

酒店质量管理制度

篇一：酒店质检部管理制度细则

质检部管理制度细则

饭店质量管理的意义

饭店的质量管理主要是对饭店各项服务工作的质量管理，服务质量与饭店声誉，经济效益有着直接的关系。质量是指服务工作满足服务对象的需求，即以宾客满意程度为依据而进行的质量管理。服务质量应包括服务人员礼貌礼节、服务人员服务态度、食品卫生、环境卫生、服务机能、服务效率和处理矛盾的应变能力等环节。

提高服务人员的服务意识

服务意识是指服务人员对工作具有的正确认识，并在实际工作中加以运用，为宾客提供最满意的服务。服务意识是支配服务人员行动的准则，保证服务质量持久稳定的要素，是服务人员主动服务内在的积极因素。“宾客至上”、“服务第一”是服务意识强的具体体现，服务工作是千变万化，服务工作质量标准也是无止境的，具有较强的服务意识，就能出色完成本职工作，提高服务水平，主动、热情、耐心、周到地为宾客服务。

制订规范化服务标准

规范化服务是检查服务质量地依据，又是服务人员的工作准则，规范化服务包括服务质量要求、服务方法、服务程序，它有利于对饭店各项服务质量进行监督与检查，也是质量管理的实施对照标准之一。

抓好质量控制关

质量控制能防止服务质量出现偏差，及时纠正和杜绝可能出现的质量问题，根据服务工作具有被动性的特点，对质量管理可分为：准备阶段、督导阶段、结束阶段，三个阶段都要有与之相关的对照标准细则，以便及时发现和纠正，杜绝出现质量问题。

准备阶段：是事先检查、布置，先期发现可能存在的质量问题，并及时处理。

督导阶段：主要为监督，对在服务工作中可能发生的疏忽及隐患，及时加以纠正并弥补，杜绝出现质量问题。结束阶段：主要是收集质量信息反馈，表扬先进，改进不足之处并汇总评估。

质量控制还可以用评比、打分方法；做好记录，作为最终进行评估质量检查的材料和依据。

质 检 部 职 责

质检部是在饭店办公室领导下开展工作，其职责是对饭店员工、财、物实施全面质量监督检查。

根据《饭店奖惩制度》对饭店全体员工仪容仪表、言行

举止、劳动纪律、服务质量、清洁卫生、考勤、规章制度、工作落实情况等方面实施质量检查，并有权当场开具奖惩通知单。

1.对饭店各部门设施设备使用和管理情况，安全保障消防工作进行监督。

2.每月对饭店全体员工、管理人员工作质检情况做出书面报告呈送办公室。

3.每周对饭店各部门的工作任务落实情况，环境卫生情况做出书面报告呈送办公室。

4.各部门对员工的管理及奖惩必须严格公正，不得欺上瞒下，严禁弄虚作假、打击报复。经质检部门调查了解有以上行为者，报饭店办公室应受加倍处罚。

5.接受饭店办公室的监督和领导，完成上级交办的其它各项临时任务。

6.不定时巡视饭店各营业场所及公共区域，发现问题，及时与各部门沟通，以便于整改

一.质检部岗位职责

1. 负责对饭店服务质量的全面检查、控制，记录检查情况，综合各部门服务质量和工作质量的考核资料。

2. 听取收集客人对饭店服务质量的反映，调查、分析、检查客人投诉的处理及发生的原因，定期编写报表。

3. 负责作好饭店的重大质检工作，并做好总结汇报，

跟查落实情况。

二.质检部巡查制度

为了让饭店高层管理者更好的了解各部门的工作现状、提高服务质量和水平，加强管理人员与基层员工的联系并更多地了解客人的意见，以便改善管理和服务。

每周综合巡查时间、人员安排如下：

1.每周二上午，饭店会同质检、房务、餐饮、厨房等人员对客房、餐饮、前厅、厨房、茶房、各部门办公室、公共区域、员工宿舍、浴足房进行综合性检查；

2.巡查时将对各部门员工的服务技能、仪容仪表、区域卫生等进行随机抽查，客房部每个楼层抽查 2 至 3 间房，餐饮部宴会厅、包间 4 至 5 间，前台随机抽查，茶房棋牌包间 4—5 间进行抽查，对设施设备的运行、保养等进行随机检查，对各操作间、各部门办公室的卫生、员工仪容仪表等进行检查；员工宿舍的检查将采取突击抽查的方式进行

3.巡查过程中各陪同检查人员须全程跟随，并做好记录，每次巡查完后，各部门应及时总结巡查过程中发现的问题，质检部对问题进行汇总总结与各部门经理沟通协商，提出整改意见，对于巡查中各部门好的做法、好人好事将予表扬和推广，对发现的重大问题将对部门负责人及当事人进行处罚。

