# 酒店安保规章制度汇编(七篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-10-19

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。酒店安保规章制度汇编篇一2、员工对上司...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**酒店安保规章制度汇编篇一**

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。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。禁止在餐厅、厨房、更衣室等公共场所吸烟，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。

10、未经部门经理批准，员工一律不准在餐厅做客，各级管理人员不准利用职权给亲友以各种特殊优惠。

**酒店安保规章制度汇编篇二**

1、热爱本职工作、秉公执法、办事果断、思维敏捷，能承受压力，以身作则，模范遵守公司的各项规章制度，团结同事，勇于献身，

2、在保安部主管的领导下，直接负责本班次、本岗位的安全保卫工作，负责妥善安排在岗值勤人员的岗位，分派工作任务，组织替换岗，保证重点部位警卫人员不离岗。

3、负责处理涉及员工生命财产和公司安全方面的调查，具体调查事件事实经过，并呈报主管或经理。

4、接到各部门案件报告时，要迅速与当值保安人员奔赴现场，及时采取恰当果断的处理措施，重大问题要及时上报主管部门经理。

5、负责对重要案件及事故进行调查，核实情节，发现线索，组织追查，及时整理结果并提出处理意见，上报主管部门经理。

6、负责与客房部门联系，对违反客房须知的宾客进行有效地劝说制止，重大问题报上级领导。

7、直接负责本班查哨、检查保安员坚守岗位情况，督促检查属下保安员执勤、着装、用餐、替代班等情况，落实部门的通知，及时了解保安员的思想情况及值勤中发生、发现的问题，做好处理登记，并及时上报，

8、经常检查各项防火安全措施，负责消防器材和防范措施的检查落实工作。重点巡查防范有关的薄弱环节，确保公司安全。

9、负责检查、督促本班各岗位保安设备、器材的使用、保管工作，确保完好无损。

**酒店安保规章制度汇编篇三**

1、员工必须按所在部门规定的班次按时上下班。工作班次由所在部门经理决定，员工应服从工作安排，不得擅自自行调班。如需要调班必须提前征得部门经理同意后，方可调班；如未经部门经理同意私自调班，当事人双方均扣30分处理；如造成工作岗位无人，正班人员参照有关制度执行处理。

2、员工上下班将实施签到、点名制度，员工上下班时间以到达或离开工作岗位为准。

3、员工下班后在工作区域不得逗留超过30分钟，超过者又无正当理由，扣30分。

4、员工迟到或早退30分钟内，作警告处理（扣10分、罚款20元）；30分钟至60分钟者，部门扣30分，员工罚款30元；超过60分钟者，部门扣40分，员工罚款50元。

5、员工上班后应坚守岗位，不得串岗、脱岗（员工当班期间进餐时间超过30分钟者，视为脱岗）。每串岗、脱岗一次，在30分钟以内作警告处理（扣10分）；30分钟至60分钟，扣半天工资；超过60分钟扣一天工资。

1、员工请假不论时间长短，一律须提前出示请假条，按审批规定权限，经批准后方有效，电话请假无效（除特殊情况如急病等，可电话或设法通知上级领导，但必须在一天内补假条，并出具相关手续，否则，视为无效，按有关制度处理）。假满应及时销假，未经批准不得超假（未经批准超假者按旷工处理）。

2、员工请假的批准权限和请病假的规程，应按酒店请假制度办理，否则视为无效。

3、员工请假如需续假，须经批准后方为有效。

4、员工所有请假单由各部门考勤员统计，并与每月25日连同考勤表、过失单一起送交总经办。如当月有员工离职，需将其考勤表、请假单、过失单等及时送交呈总经办。

5、总经办按规定掌握和记录所有员工假期。

1、员工未请假或请假未获批准，私自离开工作岗位达半天者，作旷工半天处理（扣40分），并扣一天基本工资及当月全勤奖；离岗达一天者，作旷工一天处理（扣60分），并扣二天基本工资及当月全勤奖。以此类推。

