

2023年酒店环境卫生治理方案(优质7篇)

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

酒店环境卫生治理方案篇一

要充分认识酒店消防工作的重要性和必要性，认真贯彻落实消防工作“预防为主、防消结合”的方针，以酒店财产、客人、员工生命负责的高度认识，处理好酒店消防安全工作与提高酒店服务质量的关系。把消防安全纳入本部门重要议事日程，采取必要措施，保障酒店消防工作落到实处，为酒店客人和员工营造一个安全、祥和的环境。

- 1、各部门建立健全消防组织，明确消防工作责任；
- 2、各部门制定年度消防工作计划和灭火应急疏散预案；
- 3、结合本部门的工作计划对员工进行消防培训与教育；
- 4、对酒店的消防重点部位进行检查，发现隐患立即整改，并做好记录；
- 5、每年会同维保单位对酒店的消防设施、设备，防灭火自动系统进行检查与测试；
- 7、加强对消防监控人员的培训与系统的管理；
- 8、将消防常识纳入培训内容，使员工做到“三懂三会”及“四个能力建设”。三懂(懂基本消防常识、懂消防设施器材使用方法、懂逃生自救技能)；三会(会查改火灾隐患、会扑救初起火灾、会组织人员疏散)；四个能力(检查消除火灾隐患

能力、扑救初期火灾能力、组织疏散生的能力和消防宣传教育的能力)。

1、加强消防安全工作的领导

根据消防安全工作要点，要加强酒店消防安全工作的领导，确保消防安全工作的实施。酒店成立了以酒店总经理为主任，工保部经理为副主任、各部门总监、经理为组长的组织架构，分工具体，责任落实。领导小组全体成员要本着对酒店负责的思想，要有高度的事业心和责任感，各司其职，严密防范，做好酒店消防安全工作，努力清除各种影响酒店安全的隐患，保障酒店财产、客人和全体员工的生命安全。

2、贯彻落实各项消防安全制度

为保证各项消防制度的贯彻落实，本年度要落实好以下各项工作。

(2)利用多种形式和渠道，对员工进行消防安全知识教育，加强防火教育；

(4)定期检查各类消防器材、重点部位，发现消防安全隐患要及时报告；

(5)各部门员工在离开工作岗位或办公室前必须切断电源；

3、贯彻“预防为主、防消结合”的方针

做好酒店消防安全工作，关键是要防范于未然。实行定期检查和日常防范相结合的消防安全管理制度。每天部门义务消防队员对酒店各自区域要巡逻、巡视，做好防火工作。发现重要情况，及时上报，不留盲点，不出漏洞。

4、全面开展消防大检查

每月都要对酒店每个角落进行地毯式的大搜查，发现隐患，及时整改，特别是酒店的厨房、配电房、水泵房、发电机房、锅炉房、美容美发等重要部位要定期检查，杜绝隐患，酒店义务消防员要按上级要求参加培训，特别是一些重要岗位人员，在酒店消防中发挥主力作用。健全安全工作台帐资料，即消防安全工作计划、消防安全工作会议记录、消防安全工作检查情况、消防安全工作隐患整改情况、消防安全工作教育内容、消防安全工作有关文件和要求等。

5、开展好“119消防日”宣传教育系列活动。每年11月9日是酒店消防宣传日、也是酒店消防检查日。

6、总结经验

酒店环境卫生治理方案篇二

xx年是我们酒店评星后的第一年，新的形势催人奋进，新的目标鼓舞人心，新的工作任重道远。酒店上了五星后，给酒店带来了非常好的发展机遇，但同时也给酒店带来许多压力，而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”，我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准，这点将是xx年酒店工作至关重要的一年，也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力，在酒店领导的带领下聚精会神抓质量，一心一意求发展，并总结去年的经验，在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作，以期提升酒店整体服务质量和意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此xx年质检部工作总体规划如下：

培训工作：如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

现在酒店的培训都是中规中矩，培训大都是针对酒店工作中

的一些基本的操作，也就是根据每个岗位的操作文件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的服务。这就要求在基础培训的基础上提高培训的层次□xx年质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

