# 酒店质检部年度工作计划范本

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-04-04

*酒店质检部年度工作计划范本一一、 酒店质量检查组织网络： 酒店质量检查小组(简称质检小组)由领导小组和工作小组组成， 负责酒店各部门服务质量及工作质量的检查、 监督， 并提出整改意见， 进行跟进考核。(一)领导小组：组 长：总经理 副组长：...*

**酒店质检部年度工作计划范本一**

一、 酒店质量检查组织网络： 酒店质量检查小组(简称质检小组)由领导小组和工作小组组成， 负责酒店各部门服务质量及工作质量的检查、 监督， 并提出整改意见， 进行跟进考核。

(一)领导小组：组 长：总经理 副组长：副总经理 组 员： 财务总监、 总经理助理、 总经理助理、 质检培训部经理 、大堂经理 (二)工作小组：组 长：副总经理 副组长：质检培训部经理 、大堂经理 组 员：行政总厨、工程部经理、 全部经理、房务部经理(冯)、总办副 主任、人事经理 、中餐厅经理( ) 、西餐厅经理 、大堂副理、大 堂副理 1

二、酒店质量检查项目范围： 酒店质量检查项目范围： 项目范围

1、总体要求(包括管理制度与规范的执行情况、员工素养)

2、前厅(包括总机、预定、入住登记、行李服务、叫醒服务、结账、 商务中心及前厅的维护修保养与卫生清洁)

3、客房(包括整理客房服务、开夜床服务、洗衣服务、微型酒吧服 务、客房维护修保养与清洁卫生)

4、餐饮(包括自助餐早餐服务、正餐服务、大堂吧服务、送餐服务、 餐饮区域维护修保养与清洁卫生)

5、公共、后台区域(包括周围环境、楼梯走廊电梯厅维护保养、公 共卫生间、后台区域)

6、其他服务项目(包括会议宴会服务、健身房、游泳池、更衣室)

三、酒店质量检查运行模式：

酒店质量检查运行模式：

(一)酒店质检小组工作原则： 酒店质检小组工作原则：

原则 1、参加质检工作的人员在熟知《旅游饭店星级的划分与评定释义》 前提下要以认真负责的态度，以实事求是为原则，并参照《旅游饭店 星级的划分与评定释义》及酒店其它制度《员工手册》 ，客观的展开 质检工作，服从酒店领导及质检小组的工作安排。

2、质检中如果出现有疑问的事件或无法判定的内容，要如实的记录 在质检情况表上，并提出个人看法。

3、在质检过程中，即时记录酒店领导的工作指示。

(二)酒店质检工作的运作方式：

酒店质检工作的运作方式：

1、每周一次定期检查，参加人员由质检工作小组组长确定，并出具 2 周质检报告(附件 1) ;每两月一次检查，由质检工作小组组长通知 安全部、工程部负责人或部门指定人员以及相关人员参加，进行对酒 店安全设施设备与维护保养进行全面性检查， 并指定由被检部门人员 做好现场记录并出具质检报告(附件 3) ，届时由质检工作小组汇总 核对; 每季度一次抽查， 邀请酒店质检领导小组成员或外请业内人士、 旅游局专家会同酒店质检工作小组一起对酒店进行抽查， 并出具专业 报告(附件 2、附件 4) 。

2、质检时部门应派服务人员在现场会同质检工作小组接受检查。

3、检查过程中发现的问题，质检工作小组组长应指定人员及被检部 门陪同人员做好详细记录，便于被检部门调查问题责任原因。

4、质检小组将检查结果汇总后，将出现的问题填写好“质检报告” (附件 1)发至各部门。

5、各部门经理在“质检报告”上填写纠正措施及纠正时间，并签 字确认后“质检报告”反馈到质检小组。

6、质检小组依据“质检报告”上的整改计划和结果进行复查，并将 结果反馈到质检领导小组审阅。

7、如部门未及时反馈结果或不予整改、处理、重复出现同一问题， 质检工作小组将提请酒店在行政例会上进行通报， 并要视情况对所在 部门负责人进行相应的经济考核。

8、质检中如有争议的问题，上报由酒店质检领导小组协调处理，视 情况决定是否处罚。 (三)酒店质检渠道： 酒店质检渠道： 质检渠道 3 a、直接检查; b、值班记录; c、其他人或部门反馈; d、客人投诉; e、宾客意见表等。

