# 东星大酒店保安管理制度（样例5）

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-08-17

*第一篇：东星大酒店保安管理制度酒店保安管理制度(一)保安部队长报告上级:人事部经理督导下级:各班组员工职责规范:1、在经理的领导下进行工作,直接对主管负责。2、抓好班组思想建设,掌握员工思想和工作情况,团结员工相互关心,共同提高。3、走动...*

**第一篇：东星大酒店保安管理制度**

酒店保安管理制度(一)保安部队长

报告上级:人事部经理

督导下级:各班组员工

职责规范:

1、在经理的领导下进行工作,直接对主管负责。

2、抓好班组思想建设,掌握员工思想和工作情况,团结员工相互关心,共同提高。

3、走动管理,随时督导、检查员工在岗期间的仪表、仪容、礼貌、礼仪、警械装备和值班工作质量。

4、每周要例会会,提出要求及注意事项。

5、熟悉、掌握消防知识、器材的配置和使用方法。

6、协助其他部门处理好一般性的客人投诉和酒店安保工作。

7、严格交接班制度,认真填写交接班记录。

(二)治安员、内保员

报告上级:保安领班

职责规范:

1、在领班领导下,保卫好酒店的安全,执行上级交办的各项安全保卫工作。

2、负责对客房、餐饮等区域的巡逻检查,发现事故隐患,及时处理,并向上级汇报处理情况。

3、对酒店内、外车辆进行疏导,保证交通畅通。

5、对来访人员进行询问登记。

7、阻止无关、闲散人员进入酒店。对流氓滋事人员及可疑人员进店,除采取控制外,应立即报告有关部门。

8、制止一切实发生在酒店内的客人争吵、打架、斗殴等不良情况,及时处理,防止事态恶化。

10、制止入住人员携带易燃易爆、剧毒、放射物品进入酒店区域,发现后应将物品扣留。

11、熟练掌握消防知识、灭火器材的正确使用方法。

(三)各值班岗位

职责规范:

