# 宾馆的管理制度和突发事件应急方案 宾馆管理制度(优秀8篇)

作者：神秘的海洋 更新时间：2024-03-08

*为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可*

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇一**

1、负责安排日常工作，监督前台服务员和客房服务员的服务程序和服务标准。

2、掌握重点宾客和团队的到离时间，做好迎送接待服务，及时与相关部门互通信息。

3、协助进行客房状态统计控制、结转帐工作；负责前台所需之耗用品的控制。

4、负责前台和客房人事、考勤管理检查，负责规章制度的落实、仪表仪容及服务质量的检查管理。

5、与相关部门和岗位保持密切联系，随时沟通各种信息。

6、协助管理好前台物品、备用金及各种帐目，做好各种原始资料和帐单的保存工作。

7、及时征询、记录客人意见，随时改进服务。

8、完成领导安排的其它工作。

**宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇二**

一、凡入住本店的宾客（包括钟点房），均应出示合法有效证件进行登记，禁止一人登记、多人住宿或者代替入住的旅客登记。

二、有效证件指身份证、驾驶证、户口簿、军官证（士官证）、警官证、学生证、护照、出入境证件等能证明本人身份的证件。

三、接待宾客的服务人员应查验宾客的身份证件，对照片、年龄、口音等进行核对，并如实进行登记。房号、姓名、性别、详细地址、身份证号码、入住日期、离店日期等项目，务必登记齐全。住宿登记簿保存一年以上。

四、发现身份与证件不符、形迹可疑人员和被公安机关通缉的犯罪嫌疑人，应立即向公安机关报告，不得知情不报或隐瞒包庇。

五、及时传输旅客信息。单独装机的旅馆进行登记适时传输，联合装机的`旅馆每日传输不少于3次，集中录入的旅馆每日向派出所报送登记簿。无客住宿时传输无客信息。

**宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇三**

负责接待来客和问询等日常工作，为客人提供高效优质的服务。

2、通过电话﹑单据﹑报表等方式和途径，把客人的有关资料传递给相关人员；

4、负责有关房间﹑房价﹑宾馆服务设施以及查找住客等方面的问询工作；

6、听从上级的指示，完成上级布置的工作任务；

8、维护前台工作必备的用品及设备，及时申报补充和维修。

**宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇四**

一、遵守《公共场所卫生管理条例》及有关卫生法规，守法经营，文明经营。

二、建立健全卫生管理组织、卫生管理制度和岗位责任制、设专（兼）职卫生管理人员。

三、在明显处张挂卫生许可证、健康证和其他证明，亮证经营。

四、从业人员100％持有效健康证和卫生知识培训合格证，并穿戴整洁工作衣帽上岗。

五、被套、枕套（巾）床单等卧具一客一换一消毒，长住客床上用品至少一周一换。

六、标准间配备三桶三刷，每日清洗消毒。普通客房每床配备不同标记的脸盆，脚盆，一客一换一消毒。

七、积极配合和服从卫生监督部门的监督管理，如在经营过程中有违法，违规行为，诚恳接受处罚，并立即予以纠正。

八、保持室内外环境、物品和用具整洁卫生，对照标准和要求经常性通过自查及时整改不符合卫生标准和要求的\'卫生设施和行为。

九、对提供材料实质内容的真实性负责。

**宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇五**

为提高酒店卫生管理工作质量，向顾客带给清新、整洁、卫生的消费环境，特制定本规定。

二、资料

1、卫生管理包括个人卫生管理、物品及设备卫生管理和食品卫生管理三个方面。

2、每一级人员都对各自工作区域的卫生负有持续清洁、进行清理的职责。管理人员对下级的卫生工作负有管理连带职责。

3、专业卫生清理部门和人员对所负责的区域和工作项目进行专业化清洁与管理。主要指公共卫生清洁，餐饮部膳食部管事、厨房及厨师、医疗部门及其人员。

4、个人卫生管理标准:

(1)员工仪容仪表和个人卫生。

(2)掌握必要的卫生知识。

(3)身体、心理健康，须持健康证上岗。

5、食品卫生管理标准参见关于酒店食品卫生的管理规定。

6、物品及设备卫生管理标准:持续物品及设备表面平整、光亮、无异味、无损坏、无抹痕，摆放整齐有序。

7、卫生检查按照员工自检、班组检查、部门检查、职能部门检查的四级检查制度，采用常规检查、专项检查、暗查、暗访的方式进行。对检查出的问题，按照标准追究职责和进行处罚。

