# 最新万豪酒店员工手册(五篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-10-17

*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。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。万豪酒店员工手册篇一(...*

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。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**万豪酒店员工手册篇一**

(1)新员工在上岗之前应对酒店全面了解，熟悉酒店的规章制度，树立基本的服务意识。

(2)培训期间需要打卡，不得漏打或者代打。

(3)进出酒店要走员工通道，使用员工电梯，不准使用客用设施，不准在任何一个非岗服务区域内出现。

(4)在培训教室内不准吸烟、进食，也不得大声喧哗、吵闹。

(5)服装整洁、大方。

(6)参加培训的员工需认真做好笔记。

(7)在培训结束时将进行考核，考核通过者方可进入工作岗位。

(8)若在培训期间严重违反规定者，酒店将不予录用。

二、员工奖惩制度

1.员工奖励

(1)奖励形式

酒店通报、大会表扬、授予称号、颁发奖品与奖金、晋升工资或职务。

(2)奖励行为

①拾金不昧，为酒店赢得声誉。

②维护酒店正常秩序，揭发、检举坏人坏事。

③工作中坚持原则，秉公办事，廉洁奉公。

④积极参加培训并获得优异成绩。

⑤全年出满勤，安全无事故，表现良好。

⑥为客人提供优质服务，工作积极、认真负责，受到客人表扬。

⑦发现事故苗头，及时汇报，防止重大事件发生。

⑧严格控制开支，节约费用，成绩显著。

⑨在技术革新、设备改造方面作出贡献。

⑩为酒店的发展和服务质量的提升提出合理化的建议，并经实施有显著成效。

为保护和抢救国家、酒店、客人财产及生命安全奋不顾身。 在技术考核方面成绩特别优秀。

努力拓展业务，使酒店取得较好经济效益。 在其它方面有突出贡献。

2.员工纪律处分

(1)口头警告

①进出酒店拒绝保安部员工的检查。

②上下班不打卡或委托他人打卡、代替他人打卡。

③上班不佩戴名牌工卡。

④上班时仪容仪表不整，如歪带名牌工卡、头发不整、手插口袋、倚靠墙壁、佩戴除婚戒之外饰物、浓妆艳抹、穿拖鞋上班等。

⑤上班迟到、早退。

⑥不按指定的员工通道出入。

⑦上班时打私人电话或私自会客。

⑧上岗前或下班后无故在酒店内逗留。

⑨公共区域逗留串岗，使用客人设施。

⑩与客人交谈有不礼貌的行为举止。如在客人面前梳头、打呵欠、伸懒腰、吹口哨、剪指甲等。

上班时间吃零食、看报纸、聊天等。 下班时间私自穿制服在酒店内消费。

随时吐痰，乱扔果皮、纸屑、烟头等杂物。

在客用场所内粗言秽语、高声喧哗、争吵或嬉笑唱歌。 工作时服务效率差，工作粗心。 在非吸烟区吸烟。

(2)书面警告

①一个月内迟到、早退三次。

②工作不认真，纪律松懈，工作时间听、做与工作无关的事情。

③对上级有不礼貌言行举止。

④不服从上级的合法、合理命令。

⑤与客人发生争执或对客人不礼貌。

⑥工作疏忽使酒店财产受到损失。

⑦擅自动用客人使用的物品或器具。

⑧擅自翻动客人物品。

⑨出示假病假条。

⑩未经部门经理同意擅自调班、调休。 严重违反酒店员工餐厅或宿舍管理条例。 非工作需要，未经同意进入客房。 擅离岗位。

当班时打瞌睡。 泄露酒店机密。

工作时间喝酒或酒后上班。

对可能发生的事情不汇报或隐瞒。

违反酒店的安全条例与安全管理制度。

将客人、同事财物遗失、破坏，却没有及时上报，对调查提供假信息。 未经批准在自己的更衣柜内存放酒店、客人或其它员工财物。

(3)严重警告

①一个月内连续旷工三天。

②在酒店内挑拨打架事件。

③未经许可擅自使用酒店长途电话、传真机、复印机和电脑等。

④未经许可擅自将酒店财产移到别处。

