# 最新酒店员工守则(十五篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-09-27

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店员工守则篇一酒店对...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店员工守则篇一**

酒店对于表现杰出、成绩显著的员工将分别酌情给予公告表扬、奖金、书面嘉奖、记功、晋升荣誉，并以“奖罚令”形式在公告栏公告。

1、奖励等级

奖金：每次奖20元至50元。

书面嘉奖：奖励奖金100元并公告，副本归入该员工的个人档案，三次书面嘉奖视同一次记功。

记功：奖励奖金200元并公告，副本归该员工的人人档案，一年内有五次记功者自动晋升一级。

员工凡签《处罚通知单》者，取消评选a级工资标准，季度优秀员工，凡犯有严重过失者取消一切评选资格。

员工在工作中因服务质量好，而得到客人的书面表扬两次者，可冲减一次轻微过失《处罚通知单》。

2、奖励性质：

◇奖金

1.拾金不昧者;

2.热心服务并有具体事实者;

3.提出有益于酒店发展规律的意见和建议的员工‘

4.有显著的善行佳话，为酒店争创荣誉者;

◇书面嘉奖

1.季度优秀员工(包括：销售冠军、礼仪形象大使、服务标兵);

2.品德端正、工作努力，能适时完成重大或特殊交办任务者;

3.对酒店服经营或管理制度建议改进，经采纳施行且卓有成效者;

4.节约酒店各项资源，卓有成效者;

5.遇有灾难，勇于负责，处置得当者;

6.检举违规或损害酒店利益者;

7.保护宾客生命安全和酒店财产者，见义勇为勇敢献身者;

8.以现职守故障，予以速报或妥为防止损害者;

9.对于酒店临时组织的、非本职工作范围内的工作，能按时并出色完成任务者;

10.检举飞单现象，经确认情况属实后，给予该员工书面嘉奖;

11.及时发现隐患，并予以妥善处理，避免酒店遭受损失者;

◇记功

1.拾金不昧且金额较高并受客人表扬者;

2.技术、业务考核成绩特别优秀者，获市、区级先进称号，为酒店赢得声誉者;

3.维护酒店重大利益，避免重大损失者;

4.在增收节支方面做出成绩者;

5.遇有意外事件或灾害，能妥善处理，有效避免人身伤害或减少损害者;

6.其它方面有显著成绩者;

3、奖励评选

1.酒店每月给员工做一次等级工资考核，注：连续三个月拿a级工资才可参加“季度优秀员工”评比;连续拿二个“季度优秀员工”者可参加“者可参加”“年度优秀员工”评比。

2.酒店按季度、年度评选优秀员工，标准按部门人员编制情况而定;

3.评选程序：优秀员工由部门推荐、报行政办公室审核备案，总经理批准;其它形式的奖励由员工所在部门经理提名，并写出主要事迹和具体意见，报行政办公室核实后，由行政办公室推荐并报总经理行政办公室会议批准;

4.晋升按酒店规定的岗位级别设定办理。

二、员工惩罚制度：

(一)处罚等级

(1)轻微过失

处罚10-50元，并签第一次《处罚通知单》，签满3张《处罚通知单》，酒店将给予辞退。

(2)过失

处罚50-100元，并签第一次签《处罚通知单》，签满3张《处罚通知单》，酒店将给予辞退。

(3)严重过失(并签第二次《处罚通知单》)

扣除当月工资的50%(当月工资不够扣除者，从下月工资中继续扣除，依次顺延，或从服装制作费中代扣)，并处停工留职察看7天。

(4)开除

扣除工资，服装制作费。

(二)处分权限及程序

(1)解除劳动合同以下处分，由本部门及有关职能部门直接处理;书面警告的，经违纪员工本人签名，由本部门及有关职能部门报行政办公室存档：凡拒绝在违纪单上签名的，处罚上升一级。

(2)解除劳动合同处分，由本部门及有关职能部门报行政办公室，行政办公室按规定办画理解除合同手续。

(3)开除的员工，由部门、保安部、行政办公室立即联合办理并清除酒店。(特殊情况可直接办理)。

(4)凡涉及部门经理以上(含部门经理)员工违纪，由有关职能部门书面报总经理或总经理行政办公室，由总经理报董事会批准后，由行政办公室办理处分手续。(本条款也适用于经理以上人员的解聘)。

(三)处分有效期限

凡犯轻微过失签书面警告第一次者二个月内撤消;第二次警告者三个月内撤消，第二次者半年内撤消(含严重过失且签第二次《处罚通知单》者)。员工犯有上述过失后，确有悔改且各方面表现良好，经部门经理提出，行政办公室核准，报清总经理批准后，由行政办公室备案，可提前撤消。

(四)过失性质

轻微过失(第违反以下次，给予书面警告一次);

1.一个月内迟到三次或早退一次;

2.上、下班不到部门签到，或上班时间不经允许外出;

3.上、下班不按指定通道进出;

4.不按规定的时间站立或站位时倚靠其它倚靠物;

5.对客人服务有按规范标准服务或见客、见上司、同事不问候者;

6.因工作失误，忘录消费单者(总单金额不超过100元以内)，并由个人赔偿;

7.未经部门经理批准，下班后在酒店无故逗留15分钟以上;

8.不按规定着装，衣着不整洁，不佩戴工号牌;

9.擅自离开本岗位，但尚未离开本酒店(串岗)未酿成事故;

10.违反安全操作规章制度，但尚未造成后果;

11.未经部门经理批准或非工作需要走客用通道;

12.不按规定时间、地点就餐;

13.在工作时间到卫生间吸烟或吸流动烟;

14.未经部门负责干部和行政办公室同意带亲朋参观酒店;

15.未经部门经理同意进入或参观酒店其它部门;

16.未经部门经理同意打私人电话或用内线电话聊天;

17.在酒店内行为不检点，如大声喧哗，追逐打闹;

18.工作时间洗澡、吃零食、听收音机、看书报杂志;

19.工作时间扎堆闲聊，影响服务质量;

20.拨弄是非，影响员工团结;

21.擅自变更办公室、更衣柜，床位擅自更换钥匙或加锁;

22.违反银川市政府关于建设文明城市的有关规定;

23.区域卫生检查不合格者;

24.私自将食品带入酒店;

25.在酒店洗涤私人衣物或到洗衣房熨烫衣服;

26.由于工作过失，造成酒店财物损失200元以内;

27.厨房员工穿工作擅自进入非工作区;

28.工作时间手插口袋或在客人面前手抱胸前;

29.不按规定时间关闭各种设备设施;

30.不按规定折兑浴区内的洗浴用品;

31.了解其他员工犯有严重过失行为知情不报者;

32.给服务技师乱点钟者;

33.穿便服在营业区走动者(特殊情况除外);

34.非工作需要，用内线电话闲聊;

35.交接班事项不清楚或用品交接不完善;

36.工作区域内存放私人物品;

37.不按规定时间开关设备或使用设备;

38.在夜间执班时穿个人衣物执班;

39.到员工洗澡间洗衣服。

**酒店员工守则篇二**

1、未按酒店规定着装，仪容仪表不符要求者，每次扣5元。

2、在客人活动区域或工作场所没有保持”三轻”(走路轻，说话轻，干活轻)，每次扣5元。

3、下班后无故停留在楼层，工作场所等，每次扣5元。

4、工作期间用电话谈与工作无关的事者，每次扣5元。

5、工作效率或服务态度欠佳者，每次扣10元。

6、没有执行工作指令或不服从工作调配者，每次扣20元。

7、客人遗留物未按程序处理者，每次扣5元。

8、维修项目未及时报修或不经验收签字者，每次扣5元。

9、未经批准私乘客梯者，每次扣5元。

10、超过计划费用支出按超支的%扣，每次扣5元。

11、未按程序工作或操作不规范者，每次扣5元。

12、不服从工作安排者，每次扣10元。

13、工作时间串岗者或擅自离岗者，每次扣10元。

14、工作迟到或早退者(每迟到5分钟扣款1元)。

15、无礼节礼貌，未用服务敬语者，每次扣5元。

16、未经同意擅自换班者，每次扣50元。

17、上班看书，当班嬉笑打闹者，每次扣当事人5元。

18、私用或送给他人饭店物品以及在班期间他人拿取饭店物品时未予制止者，每次扣10元。

19、送洗客衣造成客人物品受损或住客投诉者，每次扣10元。

20、灯与窗帘未按规定时间开关者，每次扣5元。

21、工作期间会客聊天者，每次扣5元。

22、违反有关操作规定者(按员工手册处理)，每次扣50-100元。

23、钥匙保管不善者，每次扣20元，如有遗失或造成严重后果的将另行按实赔偿。

24、未经批准无故不上班者，每次扣50元并作旷工处理。

25、发表影响员工团结言论或影响正常工作者，每次扣30元。

26、对考核结果有意见，没有按正常渠道申诉而发表与事实不符的言论者，每次扣30元。

27、在班期间所负责的区域出现质量问题或住客投诉者，每次扣50-100元。

28、因工作疏忽，服务质量低劣或其他原因引起他人投诉者，每次扣50-100元。

29、服务员在客房内洗澡，每次扣100元;洗衣服，每次扣50元。

30、未经批准擅自开门用房的，每次扣100元。

**酒店员工守则篇三**

一、处罚和奖励原则

(一)处罚种类分为：

1、行政处罚：告诫、警告、辞退。

2、经济处罚：各类行政处罚附带相应的经济处罚。

①告诫：罚款5～50元;

②警告：罚款100～200元;

③辞退：只发放按出勤日计算的基本工资;

(二)奖励种类分为：

1、行政奖励：通报表扬、嘉奖、晋级。

2、经济奖励：各类行政奖励附带相应的经济奖励。

①通报表扬：奖金50～100元;

②嘉奖：奖金150～300元;

③晋级：原有岗位工资晋升一级(并不代表职位变动);

二、实施细则

(一)处罚细则：

告诫过失

1)由于工作失误或不慎，引起客人不快的;

2)工作推诿、懈怠，工作被动导致服务工作受影响;

3)在服务中漫不经心;

4)没有正当理由，未能很好的完成本职工作的;

5)工作时饮酒或睡觉;

6)为个人目的下班后在酒店逗留，影响他人正常工作的;

7)未经许可，擅自在宿舍留宿外来人员的;

8)个人的仪容仪表没有达到酒店要求;

9)不遵守员工宿舍规定;

10)不遵守酒店着装规定;

11)上下班不按时打卡或签到;