2、员工连续旷工两天或当月旷工累计达到3天者，一律以开除处理，当月无工资，并扣还培训等有关的费用。

1、考勤工作由各部门经理指定人员负责，一律实行签到，由员工三天无薪试用后第四天到部门进行签到，开始考勤。由总经办进行考核和检查。如有特殊情况考勤者，须由本人书面报告、部门经理签字认可，否则扣30分处理。

2、对在考勤工作有弄虚作假，欺骗酒店行为的员工，总经办根据其情节轻重予以处罚（扣30分）。

3、对考勤制度管理不严、劳动纪律松懈的部门（注：员工迟到、早退、串岗、脱岗、旷工等违纪事件当月累计次数不得达到所在部门总人数的考勤天数的10%），由总经办考核，报总经理批准，扣罚部门经理月基本工资的20%；对考勤制度三个月管理不善，无改进的部门经理，报请总经理予以解聘。

酒店员工每日上班前对照以下各项检查自己的`仪容仪表，如有违者，每条扣10分。

1、按工种岗位着装，要求整齐统一，符合相关岗位要求。

2、制服要保持清洁、挺括、无褶皱、平整、线条轮廓清楚。工作服衣裤口袋不允许放杂物或塞得过满。

3、员工不得着便装进入工作场所。

4、工牌要端正地挂在左前胸，工牌不许有破损和污迹，不准佩带他人的工牌。

5、穿规定的袜子、鞋、不准赤脚穿鞋。（注：鞋为黑色，要干净、光亮、无污迹、袜子（男士）深色。）

6、服装的纽扣要整齐，无脱落，在公众场合，必须系好风领扣。

7、服装无破损、开线处。

8、穿西服必须系规定的领结或领带。衬衣、领口、袖口必须保持干净、整洁、内衣要勤换洗。

9、衬衣外不允许穿毛衣、毛背心等；内衣的领口、袖口不得超出衬衣的领口、袖口。

10、不准穿背心、短裤或不穿衣服进入公众场所。

11、不准光脚或穿拖鞋进入公共场所。

12、不准敞怀、披衣、搭衣进入公共场所。

13、女员工穿裙子一律穿规定的袜子（规定为高筒肉色袜子，且袜口不允许露出裙边。）

14、男性头发要短（后不过领、侧不过耳）。

15、男性不留鬓角，不蓄胡须。

16、女性短发不许过肩，长发束起，刘海不能超过前额。

17、头发要保持清洁、整齐、方、不许佩带艳丽的发夹或头饰。

18、男女头发都不许着色、染色、擦重味头油、发型要美观。

19、指甲修剪整齐，不露出指头以外。

20、指甲内无污垢。

21、不涂指甲油。

22、手上保持干净。

23、工作时间不戴戒指、手环、手镯、手链等。

24、工作时间不装假睫毛。不戴耳环、项链等。

25、女员工上岗要化淡装，工作时间不擦香水，不涂颜色怪异的口红。化妆与工种、服务场所协调，不浓妆艳抹、无轻佻、妖艳和引起客人感现象发生。

26、班前整理个人卫生，做到整洁、干净、无异味。

同第五条仪容仪表一样，如有违每一条扣10分。

1、与客人谈话必须站立，姿势要正确，直腰挺胸，站姿优美。（两手自然下垂或在体前双手交叉，两脚呈“v”（女性）或与肩同宽（男性），身体正直平稳，不东倒西歪。）

2、与客人谈话时，两眼平视或注视客人、不斜视客人或东张西望或死盯客人。

3、与客人谈话时，要暂停工作，注意听客人谈话。

4、与客人谈话时，表情要自然、要保持微笑，用清楚、简明的语句回答。