⑤拒不接受上级或有关部门的调查。

⑥损坏客人与酒店财产。对聚众赌博或其它违法行为知情不报，不规劝，互相包庇。

⑦管理不善，造成酒店严重损失。

⑧违反安全防火规章，造成事故隐患。

⑨利用公职谋私利。

⑩私自经商，倒买倒卖。 向客人索取财物、小费等。

偷钱、伪造单据、与客人串谋损害酒店利益。 传播、收看黄色淫秽书刊、录像等黄色物品。 酗酒、赌博。

(4)开除或辞退

①当班时间在酒店内饮酒。

②在酒店内销售私人物品。

③服务态度恶劣，受到客人书面投诉并经调查属实。

④偷窃财物，未构成犯罪的。

⑤私换外币。

⑥涂改、假造单据、酒店公文，搬弄是非，诽谤他人，影响团结。

⑦在酒店范围内打架斗殴。

⑧蓄意破坏酒店设备设施。

⑨未经批准，私自兼职。

⑩不按规定保管或使用剧毒、易燃、易爆物品。

玩忽职守，违章操作给酒店造成经济损失和责任事故。

因管理指挥不当，造成客人对酒店服务质量问题进行投诉并经调查属实。 在酒店内外有损害酒店形象的言行举止。 丢失酒店重要钥匙、印章、单据。

明知险情却不及时报告，或接到命令后未及时执行。 经常违反酒店规定，屡教不改者。

触犯《治安管理条例》及国家任何法律。

备注：口头警告一次扣50元，书面警告一次扣100元，严重警告扣200元。 以上提及的种种行为仅举例，过失行为不局限于以上所列的范围。

三、员工的基本福利

1.医疗制度

(1)员工当班时间因病需要就诊，应先向其直接上司汇报，并征求上司同意后方可到医务室就诊。

(2)员工就诊时应配合医生，不得与酒店医务室医生发生冲突，或与医生纠缠，以要求医生索取病假条或要求外出就诊。

(3)员工当班时间因病外出就诊，必须有酒店医务室的证明方可，否则部门不得擅自作主让员工外出就诊。

(4)经医务室诊断需要外出就诊的，需到酒店指定的医院就诊;否则，酒店不予报销相关费用。外出就诊后，需及时将相关的证明交回医务室予以确认。

(5)员工外出就诊或急诊，应在当日上班时间前通知部门主管并征得其同意，无论病休时间长短，均需于每天回酒店复诊，并将相关的病历证明交医务室予以确认。若有特殊原因者，也可请同事或亲朋好友及时向酒店请假。

(6)所有已确认的病假证明，由部门在月底同考勤表一起送交人力资源部。

(7)员工外诊，如病情经医务室诊断无需住院时，其医疗费自理。

(8)员工由工作造成的工伤医疗费将由酒店依国家相关规定全额报销。

(9)经医务室诊断需要外出就诊的，需到指定的医院治疗，否则所有医疗费自理。

(10)住院仅限酒店医务室指定的医院，住院时只能住普通病房，住院治疗病情稳定后，医院方认可可以离院的，应立即出院;否则自医院通知之日起，所发生的医疗费不给予报销。

(11)酒店员工一年内的限额报销医疗费用为3000元，超出部分自理，每年的限额不能累积。 2.假期制度

(1)法定假期

酒店每位员工可享受国家规定的一年七天法定假期：元旦1天、春节3天、国际劳动节1天、国庆节2天。

(2)婚假

①符合国家规定婚姻法的，在酒店服务满1年的员工，婚假为3天，晚婚者，另增加10天晚婚假，共计13天。

②员工的婚假需要在领取结婚证之日起半年内申请，经本部门主管批准后方可休假，半年后申请无效。

(3)丧假

丧假为3天，申请条件为申请者直系亲属去世，即配偶、子女、父母、配偶父母、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。

(4)产假

符合国家规定且在酒店工作满2年的女员工，怀孕7个月后，可视其工作需要及其本人的身体状况，凭医院的有效证明向酒店申请休3个月的产假，休产假期间只能领取每月固定工资部分。

(5)工伤假

员工工伤假期享受全薪待遇。但员工的工伤需经酒店医务室及指定医院的确认。

(6)年休假

根据酒店不同级别的员工可享受不同时间长短的年假，主管级(包括主管级)以下的人员每工作满1年的，可享受1年8天年休假;主管级以上的员工每工作满1年的，可享受1年12天的年休假;每工作超过1年的，增加1天年休假。但最终不得超过15天。