4.在巡查中发现饭店设施设备有故障，未及时申报维修

或申报后未在限期内维修恢复的，员工有违规、野蛮操作的行为和现象，将追究其部门责任并开出相应处罚通知，因故造成客人投诉的情况出现，将直接上报总经理办公室并

严肃处理

5.每周一质检部将每周巡查时所发现问题和整改情况在饭店每周例会上做详细汇报。

检查督导

1、 检查督导的依据

- ①饭店各项规章制度《员工守则》；
- ②各部门工作程序及标准；
- ③饭店各岗位职责及《饭店奖惩条例》。

2、 检查督导的范围

①饭店各部门、各岗位人员规范（仪容仪表、劳动纪律、微笑、问好等）；

②服务及卫生质量；

③设备维护保养；

④安全、消防、节能。

检查督导方法

1、 日常检查形式

①每日巡查各部门（选择一个侧重点）；

②每周对各部门集中抽查一遍；

③每周质检情况在饭店管理例会上通报。

④在日常工作中采取不定时、不定岗、及查及纠的抽查巡视进行。

2、 专项检查形式

①围绕检查专项，如：仪容仪表、服务态度、服务质量、工作程序、卫生状况、设备完效率等，每日进行督导检查；

②专项检查后，写出专项检查记录。

3、 投诉及检查问题处理的方法

①各部门将当日收到的客人投诉及宾客反馈意见立即通知质检部，质检部做好跟踪调查，并写出“案例分析”，在饭店晨会上通报；

②每周对一周质检情况，客人投诉及处理情况进行统计分析，以“一周质检通报”形式上报总经理；

③每月汇报质检情况、客人投诉内容分类统计，做出“服务质量分析月报”，做到“有情况、有数据、有分析、有措施”；

④建立“质量督导检查专栏”，随时向员工通报情况。

日常巡视检查程序

1、 每日检查按时间、部门、情况等内容填写检查记录表；

2、 检查程序

①常规检查、专项检查，按每天侧重一个重点进行，每日巡查若干部门，次数不限；

②每日做好检查记录，随时发现问题随时处理；

③检查分一线、二线部门，但重点不同（一线部门为直接面对顾客服务、二线为不直接面对顾客的部门）；④采取全日制检查巡视方法，每日一表。

3、对有关问题的处理

①发现员工（含管理人员）在服务、设备设施、劳动纪律等方面存在问题，现场纠正，并记清所在岗位、时间、姓名、原因和处理意见；

②根据问题程度和性质填写过失单或罚款单；

③罚款单和过失单由员工本人签字。

对客人投诉的处理

1、接到客人投诉后

了解投诉全过程，做案例分析（包括投诉内容、事情经过、原因分析、存在问题、改进措施及处理意见）。

2、客人意见

每周收集整理一次，对客人意见进行分析归纳，在周会上通报，要求责任部门限期改进。

下发质检通报程序

1、材料汇总

每周末将一周质检记录汇总分析，按存在问题、分类、分部门归纳，以表格的形式统计，连同问题分析写出“一周质检通报”。

2、 填写通报并下发

①填写质检通报，内容包括时间、部门、当事人、存在问题；

②以表格形式打印出来，经饭店领导审核无误后下发到各部门；

③各部门接到“通报”后在规定时间内按《饭店奖惩条例》将处理结果及整改措施上报总经理；

④由责任部门按问题、整改时间，落实到位，质检部进行复查。

3、 奖惩报告

①每日根据检查结果，对违纪人员视情况轻重按饭店《饭店奖惩条例》规定进行经济处罚或行政处分，注明奖罚金额及原因；

②每月底将当月奖励单与过失单汇总后报饭店总经理；

③对评选为饭店“优秀员工”称号的经饭店总经理审批后，按饭店规定进行奖励。

【量化考核工作】

1、 材料汇总

①根据每日检查记录表和每周质检通报，每月底汇总分析；

②将各部门表扬奖励、违纪处罚次数、金额等情况进行统计。

2、 量化考核

①填写量化考核表，如“每日按部门、时间段检查员工按规范要求对客服务态度等情况，根据报修程序和到位时间规定，考核编制人员的速度与效率等，各项指标以及各部门得分体现；