1、广场大门岗。

(1)白班实行站岗制，上岗前认真检查的消防器材,注意在岗时的礼貌礼仪、仪容仪表,杜绝态度强硬、语言粗暴等现象发生。

(2)在岗期间,禁止吸烟、会客、聚堆聊天、与员工嬉闹、脱岗,未经领班同意不得私自换岗。

(3)所有车辆进出必须敬军礼，认真安排就餐车辆的停车位置，停车后仔细检查车辆每个部

位,发现问题,通知驾驶司机确认。

(4)阻止一切无关人员进入酒店,疏通门前车辆,防止车辆堵塞通道。

(四)保安部的管理制度与规定

一)办公室值班管理制度

1、员值班期间,要坚守岗位,认真值勤,严格履行岗位职责,无特殊情况不得擅自离开工作岗位。对于上级交给的各项工作任务必须积极圆满完成。

2、对办公室内的一切物品、设施负责。无特殊情况不得外借，殊情况必须经队长同意。

3、必须礼貌受理来自各方的电话,重要事情的电话要详细做好记录,并及时转告受话人。

4、当接到其他部门报来的事故(事件)电话时,及时向部门队长报告。

5、严禁外部人员进入部门办公室。严禁拨打私人电话。值班电话不得外借。

6、必须保持室内清洁卫生。严禁在办公室内嬉笑打闹。

7、要严格交接班制度,详细填写值班记录。需要交下一班完成的重要事情,要详细交接清楚。

二)保安部巡逻管理制度

1、人员在岗巡查期间,必须严格执行酒店和部门的各项规章制度。

2、巡逻人员必须正确使用巡逻器械,不得随意开启巡逻手电筒,注意维护保养,确保巡逻手电正常运转。轻手按起消防箱们，把对讲机调整到本人能听见即可。以免影响客人休息。

3、夜值巡逻人员,每班次巡查签名，认真登记，发现异常，及时反映值班经理，妥善解决。

4、巡逻人员在巡查期间应与各岗位保持联系。每次巡查时,应严格认真地对酒店各部位进行检查,确保安全,对巡逻期间发现的情况应及时妥善处理,并报当班领班或队长。

5、巡逻人员下班时应对所用器械进行交接,需下一班处置况应作完善交接,并有领班监督实施。

6、巡逻人员应服从当值领班的统筹安排,无特殊情况,不得更改巡逻路线和次数,改巡逻路线。

三)保安部各岗交接班制度

1、交班制度。

(1)由在岗班组领班提前10分钟交班。

(2)交班人员要仔细检查所使用的警械器材,保持完好,交于接班人员。

(3)交班班组要认真将本班值勤情况和遗留问题交代清楚。

(4)交班领班和监控值班人员要认真填写值班记录。

2、接班制度。

(1)接班班组听到交班后,迅速按规定着装,做好班前准备工作。

(2)接班人员必须在上岗前15分钟到打卡。

(3)接班领班要集合本班人员,召开班前会,分配值勤任务,并提出要求。

(4)接班班组由领班整队带至值勤岗位,与上一班交接。

(5)接班时,确认警械器材完好,了解上一班情况后,接班值勤。

四)员工通道管理制度

1、凡来店会客者,均应主动出示证件,说明要会见人的姓名、部门,并填写会客登记单。

2、岗位值班人员要认真负责地查验证件,并要求会客者严格按照会客单要求填写会客登记单,经核实后,主动指引客人到会见地点。

3、员工上班期间一律不得会客,值班人员应礼貌地向会客者进行解释,劝其离去。如会客者有要事须会见员工,值班人员主动帮助进行联系,由会见员工进行接待。

4、来访者会见住店人应问清姓名、会见何人及事由,经电话与住店客人联系得到允许后,访可带到客人指定地点或楼层,并通知楼层服务员及部门负责人 ,加强监控。否则,未经住店客人允许,一律不得让来访者进入楼层。

5、外来推销人员,如没有与酒店预约,一般不予接待,如是酒店急需物品,可主动与供应部有关部门联系,经回复后,填写会客登记单在约定地点会见。

6、会客完毕后,从员工通道离开，行李包袱一律检查。晚上三点关闭员工通道门。

7、外宿员工上下班将包袱，手提包一律放在保安亭处的工衣柜处，特殊情况须带时出员工通道必须认真检查。

五)保安部员工着装规定

1、保安人员上岗期间,必须根据天气变化以班组为单位统一着装。

2、着春秋装时,扎武装带,携橡皮警棍。并配戴工号牌和“保安”袖标。

3、着夏季短袖服装时不扎武装带,将短袖衬衣下摆扎于裤内。配戴工事情牌和“保安”袖标,携带橡皮警棍。

4、因气候变化需要更换服装时,由班组领班向部门申请,经批准后统一着装。

5、上岗保安人员严禁私着便装,或不同种类服装混穿。

6、上岗期间必须穿着黑色皮鞋,严禁穿其他任何便鞋。

六)保安部消防监控设备操作规定

1、火灾报警设备报警操作规定。

当接到火灾信号时,按“消音”键,在最短时间内查出火警发生的部位,按“复原”键。警报消除后,按下列程序操作:

(1)如果报警状态不再出现,再到现场看,是否有火灾参数。如有火灾参数,例如有人向控测器吐烟等,属正常报警,要进行制止,并进行批评。如没有火灾参数,属误报,可能控测器出现问题,应报设备部,及时进行维修,确保控测器的政党运行。

(2)如果警报状态又重新出现,应再按一次“消音”键。然后到现场查看。如果有许多人抽烟或是由施工等情况而引起的,属政治报警。如有火情,属正常报警,根据现场燃烧物质以及火情的大小采取措施:火情很小,可用来火器扑救;如火情较大,先把消防控制盘的“防误动作”开关从禁止打向允许,手动启动排烟机、送风机、送风阀、排烟阀和消防泵、喷淋泵以及切

断火灾区域供电电源等一毓消防设施(消防控制盘可自动进行上述一系列动作),然后通过消防广播把客人从火灾区疏散到安全区。

2、故障警报发出后的处理规定。

(1)道德按“消音”键,看看能否自动复原,如能怎么复原,属正常故障报警。

(2)不能自动复原,查出部位后,到现场查看,如无人动控测器,属控测器故障,应报设备部维修。

(3)如出现不能自动复原、乱报号或不显号时,属于机身故障,监控人员应关机,经过一段时间看能否自动复原,再做检查。

**第二篇：11星龙湾大酒店**

星龙湾大酒店在未经过公开招标的情况下，即与南方W公司签订了价值为120万美元的代购合同。依照合同规定，南方W公司必须提供奥地利某著名珠宝公司出产的水晶灯，并由W公司向星龙湾大酒店出具该公司的验证证明书，其中200万元为支付给W公司的代理费。然而，交易发生后，W公司并未向星龙湾大酒店出具有关水晶灯的任何品质鉴定资料，星龙湾大酒店也始终没有同W公司办理必要的查验手续。

经查实，这比交易都是由王总经理一人操纵的，从签定合同到验收入库到支付货款都是由他说了算，而他之所以会这样做，正是因为收受了W公司的巨额好处费。

这样简单的过程和手法，却真实地发生了，甚至可以说这样一笔交易，毁了整个企业，这里面的教训是深刻和发人深省的。一笔采购业务，特别是金额较大的业务通常涉及到采购计划的编制、物资的请购、订货或采购、验收入库、货款结算等。因此，应当针对各个具体环节的活动，建立完整的采购程序、方法和规范，并严格依照执行。只有这样，才能防止错弊，保证企业经营活动的正常进行。