5、工作时间必须将普通话。

6、不得在客人背后做鬼脸、相互技弄眼、议论客人或与客人开玩笑。

7、递交或接到客人的物件应双手奉上。

8、工作时间不得声喧哗或窃窃私语。

9、不翘脚、不搓泥垢、不抓头痒、不修指甲、不照镜子等。

10、不可因个人的情绪不佳而影响工作，要精神饱满、自然方、随时为客人提供优质服务。

11、行走时姿势美观，动作文雅、面带微笑，自然方。

12、在公共场所不可跑动，但可快步行走。

13、行走时两眼平视，正对前方，身体保持垂直平稳。

14、工作时间不得闲谈、聊天、开玩笑，要思想集中，更不准将粗话、脏话。

15、引导客人行进时，主动问好，指示方向，走在客人右前方1。52步距离处，身体略为侧向客人。

16、行进中与客人交谈，应走在客人侧面0。5步处，或基本与客人保持平衡，转弯时用右手先向客人指示方向。

17、不随地吐痰、乱扔烟头或杂物，并制止别人乱扔，发现被乱扔的杂物等随手拾起。

18、注意做到走路轻、说话轻、操作轻。

19、当客人或领导对面走过时问候并点头致意，并侧身让路或慢步随后。

20、工作时间严禁看书、看报、吃东西、抽烟、办私事等。

21、走指定的员工通道，禁止随意进出前厅。

22、工作时间不得接、打私人电话，不许在工作岗位接待自己的亲友。

23、对客人提出的一切要求和意见，要迅速答复，如自己不能处理，应及时向上级领导汇报，不得自作主张。

24、在客人面前要避免说“不”字，要设法为客人提供热情、周到、合理、满意的服务。

25、工作时间不准带小孩和私人物品进入工作岗位。

26、坚持站立服务，敬语服务，微笑服务。

27、上班和出入公共场所前，忌讳吃蒜、韭菜、葱等有异味的食物。

28、在公共场所走路，不准搂腰、搭背、牵手、抱肩，不要两人并立聊天，要处处表现训练有素。

29、服务工作对客人礼貌，态度和谐，说话亲切，待客诚恳、一视同仁。

30、不准与客人争吵，监守“客人总是正确的”信条。

31、坚持礼貌服务用语“十条”，在对客服务中应有“欢迎声”、“欢送声”、“致谢声”、“问候声”。

1、酒店各部门根据工作需要，由部门经理拟订招工计划，经总经办审核，总经理批准，由总经办（人事部）负责具体组织。

2、领班，及其以下人员的录用，由部门经理提出意见，总经办核定；部门副经理以下的管理人员的录用，由部门经理及总经办考核推荐，总经理决定。

3、录用人员就职时，应持以下证件到总经办（人事部）报到。

4、凡新录用的员工到部门后，都必须经过岗前培训：（a）由人事部负责培训酒店功能、酒店简介、礼节礼貌、《员工手册》及酒店管理制度；（b）由部门负责培训岗位职责、岗位业务知识、部门内部制度等，才能上岗试用，试用期为1个月，试用期满后，由部门及总经办对其进行具体考核工作，如考核合格，由部门根据考核情况及工作表现定出星级工资，报总经办核定；如不合格，由总经办提出辞退处理意见，报总经理批准后执行。试用期内，对员工的违纪行为均不实施记分处罚，未经培训上岗或因培训不力而造成员工违各项规章制度的，视情节轻重，对部门管理人员处以50200元罚款。