12)无故迟到或早退20分钟以内的;

13)工作时在工作地点以外地区游逛;

14)违反酒店礼貌规定;

15)擅自在公共场所制造噪音或有其它干扰他人的行为;

16)违反员工餐厅规定;

17)在上班时间或在员工餐厅以外的地方吃喝或嚼口香糖;

18)随地吐痰，乱扔废弃物及其它不卫生习惯;

19)不维护工作区域，员工宿舍，更衣室等地点的卫生;

20)未经许可进入非公共区域(如：厨房等);

21)报告工作时不诚实;

22)随意使用酒店客人设施;

23)工作时干私活;

24)管理干部所管辖的直接下属一个月内合计3次以上告诫过失的;

25)管理干部发现员工过失不予纠正或隐瞒不报的;

26)管理干部的直接下属有重大违纪现象的。

**酒店员工守则篇四**

一、总则

(一)适用范围

本守则适用于本公寓楼所有员工。包括合同工、零散工、临时工。

(二)宗旨

本公寓楼将通过严格的管理、高效率的工作、一流的服务，为宾客提供舒适方便的生活享受。“宾客至上，服务第一”是公寓楼的宗旨。

(三)目标

把公寓楼具办的有中国风格和国内一流水准。

(四)要求

1.热爱祖国，遵守国家的政策法令，遵守外事纪律。

2.热爱集体，关心企业，严守职责，热爱本职工作，讲究职业道德，热情待客，文明服务，为本公寓楼建立良好的声誉，树立良好的形象。

3.领导层要严守职责权限，以身作则，尊重下级。

4.钻研业务技术，努力学习科学文化，不断提高业务水平、外语水平，不断提高为宾客服务的水准。

二、规定

(一)员工如有下列事项变更应呈报人事部

1.住址和电话。

2.婚姻状况。

3.生育子女。

(二)仪容

1.仪容要端庄大方。上班要穿工作服，佩戴工号牌，服装要整洁，衣服要洗净熨平。不得裸背敞胸，不得穿短裤、背心，不得卷裤脚;不准穿拖鞋、水鞋、凉鞋到餐厅，穿皮鞋的要擦亮。

2.头发要梳理好，不准留长发、怪发式。男士不准留大胡子，不准留长指甲。女士不准浓妆艳抹、染指甲，不准戴其他饰物。

3.坐、立、行姿势要端庄，举止要大方。坐时不准将脚放在桌、椅上，不准跷脚、摇腿;站立时姿势要自然大方，两手垂放或自然弯曲在背后或胸前，不得两手插口袋，不要呆板不动、倚墙、靠壁或倚椅靠柜;行走时不能摇头晃脑、拉手、搭肩、奔走追逐。

(三)礼节礼貌

1.对待宾客态度要自然、大方、稳重、热情、有礼。做到笑面迎客，用好敬语。不以肤色、种族、信仰取人。

2.与客人相遇要主动让路，会见客人时主动握手，特别是女宾，若客人先伸出手来和你握手时，应面带笑容与客人握手，握手时，姿势要端正，腰要直，上身向前倾，用力要随对方的表示，不能用左手与客人握手。

3.与客人谈话时应站立端正，讲究礼貌，不左顾右盼、低头哈腰或昂首叉腰;用心聆听客人的谈话，不与客人抢话，不中途插话，不与客人争论，不强词夺理;说话要有分寸，语气要温和，语言要文雅。

4.不要询问客人的年龄，特别是对女宾;不要询问客人的履历、工资收入、

衣物价格;对奇装异服或举止奇特的人不围观，不交头接耳;对伤残和有缺陷的人士不歧视，服务要周到。

(四)劳动纪律

1.按时上、下班，上、下班要走职工通道，乘职工专用电梯，不旷工，不擅离职守;严格执行交接班制度，不得私自调班，需要调班时必须找好调班人员，征得经理同意后方可调班;不准串岗。

2.员工上班前不得饮酒，吃生葱、生蒜等食品。上班时不准抽烟，不准吃零食、口香糖;不得剔牙齿、抠鼻孔、挖耳朵、打饱嗝、伸懒腰、打哈欠、打喷嚏;不随地吐痰、丢杂物、修指甲、搔痒、抠脚趾。

3.上班时间不准做私活、会客、洗衣服、洗澡、看书报、下棋、打私人电话;不得带亲友到公寓楼公区场所、餐厅玩耍、聊天;不准开收录音机、电视机;不准哼唱歌曲、小调。

4.服从领导的工作安排和调度，按时完成任务，不得无故拒绝或终止工作。

5.前台人员要站立服务，面带笑容，做到“请”字当头，“谢”字不离口，宾客至上，热情周到。

6.严格遵守外事纪律，不私自套换外汇和处理客人遗留、遗弃、赠送的物品、纪念品;不准与客人乱拉关系;公寓楼允许收的服务费要缴公。

7.爱护公寓楼里的财产，爱护一切工作用具，注意节约原材料，节约用电、用水、用气、用油;注意设备的维修、保养;不私拿公家的物品。

(五)工作考勤

1.每个员工上、下班时必须签到。严禁代人或委托人签到，违者给予处罚。

2.穿好工作制服后，应向领班或经理报到。

3.如因公差、外勤、加班、病假、事假等原因未能签到，应向领班或经理报告，应备有病、事假条等，以备核查。

(六)制服与制服柜

1.公寓楼视不同岗位的职务发给不同的制服，员工上岗工作时必须穿着制服。所穿制服必须保持整齐、清洁。

2.下班后必须将制服存放在制服柜里，员工不得将制服带出公寓楼。

3.公寓楼将定期给员工更换新制服。若有损坏或遗失，将按有关规定办理。员工离开工作单位时，必须将制服交回有关部门。

4.员工制服柜专为放制服而设，不得存放食物或其他物品，并应保持整洁。

5.领导或有关部门有权随时检查员工制服或制服柜。

(七)工作证与工号牌

1.凡在本公寓楼工作的员工均发给每人工作证和工号牌。员工当值时应佩戴工号牌和携带工作证。部门领导及保安部人员有权随时检查。

2.工作证、工号牌、制服柜锁匙如有遗失、被窃，应立即向本部或人事部、保安部报告，并由本人赔偿损失后补发。因使用时间太长而引起损失者可免费更新。

3.员工离店时，应将有关证件交回人事部。

(八)检查携带的物品

1.员工上班时不得将包裹及其他物件带进公寓楼寄存，更不得将有害的物品或禁止阅读的书刊带进公寓楼，下班时不得将公寓楼任何物品携带出公寓楼，保安人员有权检查，任何人不得拒绝。

2.员工若需将公寓楼物品或私人物品拿到公寓楼外，需持有关单位领导签署

的放行条或证明。

3.检查人员不得有伤害被检查人员人格的言论和行动。

。 三、员工请假

一、旷工

按下列情况之一旷工

未事先办理请假手续而缺勤或未准假而私自休假者，各种假期逾期而无续假者。

不服从调配而不上班者。

打架、斗殴至伤不上班者。

迟到、早退三十分钟以上者。

其它应按旷工处理，旷工一天扣三天工资，另加罚款100元，扣除当月全勤奖;旷工予以开除。

二、病假

员工因病休假，填写病假申请表，出示区级以上医院病假通知书，经部门主管、经理、总经理批准后，交到人事部方可生效。

急诊：员工如遇到紧急病情，可在自己居住的附近医院就诊，急诊在三小时内通知部门经理，24小时内病假请明交到部门，填写病假申请表。

病假证明不得由他人代交或邮寄(病假证明中注明发烧和不能行走的病例除外)。 如无开病假证明者，将按旷工处理，并给予纪律处分，直至开除。

病假一天扣当天工资。

三、事假

员工因事确需本人处理，须提前二天向部门经理以书面形式提出申请，经批准后方可休假，来不及到公司请假时，应用电话通知部门，经同意后方可休假，事后补办请假手续。

四、其它假

如丧假、婚假等等，根据本人情况领导研究酌情处理。申请方法：向部门申报及主管总经理审批。

五、请假及请假天数审批权限

请假：各种假期不论时间长短(病假除外)一律填写“请假条”，按规定的批准权限批准后效。

请假天数审批权限

部门经理有权批假一天，二天以上报总监批准。

部门经理以上管理人员，请假必须提前一天填写“请假申请表”经总经理审批后方可休假。

休假有关规定

员工休假须填写“请假申请表”经部门经理批准后，报办公室(人事部)备案，部门经理以上管理人员休假，报主管总经理审批后生效，报办公室备案。

员工休假期满后，须主动到本部门和办公室(人事部)销假，否则超期部分以旷工论处。

所有请假方式必须以书面材料于第一时间内报人事部。

每人每月三天假。

(二)教育培训

为了提高员工的管理水平、服务水准、知识水平、技术水平，员工必须接受教育培训。培训方式可以在公寓楼内进行，亦可以送学校直至国外留学。受培训的员工在合同期内要为宾馆服务，否则必须赔偿为培训所支出的有关培训费用。

四、表彰

本公寓楼员工凡符合下列条件之一者予以表彰。

(一)表彰条件

1.努力钻研业务，对提高业务技术水平和工作效率有所发明、创造、改革成效显著者。

2.爱店如家、积极工作、热情服务，创造优异成绩者。

3.努力拓展业务、积极开展市场销售，对公寓楼营业有特殊贡献者。

4.在为宾客服务中，深入细致、热情周到，使宾客深感满意而受到赞扬、感谢者。

5.严格开支、节省费用有显著成绩者。

6.防患于未然，为保护人民生命财产安全，见义勇为、有特殊功劳者。

7.拾到客人遗失的贵重物品上交或归还失主者。

8.帮助宾客解决危难，妥善处理客人病、伤及受到客人表扬者。

(二)表彰方式

口头表扬;

通报表扬;

授予奖状;

授予奖品;

授予奖金;

加薪晋级。

(三)表彰程序

由基层班长、经理报告部门经理;部门经理报告总经理批转人事部;工会或班长、经理、部门经理执行权力范围内的表彰活动。

**酒店员工守则篇五**

1男员工

1.1头发：不可漂染;保持头发清洁，无头皮屑;头发后不盖领、侧不遮耳;可使用发胶，但不可过于油腻或潮湿;

1.2面容：清洁，不准留胡须且必须每天剃须;经常留意及修剪鼻毛，使其不外露;

1.3手/指甲：保持洁净，不可有吸烟留下的污渍;定期修剪指甲，长度仅能遮盖指尖;不涂指甲油;