②考核表交质检部，与各部门经济效益直接挂钩。

三.处罚程序

1.质检部定期或不定期对饭店所有部门的营业场所、办公室、所有员工按照《员工守册》、饭店规章制度、服务标准进行检查监督。

2.质检人员在工作中发现有违反或不符合《员工守册》及饭店规章制度的行为和现象有直接处罚权。

3.一般情况下，质检员发现轻微违规现象，将当场指出，违规员工或部门须服从并在短时间内改正，特殊情况时，不超过两个工作日进行改正。

4.质检员在工作中对违规问题将给出书面的质检通知书，指出问题,提出整改建议,给出整改时间,并由当事双方签字认可。

5.在整改期过后，再次发现类似问题，将按有关规定进行处罚，对屡教不改者将送交总经理办公室进行重处。

6.饭店质检单、重大事故质检通知书及处罚单均向总经理通报并签字认可,一般质检通知单.处罚单由质检部主管签

字认可，财务部配合执行。

员工守则

一.总则

(1)遵守国家政策法规，遵守外事纪律；

(2)关心饭店建设,维护饭店声誉,热爱本职工作,忠于职守,讲究职业道德,努力完成任务,为客人提供满意周到的服务,为饭店的发展做出积极地贡献；

(3)服从领导,爱护下属,团结合作,听从调度,秉公办事,严于律己；

(4)努力学习,刻苦钻研,熟练掌握专业技术,不断提高自身业务素质；

(5)遵守社会公德,不贪污受贿,不损公肥私,不偷盗饭店和客人财务,不吸毒贩毒,不打架斗殴,不弄虚作假,不挑拨离间,不诬陷诽谤；

(6)爱护饭店设备设施和公共财产,不得故意损坏和浪费饭店物质；

二.严于律己

(1)按时上下班,工作时间内不得擅离职守,管理人员必须现场督导.下班后不得在饭店无故逗留；

(2)上、下班须走员工通道，非工作需要，不得到其它部门串岗；

(3)工作时间不准接、打私人电话,不准会客,不准上班带

小孩；

(4)工作时间不准吸烟、吃东西、看电视、看小说或唱歌、喧哗、打闹；

(5)除指定人员外,所有员工不得使用客用设施；

(6)不得粗言秽语不得讥讽客人或对客人不理不睬,不得与宾客争辩或在公共场合跟同事争论；

(7)在工作场所,要保持礼貌待客,站立服务。不得依靠墙壁或家具,不可高声交谈或闲聊,避免当着宾客整理头发,触摸自己面孔；

三.仪容仪表

(1)上岗时工作服应干净、（转载于:wWW .xlTkWJ.Com 小龙文档网:酒店质量管理制度）整洁、挺括、完好、无破损、不开线、不掉扣、各岗位工作鞋统一；

(2)着工作服须按照饭店的季时规定，全套服装上岗；

(3)胸牌戴在左胸前，位置统一、端正，无破损现象；

(4)班前整理面容，容貌自然、大方、舒适、精神饱满。不得染非正常、怪异的发色，女员工化淡妆；

(5)女员工头发：中长发统一束起，短发要求整齐、干净、简洁，侧发不盖耳，刘海不能过眉毛；

(6)男员工头发：必须整洁，前发不能过眉毛，侧发不能触耳，后发不能压领，不留小胡子、大鬓角；

(7)上班可戴手表，戒指一枚，戴耳针（不垂吊式、夸张式），手镯、项链（不可外露）。

头发要梳理整齐、保持干净；

(8)应勤剪指甲，服务前应将手清洗干净，女士涂无色指甲油外不得涂抹其它鲜艳颜色的指甲油；

(9)衫和领带：应勤换衬衫，平整干净，注意领口、袖口、衣扣不能有皱褶、破损，保持领带平整、挺括；

(10)袜：男员工应着深色袜子，女员工应着透明袜子，并保证袜子无破洞更要勤洗勤换，鞋子要常擦拭，保持光亮；

四.工作态度

(1)接待宾客时要使用礼貌敬语：请、谢谢、您好、对不起、再见（注意语言、表情、动作的相符配合）面带微笑，对客人面对面服务时必须站立起来；

(2)工作时间相互交谈要小声，尽量缩短说话时间。在工作现场站姿要规范，不得倚靠墙壁或家具，不得挽臂搭肩；

(3)上班要精神饱满，注意力集中，操作规范标准；

(4)及时回答客人提出的问题，满足客人的正当要求，主动为客人提供帮助。当无法解决客人要求时，要及时做出解释，遇到没有把握的问题和处理不了的事情，应及时报知上级，以得到圆满的解决；

(5)工作中各部门之间要相互配合，真诚协作，不得相互推诿，应同心协力解决疑难，维护饭店的声誉；

(6)忠诚老实是饭店店员工必须具有的品德,有事必报、有错必改、不得提供假情况,不得阳奉阴违、诬陷他人

五.卫生与安全

每位员工均有责任保持饭店环境卫生及公共卫生,确保饭店工作环境的优美;为更好的贯彻“预防为主、安全第一”的思想,各部门应成立安全应急小组,确保饭店、顾客的财产、人身安全