5、员工在转正后，如因工作等方面的原因，达不到所在部门经理的要求，部门经理有权提出辞退处理意见，但必须上报总经办审核，报总经理批准后，方可执行。

各部门必须注意能源节约，树立“节约为荣，浪费可耻”的观念。如有违下列情况者：

1、超出规定时间30分钟，公区照明灯未关，每人每次扣30分；

2、客人离开，卫生做完后照明灯、音响等电源设施未关者，每人每次扣30分；

3、用完水后，水龙头未关好者，扣30分；

4、浪费新鲜肉食、蔬菜及各种食品原料者，扣30分；

5、用气岗位者，做到用后即关、严禁空烧，如有违者，扣4060分；

6、对无人在岗，水、电、气设施空烧，或空用，一经查实，当事人扣60分，并扣发当月工资的10%。

对违下列情况者，视情节轻重分别给予警告（扣10分）、严重警告（扣30分），箭（扣40分），记过（扣60分）和留用查看、辞退、开除处理。

1、让无关人员进入工作岗位者，每次扣10分；

2、不讲文明礼貌，出言不逊、高声叫喊者，每次扣10分；

3、在工作岗位或办公室内吃东西者，每人每次扣10分；

4、非因工作关系，员工着工装、佩带工号牌出酒店者，每人每次扣10分；

5、员工非因工作需要，不得使用客用电梯，违者每人每次扣10分；

6、对客人服务不及时，造成使用客用电梯，违者每人每次扣10分；

7、对客人服务不及时，造成客人投诉者，每次扣3060分；

8、酒店库房、服务台等钥匙乱丢乱放者，每次扣30分，丢失钥匙扣60份，并赔偿有关损失；

9、餐具、卧具、茶具等不卫生，引起客人投诉或部门卫生检查不合格者，每人每次扣30分。如因卫生不好被卫生防疫部门处罚，部门负责人处以200元以上罚款，直接责任人扣180分处理；

10、盗用别人密码私开授权电脑，一经发现，每次扣40分；造成损失，由当事人承担赔偿直至开除；

11、上班时间规定不允许睡觉的岗位员工，如发现睡觉根据岗位每人每次扣2024分；

12、挪用酒店或客人物品者，扣60分，情节严重者，扣180分处理；

13、盗用酒店或客人物品者，一经查实，立即开除，情节严重者送交司法机关处理；对盗窃行为知情不报的员工，将按偷窃行为处理；

14、各部门设备、库房、吧台物资管理不严，帐目不清，不按规定进行清点、交接、发放，出现丢失，短缺现象，个人或共同照价赔偿，并每人每次扣3060分，情节严重者扣180分处理。

15、各部门的设施设备不能正常运转，在不是完好无损的情况下，未经请示而对客人进行接待，给予当事人扣3040分；

16、拾获客人或同事的遗留物品不交，一经查实，除退还原物或照价赔偿外，予以辞退或开除处理；

17、各岗位交接班手续是否完善，做到无互不衔接、互推责任现象发生。如有违者，一经查出，每人每次扣10分；引起客人投诉或造成损失者，扣3060分，并负责全额赔偿；情节严重者扣180分处理；

18、在酒店内吵架，打架者，不问理由，一律扣60分，严重者予以开除处理。

19、挂零你人员包庇、纵容违纪员工者，一经查出，扣60分，情节严重者，给予降职、撤职、解聘处理；

20、部门管理不严，工作不副迮，造成服务质量下降，扣部门管理人员60分，情节严重者，给予降职、撤职、解聘处理；

21、各岗位的职责必须严格遵守，如有违者，扣1060分，情节严重者，扣180分；

22、各对客服务现场如有需要维修事项，值班人员不及时报修，扣当班人员10分，工程部接到紧急维修通知后，十分钟内到达现场抢修，否则，扣当事人20分，情节严重者，扣40分处理；

23、私用公物者（如茶具、餐具、冰箱、电视等），除补交费用外，每次扣3060分，用酒店设备设施干私货者，扣60分，情节严重者，扣180分处理；

24、不按酒店有关规定开房让客人入住，予以留用查看、辞退处理，并赔偿有关损失；未经客人允许擅自进入客房者，予以留用查看、辞退处理；

25、凡与客人发生争吵者，不问理由每人每次扣60分。有意挖苦、讽刺、谩骂、刁难客人，扣180分处理；

26、向客人索要或变相要小费，除没收小费外，每次扣60分，情节严重者，扣180分；

27、不按规定操作，造成设备故障直至损坏或业务交接手续不清，导致酒店经济利益受损，除视情况赔偿外，另扣60分，情节严重者，扣180分；

28、上级管理人员在岗情况下，擅自越权处理事务，造成经济损失或不良影响者，除赔偿外，另扣60份，情节严重者，扣180分处理；

29、不按正常渠道映情况，有意搬弄是非、制造矛盾、幅他人，经查实每次扣60分，情节严重者，扣180分处理；

30、部门之间要相互支持、互相尊重，不得代行其他部门经理职权，不得在同级或下级面前议论、损害同级或上级的形象。更不允许在会上或公众场所顶撞上级，否则，立即给予除名；