三、考核

1、物品、设施设备要求表面平整、光亮、无异味、无损坏、无抹痕，摆放整齐有序，否则根据情节的严重程度和造成的影响给予处罚。

(1)毛絮、浮灰、水渍、纸屑等轻微卫生问题，每处给予0、1—0、5元的处罚。

(2)积灰、污渍、油渍、较大杂物、毛发、皱褶等卫生问题，每处给予0、5—2元的处罚。

(3)污垢、有异物、裂痕、损坏、摆放不整齐、错位、脱落或物品缺少、有异味等环境卫生问题，每处给予2-5元的处罚。

2、凡属周期性卫生清理工作，因到期没有清理构成卫生死角的，给予1元分处罚，由此影响到客人的消费或由客人提出的，酌情给予职责部门警告或职责人过失处分。

3、在个人卫生和食品卫生方面违反规定的，按照酒店相关制度进行处罚。

四、本规定自下发之日起执行。

酒店食品卫生的管理规定

一、目的为加强酒店管理，严格贯彻食品卫生法，确保酒店食品加工的清洁卫生，特制定本规定。

二、资料

(一)食品卫生基本保障

1、食品生产、加工、贮存、运输、销售的场所及周围环境务必干净、卫生，并有良好的防蝇、防鼠、防尘和其他防污染措施。

2、食品从业人员务必持健康证上岗。凡患有疮疖、化脓性创伤(个性是手指被切破)以及可能引起食物中毒的肠道疾病或健康带菌者，一律不准从事入口食品的加工工作。

3、食品从业人员应讲究个人卫生。当班时穿戴工作服帽，并持续洁净；做到勤洗手、勤洗澡、勤剪指甲、勤洗衣服被褥、勤换工作服帽；工作前及便后务必洗手消毒。

(二)预防细菌性食物中毒措施

1、加工食品饭菜的原料务必新鲜，禁止使用病死、毒死或死因不明的畜禽肉类、死蛤蜊、死扇贝及其制品；不使用变质原料；不买不卖腐烂变质食品。

2、防止食品交叉污染。生熟食品要严格分开加工；加工生熟食品使用的刀、板、墩、炊具、抹布等工具及筐、盆、盘、桶、碗等容器要严格分开。执行“生与熟隔离；成品与半成品隔离；食物与杂物隔离；食物与天然冰隔离”的“四隔离”制度。严禁生熟食品混放，成品与半成品混放，海鲜与肉类混放。加工生海产品务必严防生海产品及其加工刀具、容器等污染其他食品和器具。加工海产品用过的工具、容器及加工人员的手臂要及时洗刷消毒5分钟。凉拌菜务必在专用冷拼间操作加工。设置专用冰箱、刀板、容器、用具、抹布，配备流水洗手消毒、空气杀菌设施。紫外线灯要吊在工作台上方1、5-2米处。非冷拼间人员不准随便入内，冷拼间内不准存放未洗干净的水果、蔬菜、生鱼、生肉及其他杂物。

3、凡盛放食品的盆、盘、碗等容器，使用前务必洗净，用开水煮沸3-5分钟，或使用蒸汽消毒柜蒸15-20分钟。不耐热的，可用药物消毒，但务必将残留药物用水冲净。厨房菜墩要随用随刮，并杀菌消毒。不使用时务必彻底清洁，放于指定位置。凡接触食品的员工，加工操作前务必用皂液洗手，并用流水冲净。熟食间的工作台面、水龙头开关、冷拼间把手及冰箱门拉手等，应定期消毒；直接接触污染物时，务必立即消毒；熟食刀具存放时加保鲜膜。

4、熟食品在加工食用前务必煮熟炸透，彻底灭菌，严防里生外熟。鸡蛋煮沸8分钟，鸭蛋煮沸10分钟，各类海产品及肉食品加热温度及时光务必保证其蛋白质凝固。

5、熟食要低温、短时贮存。热菜及制作凉拌菜的酱肉、火腿等，务必在10摄氏度以下的条件贮存。凡超过4小时以上的饭菜、熟肉制品、熟海产品等，务必回锅蒸煮后再供食用。新购进的上述食品如不了解带菌状况，食用前应加热灭菌。

