# 酒店质检部工作总结（精选4篇）

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-17

*小编为大家整理了酒店质检部工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名...*

小编为大家整理了酒店质检部工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店质检部工作总结(精选4篇)由整理。

第1篇：酒店质检部工作总结

酒店质检部工作总结

2024年悄然走来，新年的钟声即将敲响，蓦然回首，2024年忙碌而充实。播种、耕耘、收获的事业激励着我们奋发前进，激情燃烧的冬天，我们满腔热情地沿着新的蓝图，扬起世纪的风帆，明天等待着我们去收获。

值此迎新之际，##大酒店谨代表胶州的旅游行业，向青岛旅游局的各级领导致以节日的祝贺，向为旅游行业付出辛勤汗水的全体同仁致以诚挚的谢意。

过去的一年，在社会各界的大力支持下，在上级领导、集团公司及酒店领导的正确指挥下，我店始终坚持以“三个代表”为重要思想，坚决拥护党的路线、方针、政策，以“宾客至上、服务第一”的宗旨，以“团结合作、开拓创新、用心工作”的世纪精神带领着大家，富有创造性地开展各项工作，并且圆满地完成了2024年的各项工作任务，并取得了良好的社会效益与经济效益。下面将质检部的具体工作总结如下：

一、加强酒店质量管理，健全完善督查制度，实行科学化的管理方式，努力使经营管理工作有章可循、有规可依。

根据酒店现有的规章制度，制定补充了新的检查内容，主要有以下七个方面：一是总则、二是着装、仪容仪表、三是形体动作、四是服务态度、五是劳动纪律、六是卫生质量、七是各部门的工作程序与标准。

二、抓好质量管理分析工作，不断提高服务质量和管理水平。

1、针对酒店服务质量出现的问题，利用每周的酒店办公例会的形式进行通报和分析，从全店各部门服务态度、服务技巧、设施设备的维护和保养、安全质量管理水平等方面进行认真分析与总结，为酒店的质量管理出谋划策。

2、每周、每月质检部根据酒店的要求，写出质量管理通报，以及质量问题的案例通报，提出酒店的服务质量方面的重要工作和要求。

3、提高质检人员的素质，体现四星级酒店的良好形象。

检查人员必须参加到部门组织的业务培训活动，认真了解掌握各部门的工作流程和标准，并落实到日常检查督导工作中。

4、对质检人员的日常工作进行量化管理。

酒店专职质检人员3人，酒店要求三位质检人员每天必须巡查本人负责的各个岗位，并对检查结果做好详细记录，在每天下午16：30的碰头会上进行汇总，对表现突出的进行奖励，对违反规定的部门进行经济处罚。

三、质检部与各部门加强工作中的交流、沟通，改变工作方式，变指导为服务。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善服务程序，提高服务质量。

为了规范操作规程，今年对各一线部门进行了春季、秋季业务技能大赛，通过比赛，发现了日常工作当中

所存在的一些违规操作，另外通过比赛，还提高了员工的工作积极性，形成了你追我赶的工作氛围，而且还锻炼了员工的心理素质，对取得优异成绩的员工进行了奖励。

2、质检部不定期带领督查人员到各部门进行服务质量及管理流程的交流与座谈，对出现的质量问题，共同探讨，寻找出解决问题的良好办法，密切了质检部同各部门之间的工作联系。

3、在质量检查和沟通交流中，质检人员一改过去较为严肃、刻板的态度，语言和蔼、态度亲切，努力争取各部门的信任，为质检工作的顺利开展打下了坚实的基础。

四、完善质量管理检查体系，为酒店经营和发展提供了有效的保证。

酒店不断完善质量管理检查体系，坚持总经理重点检查、值班经理的全面检查、各级管理者的日常检查、质量管理人员的专题检查四项内容相结合，对检查中发现的问题质检部跟踪落实，并督促相关部门反馈，开成有检查、有落实、有反馈的质量检查体系，从而达到“质量中有效率、效率中见成绩”的良好效果。