31、在员工面前树立领导形象，处事公正、公平，讲究领导艺术，并鼓励员工按正常渠道提意见和建议，讲真话，对于滥用了职权、假公济私和打击报复者将给予降职、撤职和除名处理；

32、无病装病或弄虚作假，欺骗上级者，扣60分，情节严重者，扣180分处理；

33、违安全规则者，每次扣60分，情节严重者，扣180分处理；

34、拒绝酒店总经理授权职能部门人员正常检查者，扣180分处理；

35、严守保密制度，不许向外界传播或提供有关酒店资料，违者，扣180分处理；

36、因工作不负责而引起客人严重不满者，扣60分，并赔偿有关损失，情节严重者，扣180分处理；

37、因工作失误，手续不全，防范不严的原因，发生盗窃、刑事案件、处理情况不当，给酒店造成极其恶劣影响或经济损失，扣60分，并赔偿有关损失；情节严重者，予以辞退或开除处理，并追究其刑事责任；

38、不服从领导安排，违者每次扣60分，情节严重者，扣180分处理；

39、故意破坏酒店设备、设施者，一经查实，立即开除，情节严重者，扣180分处理；

40、对擅自挪用消防装置、器材、设备，玩弄报警按扭，违消防法规，一经发现，将给予扣180分处理，若情节严重，造成一定后果的将追究其刑事责任，遣送机关处理；

41、因工作失职，对火警未能及时报警以至酿成火灾，扣除当事人当月工资，并追究法律责任。

42、聚众赌博，予以开除，情节严重者送交机关处理；

43、在员工宿舍内男女混居者，一经查实，立即开除；

44、在酒店内不允许白吃、白喝、白住，违者立即开除；

45、x、盗窃、索x、行x者，一经查实，予以开除，情节严重者，送机关处理；

46、组织及煽动罢工、斗殴、聚众闹事者，予以开除，情节严重者，送机关处理；

47、凡严重违酒店纪律或法律法规被开除者，当月工资、奖金、年终奖，全部予以扣除；

48、总经办下达的政令，各部门须无条件遵守、执行，如有违者，参照上述各条例执行，情节严重者，予以辞退、开除处理。

49、以每四期（一个月）质检通报为一小节，统计出各部门员工违酒店规定扣分总额，凡每四期质检通报各部门扣分总额达到或超出200分，部门经理罚款200元；凡每四期质检通报中部门扣分总额达到或超出400分，部门经理罚款400元，以此类推。

1、凡被评为优秀员工者，在服务工作中创造优异成绩者，将获得200元的奖励；

2、对服务管理，提高服务质量有重贡献者，奖励200元；

3、发现事故苗头及时并妥善处理，防止重事故发生者，奖励50100元；

4、为保护公共财产及宾客生命财产挺身而出者，奖励200500元；

5、为宾客提供优质服务，工作积极热心多次受到宾客、领导表扬者，奖励50100元；

6、严格控制开支，节约费用有显著成绩者，奖励50元；

7、积极向领导提出各种合理化建议，被采纳并取得一定效益者，奖励100300元，特殊贡献者，另行奖励；

8、拾金不昧者，每次奖励2024元；

9、凡是向部门经理或酒店总经理、董事长检举揭发他人x、受x等违纪行为的，除为本人保密外，一经查实，给予重奖；

10、凡举报他人违工作管理条例者，根据扣罚违纪者分数的50%给予奖分；

11、为提高员工的工作积极性，激发员工的工作热情，促进员工的工作行为，增强员工对酒店的凝聚力，同时从酒店管理角度出发，与奖惩结合的原则，经总经办研究决定：对员工在工作中因严重过失行为而被扣分处罚后，思想上如引起重视，在实际工作中表现突出，得到宾客或上级领导的表扬，由部门提出上报总经办该员工的工作业绩，经考核，确定在工作中的表现有所好转，在四周内没有再被扣分的员工，总经办给予1050分奖励，冲抵所扣的分数。

