# 最新酒店安保部工作总结(实用10篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-08-30

*总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。酒店安保部工作总结篇一xx大酒店从x月xx日正式开业以来,走...*

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

**酒店安保部工作总结篇一**

xx大酒店从x月xx日正式开业以来,走过了x个多月不平凡的创业历程。回顾xxxx年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在x月的时间里共接待客人人次,创营业收入x万元,实现净利润x万元（不含对外承包收入）。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。从xxxx年x月x日市局党组确定筹建酒店至xx月xx日正式开业，其间只有短短的xx多天时间，在酒店一无所有的.情况下,员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重,人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对xx大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：

2.成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关；

3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入；

4.对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过xx天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时xx多天,共招聘培训各类员工xx余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

**酒店安保部工作总结篇二**

作为一名顾客住在酒店中最重要的就是安全问题，那么一个酒店的安保部门会有怎样的工作计划呢？下面是的为大家精心整理的“酒店安保部工作计划”，供大家阅读！希望能够帮助到大家！

1、从内部治理入手，提高保安综合素质

建立目标治理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力

培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级治理人员要融入队员中，和队员一起练习，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须专心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无故指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满足。

3、利用行业优势，加强保安信息工作

首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格治理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率

首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质和业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强酒店员工的消防安全意识

广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，并组织酒店员工分时分批进行灭火疏散演练，即增加员工的安全知识又能检验员工的实战能力。

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：

1、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。

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，统一制服（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篇三**

酒店安保部工作都是严谨的，那么关于酒店安保工作的总结怎么写呢?下面小编整理了几篇范文供大家参考，一起来看看吧!

一、消防工作方面:

酒店领导对消防工作十分重视与支持，2024年开始，遵照消防部门的要求，我们就将酒店的“消防组织机构”进行了重新调整，建立了电子档案。

并按照消防部门的要求，完善各种“日查，月报，季检”等记录，表格全部与消防中心部门同步建档备查。

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”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。

二、治安工作方面:

去年酒店被评为省市最佳三星级酒店，又被公安部门升为“a级”治安重点单位，更加体现了上级对酒店治安工作的高度重视，对我们触动很大。

1、去年酒店曾发生过多起诈骗婚宴礼金的案件，今年我们坚持对此项工作的跟进，对每一家婚宴都提前安全提示，并配合查视巡逻，不给犯罪份子有机可乘。

今年以来未发生过类似的事件。

2、今年于4月份一楼、二楼餐厅发生两起客人背包被盗事件，对于新形式的案件，我们高度重视。

派专人带袖标在各楼层巡逻，加强安全防范后，没有在发生丢包事件。

对后院的垃圾堆放，及时清理及卫生保洁也作了明确规定，使后院员工通道的安全管理及环境有了根本性的改观。

4、3月份总台发生持枪抢劫事件后，我们加强对夜班执勤工作的管理，坚持“三个必须”(即1“每晚10点起大厅“必须”保持至少两名精干保安人员流动执勤。

2夜间执勤保安人员“必须”保持清醒负责，按时认真巡逻查楼3“必须”严格，认真坚持消防治安联签制度)使酒店及大厅夜间安全工作提高了保障。

全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

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。

一、各项考核指标全面完成。

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==.==%。

为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。

真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

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最大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。

备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，一度达到==.=度，创历史高温记录。

我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，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。

才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

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。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

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==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、敬礼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，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。

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，局开展多项文体娱乐活动，如在广场举行的艺术节电力专场演出，消防安全运动会，职工篮球赛。

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===多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了局机关所交给的任务。

另外，部门多次制止电力系统内部职大规模\*。

得到了局领导的好评

我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，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。

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=次，发现不安全因素==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。

棋类牌类室、夜总会、桑拿和足浴是三家外包单位。

由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。

在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，再成漏水的`事件=起，为酒店挽回了损失。

今年有许多推销人员、窃贼、非法色情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。

存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加局里举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

年度，局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，派代表参加了电力系统第一届运动、消防运动会等各项文体活动。

在比赛中，我部门员工徐峰、郑海峰分别获得了====米第一和第四名，由我部派代表参加的蓝球比赛获得了第五名的优异成绩。

为酒店争得了荣誉。

六、积极配合酒店完善质量管理体系和环境管理体系的认证工作。

在今年年初，经过外审组的最后评定，我酒店已正式通过双体系认证。

提高了广大员工对环保意识和节能意识，减少了水电资源的浪费，降低了化学危险物品的污染，杜绝各类不安全事故，减少了物品的耗用等，出现了良好的局面。

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。

回顾了年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势形。

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!

现将全年工作总结如下:

一、消防管理

对监控中心工作人员进行监控系统技能操作培训与考核，在进行考核后监控人员表现出即能熟练运用各种知识与技能进行相关操作，又能体现出沉稳、娴熟的实质表现。

保安部根据消防支队要求，定期对酒店的各项安全设施进行检查，并做好记录。

对检查出的不合格项目及时整改到位，在巡逻过程中发现已损坏的消防疏散指示灯、应急灯等消防设备及时进行报损更换，并于今年初对一批过期的防毒面具进行申报更换。

并在近期按安稳办要求对酒店各种机房外张贴(机房重地、禁止吸烟)标语以防止意外事件。

**酒店安保部工作总结篇四**

作为一名顾客住在酒店中最重要的就是安全问题，所以你要做好工作计划。以下是小编整理了关于酒店安保部工作计划\_2020酒店安保部年度工作计划，希望你喜欢。

酒店安保部工作计划篇一

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。

酒店安保部工作计划篇二

新的一年，按照酒店提出的“情满··，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··保安部形象。

全年工作的整体思路：

1、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。

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，统一制服(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。

酒店安保部工作计划篇三

1、从内部治理入手，提高保安综合素质

建立目标治理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力

培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级治理人员要融入队员中，和队员一起练习，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须专心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无故指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满足。