员工休年假期间，如遇法定假日的，不可增加在年假内。年休假应尽可能一次休完，这要视酒店的营业状况来决定。

申请年休假必须提前15天，经所属部门与人力资源部门审核后方可有效。同时年休假不可以累积。不经总经理批准而未按规定休假的，视为其自动放弃休年假的权益。

(7)探亲假

①探亲假适用于在酒店服务满1年的员工。探亲假的对象必须是本市以外的人员。

②探亲假为15天，在享受探亲假期间，如遇法定假期，不可增加在探亲假内。

③员工探亲假属于有薪假期，但往返路费自付。

④休探亲假的具体时间由员工本人与所属部门协商，由员工本人提出申请，部门根据工作需要给予安排，并交人力资源部确认备案。

(8)病假

①试用期内员工不享受有薪病假，月病假超过3天的，按试用不合格作劝退处理。

②试用期满的员工每月可享受2天有薪病假，但不可累积。

**万豪酒店员工手册篇二**

第一章 总 则

本手册根据《中华人民共和国劳动法》等有关劳动政策、法规及\*\*公司(以下简称本公司)的各项规章制度编制而成的，员工手册阐述了公司的基本政策和员工基本行为准则，它与公司的其它政策一样，用于指导员工的行为。

本手册制定的目的是为了指导和规范公司全体员工的行为和职业道德，充分调动发挥公司员工的积极性和创造性，切实维护公司利益和保障员工的合法权益，维护正常的工作秩序，促使公司从经验管理模式向科学管理的模式转变。

本手册适用于本公司全体员工，全体员工均应按本手册各项规定执行。

本手册属内部资料，请员工注意妥善保存，如若不慎遗失，请及时向公司行政部申报，补领并补交相应的工本费(10元)，员工在离职时，请将此手册主动交还公司行政部。

本员工手册作为劳动合同的附件，与劳动合同具有同等效力，对本手册内容，如有不甚详尽或有使员工感到疑惑之处，请随时向行政部咨询，以确保理解无误。

本手册如需修正，公司将向员工提供最新修正本，并回收旧手册以防混淆。

本手册由行政部组织编制，由行政部负责解释，未尽事宜，均按公司的有关规定和国家的法律法规执行。

随公司业务的发展，公司基本政策和有关管理制度可能得以更新，在上述情况下，以更新后的内容要求为准。

本手册经总经理批准，于 20xx 年 11 月 1 日起执行。

第二章 公司简介(略)

第三章 公司组织机构图

组织管理原则：

1、集权与分权相结合原则：统一领导、分级管理;

2、命令指挥统一原则：下级组织只接受一个上级组织的命令和指挥，个人只对一个上级汇报工作的原则;

3、责权利相对应原则：责任明确、权利适当、利益合理;

4、执行和监督分设原则：监督要公正客观，必须不直接参与执行;

5、合理分工、团结协作;

6、组织的总目标至高无上，任何个人和团体利益不能置于组织利益之上。

第四章 公司文化

我们是一支对客户充满责任感和激情的团队，我们崇尚学习、善于创新、精诚合作、真诚服务、提倡共赢，确保以最快的时间、最优的服务、最大限度地满足客户的需求，为中国信息化建设不断贡献自己的力量。

我们的使命

推动智能科学技术发展，引领智能科学应用潮流

让科学技术与应用的深度融合，促进社会进步

我们的愿景

创中国一流的民族品牌

做永续经营的高成长型企业

我们的核心价值观

以人为本 坚持诚信 力行变革 注重业绩

我们的经营理念

专注专业 目标集聚 品质第一 持续创新

我们的服务理念

敏锐把握应用趋势，快捷满足客户需求

以客户为中心，超越客户满意

我们的管理理念

将选拔人才、培养人才放在首位

尊重和信任每一个员工

打造学习型团队，通过持续学习，不断提高企业和个人的核心竞争力

坚持原则，强调纪律

群策群力，发扬团队合作精神

我们的用人观

德才兼备，以德为先，任人唯贤，用人所长

我们的十个标准

勤奋敬业 诚实正直 勇敢忠诚 乐观自信 崇尚学习

积极进取 创新奉献 充满激情 重视合作 主人精神

第五章 员工理念

我们应为成为一员而自豪，我们应共同塑造经营理念和企业文化，我们应树立正确的价值观：

一、要以企业人为自豪：企业的目标是追求利润，企业人的价值观不同于社会人;企业有明确的方向，行动的组织性和统一性常常需要员工放弃某些个性。作为企业人，我们的自豪是：为社会创造了财富，为社会贡献了智慧。