1.4服装：着公司规定的制服，且必须保持干净、整洁;冷天时，所穿的保暖底衣需保持不露在制服外。

1.5鞋：黑色皮鞋或布鞋，皮鞋擦拭光亮，无破损;球童所穿的运动鞋须保持洁净。

1.6袜：穿深色无鲜艳花纹的袜子，勤换洗，保持无异味

1.7饰物：只可佩戴简单、大众款式的手表;已婚人士还允许佩戴一枚戒指(厨房员工除外)

1.8名牌：须端正地佩戴在最外面的制服左胸区域，并保持光亮无破损

2女员工

2.1头发：不可漂染颜色艳丽的发色;保持头发清洁，无头皮屑;过肩长发必须束起，不佩带色彩艳丽的饰物，发夹须为黑色或深色

2.2面容：保持清洁，不油，不干，无皮屑;

2.3手、指甲：干净，修剪整齐，不涂带颜色的指甲油(餐厅服务员禁止涂指甲油);

2.4服装：着公司规定的制服，且必须保持干净、整洁;天冷时，所穿的保暖底衣需保持不露在制服外;

2.5鞋：黑色皮鞋或布鞋;皮鞋擦拭光亮，无破损;球童所穿的运动鞋须保持干净;

2.6长袜：着肉色的袜子，必须无花纹，不可抽丝或是网状的;

2.7饰物：只可佩戴简单款式的手表及一串项链(项链不可露出制服外);已婚人士还允许佩戴一枚戒指(厨房员工除外)

2.8工号：须端正地佩戴在最外面的制服左胸区域，并保持光亮无破损

2.9化妆：须化淡妆;化妆应在上班前完成;不使用假眼睫毛;前台员工应经常补妆，但不能当着客人的面(球童不要求化妆);

二、仪态

1站姿：

1.1身体端正，精神饱满;挺胸收腹，两肩水平，眼睛平视，嘴微闭，面带笑容。

1.2在服务区域内，身体不得东侧西歪，不得依\*在家具或墙壁上;双臂自然下垂，不得\*腰、不得将手插在衣袋中;手中不得玩弄物品;

2坐姿：

2.1身体端正，不要把椅子坐满，也不可坐在边沿上;见到客人应立即站起;

2.2坐在椅子上不得前俯后仰，摇脚跷腿或半躺半坐;不得趴在工作台上;

3行态：

3.1走路昂首挺胸、收腹，肩要平，身体要端正;

3.2男士走路时不要扭腰，女士不要摇晃臀部;

3.3行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食、左顾右盼，手插在口袋内或打响指，不可边走手上边玩弄物品;

3.4行走中不与他人拉手、勾肩、搂腰、搭背;

3.5走路\*右行，不走中间;在走廊等狭窄地带不得两人并行;

3.6同向行走，如因工作需要必须超越客人或上级时，要礼貌致歉，说对不起;

3.7与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行;

3.8客人迎面走来时，要主动侧身为客人让路;

3.9非紧急事件发生，禁止在工作场合奔跑、跳跃;

4手姿：

4.1为客人指引方向时，要手臂伸直，手指自然并拢，掌心向上，指向目标;同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标;

4.2在介绍或指示方向时切忌用一只手指或用笔等物品来指点;

4.3谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大;

4.4递东西给客人时应用双手恭敬地奉上，绝不能漫不经心地一扔;从客人手中接东西也同样必须使用双手;

4.5切忌以手指或笔尖直接指向客人

5点头与鞠躬

5.1当客人或上级走到面前时，应主动点头问好，打招呼;点头时目光要看着客人或上级面部;

5.2当客人或上级离去时，需点头或鞠躬示意，敬语道别

三、举止

1迎客走在前，送客走在后，客人通过时要让路，同行不抢道，不许在宾客中间穿过;

2在宾客或上级面前禁止各种不文明的举动，如：吸烟、吃零食、挖鼻孔、剔牙、掏耳朵、打饱嗝、打喷嚏、打哈欠、抓头、搔痒、修指甲、伸懒腰等，即使在不得已的情况下也应尽量采取措施掩饰或回避;

3不得随地吐痰，扔果皮、纸屑、烟头或其它杂物;看到地上有杂物需立刻拾起;

4保持工作场合的安静，说话声音要轻，不大声喧哗或高声喊人、打闹、吹口哨、唱小调;不准交头接耳;

5走路脚要轻，操作声音要轻，拿放物品动作要轻;

6在公共场合不得将任何物品夹于腋下;

7不可当众整理个人衣物，进行个人修饰;

8在公共场合接听电话时，不得将电话夹于耳下，必须用手握住话筒;接听过程中需要查找资料时，可将话筒暂时轻放在桌面上;

9不得在客人面前经常看表;

10正在工作或与他人交谈时，如遇客人走近，应立即示意，表明自己已注意到他(她)的到来，不得无所表示，等客人先开口;

四、表情

在为客人服务时，面部表情要注意以下几点：

1微笑，是起码应有的表情;

2要热情、亲切、友好;

3要坦然、轻松、自信;

4要沉着稳重，不卑不亢

5不要带有厌烦、冷淡、僵硬、愤怒、紧张的表情，也不要做鬼脸、吐舌、眨眼;

五、言谈

1语调应自然、清晰、柔和、亲切、不装腔作势;音量、语速适中，语气温和;

2禁止使用粗话及侮辱、蔑视性的语言;

3说话要讲艺术，多用敬语，礼貌用语;“请”字当头、“谢”不离口，不当之举要说“对不起”;

4注意使用恰当的称谓称呼客人;

5注意称呼客人姓氏，未知姓氏之前，要称呼“先生”或“女士”;

6不得模仿客人的语言，语调和谈话;

7禁止以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人;

8回答客人问题要简洁、准确，不知道的问题不能直接说“不知道”，而应尽量向他人请教以答复客人;

9不讲过分的玩笑;三人以上对话，要用相互都懂的语言，工作期间不得使用方言;

10离开面对的客人，要说“请稍候”。如果离开时间较长，回来后要讲“对不起，让您久等了”，不可一言不发就开始服务

11基本礼貌用语

a、称呼语：小姐、夫人、先生、女士

b、欢迎语：欢迎光临、欢迎光临我们酒店

c、问候语：您好、早上好、下午好、晚上好

d、祝贺语：恭喜、节日快乐、新年快乐

e、告别语：再见、晚安、明天见、祝您旅途愉快

f、道歉语：对不起、请原谅、打扰您了

g、应答语：是的、好的、我明白了、不要客气、谢谢您的好意

h、道谢语：谢谢、非常感谢

i、征询语：请问您有什么事?我能为您做些什么?您还有别的事情吗?

j、基本礼貌用语：您好、请、谢谢、对不起、再见

12服务应答规范

a、客人来到——“您好，欢迎光临”

b、客人离去、离店——“您慢走”、“欢迎您下次光临”

c、请客人重复叙述——“对不起，请您再说一遍可以吗?

d、客人表示致谢——“不客气”、“这是我应该做的”

e、客人表示致歉——“没关系”、“不必介意”

f、需要打断客人的谈话——“对不起，打扰一下”

g、答应客人的要求——“好的”、“可以”、“没问题”

h、暂时离开面对的客人——“请稍候”

i、离开客人后返回——“对不起，让您久等”

六、电话接听规范

1所有来电，须在电话铃响三声内拿起接听;

2接听电话需先问候对方，并主动报出自己所属的部门或所在岗位，如：“早上好，前台接待”、“晚上好，送餐服务”

3认真倾听对方的电话事由，如需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻放下电话，再去传呼他人;

4必要时做好记录。通话要点要问清，然后向对方复述一遍;

5全部通话完毕，应对对方打来电话表示感激，并主动说“再见”;确认对方放下电话后，自己再轻轻放下电话;

6给客人或别处拨打电话，应先问候对方，并作简单的自我介绍，说明要找的通话人的姓名;确定对方是否听明白或记录清楚，再致以致谢语或再见语;确定对方放下电话后，自己再轻轻放下电话

7电话接听的注意事项

7.1接听或拨打电话语调应亲切、悦耳，发音清晰、准确，语速、音量适中，并正确使用敬语，电话中的敬语一般有“您”、“您好”、“请”、“劳驾”、“麻烦您”、“谢谢您”、“是否”、“能否代劳”、“请稍候”、“对不起”、“再见”等

7.2不要对客人讲俗语和不易理解的专业语言，以免客人不明白，造成误解，如：vip(重要客人)、am(大堂副理)、班地喱(传菜员)等;

7.3听到电话铃响，若口中正嚼东西，应迅速吐出食物，再接听电话;

7.4听到电话铃响，若正嬉笑或争执，必须马上调整情绪至平稳后再接电话;

7.5对方拨错电话时，要耐心地告诉对方“对不起，您拨错电话号码了”，千万不要得理不饶人，造成客人不愉快。自己拨错电话号码，一定要先道歉，然后再挂线重拨;

7.6接听电话过程中如需暂时中断对话,须向对方致歉并说明，如：“对不起，请稍候”;继续通话前，须先向对方说：“对不起，让您久等了”

7.7任何时候不得用力掷话筒

7.8不要长时间占用电话，工作期间不得接打私人电话;

7.9内部间工作通话不得影响对客人的服务，必须以客人服务为先，可以让对方稍后打来;

七、对客服务要求

1遇到宾客要面带微笑，站立服务(坐着时应起立)，服务员应先主动向客人问好打招呼，称谓要得当，对于熟客要注意称呼客人姓氏;

2与客人对话时要注意使用礼貌用语，注意“请字当头”、“谢”不离口，表现出对客人的尊重;

3对客人的话要全神贯注、用心倾听，眼睛望着客人面部(但不要死盯着客人)，面带微笑;要等客人把话说完，不要打断客人的谈话;

4和客人谈话时，要停下手中的工作，不能有任何不耐烦的表示;对没听清楚的地方要礼貌地请客人重复一遍;

5对客人的咨询应圆满答复。不能不懂装懂，模棱两可，胡乱作答;

6在与客人对话时，遇另一客人有事，应点头示意打招呼，或请客人稍等，不能视而不见，无所表示，冷落客人;同时尽快结束谈话，招呼客人;如时间较长，应说“对不起”、“让您久等了”，不能一声不响就开始工作。

7当客人提出的某项服务我们一时满足不了时，应主动向客人讲清原因，并向客人表示歉意，同时要给客人一个解决问题的建议或主动协助联系解决。要让客人感到，虽然问题一时没解决，但却受到了重视，并得到了应有的帮助。