3、利用行业优势，加强保安信息工作

首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格治理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率

首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质和业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强酒店员工的消防安全意识

广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，并组织酒店员工分时分批进行灭火疏散演练，即增加员工的安全知识又能检验员工的实战能力。

**酒店安保部工作总结篇五**

大家好！

回顾上半年的工作，在酒店领导的支持及各部门的配合下，安保部加强安全防范管理，完善各种规章制度，严格落实消防“四个能力”提高绩效管理，为把太航西楼创办为一个人文、生态、活力的文明酒店做了一些应该做的工作，现向领导及各位同事汇报。

第一章：消防工作无戏言，安全工作无小事

酒店领导对消防工作十分重视与支持，20xx年开始，遵照消防部门的要求，我们就将酒店的“消防组织机构”进行了重新调整，建立了电子档案。并按照消防部门的要求，完善各种“日查，月报，季检”等记录，表格全部与消防中心部门同步建档备查。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”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。

去年酒店被评为省市最佳三星级酒店，又被公安部门升为“a级”治安重点单位，更加体现了上级对酒店治安工作的高度重视，对我们触动很大。

1、去年酒店曾发生过多起诈骗婚宴礼金的案件，今年我们坚持对此项工作的跟进，对每一家婚宴都提前安全提示，并配合查视巡逻，不给犯罪份子有机可乘。今年以来未发生过类似的事件。

2、今年于4月份一楼、二楼餐厅发生两起客人背包被盗事件，对于新形式的案件，我们高度重视。除配合公安机关查线索，调监控整理资料外，立即采取了有效措施，凡在本酒店婚宴、生日宴、会议宴较集中的时间段，派专人带袖标在各楼层巡逻，加强安全防范后，没有在发生丢包事件。

3、酒店后院改造完成后，我们加强了对后院的管理，现在员工们主动配合出示出入证，配合查包，另外对后院保安执勤人员强化职责要求，对后院的垃圾堆放，及时清理及卫生保洁也作了明确规定，使后院员工通道的.安全管理及环境有了根本性的改观。

1、由于酒店人员流动性较大，对员工自身素质要求，业务知识，消防知识，安全理念，绩效目标等方面的培训工作带来一定难度，我部在配合人事部做好同步工作的前题下，每月1日定为保安部全员例会，除了对酒店常识培训外，明确岗位职责。利用每天早晨跑操时间，对保安人员进行体能训练，并明确当天的主要工作内容。规范了工作流程，设立工作看版，使每个当班保安对当天的车流量，婚宴，生日宴，会议等基本了解，做到人人心中有目标，个个肩上有责任。

2、上半年与行政人事部一同对新员工培训达100多人次，进行消防考试达300人次，消防专题培训，组织观看消防音像视频达100多人次，对员工“四个能力”熟背抽查达350人次，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，学会了扑救初起火灾，正确使用灭火器及逃生，报警的基本方法。

**酒店安保部工作总结篇六**

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，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

年是xx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。

一、各项考核指标全面完成。

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==.==%。为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。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最大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。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工xxx、xxx、xxx三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，一度达到==.=度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，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。在=月中旬，又遇“云娜”等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了==个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

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。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

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==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、敬礼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，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。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。

我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，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。

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=次，发现不安全因素==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。棋牌室、夜总会、桑拿和足浴是三家外包单位。由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，再成漏水的事件=起，为酒店挽回了损失。今年有许多推销人员、窃贼、非法色情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。与蓝天消防系统生产厂家保持密切联系，配合厂家人员一道做好消控中心人员专业操作培训，使消控中心工作人员能够正确使用好蓝天消防设备，并爱护、保养好蓝天设备，减少因错误操作而引起的各类故障和毛病；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。我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加局里举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

年度，局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，派代表参加了电力系统第一届运动、消防运动会等各项文体活动。在比赛中，我部门员工徐峰、郑海峰分别获得了====米第一和第四名，由我部派代表参加的蓝球比赛获得了第五名的优异成绩。为酒店争得了荣誉。

六、积极配合酒店完善质量管理体系和环境管理体系的认证工作。 在今年年初，经过外审组的最后评定，我酒店已正式通过双体系认证。一年来，我部门严格按照认证工作中的《服务监控控制程序》要求，认真进行三级质检制度，为内部的管理工作提供了真实、有效的参考信息，提高了广大员工对环保意识和节能意识，减少了水电资源的浪费，降低了化学危险物品的污染，杜绝各类不安全事故，减少了物品的耗用等，出现了良好的局面。

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。

回顾了年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势形。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！新的一年来临，总结2024年我部以酒店全年的工作为中心，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，积极协调各部门工作，扎实工作，开拓创新，我部始终以“预防为主，防消结合”为指导方针，坚持群防群治，常备不懈，外树形象，内强管理，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了酒店各项安全保卫工作。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，扬长避短，为来年工作打下坚实的基础，特对今年工作总结如下：

一、各项考核指标全面完成。

2024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。消防设施、设备的完好率全年达到了97%。为酒店各部门员工进行消防安全培训。

二、安全保卫工作。

安全工作是企业的生存之本，在酒店总经理杨总的指导下，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。

1.治安安全

安全是酒店经营最基本的保证，与酒店的发展紧密相连。酒店总经理杨总对安全工作非常重视，强调加强安全保卫管理。保安部在日常工作中始终坚持按照酒店制度抓好巡逻检查工作，每天对于酒店重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。在酒店领导的指导下，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。

在维持酒店秩序方面，部门首先从车辆停放开始。组织队员培训学习提升员工的业务水平；每周五进行军事训练及车辆指挥培训，规范员工执勤动作，有效地保证车辆停车入位，有序进出，为酒店的经营营造良好的外部环境。在内部加大监控、巡逻力度,对闲杂人员、可疑人员及时跟踪、清理，同时又在重点部位加装监控设备，大大改善了内部安全环境。这使酒店的安全秩序有了明显提高。并坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作。

