检快报的学习提高员工自身的业务素质和能力。

2、带领员工进行思想教育学习提高员工自身素质

1、工程部员工对于部门内部环境卫生应该进一步完善。

2、针对部分员工出现的违规违纪现象加强对员工纪律的管理。

1、制作出三楼整改方案并进行实施。

- 2、组织好本部门员工全力配合各部门做好花卉期间的接待工作。
- 3、做好本部门员工的思想教育和技能培训工作。
- 4、严格控制能源消耗把节能降耗落到实处。

2017年酒店工程部工作总结范文[2] | 返回目录

一、部门管理工作

二、完成的主要任务

大厦设备设施已经运行xx年，很多设备设施已陈旧老化，有些已进入了寿命期，因此，设备设施的维修任务越来越重。在人员减少的情况下，通过加强内部管理，充分发挥部门领班的作用，发挥每个员工的特长和积极性，部门合理安排日常工作，保质，保量完成了宾馆领导下达的任务和每日的维修任务。

xx年工程部完成主要工作项目：

1. 完成1楼塌陷工程及卫生间改造验收工作；
2. 完成消防系统改造工程验收，系统投入运行。
3. 完成电梯改造工程中厅门、轿厢装饰的检查验收工作，完成负1楼、负2楼厅门安全防护门框的制作。
4. 完成4楼社保局业务大厅维修自动卷帘门更换电机及控制器的工作。
5. 完成小餐厅门外鱼池的设计和制作。

6. 完成车场、员工宿舍门口监控摄像头移位的布线安装工作。
7. 完成“社保宾馆”招牌灯箱布的更换安装。完成大厅后门口广告灯箱、牌的设计制作。完成移动喷绘广告灯箱架的设计制作。
8. 完成餐厅顶棚原空调盘管进出风口封堵改造工作。
9. 完成消防环网爆管开挖补漏工作。
10. 完成地下室排污水管的维修更换工作。
11. 完成客房新增数码房电脑桌的组装。
12. 完成客房3人间改造工程质量的监督与与装修公司的工程协调工作，完成其家具和电话安装工作。
13. 完成客房小改工作，对未装修的旧房间，完成了对其墙纸、面盆、浴缸、卫生间门框、地脚线等全面维修的工作，使客房旧房间的面貌得到改观。
14. 完成客房豪套1911和1916房顶棚裂缝维修和加装装饰条的工作。
15. 对演讲厅椅子台板进行了一次全面维修更换，将演讲厅7楼所有台板换补到6楼。
16. 完成**局、培训中心、宾馆分机电话号码的核对清理工作，关闭所有分机声讯功能，按上级要求启、停部分电话长途功能。
17. 完成餐厅后厨烟道清洗工作，完成油烟净化器的清洗和抽油烟机的维护工作。
18. 通过分析查找原因，解决了2楼伸缩缝长期漏水到1楼食