8在较敏感的原则性问题上，态度明确，但说话方式要婉转、灵活。既不违反公司规定，也要维护顾客的自尊心。切忌使用质问式、怀疑式、命令式、“顶牛”式的说话方式。杜绝蔑视语、嘲笑语、烦躁语、否定语、斗气语。使用询问式、请求式、商量式、解释式的说话方式。

a、询问式：如：“请问……”

b、请求式:如:“请您协助我们……”(讲明情况后请客人协助)

c、商量式:如:“……您看这样好不好?”

d、解释式：如：“这种情况，酒店的规定是这样的……”

9打扰客人的地方(请客人协助的地方)，要表示歉意，说:“对不起，打扰您了”。对客人的帮助或协助(如交钱后、登记后、配合工作后)要表示感谢。从客人手中接过任何东西都要表示感谢。客人对我们感谢时，一定要回答“请别客气”;

10若与客人有争议，可婉转解释或请上级处理，切不可与顾客争吵;

11尊重客人对客房的使用权，因工作需要进入客房时，应先敲门，待房内客人应声后方可开门进入;

12对客人应一视同仁，切忌两位客人同时在场的情况下，对其中一位客人过分热情或长时间倾谈，而冷落了另一位客人;

13把握好“热情、周到”与“亲热、随便”的区别。与客人接触要热情大方，举止要得体，不得有过分亲热、随便的举止，不能做有损国格或人格的事;严禁与客人开玩笑、打闹或取外号;

14客人或上级之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视他们的行动;

15对容貌体态奇特或穿着奇装异服的客人，切忌交头接耳或指手画脚，更不许围观;对宾客/同事的方言认为古怪好笑时，不能模仿讥笑;

16客人/上级要求办的事,必须踏实去做,并尽快通知客人\\上级最后结果;

17不把工作或生活中的不良情绪带到服务中来，更不可发泄在客人身上;

八工作态度

1、敬业爱岗，忠于职守。热爱本职工作，以饱满的工作热情投入每日的工作，通过自己的行为及处理问题的方式来体现优质服务。

2、尽职尽责，讲求效率。随时自检、自查，严格要求自己，认真、快速、高效得完成份内及所分配的所有工作。

3、团结协作，顾全大局。互相尊重，真诚协作、团结友爱、不互相扯皮、猜疑、同心协力解决问题。

4、钻研业务，提高技能。努力提高自己的服务技能，钻研专业知识，关注工作中的技术细节，提高自己的知识水平，以做到优质高效地为客服务。

5、遵纪守法，廉洁奉公。忠诚、老实，维护酒店声誉，保护酒店利益，杜绝一切有损酒店声誉和利益的行为。

6、尊重、服从领导的工作安排及调度。树立一切以工作为重，个人利益服从工作利益的观念。

**酒店员工守则篇六**

1.准时上班按酒店规定着装并配带工号牌(带在左胸)。

2、到办公室签到、签退、例休和节假日由办公室根据情况安排。

3、遵守工作制度和考勤纪律、不迟到、早退、旷工。有事、有病请办好请假手续。(病假应出示医院有关证明)

4、服从调动，下级服从上级，个人服从组织。

5、工作时间不得擅自离开工作岗位，不从事与工作无关的闲杂活动，不妨碍他人工作。若需要暂离工作岗位，应请示当班主管，经获准后方可离开岗位。

6、不准接私人电话。

7、不得使用酒店物品。

8、没有上级批准不得带外部人员进入酒店。

9、遵守设备操作程序、岗位工作规程和岗位责任制。

10、因未遵守工作岗位导致事故或人为造成的机器故障，概由当事人负责，并按情况进行处理。

11、工作期间若感身体不适，应报告领班或主管。

12、遵守酒店及部门的其它有关规定。

13、工作场地严禁抽烟、饮酒、随地吐痰、高声说话。

14、工作时间内严禁阅读书刊、杂志和乱写乱画。

15、当值人员严禁睡觉。

16、当班自觉巡视所辖区域及公共区域。

17、每天自觉进行仪容、仪表自检，鞠躬问候，礼貌用语。

18、每天自觉将使用后的工具清洁干净并进行机械清洁的保养。

19、爱护酒店名誉、财产，遵守规障制度，增强节约能源意识。

**酒店员工守则篇七**

一、严格遵守餐厅规章制度，严格遵守国家法律、法规;

二、严格遵守前厅部的规章制度：

1、不准迟到、早退、旷工、不准擅自换班，私自脱岗;

2、严格执行上级指令，有问题先服从后请求;

3、不准赌博，上班前，工作期间不许饮酒，工作期间不准抽烟、吃香口胶、吃零食;不许谈论私人话题，不许在一起交头接耳目;

4、工作期间不许高声喧哗，做到说话轻、操作轻、走路轻;

5、上班前检查自己的仪容、仪表。工作期间严格要求自己的站姿、坐姿、走姿。工作期间要保持愉快的微笑和舒畅的心情;

6、面客不许抠鼻孔、掏耳朵、咳嗽、打喷嚏要用手帕捂住;

7、不准带情绪看客人，不准用不愉快的口气和客人说话，不准和客人争吵;

8、工作期间不准偷工减料影响服务质量;严格执行前厅部制定的操作程序;

9、不准做有损害餐厅和客人利益的事情;

10、从客人手中接过任何物品要说谢谢，递给客人任何物品要双手递交。

11、客人投诉时，友好地接待客人，不要使客人有戒心;

12、认真听取投诉，了解事情的细节。认真听取客人讲话，中途不要打断客人，这样会使客人更愤怒，让客人把话讲完，要看着客人的眼睛，不要东张西望，显得不在乎或漫不经心的样子;

13、将客人所说的内容重复一遍，请客人确定意思是否正确，并在纸上做好记录，使客人相信你很重视这件事;

14、对所发生的事情表示诚恳的道歉和关心，绝不允许和客人争吵，这样可能会使客人更加生气，并对餐厅更加不满意，客人不一定总是正确的，但我们要让他感到自己是正确的。不要总是为自己辩护或找借口，或总是用自己的观点去看待客人提出的问题，要把自己置身于客人的处境，但是也要站在餐厅的立场上，保护餐厅的利益;

15、即使认为自己是正确的，也要向客人道歉;

16、向客人表示真挚的谢意，感谢他的投诉;

17、客人所有的投诉要记录在案，内容包括：

a、接到投诉的时间、日期;

b、客人姓名及公司名称和台号;

c、投诉的内容，事情发生的地点;

d、被投诉人的姓名;

e、采取的行动，问题的解决;

f、接受和处理投诉经过的经手人签名。

三、请假制度：

病假：

1、员工请病假须持有相关医院证明或指定医院的医生证明诊断书，并经餐厅有关部门同意;病假一天以内由前厅部长批准后实行;病假一天以上三天以内，须经店长批准;三天以上呈店长报总经理批准，急诊应在三天内补办手续。

2、病假两天以下者(两天)享受有薪假一天，病假两天以上者(不含两天)扣除本月全勤及相应工资，病假全年累计35天，扣除年底奖金。

事假：

1、员工请事假两天以内者，由部长批准;两天以上者，报店长批准，

2、事假期间扣除相应工资，事假全年累计超过15天者，扣除一个月的提成奖并影响年底奖金的分配。

四、婚假、产假、丧假：

职工本人结婚或职工的直系亲属(父母、配偶和子女)死亡时，可以根据具体情况，由本单位行政领导批准，酌情给予一至三天的婚丧假;职工结婚时双方不在一地工作的;职工在外地的直系亲属死亡时需要职工本人去外地料理丧事的，都可以根据路程远近，另给予路程假;婚丧假和路程假期间，职工的工资照发;双方晚婚的，婚假延长到15日。女职工均享有产假，假期为90天，其中产前休假15天。

难产的，增加产假15天。多胞胎生育的，每多生育一个婴儿，增加产假15天。女职工怀孕流产的，所在单位应当根据医务部门的证明，给予一定时间的产假。女职工怀孕不满4个月流产时，给予15天至30天的产假;怀孕满4个月以上流产者，给予42天产假。

**酒店员工守则篇八**

一、服从意识

1.当宾馆利益与部门利益发生冲突时，应无条件服从宾馆利益。

2.当个人利益和部门、集体利益发生冲突时，应无条件服从部门、集体利益。

3.对上司询问之事要如实反映，不得隐瞒或胡编乱造。

4.工作时要紧密团结，充分发挥集体智慧、力量，困难时要相互帮助，创造良好的工作环境，共同努力搞好工作。

5.层层负责制，强烈的服从意识。

二、层级管理

1.汇报、请示逐级反映，不得越级。

2.工作事务安排、指挥，原则上不得越级。

3.服从上级领导或上级授权人的工作指令，不得讨价还价。

4.认真完成本职工作内的职责。

5.因工作需要，任何部门、班组及个人必须服从安排、极力协助。

三、回避原则

1.严格遵守回避制度，对亲朋好友的处理应主动回避。

2.上级在批评下级时应尽量避开下级的下属及同级人员(但开展批评讨论会除外)。

3.不得在工作场所尤其是营业场所与客人、同事、上司发生吵闹、争执等。

四、 保密工作

1.树立保密意识，不该说的不说，不该问的不问，不该听的不听，不该看的不看，任何事在未作出最终决定之前，不得擅自外泄。

2.未经同意或许可不得擅自外泄：

①宾馆机要：包括重要位置、宾馆及公司领导电话、行踪等。

②经营机密：宾馆经营策划、营业收支、消费情况、入住率、客源结构等。

③宾馆协议公司及协议旅行社名称、价格、优惠政策及合同相关内容。

④宾馆会议单位、长住公司等相关信息。

⑤客人房号、电话、行踪等住店客人信息。

⑥房价：包括告诉非自付房费的住店客人其房价及向第三者透露住店人房价。

五、 卫生与环境

宾馆必须以高质量的卫生环境展现给客人，使客人真正感受到温馨、舒适、宾至如归。

1. 不准随地吐痰、乱丢纸屑、烟头等杂物，制造垃圾。

2. 不得在禁烟区吸烟，懂得个人及环境卫生基本常识。

3. 注意个人卫生，仪容整洁爽朗，仪表大方得体。

4. 随时注意区域清洁卫生，特别是营业场所要随时清理地上垃圾，以保证环境卫生。

六、 服务态度

1. 待客热情礼貌，整个服务过程要亲切、友好。不得对客人不理不睬，怠慢客人。

2. 工作时间相互交谈要小声，尽量缩短说话时间。在工作现场姿态要规范，不得依偎墙壁或家俱，不得相互挽臂搭肩。

3. 上班要精神饱满、注意力集中，操作要符合程序，动作要快捷高效。

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。遇到没有把握的问题和处理不了的事情应立即报告上级，不得拖延、推诿。