**酒店质检部年度工作计划范本二**

尊敬的\*\*、\*\*以及各位同仁：

大家下午好！

寒雪梅中尽、春风柳上归！转眼间20xx已经过去，回首20xx让人感慨万千。\*\*\*\*酒店走过了他不平凡的一年，本人也有幸经历了酒店的筹建、开业和升星的整个过程。首先非常感谢\*\*给我进入酒店工作的机会、感谢\*\*在工作中给我莫大的支持与鼓励，其次要感谢\*\*\*\*给我这样一个能展现自我的平台，让我有机会参与其中，与酒店一同成长。

下面我将对20xx工作和20xx的计划向各位领导汇报。

20xx度的主要工作内容

（一）参与酒店的筹建与开业 年1月16日我们在瑞雪中迎来酒店的开业，天寒地冻挡不住我们一群年轻人的激情。我们的员工不怕脏不怕累，打扫卫生、搬家具、倒垃圾,天天加班加点完成酒店开业前的各项准备工作，为酒店如期开业奠定了基础。\*\*\*和\*\*更是身先士卒，带领全体员工奋战在第一线。在20xx8月23日前，我一直负责客房的各项工作，主要跟进了一号楼和二号的开荒工作、房间物品的配备、员工培训、各种操作规程及规章制度的建立；尤为重要的是带领客房部的全体员工在高标准的制度下，逐渐适应了酒店的管理和运营工作。

（二）参与酒店升星工作 \*\*\*\*\*洒店在开业不到两个月的时间就向上级主管部门提出了五星的申请。在得到上级主管部门的大力支持和帮助下，酒店迅速成立了以总经理为组长、\*\*\*为副组长以及各部门经理、主管为组员的申星

小组，并迅速开展各项申星工作。作为客房部副经理的我有幸参与其中，并有幸被派到\*\*\*大酒店学习。学习回来后根据《星评访查规范》对客房服务员进行了针对性的培训，根据《五星级酒店的评审报告》中五星级酒店物品配备要求对客房物品进行调整及增加。在\*\*\*和\*\*\*的带领下，酒店上下掀起了一波又一波的申星热潮，酒店上下齐心协力、通力合作，并于20xx12月28日以高分顺利通过了国家星评专家的审查，成为了昆山首家民营企业的五星级酒店。

（三）进入新的工作领域 年8月23日，因工作需要被调至大堂，任大堂质检部经理一职。对于我来说这是一个全新的领域，在酒店领导和同事的不断支持和帮助下，我很快地进入了角色，并认真开展各项工作。在此,请允许我借助大家的掌声向他们表示感谢！在大堂质检部只有三个大堂副理的情况下，大家不辞辛劳，努力完成各项工作计划及任务，主要表现在以下几个方面： 1、认真跟进了各项星评准备工作的检查，为星评的顺利通过奠定了基础。 2、以公平公正为工作指导方针加大了质检的检查力度，为迎接五星审查、提高酒店的整体服务质量方面，做出了突出的贡献。 3、调整了质检方式。使酒店质检工作又向前迈进了一步。 年已经过去，我们虽然取得了一定的成绩，但还有很多不足之处需要改进。我们不应该满足于现状，要不断开拓，不断创新。

我现将20xx的工作作以下打算。

（一）增加人员编制

现在大堂副理兼职质检的工作，本身大堂副理的工作就十分繁忙，如继续兼职做质检工作和大堂副理的工作都不能很好地开展，也没有完全发挥大堂副理和质检的作用。为了完善大堂副理和质检的工作，使大堂副理和质检都能发挥好各自的作用，必须进行严格的分工，所以申请需要增加质检员专门负责质检工作，而大堂副理做好对客服务，处理好宾客关系和协调好整个酒店各部门之间的纵向沟通和协调，使酒店管理更加顺畅和高效。