堂的问题。

19. 完成汛期大厦屋顶，2楼、4楼、8楼雨水管道及1楼地沟的清理和疏通。完成4楼平台搭建房屋顶的防水处理工作。

20. 完成清淘化粪池的工作。

21. 拟出关于屋顶热水锅炉燃油改燃气工程的方案和预算

22. 完成地下室新增员工更衣室的设计、预算方案。

23. 对停运的中央空调系统设备维护保养，完成对冷却泵、冷冻泵、冷却塔及管道进行油漆护养的工作。

24. 完成整个大厦分体式空调维护保养以及定期进行滤网清洗的工作。

25. 完成生活水泵及其控制柜电气检修工作。

26. 完成消防管道防腐油漆工作和防火门闭门器的检查、维修工作。

27. 完成春秋两季对配电房变压器及其高低压母线、瓷瓶除尘以及母排螺栓紧固工作。完成配电房低压配电屏的年度检修、除尘维护工作。

28. 对发电机坚持作定期运行检查，维护保养，确保了设备的完好，以应突发停电，保证了大厦的应急供电。

29. 完成对大厦水、电、气管线的普查，对大厦各楼层配电井接线端子定期进行了全面检查、紧固，防止事故发生。

30. 按照卫生防疫站对餐厅后厨提出卫生达标的整改意见，完成餐厅厨房需有关工程部协助的整改工作。

31. 完成餐厅各次会议团体、婚宴等大型活动使用的音像、灯光及餐厅装饰布置工作。

32. 为**局作好维修服务工作，完成对局办公区的水、电维修、保证电话的畅通。

33. 完成热水锅炉进水泵、进水阀的维修和换泵工作。

除了完成以上项目的工作外，完成了局机关处室、客房，餐厅、以及其他部门的日常维修工作。

三、能源管理

通过多年来的节能工作，基本上将水电气能耗降低到较低的数值，（如大厦年用水从1998年的77400m³减少到xx年用水24176 m³）要想继续降低能耗或保持低能耗水平具有一定的难度，这就需要将节能工作常抓不懈。根据今年国务院，省政府、省旅游局发出做好节能减排的工作的通知精神，结合宾馆的具体情况，工程部把进一步加强节能管理工作作为一件大事来抓，寻找新的节能途径，把节能减排贯穿于全年的管理之中。如对3人间改造后，热水供应小因而需要白白放掉水管中的冷水，造成水的浪费，通过查找出原因，提出了技术改进意见，重新改管铺设，解决了热水供应问题，减少了放出管中的冷水的浪费。又如调整公共卫生间面盆进水三角阀的水量，避免了洗手用水过大造成浪费水的现象。在日常的工作中，随时检查用水器具，杜绝跑冒滴漏现象。在光线充足的情况下，检查公共区域有无用电浪费现象。晚上值班时巡视检查开水器，抽油烟机等高耗电设备关闭情况。在能源控制方面，坚持每月对大厦水电气进行能耗分析，掌握能耗情况，做到科学节约用水用电。xx年大厦用水22249 m³较xx年用水24176m³减少1927m³,同比减少7.97%。xx年大厦用电790780度，较xx年用电859080度减少68330度，同比减少7.95%。xx年柴油消耗19t,较xx年油消耗22t减少3t,同比减少

少13.64%。完成了年初制定的节能计划指标。

能耗详细情况见后“xx年能耗表”。

四、安全管理

操作安全：由于部门工作的特殊性，本部门员工经常要接触用电器具，动电焊，用明火、攀高等作业。为了确保操作者的人身安全，班前会对员工时常进行安全教育，加强部门员工的安全操作意识。在动电、攀高等危险作业时，确保有人在场监护。全年部门人员无安全事故发生。对宾馆其他部门员工进行了设备安全使用常识的培训，提高了全体员工安全的意识。

设备设施安全：定期对各部设备专项安全检查，每月对大厦配电井，管道井设备进行安全检查；按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修、除尘。每逢节假日前都要组织对大厦个部、办公室进行设施设备安全大检查。对二楼餐厅厨房灶台老化灯头、电线，煤气管道进行了更换；对多年来未清洗的油烟管道进行了清洗，以防火灾发生。汛期提前对大厦各处作了安全防范，保证了大厦汛期的安全；对重点运行设备进行一日一次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。另对员工宿舍私拉乱接、电源插板和灯开关损坏、热水器未接烟道等现象进行了清理和维修，对不符合安全规范的线路进行了整改。

五、存在的问题

1. 部门内部协调不够，有时维修不够及时。管理人员对员工的激励较少，不利于发挥员工工作的积极性。部门人员的文化及专业技术水平有待提高。由于宾馆的去向问题，思想工作未作到位，员工的思想情绪不够稳定。部门员工的礼貌礼节意识有待加强。

2. 宾馆设备设施陈旧，由于多年未投入资金对设备设施进行改造和维护，宾馆陈旧现象较严重。
3. 热水锅炉使用多年，设备陈旧，已到寿命期，且柴油消耗费用较高。
4. 工程部没有高压操作人员和高压维护的能力；年初工程部计划的10kv高压电气设备预防性试验和电气设备维护调整未能进行，设备的运行可靠性心中没底。
5. 在节能降耗工作方面，单靠工程部一个部门来管理是不够的，需要各部门的管理人员加强管理，需要大厦的全体人员都具有节能意识。少数部门还没有足够的节能意识，如用水龙头敞放；下班后，设备电源未关；办公室人走未关空调或照明灯等现象时有发生。有待进一步加强管理和提高每个员工的节能意识。

