

# 酒店保洁年度工作计划

## 篇1：酒店保洁年度工作计划

### 一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制

xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养保洁员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

### 二、执行首问责任制

实施首问责任制要求本部门保洁员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有保洁员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客户提供服务。首问责任制会从xx年xx月份正式执行，部门将在客户投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查客房制度”，充分发挥保洁员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和保洁员工的培训工作上

为了使保洁员工对酒店保洁工作加深认识，加强保洁员工的责任心，酒店保洁部xx年将与客房内的保洁员工骨干签定《免查协议》，让保洁员工对自己的工作进行自查自纠，并让保洁员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现保洁员工的自身价值和部门对他们的信任，使保洁员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在保洁员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足客户的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为客户开展此项传达工作。

### 五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况

从xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升客户对我们管理上的认可度。

#### 六、培养保洁员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，客户的期望值也在不断的升高。仅仅让客户满意是不够的，还需让客户难忘。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，揣摩客人的心理，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”。试想客户对这样的服务是不是难忘？

部门将重点培训保洁员工如何根据集团领导的生活习惯，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，使这成为保洁员工的自觉行动，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集团领导表扬的服务员，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，让新保洁员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老保洁员工通过对比找差距补不足，以此提高保洁员工的认识。对于工作中表现突出的保洁员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使保洁员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体保洁员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

## 篇2：酒店保洁年度工作计划

### 一：公共区域保洁

酒店公共区域基本由门廊—大堂—走廊组成。酒店给人留下的第一印象特别重要，使用正确的、规则的、专业的保洁方法，将使客人感觉物所超值。

公共区域人流量比较大，入住客人很可能由外带来尘垢、甚至细菌等有害物质，准时对地面进行除尘、保持环境干净显得尤为重要。

超静音吸尘器，目前已经成为星级酒店的新宠，其超静音的功能使得吸尘工作可以随时随地进行，即便晚上也不必担忧客人会受到吸尘噪音的影响。

除尘之后，我们还要对地面地进行深层清洁，预防和消退各种细菌及深藏污垢。

硬地面保洁，最好使用集喷水、刷地、污水回收于一身的全自动刷地机，比起人力劳作，更加高效、简洁、环保。假如使用传统人力地拖+清洁剂，不但效率低下，地拖上携带的细菌等有害物质也会随之散播到各处。

对于地毯区域，要把地毯干洗和湿洗技术结合起来。地毯干洗机，是近期推出的一款对地毯进行维护、保养的干洗设备，可大大降低地毯湿洗的频率，有效提高地毯的利用率。地毯湿洗一般采用喷抽式地毯清洗机，是对地毯进行深度清洗的必备设备。地毯每隔一段时间必需进行深度清洁，湿洗风干的时间也许是4小时，如结合使用快干型清洁剂，快干速度可提高70%。

至于石材保养、晶面处理及地毯基本清洗则推荐使用单擦机。

推荐设备：超静音吸尘器、自动刷地机、地毯干洗机、喷抽式地毯清洗机、单擦机

## 二：客房保洁

客房是酒店保洁的重中之重，对客人的健康及审美观都有直接影响。

除尘 健康，所以客房保洁应把除螨、杀菌、消毒放在更重要的位置。

客房吸尘除需要静音型吸尘器降低噪音外，还需定期使用直立式吸尘器进行深层清洁，因直立式吸尘器的电动滚刷会将隐蔽在地毯深处的污垢清扫出来然后吸掉。

地毯中普遍存在着大量的螨虫，在清洗地毯时，除选用泡藤片等清洁剂外，除螨剂也是必不可少的。凯驰专用的除螨剂使用一次可保九个月内不产生螨虫。一般选用单擦机对地毯进行泡沫清洗，虽没有喷抽设备洗的彻底，但却高效、快速，节约保洁人员的工作时间。

客房的沙发、布艺一般采用小型喷抽设备进行清洗，除螨、杀菌也是其主要目的。

客房的卫生间、浴室是客人最为敏感的区域之一，即便是五星级酒店的浴缸许多客人也未必敢置身其中，一是怕感染细菌、病毒;二是怕保洁人员残留的清洁剂对皮肤有副作用。使用高温蒸气清洗机，利用其高温蒸气除垢、杀菌、消毒，就可解决上述难题。

在现今酒店行业竞争日益激烈的状况下，一些优秀的酒店领先提出了“无螨房间”“纯物理高温蒸气杀菌、消毒”等超前概念受到了客户的广泛认同。

推荐设备：静音型吸尘器、直立式吸尘器、喷抽设备、单擦机

### 三：总统套房、VIP贵宾房保洁

在许多酒店，总统套房、VIP贵宾房除了设施豪华之外，其保洁手段与平凡客户并无二致，对于想体验顶级享受的客户来说，是美中不足的。对于这类豪华套间，我们可以增加使用一些特殊的、时尚的、小巧的、高级的设备进行保洁，譬如全自动智能型吸尘机器人、能避免吸尘器二次污染的水过滤真空吸尘器、用于快速清扫的商用电动扫帚。使用以上设备势必会为客户带来耳目一新的感觉，而投入的成本却是微不足道的。