**酒店安保规章制度汇编篇四**

1、热爱本职工作、秉公执法、办事果断、思维敏捷，能承受压力，以身作则，模范遵守公司的各项规章制度，团结同事，勇于献身，

2、在保安部主管的领导下，直接负责本班次、本岗位的安全保卫工作，负责妥善安排在岗值勤人员的岗位，分派工作任务，组织替换岗，保证重点部位警卫人员不离岗。

3、负责处理涉及员工生命财产和公司安全方面的调查，具体调查事件事实经过，并呈报主管或经理。

4、接到各部门案件报告时，要迅速与当值保安人员奔赴现场，及时采取恰当果断的处理措施，重问题要及时上报主管部门经理。

5、负责对重要案件及事故进行调查，核实情节，发现线索，组织追查，及时整理结果并提出处理意见，上报主管部门经理。

6、负责与客房部门联系，对违客房须知的宾客进行有效地劝说制止，重问题报上级领导。

7、直接负责本班查哨、检查保安员坚守岗位情况，督促检查属下保安员执勤、着装、用餐、替代班等情况，落实部门的通知，及时了解保安员的思想情况及值勤中发生、发现的问题，做好处理登记，并及时上报，

8、经常检查各项防火安全措施，负责消防器材和防范措施的检查落实工作。重点巡查防范有关的薄弱环节，确保公司安全。

9、负责检查、督促本班各岗位保安设备、器材的使用、保管工作，确保完好无损。

**酒店安保规章制度汇编篇五**

1、热爱本职工作、秉公执法、办事果断、思维敏捷，能承受压力，以身作则，模范遵守公司的各项规章制度，团结同事，勇于献身，

2、在保安部主管的领导下，直接负责本班次、本岗位的安全保卫工作，负责妥善安排在岗值勤人员的岗位，分派工作任务，组织替换岗，保证重点部位警卫人员不离岗。

3、负责处理涉及员工生命财产和公司安全方面的调查，具体调查事件事实经过，并呈报主管或经理。

4、接到各部门案件报告时，要迅速与当值保安人员奔赴现场，及时采取恰当果断的处理措施，重问题要及时上报主管部门经理。

5、负责对重要案件及事故进行调查，核实情节，发现线索，组织追查，及时整理结果并提出处理意见，上报主管部门经理。

6、负责与客房部门联系，对违客房须知的宾客进行有效地劝说制止，重问题报上级领导。

7、直接负责本班查哨、检查保安员坚守岗位情况，督促检查属下保安员执勤、着装、用餐、替代班等情况，落实部门的通知，及时了解保安员的思想情况及值勤中发生、发现的问题，做好处理登记，并及时上报，

8、经常检查各项防火安全措施，负责消防器材和防范措施的检查落实工作。重点巡查防范有关的薄弱环节，确保公司安全。

9、负责检查、督促本班各岗位保安设备、器材的使用、保管工作，确保完好无损。

**酒店安保规章制度汇编篇六**

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅主管映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐。

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

**酒店安保规章制度汇编篇七**

一、提前十分钟到岗，换好工作服，检查好仪容、仪表。员工必须参加班前会及平常的业务培训。

二、上班时保持微笑，不可因私人情绪而影响工作。上班时间站立规范，不得倚墙、靠椅，不准聚一起闲谈，上班按规定时间在自己区域站立规范，面带微笑迎接客人的到来。

三、仪容仪表要符合酒店要求，身体不能有异味。上班必须按规定着工作服，工作鞋，佩戴工号牌，统一发型，只准穿肉色袜子。(男员工穿深色袜)女服务员:女员工不可散发，上班要化淡妆，不准浓妆艳抹，长发要盘起，短发不过肩，留海不超过眼睛，头发不准染色，不准梳过于夸张的发型。男服务员:头发不准染发，不留胡须，勤修面。不准留长指甲，不得涂有色指甲油。不准用刺激性很强的香水。上班时间不准戴手镯、戒指、耳环、项链等饰物。工作服要整洁，无油渍、无皱痕。检查仪容，仪表应到卫生间或客人看不到的偏僻处。