5. 当客人提出不正当要求时，要保持冷静和克制，立即报告上级和保安部。

七、 行为准则

1. 热爱社会主义祖国，拥护共产党的领导，遵守国家政策法令，遵守外事纪律。

2. 关心宾馆建设，维护宾馆声誉，热爱本职工作，忠于职守，讲究职业道德，努力完成任务，为客人提供周到满意的服务，为宾馆的发展作出积极的贡献。

3. 服从领导、爱护下属、团结合作、听从调配、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. 遵守社会主义公德，不贪污受贿，不损公肥私，不偷盗宾馆和客人财物，不吸毒贩毒，不卖淫嫖娼，不打架斗殴，不酗酒赌博，不弄虚作假，不挑拨离间，不诬陷诽谤。

6. 各级管理人员不得利用职权侵犯员工利益，不得侮辱员工，不得要求员工为自己办私事。

7. 爱护宾馆设备设施和公共财产，不得故意损坏和浪费。

八、 客人投诉处理

1. 宾馆授予每位员工当场处理客人投诉的权力。

2. 当客人向你提出不属你本人、本部门服务内容的要求、愿望或投诉时，任何员工都必须代表宾馆接待、安排、指引，以采取一切措施当场解决，不可推托或将客人撂在一边。

3. 每位员工必须竭尽全力以确保自己不失去一位客人。

4. 受理投诉的员工切记：事关重大的投诉，切不可轻易地将所有错误都爽快地承认下来，这可能招致宾馆被控。

5. 有些简单的投诉，凡自己能处理好的就应负责到底，解决不了的问题，应亲自领客人到大堂副理处去，或报告经理。

6. 处理投诉的一般步骤：

①. 认真倾听，保持冷静;

②. 同情、理解、安慰客人;

③. 给客人以足够重视;

④. 注意过程的询问、记录;

⑤. 提出解决问题的具体措施;

⑥. 提出解决问题所需的时间;

⑦. 追踪、督促补救措施的执行;

⑧. 善始善终：给客人以适当补偿，致谢客人，向上级报告反馈。

九、仪容仪表

员工的仪容仪表在宾馆行业中是非常重要的，是构成企业良好形象的重要因素之一，也是能否留给客人良好印象的关键。因此，每位员工都应时刻规范自己的仪容仪表，注重礼节礼貌。

1. 发型：男女员工发型应朴实、大方。

⑴ 男员工头发要常修剪，发脚长度以保持不盖过耳部和不触衣领为适度;女员工严禁剪寸头、平头，不披头散发，头发长度以不过肩为适度，刘海不遮眼。

⑵ 头发要勤洗，梳理整齐匀贴。

⑶ 严禁彩色染发，彩色焗油或吹烫怪异发型，头发以整洁、自然为美。

2. 面部：

⑴ 随时保持面部清洁，男员工坚持每日刮剃胡须，不留鬓角，修剪长出鼻孔的鼻毛;女员工化妆以淡雅为佳，不可浓妆艳抹，切忌舞台化妆。

⑵ 严禁使用香味过浓的香水、化妆品等。

3. 制服：人体8∕9被服饰所覆盖，我们的制服是一种信息符号，也是一种识别符号，同时是一种情感符号，更是一种物态语言，着制服应注意正确、整洁、完整。

⑴ 部门经理及部门经理(含总经办主任)以下员工上岗前必须穿宾馆规定的制服，并扣好纽扣。制服上不可有破洞、折皱，注意去灰、去头屑。

⑵ 随时保持制服的整洁、挺括、纽扣完好，特别注意领口、袖口、襟边等处。

⑶ 制服的衣裤袋内不可装多余的东西，以保持制服线条的美观合身。

⑷ 在冬季，若加棉毛衫，应穿于衬衣内，领圈及袖头不得外露。

⑸ 工作证、名牌属于制服的一部分。员工在工作时间内必须将工作证或名牌佩戴于左胸部位，不得被衣服或其它东西掩盖。

4. 衬衣：

⑴ 制服衬衣一律着宾馆规定的衬衣。

⑵ 衬衣必须保持清洁、平整，特别是领口、袖口，要勤洗勤换。

⑶ 衬衣的衣扣、袖口须随时扣好，口袋内不放东西，不可挽起袖子。

⑷ 衬衣下摆必须扎入裙、裤腰内。

5. 领带、领结、飘带：

⑴ 系宾馆各岗位指定的领带、领结、飘带，且第一颗衬衣纽扣必须扣上。

⑵ 系领带的长度以箭头盖于皮带扣为宜，大箭头须盖过小前头。

⑶ 若使用领带夹，宜将领带夹夹于衬衣第4-5颗纽扣之间。

⑷ 按各个岗位规定系领带或飘带。

6. 裙、裤：

⑴ 保持裙、裤整洁、挺括、合身，无明显折皱，裤缝线条清晰，无双道或多道出现。

⑵ 裤子的长短合适，以裤脚接触脚背为宜。裙子的大小及长短按宾馆统一规定，不得擅自改动。 ⑶ 皮带的颜色与鞋的颜色相配为好，以黑色为佳。皮带系好后以剩下12㎝为宜，皮带宽度以2.5㎝-3㎝为宜。

7. 鞋、袜：

⑴ 宾馆员工必须穿统一规定的皮鞋或布鞋等上岗(特殊岗位按特殊要求规定及要求执行)，颜色以黑色为宜。

⑵ 男员工袜子以深色为宜，女员工穿裙子必须穿肉色长筒丝袜，无破洞或跳丝，丝袜长度须穿

至大腿1/2处以上，以防袜颈与裙摆间脱开一段或坐下时袜颈外露。

8. 个人卫生：

⑴ 勤洗澡、勤换衣服，防止汗臭及体臭。

⑵ 保持双手清洁，坚持勤洗手、勤剪指甲。指甲边缝不可有污垢，不可在手上涂写。

⑶ 保持口腔卫生，上岗前不可饮酒、吃葱、蒜、韭菜等有异味的食物，注意防止口臭。

⑷ 员工不得涂有色指甲油，不得染指甲。

⑸ 注意控制体声、隐蔽体毛、消除体味。

9. 饰物：

⑴ 岗位上不佩戴非工作需要的个人装饰物。

⑵ 只许佩戴一枚结婚或订婚戒指，戴项链时不可外露，可戴手表(但装饰性过强的不准戴)。

⑶ 员工遇红白事或个人信仰崇拜等，不可将饰物、标记、吉祥物等佩戴于工作场所。

十、姿态风度

员工的每个动作举止、姿态、表情都是精心设计，用心思索获得的，然而这些举止、动作看起来是完全自然的。

1. 站姿：双脚分开15㎝平行，或脚跟并拢成“v”型，夹角为45º-60º。上身重心放在两脚中间，站立时要大小三点同时面对客人，大三点是指脑门一面肩，小三点是指鼻一两眼。头正、肩平、身直，身体不倚靠任何物体。面带微笑，目视前方或环视工作区。双臂自然下垂于身体两侧，体前或体后交叉，注意男宽女窄的原则：男员工左手握右手腕放在后腰处，女员工左手握住右手放在身前腹下。

2. 坐姿：腰直、腕部上桌，双肘不靠在桌面上，姿态端正，男员工双膝与肩同宽，女员工双脚并拢，客人或领导来时应起立问好，主动打招呼，热情接待。

3. 行走：正确的行姿是以正确的站姿为基础的，以胯部为主步源。

⑴ 标准姿态：挺胸、收腹、头正、肩平、垂肘、身体重心向前倾，低抬腿，轻落步，不出大声响、不托腿，形态自然大方，男不晃膀，女不扭腰，两肩平齐，表现精神饱满有朝气。

⑵ 步幅：以45㎝/步为好，不摇头晃脑，或昂首过高，不吹口哨，中哼小调，不吃食物，手不可插入衣、裤袋内，不打响指，不与他人并膀拉手或勾肩搭背。

⑶ 在公共场所，遇到客人或领导应主动靠边停止让路，非急事不得超越;若要超越，应说“对不起”，但不能从客人或领导中间穿过。

⑷ 引领客人，走在客人前方两侧，并作余光回顾，客人是否跟上。

⑸ 路线：穿过空旷地靠边行，不要斜穿大厅，狭长地带(如走廊)走中心线两侧。拐弯处走大迂回线。从业人员走指定的员工通道。

4. 鞠躬礼：

⑴ 点头礼：前额下倾角度为5º-6º，适用于电梯等狭窄地方或走廊中与客人、同事会面以及6m以外距离与客人打招呼时，注意点头不可太快，保持在1秒之间完成为佳。

⑵ 普通礼：下躬角度为15º，下躬时双目注视脚尖前3m处地面，握手时注视对方面部。普通

礼是一般场合下最普通使用的敬礼，如初次见面握手、致歉等。

⑶ 中礼：下躬角度为30º，下躬时双目注视脚尖前2m处地面，需表现得较郑重其事，可行此礼。

⑷ 最敬礼：下躬角度为45º，下躬时双目注视脚尖前1m处地面，是一种郑重其事的敬礼，一般用于仪式上对上司、长辈，特别是vip等。

**酒店员工守则篇九**

(一)工作守则

1按酒店的操作规程，准确及时的完成各项任务

2员工对上司的安排有不同意见的，应先服从执行

3员工对直属上司的答复不满意时，可以越级向上级反映

4工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重

5对待顾客的投诉和批评时，应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不可与客人争论，解决不了的问题应及时向直属上级反映

6员工在规定的上班时间的基础上适当提前到达岗位做好准备工作，工作时间不得擅离职守或者早退，员工下班后无公事应在30分钟内离开酒店 7未得部门领导批准，上班时间员工不得使用手机

