# 酒店PA年终总结版本(6篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-06-26

*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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒店PA年终总结版本篇一酒店公共区域清洁...*

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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店PA年终总结版本篇一**

酒店公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大，对酒店主体产品体现起着不可忽视的作用，所以在过去一年中主抓了以下工作：

卫生质量是pa的生命线，工作中的任何一个环节都不可以出现办点马虎，我们一如既往的坚持《pa公共区域卫生标准》及《pa技工卫生清洁计划》、《pa员卫生清洁计划》、《地毯清洁保养计划》、《大理石保养计划》落实“员工自查、领班检查、副经理抽查”的宗旨，使pa卫生工作得到了不断的提高。但是工作中还存在着许多不足如电梯地毯吸尘不及时、大堂门口烟头、痰渍清洁不及时等，我们还需继续努力!

大理石地面质感柔和，美观庄重是豪华的装饰材料。晶面保养可以充分表现石材的典雅和高贵的色彩和光泽并且降低石材损耗异常其使用寿命，所以大理石保养单位的选择至关重要；

嘉桐物业在20xx年10月20xx年3月，6个月的大理石保养当中出现结晶面效果差，地面发黄、沙眼等情况，对大理石胶脱落、坑洞、边缝修补不到位，对此要求其对保养要加大力度，但情况无改善。在20xx年3月中旬新联系的大理石保养单位君卓保洁对定点区域经过半月保养，观察效果明显充分展示出大理石地面的色彩和光泽。于4月份开始由君卓保洁进行大理石地面的晶面保养，至今效果良好得到各部认可；

1、自购自栽部分，春节期间大堂摆放了蝴蝶兰奉托了节日气氛；对门口卫矛短缺部分进行补栽、精心养护使其在去年生长旺盛，成为酒店门口一道亮丽的.风景线；对房间转运竹进行部分调整、集中，部分房间购买补充了银柳丰富了房间色彩；

2、租赁部分，去年与绿植租赁公司对绿植更换标准进行协商，规范了绿植租赁；

pa员工大多来自农村，其中1/3的员工都是去年入职，年龄普遍偏大，无pa方面的工作经验，针对这些问题我们组织员工进行相应专业知识，重复性的培训，使大家了解、明白酒店pa工作；

针对2f、4f洗手间在营业时间外，酒店员工及物业业主上洗手间的较多造成大卷纸、擦手纸等耗品的浪费现象，我部对2f、4f洗手间耗品补充及热水器开关时间进行了调整，将以前全天配耗品及开热水器调整为营业时间配制及打开有效的降低能耗；六、员工思想教育：

工作中加强了员工职业道德教育，涌现出了pa员秦中秀、申开堂、王凤琴拾金不昧的先进事迹，但是也发生了李平英在宿舍见财起意拿其他员工衣物的事件，为此我们要引起重视强化员工思想教育

七、硬件方面：

1、电梯内更换定制了新地毯；

2、酒店门口更换了防尘地毯；

3、2f、4f洗手间安装了闭门器；20xx年工作计划：

一、不断充实自己，提高自身综合能力，加大员工的培训力度，确保服务质量和卫生质量，让客房pa整体水平提高一个台阶；

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

三、重视对领班的培训，多传授工作经验，以确保思想统一，劲往一处使。四、加强员工职业道德培训，做好员工思想教育工作。

五、加强大理石保养外包方的管理，确保大理石地面的色彩和光泽。

六、酒店植物实行周检查制，根据检查情况进行相应更换，确保植物的新鲜、亮丽、完好，提高酒店的美观度。

七、加强与前厅、餐饮方面的沟通协调，做好地毯计划性清洗工作，确保客房出租、客人用餐时地毯的清洁度；

二零一四年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召所属员工团结拼搏、努力工作，将工作更上一层楼。

**酒店PA年终总结版本篇二**

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年67月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的.生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行实际操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(8)在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察,消毒。防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒,避免了摔倒划伤等现象发生。20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