7月份公安机关要求旅业单位实行来访登记制度，要求对访客进行来访登记，本部在人员严重缺编的情况下及时调整班次，将三班整合为两班安排专人在大堂电梯厅进行登记并圆满完成此次任务。

2.消防安全

安全责任重于泰山，消防工作始终都是酒店安全工作的重点。本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。联合消防维保公司对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年3月份对全酒店的灭火器材进行了年检及加压维护，8月份接受消防大队的检查，在此次检查中消防大队对酒店部分消防设施提出了整改意见，部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的问题，立即整改，按照要求将涉及的消防设施进行改装到位。同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。10月份开始按消防安全“四个能力”建设的各项要求做，并全部落实到位，确保各项设备正常运行。于12月接受区消防大队和市消防支队的检查，并获得达标证书。现阶段正落实亚克力消防标示牌的制作。11月份我酒店进行了消防灭火实战操作演练，全年在酒店共组织了六场次的消防安全培训，培训人员达到700余人次。同时，部门要求每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，对长期不使用的设备每月要试运行一次，发现问题及时解决，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态，加强消防设施、设备的保养。对酒店的重点部位，经常进行巡视和检查。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，及时处理垃圾房着火事件，将事故处置在萌芽状态，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。

二、做好培训工作，提高队员素质。

1、为了建设一支高素质的保安队伍，为部门留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。每周部门学习使员工产生归属感认同感，让员工知道如何对客服务；每周的军事训练使队员发生改变，树立新形象。员工的素质和专业技能都有了一定的提高。通过对员工的培训，增强了各员工的服务意识、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、敬礼等服务上个别人员存在的操作中不规范，统一了标准，为客服务的思想明显得到加强。保安员在车场巡查过程中多次发现车窗未关、车门未锁的情况，车内存放贵重物品如金条、名烟名酒等，车场捡到钱包及时上交大堂副理！充分体现我部员工良好的敬业精神！得到了酒店客户的好评！

三、日常工作

作为酒店的一个职能部门在酒店我们还承担着一些日常工作。由于安保工作的特性，保安就是酒店与客人的第一个接触点，保安必须具有高素质的服务理念和行之有效的待客方法。从服务至上的原则出发，个人能解决要求的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让客人再多跑路。对客人的意见及时反馈给酒店领导。一年来保安部在执行职责同时，为宾客开车门、打雨伞、扶老携幼，多次受到客人好评。

增强团队协作，本部安排人员配合人力资源部对每期新入职员工和实习生进行消防培训和军训。保安部男员工较多，全体保安人员能够以酒店大局为重，发扬不怕苦，不怕累的精神，有团队时帮行李生搬行李、财务部转仓，餐饮外卖搬桌椅等。

加强对成本的控制：本部一年来都严重缺编，平均每月缺编5人，工资成本大幅降低，倡导队员增强环保、节能意识，减少水电资源的浪费，减少了物品的耗用等。

四、车场收入情况：

本年度停车场共进场车辆334273辆，产生费用车辆146886辆，收免费停车票：酒店37921张、百合豪宴54076张、东方百合18699张、日本料理7497张、梦思桑拿7434张、谭厨6413张、废票475张，共收入停车费757440元。

五、工作中存在的不足

在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。总结一工作有以下几点不足：

1、安全教育力度、各项规章制度健全落实还不够。

2、少数员工防范意识差，还不能完全按照标准进行自我约束，有麻痹思想，造成6月20日815房发生被盗事件，给酒店的声誉造成了负面影响。

3、队员素质参差不齐，有待下一步的提高。队员形象素质需要进一步提高，以适应宾馆之发展趋势。

4、部门工作还缺乏一定的执行力，要加强员工教育；部门工作离酒店领导要求还有一定距离，需要进一步努力；部门管理水平有待提高，以适应酒店的发展趋势。

5、酒店的监控设备还有一定的缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。

6、消防工作需要加大力度。

所有不足之处，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。2024年工作计划

本年度，安全工作取得了一点成绩，这与酒店领导支持和各部门的配合是分不开的。安全工作无小事，在今后的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，针对上年度存在的问题，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态；同时，好的方面也要继续保持。部门全体人员将继续努力，确保酒店人、财物的安全。虽然，我部今年取得了一定的成绩，但仍存在不足之处。离酒店领导要求尚有差距。对于这些已经出现的缺点和不足之处我们要高度重视，在以后的工作中，我们会针对不足之处及时进行改正和补救，结合部门实际情况，扬长避短，树立酒店保安形象和完善保安部内部建设。在今后的工作中不断改进，不断完善。相信在酒店杨总领导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩，以不辜负各级领导的期望与厚爱。展望2024年，我们充满信心。一定会再接再厉，精益求精，努力把明年的安保工作做得更加细致，扎实，为创造一个平安和谐酒店而努力奋斗。谢谢大家！

xxxx年保安部在宾馆各级领导的大力支持与关怀指导下，在其他部门的配合下，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了宾馆各项安全保卫工作；以及部门所承担的日常工作和一些临时性任务，部门的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已逐步迈向正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作做以总结，以便扬长避短，继往开来为来年工作打下坚实的基础。