8上班时间严禁串岗、闲聊、吃零食、抽烟。不得作于工作无关的事

9严格遵守店内规定，不得以工作之便，假公济私，损害酒店、客人的利益 10员工上班前不得饮酒、吃生葱、生蒜等带有刺激性气味的食品

(二 )工装与工牌

1员工工装有酒店发放，员工有责任保管好自己的工装

2上班必须佩戴工牌，不佩戴工牌扣人民币5元。

3员工离职时，将工装与工牌交回到主管部门，，如不交回或工装破损需交付服装成本费

(三) 仪容仪表

1员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重

2员工工装应随时保持干净整洁

3男员工应修面，头发前不遮眉后不及领

4女员工应梳理好头发，使用发夹网罩

5男员工应穿深色皮鞋及袜子，女员工穿木屐

6男员工手指应无烟熏色，女员工只能使用无色指甲油

7只允许戴手表和婚戒以及无坠耳环，后厨人员不得戴戒指

8工作时间内不得剪指甲、抠鼻、剔牙。打哈欠、喷嚏应用手遮掩 9工作时间内保持安静禁止大声喧哗，做到说话轻、走路轻、操作轻

(四) 礼貌礼节

1 尊重自己，尊重他人，团结互助，忠诚老实，富有职业自豪感和奉献精神 2 待客热情友好，说话亲切和蔼，剧之稳重大方，处事礼貌谨慎

3 与客人交谈时，站立端正，讲究礼貌，不左顾右盼，点头哈腰或昂首叉腰 4要用心聆听客人的谈话，不与客人抢话、争论，说话有分寸，语气温和，语言文雅。

5对客人礼让，主动让路

**酒店员工守则篇十**

一、员工的招聘

(一)本酒店的用工以招聘为主，招聘人员可分为酒店合同工和临时工。

(二)招聘人员必须按拟定的用工条件、要求(如个人素质、管理能力、工种、业务和知识水平等)，严格挑选，并经过相关部门面试认可。

二、招聘原则

(一)因事设职，因岗择人;

(二)先店内，后店外;先本市，后外地;

(三)公开招聘平等竞争，择优录用。

三、招聘条件

(一)学历要求：

1、前厅、公关营销、收银一线人员须具有高中以上学历。

2、一般服务员须具有初中以上学历。

3、特殊岗位须具有相应的等级职称。

4、国家规定必须持证上岗的岗位，须有相应的资格证书。

(二)年龄要求：

1、一线管理人员35岁以下。

2、一般服务员18---25岁。

3、后勤员工可放宽至45岁。

4、如特殊岗位聘用离退休人员年龄可适当放宽。

(三)身体要求：

1、健康、无传染性疾病，五官端正、反映灵敏、无不良嗜好、双眼视力良好。

2、身高：男 1.60米——1.80米 女：1.50米——1.70米。

3、无犯罪记录。

四、招聘管理程序

(一)用工部门根据本部门已定人员编制及经营管理情况，部门经理有权向办公室提出用人申请，并随文附上录用人员条件标准。用工部门必须提前十五天至一个月作好本部门的用工招聘计划，及时向办公室提出详细的用人申请报告。

(二)办公室按酒店各部的人员已定编制，对所有用工申请进行审核。如用工部门提出的用人申请超编，办公室则应视情况呈总经理审批。办公室一般自接到部门提出的用人申请之日起一个星期内给用人部门做出必要的答复。

(三)招聘工作必须坚持“任人唯贤”的原则，实行公开招聘、内部推荐或由酒店部门内部转调的形式进行招聘，用工部门也可以采取此形式向办公室推荐有关合适人选。

(四)按本酒店人事管理要求及用工部门需要，办公室酌情安排有关部门对应聘人员实行文化和专业技能考核，并会同用工部门对应聘人员进行面试。

(五)招聘部门主管以上管理人员，必须由总经理亲自面试并签批后方可录用。招聘部门主管以下员工，由办公室与用工部门联合进行面试，并写出面试意见，合格后择优录取，办公室按规定办理有关聘用手续。

(六)所有录取的员工，必须经酒店办公室和用工部门进行必要的岗前培训和酒店基础知识课程的训练才能上岗工作。特殊情况的可考虑边上岗边培训。

(七)新员工需经过一到三个月的试用，符合录用条件者将会成为酒店正式员工，由所在部门做出鉴定，并报请办公室办理劳动合同。

五、招聘计划制订：

办公室根据用人部门编制的计划，作为招聘工作开展的依据，如部门因工作需要增加编制或减少编制需向办公室提出申请，报总经理批准方可实施。

六、员工入职程序：

凡经面试、体检和政审合格被录用者，需按如下程序办理入职手续：

(一)新员工需交物品：

1、交验身份证原件，交身份证复印件1份;

2、交验文凭原件，交文凭复印件1份;

3、交验相应技能、资格证书原件，交复印件1份;

4、交一寸免冠照片五张;

5、交齐服装押金100元;

6、交健康证原件。

(二)新员工领取物品：

1、员工手册

2、工号牌 ;

3、宿舍钥匙;(住宿员工);

4、制服等;

(三)由办公室组织进行三天的入店培训(此三天无薪)，培训内容包括«员工手册»、酒店常识、礼节礼貌、店规店纪等。由保安部配合培训消防安全常识，然后交至部门。如特殊情况可先安排上岗后、再及时补充培训。

七、试用与转正

(一)新员工试用期为1—3个月，具体由用工部门根据新员工试用期间在遵守劳动纪律、工作能力等方面的表现，向办公室建议转正日期。新员工试用不满1月，因特殊原因需要提前转正的，由部门提出申请报办公室审批后呈总经理审批。

(二)新员工在试用期间，受到记过以上处分的，试用即行终止。新员工在试用期届满10天前，所在部门应当到办公室领取《员工工作表现评估表》，经本部门领导审批后交办公室。对于试用期表现出色的员工，办公室在参考用工部门意见后，可提前通知其填写《员工工作表现评估表》，经相关部门审批后办理转正手续。

(三)员工转正后享受酒店的各项福利待遇。

(四)员工在岗期间，应当严格遵守《员工手册》有关内容及酒店的各项规章制度，按要求参加酒店组织的培训和考核工作。

八、劳动合同

员工转正后，酒店与其鉴定劳动合同。劳动合同作为人事档案的主要组成部分，由办公室负责保管。

九、经理级以上管理人员的任免

对经理级以上人员的任命应当通过文件向董事会审批，并向酒店各部门公布并颁发“任命书”，任期一般为一年。

人事变动规定

酒店各部门在日常经营管理中涉及员工(包括管理人员)的调整晋升、降级、辞退等人事变动，必须根据实际情况首先由主管部门通过提出。重要的人事变动必须呈报总经理批准，办公室按有关规定具体执行。

一、员工的调整和晋升

(一)根据酒店管理需要可对酒店内部员工进行调整使用。部门经理或主管，可以根据部门工作的需要，对本部门员工 (主要是同工种内的员工)进行必要的调整使用。

(二)跨工种、跨部门员工的调动，可由本人或其所在部门提出申请，先填妥人事调动表格，经调动双方部门经理加署意见，交办公室研究同意后，由办公室办理调动手续。原则上，办公室自接到部门提交的人事变动申请之日起，五天内向部门做出答复。

(三)部门主管级以上管理人员及专业技术人员的调动，需经总经理批准。部门主管以下级别员工的调动，由办公室审批即可。

(四)各部门内部的正常调动，只要不涉及员工职级和工资的，可由主管部门经理批准自行调动，并报办公室备案。

(五)员工的晋升，由主管部门提出书面报告、部门经理签署意见报办公室审核，经总经理批准后方可生效。

(六)晋升后一个月属试用期，试用期满后如胜任该职者，则由酒店按级别正式聘任。经理级以上管理人员的聘任由总经理签署发文。有特殊贡献或成绩优异的员工的跳级晋升，需经总经理批准，办公室按规定办理晋升手续。

(七)根据员工的工作表现和完成任务的情况，部门经理及主管有权对所管辖的员工做出评估，向办公室提议调整该员工工资，办公室呈总经理审批。

二、员工的离职、退职

员工在合同期内因有特殊情况需要辞职时，必须提前三十天以书面形式向所在部门提出申请，部门批准交办公室审核批准后方可生效。员工提出请求批准后，必须在准许的三十天后离职并办理手续，提前申请是为了给酒店以必要的人事调整时间，否则辞职员工须交付相应的违约金，代替提前申请擅自离店行为的惩罚，申请离职员工在手续尚未办妥之前，作为酒店之员工，工作要求及标准不变，否则有不利于工作者，酒店将严肃处理。

(一)办理程序：

1、由员工本人向经理提出书面申请;

2、员工所在部门经理必须及时向办公室报告并由部门填写相关表格，经批准后备案(办公室自收到申请之日起计算，三十天后准许离职);

3、根据办公室开具的表格员工做好交接工作，把属于酒店的财物归还有关部门，并由接收人签字;

4、办公室确认交接并办理离职手续;

5、员工持收据及办公室开出的结算单到财务部结帐。

(二)裁员、辞退与除名处理：

1、酒店因业务变更或某些原因产生冗员、决定裁减时，提前三十天通知其所在部门及有关员工。

2、员工因违反酒店有关纪律及规章制度，或在用工期间不符合本酒店的用工标准，部门可向办公室提出辞退意见，办公室参照本《细则》第二章第二条规定做出处理。

3、员工因严重违反酒店有关纪律规定和国家有关法令，使用部门可视情节轻重，给予必要的处分，直至向办公室提出辞退或除名处理。

4、辞退及除名的处理程序：各部门对被辞退或除名的员工，按《员工手册》的具体规定做出书面意见，报办公室审核后呈总经理批准，由办公室按本《细则》第二章第二条办法办理。

员工工资、福利、考勤管理规定

一、员工工资

(一)酒店合同工的工资由基本工资、技能津贴、绩效工资、工龄工资等四部分构成。

(二)酒店必要时可根据营业状况考虑按年度调整员工工资。

(三)酒店聘请部门经理级以上管理人员及技术骨干，其工资标准可通过协商拟定(原则上不超过规定工资标准的范围)。但拟定的工资标准必须由总经理签署认可。受聘人员的其它待遇以合同形式确定。

(四)考勤和员工工资发放程序：

1、工资应严格按照员工的考勤计发。主管部门负责本部门员工的考勤，准确作好有关记录，随时抽查员工的考勤情况。每月末，由各部门汇总后报办公室复审。

2、办公室按各部门上交的考勤汇总后，按国家和酒店有关的工资考勤管理规定进行审核。

3、办公室做好全店员工工资表后，经办公室经理审核并在总表上签字，于每月六日前交财务部复审，最后呈送总经理签批。

4、财务每月十五日按鉴批制好的《员工工资表》发放员工工资。

二、假期

(一)按照国务院规定，员工每年可享受十天法定假期(元旦一天、国际劳动节三天、国庆节三天、春节三天)。

(二) 休假详见酒店《员工手册》假期规定。

(三) 婚假、产假、计划生育假、探亲假及慰唁假按照国家有关规定办理。

(四)员工的病假须有区级以上医院或由酒店指定的医院出具的急诊证明和病假证明，并有所在部门经理签字审批才有效，否则按旷工处理。凡休病假者不发全勤奖金，具体由办公室严格掌握。