推荐设备：全自动智能型机器人、水过滤吸尘器、商用电动扫帚

### 四：厨房保洁

厨房的环境卫生直接关系到客户的饮食安全和健康，因此不论是清洁设备还是清洁剂的选择都应当慎重考虑。

厨房地面保洁应当使用专业、小巧的地面滚刷式刷地机来完成，这种刷地机转弯半径孝操作敏捷，而且滚刷相对于传统盘刷，可有效处理各种地板接缝，更不会出现清洁死角，更重要的是滚刷较高的转速着重强调了物理作用的功效，降低了清洁剂的使用量，比较环保、卫生。

厨房墙壁积累的油烟、污垢，建议使用高压水枪进行冲洗。凯驰的双管喷枪是广受欢迎的一款设备，此种设备可实现高压水和清洁剂的自由切换，工作起来快速、便利。

厨房灶台我们还是建议使用高温蒸气清洗机进行清洁，这样不用使用任何化学试剂，不但能保证清洁效果，更能保证客人的饮食健康。

推荐设备：小型滚刷式刷地机、高压水枪+双管喷枪、高温蒸气清洗机

### 五：餐厅、咖啡厅保洁

一般来说酒店餐厅、咖啡厅地面铺设的都是地毯。地毯的维护、保养、清洗就显得尤为重要，因此静音型吸尘器、滚刷式吸尘器、地毯干洗机、单擦机、喷抽设备、除螨剂、污点去除剂等设备和清洁剂都是必需的。

客人用餐期间，有时往往会掉落一些食物，譬如面包渣，这时假如用平凡工具打扫难免会让客户感到反感，用拖线式的吸尘器不但麻烦，而且也影响客人用餐。假如选用商用电动扫帚就会避免这些麻烦，这种扫帚免拖线、体积轻松、无噪音、无污染、外观精致，的确是餐厅、咖啡厅保洁之精品。

推荐设备：地毯干洗机、商用电动扫帚

六：泳池、健身房、桑拿房保洁泳池、健身房也是客户皮肤接触的敏感区域

对于泳池、健身房的清洗，高压水枪肯定是必备设备，协作双管喷枪更是事半功倍。除双管喷枪外，高压水枪还可连接防溅刷地盘，可对泳池四周地面进行快速清洗，假如没有合适的排水口，此类工作建议使用专业的洗地吸干机，即洗即吸。平常的一些少量地面积水可采用吸尘吸水机进行处理。

桑拿房的清洁很简洁，采用高温蒸气清洗机进行高温杀菌、消毒便已足够。

### 篇3：酒店保洁年度工作计划

酒店已经走入正轨，正在逐步向前发展。为了更好的把酒店的卫生工作做好做到位，紧密配合部门工作，让我们的工作给客人带来干净、整齐、优雅的环境而努力。

#### 一、首先从管理方面

现场管理者，属于兵头将尾。现场管理者视为完成现场生产作业任务而必须做好的各项管理活动。既充分发挥辖区内员工的主动性，能动性和工作积极性。团结协作。合理的组织人力、物力、充分地利用各方面信息做好现场工作最终实现按质、按量，如期、安全地完成所属区域的各项工作任务。

#### 二、工作方面

我们要把各区域的日常保洁工作做到位，大堂地面推尘，器械清洗消毒，吸尘，公共区域地毯和地面的吸尘，刮玻璃及抹尘工作每天进行，随叫随到。室内外玻璃每周一次，根据情况随时处理。墙面每周一次，壁画每周擦试一次，每月家私蜡保养一次，游泳池边玻璃，地面每周一次，外高玻璃每月一次。低处玻璃随时擦试。卫生间墙壁和隔板每周一次。地面每天清洁，马桶、面盆、镜面每天清洁并消毒。美容部地毯每月清洗一次。（为延长地毯的使用寿命）。根据具体情况酌情处理（有污渍的局部处理）其他的计划清洁，日常清洁工作不变。

#### 仪容仪表

员工应遵守员工守则，注意形象，保持个人卫生，工服干净整齐，工作现场要做到走路轻、说话轻、操作轻。注意礼貌无论公司领导，同事，或客人都要问候您好：遵守劳动纪律，不迟到、不早退、有事请假。遵守各项规章制度。

#### 四、员工培训

对使用药剂，机械设备中，要随时培训，讲解：不懂就问，不会就学，工作

前首先备好工具、清洁剂。爱护机械设备工具。工作完毕要将机械、工具清理干净放回库内。

## 五、降低成本，节约能源

为更好的节约能源，我们首先把物料尽量节约，控制到最低限度，但要保持卫生质量，勤冲勤刷。

## 六、防止工伤和重大事故的发生

有了安全不一定有了一切，但没有安全就没有了一切。所以在工作前要检查设备设施是否损坏，发现损坏及时向有关部门汇报，及时解决、避免人身及财产受到损坏，注意保护好自身安全，公司财产等安全，排除一切安全隐患。

最后：为了更好的把工作做好，做到大家满意为之努力。