

# 2023年的酒店工作总结 酒店工作总结(通用5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 的酒店工作总结篇一

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的'外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作的，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

## 的酒店工作总结篇二

20xx年上半年度，我在新的岗位上不断地学习与摸索，从略懂管理到必须掌握与运用管理，并在人力资源管理工作中寻求更高的工作技能，且在调整中开展。

目前在编情况：20112011年编制人数20xx.92011.9.9实有人数类别部门前厅部客房部中餐部西餐部市场营销部快餐部总经办人力资源部财务部采购部工程部保安部说明经营部门后勤/后勤/管理部门总

计18594518715+1841531520228185844188161141521417225借调一人省公司13日入职一人（一）招聘工作1、统计分析岗位需求。了解酒店的缺员情况，随时掌握人员变动状况，定期对入职人员做分类统计，思想沟通。

2、搜寻并联系急需人才。每天查看人才网、人资邮箱，筛选求职者简历，联系符合要求者面试，并通过其他各种途径获得所需人才信息并取得联系。

3、更新、完善人才库。定期掌握酒店人才信息，做好人力资源合理安排工作。

### 4、在职人员情况

截止到20xx年9月9日，酒店现有员工总数为225人，其中管理人员47人（主管级以上人员），占总数20.8%，一线服务人员154人，占总数68.5%，后勤人员24人，占总数10.7%。上半年共计面试283人；招聘录用78人、储备各类人员248人、淘汰205人、离职75人。

### 5、异动分析及应对措施

根据离职人员分析异动主要原因有：工资福利偏低：7%；事业发展找到更好工作：23%；社会因素（入伍、家庭原

因）：15%；各部门管理机制原因：1%；需要完成学业或继续学习深造：21%；对工作环境不适应或不满意：5%；缺乏良好的工作心态或身体健康条件不允许：5%；劳动合同或实习协议到期不再续签：1%；试用期不合格或劝退：3%；办理入职手续未到岗或仅工作3天：15%；自动离职：4%。

（见附表2）主要措施为

加大人力市场的开拓，调查了解人力市场人才走势与潜规则，长期招聘。

加大与各大学校联系，建立实习就业一体的供用人关系，跟踪与湖北省开放职业学校协议事宜，建立酒店与院校直接的关系，作为长期合作的实习就业基地。

建立人事管理规程，从对内对外联络、招聘、人员筛选、面试、录用办理入职手续、跟踪评估定级（待完善）、离职手续、离职面谈等初步形成人力资源管理的规程。

（二）人事档案及相关资料整理员工档案是随时把握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案以及电脑登记档案，包括在职人员员工档案、离职人员员工档案以及应聘人员档案存档等三部分，档案的建立以及有效治理有利于人力资源部随时把握在职人员以及人员流动情况。今年4月份，我部将20xx年前酒店人员信息及相关资料统一封存，并将20xx年至今的人事资料进行梳理，分类管理。对各部门在职员工档案完善齐全。

对于凡事来到酒店应聘的人员（包括实习生），都建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，作为酒店人才储备，大大减低了招聘费用。（三）建立酒店内部的人力资源数据库通过招聘工作的开展，将收到的应聘人员的资料进行筛选后，将优秀的及酒店未来可能需要的人才信息及时输入到人力资源数据库，可以不定期的进行电话

沟通，以了解部分人员的现状，对人力资源数据库的信息要及时的更新及维护。

离职员工的相关信息也要及时入库，并通过离职问询详细注明离职原因，为以后的返聘工作作参考和铺垫。

其中还设立黑名单，对于一些严重违纪的员工，避免其以后再次应聘。原则上被列入黑名单的员工终生不得返聘（含其亲属），离职后的员工原则上一年内不予考虑。（四）劳资、福利情况1、工资根据酒店现在的绩效考核管理办法，对20xx年3月份拟定的薪酬制度进行了修改与完善，重新拟定了等级工资方案，但一直没有批示，从现在状况来看，新修订的薪酬制度会随着绩效考核管理办法，主要体现优秀与一般的差别，等级工资是今后员工工资的趋势。

