# 宾馆酒店疫情防控总结三篇

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-09-10

*总而言之，汉语的意思是概括。 以下是为大家整理的关于宾馆酒店疫情防控总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇1】宾馆酒店疫情防控总结　　2024年即将过去，崭新的一年正向我们走来，在这里我就一年的工作做一回顾总结：自从三月份任总接管以来，酒店经历了...*

总而言之，汉语的意思是概括。 以下是为大家整理的关于宾馆酒店疫情防控总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】宾馆酒店疫情防控总结**

　　2024年即将过去，崭新的一年正向我们走来，在这里我就一年的工作做一回顾总结：自从三月份任总接管以来，酒店经历了翻天覆地的变化。通过对酒店清产核资，处理废旧物品。投入了大量资金对餐饮及客房进行装修和改造，使酒店焕然一新，提供给客人优雅、舒适的环境、宾至如归的感觉。给客人创造了家外之家。针对中央空调老化，漏水严重等问题，放弃使用，重新安装分体空调，即节约能源，又解决了空调环保问题。针对客房异味，通过开窗通风得到了根本的改善。二楼经过改造装修打造成全市一流的餐厅，新推出的招牌菜《运河一锅鲜》，众口皆口碑。

　　酒店比较注重员工的精神文明建设，为员工创造了良好的生活空间，改造员工餐厅，增加了新的饮食设备，采用分餐制。做到每餐对餐具消毒，制定了员工菜谱，为丰富员工业余生活，10月份举办了金秋联欢会，员工自编自排节目，各各闪亮登场，毫不逊色，xx月初，酒店管理公司开展微笑大使评选和技能比武活动，涌现出各岗位能手和学习标兵。所有的这些，员工只能通过踏实认真的工作来回报酒店。

　　我来前厅部工作一个月的时间，首次感谢领导给予一个发展的平台，大堂副理这一职务，代表着总经理接受顾客投诉，并对内部投诉进行调查处理。每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

　　前厅部即是酒店的销售窗口，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临。新推行的积分卡活动，凡入住xx次免费赠标间房一间。这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

　　前厅接待是面对客人的第一窗口，展现给客人的是具有良好的服务意识，熟练的业务技能，客来有迎声，客走有送声，这些是我们面对每位客人的工作流程，前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，会议的成功接待得到了领导的一致认可，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足。

　　礼宾员是酒店一个重要的岗位，客人抵店后，行李员应主动上前向客人表示欢迎，将客人引至总台，帮助客人搬运所带的行李，搬运时必须十分小心，不可损坏行李；贵重物品要让客人自己拿，客人办理住宿登记时，行李员要站在一旁等候，带领客人到客房。所有的这些是为酒店带来了生机和希望，酒店设备的更新，服务项目的完善，员工服务水准的提高，将迈出争创四星级酒店的第一步。

　　在看到成绩的同时，我们也深刻意识和体会到不足之处：

　　1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

　　2、前台读卡器老化，造成读卡错误，时常引起客人投诉；

　　3、个别员工对业务操作不熟练；

　　4、礼宾员工作缺乏主动性，使得金钥匙服务标准，成为一纸空谈；

　　5、商务中心传真机不能正常使用，复印机老化，影响到商务中心的收入。

　　发现问题，及时解决，包括软件，硬件，我相信通过我们的努力，将迎来更加辉煌的一年。

　　2024年工作计划：

>　　一、加强业务培训，提高员工素质：

　　前厅部作为酒店的门面，每个员工都要有直接的面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个酒店的服务水准和管理水平，困此对员工培训是工作重点，进行接听电话语言技巧培训，接待员礼节礼貌和售房技巧的培训，礼宾员的工作流程的培训。

　>　二、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。

　　商务中心做好各部门使用纸张的统计，用过期报表来打印草稿纸，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，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

　>　三、加强员工的销售知识和销售技巧，提高入住率。

　　前厅部根据市场情况，积极推进散客房销售20xx年推出的售房积分卡很受散客的欢迎。接待员在酒店优惠政策的同时，根据当日入住情况，灵活账务房价，散客有明显的增加，提高了入住率。接待员不仅要接待好，每一位进入酒店的客人，目的是：只要到前台来的客人，要想尽办法让客人住下来，争取更多的入住率。