四、上班前不准吃蒜、葱、榴莲、槟榔等刺激性，带异味的食品，不能吃酒精含量过高的食物，饮料。不能当着客人的面做不雅观的动作，如抓痒，抠鼻子，挖耳朵，梳头发，剔牙，呵欠等，打喷涕应适当遮掩。

五、地面无杂物、桌椅按要求摆放整齐美观。桌面无油渍、无灰尘，餐具无破损、无油渍、无灰尘、无水滴、无茶渍，必须消毒。工作台要干净、整齐、物品按要求摆放一致，托盘、水壶要干净、无污渍。不准乱扔果皮纸屑，不能随地吐痰。要随手捡拾地面杂物，讲究公共卫生。门窗、墙壁要保持光亮，无灰尘、无油渍、无蜘蛛网。卫生间要保持干净、整洁、无异味，卫生工具摆放整齐。各班组卫生分片包干到人，每天派人轮流值班，保持卫生清洁。每周一搞扫除。

六、每天必须检查空调、消毒柜、灯光、卫生间、下水道、电视机等设备工作是否正常，如有异常立即上报管理层安排人来维修。酒店配发给服务员的一切物品，服务员应妥善保管、合理使用，如有损坏丢失，照价赔偿或使其恢复原样，若客人损坏了酒店物品也应要求赔偿。但语气要婉，不得对客人无礼。

七、员工用餐应在指定时间、地点。不得随意在工作区域吸烟，吃零食、口香糖。上班时间不准吃东西，更不准私自吃、用酒店或客人的食物。不得私收小费、礼物，拾到客人物品必须及时上交吧台或上一级领导保管，并尽快与客人取得联系，不准私自留藏，占为已有，不得偷盗酒店公私财物。

八、不准在餐厅内奔跑，保持工作区域的整洁和安静，与客人说话声音以对方听清为限，同事间交谈不得声喧哗，打闹，不准在餐厅、包厢、走廊内声叫喊。不得在酒店内赌博，酗酒。不得偷盗酒店公私财物。不准使用客用餐具喝水、吃饭。听从工作安排，员工上班时不得接打私人电话，上班时间严禁会客，或与同事闲聊。

九、上班时间必须使用普通话，熟悉业务知识，了解每天供应的菜式及酒水、熟记菜单酒水单，客人来了要说欢迎光临，拉椅让座。在服务过程中请使用礼貌用语，做到来有迎声，走有送语。客人买单要致谢，客人离时要送客，请客人慢走，并诚心欢迎客人下次光临，使用礼貌用语。(送客至门口)

十、如遇客人较多时，不得擅自离岗。遇事(如上洗手间等)离岗要上报领班，领班安排人员顶岗后，才能离开。严禁以工作场地作为休息场所。

十一、员工要遵守外事纪律，不得与客人私下通信，交往。和客人在一起时不得表示过分亲热，未经同意，不可抱玩客人小孩，更不准随便给小孩食物。

十二、下班前必须检查一切电器设备的开关是否关掉、门窗是否关好，每班完成自己的工作任务，养成随时检查自己职责内尚有何事没做，何事待办的习惯。所有电话必须做出电话记录并落实。每月盘点一次工作用具、家私及酒店各种设备设施。损耗与赔偿方案按具体情况实施。

十三、不得罢x工，或三五聚集闹事，严禁向外界人员透露酒店的商业机密或抵毁酒店形象，违者追究其法律责任。

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