一、安全保卫工作。 1.治安安全

宾馆安全是宾馆经营最基本的保证，与宾馆的发展紧密相连。保安部在日常工作中始终坚持按照宾馆制度抓好巡逻检查工作，每天雷打不动对于宾馆重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。为了确保宾馆安全，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案,5.12汶川大地震发生后，坚决贯彻宾馆《关于做好汶川地震余震防范工作的紧急通知》精神，制定疏散应急预案，确保震后安定；应对奥运期间要求我部组织在8月1日进行了全馆安全大检查，及时就检查情况进行了发文确保奥运期间安保无问题；响应渭南市政府号召，及时制定《祥龙宾馆百日安全整顿活动方案》，确保宾馆各部门人人重视，杜绝安全隐患；针对定边发生的煤气中毒事件，结合律总要求与指示及时下发12.2事故警示，对员工提出要求与警示。这些文件对于宾馆安全工作起到很好的效果。我部对于员工明确职责，从思想上让每个队员绷紧“安全“这根弦，确定安全工作重点区域，在东雷分局的指导下，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。在今年的八月份，时值北京奥运会的召开，我们与东雷分局紧密配合，严格按照既定方案摸排、检查，并按照上级要求每周一向公安临渭分局汇报一周安全情况，得到了上级好评。奥运期间我馆无安全事故发生。我们宾馆处于黄金地段，又是知名企业，加上餐饮、住宿、娱乐种类全所以每天人流量很大，宾馆里出现的各种客人较多。一方面我们从内部培训入手，本着无论什么原因，以客人总是对的为原则，再仔细询问情况，尽量满足客人。另一方面我们与东雷分局保持紧密联系，随时应对突发事件，对于滋扰闹事的人员尽量劝其离开，实在不行扭送公安机关，避免人员损伤，全年配合公安机关抓获犯罪嫌疑人5名，解救传销组织控制人员2名。

在维持宾馆秩序方面，部门先从门口车辆停放开始。利用每周一、三、五的学习，观看

教学

碟片，每周二、四外聘交警进行车辆指挥培训，规范员工执勤动作，有效地保证了门前车辆停车入位，有序进出，为宾馆的经营营造了良好的外部环境。再在内部加大巡逻力度,对闲杂人员、可疑人员及时盘问跟踪、清理，同时又在重点部位加装监控设备，大大改善了内部安全环境。这使宾馆的安全秩序有了明显提高。经过全体员工的共同努力，年度宾馆无事故、未发生治安刑事案件，确保了宾馆的正常经营。

2.消防安全

安全责任重于泰山，消防工作始终都是宾馆工作的重点。为了把消防工作做好，为安全经营保驾护航。我们本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。制定了详细的检修计划，对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年3月份对全馆的灭火器材进行了年检及加压维护，6—9月份对宾馆的消防应急设施及时更换和补装确保各项设备正常运行。东区改造成贵宾楼以后，宾馆高度重视消防安全，对于贵宾楼消防设施进行了全新配置，并于今年十月份进行了消防验收且通过了验收。针对宾馆现状我们制定了详细可行的灭火预案、疏散应急预案，同时积极与临渭消防队联系，6月份对我馆进行了消防灭火演练。全年共组织了六场次的消防安全培训，四次消防灭火实战演练，培训人员达到300余人次。今年11月中旬的一天，娱乐部员工雷利正在搞保健卫生，突然闻到了一股焦糊味，而且渐渐浓烈。因为平时接受过培训，本能反应有问题，及时汇报。工程部保安部配合立即对于该包间进行检查，最后在吊顶与楼层夹层之间发现了焦糊味发生点，原来是电线老化接地产生高温引起的燃烧。危险源找到了，隐患及时排除了，使一场灾害消除在萌芽状态。由于做了大量细致防控工作，本年度宾馆消防安全状况良好，未发生消防安全事故。

根据酒店年初制定的酒店安全工作布置，以及酒店集团高层领导所提出的安全工作目标，同时也为了严格贯彻酒店“预防为主，安全第一”的工作指导方针，本部在2024年度配合酒店制定的合理配岗，工作标准化、规范化、程序化服务，同时做好开源节流、开拓新项目的工作任务的要求下，更进一步做好酒店各项安全保卫工作，现将全年工作总结如下：

一、消防管理

加大对员工的消防知识培训力度，本年度多次派消防主管对重点防火单位员工进行消防知识与防火知识的学习，对监控中心工作人员进行监控系统技能操作培训与考核，在进行考核后监控人员表现出即能熟练运用各种知识与技能进行相关操作，又能体现出沉稳、娴熟的实质表现。

保安部根据消防支队要求，定期对酒店的各项安全设施进行检查，并做好记录。对检查出的不合格项目及时整改到位，在巡逻过程中发现已损坏的消防疏散指示灯、应急灯等消防设备及时进行报损更换，并于今年初对一批过期的防毒面具进行申报更换。并在近期按安稳办要求对酒店各种机房外张贴（机房重地、禁止吸烟）标语以防止意外事件。而在在节前或有重大接待任务时，增加检查频率，杜绝不安全事故的发生。

在具有完善的设备基础和娴熟的消防技能的保障下，今年酒店从未发生过一起任何类型的火灾，虽目前为获得任何荣誉但我部很荣幸的圆满完成了今年的安全指标。

二、门岗及停车场的管理

强调仪表、仪态的标准与规范，一号门岗是客人对酒店的第一印象，是客人对酒店服务质量的第一感受，保安部针对这一特点对一号门当班人员进行多次严格的标准敬礼姿势、导车手势的技能培训与技能考核。在一号门人员离职后部门为保持一号门人员的整体性尽量挑选形象好、气质佳、有毅力的保安安排在一号门岗，让客人进入酒店时有种即安全有舒适的感受。对一号门岗的要求是进入车辆排列有序，整齐规范，按照停车标识线停放，保证进出车辆的畅通，要求门岗人员对进出车辆有标准规范的指挥手势，二号门的主要职责是对进出车辆管理，由于旧的汽车出入卡有较多的流失，容易给犯罪份子留下偷盗的可能，根据这一特点部门延续xx年的做法在今年初部门又从新使用新的车辆出入卡，以便保障客人车辆安全；为更好的对保安人员对前后停车场的管理，维护酒店财产的物质部门对现有的不绣钢路障及二号门电动门进行日常维护保养工作，保证了对机动车的正常管理和员工上下班打卡的安全。