五、以传帮带的形式开展各项培训工作，以重点业务技能为核心。

培训工作是企业发展长久之技，所以根据酒店年初的培训目标，采用“走出去、请进来”的培训方式，进行各类培训活动，如案例分析培训，采用宾客投诉及工作当中所存在的问题，作为培训资料生动而有效地分析问题的症结所在。另外还进行了领班、主管现场管理的培训专题，加强了现场督导工作的力度，从面提高了管理人员发现问题、解决问题的能力。

六、存在的问题。

09年我们虽然做了大量的工作，也取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求及同行业同星级的酒店相比还有很大的差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：

1、督查制度的制定还不够完善，主要是缺乏部门负责人的绩效考核的依据。

在日常工作当中，部门对查出的问题认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关已，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够严厉，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益，很多管理人员都不情愿执行。

3、督查人员不能全面有效地进行现场监督。

督查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，更不能及时地进行现场指导。

4、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。

质检部进行的资料分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、科学化操作还有很大的差距。

6、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。

作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，为督查氛围，创造一个良好的、融洽的工作环境。

在这辞旧迎新的时刻，让我们洗去征尘，蓄势待发，同舟共济，拼搏进取，迎接新的挑战，再创佳绩。我们会不断地吸取教训总结经验，努力改进工作当中的不足之处，为2024年的工作奠定坚实的基础。为此特制定2024年的工作计划：

一、严格执行、完善内部督查规定，加强工作力度，提高工作效率。

二、加强表格化管理，使各项检查工作有序开展。

三、努力提高督查人员自身素质与业务素质，打造一支业务技术过硬的督查队伍。

四、将督查工作有层次的深入开展，努力预防问题、发现问题、解决问题。

五、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供四星级的软件服务。

六、有效地开展各项培训工作，并跟踪落实其培训效果，努力提高员工的综合素质。

我们相信，在上级领导的正确指导下，在各单位的共同努力下，旅游行业的明天会更好。

第2篇：酒店质检部工作总结

酒店质检部工作总结

我代表酒店质检部将本部门2024年的工作总结为如下三点：

一、2024年的重点工作

1、卫生检查：修改并完善了原有的卫生质检细则，加强了卫生检查力度，加大了卫生检查次数。

2、工程问题检查：每周例行检查中发现需要维修项目并及时反馈工程部。

3、星评专项质检：参照四星级酒店标准，检查发现不符合星级标准的项目并反馈各个部门进行整改。

二、2024年质检反馈问题总结

1、前厅部：前厅作为酒店的门面，对其卫生要求一直是很高的。由于大堂灰尘较多，所以卫生问题一般集中在此。相对以前卫生情况大有改观，但仍需继续努力。

2、客房部：客房的卫生是我们重点检查对象，所以要求很严格，因此各楼层的卫生均有不同程度的提高。对于低楼层的卫生由于灰尘相对较多、住客较多，所以工作难度相对增大，我们也应表示理解，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好房间的卫生工作。

3、安保部：质检时卫生一直较好，但是前后车场的卫生保持一直不太理想。还有就是消防安全巡查问题，质检中发现过几次巡查不及时，平时的巡查情况不知道会怎样，总之安全无小事，因此一定要做好消防安全巡查，防患于未然。

4、工程部：质检指出的日常维修项目较多，可见工程部的日常维护巡查有不到位的地方，希望以后注意。

5、PA部：PA负责的区域较多，虽然常有不到位的地方，但是指出后都能及时改正，对客服务区域的卫生状况也是不错的。PA组的卫生应该有分类做计划，每天、每周、每月应该做的卫生项目做成表格来提醒自己执行。

6、洗浴部：洗浴男女水区卫生平时做的还是不到位，卫生死角较多，但是指出后都能及时改正，也许是因为洗浴面积较大，工作量大，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好浴区的卫生工作。

总之，一年来在各部门的配合下，酒店的卫生状况上了一个新台阶，在下一年度，质检的工作将卫生与服务并重，希望我们共同进步。

三、质检部存在问题

1、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部进行的资料分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整。

2、质检人员的配置不足，导致质检工作只有集中检查，缺乏平时的监督。质检要专业化就必须有专职的质检人员，建立健全平时巡查、抽查制度。

3、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，为督查氛围，创造一个良好的、融洽的工作环境。

4、质检项目的跟踪检查力度不够。主要依赖于部门的自检，造成各部门人员懒散

第3篇：酒店质检部工作总结

酒店质检部工作总结

我代表酒店质检部将本部门2024年的工作总结为如下三点：

一、2024年的重点工作

1、卫生检查：修改并完善了原有的卫生质检细则，加强了卫生检查力度，加大了卫生检查次数。

2、工程问题检查：每周例行检查中发现需要维修项目并及时反馈工程部。

3、星评专项质检：参照四星级酒店标准，检查发现不符合星级标准的项目并反馈各个部门进行整改。

二、2024年质检反馈问题总结

1、前厅部：前厅作为酒店的门面，我们对其卫生要求一直是很高的。由于大堂灰尘较多，所以卫生问题一般集中在此。相对以前卫生情况大有改观，但仍需继续努力。

2、客房部：客房的卫生是我们重点检查对象，所以要求很严格，因此各楼层的卫生均有不同程度的提高。对于低楼层的卫生由于灰尘相对较多、住客较多，所以工作难度相对增大，我们也应表示理解，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好房间的卫生工作。

3、安消部：质检时卫生一直较好，但是前后广场的卫生保持一直不太理想。还有就是消防安全巡查问题，质检中发现过几次巡查不及时，平时的巡查情况不知道会怎样，总之安全无小事，因此一定要做好消防安全巡查，防患于未然。

4、西餐厅：餐厅卫生一直良好，厨房偶尔未覆保鲜膜或使用有色垃圾袋，但指出后均能及时改正，食品卫生良好。

5、工程部：质检指出的日常维修项目较多，可见工程部的日常维护巡查有不到位的地方。另外在客房施工时常会在墙上留下黑手印，希望以后注意。

6、PA组：PA负责的区域较多，虽然常有不到位的地方，但是指出后都能及时改正，对客服务区域的卫生状况也是不错的。PA组的卫生应该有分类做计划，每天、每周、每月应该做的卫生项目做成表格来提醒自己执行。

7、营销部、办公室、财供部：略

总之，一年来在各部门的配合下，酒店的卫生状况上了一个新台阶，在下一年度，质检的工作将卫生与服务并重，希望我们共同进步。

三、质检部存在问题

1、检查制度的制定还不够完善，检查内容较为单一，要提高服务质量必须扩大检查的范围。要在原来卫生、工程检查的基础上，加强以下几个方面的检查：着装、仪容仪表、形体动作、服务态度、劳动纪律、各部门的工作程序与标准等。

2、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部进行的资料分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整。

3、质检人员的配置不足，都是兼职人员，导致质检工作只有集中检查，缺乏平时的监督。质检要专业化就必须有专职的质检人员，建立健全平时巡查、抽查制度。

4、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，为督查氛围，创造一个良好的、融洽的工作环境。

5、质检维修项目的跟踪检查力度不够。主要依赖于部门的自检，造成部分项目反复维修，浪费人力物力财力。

第4篇：酒店质检部工作总结

酒店质检部工作总结2024年悄然走来，新年的钟声即将敲响，蓦然回首，2024年忙碌而充实。播种、耕耘、收获的事业激励着我们奋发前进，激情燃烧的冬天，我们满腔热情地沿着新的蓝图，扬起世纪的风帆，明天等待着我们去收获。