（二）完善酒店奖罚条例 现有的奖罚条例对现在的质检工作有一定的局限性，为了通过奖罚条例来规范员工的各种行为，同时也为了达到激励员工的作用，必须将奖罚条例细化和标准化。

（三）工作的创新 ※大堂的工作创新

1、对大堂副理的工作进行严格的分工，责任到人，做到事事落地有声； 2、制定大堂副理每日检查报表，使大堂的各项工作更清晰；

3、大堂副理不定期的地对长住房和中西餐厅进行抽查； 4、每周代表酒店总经理拜访一次长住客；对宾客反馈的信息做好记录与分析，并及时反馈到相关部门； 5、实行典型案例通报制度，对具有典型意义的案例进行核实，并制作成典型案例作为员工培训教材。 ※质检的工作创新 1、所有对员工的处罚，不作为酒店收入，应作为专项基金，用于对员工的奖励或酒店组织的工余文体活动，增加员工的归属感。

2、从酒店内部培养质检干部，大胆重用那些精力充沛，思想活跃，干劲十足，心胸宽广，善抓敢管的年轻质检干部。

3、改进工作方法，及时进行有效沟通，正确对待员工过错，在一般情况下，每一个人都有上进心，都不愿出现差错，所以当出现差错时，最难过的是其本人，作为职能部门要进行正确帮助和指导；员工出现过错后质检员应及时与之沟通，使其真正认识到错误。

4、注重激励的仪式化，仪式是一种动态文化。酒店对员工激励不仅应严格按照饭店有关奖励制度落实到实处，而且对员工的激励也需要一定形式，应该对饭店有功的员工确定物质奖励和精神奖励。

5、建立完善的分析报告制度。质检小组每月对发生的质量问题进行汇总统计、分类解析、定量说明，并形成质量分析反报告，每月召开质量分析专题会。

6、制定质检每日检查报表，使质检工作做到简洁明了。

7、建立质量档案管理制度。质量档案是酒店改善服务，提高水平的一项重要的基础工作，质检经理负责。部门、班组应建立和完善档案管理制度，实行专人专管和定期检查制度，酒店不定期会对各个部门档案进行检查。

8、完善质检员的工作程序；

9、每年至少一次，邀请专业人士对酒店进行暗访，并出具暗访报告和评分报告；将暗访报告呈报总经理，召开酒店服务质量分析会，对暗访中发现的问题逐项予以整改，达到提高酒店服务质量的目的。

每年我们取得了一定的成绩，同时也有很多不足之处，20xx又是一个新的起点，我将更加努力，做好自己的本职工作，带领部门管理层努力完成各项计划，将本部门工作提升到一个新的台阶。最后祝一醉皇冠酒店继往开来，再创佳绩；祝一醉集团生意兴隆通四海、财源茂盛达三江；祝各位同仁开心每一秒、快乐每一天、幸福每一年、健康到永远。谢谢！

**酒店质检部年度工作计划范本三**

尊敬的\*\*、\*\*以及各位同仁：

大家下午好！

寒雪梅中尽、春风柳上归！转眼间20xx已经过去，回首20xx让人感慨万千。\*\*\*\*酒店走过了他不平凡的一年，本人也有幸经历了酒店的筹建、开业和升星的整个过程。首先非常感谢\*\*给我进入酒店工作的机会、感谢\*\*在工作中给我莫大的支持与鼓励，其次要感谢\*\*\*\*给我这样一个能展现自我的平台，让我有机会参与其中，与酒店一同成长。

下面我将对20xx工作和20xx的计划向各位领导汇报。

20xx度的主要工作内容

（一）参与酒店的筹建与开业 年1月16日我们在瑞雪中迎来酒店的开业，天寒地冻挡不住我们一群年轻人的激情。我们的员工不怕脏不怕累，打扫卫生、搬家具、倒垃圾,天天加班加点完成酒店开业前的各项准备工作，为酒店如期开业奠定了基础。\*\*\*和\*\*更是身先士卒，带领全体员工奋战在第一线。在20xx8月23日前，我一直负责客房的各项工作，主要跟进了一号楼和二号的开荒工作、房间物品的配备、员工培训、各种操作规程及规章制度的建立；尤为重要的是带领客房部的全体员工在高标准的制度下，逐渐适应了酒店的管理和运营工作。