2、重新拟定各部门人员编制年初根据第四届职工代表大会的经营管理计划，结合各部门实际情况及意见，审核部门岗位人员，拟定部门淡旺季最低编制，以满足各部门经营管理需求，并按编制将人员配备充足。

3、培训从酒店实际经营情况来看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在综合性酒店里更是重要，初步设想为各部门进行理论，模拟交叉培训，部门之间相互调配人员，是最理想的状态。

4、社会保险、住房公积金根据20xx年7月1日出台的《社会保险法》，更好地贯彻法律法规，将员工社会保险办理时间调整为员工入职30日以内办理。基数调整以及人员增加后，较去年费用同比增长34.92%。今年5月份已将酒店下半年社保基数的调整完成。

武汉住房公积金也在今年6月完成调整，按照员工现有的岗位工资标准调整，较去年费用同比增长30.67%。

5、不定时工时制和综合计时工时制申报为更好的规范酒店员工加班费统一标准计算，完善酒店现有的管理制度，针对酒店特殊行业的情况，将酒店全体员工分为两类申报工时，综合计时工时制按照国家要求按年申报，超出工作时间且不能还休的，则按照延长工作时间计算工资。不定时工时制，除法定节假日外，其他超出工作时间不计加班费。

6、人力资源台账按照20xx年3月份省公司对酒店审查情况要求，我部为便于日后工作的便捷，特重新设计酒店员工人力资源台账，里面包括：人员情况表、员工薪酬明细表、法定福利明细表（社保、公积金台账）、非法定福利明细表（店龄工资、夜值费等其他费用）。

7、考勤制度的完善。

20xx年年初，我部在现有的考勤管理制度上做出了补充规定，要求部门计划性排班，要求员工严格遵循打卡上下班，合理利用现代化电子系统的操控，进一步规范了员工考勤方面的管理。

8、规章制度的新建、补充1) 上半年度依据酒店领导的要求，拟定了《员工带薪年休假管理办法》，针对酒店现在年休假情况作出了补充说明。

2) 根据今年7月份试行的《员工绩效考核管理办法》，进一步完善酒店现有的薪酬制度补充、修改。

9、完善员工离职面谈，对离职的员工由所在部门主管及人力资源部开展离职面谈，切实了解员工的离职原因，对于企业存在的问题应该以此为契机加以整改，并将员工离职意见较为突出明显的即时反馈至相关部门。

10、定期不定期的跟员工开展面谈，采用的方式有正式和非正式两种，目的在于了解员工的在职现状，及工作、生活中

遇到的问题，以便我们在以后的工作不断的加以改进。

（五）劳务劳资工作的流程与标准的梳理建立完善的招聘、离职、人事档案、考勤、薪资、合同、福利、激励等劳务劳资的工作流程，更好的做好人力资源部工作的统一化，专业化。

（六）、其他工作根据省公司要求，对我酒店人力资源管理新增“erp人事管理系统”，我部积极参加erp专题培训，认真学习erp系统的操作与管理。其中包括了人员基本信息、异动情况等。

1、对个人来讲应该在认真工作之余加强学习，不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战，也才不会被淘汰。珍惜来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。

2、做好长期人员储备工作。便于部门缺编的'补充。

3、做好新进人员维护，思想沟通等工作是稳定员工的最好方法。

4、杜绝劳资纠纷也是人力资源的重要工作部分。

1、处事态度和方法的不成熟，有很多问题看得不够透彻、想得不够长远，或者还是以以前简单的思维方式去思考复杂的问题，以致有时会出现一些工作上的失误和漏洞。

2、不够自信。自信需要底气，底气源于资本，只要我不断的总结经验，不断的学习提高，我相信一定能建立良好的自信心。

3、表达沟通能力需要提高。

虽然我不认为做人力资源要像业务员那样巧舌如簧但是也不



否认，语言上的过于直爽也是一个影响工作的缺点。

20xx年下半年随着酒店绩效考核管理辦法的执行，人力资源的责任将更加沉重，人力资源部一定安排并实施好下半年度的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