对后院大型停车场，除规划员工摩托车、电动车、自行车的区域，并要求停放秩序井然有序外。对酒店内部小车也强调必须按规定位置停放，以便于旅客车辆按设计的位置依次停放，并多次圆满完成重要宾客和车队、会议的接待，得到客人的好评。

三、监控管理

监控室是酒店各种隐患和事故的第一反映器，犹如人类的眼睛，是发现各种情况的第一窗口。至酒店开业以来监控设备一直处在24小时不间断的运行状态，因此部份设备出现老化现象，如烟感灵敏度下降、视频摄像头模糊、视频显示器故障，这些都是因设备老化引起的，在酒店领导和梁总大力支持下部分监控设备的零件已经开始进行更换与修护。预计明年还需对余下老化的设备进行更换。今年以来，因监控人员对工作的认真负责，第一时间发现了几起意外事件，因发现及时、处理得当、保障有力，在未造成事故的情况下得到了有效的控制，因此基本没出现大的险情，包括一号门客人强行说车辆在酒店被划伤后经监控录像被证实该车不是在酒店被伤等事件都有力的说明良好的设备运行才可以保证酒店的生命、财产得到有效的保障，当然相关的人员也是功不可末。为保证酒店的安全系数，保安对酒店能够全面巡查，我部今年又增加了巡更次数，以便使队员能够更加细致的将巡更工作做到实处。

内部的管理

至09年以来继续遵循部门，提出了“加强人员素质、规范工作标准”、“争创酒店优秀部门”的管理目标，经过不间断的培训、学习，队员们的素质、服务技能、思想意识都有了一定的提高和进步。对酒店内部员工不遵守酒店与部门制度的人员进行了处罚和约束，对员工进出酒店的物品列行检查，协助总经办做好各项制度的落实工作。

五、培训工作

部门坚持以新进员工岗位培训，岗位熟悉后进行全面培训的方式来提高员工的精神面貌、职业道德、服务技能、服务规范用语，敬业爱岗精神到团结协作精神，以及“言教不如身教”和“严格管理、规范操作”的工作要求，并将部门管理人员到紫晶参加袁仪教授讲的课对部门其他队员进行讲课，从中学习到更多与自身工作有关的经验与知识使员工的自身处事能力与工作态度得到了提高。

六、开拓新项目

部门配合酒店提出的开拓新项目工程，对酒店前后停车场实行收费制度，从8月份至11月份低共收费金额达到两万元。虽然有些客人抱怨，有些队员在收费过程中受到了不少的白眼与口水但是为酒店创造出来的经济是不争的事实。不过收费是把双刃剑，在收费的同时部门也考虑到客人车辆的真正安全，在今年10月份在部门的申请下为一号门安置了一个岗亭，大大的加强了对一号门的监视力度，尽队员最大的努力为停放在酒店的车辆保驾护航。

七、外单位合作12

各位领导，各位同仁：

大家好！

回顾上半年的工作，在酒店领导的支持及各部门的配合下，安保部加强安全防范管理，完善各种规章制度，严格落实消防“四个能力”提高绩效管理，为把太航西楼创办为一个人文、生态、活力的文明酒店做了一些应该做的工作，现向领导及各位同事汇报。

第一章：消防工作无戏言，安全工作无小事

一、消防工作方面：

酒店领导对消防工作十分重视与支持，2024年开始，遵照消防部门的要求，我们就将酒店的“消防组织机构”进行了重新调整，建立了电子档案。并按照消防部门的要求，完善各种“日查，月报，季检”等记录，表格全部与消防中心部门同步建档备查。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”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。

二-、治安工作方面：

去年酒店被评为省市最佳三星级酒店，又被公安部门升为“a级”治安重点单位，更加体现了上级对酒店治安工作的高度重视，对我们触动很大。

1、去年酒店曾发生过多起诈骗婚宴礼金的案件，今年我们坚持对此项工作的跟进，对每一家婚宴都提前安全提示，并配合查视巡逻，不给犯罪份子有机可乘。今年以来未发生过类似的事件。

2、今年于4月份一楼、二楼餐厅发生两起客人背包被盗事件，对于新形式的案件，我们高度重视。除配合公安机关查线索，调监控整理资料外，立即采取了有效措施，凡在本酒店婚宴、生日宴、会议宴较集中的时间段，派专人带袖标在各楼层巡逻，加强安全防范后，没有在发生丢包事件。

3、酒店后院改造完成后，我们加强了对后院的管理，现在员工们主动配合出示出入证，配合查包，另外对后院保安执勤人员强化职责要求，对后院的垃圾堆放，及时清理及卫生保洁也作了明确规定，使后院员工通道的安全管理及环境有了根本性的改观。

4、3月份总台发生持枪抢劫事件后，我们加强对夜班执勤工作的管理，坚持“三个必须”（即1“每晚10点起大厅“必须”保持至少两名精干保安人员流动执勤。2夜间执勤保安人员“必须”保持清醒负责，按时认真巡逻查楼3“必须”严格，认真坚持消防治安联签制度）使酒店及大厅夜间安全工作提高了保障。

三、宣传教育及培训工作：

1、由于酒店人员流动性较大，对员工自身素质要求，业务知识，消防知识，安全理念，绩效目标等方面的培训工作带来一定难度，我部在配合人事部做好同步工作的前题下，每月1日定为保安部全员例会，除了对酒店常识培训外，明确岗位职责。利用每天早晨跑操时间，对保安人员进行体能训练，并明确当天的主要工作内容。规范了工作流程，设立工作看版，使每个当班保安对当天的车流量，婚宴，生日宴，会议等基本了解，做到人人心中有目标，个个肩上有责任。