（二）参与酒店升星工作 \*\*\*\*\*洒店在开业不到两个月的时间就向上级主管部门提出了五星的申请。在得到上级主管部门的大力支持和帮助下，酒店迅速成立了以总经理为组长、\*\*\*为副组长以及各部门经理、主管为组员的申星

小组，并迅速开展各项申星工作。作为客房部副经理的我有幸参与其中，并有幸被派到\*\*\*大酒店学习。学习回来后根据《星评访查规范》对客房服务员进行了针对性的培训，根据《五星级酒店的评审报告》中五星级酒店物品配备要求对客房物品进行调整及增加。在\*\*\*和\*\*\*的带领下，酒店上下掀起了一波又一波的申星热潮，酒店上下齐心协力、通力合作，并于20xx12月28日以高分顺利通过了国家星评专家的审查，成为了昆山首家民营企业的五星级酒店。

（三）进入新的工作领域 年8月23日，因工作需要被调至大堂，任大堂质检部经理一职。对于我来说这是一个全新的领域，在酒店领导和同事的不断支持和帮助下，我很快地进入了角色，并认真开展各项工作。在此,请允许我借助大家的掌声向他们表示感谢！在大堂质检部只有三个大堂副理的情况下，大家不辞辛劳，努力完成各项工作计划及任务，主要表现在以下几个方面： 1、认真跟进了各项星评准备工作的检查，为星评的顺利通过奠定了基础。 2、以公平公正为工作指导方针加大了质检的检查力度，为迎接五星审查、提高酒店的整体服务质量方面，做出了突出的贡献。 3、调整了质检方式。使酒店质检工作又向前迈进了一步。 年已经过去，我们虽然取得了一定的成绩，但还有很多不足之处需要改进。我们不应该满足于现状，要不断开拓，不断创新。

我现将20xx的工作作以下打算。

（一）增加人员编制

现在大堂副理兼职质检的工作，本身大堂副理的工作就十分繁忙，如继续兼职做质检工作和大堂副理的工作都不能很好地开展，也没有完全发挥大堂副理和质检的作用。为了完善大堂副理和质检的工作，使大堂副理和质检都能发挥好各自的作用，必须进行严格的分工，所以申请需要增加质检员专门负责质检工作，而大堂副理做好对客服务，处理好宾客关系和协调好整个酒店各部门之间的纵向沟通和协调，使酒店管理更加顺畅和高效。

（二）完善酒店奖罚条例 现有的奖罚条例对现在的质检工作有一定的局限性，为了通过奖罚条例来规范员工的各种行为，同时也为了达到激励员工的作用，必须将奖罚条例细化和标准化。

（三）工作的创新 ※大堂的工作创新

1、对大堂副理的工作进行严格的分工，责任到人，做到事事落地有声； 2、制定大堂副理每日检查报表，使大堂的各项工作更清晰；

3、大堂副理不定期的地对长住房和中西餐厅进行抽查； 4、每周代表酒店总经理拜访一次长住客；对宾客反馈的信息做好记录与分析，并及时反馈到相关部门； 5、实行典型案例通报制度，对具有典型意义的案例进行核实，并制作成典型案例作为员工培训教材。 ※质检的工作创新 1、所有对员工的处罚，不作为酒店收入，应作为专项基金，用于对员工的奖励或酒店组织的工余文体活动，增加员工的归属感。

2、从酒店内部培养质检干部，大胆重用那些精力充沛，思想活跃，干劲十足，心胸宽广，善抓敢管的年轻质检干部。

3、改进工作方法，及时进行有效沟通，正确对待员工过错，在一般情况下，每一个人都有上进心，都不愿出现差错，所以当出现差错时，最难过的是其本人，作为职能部门要进行正确帮助和指导；员工出现过错后质检员应及时与之沟通，使其真正认识到错误。

4、注重激励的仪式化，仪式是一种动态文化。酒店对员工激励不仅应严格按照饭店有关奖励制度落实到实处，而且对员工的激励也需要一定形式，应该对饭店有功的员工确定物质奖励和精神奖励。