二、要胸怀理想，更应脚踏实地：每个人都渴望成就，但成功来源于一步步脚踏实地的工作，不积跬步，无以致千里。当\*\*人具有使命感，胸怀理想的时候，更需要每一位员工在岗位上尽心尽责，把身边的每一件事做好。

三、要有市场意识和服务意识：市场需要是企业生存的基础，客户满意是企业发展的动力。市场意识体现在各项工作都要适应市场的需要，服务意识体现在企业各环节要密切配合，以客户为中心，为客户提供准确、细致、高效和满意的产品和服务。

四、要有利润意识和成本意识：利润来自开源节流，要不断开拓市场、拓展业务、创造客户;要细算投入产出比的大帐，敢于投入而不盲目投入;要减少浪费，节约开支，降低成本，每一分钱的节约，都将转化为实实在在的利润。

五、要有竞争意识和奉献意识：企业因竞争而生存，也因竞争而强大。公司鼓励员工在竞争中产生活力，鼓励员工比能力，比贡献，优胜劣汰。公司提倡通过奉献获得他人和社会的尊重，实现个人价值。

六、要树立先贡献后获得的价值观：在社会的观念中，往往将资历和能力跟贡献划等号。\*\*人要打破这种观念，确立贡献是获得的前提的分配原则，反对以报酬作为贡献的前提，反对仅凭资历与能力就能获得个人的利益。

七、要有创新意识：企业要创造利润就要有差异，为了差异就需要创新。创新是企业的活力。因为年青，\*\*人喜欢创新，因为喜欢创新，\*\*人不怕挫折，不怕出现失误。

八、要有团队意识：没有一个人是万能的，事业的发展，需要凝聚\*\*人集体的智慧，\*\*人深刻理解“团结就是力量”的真理。要获得事业的成功，要取得个人的成长，我们必须增进交流，共享知识经验，取长补短，更需要密切配合，互敬互爱，融成整体，产生最大的合力。

九、要有进取心，主动地改善自己的环境：要深谙“逆水行舟，不进则退”的道理，保持进取心，与时俱进，才能获得长远的成功。好环境不是生来就有的，更多的需要创造，遇到问题就回避，遇到不公平只会抱怨，只能丧失前进的勇气，应拿出自己的进取心，创造和改善自己的环境，使同事们更相信你是有能力、会做事的人。

第六章 员工行为规范

一、行为准则 员工在工作中应当遵守以下行为准则：

严格遵守公司一切规章制度及工作守则;

工作中尽忠职守，服从领导，团结同事，保守业务秘密;

平时爱护公司财物，不浪费，公私分明;

不做任何有损公司声誉的行为。

二、行为细则 员工务必仔细阅读以下行为细则并严格遵守：

员工应按规定时间上下班，不得无故迟到、早退，上班时间必须配戴胸卡;

员工在工作时间内不得随意离开工作岗位，如需离开应向主管请示;

员工在工作时间内，未经核准不可接见亲友或与来宾谈话，如确实因重要原因必须会客时，应经主管人员核准，在指定时间、指定地点进行。

员工每天应注意保护自身和同事的安全与健康，维持作业、办公等区域的清洁和秩序;

员工不得携带违禁品、危险品或者与工作无关的物品进入工作场所;

员工不得私自携带公物离开公司，如因工作原因确须携带，须征得主管人员的同意;

员工在工作时应尽忠职守，服从上级安排，听从上级的工作批示和指导;

员工对工作的汇报应遵循逐级向上报告的原则，不宜越级呈报，但紧要或特殊情况不在此限;

员工在工作时间应全神贯注，努力提高工作效率，严禁看与工作无关的书籍、报刊、杂志;