　>　四、注意各部门之间的协调工作。

　　酒店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅部是酒店的中枢部门，它同餐饮、客房有着紧密的关系，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酒店。

>　　五、稳定员工队伍，减少员工的流动性。

　　工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你事一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，正确的说服和引导。

>　　六、“硬件”老化，“软件”补。

　　俗话说：伸手补打笑脸人，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。通过一个歉意的微笑，我想客人会理解的。

　>　七、做好客房备档工作。

　　前台按照公安局的规定，对每个入住的客人进行登记，认真执行公安局下发的通知，对每位住宿的贵重物品进行提醒寄存，做好各类报表的保管。

　　新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向客人提供优质的服务。贯彻微笑问好是我们的态度，躬身上前是我们的\'行动服务主题。

**【篇2】宾馆酒店疫情防控总结**

　　南村美豪丽致酒店驻点工作专班自今年8月份成立以来，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻落实党的十九大、十九届一至六中全会精神，牢固树立以人民为中心，一切为了人民的防控理念，坚决落实好国家、省、市、区疫情防控工作要求，敢打硬拼、攻坚克难，较好地完成了上级赋予的各项工作任务，为疫情防控大局做出了应有的贡献。现将有关工作汇报如下：

　>　一、酒店防控专班工作开展情况

　　（一）总体概况

　　南村美豪丽致酒店，位于兴南大道1号。酒店共11层，其中第五层至十一层为隔离人员观察区，第一和第三层为低风险岗位人员的工作区域，第四层为高风险岗位人员居住区、工作区域，高、低风险岗位人员已经完全实现物理隔离，分区工作、居住，互不交叉。酒店现有隔离用客房228间，在住隔离人员长期保持在200人以上。驻酒店工作专班成员89人，包括高风险岗位人员25人、低风险岗位人员64人。其中，驻点工作组9人、医疗组9人、安保组19人、酒店组52人。

　　8月份以来，接待入境隔离人员1660人，累计转移酒店隔离43人，累计转移密切接触者隔离40人，累计转移核酸阳性人员5人，累计解除服务1489人。

　　（二）防控工作

　　1、健全机制，夯实防控工作基础

　　一是严格落实“挂点区领导—责任镇（街）书记—镇（街）分管领导—集中隔离场所专班班长”四级责任体系，明确各级工作任务。二是严格落实高、低风险岗位人员分类管控的工作要求。高风险岗位人员集中在酒店四楼办公、会议、食宿，实施封闭管理。低风险岗位严格落实“两点一线”的规定，严格落实外出审批制度。对“两点一线”落实情况，不定期采取位置共享、视频对话等方式予以抽查。高风险人员核酸检测坚持1天1检，低风险岗位2天1检，检测率达到100%。三是强化门岗值班值守工作，落实进入酒店内必须“登记、扫码、测温”、佩戴“临时工作证”和出酒店必须“扫码”离开的的硬性要求，严格核对“放行条”、人和“工作证”的相统一。四是加大视频监控监督力度。要求安保组每天安排一名辅警参与视频监控工作。通过视频监控，掌控全酒店的安保工作，落实防脱逃的相关要求；监督高风险岗位人员有关操作的规范性，杜绝因操作不规范而带来的感染风险隐患；确保进行楼层从事医疗、服务工作的人身安全，发现异常立即处置。

　　2、党建引领，加强战斗堡垒建设

　　一是驻点工作专班在镇党委的坚强领导下，按照区委组织部的要求迅速成立南村美豪丽致酒店疫情防控工作专班临时党支部，区挂点领导担任第一书记，政府派驻工作组组长任支部书记，每月组织各组党员学习政府文件精神，凝聚各级、群众力量，“众志成城，战胜疫情”。二是每月开展“防控场上党旗红”等主题党日活动，专班临时党支部坚持组织建设与疫情防控工作“两手抓”，考虑疫情防控工作的需要，采用视频的形式进行党员心得交流，安排医疗组、安保组、酒店组等党员代表及工作人员“云端相聚”，结合党史学习教育，汇报近期思想动态，交流防疫工作体会，开展形势分析，提振抗疫决心，为决战决胜疫情防控工作提供坚强的组织和思想保障。