**酒店PA年终总结版本篇三**

弹指之间，20xx年已逝去，一个崭新的20xx即将到来。pa班根据餐饮部总体计划，在部门领导的关心和支持下在全体pa员工的努力下，pa班紧紧围绕以经营为中心并在卫生、安全、成本控制等几个方面开展工作，现将今年一年工作具体开展情况予以总结：

1、完成部门布置的各项工作

2、按照部门的要求保质保量的完成所负责的区域工作。

3、根据实际情况会将平常一些计划性的改成实际性工作。

1、在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中始终注意客人的安全问题。发现有易燃、易爆、有毒物品等情况，发现可疑人员在公共区域走动等情况要及时上报领导

2、在清洗地面时，时刻会注意提醒客人及自己的同事注意地滑。

通过节水、节电。物品的回收利用。在不影响质量的情况下选择一些便宜的清洁剂来代替使用。严格按照配比例使用清洁剂等来节约成本减少开支。把部门的成本降到最低。

20xx年虽然工作中取得了一些成绩，但也暴露出一些不足，我们会在20xx年的.工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心的思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望部门领导和各兄弟区域一如既往的支持pa的工作。

**酒店PA年终总结版本篇四**

二零xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和全体员工的共同努力下，在克服了酒店的相关人事变革、人员流失严重等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了pa工作的有序进行。

酒店公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大，对酒店主体产品体现起着不可忽视的作用，所以在过去一年中主抓了以下工作：

卫生质量是pa的生命线，工作中的任何一个环节都不可以出现办点马虎，我们一如既往的坚持《pa公共区域卫生标准》及《pa技工卫生清洁计划》、《pa员卫生清洁计划》、《地毯清洁保养计划》、《大理石保养计划》落实“员工自查、领班检查、副经理抽查”的宗旨，使pa卫生工作得到了不断的提高。但是工作中还存在着许多不足如电梯地毯吸尘不及时、大堂门口烟头、痰渍清洁不及时等，我们还需继续努力！

大理石地面质感柔和，美观庄重是豪华的装饰材料。晶面保养可以充分表现石材的典雅和高贵的色彩和光泽并且降低石材损耗异常其使用寿命，所以大理石保养单位的选择至关重要。

嘉桐物业在20xx年xx月—20xx年xx月，xx个月的大理石保养当中出现结晶面效果差，地面发黄、沙眼等情况，对大理石胶脱落、坑洞、边缝修补不到位，对此要求其对保养要加大力度，但情况无改善。在20xx年xx月中旬新联系的大理石保养单位君卓保洁对定点区域经过半月保养，观察效果明显充分展示出大理石地面的色彩和光泽。于xx月份开始由君卓保洁进行大理石地面的晶面保养，至今效果良好得到各部认可。

1、自购自栽部分，春节期间大堂摆放了蝴蝶兰奉托了节日气氛。对门口卫矛短缺部分进行补栽、精心养护使其在去年生长旺盛，成为酒店门口一道亮丽的风景线。对房间转运竹进行部分调整、集中，部分房间购买补充了银柳丰富了房间色彩。

2、租赁部分，去年与绿植租赁公司对绿植更换标准进行协商，规范了绿植租赁。

pa员工大多来自农村，其中1/3的员工都是去年入职，年龄普遍偏大，无pa方面的工作经验，针对这些问题我们组织员工进行相应专业知识，重复性的培训，使大家了解、明白酒店pa工作。

针对2f、4f洗手间在营业时间外，酒店员工及物业业主上洗手间的较多造成大卷纸、擦手纸等耗品的浪费现象，我部对2f、4f洗手间耗品补充及热水器开关时间进行了调整，将以前全天配耗品及开热水器调整为营业时间配制及打开有效的降低能耗。

