

2023年酒店安保部工作总结 酒店安保工作计划(模板6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店安保部工作总结 酒店安保工作计划篇一

- 1、加强队员思想政治教育，教育队员认清现阶段就业形式，珍惜来之不易的工作机会，报着对单位、对自己，对家人负责的态度，端正工作态度，积极做好本职工作。
- 2、加强与队员的沟通交流，指明工作发展方向，指出机会是靠自己争取的，酒店发展较快，机会很多，提高队员工作积极性与工作责任心；关心队员日常生活，帮助队员解决一些实际问题，提高队员对保安职业、公司集体的认同感。
- 3、关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，如读书、体育运动等；部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。也可组织一下文体比赛、业务技能竞赛等，凝聚人心，提高队员团队意思。

- 1、严格落实酒店规章制度，对于新入职队员，加强二级培训，使保安队员尽快适应酒店管理；注重队员在岗状态的监督，通过保安班长来严格落实平常工作，提高管理的有效性。

- 2、加强队员业务培训，培训内容包括：队列训练、体能训练、消防培训、礼节礼貌、车辆管理、物品管理、法律法规等方面，注重培训形式的多样化，采用集中讲授和岗位指导相结

合，理论教学与实际操作相结合，使保安队员熟练掌握业务技能，适应国际大厦安全工作需要。

3、注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《治安管理处罚法》、《交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，强化政治觉悟，预防队员出现违法乱纪的事件。

4、鼓励员工积极学习，追求进步，对于工作积极，有一定管理能力，具备管理人员基本素质的队员，加强关注，引导其向更高层次发展。

1、积极协同管理处工程部、维保单位对酒店消防设施、设备（消防主机、消防广播、烟温感、喷淋系统、防火卷帘门、消防器材及大厦消防防火重点区域等）进行检查与测试，存在问题及时维保单位处理，如无法解决的由维保方出具报告，交管理处及大厦业主方审核。

2、协同管理处工程部定期或不定期对酒店安保系统（监视屏、电梯手控、双鉴布防、巡更打点、紧急录象等）的检查与测试，存在问题及时修复。

3、在“消防、安保”设施、设备部分存在故障的前提下，加强“人防”管理，尽可能的保障大厦各方面安全。

酒店安保部工作总结 酒店安保工作计划篇二

认真贯彻全国及盛市国内安保工作会议和国内安保基层基础工作会议精神，大力加强派出所国内安保工作，使维护社会稳定的工作真正落到基层派出所，切实提高防范、发现控制能力，真正实现“发案少、秩序好、群众满意”的工作目标，酒店安保工作计划。

二、组织领导

为切实加强国内安保工作的组织领导，全所成立由所长xxx负全责，分管副所长具体抓，支部成员协助抓的国内安保工作领导小组，负责工作的开展、指导和督查。

三、工作目标

- 1、“三图十表”齐全，按规定上墙，台帐有专人负责，管理科学、规范，内容充实。
- 2、每名责任区民警必须有xx名以上信息员、联络员，并经常进行接待，有详细的接待工作记录档案。
- 3、建立完善派出所对责任区民警的岗位目标责任考核机制，建立健全情报信息奖惩制度。

四、具体措施和办法

- 1、统一思想，提高认识。全所召开全体民警动员会，让大家认识开展xxx调查等有关工作的深远意义。认真学习有关文件，领会精神实质，使每位干警统一思想，明确意义，以高度的政治责任感和工作使命感，大胆务实地投入到国内安保工作中去。
- 2、认真调查摸底，集中登记造册。以每个责任区为单位，全面开展摸底调查，澄清责任区内xxxx人口、重点单位、不安定因素；印刷、打字、复印行业；宗教、邪教非法活动场所；将物建的国内安保工作的联络员、信息员及特情真正利用起来，按要求做好各类相应的工作台帐，与有关行业负责人签订责任状。

酒店安保部工作总结 酒店安保工作计划篇三

计划主要分类标准有：计划的重要性、时间界限、明确性和

抽象性等。但是依据这些分类标准进行划分，所得到的计划类型并不是相互独立的，而是密切联系的。以下是小编为大家准备的《酒店业务部门工作计划》，供您借鉴。

一、保安全促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

三、开源节流，降低成本，提高人均消费

配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

六、加强设备设施维修，稳定服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

七、用人性化管理提高企业凝聚力

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

一、稳定员工队伍，减少员工的流动性

二、加强业务培训，提高员工素质。

1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能。

2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识.