　　（三）认清形势，树立敢打必胜信心

　　境外疫情持续蔓延，特别是近期的部分国家出现变异病毒感染病例，同时国内疫情多点散发，高中风险地区不断增多，呈现出境外输入多、病例快速增加、扩散影响范围广、防控难度大的趋势，疫情防控工作形势十分严峻。春节临近，归国人员增多，防输入的压力骤增。美豪丽致酒店驻点工作专班充分认识当前疫情防控工作的严峻性和复杂性，坚决克服侥幸心理、麻痹心理、松劲心态，牢固树立底线思维，充分发挥酒店各工作组和广大党员干部在疫情防控一线的战斗堡垒作用和先锋模范作用，为打赢疫情防控阻击战提供坚强组织保证。持续坚持“外访输入、内防反弹”“人物同防”不放松，全面压实美好丽致隔离酒店各部门责任，采取有效措施，从严从实抓好疫情防控工作，坚决防止疫情输入和蔓延扩散，切实保障人民群众的生命安全和身体健康。

　　（四）建章立制，抓细精准科学防控

　　坚决落实区委“三准”“四当好”的工作要求，以准纪律化部队、准军事化管理、准医院化建设的标准落实隔离酒店管理管控。针对该酒店工作人员的特殊性，专门制订《南村美好丽酒店高低风险工作人员集中居住管理办法（试行）》，规定了高低风险工作人员操作指引，以及明确人员轮休闭环管理。一是整体管控，进出隔离场所需要持证通行，重点门岗设专人看守，监控室实行24小时值守；二是个别抽查，监控抽查高风险作业，微信或者电话抽查低风险人员的“两点一线”，确保人员在岗在控；三是每日坚持驻点领导主持召开各组长协调会议，及时跟进问题整改。

　　（五）统一思想，凝聚抗击疫情合力

　　一是每日的早例会上，专班各组摆事实、讲道理，聚焦于酒店疫情防控工作中存在的的问题，着力于问题的解决，突出例会的高效和实效。二是坚持每天落实酒店专班安全风险全员全流程管控“喊话”制度，要求工作人员做到“每日风险三问”和“每班三次履职尽责喊话”。通过每天的“喊话”，加强思想建设和提升业务能力。喊话的内容包括上级有关精神传达、最新防控要求、实际工作规范等。只要对工作有益的，都可纳入到“喊话”中。三是强化“主人翁”意识，强化兜底意识。工作组主动扛起酒店疫情防控的主体责任，在综合协调各组工作的同时，查缺补漏、防患未然，坚持事事关己的原则，主动弥合各组工作衔接之间的缝隙，确保不留工作不到位、工作无人做的风险隐患。

　　（六）敢于斗争，推进局面持续向好

　　一是整合医疗、安保等各组力量，对酒店组的工作实施监督，及时发现问题，督促整改。二是借助挂点区领导的力量，对酒店组的工作施加持续压力，力促其不断进步不断提高。三是在时机成熟，同时确有必要时，果断采取“熔断”措施，对酒店组的工作不到位、整改不落实的敷衍行为予以惩戒。自9月份以来，已经成功实施了两次“熔断”，累计暂停酒店新收隔离人员长达10天以上，有效地改变了酒店经营方的认知观念和工作作风。