当发生火警时,不论程度大小,必须采取如下措施:

- 1.保持镇静
- 2.按动最近的火警报警器
- 3.报告消防部门,清楚告知火警地点(酒店火警电话:3809/消防队:119);
- 4.尽可能切断火警现场的一切电源,紧闭所有门窗;
- 5.切勿搭乘电梯等升降设备,利用安全通道;
- 6.确保安全的情况下,利用就近的灭火设备灭火或控制火势的发展;
- 7.切勿用水或泡沫灭火器来灭漏电造成的火警;
- 8.火势蔓延应及时帮助客人尽快撤离现场;
- 9.参加消防演习时,应熟记火警讯号、安全通道记灭火器的使用方法;

如有意外发生人员伤亡事故应采取以下措施:

- 1.立即抢救并通知上级;

2.立即寻找专职人员（在安全情况下，不要移动伤者）在发生意外的地方，加设标记防止他人进入； 3.如伤者急需抢救必须移动前应在原地留下正确的位置图形，为今后供处理事务中作为依据；

饭店奖惩条例

员工如有下列优秀行为和突出表现的，饭店将根据实际业绩进行精神鼓励和物质奖励，所有奖励由部门负责人提出书面报告，经饭店办公室签发后执行。

1. 开源节流，成绩显著者；
2. 忠于职守，对工作认真负责，为饭店树立良好声誉者；
3. 努力工作，为饭店的社会利益和经济利益做出重大贡献者；
4. 为保护饭店财产挺身而出，见义勇为者；
5. 提出合理化建议者，经实施后有显著成效者；
6. 发现事故苗头，及时采取措施，挽回重大损失者；
7. 在实施管理工作方面有建树，成绩显著者；
8. 在接待宾客工作中，服务态度好，受到宾客表扬者；
9. 有拾金不昧者；

鉴于饭店实行部门绩效工资制，为提高饭店经济效益、各部门的工作积极性，协调性，为了提高服务质量，端正工作态度，防范错误率上升。饭店各部门员工需严格执行饭店规章制度，违反者将按以下条例进行处罚；各部门管理人员

触犯或隐瞒不报以下条例将加倍处理：

1. 不使用指定员工通道者、擅自乘坐电梯者、使用客用设施、物资者；10元

2. 上班、下班不打考勤者；10元

3. 着装不整洁、皮鞋不光亮者；10元

4. 未化淡妆，仪表不整者；10元

5. 上班时未按规定佩戴工号牌者；10元

6. 不认真参加班前会者；10元

7. 未准时进入工作岗位者；10元

8. 未严格或拖延执行上级布置的任务；10元

9. 未及时、认真做好区域卫生及台面的准备工作；10元

10. 在营业场所叉腰、双手交叉胸前、手插入裤兜、站姿不规范者；10元

11. 工作期间，哼歌曲、吹口哨、高声喧哗、谈笑打闹、高声对话者；10元

12. 饭店内搭肩拉手，横排行进或同客人抢道者；10元

13. 工作时间打私人电话，看报、摆弄手机、办私事者；10元

14. 上班时偷懒、睡觉者；10元

15. 上班时吃东西，嚼口香糖，抽烟者；10元

16. 工作时间手机不开震动者，招呼或呼叫同事绰号者；

10 元

17. 遇见客人不主动让道、不主动微笑、不礼貌招呼客人者；10 元

18. 在服务时未用敬语、礼貌手语或用禁语者；10 元

19. 对客人评头论足，指手画脚者；10 元

20. 不按规范服务程序工作者；10 元

21. 进房时不规范敲门者；10 元

22. 随地吐痰，乱扔垃圾或行进途中见到垃圾视而不见，不捡起者；10 元

23. 擅自给亲友或熟客以特殊照顾或优惠者；30 元

24. 擅自带亲友进入员工宿舍、留宿者；30 元

25. 对客人询问视而不理者；30 元

26. 未经许可擅离职守者；30 元

27. 未得到批准擅自休假者；30 元并记旷工一天

28. 无节能降耗意识，蓄意浪费者；30 元

29. 遇突发事件不及时汇报、不及时处理者；30 元

30. 工作前饮酒，带有酒态上班者；30 元

31. 工作时间内饮酒、醉酒者；30 元

32. 未经许可使用饭店电脑者；100 元

33. 偷吃客用食品者；100 元

34. 因工作疏忽损坏饭店或客人物品者；100 元

35. 因服务欠佳造成客人投诉者；100 元

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/588125073037007002>