六、xx年主要工作计划

1. 对屋顶热水锅炉进行燃油改燃气改造。
2. 对10kv高压配电设备进行预防性实验和电气设备维护调整。
3. 更换低压配电室dw15空气开关。
4. 完成配电房变压器和低压配电屏除尘维护工作。
5. 建议投入资金对宾馆客房旧房间逐步进行改造装修。
6. 加强节能降耗管理与控制，各部门设节能监督员，挖掘潜力，力求水、电、柴油消耗比xx年再降5~8%。
7. 对客房供暖设施进行一次全面维修。

8. 完成大厦管道阀门防护油漆工作。
9. 完成年清掏化粪池2次。
10. 完成工程部日常维修和计划维修工作。

2017年酒店工程部工作总结范文（3） | 返回目录

酒店工程部在x年度除了按照年度工作计划要求完成正常的维护保养工作之外，在保证所有系统正常运行的前提下，还积极完成改建项目，使设备设施能在最佳状态，具体总结如下：

一 . 设备运行

1市电;高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无 出现异常情况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。

2. 给排水：三组冷水泵运行正常 ，变频器运行正常，热水循环泵.回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的情况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏情况。

3. 锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。

4. 冷冻机组： 今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2.0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

二、维修项目：

工程部本年度共完成各项维修任务15480多项。（该数是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内）。全年共抢修管

道漏水故障20多处。维修更换各种阀门300多只，更换各种灯泡灯管1200余支。维修各种木制品和家私500多件，更换各种管件200多个□ppr热熔管100多米□pvc管250多米。更换下水软管50根。卫生间漏水40余间，修补外围花岗岩路面100多平方。

在通常情况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种种原因，一些突发事件还是时有发生□x年共发生曝管8次，6月份把中区水管部分换铜管情况有所好转。针对系统存在的问题我们从10月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压。因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是非常重要的。

3节能降耗；

四人力资源；

1员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少。

2技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强。

3工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一

个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标！使设备设施能在最佳状态运行。

2017年酒店工程部工作总结范文（4） | 返回目录

酒店工程部在x年度除了按照年度工作计划要求完成正常的维护保养工作之外，在保证所有系统正常运行的前提下，还积极完成改建项目，使设备设施能在最佳状态，具体总结如下：

1. 市电；高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无出现异常情况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。
2. 给排水：三组冷水泵运行正常，变频器运行正常，热水循环泵.回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的情况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏情况。
3. 锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。
4. 冷冻机组：今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2.0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

工程部本年度共完成各项维修任务15480多项。（该数是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内）。全年共抢修管道漏水故障20多处。维修更换各种阀门300多只，更换各种灯泡灯管1200余支。维修各种木制品和家私500多件，更换各种

管件200多个□ppr热熔管100多米□pvc管250多米。更换下水软管50根。卫生间漏水40余间，修补外围花岗岩路面100多平方。

在通常情况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种种原因，一些突发事件还是时有发生□x年共发生曝管8次，6月份把中区水管部分换铜管情况有所好转。针对系统存在的问题我们从10月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压，因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是非常重要的。

x大楼总费用461.6万元，减轻去不返租及外包区域144.57万元，实际酒店费用317.03万元。其中总用电量为334.2万度，空调用电量为万度，外包区域用电49.79万度，停车库用电量为5.32万度，用水量总的为7.35万吨，其中不反租，外包区用水量28.6万元，用气量26.13万立方。最高平均每个房间能耗费为40.02元，最低平均每个房间能耗费为18.73元。

- 1、员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少。
- 2、技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强。
- 3、工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面