2、上半年与行政人事部一同对新员工培训达100多人次，进行消防考试达300人次，消防专题培训，组织观看消防音像视频达100多人次，对员工“四个能力”熟背抽查达350人次，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，学会了扑救初起火灾，正确使用灭火器及逃生，报警的基本方法。

第二章：抓绩效、重结果，作好服务工作

议和晋源政协会接待期间，严格把关，巡查每个岗位，督导每个保安。提前召开“战前动员会”，认真全面贯彻经理例会精神，传达接待任务，落实岗位责任，细化人员分工与合作，并与一线部门密切配合，全面做好服务工作，圆满的完成了接待任务。

第三章：献良策、倾肝胆、群策群力

1、上半年借建厂60周年之东风，对车场车位线进行了彻底改造，不仅使客人停车带来极大方便，同时美化了车场环境。

2、为了方便公司领导工作，安装了摇控车位器，改变了过去因婚宴会议集中使领导车辆无法停放的现象。

3、发动员工利用业余时间给餐饮部帮厨，给会议中心帮忙，具有大局观念。

第四章：聚智慧，鼓士气，同心同德

1、在平时工作中重视对人才的重用与培养，充分发挥他们的骨干作用，利用他们的聪明才智，因人而宜的合理安排工作职责，树立正确的世界观与价值观，关爱他们的成长，由此大大减少员工流失率。

2、在工作中与员工同心同德，促使他们积极肯干，履行责任。保安人员主动协助客人扛行李，雨天主动帮客人打伞送行，开关车门，扶老携幼热情服务。

3、对于员工宿舍的管理，不断收集员工们对宿舍条件的需求，把意见与见意随时向领导汇报，将领导对员工们的关爱及时传达给员工。今年给员工购买了新凉席和新的床单被套，购买了洗衣机，对宿舍局部进行了改造与维修,为员工创造一个舒心的生活环境。

**酒店安保部工作总结篇七**

回顾上半年的工作，在酒店领导的支持及各部门的配合下，安保部加强安全防范管理，完善各种规章制度，严格落实消防“四个能力”提高绩效管理，为把太航西楼创办为一个人文、生态、活力的文明酒店做了一些应该做的工作，现向领导及各位同事汇报。

一、消防工作方面：

酒店领导对消防工作十分重视与支持，20xx年开始，遵照消防部门的要求，我们就将酒店的“消防组织机构”进行了重新调整，建立了电子档案。并按照消防部门的要求，完善各种“日查，月报，季检”等记录，表格全部与消防中心部门同步建档备查。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”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。

二、治安工作方面：

去年酒店被评为省市最佳三星级酒店，又被公安部门升为“a级”治安重点单位，更加体现了上级对酒店治安工作的高度重视，对我们触动很大。

1、去年酒店曾发生过多起诈骗婚宴礼金的案件，今年我们坚持对此项工作的跟进，对每一家婚宴都提前安全提示，并配合查视巡逻，不给犯罪份子有机可乘。今年以来未发生过类似的事件。

2、今年于4月份一楼、二楼餐厅发生两起客人背包被盗事件，对于新形式的案件，我们高度重视。除配合公安机关查线索，调监控整理资料外，立即采取了有效措施，凡在本酒店婚宴、生日宴、会议宴较集中的时间段，派专人带袖标在各楼层巡逻，加强安全防范后，没有在发生丢包事件。

3、酒店后院改造完成后，我们加强了对后院的管理，现在员工们主动配合出示出入证，配合查包，另外对后院保安执勤人员强化职责要求，对后院的垃圾堆放，及时清理及卫生保洁也作了明确规定，使后院员工通道的安全管理及环境有了根本性的改观。

三、宣传教育及培训工作：

1、由于酒店人员流动性较大，对员工自身素质要求，业务知识，消防知识，安全理念，绩效目标等方面的培训工作带来一定难度，我部在配合人事部做好同步工作的前题下，每月1日定为保安部全员例会，除了对酒店常识培训外，明确岗位职责。利用每天早晨跑操时间，对保安人员进行体能训练，并明确当天的主要工作内容。规范了工作流程，设立工作看版，使每个当班保安对当天的车流量，婚宴，生日宴，会议等基本了解，做到人人心中有目标，个个肩上有责任。

2、上半年与行政人事部一同对新员工培训达100多人次，进行消防考试达300人次，消防专题培训，组织观看消防音像视频达100多人次，对员工“四个能力”熟背抽查达350人次，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，学会了扑救初起火灾，正确使用灭火器及逃生，报警的基本方法。

为了提高保安人员自身素质，把酒店安全责任意识提高到工作首位，启发保安对绩效管理的意义及目标的理解、接受与执行，安排主管人员负责职守，跟踪督导，检查落实：抓重点，查关键，督过程，重结果。特别是在6月份小店政协会议和晋源政协会接待期间，严格把关，巡查每个岗位，督导每个保安。提前召开“战前动员会”，认真全面贯彻经理例会精神，传达接待任务，落实岗位责任，细化人员分工与合作，并与一线部门密切配合，全面做好服务工作，圆满的完成了接待任务。

1、上半年借建厂60周年之东风，对车场车位线进行了彻底改造，不仅使客人停车带来极大方便，同时美化了车场环境。

2、为了方便公司领导工作，安装了摇控车位器，改变了过去因婚宴会议集中使领导车辆无法停放的现象。

3、发动员工利用业余时间给餐饮部帮厨，给会议中心帮忙，具有大局观念。

1、在平时工作中重视对人才的重用与培养，充分发挥他们的骨干作用，利用他们的聪明才智，因人而宜的合理安排工作职责，树立正确的世界观与价值观，关爱他们的成长，由此大大减少员工流失率。