1、酒店员工“急诊”病假单在两天以上者，酒店仅承认第一天病假有效，员工必须在第二天知会所属部门，经理同意后方可继续休病假，否则一律当旷工处理。

2、若有特殊情况请假两天以上者，须经本部门经理批准，未经批准一律当旷工处理。请假三天以上者，须经总经理批准，由办公室统一办理。事假按天数扣发工资。

3、部门经理以上人员病假须报总经理批准。

4、申请各类假期，均需填写“假期申请表”，按权限审批交办公室统一办理。

(五)除获总经理批准外，年假不得积累至下一年度。

(六)凡当年受留用察看处分或受刑事拘留者，不得享受当年年假待遇。

(七)酒店合同工非工伤医疗期超过一个月或患上其它疾病不能从事酒店业工作的，按国家规定予以辞退。

(八)员工因工负伤，视伤势送医务室或有关医院治疗，并立即报部门经理、总监，及时填写《工伤报告表格》，报办公室审批备案。

(九)凡因工负伤或死亡之员工将按国家有关劳动保护条例和规定办理。

**酒店员工守则篇十一**

一、自觉遵守宾馆管理制度，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、要着装上岗，挂牌服务，要仪表端妆，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、客房服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，填写客房清洁日报表，要认真细致;要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、外来住宿人员，要有本人身份证或有效证件进行登记后，方可入住。

五、不得随意领外人到房间逗留或留宿，未经宾馆经理同意不准私开房间，为他人(含职工)提供住宿、休息及娱乐等。

六、检查清理客房时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品;拾到遗失的物品，要逐一登记交公。

七、不准他人随意进入前台;前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作;打字、复印、收发传真，要按规定收费。

八、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

九、认真做好安全防范工作，特别是做好妨火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

宾馆卫生制度

一、宾馆要保持周围环境整洁、美观，地面无果皮、痰迹和垃圾。

二、必须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。茶具表面必须光洁、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同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，用后必须清洗和消毒。

六、宾馆的公共卫生间要做到每日清扫、消毒、并保持无积水、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情况，发现问题及时改进。

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符合《生活饮用水卫生标准》，二次供水蓄水池要符合输水管材卫生要求，做到定期清洗消毒。

客房部考勤制度

一、员工必须严格遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、按时参加各岗位例会(客房每周一至周五早八点)、(前台每周一和周四下午三点)例会不到者按旷工处理。

三、每人每周倒休一天，遇重要接待任务暂停排休，会后补休。年假按中心规定。

四、员工请病假须提前将医院诊断证明和请假单上交，如有特殊情况不能提前请假的，应及时通知领班，由领班请示经理。

五、员工请事假，须提前三天至一周上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准。 事后请假一律按旷工处理。

六、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

七、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

仪表：

1、工作时间应穿着规定的工作服。

2、工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。

3、工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括。工作服如有破损应及时修补。

4、服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子要完好无破损，不准赤脚穿鞋。

5、服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等。

6、工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。

7、服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。

**酒店员工守则篇十二**

1、上下班走员工通道，并接受保安员的检查。

2、上下班及用餐时需要打卡，不得漏打或替人代打，如出现漏打要及时告之部门主管。

3、确因某种原因不能上班的员工，应事先请假，如有特殊情况，应设法于当日通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。

4、工作时间不能穿着制服外出购物，不准吃东西、喝酒，不准听收录机，不准看电视，不准唱歌、大声喧哗或闲聊。

5、除指定人员外，不准使用客用设施。

员工守则

一、工作态度：

1、按酒店操作规程，准确及时地完成各项工作。

2、员工对上司的安排有不同意见但不能说服上司，一般情况下应先服从执行。

3、员工对直属上司答复不满意时，可以越级向上一级领导反映。

4、工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重。

5、对待顾客的投诉和批评时应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论，解决不了的问题应及时告直属上司。

6、员工应在规定上班时间的基础上适当提前到达岗位作好准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。在下一班员工尚未接班前当班员工不得离岗。员工下班后，无公事，应在30分钟内离开酒店。

7、员工不得在任何场所接待亲友来访。未经部门负责人同意，员工不得使用客用电话。外线打入私人电话不予接通，紧急事情可向直属上司申请。

8、上班时严禁串岗、闲聊、吃零食。禁止在公共场所吸烟，不做与本职工作无关的事。

9、热情待客，站立服务，使用礼貌语言。

二、制服及工作牌：

1、员工制服由酒店发放。员工有责任保管好自己的制服。

2、所有员工应佩戴作为工作服一部分的工作牌。不戴工作牌扣人民币5元，员工遗失或损坏工作牌需要补发者应付人民币10元。

3、员工离职时须把工作服和工作牌交回到主管部门，如不交回或工作服破损，须交付服装成本费。

三、仪表、仪容、仪态及个人卫生：

1、员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。

2、员工的工作衣应随时保持干净、整洁。

3、男员工应修面，头发不能过耳和衣领。

4、女员工应梳理好头发，使用发夹网罩。

5、男员工应穿皮鞋，禁穿拖鞋或凉鞋。女员工应穿黒鞋，肉色统补袜其\\r端不得露于裙外。

6、手指应无烟熏色，女员工只能使用无色指甲油。

7、只允许戴手表、婚戒以及无坠耳环。厨房员工上班时不得戴戒指。

8、工作时间内，不剪指甲、抠鼻、剔牙，打哈欠、喷嚏应用手遮掩。

9、工作时间内保持安静，禁止大声喧哗。做到说话轻、走路轻、操作轻。

四、拾遗：

1、在酒店任何场所拾到钱或遗留物品应立即上缴主管作好详细的记录。

2、如物品保管三个月无人认领，则由酒店最高管理当局决定处理方法。

3、拾遗不报将被视为从偷窃处理。

五、酒店财产：

酒店物品(包括发给员工使用的物品)均为酒店财产，无论疏忽或有意损坏，当事人都必须酌情赔偿。员工如犯有盗窃行为，酒店将立即予以开除，并视情节轻重交由公安部门处理。

六、出勤。

1、员工必须依照部门主管安排的班次上班，需要变更班次，须先征得部门主管允许。

2、除主管以上管理人员外，所有员工上、下班都要签工卡。

3、员工上班下班忘记签卡，但确实能证明上班的，将视情节，每次扣除不超过当天50%工资。

4、严禁替他人签卡，如有违反，代签卡者及持卡本人将受到纪律处分。

5、员工如有急事不能按时上班，应电话通知征得部门主管认可，补请假手续，否则，按旷工处理。

6、工卡遗失，立即报告人事部，经部门主管批准后补发新卡。

7、员工在工作时间未经批准不得离店。

七、员工衣柜：

1、员工衣柜的配给由主管部门负责，必要时，可两个或两个以上的员工合用一个衣柜。员工衣柜不能私自转让，如有违反，将受纪律处分。

2、员工须经常保持衣柜的清洁与整齐，柜内不准存放食物、饮料或危险品。

3、主管部门配给衣柜时，免费发给一把钥匙。如遗失钥匙，须赔人民币10元。

4、如有紧急情况或员工忘带钥匙，可向人事部借用备用钥匙，但须部门主管同意，故意损坏衣柜，则须赔偿，并予纪律处分。

5、不准在衣柜上擅自装锁或配钥匙，主管部门可随时检查衣柜，检查时两个以上人员在场。

6、不准在更衣室内睡觉或无事逗留，不准在更衣室吐痰、抽烟、扔垃圾。

7、员工离店时，必须清理衣柜，不及时清理衣柜，酒店有权清理。

八、员工通道：

1、员工上下班从指定的员工通道入店。

2、后台员工非工作关系不得任意进入店内客用公共场所、餐厅，使用酒店内客用设施。

3、员工在工作时间要离开酒店时，应向主管部门申请，经部门主管同意后方能离店。

消防安全

酒店配有标准的消防控制和报警系统。每一位员工都必须熟悉并了解正确使用火器和消防设备，熟记酒店消防楼梯和疏散通道。

一、火灾预防：

\*遵守有关场所禁止吸烟的规定。

\*严禁把烟蒂或其它燃烧留在电梯内、棉织品运送处或字纸篓里。

\*酒店内任何地方都不得堆积堆积废纸、脏毯、脏棉织品或其它易燃物品，以杜绝易燃源。

\*不准在灶台或高瓦数电灯附近放置燃易爆物品。

\*盛有易燃、易爆物的容器，不得存放在大楼内。

\*任何员工发现还在冒烟的烟头都应该立即把它熄灭。

\*如果发现电线松动、磨损、折断、电源插座和电器的破损等情况，应立即报告工程部，以便及时修复。

\*厨师上班前必须检查燃油管道、燃烧器、开关等设施的安全状况。发现泄漏，应该关闭阀门，报告工程部。

\*厨师下班前必须检查所有厨房设备，关掉所有阀门的开关。

二、志愿消防委员会：

包括下列人员：

1、副总经理;2、安全部经理;3、行政管家;