1、提高自己的职业素质、做事以合法、合理为原则，以酒店利益为出发点。

2、企业文化的传播，使自己的专业水平提升更高水平，提高沟通、协调能力。

3、加强战略分析能力，因为平时大部分精力用在人员招聘、考勤核算、等日常事务性工作上，没有时间去考虑更多战略层面的问题，缺乏系统的思维。

4、保持永远战战兢兢，永远如履薄冰的心态，这样才不会落后。

5、制度执行方面坚持原则，同时能主动完成份内份外的工作，承担责任。

6、永持三颗心：一是颗公心。必须保持一种公正、公平的心态，放弃小我，保全酒店；二是一颗爱心。对每个问题的特点、背景、心态，以帮助员工解决问题的态度去解决问题，才可能获得更圆满的结果；三是用心。作为一个后勤部门，做事较其它部门琐碎烦杂，保持用心，往往更容易专注而释然。

7、为酒店创造利润，为酒店降低人工成本，讲求时效。

1、合理使用“建议信箱”，鼓励员工积极提出建议。

2、加强企业文化的宣传力度，让企业文化深入到每一位员工

的思维中，思维决定行为，行为养成习惯。

3、重视在职教育培训，一个好的在职培训系统会使每一位员工提高工作的激情，提高员工的忠诚度。

4、岗位职责明确，让在职的每位员工都要清楚本岗位的职责。

5、继续完善并确定人员编制，让各部门员工工作效益产生最大化。

### 的酒店工作总结篇三

做为一名洗浴部浴区的'领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成績以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

## 的酒店工作总结篇四

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，为东方大酒店各项目目标顺利完成做出应有的贡献。

20xx年是东方大酒店实现“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：

20xx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100%。为酒店各部门进行消防安全培训。真正起到了保驾护航的作用。

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。

今年年初我市遭遇百年不遇的冰雪灾害，最地气温在零下12度，创历史低温记录。我部门人员，又都处于第一线，寒冷的天气，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，保障了客人的人身和财产安全。

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。

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10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，如能主动帮助住宿客人搬运行李，帮助客人看管遗留在停车场内的手提包等等。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，总公司工会开展多项文体娱乐活动，如在东宝山举行的登山活动，消防安全演练。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10多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了总公司机关所交给的任务。

安全是企业生存之本，在总公司及酒店总经办的指导下，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。

为了使消防安全工作落到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、五每次例会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对三楼餐厅和北楼装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操

作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

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5次，发现不安全因素40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。今年有许多推销人员、窃贼、非法人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接地方消防公安大检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

20xx年度，总公司工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，积极参加总公司工会活动。在比赛中，我部门员工林钰峰、蔡杰分别获得了登山第一和双升第二名，袁永林在总公司举办的《工会法》知识竞赛中获得团体第二名。为酒店争得了荣誉。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20xx年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

1、与各部门签订20xx年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。

2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。

4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。

5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一（配齐皮

带、肩章、帽徽等），部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人资部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向部队宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明，带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工。对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

## 的酒店工作总结篇五

每个企业都在追求可持续发展，我们酒店也不例外。如何实现可持续发展？浙江省旅游局在全国率先推出的“创建绿色饭店”活动，给了我们很大的启示。因为它要求饭店将环境管理融入经营管理中，坚持清洁生产、倡导绿色消费、保护生态环境，从而起到加强环保力度，提高资源合理利用率的作用。可以说既有利于酒店长远发展，又有利于顾客健康，还能造福于子孙后代。自20xx年6月被评为首批“浙江省绿色饭店”至今，我们酒店始终如一的积极开展创绿活动，并提出“开展绿色活动，倡导绿色消费，创建秀山丽水”的活动口号，以“开拓创新，讲究实效，一丝不苟”的工作作风，每年都将酒店绿色饭店活动和具体事项落实到实处，绿色饭店活动得到了客人的理解、支持和参与，绿色观念深入人心。应该说无论是经济效益还是社会效益都取得了一定的成效，这些成效的取得是与我们创绿前期的宣传准备工作和后期的不断努力分不开的。所以成为一家名副其实的“绿色饭店”，一直是紫荆花人孜孜不倦的追求。

在评定绿色饭店前期，办公酒店根据绿色饭店活动的要求，当时成立了以副总经理为主任，办公室、工程部、餐饮部、



客房部骨干力量为主的环境管理办公室，具体负责创绿活动方案的制定、落实、监督、检查，对创绿活动做出了具体安排和布置，建立健全了各项节能、环保、降耗的规章制度。

为使绿色活动更为切实有效地展开，环境办公室定期和不定期地召开员工大会，对员工进行有关绿色饭店活动的意义、目的、内容、措施、方法等方面的培训。如20xx年7月和20xx年9月专门组织了绿色饭店活动知识竞赛。通过一系列的学习、培训，使员工真正理解创绿活动的含义，从而自觉地参与到绿色活动当中，自觉地节约一滴水，一度电，对酒店检查或者工作中发现不符合绿色饭店要求的，以积极的姿态及时整改直到完全达标为止。如酒店今年二次装修改造时，我们所有装修材料都有使用环保型，以尽可能地争取减少环境污染。

同时，酒店还积极参加由省旅游局组织的各种有关创绿活动的培训，像从创绿活动研讨班到环境管理iso14000认证等系列讲座等，酒店就先后四次派人参加了培训。

在客房部的经销活动中，我们既根据减量化原则、再使用权原则、再循环原则以及替代原则来制定各项指标，又要求员工把主动服务带入绿色服务中，尽最大可能地减少给客人带来的不便。我们通过许多客人的回函与分析客人的心理，制定了灵活的措施，以不损害顾客的前提下，采取了以下的创绿措施：

所有客房内放置节约使用的一次性用品提示卡，取消每天补充一次性消耗品制度，建议客人多次重复使用，如香皂、浴帽、拖鞋、头梳等牙具采用分色，并及时提供小牙膏，以便客人重复使用，而不再每天更换。取消一次性塑料消毒杯套而改为可多次使用的纸杯垫，利用职权客房报废庆单改制外包装盒进行合理回收，尽量做到重复使用，通过这一系列措施，一次性用品每天的消耗有了明显的下降，在不影响用品质量与客人使用的前提下，由以前的4.3元/间下降为现在

的3.6元/间，全年节约一次性用品支出1.6万元左右。在酒店11层我们推出了绿色环保型客房，并积极向客人推荐，得到了客人的认可，绿色客房的推出受到了客人的一致好评，利用率常年保持在100%。

此外，我们还注重采取灵活多样的宣传方法，来促进客人对绿色饭店、绿色服务的理解和认同。如我们在各个公共场所，大堂、总台、餐厅、商场、客房等外指定了各种绿色宣传口号、提示牌，在餐厅设立了无烟包厢，在酒店11楼设立了无烟楼层，在酒店大堂、餐厅等处设立了废电池收集箱，总台、餐厅、商场等部门的员工主动向客人介绍酒店的绿色产品，引导客人进行绿色消费。如去年，我们结合丽水山区的特点，特意在我们商场设立了绿色商品专柜，推荐出售绿色食品和丽水大山中无污染的野生食品和菌类等，得到了许多客人的认可和好评。

在开展绿色活动过程中，我们规定餐饮部的服务员有义务引导客人适度消费；一句“请您适量点菜，并将剩余的菜肴带回家，我们将为您提供打包和存酒服务”的告示语言，能帮助顾客选择绿色消费，以提倡节约，反对浪费。

根据酒店餐饮自身特点，餐饮部对筷套的使用做了重新规定，筷套由过去的一次性使用改为现在由服务员回收，统一消毒，重复使用，减少浪费。取消了在餐厅使用的一次性木筷及发泡快餐盒和不可降解打包袋，改为纸制包装盒和可降解打包袋和打包盒，并尽量减少使用。同时，对部门的其他消耗品及营业用品也制定了严格领用制度，严格控制消耗量。

在食品原材料的选用上，坚持按照卫生防疫部门的要求严格把关，确保原料品质的优良。并且积极开发引进绿色食品，不出售野生保护动物，并且在餐厅推出了绿色食品专柜，设立了专门的展示区和介绍区，餐桌上设置绿色宣传卡，在酒店大门口定期或不定期的悬挂绿色宣传横幅，在大堂制作绿色环保口号，并倡导推荐客人入住无烟楼层，积极宣传绿色