3、前厅员工的从业理念.

三、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。

前厅用品工具定位定人, 责任到人. 住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品, 用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为本店创收做出前厅应有的贡献。

四、注意各部门之间的协调工作

饭店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了本店。

五、前厅硬件设施的检修时时刻刻检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

六、加强营销和宣传

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。

一、建立酒店销售公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企

事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

二、开拓创新，建立灵活的激励销售机制。开拓市场，争取客源

今年营销部将配合酒店整体新的销售体制，重新制订完善xx年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，销售代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度销售任务完成情况及工作日记志综合考核销售代表。督促销售代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。

强调团队精神，，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对服务，限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、做好市场调查及促销活动策划

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门密切配合，根据宾客的需求，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

xx年，销售部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

酒店安保部工作总结 酒店安保工作计划篇四

保安员是由保安服务组织聘用，并依照有关条例从事保安服务工作人员的人员。下面是小编整理的关于酒店安保部的工作计划，欢迎阅读参考。

安全保卫工作是为加强安全管理，完成安全管理目标，强化安全意识，有效控制各类伤亡和其它安全事故，预防或减少一般安全事故，服从上级部门有关安全生产规定，强化监管，深化整治，夯实基础，细化责任，严格执行。以法制化、标准化、规范化、系统化的方式推进安全生产，进一步完善安全管理体系，不断提高酒店本质安全水平，建立安全生产长效机制，确保酒店长周期安全运行。

一、对消防组织建设的落实

跨入201x年一季度开始，我们就着重于“消防组织机构”建设落实到实处。对各有关消防工作上按规定必须具备的各种“日查、周查、月报、季检等记录，表格全部与消防中心

部门同步建档备查，并履行实施。进一步明确了消防工作的责任分工，切实做到“谁主管，谁负责”，“谁负责，谁签字”的原则，严肃认真地将消防工作的各项任务落实到人，检查到位，责任求实，末端有果。

1、消防常规项目检查

(1) 保安人员负责每周一次的消防设施检查并记录；

(2) 每月一次发电机及消防水系统检测并记录；

(3) 每季度进行一次喷淋雨淋系统检查并记录；

(4) 每天对酒店内的消防设施设备进行检查并记录。

2、对酒店内消防设施设备、监控设备定期进行安全检验，并做资料保存和做好台帐，对检验时有问题的设施设备要及时停用或检修，并有计划地更换相应的设备。

3、配合酒店对新员工的培训，进行消防专题培训，正确使用灭火器及逃生的方法，报警的基本方法。从而提高了员工们消防意识，懂得了消防安全工作的重要性。使本酒店员工对消防和治安工作的普法学习提高到一个新的水平。

紧紧围绕酒店的中心工作,全面落实酒店的计划方案和各项安全防范措施,加强军事和业务培训,加强自身学习,加强和酒店各部的协调,推行人性化和制度化管理,确保所辖区域不发生重大安全事故,努力为保安队员创造良好的发展平台,打造一支规范化、专业化、有凝聚力、有战斗力、形象好的保安队伍,为酒店的持续健康发展,提供强有力的安全保障。

一、培训目的

1、全面提高保安员综合服务素质，以体现我酒店服务宗旨，

塑造良好的企业形象。

- 2、提高全体保安人员工作效率，服务质量，使酒店能为宾客提供高效、周到的服务。
- 3、提高全体保安人员自我学习、自我约束的能力，识现企业愿景。
- 4、实现管辖区内无重大安全责任事故，无火灾、被盗、打架斗殴事件。
- 5、宾客、员工对保安服务满意率达98%以上，有效投诉处理率100%。
- 6、房屋及公共设施完好率达99%。

二、主要任务

- 1、负责做好“防火、防盗、防爆、防破坏”的四防工作，维护酒店范围内治安秩序。
- 2、严格治安管理，做好来访及加班登记、电视监控、全天24小时巡查、进出货物检查等治安防范工作。
- 3、严格消防管理，落实消防责任制，及时消除火险隐患。
- 4、积极配合公安机关打击酒店内及周围发生的违法犯罪活动。
- 5、负责对酒店各用户治安、消防工作的宣传、指导和监督。
- 6、抓好保安队伍的业务培训。