4、消防主管;5、工程部经理;6、前厅部经理;7、餐饮部经理。

消防委员会要定期召开会议专项检查消防设备，确保消防工作落实。

三、火警程序：

当消控室火警报警时，消控中心值班员要立即查明火警指示方位板，并采取下列措施：

1、通知巡逻安全员找出起火位置，并立即报告安全部经理和值班经理。

2、与楼面服务员保持紧密联系，随时准备提供帮助。

楼面服务员将采取下列措施：

1、检查楼面指示板，确定哪一间房间发出火警。

2、检查有没有起火，起火时，通知接线员拨119报火警。

3、如查明是假火警，巡逻安全员要立即报告安全部经理(白天)、值班经理(晚间)，以便找出原因及时复位，解除警报。

四、灭火程序：

发生为灾后，在立即通知119的同时，由总工程师/安全部经理指挥灭火。

酒店参与灭火的有关员工须按以下程序进行：

1、水工到维修中心报到，密切注意消防泵和供水系统工作。

2、电工到大厅报到，按指令切断电源。

3、安全部人员到大厅报到，并接受总工程师/安全部经理的指示，协助灭火和人员疏散工作。

4、电梯将停止使用，消防队来到后，由他们接替指挥灭火，直到火灭。

五、疏散：

1、客房服务员要敲门通知所有的客人并进行检查，通知客人立即离开房间。

2、阻止任何人使用电梯。

3、客房服务员带领客人从楼梯疏散、撤离建筑物，到指定地点集合。

4、楼层主管/员工要快速检查并关掉所有客房的门、窗、走廊门、边门，然后离开现场。

**酒店员工守则篇十三**

酒店员工规章制度

一)个人的仪表仪容

1)上岗时工作制服必须穿戴整齐，不能有灰尘、污迹、破洞，扣好钮扣，不得挽袖，领口与袖口要保持干净。

2)工号牌要正确佩戴在统一的位置，保持其光亮无污损。

3)皮鞋要保持清洁、光亮、无污迹。男员工着深色裤，女员工着裙装时须穿与肤色相同的袜子，袜子不得有破损，袜口不能低于裙口。

4)男员工头发不过领，不留大鬓角。女员工不留披肩发，发型美观、大方。保持头发清洁、不散乱、无头屑、无异味。

5)经常保持面部清洁，男职工不留胡须，女职工要化淡妆。不可用气味浓烈的香水或润肤油。

6)务必经常保持手的清洁。指甲短而干净，不涂指甲油。如有伤口、脓肿或溃疡，必须包扎好。

7)工作时不准佩戴首饰。

8)员工上岗前和工作时禁止饮酒或食用有异味的食品。

9)上岗前调节好工作情绪，以饱满的精神面貌迎候客人。

(二)服务程序和规范

1.开餐前准备

1)了解情况

(1)了解当日供应的饭菜品种，及当日的短缺品等。

(2)了解餐厅的预订情况，对预订的有关内容要清楚掌握。

(3)知道餐厅目前存在哪些问题，应怎样解决才能在到服务标准和要求。

(4)了解自己的分工服务区域，以及服务工作中的注意事项。

2)准备工作

(1)清洁整理摆设台面;

(2)清洁餐厅各部位的卫生;

(3)擦试各种餐、茶、酒具和用具;

(4)清点和更换台布、餐巾等;

(5)按接待规格和要求摆设台面;

(6)叠出充足的口布花，以保证开餐中的使用;

(7)调置、填充好各种佐料;

(8)准备开茶所用物品。

2.就餐服务程序

1)客人走进餐厅，领位员应主动、热情问候，问清用餐人数，安排餐位，为客人引位拉椅，递上菜单或点心单。

2)餐厅服务员见领位员带进客人后，要热情问候，待客人坐定，递上毛巾，铺餐巾，撤筷套，询问饮用何种饮料酒水。

3)客人确定酒水后，要尽快送上，并为客人斟倒。

4)向客人推荐一些小吃，供其饮酒，并送上佐料。

5)待客人看完菜单后，服务员应为其主动点菜，并借此向客人推销一些特式菜肴。介绍的同时，要善于体察客人的心理，揣摸其订菜的标准、口味及特殊要求，为其提出恰当的建议。

6)客人订单后，服务员迅速将菜单送至厨房，并将客人的特殊要求告诉厨师长，尽可能满足客人要求。

7)上菜前，服务员要将餐桌上的用具摆位进行调整，留出足够的空位，然后再送菜上台。

8)客只进食虾、蟹等带壳食物和其它需用手的食物时，服务员要在上食品的同时随上洗手盅。

9)客人进餐后，服务员要留意食品的上台次序和时间的快慢，及时与厨房取得联系，并注意随时撤换渣盘。

10)客人进餐中，服务员要随时为客人添加酒水或饮料，直到客人示意不要为止。经常更换烟缸。

11)及时撤掉餐桌上的空盘，留出空位以便其它菜肴上台。

12)客人对食品有不满意的地方，服务员应及时报告主管，菜取适当措施，以尽可能使客人满意。

13)上汤或主食前，服务员要为客人提供分汤(饭)服务。

14)待客人用毕菜肴、主食后，服务员需撤走台上餐具，只留烟缸或酒杯即可。15)服务员主动推销甜品，对常客或vip客人，可赠送甜品。

16)甜品上台后，为客人换上新茶或添茶。

3.餐后的结束工作

1)客人用餐完毕后，经理、主管、领班、服务员要主动征询客人意见，询问是否需要其他服务(打包食品、叫车等)。

2)客人要求结账时，服务员应先过目，检查无误再交给客人结帐，并表示谢意。

3)客人起身时，主动为客人拉椅离座，表示感谢，欢迎再次光顾。检查客人有无遗漏物品。

4)客人离开后，服务员要迅速撤台，并重新摆台以备再用。

(三)餐厅酒水的控制和管理

1)每日酒水的储存量是固定的。

2)每日酒水由专人按需求数量填写申领单;

3)经餐厅主管审核后，服务员凭订单取酒水;

4)每晚由领班盘点酒柜内存，并锁好。

厨房防火安全管理制度

1。厨房必须保持清洁，染有油污的抹布、纸屑等杂物，应随时消除，炉灶油垢应经常清除，以免火屑飞散，引起火灾。

2。炒菜时切勿随便离开或分神处理其他厨务或与人聊天。

3.油锅起火时，立即用锅盖紧闭，使这缺氧而熄，锅盖不密时，就近用酵粉或食盐倾入，使火焰熄灭，并除去热源，关才炉火。

4.工作时切勿吸烟或随便放置未熄烟蒂。

5.烟囱顶端应装不锈钢的防护器，以防火星飞散。

6.易燃、易爆危险物品，例如酒精、汽油、煤气筒钢瓶、火柴等，不可放置于炉具或电源插座附近，更不可靠近火源。

7.马达动力机器使用过久，常会生热起火，应切实注意检修。

8.用电烹煮食物，须防水份烧干起火，用电切勿利用分叉或多口插座同时使用多个电器。

9.插座头损坏或电线外部绝缘体破裂应立即更换或修理;发现电线走火时，迅速切断电源，切勿用水泼覆其上。

10.使用煤气炉、煤气管线勿靠近电气线路或电源或电源插座装置，炉具及钢瓶未经检验合格者，不可采用。

11.使用煤气钢瓶不可横放，管线及开关不可有漏气现象，遵照点火及熄火方法，点火之前忌多量煤气喷出，熄火时关闭管制度龙头，不可用口吹熄，以致忘记关闭，使煤气汇溢室内，引起火灾或中毒等事故。

12.煤气火灾灭火的方法：(1)用泡沫灭火器械灭火;(2) 断绝煤气之源;(3)降低周围温度;(4)继绝空气供给。

13.每日工作结束时，必须清理厨房，检查电源及煤气、热源火种等开关确实关闭。

14.如果发生火灾，应立即求援消防中心，在消防队未到前，自己要先抢救。油类起火最好用消防沙或灭火器扑灭。

15.平时注意对员工进行消防宣传，灌输救灾常识，实施救灾编组，训练正确地使用消防器材。灭火器及消防水栓要经常检验，以免失效。应储备一些沙包，作为应急之需。另外，经常进行太平门、安全梯的安全检查。

**酒店员工守则篇十四**

1、服从领导或管理人员安排。

2、严格遵守劳动纪律，不迟到早退。病事假必须提前向管理人员或领导请假，未请假者按旷工论处。

3、工作勤恳负责，做好本责任区内的卫生保洁工作。

4、同事之间应团结互助，不闹矛盾，不打击讽刺。杜绝吵闹、打骂事件的发生。

5、爱护公物、节约用水用电，维护楼内其他公共设施。上班期间卫生区内杜绝出现长明灯、长流水现象。

6、拾到物品主动上交，不留作私用。

7、工作时间禁止干私活、以及一切与工作无关的事情。

8、保持上下水通畅，厨房、卫生间下水道出现拥堵及时上报。

10、墙壁保持整洁，不能有粘贴脏物及乱刻画，瓷片不能有锈碱，墙角，屋顶等边角处不能有蛛网灰尘。办公室及各个房间内门窗玻璃、窗框保持洁净透亮，内外不能有刻画或灰尘。

11、地面保持干净，不能有泥垢、积水、纸屑、塑料、口香糖污渍等。

12、水池、水盆内外应洁净，不能有污垢、锈斑。厕所没有异味，马桶内外保持清洁，不能有污物。

13、卫生间、厨房、办公室及各个房间内清洁工具摆放整洁，不乱放杂物。

14、走廊及楼梯内门、扶手及应干净无灰尘。各种办公设施、饮水设施、电器开关等应每日擦拭，及时清除墙壁上的污痕。

15、公司一切办公用品未经允许禁止挪作他用。

16、卫生间纸篓应及时清倒，纸篓内废弃物不应超过2/3;

17、纸篓内废弃物一律倒入楼外指定垃圾场内，不得冲入厕所下水道内。

18、卫生工具等日常用品按规定手续及数量领取，尽量节约使用。

19、积极完成领导交办的其他工作。

20、严禁将和公司无关人员带进公司。

21、认真完成上级主管临时交办的其他任务。

**酒店员工守则篇十五**

1、准确、快速地做好收银结算工作。严格按照各项操作规程办事，在收款时自觉遵守财经纪律和财务制度，对于违反财经纪律和财务制度的要敢于制止和揭发，起到有效的监督作用。

2、收款过程中做到快、准、不错收、不漏收，对于各种钞票必须验明真伪。

3、工作时间不得携带私人款项上岗，每日收入现金，必须切实执行\"长缴短补\"的规定，不得以长补短，发现长款或短款，必须如实向上级汇报。备用金，必须班班交接，天天核对，具有书面记录，并在班前班后准备足够零钞。

4、不得将公款挪作私用。

5、接受信用卡结账时，应认真依照银行有关规定受理。

6、每班营业结束时，必须认真核对报表数与实收数是否一致，并做好交班工作，不得向无关人员泄露有关本部门营业收入情况资料及数据。

7、认真填写交款清单，钱款与清单一致，投款必须填写投款报告，投款需有人见证，并在\"收点交款袋报告\"上签名。

8、爱护及正确使用各种机械设备(如电脑、打印机、计算器、验钞机等)，并做好清洁保养工作。

9、做好开市前、收市后的收款岗内外卫生，保持桌面的整齐、干净。

10、以员工手册为准绳，自觉遵守酒店的一切规章制度。

11、积极参加培训。

12、严格按照规定穿着工服，保持个人仪表仪容的整洁大方。

13、积极完成上级分配的其他工作。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找