的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标！使设备设施能在最佳状态运行。

酒店保安年终总结个人篇五

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了20xx年，满怀激情地迎来了充满希望的20xx年。在过去的一年里，房务部全体员工上下一心、团结一致、努力拼搏，坚定不移的围绕酒店领导提出的工作目标，勤勤恳恳、任劳任怨，积极主动地完成了上级领导交给的各项工作任务，顺利完成了全年营收任务及各项经营指标。部门在做好日常工作的基础上，不断钻研服务技能，努力提高业务管理水平。在思想上严要求、在工作上求实、务真，全方位提升工作质量。20xx年，在各部门的大力支持和配合下，客房平均入住率达到 ，共接待出售客房间，完成经营利润 元，其中团队收入 元，散客收入 元，会议收入 元。

值此辞旧迎新之际，对过去一年的工作、成绩、经验及不足进行回顾总结，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里再创佳绩。

一、20xx年房务部完成以下工作：

- 1、建立健全部门例会制度、培训制度。为保证客房产品质量的稳定性，部门根据工作要求设立了晨会制度，对当日的工作在晨会上进行布置和要求，让员工懂得“今天的服务就是明天的市场”，从思想上树立全员销售，让员工把自己的言

行、举止都提升到销售的高度上来，让员工意识到自己为宾客提供的优质服务就是在支持销售，从而使全体员工在思想上高度保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在部门每周的班组例会中，要求每位管理人员对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置安排，部门经理进行点评和补充强调，充分体现了“严谨、细致、务实”的工作作风。

培训的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对外语言交流上有了显著提高。为了切实提高客房产品质量，我部严格执行“三级查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并加大管理人员的督导、检查力度，发现问题现场分析、现场整改。

3、以人为本，关注员工工作状况，加大培训力度和培训方式，使服务质量得到更好的提升。由于酒店的工作特性，部门招来的新员工自身素质和综合能力不尽相同，多数来自低星级酒店，或者从未做过酒店工作，理解能力和操作能力较弱，给部门管理带来很大难度，服务差错和卫生质量问题频频出现，部门工作处于被动局面。为此，部门详细制定了新员工培训计划和培训内容及在职员工系统培训计划和培训内容，由部门经理亲自负责培训、监督。并且对每一次的培训内容进行专项考核使培训工作得到深层巩固。同时，部门每周、每月搜集投诉案例和日常工作中发现的问题，由管理人员集中研究，找出问题的症结对员工进行专题培训，使服务和管理上存在的问题通过培训工作一一得到解决。

4、规范部门制度及运作程序，注重细节服务管理。要建设一个一流的团队，首先要做好管理人员自身的建设，一年以来，为实现优质服务和优质管理，部门对不适用于现行工作的制度和程序做了修订，同时新增了一些以前工作中未考虑到的程序和制度；使部门管理体系得到进一步完善，管理工作更加规范化、程序化、标准化。在细节服务方面，我们一直坚持为vip客人提供开夜床服务和提供天气预报温馨留言服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。

于即时跟踪、了解客房维修状况，从而保证客房设施设备的完好性。部门制定了床垫翻转保养计划、家具打蜡保养计划、不锈钢制品保养计划、严格执行棉制品保养程序和房间电器、设备的正确操作程序，通过种种措施延长其使用寿命。特别加强公卫组对地毯的保养，要求员工在平时工作中，只要发现地毯上有污渍，都应及时进行清洁处理，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体的磨损度。在20xx年，部门配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的问题。

6、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房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我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，目的是加强员工的节能意识。主要表现在：

1. 各管区的客用一次性低耗品采取定量考核，消耗多少补充多少，15天盘点一次，将责任划分到每个员工，每日统计消耗量存档备查，做到量化考核。

2. 部门一直要求员工回收客用一次性低耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，香皂交回洗涤中心用于清洗台布；洗发液、沐浴液回收重新灌装；根据客房的实际入住情况与工程部锅炉房配合锅炉的开启时间每天可以省下250元的成本。

3. 实行严格的灯光管理制度，根据天气情况，夜班在早上关闭楼层过道和大厅的灯光，中班在晚上开启大厅及过道的灯光，晚上凌晨以后只留下少量的灯光，且根据天气的变化而调整，按照夏季和冬季两套方案执行；对过道风机的开关也有明确的规定；查退房后拔掉取电牌，杜绝长明灯。间各类灯具的灯泡进行了合理的调配和统一，保证室内灯光充足协调又达到节能降耗的目的。