三、培训目标

(一)应具备基本条件

1、忠于职守、勇于奉献

保安服务职业的特殊性要求保安人员在任何时候、任何情况下都必须忠于职守，严守工作纪律，对工作极端负责，认真履行保安人员的义务，在工作中要以国家利益、人民利益、服务单位的利益为重，关键时刻能够挺身而出，同扰乱社会秩序，侵害国家和人民利益的行为进行斗争。

2、热爱本职工作，精益求精

高尚的职业道德和良好的职业修养既来自保安人员对自身职业的深刻理解和执着热爱，也来自于对专业知识的认真钻研和刻苦学习，它要求保安人员在工作发扬敬业精神，认真学习和钻研业务，对工作精益求精。

3、热心服务，礼貌待人

全心全意为人民服务，为用户服务，是保安服务业的宗旨，也是保安服务业在市场经济条件下能够赢得信誉，占领市场的主要保证。

4、清正廉洁，奉公守法

保安人员作为协助公安机关维护社会治安的一支辅助力量，应具有较强的遵纪守法意识和清正廉洁的高尚品质，要求别人遵守的规章制度首先自身要严格遵守，不属于自己职权范围内的事情，绝不越权去做，监守自盗，以权谋私、徇私舞弊、贪污受贿等行为是国家法律所不允许的。

5、遵守社会公德

保安人员作为社会的一个群体，无论在工作岗位上，还是在日常社会活动中，都应该模范地遵守社会公德，原因为社会公德以职业道德为基础，职业道德是社会公德在各个职业领

域的延伸。

(二)、保安人员应具备的素质

1、高度的警惕性

警惕性主要要求保安具备高度的责任感，随时警惕不法分子犯罪阴谋，及时揭露和打击他们的种种违法行为。

2、高超的策略性

策略性指保安在对敌斗争中能扬长避短，避实就虚特别是防身时要充分发挥自己一方的长处和优势，隐蔽自己一方的短处和劣势，从而用较弱的力量战胜犯罪分子。

3、防卫的灵活性

灵活性指在实际的格斗中，要求根据具体情况来决定使用哪种技术方法，或者交替使用一种或多种方法在一二招之内将对方制伏。

转眼间一年的合同期一晃而过，来by酒店工作一年的时间里，在酒店总经理的正确领导下，在酒店各位同事的支持帮助和密切配合下，使我们各部门协调得很好，使得酒店的筹备工作和试业阶段也进展得井然有序，这样使我较为圆满地完成了自己所负责的各项工作任务，个人的综合素质和工作能力都取得了一定的进步，为今后酒店的开业工作打下了良好的基础。

工作方面本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守酒店的各项规章制度，虚心向领导和同事请教、学习和本人长达八年之久的酒店保安部管理经验，使工作效益和工作质量有了较大的提高，较好的完成本部门的各项工作。

一是重抓队伍建设，一支过硬的队伍是做好保安工作的重要保证，在筹备保安队伍的同时，我就在队伍组建上坚持“两手抓”，一手抓人员的配备，一手抓队伍素质的提高，在人员的配备上，在多渠道引进队员的同时，高度重视队员的综合素质，凡是新入职的队员均要经过严格的审核后加入我们的行列，在筹备和试业期间，主要抓好队员的综合素质培训，讲授保安员必备的军事动作要领、安全和消防基本技能知识，并由保安部组织了一次试业前的全酒店员工消防培训和近期配合人事部重新进行了一次新员工入职培训，另外还在筹备一次全酒店员工大型消防灭火与疏散演习，使所有队员和酒店员工都能尽快掌握各项基本的消防安全知识本领，达到开业时一个员工上岗的要求。

二是抓队伍的规范化管理，根据酒店保安工作筹备的实际情况，强化以人为本的管理，在严格管理的前提下，不断落实各项规章制度，在筹备期间本人有针对性的制定出部门培训教材及培训计划，根据酒店实际情况制定了一套完整的岗位职责、部门运作程序、部门规章制度和酒店突发事件应急预案，以制度来管理队员，以章程来规范队员，严格执行有功即奖，有惩必罚，奖罚分明的人性化管理模式，并待开业后对制定的各项规章制度进行跟踪监督。

