

城市宾馆饭店综合整治工作总结秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[在**县综合环境整治领导小组的正确领导下，宾馆饭店整治组紧紧围绕《**县人民政府办公室关于印发**县城市综合环境整治实施方案的通知》（龙政办发\[2008\]47号）文件的要求，认真组织开展第一阶段宣传发动、第二阶段摸底调查的工作，并取得明显成效。现将第二阶段工作总结如下：一、摸底调查工作开展情况（一）开展全面调查，提出整改问题 宾馆饭店整治组于2008年6月10日至6月25日，组织相关部门对县城105家宾馆饭店进行摸底调查。主要对“服务技能技巧操作水平、用工人员签订《劳动合同法》情况、从业人员持有《职业资格证书》、《健康证》上岗情况、室内室外环境卫生、食品进货登记制度、客用物品消毒措施”等方面进行摸底调查，在检查过程中积极向经营业主提出存在问题及不足之处，并要求及时整改。（二）确定整治重点、提出整改措施 为规范、提高宾馆饭店经营水平，宾馆饭店整治组在摸底调查完毕后，请综合整治协调办领导参加指导、迅速组织相关成员单位召开了“第二阶段工作总结及第三阶段工作安排部署”会议，会议归纳总结了县城宾馆饭店存在的主要问题，根据存在的问题确定重点整治对象，制定了《**县城宾馆饭店整治重点内容及整改措施》，并对下一步工作进行安排部署。二、存在问题（一）业主及服务人员服务水平低下的问题 通过摸底调查，80%以上经营业主缺乏宾馆饭店经营管理知识，90%以上的服务人员不懂服务行业的相关知识，由此导致**](https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E5_9F_8E_E5_B8_82_E5_AE_BE_E9_c39_644940.htm id=)

县宾馆饭店服务技能水平长期处于低下的局面。（二）固定资产投资建设缺乏科学规划设计 通过摸底调查，宾馆饭店中80%以上的是用其它用房改造的，所以无法按宾馆饭店的标准进行配套设施建设，造成设施设备不齐全和周围环境脏乱差的现象。（三）产品价格随意性突出 部分社会旅馆、招待所没有亮价经营，房价随意确定，饭店基本没有明码标价的菜谱本。（四）环境卫生，食品卫生重视不够 通过摸底调查，宾馆饭店从业人员健康证持证率低，仪容仪表不规范，50%以上饭店食品原料、辅料索证及进货台帐登记不全，餐具消毒不到位，室内室外环境卫生差等现象。

三、下一步工作安排

（一）加强服务技能培训力度 加强旅游行业从业人员服务技能水平培训力度，由旅游局组织对县城所有宾馆饭店逐户进行实地培训，统一制作、发送《宾馆文明服务用语》、《饭店文明服务用语》宣传册，要求全体从业人员提高技能技巧操作，规范使用文明服务用语。（二）严把宾馆饭店建设规划审批关 新建设的宾馆饭店，必须申请上报县宾馆饭店整治领导小组审核，根据是否按科学合理、实用舒适、环境优美、设备齐全的原则进行把关，批准后方可建设。（三）规范宾馆饭店经营秩序 要求各宾馆饭店之间要相互取长补短、互惠互赢，以诚信优质服务赢得客源，必须做到明码标价，做到同一质量同一数量的产品收费相对一致，共同维护市场秩序。（四）加强宾馆、饭店环境卫生和食品卫生监督工作 要求各宾馆饭店必须严格执行从业人员持有健康证上岗制度，规范统一仪容仪表后才能进行服务工作，严格按照规定填写好食品原料、辅料索证及进货台帐登记制度，坚决杜绝腐烂变质及超过保质期的食品在宾馆饭店出售，严

格做好客用餐具消毒措施，美化好室内室外环境卫生。（五）建议硬件设施设备陈旧的宾馆饭店进行投资改造建设。（六）发出整改通知书，规定限期整改 根据制定的整改措施，要求各成员单位结合各自执法权限向存在问题的宾馆饭店发出整改通知书，并要求经营业主限期整改。（七）严格依法进行整治，做到相互配合、紧密协作 现105家宾馆饭店的业主及服务人员正在紧锣密鼓整治自己的不足，争取在第三阶段整治工作中取得良好的成效，并按整改通知书规定时限进行整改完毕，力争年底县城宾馆饭店服务水平上一个新的档次。

**县旅游局 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。
详细请访问 www.100test.com