2、在工作中与员工同心同德，促使他们积极肯干，履行责任。保安人员主动协助客人扛行李，雨天主动帮客人打伞送行，开关车门，扶老携幼热情服务。

3、对于员工宿舍的管理，不断收集员工们对宿舍条件的.需求，把意见与见意随时向领导汇报，将领导对员工们的关爱及时传达给员工。今年给员工购买了新凉席和新的床单被套，购买了洗衣机，对宿舍局部进行了改造与维修,为员工创造一个舒心的生活环境。

今年是建党100周年，是加快经济转型升级,推进跨越发展的一年,我们酒店也是一样,在绩效管理的推动下,与时俱进,不断发展,不断创新,员工的激情空前高涨，利润指标蒸蒸日上。

成绩与荣耀只能说明过去，将来的路更长。作为基层管理者要想有所成就,那就是一个字“干”,踏踏实实的“干”,诚诚恳恳的“干”！

各位同仁，让我们携手共进，以绩效为动力，坚定信心，开拓奋进，以效益为目标，大干实干，争取年终多拿奖金，回家过年!

**酒店安保部工作总结篇八**

一、热爱本职，自觉遵守国家法律、法令，石家庄保安公司负责小区的安全保卫工作，保障小区物业管理工作的顺利进行，商场安保主管工作职责。

二、牢固树立“业主至上，服务第一”的服务宗旨;和“忠诚公司，爱岗敬业”的职业道德。

三、坚持原则，明辨是非，敢于同违法犯罪分子作斗争。如发生火灾、盗窃、凶杀等突发事件，保安人员必须做好必要的应急处理并保护好现场，及时通知本小区物管站和辖区派出所。

四、坚持预防与打击处理相结合，进行经常性治安防范巡视和防火安全检查，发现隐患及时上报物管站。

五、严禁外来闲杂人员进入小区，来访人员必须登记，准许后方可入内。

六、对进出车辆和停放车辆要严格管理，统一指挥，严禁乱停乱放;石家庄保安公司未经登记允许不得进入小区，严禁贮装易燃易爆危险品的车辆进入小区。

七、做好各项登记及交接班记录。

八、公司、物管站或地方相关部门临时交办的工作任务

在公司主管的领导下，全面负责小区的安全保卫工作，确保小区内住户的人、财、物的绝对安全，为小区内的业主创造的一个良好的治安秩序和安全的`环境。

1、组织、布置、协调好保安部门的日常工作。

2、熟知小区楼层的安全设施、设备。配合、协助公司物秘部负责搞好接待、解决和处理好住户所提出的问题或投诉。

3、制定、执行和落实好公司关于安全方面规章制度，并负责督促和检查规章制度的落实情况，为公司主管的表彰和处罚提供切实可靠的依据，管理制度《商场安保主管工作职责》。

4、如发生自然灾害和意外事故，必须到现场指挥，当好上级主管处理好事故的参谋。如公司主管不在时，先调动人员处理事故，防止事态的扩大和发展，事后上报公司主管。

5、切实贯彻落实\"预防为主，防消结合\"的方针，石家庄保安公司负责对小区住户进行法律知识、安全常识的培训。

6、部署、督促、检查下属的工作，检查和总结保安的全面工作，为公司主管月底和年终的总结、表彰、处罚提供真实可靠的依据。

7、有知才、育才、用才的能力和管理方法。

8、工作上讲务实、讲策略、重实效，带领全体保安人员，圆满地完成公司主管布置的各项工作任务。

**酒店安保部工作总结篇九**

一是应公司要求，月初制定了消防安全预案，树立了消防岗位职责、包抓到人对消防设施设备的使用等消防方面的知识作出了培训，对全体保安、服务员及吧员组织了消防安全、消防技能、自救及组织人员疏散逃生等知识的学习，开展了两次消防安全演练，从而让大家更深刻的了解消防安全方面知识技能，更好的提高安全意识，对日常的消防安全、隐患排查和突发事件的处理奠定了良好的基础，更是为火凤凰及客人的生命财产安全有了更好的保障。

二是纪律方面，加强对所有保安人员的纪律管理与监督，制定了惩奖措施和制度，让大家更加深刻的牢记纪律观念，严格要求全体保安遵守伙的各项规章制度，认真履行自己的工作职责，从而提升了安保的工作质量。

三是协助施工方面，近期工程即将结束，我安保部全体员工积极配合公司加班加点装卸装卸瓷砖、沙发、清理建筑、装潢垃圾，对各类工作都认真负责，发扬不怕苦不怕累的精神，保障了场内的干净整洁，确保工程收尾工作顺利进行。同时也响应公司刘总场内禁止吸烟的号召，安保部经理和主管带头到门外抽烟，要求大家从平时的点点滴滴做起，养成良好的习惯，消除安全隐患。

四是礼仪礼貌问题，通过对我安保部员工加强管理、培训与监督力度，全体保安对礼节礼貌方面的工作都很认真积极，响应公司领导的要求：全体保安人员注意礼节礼貌问题，早晚向领导问好，见面打招呼问好，平时多用您、谢谢等礼貌用语，努力把全员礼节礼貌和亲情化服务做得更好、更出色，做出我们火凤凰的亮点来。

五是仪容仪表方面，对所有安保人员个人仪容仪表进行严格的监督与管理，所有在职老员工头发都按要求理短，确保个人仪容仪表完全符合公司规定及要求，提升火凤凰的服务质量。

六是员工培训方面，积极开展安保部员工的岗位技能培训和文明礼貌等方面培训工作。我们从简单入手，每天对员工进行站姿、走姿、安检技巧等岗位技能培训和安保知识及应急处置能力培训，培养队员的工作意识、服务意识，是对员工工作的责任心更强。