　>　三、存在不足

　　（一）工作组的“主人翁”认识，有待进一步加强。尚需深刻认识到酒店发生的任何问题，最终都是由责任主体单位新造镇来最终兜底、解决。

　　（二）工作组人员的激励机制还可继续深化探索，激励形式还可更加丰富。

　　（三）酒店房费定价相对较高，服务跟不上，导致在住隔离人员投诉较多。

>　　四、下步计划

　　（一）加强思想建设，牢牢树立“主人翁”意识。团结一切可以团结的力量，共同做好酒店的疫情防控工作。不争不抢，主动补台、主动补漏，确保隔离酒店的各项工作万无一失。

　　（二）对工作能力强、表现突出的工作组同志，要表彰奖励。要通过制度建设，将隔离酒店工作专班建设成为锻炼干部、建功立业的平台，成为工作人员实现自我价值、突出个人能力的舞台。激励措施可多样性，可结合个体需要灵活实施。

　　（三）提升酒店的服务质量。通过规范化建设，模块化、标准化，不因人员变动而影响服务质量。酒店加大对在住客人的人文关怀力度，为入住期间生日的客人赠送生日蛋糕或贺卡，传统节日发送慰问信。树立“客人要求无小事”的理念，落实每两日内完成一轮对全体在住客人的电话问询全覆盖，主动问询客人有关需求和期望。

　　特此报告。

　　南村美豪丽致酒店驻点工作专班

　　2024年12月1日

**【篇3】宾馆酒店疫情防控总结**

　　本周中的工作完成情况及待解决问题汇报如下：

　　1、客房部本周的实际做房数为582间，本周的洗涤平均单位为3.75，易耗品的平均单位为1.68；上周的洗涤平均单位为4.6，易耗品的平均单位为2.05；因接待学生团队，需撤出毛浴巾及易耗品，本周的单位成本呈现下降趋势；

　　2、酒店本周水电能耗统计如下：

　　电：7320度\*0.99元=7246.8元；单位成本为12.67：

　　水：381吨\*2.99元=1139.19元；单位成本为0.64：

　　本周能耗总计为8385.09元，上周为7781.02元，与上周相比较能耗总计费用有所提高，增加了603.89元;用电情况比上周有明显降低，应是住宿率提高，酒店电使用公摊费用降低的缘故；因本周住宿率提高，用水情况较上周有明显的增加；

　　3、动力部本周的易耗品领用情况为：

　　名称数量使用房间

　　环形灯管4个508、209、605、618

　　5W节能灯管4个工程部、517、617、313、

　　镇流器2个209、618

　　7#电池12节220、409、309、306、220、622

　　7W节能灯管4个405、320、

　　脸池下水开关1个317

　　电视闭路线1根321

　　4、本月8日客房部罗文萍过生日，为员工采购生日蛋糕；

　　5、采购317卫生间脸池下水开关一个、网线水晶头10个；

　　6、采购绿茶一包放于办公室内作接待备用；

　　7、8日动力部新员工陈小宇到岗，安排其跟班情况（了解酒店的组织结构、各部门基础情况、消防知识、维修情况、酒店供水、电情况、）该员工对酒店的内线电话、周边租赁户的情况不是很清楚；

　　9、客房部完成本周的培训工作（岗位职责及素质要求）及动力部（精致服务宝典案例）的培训工作；

　　10、根据酒店当日住宿情况合理安排部门员工的调休；

　　11、根据当日住宿情况安排客房的计划卫生工作（开关面板、电源线、卫生间墙面、卫生间门框、顶）；

　　12、参加酒店全员大会，并针对会中提出的要求进行整改；

　　13、要求员工务必及时将客遗留物品交至领班处，再由领班交至前台；

　　14、要求员工使用对讲规范化，切忌长话短说，音调适中；

　　15、因客房新员工--欲辞职，做其思想工作；

　　16、为接待九洲国旅的学生团队，做好各项准备工作，并撤出毛浴巾及一次性易耗品，因此本周的洗涤费及易耗品的成本有所降低；

　　17、联系电视维护人员对317电视进行维修；

　　下周工作计划：

　　1、做好周培训工作“日常工作流程”；及“空调过滤网清洗注意事项”；

　　2、根据当日的住宿情况安排好部门工作；

　　3、根据住宿率安排好客房部每日的计划卫生工作；

　　4、做好部门员工的思想工作，并了解思想动态保障员工的工作热情；

　　5、跟进415、619、403房间的空调维修事宜；

　　6、安排动力部的工作班次；

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