6、热菜及凉拌菜制作完毕应立即供给客人食用，严禁提前加工。为大型会议超多准备的饭菜及凉拌菜加工后存放时光不能超过1小时。

(三)餐具杯具等器皿的消毒措施

1、所有的餐具杯具等器皿洗刷后务必进行消毒。

2、消毒程序严格执行“一洗，二刷，三冲，四消毒，五保洁”的制度。

3、使用消毒液进行消毒时，按1:200的比例稀释配好消毒液，倒入消毒桶内，再将器皿放入消毒桶。要求器皿要完全浸入水中，浸泡5-10分钟后取出，用消毒抹布揩干，放入保洁柜内保洁。

4、使用消毒柜消毒时，先将器皿上残渣刮净，用水冲刷干净后放入蒸箱内高温消毒(温度不低于90摄氏度，时光不少于15分钟)，用消毒抹布揩干，放入保洁柜内保洁。

(四)预防毒性动植物食物中毒

1、禁止食用河豚鱼。

2、严禁使用猪甲状腺、毒蘑菇、洋金花、发芽马铃薯，未煮熟的豆角、云豆、霉豆角、扁豆等，未蒸煮干制的鲜黄花菜。

(五)预防化学及农药中毒

1、勿将亚硝酸盐当作食盐食用。

2、果瓜蔬菜加工食用前应反复用水冼净，可去皮食物尽量去皮。

三、考核

1、凡违反本规定的，给予职责部门或职责人10元至重大警告处分；造成严重后果的，给予职责人停职检查至开除处理。

2、按酒店相关处罚规定执行。

四、本规定自下发之日起执行。

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

**宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇六**

一、宾馆要持续周围环境整洁、美观，地面无果皮、痰迹和垃圾。

二、务必设有消毒间或消毒设施，并要有健全的卫生制度。

三、被套、枕套（巾）、床单等卧具要一客一换。

四、公用茶具应每日清洗消毒。茶具表面务必光洁、无油渍、无水渍、无异味。

五、客房内卫生间的洗漱池、浴盆应每日清洗消毒，并粘贴已消毒封签。无卫生间的客房，每个床位应配备有不一样标记的脸盆和脚盆各一个。脸盆、脚盆和拖鞋要做到一客一换，用后务必清洗和消毒。

六、宾馆的公共卫生间要做到每日清扫、消毒、并持续无积水、无蚊蝇、无异味。

七、宾馆要有防蝇、蚊、蟑螂和防鼠害的设施，并经常检查设施使用状况，发现问题及时改善。

八、对旅客废弃的衣物要进行登记，统一销毁。

九、店内自备水源和二次供水水质应贴合《生活饮用水卫生标准》，二次供水蓄水池要贴合输水管材卫生要求，做到定期清洗消毒。

文档为doc格式

-->

-->[\_TAG\_h3]宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇七

1. 员工宿舍由宿舍管理员负责日常管理，各宿舍组长协助工作。

2. 宿舍卫生每天由当日值日生进行打扫，住宿员工注意保持卫生环境,不准随地吐痰，不准吸烟，乱扔垃圾。

3. 住宿员工的个人衣物要摆放整齐有序，禁止乱堆乱放。

4. 住宿员工要注意用电安全，私自使用或私接电路所发生的一切后果，由当事人负全部责任。

5. 宿舍钥匙由宿舍管理员统一管理。员工工作期间一律上锁。以防盗窃现象发生。如遇特殊情况，须由主管经理签字同意方可进入寝室。

6. 住宿员工的亲友来访，未经领导允许，不准擅自领入寝室。已除名的员工，不准在宿舍留宿。

7. 休息或下班后，出外办事员工一律不允许穿工作服和携带酒店的各种物品外出。

8. 不准在寝室大声喧哗、打闹、唱歌、跳舞以免影响他人休息。

9. 寝室每晚十二点前熄灯，员工必须十二点前归寝。私自外出或到点不归者，在外发生任何事情，由个人负全部责任，酒店概不负任何责任。

10. 值班人员回宿舍后上、下楼及开、关门要轻推慢走，以免影响他人就寝。

11. 一经发现偷窃和打架斗殴等行为者，将交由公安机关处理，酒店并予已除名。

12.宿舍每周评比一次，最优秀的寝室给予奖励。

**宾馆的管理制度和突发事件应急方案篇八**

在不断进步的时代，制度使用的频率越来越高，好的制度可使各项工作按计划按要求达到预计目标。那么拟定制度真的很难吗？下面是小编收集整理的宾馆安全管理制度大全，欢迎阅读与收藏。

1 总则

1.1 目的

为了加强酒店的安全生产监督管理，防止和减少生产安全事故，保障酒店、客人和员工的生命和财产安全，促进酒店经营管理的健康发展，特制定本制度。

1.2 范围

本制度是本酒店对客房、前厅、餐厅与会议场所、娱乐场所等对客经营活动的总规定。

本制度适用于本酒店所有部门。

2 管理职责

2.1 保卫部负责饭店的治安秩序、日常安全保卫、消防安全及贵宾接待的保卫工作。

2.2 前厅部负责宾客登记、寄存物品、大厅接待的管理

2.3 工程部门负责饭店用电安全、公共区域设备的维护，负责消防报警设施维护保养。

2.4 各部门按照安全管理规定负责对本部门范围内安全工作。

2.5 各级人员定期进行安全检查，发现隐患和不安全因素，及时组织整改，保存检查、整改记录。

3 要求

3.1 宾客登记安全管理

3.1.1 入住验证：凡是入住本酒店必须持有有效证件登记入住，入住验证由前台负责。楼层服务员只负责查验客人住宿单，核对无误后方可引领客人进房。

3.1.2 来访登记：凡进入酒店房间访问入住本酒店的客人时须出示访客有效证件，并由前台负责登记。

3.1.3 出入登记应符合下列要求：

四、住宿登记必须做到“四即”：即来即验证、验即登记、登即上传、走即核销。

3.2 前厅部安全管理

3.2.1 加强车辆管理，部署警卫对停车场和大堂进行巡视，维护正常秩序。

3.2.2 严格宾客住宿登记手续，核对有效证件并复印备查;发放房间钥匙时，应保证其住房卡或钥匙凭证准确无误。

3.2.3 严禁非法将物品带进酒店，未经批准酒店内禁止销售、燃放烟花爆竹。

3.2.4 前台服务应符合下列要求：

二、应有管理及安保人员24小时在岗值班;

七、客人存放的物品应妥善保管，凭牌存取，存放品可能存在危险时应开包检查或采取其他措施。

八、寄存处应具备防火、防盗条件，发现行李破损、丢失，应及时报告并查明原因。

九、客人行李在大堂暂存，要集中堆放，加盖网罩，设人看守。

3.3 客房

3.3.1 客房环境和设施应符合gb9663及国家消防防火和健康环保标准，其中：

三、客房室内用品无破损、完好、有效;设施有相应的安全使用说明;

四、客房门能自动闭合，有门窥镜、门铃及防盗装置;

五、客房地面、墙面、天花板、平整、无破损、无卷边、无开裂、无脱落;

六、如铺设地毯，应保持完好，无破损边缘及裂缝;并符合阻燃性要求;

八、配置的电器用品完好、有效、安全、可靠，并有“3c”认证标志;

九、服务指南、住宿须知等应有安全的内容;

十、客房内饮水机应定期消毒，保持记录;茶具应每天消毒;

十一、客房区域和客房内照明要可靠安全，灯具不允许发生漏电、起火等现象，应一开就亮，一关就灭。

3.3.2 客房消防应符合ga654的要求，其中：

一、客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明;

四、客房内应配备应急手电筒等逃生器材，并通过标识或服务指南提示具体位置;

五、高层宾馆的客房应配备发生火灾时逃生使用的防烟面具及使用说明;

六、客房内应设置应急广播;

七、客房区域灭火栓、灭火器合格、完好，具体执行6.4.3的要求。

3.3.3 疏散通道应符合下列要求：

二、每个楼层应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明;

三、安全出口、疏散通道设置合理，保持畅通，具体执行5.2的要求。

3.3.4 卫生间应符合下列要求：

一、水龙头冷热标识清晰;

三、浴缸上方安装扶手，且完好、牢固;

五、淋浴房玻璃应防爆碎或粘贴防爆膜，以防止玻璃碎裂伤人;

七、照明灯具应防水、防尘。

3.3.5 客房服务活动应符合下列要求：

一、客房服务应制定安全操作规程，服务人员熟悉并执行;

四、吸尘器、地毯机、高速磨光机等移动电气设备及其电源线绝缘良好，无破损;

五、吸水泵应设有控制开关和漏电保护装置，应装设与负荷匹配的熔断器;

六、公共区域地面打蜡或拖地时应放置警示牌;

八、日常清理客房，烟缸内未熄灭的烟蒂不得倒入垃圾袋中。

3.3.6 客房安全检查

一、跟房检查：凡客人外出或退房必须由服务员检查该客房是否有烟火隐患及其他异常情况，记录客人外出时间。

二、巡楼检查：每隔一小时巡楼一次

(2)是否有烟火隐患及消防器材是否正常;

(3)发现房门打开的房间需叫房客关好房门;

(4)房内是否有异常声响及其他情况。

3.3.7 异常情况处置

一、治安事件报告：当遇有团伙斗殴事件或突发性事件应立刻通知当值管理人员，并做好记录(事发地点、时间、人员等)。

二、执行验证开门服务，对患病或形迹可疑的`客人要及时汇报。

三、检查客房时发现插座、开关，热、冷水管线，水暖管线等存在隐患及不安因素，要及时处理，立刻报告并做好登记，切防各类事故发生。

3.3.8 交班制度：当班时认真填写好各项内容，以书面为准，必要的项目，还要口头交代清楚。

3.4 公共区域安全管理

一、公共区域通道应符合下列要求：

二、安全出口、疏散通道设置合理，保持畅通，具体执行5.2的要求;

三、人行自动门必须采用安全玻璃，破碎时不应有锋利的棱角与碎片;

五、自动门失去动力时，门扇能被手动打开;

六、旋转门应至少配备一个手动复位型紧急停止按钮，按下按钮后运行中的门扇应停止。

3.4.2 公共区域灯具应符合下列要求：

二、凡灯具重量超过3kg者，其与顶棚的连接须通过预埋的吊钩或螺栓;

三、固定花灯的吊钩，其圆钢直径应不小于灯具吊挂销钉的直径，且不得小于6mm;

四、安装在重要场所的大型灯具的玻璃罩，应有防止其碎裂后向下溅落的措施;

五、在易燃结构部位或暗装在木制吊顶内时，在灯具周围应做好防火隔热处理;

六、卤钨灯具不能在木制或其它易燃材料上吸顶安装。

3.4.3 其他设施和管理应符合下列要求：

一、公共区域地面采取有效的防滑措施;

二、公共区域应有应急照明设施和有应急供电系统;

三、电梯、大堂、走廊、停车场出入口等主要公共区域有闭路电视监控系统;

四、通往后台区域有明显的提示标示，有安全可靠的钥匙管理制度;

五、后台区域应在醒目位置张贴有关安全、卫生的须知;

六、四星及以上的饭店应设置符合规范的安全避难场所;

九、公共区域施工现场用地范围的周边应当进行围挡，围挡设置高度不低于1.8米;对可能影响行人安全的，应当设置安全警示标志，并在工程险要处采取有效的安全保障措施;施工结束后，应当恢复原貌。

3.5 餐厅及会议场所安全管理

3.5.1 餐厅及会议场所在营业期间，服务人员应对客人随身携带的物品，在提醒其保管好的同时，注意发现可疑人员，防止客人财务被盗，可采取增设椅罩等防范措施。

3.5.2 服务人员在清理卫生时应注意是否有未熄灭的烟头卷入台布中，以免引起火灾;出入通道和楼梯口应保持通畅，以备疏散。

3.5.3 衣帽间应建立严格的存取手续。

3.5.4 下班后应有专人巡视，做好安全检查。

3.5.5 在使用各种炉火时，应严格遵守操作规程，通风良好，使用完毕后由专人关闭阀门并做好记录。

4 附则

4.1 本制度由餐饮部制订，并负责解释。

4.2 本制度自印发施行之日起执行。

-->

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com