5、建立完善的分析报告制度。质检小组每月对发生的质量问题进行汇总统计、分类解析、定量说明，并形成质量分析反报告，每月召开质量分析专题会。

6、制定质检每日检查报表，使质检工作做到简洁明了。

7、建立质量档案管理制度。质量档案是酒店改善服务，提高水平的一项重要的基础工作，质检经理负责。部门、班组应建立和完善档案管理制度，实行专人专管和定期检查制度，酒店不定期会对各个部门档案进行检查。

8、完善质检员的工作程序；

9、每年至少一次，邀请专业人士对酒店进行暗访，并出具暗访报告和评分报告；将暗访报告呈报总经理，召开酒店服务质量分析会，对暗访中发现的问题逐项予以整改，达到提高酒店服务质量的目的。

每年我们取得了一定的成绩，同时也有很多不足之处，20xx又是一个新的起点，我将更加努力，做好自己的本职工作，带领部门管理层努力完成各项计划，将本部门工作提升到一个新的台阶。最后祝一醉皇冠酒店继往开来，再创佳绩；祝一醉集团生意兴隆通四海、财源茂盛达三江；祝各位同仁开心每一秒、快乐每一天、幸福每一年、健康到永远。谢谢！

**酒店质检部年度工作计划范本四**

告别20xx的“夕阳”,走向20xx年的“晨曦”，我们辞旧迎新年，喜迎新春20xx年；薄薄的一叠日历又恢复原来的厚度，重新站在新的起跑线上，慢慢的向前缓慢的奔跑着；时钟上的秒针不停的转动，转眼间又到了一年的结尾。一年工作的辛苦，收获的甘露，就像一杯陈年老酒，直浇心田，回味无穷！也许对有的人来说，这只是生活的一次经历或者体验，但对我而言，它更似一笔生活的财富，是我人生路上一次不可缺少的历炼。

随着时间不断的流逝，在20xx年下半年担任质检员一职，截止到20xx年底我担任了酒店的质检员岗位一职，已经过去了一年半的时间。刚担任质检工作的我，像一只无头的苍蝇一样，找不到方向。对质检工作毫无经验，毫无思绪，工作开展有一定难度。面对严峻的形式，我还是采用自己的老办法，虚心的向质检前辈学习，来引导帮助自己提高质检能力，提高自己的质检工作水平。在经过学习受教经验，让自己受益匪浅，质检能力与时俱进有了一定的提升。在经过一年半的时间里，渐渐的明白了，作为质检员首先要了解各部门的流程知识，只有具备良好的业务知识，才能有权利去质问别人，才能够服众。

在这一年半的时间里，从事质检工作慢慢体会到了质检员是一个不讨好的角色，做不好很容易引发员工的不满和怨气，进而工作会更加难以开展。所以自己很谨慎的做好员工心中的角色，才能适度地开展自己的质检工作，尽自己最大的努力打造好酒店的服务品质。

20xx年是不寻常的一年，它记载着我们的努力，承载了我们的汗水。为了更好地迎接20xx年的新任务、新挑战，总结自己在这一年半中的质检工作得失与心得。20xx年作为酒店的质检员，自己保障了质检工作正常运行，以酒店各部门服务质量检查为核心，在质检员的岗位上做好自己的本职工作。以下我对一年来的质检工作职责和自身存在问题总结如下几项：

1、岗位技能是酒店员工发展的生命线，要做一名合格的质检员起步必须加强和提高自己的岗位技能水平，首先要进一步明确工作职责，按照酒店人资领导对自己的工作安排，尽快熟悉质检员的工作职责，熟悉酒店常规质检各部门的各项工作流程知识，明确工作要求。酒店常规质检主要部门分别为房务部、餐饮部、安全部、康乐部等四大部门，每个部门sop流程知识各不相同，作为一名质检人员必须熟知各部门流程操作程序，才能有效开展质检工作，只有掌握良好的基础知识，才能在问题中找出问题，才能在鸡蛋里“挑骨头”，才能对员工出现问题及时展开培训，只有深化流程知识学习，才能提高自己的质检工作能力。