七是新入职员工问题，本月开业在即，训练压力大，我部又增添了许多名新员工，走了也有几名，人员流动性大，我们为了让新员工能够尽快的适应公司的工作环境及熟悉和掌握本岗位技能，每位新员工都要由老员工带领，手把手教，手把手带，从而尽快的的熟悉工作，独立上岗，取得了良好的效果。定期对新到队员进行技能理论培训和进行现场技能讲解，组织考核。

八是宿舍方面，对于宿舍卫生纪律方面，采取加大管理和监督的力度，对于违反纪律的人员，追究责任到个人，所有工作按照火凤凰宿舍规定进行，开除了一名严重违纪的人员。

九是员工日常行为规范及日常活动，采用加强监督与管理的方法，时时刻刻纠正员工在工作期间存在的一些打闹、文明用语、举止不文明等毛病，总体提高自身素质。在每天下班前组织员工玩一些小游戏，丰富员工的班前生活，让一天的工作更轻松快乐。

二、工作中存在的不足之处

1、一些员工在日常工作中纪律观念不强，责任心不强，对工作态度不端正应加强管理与监督，屡教不改的应予以劝退或开除。

2、保安部负责的值班工作没有做好，出现放入陌生人进入公司的情况，夜间值班睡岗不尽责等情况，我安保部成立值班制度，全员学习和培训，夜间值班由经理和主管轮换带班，确保此类事件不再发生。

3、礼节礼貌方面，部分员工未有按照安保部礼仪要求执行，应当加强管理和检查力度，按公司领导要求执行，让员工的全员礼节礼貌做的更好。

4、对老员工纪律管理有些松懈，对几名老员工不请假旷工的给予了劝退；对一名员工在下班后喝酒与公司其他部门人员打架斗殴导致严重伤害的，直接开除；还有两名回族新进保安无故闹事，不服从管理，甚至出手攻击领导的，也给予处理和开除。

三、2月工作计划

1、加大对安保部员工的管理力度，充分调动员工作积极性、主动性，进一步完善安保工作中存在的一些问题。突出工作行为标准化，工作检查制度化，工作流程规范化、迎客送客服务到位化。

2、加大消防知识培训力度，进一步提高全员防范意识及处置事故的能力，排除一切安全隐患。

3、加大保安职业技能的训练定期考核，从而提高整体队伍素质，强化工作质量，严格要求按照工作流程进行，从而提高火凤凰的整体服务水平。

4、对门口值班保安的礼节礼貌方面的工作进行严格监督，确保执行力度到位、工作服务到位，提升火凤凰的整体形象。

5、卫生检查加大力度，日常卫生中存在的问题让其及时改正，确保各区域卫生状况良好。

6、更换过期的消防设备，加大消防设施的检查与维护力度，确保安全隐患不再存在。

7、配合火凤凰各部门，完成火凤凰的日常管理工作。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店安保部工作总结篇十**

工作中不断完善和遵照各项

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合进行巡查，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。

回想过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在增强酒店的安全防备管理，完善种类制度，安全巡逻检讨、创服务品牌、组织学习等做了必定的工作。

一、进一步健全和完善安全防备系统

1、组织落实

自从10月10日接手保安部以来，依据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标

责任书

。

2、制度落实

为了力保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防备的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻

岗位职责

、停车场岗位职责、突发事件捍卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人材料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3、宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采用有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样用灭火机150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像材料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本方法和扑救火灾的基本方法，提升预防火灾的警戒性。

二、落实安全检讨，力保酒店安全

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防备的指示精神，安排安全防备的内容，增强安全检讨。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防备，增强巡逻检讨次数，在装修有几个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。

三、树服务品牌，抓学习、管理

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目标。我们落实每月4次全部保安会议。充分应用会议与员工沟通，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的主旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表彰，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要增强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年11月9日那天，我们的领班xxx在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他必定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。当时对面移动公司的人看了也非常怄气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全部保安会议上大力表彰了领班xxx，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的名誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，重要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

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，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

20xx年是xx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，特对今年做出

工作总结

如下：

一、各项考核指标全面完成

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、%。为酒店各部门进行消防安全培训达xx多课时。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度

实行激励机制，发挥员工的工作积极性和创造性。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。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工、三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天xx市遇到了连续的高温天气，一度达到xx度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，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。在x月中旬，又遇“云娜”等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了x个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。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。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务

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xx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、敬礼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，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。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，局开展多项文体娱乐活动，如在广场举行的艺术节电力专场演出，消防安全运动会，职工篮球赛。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xx多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了局机关所交给的任务。另外，部门多次制止电力系统内部职大规模。得到了局领导的好评，我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，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。

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=次，发现不安全因素xx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。棋牌室、夜总会、桑拿和足浴是三家外包单位。由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，再成漏水的事件=起，为酒店挽回了损失。今年有许多推销人员、窃贼、非法色情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。与蓝天消防系统生产厂家保持密切联系，配合厂家人员一道做好消控中心人员专业操作培训，使消控中心工作人员能够正确使用好蓝天消防设备，并爱护、保养好蓝天设备，减少因错误操作而引起的各类故障和毛病；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。我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加局里举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉

年度，局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，派代表参加了电力系统第一届运动、消防运动会等各项文体活动。在比赛中，我部门员工xx、xxx分别获得了xxx第一和第四名，由我部派代表参加的蓝球比赛获得了第五名的优异成绩。为酒店争得了荣誉。

六、积极配合酒店完善质量管理体系和环境管理体系的认证工作

在今年年初，经过外审组的最后评定，我酒店已正式通过双体系认证。一年来，我部门严格按照认证工作中的《服务监控控制程序》要求，认真进行三级质检制度，为内部的管理工作提供了真实、有效的参考信息，提高了广大员工对环保意识和节能意识，减少了水电资源的浪费，降低了化学危险物品的污染，杜绝各类不安全事故，减少了物品的耗用等，出现了良好的局面。

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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn