

宾馆工作总结报告(大全5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

宾馆工作总结报告篇一

酒店总经理班子根据中心的要求，年初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，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，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，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，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。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未

发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。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，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，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。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预

检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，

合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的%提高到%，最高日创收为元，最高日平均房价为元；全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收万元，比上半年增额万元，增幅约为%。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式

推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

宾馆工作总结报告篇二

不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

宾馆前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。宾馆的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在

工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为宾馆的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出个宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率 前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。 前台收银处是客人离店前接触的最后一个

部门，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

宾馆工作总结报告篇三

上半年，我们总公司对安全生产工作提出了更高的要求。宾馆酒店领导班子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。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，我们上半年重点加强了安全检查与隐患治理工作。酒店安全生产领导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”、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，宾馆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，重点检查安全制度是否落实，安全措施是否到位，消防器材是否完好，漏洞隐患是否纠正。

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，增强了全体员工的安全责任

心。

严格贯彻执行总公司下发《安全生产百日专项活动》，按照总公司的具体要求，深入落实安全生产的自查自纠、隐患排查、监督整改等各项措施，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，并重点做好食品卫生和饮食安全工作。

宾馆工作总结报告篇四

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营。2004年全年实现营业收入17***x元，比去年内餐全年15***x元的营业收入超额2***x元。

2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用。2004年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比2003年下降。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在2004年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

二、加强内部管理，提高服务质量。1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独

挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

四、加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

五、克服困难，顺利完成“东博”接待。

***x年的“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

六、存在问题。

- 1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。
- 2、散客销售力度不足。
- 3、菜肴创新能力欠缺。
- 4、包厢电器设备老化、破损严重。
- 5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。
- 6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

宾馆工作总结报告篇五

宾馆的业务受到多种因素的制约，其最基本的客观因素有三：一是社会政治因素，即国家的政策、社会秩序、外交关系等；二是经济因素，即商品经济的发达程度、国家经济的发展速度、人们的消费水平等；三是本地区旅游资源的吸引力及季节性影响和交通状况等。以下是小编为大家收集到的宾馆安全工作总结范文，希望对大家有帮助。

一、日常工作

今年年初，我们依然按照保安部工作流程来完成对本班管理。每天上班提前20分钟到控制中心开班前会，首先检查本班上岗人员仪容仪表，对不合格员工当面纠正；总结前一天工作不足之处，安排当天岗位值班人员，之后带队***安全完成当日的工作。每小时巡视各岗位工作情况，发现问题当面纠正并且指出解决的最佳方案，让岗位人员在实践工作中掌握业务知识，更好的完成在岗工作。不断给员工灌输安全意识，加强安全教育，在遇到问题时怎样果断、理智处理问题。班后总结本班在当天工作中遇到的问题，当面讲解、当面消化，把问题绝不带到第二天工作当中。加强与其它各班的沟通和交流，扬长避短，为更好的管理好本班打下坚实的基矗按时完成经理所交代的各项任务，对完成情况要及时反馈，做到有始有终，就是本班未能完成指定性任务，及时传达到下个班来完成，领班职责第一条就是对经理负责，所以我们要把工作做好、做到前面。

今年外出培训2次，消防与反恐，从2次培训中学习了很多经验，自己在对安全认识方面有了一定的提升，特别是反恐，从安全方面讲反恐是一个全新的知识点，包括对爆炸的认识，怎样去发现、识别爆炸物等，同时也提高自己在保安工作反面的不足，使自己在管理水平和业务能力方面有了更高的起点。

经理经常教导我们，保安部每天工作流程都一样，怎样才能在一年工作当中来不断提高自己，这就要求自己在熟练的工

作方面做得更好。当然在工作方面自己也有不足的地方，对90后的员工缺乏沟通，没有及时掌握他们的思想动态，所以没有使他们的工作能力得到充分的发挥；自己的思想意识和责任心不够强，在制度和纪律方面的工作做得不是很扎实，工作经验和岗位业务仍需进一步学习与提高。在接下来的工作中，多与新员工交流，从交流与沟通中了解新员工，使员工在岗位上能更好的发挥。

二、培训总结

每年岗位知识一般放在比较炎热时培训，往常培训科目都是岗位知识，基本在室内培训，忽视了在岗实践培训。今年8月份到西安为期五天学习，参观了其它地方的培训方法后，制定了比较全面的培训计划，其中包括理论知识与实践在岗培训，总共14个科目，总体分为培训内容、培训目的、效果评估。今年培训只进行了10个科目，为期20课时，每个科目反复两次培训，从整体效果讲，培训的目的基本达到，而且各培训导师讲的比较全面，参训人员积极性比较高，只有个别员工因事临时请假，所有参训员工基本上能把培训内容运用到工作当中。唯一的不足的地方就是员工把培训内容细节不能坚持，时间长了就会淡忘，使培训效果没有持续下去。

明年的培训计划：培训时间安排在七、八、九月，制定周全的培训计划，把14个科目全部培训，充分体现培训效果，而且反复讲解、反复督促，使每位员工在岗位上能充分发挥技能水平，开展业务能力比拼，特别是加强新员工的学习和培训。随着酒店会议区域和ktv迎来营业，明年准备把‘保密制度’与‘发生突发事件应急预案’加强培训，是我们整体队伍能充分、全面保卫酒店安全。

三、训练总结

今年从2月16日开始军事素质培训，截止目前总共30个训练日。在训练当中有几个别人有请假现象，我和常小飞紧密配合，

严格按照经理制定的请假制度执行，并且做好请假笔记。我们两个把队伍分为两列，老队员由我带领，在巩固以前所学习内容上进行新的科目，把我们老队员的军事素质再提高一个档次。常小飞带领新同志训练，从零做起，以最快的速度赶上老同志，在训练当中首先要充分体现军人的精、气、神，调动训练的'积极性，最后要达到预期训练科目。从今年开始训练时间改为星期二和星期五，比原来的训练时间少了一天，这也是经理从人性化管理方面考虑，对训练的时间进行了调整。在接下来的训练时间里，我们两个团结一致，相互交流与学习，加强训练力度，使我们保安整体队伍素质能有新的面貌。

我们两个把队伍分为两列，老队员由我带领，在巩固以前所学习内容上进行新的科目，把我们老队员的军事素质在提高一个档次。常小飞带领新同志训练，从零做起，以最快的速度赶上老同志，在训练当中首先要充分体现军人的精、气、神，调动训练的积极性，最后要达到预期训练科目。从今年开始训练时间改为星期二和星期五，比原来的训练时间少了一天，这也是经理从人性化管理方面考虑，对训练的时间进行了调整。在接下来的训练时间里，我们两个团结一致，相互交流与学习，加强训练强度，使我们这支保安队伍有个全新面貌。

明年的工作计划

一、加大值班和巡逻检查力度，在重大活动期间，加强值班、对重点部位安排专人值班，发生情况基本做到及时到位，及时处置，把一些不安定因素和苗头消灭在萌芽状态。在加强值班的基础上进一步加强巡逻检查力度，确保保安人员24小时巡查，全面保证酒店全年无安全事故发生。

二、加强管理，要求队员作到的首先我们自己必须要作好。对队员加强领导，对每个队员严格考核，为提高保安队员整体素质，对他们提出严格要求。

三、严格执行酒店的规章制度，做好本职工作，管理好本班的各项工作。

四、做好队员的思想工作。要关心爱护队员，了解队员的思想、工作、家庭等的情况，及时发现问题。做到思想上信任，工作上教导，生活上体贴。

五、不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，使其保持良好工作状态。

六、坚持查岗、查哨制度，掌握人员在岗情况，作好考核工作，发现问题及时解决，遇重大事件及时汇报。

总之，随然今年工作取得了一点成绩，我们不能骄傲，明年新的时期意味新的机遇，新的挑战，自己处处以身作则，敢打敢拼，始终把团结***放在工作首位，在经理英明决策正确引导下，和各领班加强思想交流与学习，把我们这支保安队伍做得更加出色。

一、加强领导，提高认识，积极营造安全管理工作群众化氛围。

我酒店历来重视安全工作，始终坚持把安全工作列入重要议事日程，当成头等大事来抓。年初，由安保部牵头，酒与各部门签订了安全责任书，明确了安全责任主体，并把安全工作列入年度目标考核内容，实行安全一票否决制度。

为加强安全管理，近期，又召开主管级以上管理人员安全动员会议，认真学习省委省政府有关安全工作的文件，统一了2全员思想，增强安全责任意识。同时，酒店各部门分别召开全体人员动员大会，进行层层动员，使全体员工充分认识到安全工作的重要性，通过动员会议、专题板报、专项教育等一系列的宣传教育，一方面，提高了员工落实安全工作的主动性，实现“要我安全”向“我要安全”的意识转变；另一方面，