值此迎新之际，##大酒店谨代表胶州的旅游行业，向青岛旅游局的各级领导致以节日的祝贺，向为旅游行业付出辛勤汗水的全体同仁致以诚挚的谢意。

过去的一年，在社会各界的大力支持下，在上级领导、集团公司及酒店领导的正确指挥下，我店始终坚持以“三个代表”为重要思想，坚决拥护党的路线、方针、政策，以“宾客至上、服务第一”的宗旨，以“团结合作、开拓创新、用心工作”的世纪精神带领着大家，富有创造性地开展各项工作，并且圆满地完成了2024年的各项工作任务，并取得了良好的社会效益与经济效益。下面将质检部的具体工作总结如下：

一、加强酒店质量管理，健全完善督查制度，实行科学化的管理方式，努力使经营管理工作有章可循、有规可依。

根据酒店现有的规章制度，制定补充了新的检查内容，主要有以下七个方面：一是总则、二是着装、仪容仪表、三是形体动作、四是服务态度、五是劳动纪律、六是卫生质量、七是各部门的工作程序与标准。

二、抓好质量管理分析工作，不断提高服务质量和管理水平。

1、针对酒店服务质量出现的问题，利用每周的酒店办公例会的形式进行通报和分析，从全店各部门服务态度、服务技巧、设施设备的维护和保养、安全质量管理水平等方面进行认真分析与总结，为酒店的质量管理出谋划策。

2、每周、每月质检部根据酒店的要求，写出质量管理通报，以及质量问题的案例通报，提出酒店的服务质量方面的重要工作和要求。

3、提高质检人员的素质，体现四星级酒店的良好形象。

检查人员必须参加到部门组织的业务培训活动，认真了解掌握各部门的工作流程和标准，并落实到日常检查督导工作中。

4、对质检人员的日常工作进行量化管理。

酒店专职质检人员3人，酒店要求三位质检人员每天必须巡查本人负责的各个岗位，并对检查结果做好详细记录，在每天下午16：30的碰头会上进行汇总，对表现突出的进行奖励，对违反规定的部门进行经济处罚。

三、质检部与各部门加强工作中的交流、沟通，改变工作方式，变指导为服务。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善服务程序，提高服务质量。

为了规范操作规程，今年对各一线部门进行了春季、秋季业务技能大赛，通过比赛，发现了日常工作当中所存在的一些违规操作，另外通过比赛，还提高了员工的工作积极性，形成了你追我赶的工作氛围，而且还锻炼了员工的心理素质，对取得优异成绩的员工进行了奖励。

2、质检部不定期带领督查人员到各部门进行服务质量及管理流程的交流与座谈，对出现的质量问题，共同探讨，寻找出解决问题的良好办法，密切了质检部同各部门之间的工作联系。

3、在质量检查和沟通交流中，质检人员一改过去较为严肃、刻板的态度，语言和蔼、态度亲切，努力争取各部门的信任，为质检工作的顺利开展打下了坚实的基础。

四、完善质量管理检查体系，为酒店经营和发展提供了有效的保证。

酒店不断完善质量管理检查体系，坚持总经理重点检查、值班经理的全面检查、各级管理者的日常检查、质量管理人员的专题检查四项内容相结合，对检查中发现的问题质检部跟踪落实，并督促相关部门反馈，开成有检查、有落实、有反馈的质量检查体系，从而达到“质量中有效率、效率中见成绩”的良好效果。 五、以传帮带的形式开展各项培训工作，以重点业务技能为核心。

培训工作是企业发展长久之技，所以根据酒店年初的培训目标，采用“走出去、请进来”的培训方式，进行各类培训活动，如案例分析培训，采用宾客投诉及工作当中所存在的问题，作为培训资料生动而有效地分析问题的症结所在。另外还进行了领班、主管现场管理的培训专题，加强了现场督导工作的力度，从面提高了管理人员发现问题、解决问题的能力。

六、存在的问题。

09年我们虽然做了大量的工作，也取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求及同行业同星级的酒店相比还有很大的差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：

1、督查制度的制定还不够完善，主要是缺乏部门负责人的绩效考核的依据。

在日常工作当中，部门对查出的问题认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关已，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够严厉，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益，很多管理人员都不情愿执行。

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