根据这个案例涉及的环节应做如下控制：

首先，要做到职务分离，采取集体措施。诸如采购申请必须由生产、销售部门提出，具体采购业务由采购部门完成，而货物的验收又应该由其他部门进行。在本案例中，采购大权由王副总经理一人独揽，反映出该公司控制环节中权责不明；货物的采购人不能同时担任货物的验收工作，以防止采购人员收受客户贿赂，购买伪劣材料影响企业生产乃至整体利益；付款审批人和付款执行人不能同时办理寻求代理商和索价业务。付款的审批通常经过验货或验单后执行（预付款除外），以保证货物的价格、质量、规格等符合标准。

其次，要做好入库验收控制。应根据购货单及合同规定的质量、规格、数量以及有关质量鉴定书等技术资料核查收到的货物，只有两者相符时才予以接受；对于所有已收到的货物，应定期完整填写收货报告，将货物编号并登记明细账簿，对验收中所出现的问题要及时向有关部门反映；货物入库和移交时，经办人之间应有明确的职责分工，要对所有可能接触货物的途径加以控制，以防调换、损坏和失窃。本案例中王副总经理同时主管验货，那么验货查假自然只是走走过场了。

最后，还必须做好货款支付控制。发票价格、运费、税费等必须与合同符合无误，凭证齐全后才可办理结算、支付货款，如有部分退货，则注意要从原发票中扣除后再办理结算；除了向不能转账支付和不足转账金额的单位、个人支付现金外，货款一般应办理转账。货款支付前应由企业授权人签字，支票签章时应仔细审核有关票据；在购货发票以外增加的费用如装卸、搬运以及在途损耗等，支付前必须经会计部门进行审核，有关部门进行耗损原因分析，以确定其合法性和合理性；付款凭证要连续编号，付款业务及时准确记录；与供货商定期联系，了解未付款情况，追查耽误原因。

**第三篇：大酒店评星汇报材料**

大酒店评星汇报材料

尊敬的各位领导、专家评委：

庐江县XXX大酒店是庐江县招商引资重点项目之一，是一家集餐饮、住宿、商务、桑拿洗浴、休闲娱乐及商业贸易于一体的现代化酒店。本酒店自2024年上半年开始申请涉外三星级酒店评审两年来，在市、县行业主管部门星级评委会的多次检查指导下，按照涉外三星级标准和要求，逐步改造了硬件配套设施，扩大了经营规模，增加了服务项目，强化了内部管理，服务水平和服务质量不断提高，目前是我县经营服务项目最全，综合评价较高的知名酒店之一。现将我店创星级酒店情况汇报如下：

一、酒店基本情况

XXXX大酒店2024年12月8日建成开业。酒店地处XX最繁华的XXX路与XXX路交汇处，占地XX平方米，总建筑/营业面积XXX平方米，主楼——“金海岸大厦” 高11层，是庐城标志性建筑之一。金海岸大酒店与县政府、汽车站近在咫尺，西距庐江火车站、汤池温泉度假村20分钟车程，北距合肥骆岗机场仅60公里，交通方便快捷，地理位置优越，是广大宾客下榻的首选酒店之一。酒店现有资产2024多万元，员工200多名。

XXXX大酒店分为餐饮、客房、休闲广场三个功能服务区和1500平方米的大型停车场。其中，餐饮部分拥有宴会大厅、多功能大厅、西餐厅各一个，豪华包厢20间，可同时容纳700人就餐。大厅装璜考究，包厢典雅温馨，是单位、个人举办活动和宴宾的理想场所。酒店的菜肴出品以徽菜为主，兼有粤、川等地方特色名菜，在选料制作过程中，力求精细、精湛，讲究色、香、味、型、器的完美统一。客房部拥有标准套房、豪华套房、豪华单间共41间（套），可同时接待200人住宿，客房内根据不同标准分别配有程控电话、电视、电脑、冰箱等相关设施，为南来北往的旅客营造了一个温暖的家。另外有大、小会议室各两套，可同时容纳300人开会，商务中心、小卖部一应俱全，满足了宾客的多样化、个性化需求。

休闲广场下设桑拿部和夜总会。桑拿部男女洗浴区拥有具国内先进水平的冲浪浴、周身浴、站浴、花瓣浴、水力按摩床、标准化干蒸房以及进口消毒循环系统，为顾客提供一次性洗浴用品，同时聘请河南良子足疗高级技师为您精心服务。休闲区功能齐全，休息大厅拥有进口投影机一台，32个休息床位，保健按摩房43间（套），另有网吧、茶吧、阅览室、健身房、美容室、棋牌室、斯诺克等娱乐休闲设施，是安排商务洽谈、朋友聚会、休闲娱乐的理想场所。夜总会拥有进口高档灯光、音响设施，舞池宽敞华丽；大型演艺厅能同时容纳200多人观看演出，22套KTV包厢风格迥异，环境浪漫优雅。