也使酒店倡导的大安全观，即政治安全、消防安全、治安安全、食品安全、人员安全、财产安全、设施设备安全深入人心，为安全工作的有序开展营建了良好的环境氛围。

二、源头治理构建酒店立体防范体系，实现安全管能力的网格化。

为推进安全管理工作的顺利开展，今年以来酒店从三个层面入手构建立体防范体系，一是建机构。按照一级抓一级、层层抓落实的原则，在酒店层面成立了以总经理为组长的安全领导小组，在各个部门成立了以部门经理为责任人、骨干人员为成员的安全工作组。同时，增设了部门安全员，将安全工作抓到岗位上、安全组织建在岗点上，安全的触角延伸到班组上，实现了三级安全网络全覆盖。二是明责任。我们始终坚持“谁主管，谁负责；谁在岗，谁负责”的原则，对酒店的所有区域进行明确分工，实行网格化责任区分，部门与主管，主管与领班，重要岗位、关键岗点与员工签订安全承诺书。使安全管理切实做到横向到边、纵向到底、不漏部门、不留死角；三是重投入。在安全管理上，总经理明确提出，要不计成本，不惜代价，必须做严防死守，万无一失。为此，为确保消防设备运行正常，今年1-8月份酒店先后投入xx多元对500具灭火器进行了维修保养；为消除安全隐患，投入x万余元对厨房的运水烟罩进行了清洗；投入x万余元增设监控摄像头x个，使酒店监控点位达到了x个，实现了全方位、全时段、全覆盖进行监控的目标；投入x万元与专业厂家签订消防系统和视频监控系统维保合同，确保了设施设备始终处于完好状态。x余万元的投入使酒店的安全硬件得到了空前增强。

三、建立群防群控安全网络，实现安全管控的制度化。

针对当前酒店政务接待多、大型会议多的特点，对安保的日常安全和政务接待安全提出了新考验。为此，我们坚持内紧外松、主动与公安、警卫部门对接、重点监控等方法，通过

制定详细的安保方案、应急预案，增设流动岗哨，人人都是安全员，同时，保部加大检查的频次、力度和范围，建立起酒店内部的安全群防群控安全网络，确保接待工作万无一失。今年以来酒店成功接待了首届xx会、全国xxx工作会议、第xx届xx博览会等重要会议，安保工作受到了各方的肯定。

同时，结合日常安全管理中存在的弱点、难点和盲点，4积极推行制度化管理，通过坚持24小时执勤制度、每隔一小时巡楼(车场)制度、节假日领导带班制度，夜间访客登记制度，动火审批制度、易燃易爆品进入酒店审批制度等42项安全管理制度的严格落实，为酒店的正常经营提供了强大的安全保障。

四、结合实际积极探索安全管理的新模式，推进安全管理工作的常态化。

开门七件事，作为酒店行业来讲哪一样都少不得，哪一样更含糊不得。酒店始终把安全是天，安全是命，安全是效益，安全是最科学的发展放到了重要位置，放在了工作的重中之重。同时，结合酒店的工作实际，积极探索新形势下酒店安全管理的新模式。一是三会必开。即每日晨会安全必讲、每周例会隐患必须反馈、每月安全工作分析会必讲评，形成了良好的安全工作制度；二是三查必做。从今年以来，着眼于安全工作的大局，酒店确立了岗点日检、部门周查、酒店月检制度，并设立安全工作点检卡，通过近一个月的努力已初步建立起岗点日检查，部门周检查，酒店月检查的安全检查体系，今年1-8月份酒店大检查10次，使安全工作真正步入了规范化、体系化运转的轨道；三是三考必会。为了提升全员的安全意识和实际操作技能，酒店提出了人人安全基础知识必会、特种设备操作规程必会、消防设施设备的使用必5会。先后组织了百题安全知识考试，共有n人参加测试，均达到良好以上成绩。分批次组织在店xx多名员工进行消防安全培训，培训中，突出学习了防火、灭火、逃生等相关知识和法律法规，并结合一些案例有针对性的给大家进行讲解，使所有员工提

高了消防安全意识。今年，我部组织了酒店员工宿舍区火灾扑救疏散演练，参加的x名员工主要演练了如何报警、如何扑灭初起火灾、如何逃生等问题，真正掌握发生火灾时的应急处置办法;x月x日，组织酒店x人进行了消防器材的实操演练，演练内容包括灭火器实操演练、灭火毯的使用及逃生面具的使用，进一步增强了酒店广大员工的防范意识和自救能力。