

风险识别隐患排查治理明细表

单位：前厅班组

日期：2011年4月20日

序号	类别	识别				评价					控制	排查		治理			责任人	
		风险项	数量	风险	风险点	数量	L	E	C	D	等级	措施	主要隐患可能原因	数量	已治理数量	未治理数量		未治理名称和原因
1	办公设备	计算机	4	1、经济损失 2、设备损坏	1.插座破损 2.插头破损及虚接 3.电源线老化破损	12	3	10	1	30	三级	1.使用前检查 2.每次使用后及时关闭电源 3.发现问题及时报修						刘海梅
		打印机	2			6	1	10	3	30	三级		吴英郡					
		传真机	1			3	1	10	3	30	三级		吴英郡					
		复印机	1			3	1	10	3	30	三级		吴英郡					
合计			8			24												

填表人：吴英郡

负责人：刘海梅

隐患排查治理记录表

班组：前厅班组 ____级

识别			数量	控制	排查				治理			排查人	排查日期	
风险项	数量	风险点		措施	项数	点数	主要隐患可能原因	隐患数	已治理数量	未治理数量	未治理名称和原因			

负责人：



中海实业公司客户满意度调查表

尊敬的客户：

为了给您提供优质、安全、满意的服务，我公司现对各所属分公司服务工作进行一次客户满意度调查。麻烦您在百忙之中填写此表（在选项空白处打“√”（单选），并填写您的具体建议），我们将依据您的评估结果改进今后的服务工作，谢谢！。监督电话：84525150

中海实业公司质量安全管理部

调查项目：_____宾馆服务

调查分类	序号	调查内容	非常满意	满意	一般	不满意
保洁服务	1	大堂、电梯、楼梯、公共通道的清洁。				
	2	卫生间的清洁，消耗品供应充足。				
	3	客房环境、客用品及各类设施的整洁，客用品供应充足。				
接待、保安服务	4	服务人员着装整齐，佩戴服务标识明显、规范。				
	5	服务人员服务态度好、处理问题迅速，认真填写来客出入登记表，主动帮助客户解决疑难问题。				
	6	保安人员坚守岗位，服务到位。				
设备设施服务	7	空调运转良好。				
	8	供电正常。				
	9	电梯运转良好。				
	10	维修人员服务态度好、处理问题及时、有效。				
其它	11	客户提出合理并且可行的意见能及时整改。				
您的具体建议						
您的联系方式（可不填） 部门： 姓名： 电话： 日期：						

设备台帐

设备名称	型号	数量	放置地点	出厂日期	责任人
联想电脑	主机 启天 M2700 显示器 6307-BTN	1	前厅部办公室	2007年12月	刘海梅
联想电脑	主机 启天 M2700 显示器 6307-BTN	1	前台	2007年12月	刘海梅
戴尔电脑	E177FPC	1	前台	2007年12月	刘海梅
戴尔电脑	E198WFpf	1	商务中心	2007年12月	刘海梅
激光传真机	FAX-2820	1	商务中心	2008年7月	刘海梅
爱普生针孔打印机	P364A	1	前台	2007年12月	刘海梅
佳能复印机	IR2022I	1	商务中心	2008年7月	刘海梅
爱普生打印机	B261A	1	商务中心	2008年7月	刘海梅
交行 POS 机	K301F2	1	前台	2008年7月	刘海梅
营行验钞机	YH-6100A	1	前台	2008年7月	刘海梅
神思证件扫描仪	SS628 (100)	1	前台	2008年7月	刘海梅
大唐税控机	DTSK2000-B101	1	前台	2009年9月	刘海梅
音响	EA-2624	1	前台	2007年12月	刘海梅
海信空调	KFR-120LW/08MD	2	大厅	2007年12月	刘海梅
百诚冷柜	LG4-238	1	商品部	2008年1月	刘海梅
海信空调	KFR-120LW/08MD	1	1号会议室	2007年12月	刘海梅
三菱空调	PSH-3G	1	1号会议室	2007年12月	刘海梅
海信空调	KFR-72LW/27D	1	棋牌室	2007年12月	刘海梅
南方东隆消毒柜	YTD1200-DL1	1	会议室开水间	2008年5月	刘海梅
祥兴电热开水器	ZKZ-6	1	会议室开水间	2010年6月	刘海梅