XXX大酒店自开业以来，秉承服务至上，诚实经营的宗旨，取得了良好的社会效益，安置下岗再就业人员和大中专毕业生200多人，经济效益也逐年递升，2024年实现销售收入1500万元，利税200万元，在全县本行业同类企业中名列前茅。先后被银行系统评为AA+信用等级单位，荣获“县精神文明建设窗口单位”、市“旅游示范餐馆”、“县重合同、守信用单位”、“安徽省消费者维权20年荣誉奖”、“安徽省质量管理奖”等殊荣；酒店厨师长丁晓东制作的咸货扣糍粑在首届“醉翁亭”杯中国徽菜名店名厨大奖赛中荣获金奖。这些成绩的取得，既是酒店全体员工共同努力的结晶，更是社会各界、特别是各级领导、业界专家关心、指导和帮助的结果，借此机会表示衷心感谢。

二、评星改造取得积极进展

自申报三星级酒店评审以来，本酒店就把评星当作工作的重中之重紧抓不放，围绕规范服务、提升质量，塑造品牌为重点内容，教育引导员工树立全方位的服务意识，并且按照星级要求增添了必要的硬件设施： 2024年投资一千多万元，按三星级酒店标准要求，兴建了金海岸休闲广场，增加了洗浴、休闲、歌舞娱乐项目，提高了酒店档次；在人性化设施方面，建立了商务中心和顾客超市，设置了残疾人出入坡道和厕位，配备了行李车、行李员，并将歌舞厅与客房、餐饮分开，解决了噪音影响客人休息、就餐的问题。在外部环境改造方面，我们在酒店前厅门前、停车场等空闲部位种植了绿色植物，与县园林公司签订了常年花卉供应合同，定期更换、养护，使酒店门前、楼层过道、餐厅、包厢及房间都有新鲜的花卉，美化了内外环境。在服务手段上，更新了计算机系统，为顾客提供一次性账单结算和信用卡结算服务，同时建立了可以监控酒店全部范围的电子监控系统，为保障顾客安全提供了可靠保证。

三、酒店经营管理情况

1、抓好人才的引进和培养，聘请了具有星级酒店管理经验的管理人才担任公司中高层领导，并且与旅游学校等建立专向联系，定点委培、代训酒店急需的各类专业技术人员。与此同时，酒店各部门以应知应会、消防安全、服务技能为主要内容对员工实行分门别类的业务培训，每月不少于10个小时，培训结束后进行考评，考评结果与加薪、晋职挂钩；此外，酒店还不定期地组织部门骨干到省内外知名酒店及培训机构学习先进的管理经验，2024年以来，酒店共组织内部培训3500人次，有56人次参加了外派培训。

在人才的使用上，按照能者上、庸者下的原则，从德、能、勤、绩四方面抓好各部门考核，采取末位淘汰的动态管理机制，在员工中树立危机意识；在人才的积累上，通过开展优秀员工评定，不断地使最有责任心、有才能的人进入酒店的管理层。

2、建立健全规章制度。酒店在致力于拥有高素质员工队伍的基础上建立了严格的管理制度，制订了指导员工行为规范的《金海岸大酒店员工手册》等一系列规章制度，为了使各项制度落到实处，起到规范行为、促进管理的作用。酒店还专门成立了质检部跟踪检查，并对存在的问题及时处理，公开通报，限期整改，做到违章必究，实现了酒店管理的制度化。

3、创造优美环境，建立优良秩序。优美环境、优良秩序是星级酒店必须达到的基本要求，为了达到这一要求，我们狠抓酒店内外的环境卫生整治工作，从停车场到主体大楼、接待大厅、客房、餐厅、休闲广场等都特别注重清洁维护与打扫。为此，除建立了由12人组成的保洁队专门负责卫生外，还将卫生责任区划分到部门、班组，层层落实，每日坚持对酒店所有区域进行一次彻底的清扫，并在“勤”和“细”的前提下，定时巡查，随脏随扫，始终保持卫生整洁、环境 优雅。

4、安全生产常抓不懈。酒店根据人员变化和实际需要，不断调整、充实内设安全组织，并针对可能发生的突发事件修订完善了的应急预案，建立了消防、治安、工程设备、食品卫生、水电安全以及店内公共区域、员工宿舍等方面、场所的定人、定时巡查制度，进行了多次安全培训和消防演习。两年来，实现了安全生产无事故。

四、下一步努力方向 我们深知，金海岸大酒店与自身在纵向上相比取得了明显的进步，但在横向上比较，与先进酒店、与星级要求和各位领导、专家的希望还有一定差距，特别是因设计原因，导致楼层结构的分布不合理，空调使用成本过高，加上开业时间长，家具的质量和样式与三星级酒店的标准已不相上下，同时在规范化服务方面还有待进一步提高等等。这些问题既是不足，也是潜力，因此，我们计划在今年年底前着手对客房以及中央空调系统进行全面的更新改造，按照三星级要求配齐相关设施和器具，使之更具有竞争力。在服务等方面，我们将严格按照星级要求，根据各位领导和专家评委的指示和意见，进一步强化员工培训，强化基础管理工作，强化安全生产，健全各种基础资料，健全激励与约束机制，千方百计调动和激发全体员工热情服务、民主管理、岗位奉献的积极性与创造力，努力创造优美环境，建立优良秩序，构建和谐氛围，力争使我们金海岸大酒店的服务水平和管理水平再上一个新台阶，成为名符其实的三星级酒店。 最后，再一次衷心地感谢尊敬的各位领导、各位专家评委在百忙之中、冒着酷暑光临金海岸大酒店检查指导工作，衷心地希望各位领导和专家评委给本酒店一次成功评星晋级、自我加压的机会。祝愿大家工作顺利，万事如意！谢谢大家。

第二种 ： 各位领导：

您们好！欢迎各位领导莅临指导。下面我就本酒店的基本情况作一个简短的汇报。自2024年开业以来，酒店坚持实行自主管理，学习国内外先进酒店的管理方法和经验，努力探索打造一流企业的新思路，培养锻炼了一支高素质的管理队伍和员工队伍。其规模发展成了现在的人力资源部、销售部、餐饮部、房务部、财务部、人事部、前厅部、康乐部、宴会部、采购部、工程部、保安部等部门。为了加强管理的力度，我们面向社会招聘了一批具有在四、五星级酒店管理经验的干部充实我们的中、高级管理层。同时我们先后考察了多家星级的酒店，借鉴经验，进一步加强了各部门对工作程序、操作流程的细化、奖励销售等，并进行质检监督，完全根据四星级标准对各部门、各区域进行每周两次定期和不定期的检查，针对检查中发现的各部门对客服务中存在的问题，质检小组督促各部门整改，并对整改情况进行复查，收到了较好的效果，切实督促各部门提高完善服务质量和管理水平，提高宾客满意度。

酒店在硬件设施上由内而外，皆按四星级标准严格打造。酒店还根据星级标准，结合饭店现状，为巩固已取得的良好局面，不断提高整体服务水平，实行了值班经理每日检查制度，让每位中层干部都行使职权，进一步提高管理水平和能力，使酒店的质量管理通过中层干部层层传递。在岗位技能培训、语言强化培训、行为规范培训的基础上，饭店不断强化微笑服务，开展了“微笑大使”评比活动、礼仪礼貌月活动、服务技能比武等各项活动，发放“客人意见征询表”；发挥大堂副理记事簿的作用。为争创四星、达到四星级饭店服务标准打下了坚实的基础。

以人为本，提高全员素质，是我们加强软件建设的重点。一直以来，酒店先后投入xx万元资金大力开展各类培训，在做好全员培训教育工作的基础上，逐渐形成上岗培训、在岗培训、素质培训、学历教育等内外相结合的多层次的培训教育制度。冰冻三尺，非一日之寒。提高员工素质决非一日之功，酒店始终坚持以人为本，采取自己培训，聘请外来专业人员任教和送外地专业对口培训相结合，提高员工的整体服务水平，如外请烹饪大师来酒店进行实地培训，组织厨师参加中式烹调师的专业操作培训班；组织各岗位骨干员工分三批到xx大酒店跟班学习，增强员工的星级意识和服务意识；酒店与市旅游局签订了四星级培训合同，邀请专家学者来酒店授课，既讲授理论知识，又传授实践本领，对员工进行全面综合的培训，全面提高员工服务意识与水平。

提高酒店工作效率和服务质量的基本条件是要不断提高员工的业务素质，所以我们一方面紧抓员工文化知识的学习，提高员工文化水平，另一方面紧抓业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：

（1）热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。（2）在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素质和技能欠缺造成服务不到位而产生的不满意。

（3）人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

（4）熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。（5）对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。（6）营造员工队伍的团队精神。