2、酒店良好的服务品质和员工的职业素养，是质检员监查的核心目标。作为质检人员对质检工作必须要有坚定不移、不厌其烦的精神。反复对各部门的仪容仪表、工作纪律、劳动纪律、细致卫生、礼节礼貌、服务质量、服务态度、形体姿态、各项登记本台账检查等等，做好常规工作检查、监督与督促，发现员工在某个环节各项不符合、不规范及时制止和提出整改意见。质检员的职责就是做好每项流程检查与记录，防止错检、漏检，及时发现质检中员工不足之处与姓名记录，并采取有效措施与计划方案对员工进行培训，防止质检质量存在隐患。杜绝隐患，明确质检员工作职责，才能为星级酒店打造出良好的服务品质和良好的职业素质。

3、回顾20xx年质检自身存在的问题，虽然在质检工作中，认真细心、积极有效的完成日常工作质检。但是仍然有许多需要不断改进和完善的地方，表现主要是：在工作中由于质检经验不足，对待一些问题的分析方法过于单纯；看待问题有时比较片面，在一些问题上的处理无法更准确的冷静解决。因此，对于质检工作中存在的不足之处，争取在20xx年克服自己的缺点。为质检工作开展，打下良好的基础。

在一年半的时间里，对质检工作方面学习到了很多知识与经验的累积。通过一年的质检工作与学习，质检能力都有了一定的提高，有了一定的判断、分析能力，都有明显的进步。在新的一年里我决心认真提高质检工作水平，无论为部门还是酒店层面，都会贡献出自己的一份力量，在今后工作中还是要虚心的向质检前辈学习，来不断提高自己的质检能力，要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高质检工作标准。

时间在人们不安的等待中偷偷溜走，20xx年悄然走来，即将敲响新年的钟声，暮然回首，忙碌而充实的20xx年离我们而去。时间不断前移、不断流逝，随着社会不断的发展，当今，酒店林立，相互间的竞争也愈演愈烈。那些似路边野花般遍地开放的华丽殿堂、闪烁的灯光，豪华的客房，早已不再是客人心目中的首选入住标准，取而代之的是优质和贴心的酒店服务品质。服务品质早已是酒店生存与发展的前提和关键，是酒店经营的生命线，所以要做到高品质的服务，绝非容易之事，它需要质检员为“其”保驾护“航”。

一个完善的酒店服务质检体系的目标，就是明确质检的目标成果。根据酒店的具体质检要求，为了更好的贯彻执行酒店的各项管理制度规定，使酒店的服务更加规范化、标准化，现在针对酒店现状问题，具体对20xx年质检工作主要建议如下：

建议一：每月召集各部门质检员开展专项会议，各质检员汇总质检出现的共性问题做汇报与分析。改善质检政策，商讨质检计划方案，明确质检目标。

建议二：定期将各部门质检员相互调配，相互学习各部门的服务流程知识，扩大质检层面，强化质检意识，形成质检目标体系。

建议三：质检员在质检过程中，发现员工不足之处，开展现场实践培训工作，加强岗位技能实践流程模拟练习，让员工深化学习流程知识，强化服务意识，提高工作技能。

以上质检工作主要建议，是为了20xx年良好服务品质打下基础知识的根基，服务品质对于酒店的重要性，已不必言说，而酒店质检对于服务品质的重要性，着实应该引起更多宾客的关注。服务品质是“船”，质检是其的“帆”，没有酒店质检员的检查。卓越的服务品质只能是空谈。在酒店中，质检的地位虽不显眼，但却在打造高品质的酒店服务上起着至关重要的作用。酒店能够给客人提供高品质的服务，就能在激烈的竞争中立于不败之地，走的更好更远。最终自己明白了质检的目的`：酒店质检是为高品质的服务“保驾护航”。

一年的经历，一年的述职，一年的不足、一年的整改、一年的心得、一年的总结、一年的分析、一年的计划、一年的创新，都促使着我在一年中深深的感触。我将在新的一年尽心尽力地在质检工作中，从实践中学习质检经验、从他人质检工作学习质检水平，新的一年我会继续努力，克服不足，总结经验，争取在新的20xx年里把自己的质检工作做得更好。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！