设备维检记录

序号	维检时间	维检内容	发现问题及整改情况	记录人
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

节能减排计划

进一步落实节能减排工作，把节能减排推向新的高度，培养员工节约能源的意识，前厅班组特制定节能计划如下：

节电：

①大堂灯光开关时间：

春秋 18：00 开启---次日 6 点 30 关闭；

夏季 19：00 开启---次日 6 点关闭；

冬季 17：00 开启---次日 7 点关闭；

①夜班需要关闭发票机、验钞机，根据工作需要适当关闭电脑；

节约日常消耗：

客人用过的 A4 纸的反面，做成小册子当备忘录使用。

岗位练兵计划

日期	地点	类别	内容	主持人/主讲人	课时	参加人员
两周一次	前厅部办公室	安全教育	安全知识	刘海梅	0.5 小时	前台员工
每月一次	前厅部办公室	答题	应知应会、业务知识	刘海梅	1 小时	前台员工
2011.01	前厅部办公室	岗位培训	仪容仪表用语	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.01	前厅部办公室	岗位培训	预订工作流程	刘海梅	1.5 小时	前台员工
2011.01	前厅部办公室	岗位培训	转接电话服务流程	刘海梅	1 小时	前台员工
2011.02	前厅部办公室	岗位培训	入住工作流程	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.02	前厅部办公室	岗位培训	内外宾登记、传送要求	刘海梅	1.5 小时	前台员工
2011.03	前厅部办公室	岗位培训	续住操作流程	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.03	前厅部办公室	岗位培训	查询、物品存取工作流程	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.04	前厅部办公室	岗位培训	权限电话工作流程	刘海梅	1 小时	前台员工
2011.04	前厅部办公室	案例分析	实发案例、案例教材	刘海梅	1 小时	前台员工
2011.05	前厅部办公室	岗位培训	接到火警工作流程	刘海梅	1 小时	前台员工
2011.06	前厅部办公室	岗位培训	退房工作流程	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.06	前厅部办公室	技能比武	服务流程（实操）	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.07	前厅部办公室	岗位培训	换房、开房门工作流程	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.08	前厅部办公室	岗位培训	仪容仪表、礼貌用语	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.09	前厅部办公室	岗位培训	处理投诉操作流程	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.09	前厅部办公室	岗位培训	内外宾登记、传送要求	刘海梅	1.5 小时	前台员工
2011.10	前厅部办公室	研讨会	工作交流	刘海梅	2 小时	前台员工
2011.10	前厅部办公室	岗位培训	VIP 接待操作流程	刘海梅	1.5 小时	前台员工

2011.11	前厅部办公室	技能比武	技能比武（答题）	刘海梅	1小时	前台员工
2011.12	前厅部办公室	案例分析	实发案例、案例教材	刘海梅	2小时	前台员工

类别：安全教育、技能比武、岗位培训、答题、案例分析、研讨、预案演练等

岗位练兵记录

日期		地点	
主题			
主持人/ 主讲人		课时	
类别	。培训 。技能比武 。案例分析 。研讨 。安全教育 。预案演练 。质量分析会 。其它		
内容：			
参加人员签字：			
效果评估：			

师徒协议

单位名称： 中海实业公司观海花园酒店

指导师傅（简称“师傅”）：_____

受培学徒（简称“徒弟”）：_____

经安排，受培学徒_____与指导师傅_____同志订立师徒协议，具体内容如下：

一、协议期限及标准：

经班组组织考核，徒弟届时要达到下列标准：

 年 月 日—— 年 月 日为受训期，出师通过考核。

二、班组、师徒双方职责要求：

1．班组须尽到下列职责：

①对师带徒工作起着管理跟踪作用，时刻关注工作的进展情况，并及时向领导反应；

①负责做好岗前培训；

①负责做好班组手册、岗位练兵、安全方面的教育和培训；

①负责受训期满师带徒考核（考核方式可由班组自行选择笔试、实操等方式，由班组长和师傅共同出题）；徒弟考试达标，师傅可在班组月度考评中加分；

2．师傅须尽到下列职责：

①必须具有良好的职业道德，热心传授理论知识和实际操作技能，明确自己所承担的责任，具有强烈的责任感；

①向徒弟传授本岗位的工作流程、标准、应知应会等知识，保证限期达标；

①负责对徒弟从严教、从严管，传带优良作风，负责指导和解答技术上的有关问题，及时发现和纠正存在的隐患，从思想、工作、生活上关心、爱护和帮助徒弟，不出现违纪现象和生产事故；

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/565140040214012004>