如确因工作需要超出的，必由部门经理批准后方可领取，且

领用责任到人。

7、好人好事、层出不穷□20xx年，部门公卫组和客房组先后在大堂沙发、洗手间、房间捡到客人遗留、丢失的贵重物品有多起，种类有手机、相机、大额现金、等等；所捡贵重物品均通过大堂副理和前台人员都如数返还给客人，给酒店带来良好的声誉。其中受酒店通报嘉奖的有1人，受到客人表扬的3人。部门在酒店开业筹备期间部门员工都是加班加点一天上16个小时、任劳任怨地完成工作任务。为美化酒店的外围的绿色环境，部门利用下班的时间经常组织员工的外围的草地进行除草、拣石头。使我们周围的环境更加的美丽。部门这种团队协作精神及拾金不昧的好人好事是值得大家学习和发扬的，我们一定将这种良好的风气继续保持下去，增强部门的凝聚力和团队精神。

8、安全重于泰山，安全是酒店的生命线。客房安全是客房服务工作一项十分重要的内容，安全工作的目的是保证客人人身财产安全，让住店客人住的舒心和放心。在安全工作方面我们做了以下工作：1、从酒店突发事件的预防措施和处理办法到各类电器设备的检查要求等，从点滴入手，明确各区域的安全负责人，强调“谁主管、谁负责”的工作原则。2、提高部门员工安全防范意识。要求部门员工遇到可疑人或事要及时报告，留意楼层是否有闲杂人员，房间内是否有大功率电器或可疑物品。3、加强区域巡检制度。要求各管区负责人加强日常区域检查，定期由部门经理带领部门管理人员对部门管辖区域进行自检自查，发现问题现场整改处理，加强管理人员的工作责任心。特别是夜间，加强夜班服务员巡楼次数，注意检查是否有异常情况并做好记录。

二、过去一年中存在的问题

1、员工队伍素质还不够成熟，员工波动性大，缺乏业务技能熟练的员工，部门队伍没有形成梯次建设。

2、部门管理人员的专业知识有待提高，加强星级服务知识的学习。对于一些专业性技术很强的工作，例如：对业务知识酒店的了解，对技术不够强硬。缺乏管理意识对人与物的管理还是做不到位置对地毯的清洗和维护保养知识还需加强学习；大理石地面的维护和翻新保养技术有待进一步提高。

3、管理细节上还有很多问题有待于进一步发现和解决，加强部门管理人员的工作责任心和专业水平，洗涤人员的技术水平和工作责任心的提高。

4、按照工作计划，今年的维护保养计划虽然各个管区都在执行，如客房不锈钢的抛光，马桶水箱清洁，热水壶除垢，电话杯具的消毒、地毯的清洗、床垫的翻转、等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设备设施种类繁多，由于工程遗留原因，地毯、房间淋浴房玻璃、大理石地面、卫生间地面去污等保养工作未做到位，将在明年继续跟进此项工作。

5、因新员工较多，业务技能不够娴熟，查退房时不够认真和仔细，速度较慢，影响客人的退房时间。楼层pa整体员工年龄偏大服务效率较慢。

6、对客服务缺乏沟通的能力，特别的前厅人员在与客人沟通时语言不够婉转，经常会由于语言使用的不当引起客人的投诉。

7. 员工整体的安全意识、消防意识不够强一定要加强这个方面的改善。

8. 人员缺少问题。由于，招聘难度较大部门各个岗位人员无法及时补充。

三、针对以上存在的问题，拟定20xx年的工作计划

根据酒店领导的工作指示，为了能够争创国家四星级酒店的评比带领员工做到以下几点：

1、加强提高部门内部管理水平，突破部门管理层的职业化程度，缩小管理队伍职业化和专业技能上与现代酒店的差距。开源节流，降低成本，实行预算化管理，有效控制客房费用成本。

2、以发展为主题，抓住机遇，搞好部门队伍建设，建设一支技术过硬、服务优良的员工队伍和管理团队。

3、加强客房产品的出品质量，把好卫生质量关和服务关，把“个性化和细节管理”的服务理念引进到日常工作中，提高员工的服务意识和服务质量，为销售工作做好后勤保障。

4、加大酒店服务知识的学习，按照规范的工作程序和标准完成每日工作，管理人员以星级标准作为每日工作检查的标尺，检查部门每日工作的完成情况。同时加强公共区域和客房细致卫生清洁，加强设施设备的维护保养。

5、通过与花卉租赁公司的沟通和协调，调换酒店部分区域的植物和花卉，提高酒店植物品质，从而营造4星级酒店的氛围。

6、在资深服务员中，建立“免查房制度”，充分发挥骨干员工的力量，使领班有更多的时间和精力放在对员工的管理和培训工作上。让员工对自己的工作进行自查自检，参与部门管理，负责领班休假期间或缓解高住房时人手紧缺的问题，充分体现员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情，打造一支能打硬仗的队伍。

强对制服的管理，提高后勤服务保障工作。由于目前洗衣房只是针对内部洗涤所以没有存在利润。本部想通过洗涤对外开放，提高酒店的经济利润，从而来降低洗涤的成本。

8、加强设施设备的维护保养工作。定期对酒店各类设施设备做维护保养计划，并认真落实。同时向同行学习先进的设施设备保养知识，提高我们的专业知识和技能，走在专业知识的前列，以此延长酒店设施设备的使用寿命。

9、加强部门员工消防安全知识的培训，抓好安全防范工作，包括消防基础知识和消防器材使用方法的培训。

10、加强对员工的关爱提高员工的工作热情度，提高服务的水平。加强员工的培训力度对表现突出的员工给以提升。为酒店储备人才。让员工能够用心工作减少员工流失率。

20xx年即将过去，我们满怀信心地迎来了新的一年。在新的一年里，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都要去面对、去迎接、去挑战。房务部将在酒店领导班子和各部门同事的大力支持和帮助下，恪尽职守，勤奋工作，与各位同仁一道开创酒店的新未来！

酒店保安年终总结个人篇六

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了20_年，满怀激情地迎来了充满希望的20_年。在过去的一年里，房务部全体员工上下一心、团结一致、努力拼搏，坚定不移的围绕酒店领导提出的工作目标，勤勤恳恳、任劳任怨，积极主动地完成了上级领导交给的各项工作任务，顺利完成了全年营收任务及各项经营指标。部门在做好日常工作的基础上，不断钻研服务技能，努力提高业务管理水平。在思想上严要求、在工作上求实、务真，全方位提升工作质量，20_年，在各部门的大力支持和配合下，客房平均入住率达到 ，共接待出售客房间，完成经营利润 元，其中团队收入 元，散客收入 元，会议收入 元。

值此辞旧迎新之际，对过去一年的工作、成绩、经验及不足进行回顾总结，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里再

创佳绩。

一、20_年房务部完成以下工作：

1、建立健全部门例会制度、培训制度。为保证客房产品质量的稳定性，部门根据工作要求设立了晨会制度，对当日的工作在晨会上进行布置和要求，让员工懂得“今天的服务就是明天的市场”，从思想上树立全员销售，让员工把自己的言行、举止都提升到销售的高度上来，让员工意识到自己为宾客提供的优质服务就是在支持销售，从而使全体员工在思想上高度保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在部门每周的班组例会中，要求每位管理人员对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置安排，部门经理进行点评和补充强调，充分体现了“严谨、细致、务实”的工作作风。

培训的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对外客语言交流上有了显著提高。为了切实提高客房产品质量，我部严格执行“三级查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并加大管理人员的督导、检查力度，发现问题现场分析、现场整改。

3、以人为本，关注员工工作状况，加大培训力度和培训方式，使服务质量得到更好的提升。由于酒店的工作特性，部门招来的新员工自身素质和综合能力不尽相同，多数来自低星级酒店，或者从未做过酒店工作，理解能力和操作能力较弱，给部门管理带来很大难度，服务差错和卫生质量问题频频出现，部门工作处于被动局面。为此，部门详细制定了新员工培训计划和培训内容以及在职员工系统培训计划和培训内容，由部门经理亲自负责培训、监督。并且对每一次的培训内容进行专项考核使培训工作得到深层巩固。同时，部门每周、每月搜集投诉案例和日常工作中发现的问题，由管理人员集中研究，找出问题的症结对员工进行专题培训，使服务和管理上存在的问题通过培训工作一一得到解决。

4、规范部门制度及运作程序，注重细节服务管理。要建设一个一流的团队，首先要做好管理人员自身的建设，一年以来，为实现优质服务和优质管理，部门对不适用于现行工作的制度和程序做了修订，同时新增了一些以前工作中未考虑到的程序和制度；使部门管理体系得到进一步完善，管理工作更加规范化、程序化、标准化。在细节服务方面，我们一直坚持为vip客人提供开夜床服务和提供天气预报温馨留言服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。

于即时跟踪、了解客房维修状况，从而保证客房设施设备的完好性。部门制定了床垫翻转保养计划、家具打蜡保养计划、不锈钢制品保养计划、严格执行棉制品保养程序和房间电器、设备的正确操作程序，通过种种措施延长其使用寿命。特别加强公卫组对地毯的保养，要求员工在平时工作中，只要发现地毯上有污渍，都应及时进行清洁处理，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体的磨损度。在10年，部门配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的问题。

6、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房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我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，目的是加强员工的节能意识。主要表现在：

1. 各管区的客用一次性低耗品采取定量考核，消耗多少补充多少，15天盘点一次，将责任划分到每个员工，每日统计消耗量存档备查，做到量化考核。

2. 部门一直要求员工回收客用一次性低耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，香皂交回洗涤中心用于清洗台布；洗发液、沐浴液回收重新灌装；根据客房的实际入住情况与工程部锅炉房配合锅炉的开启时间每天可以省下250元的成本。

3. 实行严格的灯光管理制度，根据天气情况，夜班在早上关闭楼层过道和大厅的灯光，中班在晚上开启大厅及过道的灯光，晚上凌晨以后只留下少量的灯光，且根据天气的变化而调整，按照夏季和冬季两套方案执行；对过道风机的开关也有明确的规定；查退房后拔掉取电牌，杜绝长明灯。间各类灯具的灯泡进行了合理的调配和统一，保证室内灯光充足协调又达到节能降耗的目的。

如确因工作需要超出的，必由部门经理批准后方可领取，且领用责任到人。

7、好人好事、层出不穷。10年，部门公卫组和客房组先后在大堂沙发、洗手间、房间捡到客人遗留、丢失的贵重物品有多起，种类有手机、相机、大额现金、等等；所捡贵重物品均通过大堂副理和前台人员都如数返还给客人，给酒店带来良好的声誉。其中受酒店通报嘉奖的有1人，受到客人表扬的3人。部门在酒店开业筹备期间部门员工都是加班加点一天上16个小时、任劳任怨地完成工作任务。为美化酒店的外围的绿色环境，部门利用下班的时间经常组织员工的外围的草地进行除草、拣石头。使我们周围的环境更加的美丽。部门这种团队协作精神及拾金不昧的好人好事是值得大家学习和发扬的，我们一定将这种良好的风气继续保持下去，增强部门的凝聚力和团队精神。

8、安全重于泰山，安全是酒店的生命线。客房安全是客房服务工作一项十分重要的内容，安全工作的目的是保证客人人身财产安全，让住店客人住的舒心和放心。在安全工作方面我们做了以下工作：1、从酒店突发事件的预防措施和处理办法到各类电器设备的检查要求等，从点滴入手，明确各区域的安全负责人，强调“谁主管、谁负责”的工作原则。2、提高部门员工安全防范意识。要求部门员工遇到可疑人或事要及时报告，留意楼层是否有闲杂人员，房间内是否有大功率电器或可疑物品。3、加强区域巡检制度。要求各管区负责人加强日常区域检查，定期由部门经理带领部门管理人员对部门

管辖区域进行自检自查，发现问题现场整改处理，加强管理人员的工作责任心。特别是夜间，加强夜班服务员巡楼次数，注意检查是否有异常情况并做好记录。

二、过去一年中存在的问题

1、员工队伍素质还不够成熟，员工波动性大，缺乏业务技能熟练的员工，部门队伍没有形成梯次建设。

2、部门管理人员的专业知识有待提高，加强星级服务知识的学习。对于一些专业性技术很强的工作，例如：对业务知识酒店的了解，对技术不够强硬。缺乏管理意识对人与物的管理还是做不到位置对地毯的清洗和维护保养知识还需加强学习；大理石地面的维护和翻新保养技术有待进一步提高。

3、管理细节上还有很多问题有待于进一步发现和解决，加强部门管理人员的工作责任心和专业水平，洗涤人员的技术水平和工作责任心的提高。

4、按照工作计划，今年的维护保养计划虽然各个管区都在执行，如客房不锈钢的抛光，马桶水箱清洁，热水壶除垢，电话杯具的消毒、地毯的清洗、床垫的翻转、等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设备设施种类繁多，由于工程遗留原因，地毯、房间淋浴房玻璃、大理石地面、卫生间地面去污等保养工作未做到位，将在明年继续跟进此项工作。

5、因新员工较多，业务技能不够娴熟，查退房时不够认真和仔细，速度较慢，影响客人的退房时间。楼层pa整体员工年龄偏大服务效率较慢。

6、对客服务缺乏沟通的能力，特别的前厅人员在与客人沟通时语言不够婉转，经常会由于语言使用的不当引起客人的投诉。

7. 员工整体的安全意识、消防意识不够强一定要加强这个方面的改善。

8. 人员缺少问题。由于，招聘难度较大部门各个岗位人员无法及时补充。

三、针对以上存在的问题，拟定20_年的工作计划

根据酒店领导的工作指示，为了能够争创国家四星级酒店的评比带领员工做到以下几点：

1、加强提高部门内部管理水平，突破部门管理层的职业化程度，缩小管理队伍职业化和专业技能上与现代酒店的差距。开源节流，降低成本, 实行预算化管理, 有效控制客房费用成本。

2、以发展为主题，抓住机遇，搞好部门队伍建设，建设一支技术过硬、服务优良的员工队伍和管理团队。

3、加强客房产品的出品质量，把好卫生质量关和服务关，把“个性化和细节管理”的服务理念引进到日常工作中，提高员工的服务意识和服务质量，为销售工作做好后勤保障。

4、加大酒店服务知识的学习，按照规范的工作程序和标准完成每日工作，管理人员以星级标准作为每日工作检查的标尺，检查部门每日工作的完成情况。同时加强公共区域和客房细致卫生清洁，加强设施设备的维护保养。

5、通过与花卉租赁公司的沟通和协调，调换酒店部分区域的植物和花卉，提高酒店植物品质，从而营造4星级酒店的氛围。

6、在资深服务员中，建立“免查房制度”，充分发挥骨干员工的力量, 使领班有更多的时间和精力放在对员工的管理和培训工作上。让员工对自己的工作进行自查自检，参与部门管

理，负责领班休假期间或缓解高住房时人手紧缺的问题，充分体现员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情，打造一支能打硬仗的队伍。

强对制服的管理，提高后勤服务保障工作。由于目前洗衣房只是针对内部洗涤所以没有存在利润。本部想通过洗涤对外开放，提高酒店的经济利润，从而来降低洗涤的成本。

8、加强设施设备的维护保养工作。定期对酒店各类设施设备做维护保养计划，并认真落实。同时向同行学习先进的设施设备保养知识，提高我们的专业知识和技能，走在专业知识的前列，以此延长酒店设施设备的使用寿命。

9、加强部门员工消防安全知识的培训，抓好安全防范工作，包括消防基础知识和消防器材使用方法的培训。

10、加强对员工的关爱提高员工的工作热情度，提高服务的水平。加强员工的培训力度对表现突出的员工给以提升。为酒店储备人才。让员工能够用心工作减少员工流失率。

20_年即将过去，我们满怀信心地迎来了新的一年。在新的一年里，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都去面对、去迎接、去挑战。房务部将在酒店领导班子和各部门同事的大力支持和帮助下，恪尽职守，勤奋工作，与各位同仁一道开创酒店的新未来！