（7）实现规范服务、优质服务，从而提高酒店的社会声誉。

在实践经营中，我们对现代营销逐步有了新的认识，酒店的经营状态日趋稳步上升，通过不断努力，我们又提出了创造需求与创新营销。

创造需求的实现主要是通过创新营销来进行的。随着现代科学的发展，消费水平的提高，饭店市场环境的变化及竞争的加剧，推动着以产品为基础的营销诸要素不断衍生组合。创造营销成为饭店适应衍生组合、求生存求发展的内在动力。所谓创新营销就是饭店企业以在质上优于现有状态的新行为作用于经营活动，以期收到预定目标的创造性活动。创新主要是指产品创新、市场创新、技术创新、服务创新和管理创新，这五大创新涉及饭店生产经营管理活动的主要方面和主要过程。这五大创新所产生的联动效应，形成一种巨大的整体潜能，这是饭店企业降低和避开风险，谋求顺利发展的强大动力。酒店为申报四星级饭店，成立了酒店领导层和各部门经理参加的申星工作领导小组，确立了“以申星促管理，上台阶，以管理促经营；把申星过程当作学习提高的过程”的工作原则，组织全体员工学习贯彻国家标准，查找存在问题，结合酒店改造扩建工程制定整改措施并逐一落实，聘请专家对所有员工进行系统培训，提高服务意识与服务水平，完善软硬件设施建设，全面修订酒店的各项规章制度，经过一年多的艰苦努力，现在，酒店的经营管理工作已经迈上了新的台阶。

目前酒店已建立了健全的服务和管理制度，在今后的工作中我们将坚持不懈,努力使酒店服务质量更上一层台阶。我们的特色是从实际出发，通过理论指导实践，使酒店管理科学化、现代化，同时我们又在不断地优化我们的市场。

申评过程对于我们酒店是一个进一步学习提高的过程，申星是酒店发展历程中的一大机遇和重要成长阶段。酒店到目前为止，在硬件、软件设施建设上都比较全面，我们坚信通过我们酒店及其全体员工不懈的努力和不断的学习，在今后的发展道路上我们酒店的经营管理水平必将取得长足的进步和发展。我们的战略方针是：

首先要赢得顾客的一颗心。这是酒店新服务质量观的基点。它要求顾客在消费服务产品时无后顾之忧，主要包括在实施上没有不安全的顾虑，财务上没有风险，在服务的过程中及服务过后不让顾客产生困忧，得到享受。申星工作重在过程。提倡酒店全体员工以申星为动力，振奋精神，凝心聚力，严格按照国家标准找出薄弱环节，落实整改措施，真正做到以申星工作推动酒店各项工作向更高层次全面发展，努力打造一流的企业品牌。

其次要追求无缺陷。所谓无缺陷未必缺陷绝对是零，而是以零为最终目标，来制定目前的目标，以便努力去实现，并在实现目标的过程中，对目标作出了进一步的修订，使服务质量完美无缺陷。再次是三位一体的质量提高。这是酒店新的服务观念的基本内容。这种思想在于确认强化服务质量贯穿于酒店营销全过程。服务质量的保证是分三种类型的：一是预防性的，如长期需求信息的调查、竞争对手及顾客评估等；二是监测性的，如产品质量的检验、服务的安排等；三是补偿性的，如重新设计产品和饭店形象等。传统的做法强调补偿性服务，而新观念却主张预防性、监测性和补偿性服务齐头并进，从而形成良性循环的服务质量保障系统。服务质量是我们酒店全体员工的职责。新的观念认为，服务渗透于酒店生产经营的全过程，要使酒店上下充满让顾客满意的酒店文化，实现标准化、规模化的服务质量管理。以上便是针对我们酒店情况的简单汇报，我们将随时恭候各位领导监督审查。最后，谢谢各位在百忙之中的光临指导，我们将继续加强服务意识、提高服务质量、完善服务水平，不负各位领导对我们寄予的厚望

各位领导：

您们好！欢迎各位领导莅临指导。下面我就本酒店的基本情况作一个简短的汇报。

自2024年开业以来，酒店坚持实行自主管理，学习国内外先进酒店的管理方法和经验，努力探索打造一流企业的新思路，培养锻炼了一支高素质的管理队伍和员工队伍。其规模发展成了现在的人力资源部、销售部、餐饮部、房务部、财务部、人事部、前厅部、康乐部、宴会部、采购部、工程部、保安部等部门。

为了加强管理的力度，我们面向社会招聘了一批具有在四、五星级酒店管理经验的干部充实我们的中、高级管理层。同时我们先后考察了多家星级的酒店，借鉴经验，进一步加强了各部门对工作程序、操作流程的细化、奖励销售等，并进行质检监督，完全根据四星级标准对各部门、各区域进行每周两次定期和不定期的检查，针对检查中发现的各部门对客服务中存在的问题，质检小组督促各部门整改，并对整改情况进行复查，收到了较好的效果，切实督促各部门提高完善服务质量和管理水平，提高宾客满意度。