工作中加强了员工职业道德教育，涌现出了pa员xxx、xxx、xxx拾金不昧的先进事迹，但是也发生了xxx在宿舍见财起意拿其他员工衣物的事件，为此我们要引起重视强化员工思想教育。

1、电梯内更换定制了新地毯。

2、酒店门口更换了防尘地毯。

3、2f、4f洗手间安装了闭门器。

一、不断充实自己，提高自身综合能力，加大员工的培训力度，确保服务质量和卫生质量，让客房pa整体水平提高一个台阶。

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

三、重视对领班的培训，多传授工作经验，以确保思想统一，劲往一处使。

四、加强员工职业道德培训，做好员工思想教育工作。

五、加强大理石保养外包方的管理，确保大理石地面的色彩和光泽。

六、酒店植物实行周检查制，根据检查情况进行相应更换，确保植物的新鲜、亮丽、完好，提高酒店的美观度。

七、加强与前厅、餐饮方面的沟通协调，做好地毯计划性清洗工作，确保客房出租、客人用餐时地毯的清洁度。

二零xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召所属员工团结拼搏、努力工作，将工作更上一层楼。

**酒店PA年终总结版本篇五**

pa承担着整个酒店公共区域的清洁卫生工作，区域范围广人员杂，这就要求我们的员工必须进行循环清洁保洁，而作为基层管理的我们更要加强巡检工作，从而确保日常卫生达标。我们每天都多次对区域进行定时和不定时的检查，及时发现和整改卫生问题、及时解决突发事件和及时发现工作中的不足之处，从而改进和完善分部的内部管理。

从20xx年10月开始，pa就一直缺员，直到20xx年2月份都没有补充到位，为了确保工作正常开展，及时调整了各班次、岗位的计划卫生，将原来由两个人负责的后勤、客厕岗合并为由一个人负责，期间由主管、领班加强外围环境的保洁。并且将原来由五个人上的夜班调整为四人，通过以上措施，pa的日常工作得以正常开展。在20xx年10月份，保养地面的晶面机损坏，而申请购买的新机又没有及时到位，为了最大限度的延长大堂地面保持光亮的时间，及时增加夜班刮洗地面的次数，并且把早中班地面推尘的次数和时间落实到具体的时间上，而且要求当值的领班检查落实到位，通过以上措施的改进，大堂地面得到了更加合理的维护。

20xx年的培训主要是围绕领班、清洗技工及新员工培训展开的，培训内容主要是以岗位基础业务技能为主，酒店意识和规章制度为辅，其目的是打好基础。针对于新员工留不住的情况，在部门经理的指导下，及时查找原因并及时调整管理方法。在20xx年的基础上，完善了新员工的培训及管理，加强了低耗品的管理，把低耗品的管理落实到岗位及个人，规范了相关清洗保洁工作的药水用量及登记制度，进一步完善了交接班检查制度。通过以上落实，使pa的管理工作在20xx年的基础上又上了一个台阶。

pa所做的工作虽然是一些平凡的工作，但我从来都没有把它轻视，小事不小是我们工作的`出发点。“团结、求实、主动、负责、高效”是我们工作的准则。我们执行任务的原则是以身作则，身先士卒。如果连领班、主管都不原意做或是没有做过的工作，就由领班或主管带领着员工一起完成。管家部的工作很辛苦，在整个酒店行业缺员的情况下，楼层缺的人员比pa的还要多，为保证楼层工作顺利开展，及时抽调员工协助完成做房及布置会议室等相关工作，在人员更紧张的时候，接替接待会议或是值守客房中心。在做好pa日常管理工作的同时，配合做好楼层吸尘器检修保养工作。

虽然pa的管理比20xx年完善了许多，但还是存在一些不足的地方，我们会在20xx年逐步改进。对于我本身来说，还欠缺员工管理方面的经验和技巧，我将在20xx年逐步学习提高。