三是在筹备期间不怕劳累奔波，天天深入工地和主管、队员一起跟进施工现场的安保、消防设备设施的安装调试，找施工技术人员了解机械设备的操作规程，以及带领队员们楼上楼下熟悉酒店的每一层楼的布局，每一个通道的位置走向，每一个设备的安装位置及构造，发现有妨碍酒店今后运作的地方，即刻与总经理商量，和集团项目部沟通解决方案，在酒店试业期间，因项目的交接引起保安人手不够导致超时加班，到中途大部分部门员工因加班中各种原因而有情绪，本人马上单独找他们谈心，鼓舞他们的士气，保证部门员工的流动性尽量降到最低，为酒店的开业保驾护航。

四是在工作过程中，我深深感到加强自身学习、提高自身素

质的紧迫性，一是向书本学习，坚持每天挤出时间学习外语，尽量把外语口语学好；二是向周围的同事学习，工作中我始终保持谦虚谨慎、虚心求学的态度，吸取他们的长处来弥补自己不足的地方；三是向实践学习，把所学的知识运用到实际工作中，在实践工作中查找自己的不足，提高自己；但是我深知自己还存在一些缺点和不足，但我相信通过自己的努力，加上有酒店总经理的英明领导下和各位同事的协调下，我一定会马上改善和提高自己的。

通过这段时间的工作，我认为自己能够适应本职工作，我决心在今后的的工作中，继续坚持酒店总经理的正确指导方针，抓好消防、安全工作，完善本部门的各项规章制度及章程，继续跟进消防设备、设施的安装和调试，加强各项业务技能和综合素质的培训，积极与相关政府部门和酒店各部门配合好。请总经理放心，我会带领保安部所有员工把酒店的消防安全做好，尽心尽责的完成各项工作任务，切实有效地使工作顺利开展，为酒店做出应有的贡献。

一、酒店消防安全。

(1)、做好日常消防工作，有计划、有步骤地进行消防安全检查，建立消防安全档案并对每次检查结果记录在册，发现问题及时排除。

(2)、酒店保安员就是消防员，要求每名队员必须做到：懂得预防火灾的基本措施、懂得扑救火灾的基本方法；会报警、会使用消防器材、会扑救初起火灾、会组织人员疏散。

(3)、开展消防知识培训，提高消防安全意识，进行消防实战演习，使每名队员都能熟练掌握灭火的基本技能。

二、酒店的防盗。

根据我酒店的实际情况主要做好以下几个方面：

- 1、酒店员工的检查，根据员工手册的要求检查员工所带的物品。对于员工带进酒店的物品进行登记。
- 2、车辆的检查，对进入地下室车辆上的物品进行严格检查，属于酒店的物品一律要有有关人员签字认可才能准与放行。
- 3、酒店公共场所的贵重物品的进出监视，如从大堂门口、中餐厅门口及西餐后门进出人员。

三、酒店的防破坏。

- 2、车辆的安全，严格执行治安管理制度，做好车辆进出登记、巡查等治安防范工作。
- 3、酒店员工及客人的人身安全，迅速妥善地处理各类客人与客人之间、客人与酒店员工之间的纠纷，并对一些简单案件的调查，写出调查报告。遇重大案件发生须立即汇报，保护现场并向警方报案，协助警方的调查工作。

目前的队伍状况和工作难度；

- 1、队员的懒散和经受不住耐压。
- 2、外界的用工荒促使本部队员的跳槽倾向严重。
- 3、服装的陈旧和搭配混乱不能体现本酒店的时尚元素。
- 4、基本装备基本处于无的状态。
- 5、人员的缺少和流失造成工作难以展开。
- 6、请领导对安保队伍建设重视。

新的一年，按照酒店提出的“情满xx[]舒适家园”品牌战略思想，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xx保安部形象。

全年工作的整体思路：

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。

2、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，多印发一些小册子，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。

3、岗位采取轮岗制。

对部门各个岗位，(立岗、停车指挥、消防监控、保安)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。

4、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。

5、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，干净、明亮、整，树立宿舍的一面旗帜，力争以点带面，带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

酒店安保部工作总结 酒店安保工作计划篇五

(6) 督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

(10) 对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

酒店安保部工作总结 酒店安保工作计划篇六

一. 人员团队的组建。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场

培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

二. 注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益最大化。

四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取

和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能最大化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

六. 注重与各部门之间的协调工作