酒店在硬件设施上由内而外，皆按四星级标准严格打造。酒店还根据星级标准，结合饭店现状，为巩固已取得的良好局面，不断提高整体服务水平，实行了值班经理每日检查制度，让每位中层干部都行使职权，进一步提高管理水平和能力，使酒店的质量管理通过中层干部层层传递。在岗位技能培训、语言强化培训、行为规范培训的基础上，饭店不断强化微笑服务，开展了“微笑大使”评比活动、礼仪礼貌月活动、服务技能比武等各项活动，发放“客人意见征询表”；发挥大堂副理记事簿的作用。为争创四星、达到四星级饭店服务标准打下了坚实的基础。

以人为本，提高全员素质，是我们加强软件建设的重点。一直以来，酒店先后投入xx万元资金大力开展各类培训，在做好全员培训教育工作的基础上，逐渐形成上岗培训、在岗培训、素质培训、学历教育等内外相结合的多层次的培训教育制度。冰冻三尺，非一日之寒。提高员工素质决非一日之功，酒店始终坚持以人为本，采取自己培训，聘请外来专业人员任教和送外地专业对口培训相结合，提高员工的整体服务水平，如外请烹饪大师来酒店进行实地培训，组织厨师参加中式烹调师的专业操作培训班；组织各岗位骨干员工分三批到xx大酒店跟班学习，增强员工的星级意识和服务意识；酒店与市旅游局签订了四星级培训合同，邀请专家学者来酒店授课，既讲授理论知识，又传授实践本领，对员工进行全面综合的培训，全面提高员工服务意识与水平。提高酒店工作效率和服务质量的基本条件是要不断提高员工的业务素质，所以我们一方面紧抓员工文化知识的学习，提高员工文化水平，另一方面紧抓业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：（1）热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。

（2）在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素质和技能欠缺造成服务不到位而产生的不满意。

（3）人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

（4）熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

（5）对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

（6）营造员工队伍的团队精神。

（7）实现规范服务、优质服务，从而提高酒店的社会声誉。在实践经营中，我们对现代营销逐步有了新的认识，酒店的经营状态日趋稳步上升，通过不断努力，我们又提出了创造需求与创新营销。

创造需求的实现主要是通过创新营销来进行的。随着现代科学的发展，消费水平的提高，饭店市场环境的变化及竞争的加剧，推动着以产品为基础的营销诸要素不断衍生组合。创造营销成为饭店适应衍生组合、求生存求发展的内在动力。所谓创新营销就是饭店企业以在质上优于现有状态的新行为作用于经营活动，以期收到预定目标的创造性活动。创新主要是指产品创新、市场创新、技术创新、服务创新和管理创新，这五大创新涉及饭店生产经营管理活动的主要方面和主要过程。这五大创新所产生的联动效应，形成一种巨大的整体潜能，这是饭店企业降低和避开风险，谋求顺利发展的强大动力。

酒店为申报四星级饭店，成立了酒店领导层和各部门经理参加的申星工作领导小组，确立了“以申星促管理，上台阶，以管理促经营；把申星过程当作学习提高的过程”的工作原则，组织全体员工学习贯彻国家标准，查找存在问题，结合酒店改造扩建工程制定整改措施并逐一落实，聘请专家对所有员工进行系统培训，提高服务意识与服务水平，完善软硬件设施建设，全面修订酒店的各项规章制度，经过一年多的艰苦努力，现在，酒店的经营管理工作已经迈上了新的台阶。目前酒店已建立了健全的服务和管理制度，在今后的工作中我们将坚持不懈,努力使酒店服务质量更上一层台阶。我们的特色是从实际出发，通过理论指导实践，使酒店管理科学化、现代化，同时我们又在不断地优化我们的市场。申评过程对于我们酒店是一个进一步学习提高的过程，申星是酒店发展历程中的一大机遇和重要成长阶段。酒店到目前为止，在硬件、软件设施建设上都比较全面，我们坚信通过我们酒店及其全体员工不懈的努力和不断的学习，在今后的发展道路上我们酒店的经营管理水平必将取得长足的进步和发展。

我们的战略方针是：

首先要赢得顾客的一颗心。这是酒店新服务质量观的基点。它要求顾客在消费服务产品时无后顾之忧，主要包括在实施上没有不安全的顾虑，财务上没有风险，在服务的过程中及服务过后不让顾客产生困忧，得到享受。申星工作重在过程。提倡酒店全体员工以申星为动力，振奋精神，凝心聚力，严格按照国家标准找出薄弱环节，落实整改措施，真正做到以申星工作推动酒店各项工作向更高层次全面发展，努力打造一流的企业品牌。

其次要追求无缺陷。所谓无缺陷未必缺陷绝对是零，而是以零为最终目标，来制定目前的目标，以便努力去实现，并在实现目标的过程中，对目标作出了进一步的修订，使服务质量完美无缺陷。