**酒店PA年终总结版本篇六**

pa(私人助理) personal assistance。私人助理的工作范围相当庞杂，包括工作处理、生活协助、危机公关，甚至一个人为无数追求者不胜其烦时都会通过私人助理来摆平。以下小编为你收集了pa的年终总结，希望给你带来一些借鉴的作用。

二零xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和全体员工的共同努力下，在克服了酒店的相关人事变革、人员流失严重等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了pa工作的有序进行。

酒店公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大，对酒店主体产品体现起着不可忽视的作用，所以在过去一年中主抓了以下工作：

卫生质量是pa的生命线，工作中的任何一个环节都不可以出现办点马虎，我们一如既往的坚持《pa公共区域卫生标准》及《pa技工卫生清洁计划》、《pa员卫生清洁计划》、《地毯清洁保养计划》、《大理石保养计划》落实“员工自查、领班检查、副经理抽查”的宗旨，使pa卫生工作得到了不断的`提高。但是工作中还存在着许多不足如电梯地毯吸尘不及时、大堂门口烟头、痰渍清洁不及时等，我们还需继续努力!

大理石地面质感柔和，美观庄重是豪华的装饰材料。晶面保养可以充分表现石材的典雅和高贵的色彩和光泽并且降低石材损耗异常其使用寿命，所以大理石保养单位的选择至关重要；

嘉桐物业在20xx年10月—20xx年3月，6个月的大理石保养当中出现结晶面效果差，地面发黄、沙眼等情况，对大理石胶脱落、坑洞、边缝修补不到位，对此要求其对保养要加大力度，但情况无改善。在20xx年3月中旬新联系的大理石保养单位君卓保洁对定点区域经过半月保养，观察效果明显充分展示出大理石地面的色彩和光泽。于4月份开始由君卓保洁进行大理石地面的晶面保养，至今效果良好得到各部认可；

1、自购自栽部分，春节期间大堂摆放了蝴蝶兰奉托了节日气氛；对门口卫矛短缺部分进行补栽、精心养护使其在去年生长旺盛，成为酒店门口一道亮丽的风景线；对房间转运竹进行部分调整、集中，部分房间购买补充了银柳丰富了房间色彩；

2、租赁部分，去年与绿植租赁公司对绿植更换标准进行协商，规范了绿植租赁；

pa员工大多来自农村，其中1/3的员工都是去年入职，年龄普遍偏大，无pa方面的工作经验，针对这些问题我们组织员工进行相应专业知识，重复性的培训，使大家了解、明白酒店pa工作；

针对2f、4f洗手间在营业时间外，酒店员工及物业业主上洗手间的较多造成大卷纸、擦手纸等耗品的浪费现象，我部对2f、4f洗手间耗品补充及热水器开关时间进行了调整，将以前全天配耗品及开热水器调整为营业时间配制及打开有效的降低能耗；

工作中加强了员工职业道德教育，涌现出了pa员秦中秀、申开堂、王凤琴拾金不昧的先进事迹，但是也发生了李平英在宿舍见财起意拿其他员工衣物的事件，为此我们要引起重视强化员工思想教育

1、电梯内更换定制了新地毯；

2、酒店门口更换了防尘地毯；

3、2f、4f洗手间安装了闭门器；

① 不断充实自己，提高自身综合能力，加大员工的培训力度，确保服务质量和卫生质量，让客房pa整体水平提高一个台阶；

② 对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

③ 重视对领班的培训，多传授工作经验，以确保思想统一，劲往一处使。

④ 加强员工职业道德培训，做好员工思想教育工作。

⑤ 加强大理石保养外包方的管理，确保大理石地面的色彩和光泽。。

⑥ 酒店植物实行周检查制，根据检查情况进行相应更换，确保植物的新鲜、亮丽、完好，提高酒店的美观度。

⑦ 加强与前厅、餐饮方面的沟通协调，做好地毯计划性清洗工作，确保客房出租、客人用餐时地毯的清洁度；

⑧ 重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召所属员工团结拼搏、努力工作，将工作更上一层楼。

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