一是意识化。这个意识又分为两个方面：

(1) 服务的意识。

(2) 集体的意识。

这两块都是以前培训中所欠缺的，也是xx年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

二是细节化。虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。！

培训与质检合并在一个部门是非常有道理的□xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤

立的□xx年的培训要进一步加强与质检的结合，开发一些实用的课程。

现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好□xx年度质检部的重要一项工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的`场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。

酒店环境卫生治理方案篇三

创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

- 1、鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。
- 2、搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。
- 3、系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补

充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4、培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

室内绿色植物品种更换自08年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺

乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

酒店环境卫生治理方案篇四

前厅部的每一位成员都是餐厅的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个餐厅的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

餐厅经过了xx年的风风雨雨，随着时间的逝去餐厅的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的餐厅行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因餐厅的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华餐厅的出现而流失一部份，作为餐厅的成员，深知客房是餐厅经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为餐厅的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输餐厅当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人都都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为餐厅争取住客率，提高餐厅的经济效益。

今年是xx年，中国将会有世界各国人士因xx会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为餐厅行业的接待部门，为了保证餐厅的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局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，客人的资料通过餐厅的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

节能降耗是很多餐厅一直在号召这个口号，本部也将响应餐厅领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报餐厅领导。让员工真正感受到自己在部门、在餐厅受到尊重与重视。

酒店环境卫生治理方案篇五

无论是单位还是个人，无论办什么事情，事先都应有个打算和安排。有了工作计划，工作就有了明确的目标和具体的步骤，就可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性，使工作有条不紊地进行，这就是工作计划的作用。在有计划的条件下工作起来更有动力有成就感，每天为自己写一份工作计划，让你的工作不枯燥不失激情。更多的工作计划尽在(/gongzuojihua/)

(1)管理责任事故率0;

(2) 客诉率0 %

(3) 客人、酒店和部门综合满意度95%;

(1) 加强消防设备设施管理和使用运作的培训，每季进行日常消防培训和突发事件处理演练，定期组织相关人员进行日常安全管理、防火、突发事件现场处理方法的培训，增强安防意识，提高群治能力。

酒店环境卫生治理方案篇六

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。

1) 电话转接及留言服务：之后再来电。

4) 报警电话的处理：

a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b. 通知总经理到火灾区域。

c. 通知驻店经理到火灾区域。

d. 通知工程部到火灾区域。

f. 通知保安部到火灾区域。

g. 通知医务室到火灾区域。

h. 通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5) 叫醒服务：

a. 话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b. 在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。

2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

3、工作认真，细致有耐心。

4、具有大专以上文化程度和较高的'外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。

5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

酒店环境卫生治理方案篇七

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，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年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。

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日志，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，以月度营销任务完成情况及工作日志综合考核营销代表。督促营销代表，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，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

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性服务，最大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。

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。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

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。

20xx年，营销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。

新的一年已经到来，面对酒店业竞争越来越激烈的现实，以及酒店经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设备设施做好全年维护保养工作。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修

保养，设备巡检，保证好消防，电梯，配电，中央空调，供水

系统，厨房设备设施等正常运行，特别要提高餐厅部，娱乐部，客房部设施的完好率和舒适度。进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，消防，中央空调，电梯等方面技术综合化。对工程部技工实行优胜劣汰，技能考核。针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，

才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性，不推诿，多做事。每个班组加强对设备设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对各部门设施使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、消防、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别是对中央空调在春季保养过程中对主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、水系统的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺利运转安全度夏。加强对餐饮部、客房部、卡拉ok包房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否，作为对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，发挥利用中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低成本。

(1) 把握工程配件质量关，对重大配件材料登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件总体质量的调查控制。

(2) 修旧利废加强考核统计，每月检查班组的修旧利废情况，坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3) 合理调控设备经济运行，杜绝跑冒滴漏现象。

(4) 贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源的使用

检查，杜绝浪费。

(5) 加强材料，设备配件的定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料用途，便于控制。

(6) 严格控制外协项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外协，尽可能自行维修，尽量控制维修成本。

5、工程部员工要增强个人卫生及仪容仪表意识，增强个人素质意识，学习掌握星级新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。