再次是三位一体的质量提高。这是酒店新的服务观念的基本内容。这种思想在于确认强化服务质量贯穿于酒店营销全过程。服务质量的保证是分三种类型的：一是预防性的，如长期需求信息的调查、竞争对手及顾客评估等；二是监测性的，如产品质量的检验、服务的安排等；三是补偿性的，如重新设计产品和饭店形象等。传统的做法强调补偿性服务，而新观念却主张预防性、监测性和补偿性服务齐头并进，从而形成良性循环的服务质量保障系统。

服务质量是我们酒店全体员工的职责。新的观念认为，服务渗透于酒店生产经营的全过程，要使酒店上下充满让顾客满意的酒店文化，实现标准化、规模化的服务质量管理。以上便是针对我们酒店情况的简单汇报，我们将随时恭候各位领导监督审查。最后，谢谢各位在百忙之中的光临指导，我们将继续加强服务意识、提高服务质量、完善服务水平，不负各位领导对我们寄予的厚望

**第四篇：2024大酒店保安部年终工作总结**

2024大酒店保安部年终工作总结

2006xx大酒店保安部年终工作总结

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

====年是xx大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安

全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作总结如下：

一、各项考核指标全面完成。

====年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了==.==%。为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的

特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工xxx、xxx、xxx三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，一度达到==.=度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线。在=月中旬，又遇“云娜”等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了==个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到==个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助退

房客人在房间找回人民币壹万元。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，局开展多项文体娱乐活动，如在广场举行的艺术节电力专场演出，消防安全运动会，职工篮球赛。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间===多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了局机关所交给的任务。另外，部门多次制止电力系统内部职大规模\*。得到了局领导的好评

我部门还主动为各部门及外包

单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路=次，发现不安全因素==次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。棋牌室、夜总会、桑拿和足浴是三家外包单位。由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，再成漏水

[1] [2] 下一页

**第五篇：天马大酒店保安工作制度[范文]**

天马大酒店保安工作制度

1.上班穿工作服，配戴工作牌，精神饱满，热情待客，服务周到。对每位客人的询问要给

予认真答复，随时保持对讲机的畅通，上岗时主要在门口指导前停车场和后停车厂场，不要随意走动，当去楼层或其他地方时一定要配带对讲机。

2.具有高度警惕意识，严禁送餐人员乘坐电梯上楼，禁止客人带宠物进入宾馆。一但发现

精神病患者，衣冠不整者或形迹可疑者，坚决阻拦其进入宾馆。严格把好第一关。

3.保安人员要严格遵守交接班制度，认真记录值班事情，交接事项要清楚，尤其对代办保

管的重要物品，一定要交接正确。

4.维护好宾馆前、后停车场秩序，做好提示工作如：（车门车窗是否关好，车内请勿放贵重

物品等），中午晚上用餐时间一定要在酒店门口，团队用餐车辆一定让第一辆车停在路口

处再往后排，门前一定让车停在停车位上，尽量不要让自行车、摩托车停放在停车位。

5.负责前后停车场及两边过道卫生，在保洁员下班后负责大厅内的清洁卫生。及时制止大

厅内一些不文明现象如：（客人将脚放在茶几上、隔壁小孩在大厅玩耍等），协助总台接

待团队住宿及用餐秩序。

6.认真履行自己的职责，加强宾馆内外巡逻，查看8楼热水水温、冷热水箱水位、后停车

场下水道畅通情况，特别是夜间的巡查，注意客房门是否都关好做好提示，防火，防盗

及时发现事故苗头迅速消除隐患。确保客人的生命财产安全。

7.严禁与顾客发生打架斗殴争吵事件，如有发生所有后果由本人自负，便对违反宾馆制度，在宾馆闹事，打架斗殴者，要及时与经理联系或拨打110给予制止（不要当客人面打），发生火灾，失窃，凶杀，爆炸等事故，保安人员必须立即赶往现场。迅速组织人员疏散，并保护好现场，及时向公安部门报告。

8.保安人员必须对灭火器材与报警系统经常进行检查，经常与各部门加强联系，协调工作，确保宾馆安全万无一失。

9.在发现入住客人行李较多时要主动帮忙。

10.上班时间不准会客、脱岗（如在大厅内聊天、在上班时间去小区购物等），不准在大厅内吸烟等。

11.按时负责大厅、楼层过道及楼外灯光开关。灯光开启时间按路灯时间开启，24点按指定灯光开启。

12.晚班保安人员必须在休闲区沙发休息。

13．所有从酒店后门带出的物品必须问清情况方可出入，对陌生人在没有确切了解其目的情况下不准从后门进入。

202012年12月 6日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找