消费意识。

“绿色饭店”活动有利于缓解酒店、社会、甚至全人类的日趋严重的环保问题，而节能管理则是绿色饭店评定的重中之重。因此如何做好，做足节能这一部分，是绿色活动的主要工作内容。

20xx年6月至11月酒店针对性地开展了“节能降耗百日竞赛”活动和“绿色金点子”活动[]20xx年初酒店提出并制定了“十关”管理措施，“十关”不仅达到了节能节源，而且减少了许多污染和浪费，全员参与绿色活动，让绿色观念深入人心。由此掀起了酒店绿色活动的新风气。

同时，通过开展创建绿色饭店工作以来，工程部在酒店领导和酒店创绿领导小组的正确领导下，逐步开展一系列的节能降耗措施，建立了能源考核制度，每月进行能耗分析。

根据能源的量化管理，在酒店每个部门及耗能重点设备都安装计量器，共：电表14只，水表6只，实行部门每周耗能情况，为定量能耗提供科学依据，为科学管理提供决策保障，工程部负责在酒店范围内开展节能专项检查，制订节能措施。

在节电方面，对所有公共厕所的照明白炽灯更换成节能灯，对停车场照明及门前射灯定人定时开关，对重点设备设施实行定员，尽量避免设备的无效运行。

在节水方面，对锅炉冷凝水的回收利用，取消了2台热水交换器和一台24小时工作的热水泵，在楼顶建造了1只10吨的直接交换热水箱，提高交换效率，并保证24小时内有热水供应，对员工洗澡实行定时开放，提高单位时间利用率，大大降低热水用量，对酒店恭桶的水位进行调节，杜绝水汽的跑、冒、滴、漏现象。通过各项严格的节能措施，酒店全年可节约支出8万余元。

在节油方面，对两台锅炉实行停一开一，降低锅炉的上限和下限压力，每月对锅炉进行保养，使其达到油耗最低，合理安排洗衣房作息时间，使能耗降到最低限度。全面对蒸汽管道、热水管道进行保温，并在20xx年初对锅炉进行安装烟囱集热器，使用权20xx年油耗下降5%。

虽然自20xx年6月份开始被评为浙江省首批省级绿色饭店以来，全店上下统一认识，积极行动，工作取得了一定的成效，但仍存在问题与不足。

(1) 酒店的创绿活动对外宣传力度不够，未能在本地形成影响。

(2) 在对客宣传、引导方面仍有欠缺，本地客人的配合程度较低。

(3) 由于先天原因，酒店在污水处理上未能采取足够有效白措施。

(4) 酒店提供的绿色产品仍有许多不够规范，品种不丰富。

(5) 节能新技术及绿色设备及用品的采用上，由于受原来条件限制，而不多采用。

(6) 垃圾分类不够彻底。

绿色饭店，是时代的需要，是改善生存环境、倡导现代消费理念的体现，也是酒店提高自身品位与开源节流的需要。它作为一个长期性不断发展的理念，不仅仅是一个口号，更是一种理念，一种长期不懈精神，需要酒店全体饭店做为一项长期的动态工程，必须以人员素质提高和管理措施的加强为保证，将绿色饭店与酒店管理相结合，将环境管理融入饭店经营管理之中，以环境保护为出发点，积极能动地调整饭店的长远发展战略，改良饭店环境，节省饭店开支，形成具有

鲜明时代特色的酒店管理新理念。它将给酒店的发展带来积极创新的意义和实质性的. 效果。

对我们而言，自从被评为首批“省级绿色饭店”以来，在创绿色饭店活动中取得了一定的成效，根深蒂固了绿色理念，优化了酒店的工作环境，提高了酒店的经济效益，把满意带给了广大顾客。在我们今后的发展道路上，将继续以“绿色”为主题，发扬我们踏实肯干的优良作风，开展各种活动，以更加完善的服务与质量来为广大客户服务，争取更多的社会效益和经济效益，将绿色饭店活动进行到底。