员工在上班时间内禁止吸烟、打电话聊天、上网聊天、玩游戏、看电影、听音乐、吃零食或做其他一切与工作无关的事情;

员工不得在办公场所大声喧哗，打电话时声音应尽量不影响其他人工作;

同事之间应通力合作，同舟共济，不得吵闹、斗殴，不得聊天闲谈甚至串岗聊天，搬弄是非，以维护正常的工作秩序;

员工无论在上班或休息时间都应尊重其他同事，未经许可不得翻阅或挪用他人的物品和文件(特殊工作、紧急情况除外);

未经主管或部门负责人的允许，员工不得进入资料室、仓库及其他重地;

不得经营与本公司类似及职务上有关联的业务，或兼任其他同行企业的职务;

员工应严格遵守公司的制度规定、办事程序，绝不泄露公司的机密;

员工不得借职务之便，贪污舞弊，接受招待，或以公司名义在外招摇撞骗;

员工不得打听同事的考绩结果和薪酬收入;

员工应爱惜并节约使用公司的一切财产物品。

三、着装 着装应相对正式，不得太花哨或太透太露。

男士不得穿背心、沙滩裤、凉鞋或拖鞋上班;

女士不得穿背心、吊带装、超短裙、休闲短裤或拖鞋上班。

四、员工礼仪 员工礼仪应符合通常公共场合之礼仪规范。

接听电话时，应在电话铃声响3遍之内接听，外线应首先说：“您好!\*\*公司”。 内线应首先说：“您好!(指自己姓名/部门)”;同事不在但电话铃声响，周围同事应代为接听，问清对方姓名，来电事项以便转告。

在处理对外事务中，应用普通话，使用“您好、欢迎、请、谢谢、对不起、再见、请走好”等礼貌用语。

对同事：员工之间应以诚相见，取长补短。要善于倾听别人的意见，虚心学习他人的长处;同事之间应团结协作，求同存异;当同事遇到困难时，大家应主动帮助;不得捕风捉影，造谣生事，不得在背后指责和挑剔他人;

对领导：要尊重领导，对领导的决定要不折不扣地执行，在工作中如有意见，应采取合理方式向自己的直接领导反映;如对直接领导有意见，可通过适当的申诉渠道反映;

对下属：领导应体恤下属，以身作则，公正无私，充分调动员工的积极性和工作热情，创造良好的工作环境和条件，应为下属指导职业发展方向，培养下属，帮助他们提高综合素质和业务水平;

对客人：每个员工都有接待之职，都必须用主动热情的态度做好接待或解释工作，无论何种原因，都不得与外来客人大声争吵，影响工作秩序。遇到委屈之事，应采取暂时回避态度，并通过正常渠道向上反映。

五、防盗意识

员工下班时，必须关闭其所使用的电器和门窗，锁好抽屉，以防有关文件及其他物品遗失或被盗。公司不希望员工将贵重的私人物品、钱财带入公司，以免发生不必要的麻烦。

第七章 人事管理制度

第一节 人才引进管理规定

一、用人原则

公开招聘、择优录用的原则。公司员工在被聘用及晋升方面享有均等的机会，不会因员工的民族、种族年龄、性别等状况以及宗教不同而给予不同的待遇;

“德才兼备”的招用原则。公司每一个工作岗位均应招聘具有良好道德素质和专业技能的员工，能胜任该岗位的员工才是公司挑选人才的标准;

计划控制原则。各部门根据公司下发的各部门设置及人员编制，于每年年底协助行政部，制订下一年度本部门的人员配备需求增补计划并上报总经理批准。经总经理批准后，作为该年度人员配备增补的依据;

各部门因特殊情况需要超年度计划增减人员编制时，必须向行政部提交《人力需求申请表》，经总经理批准后方可实施。

二、人力需求申请

1. 用人部门根据本部门的情况提出人力需求申请。

因业务的扩大;

因员工辞职或其他原因离职;

因必要协调工作所需的人员;

其他原因。

2. 用人部门在《人力需求申请表》中详细阐明所需求人员的职位要求，并写明需求时限。

3.行政部接受《人力需求申请表》后，分析目前人力资源状况，是否有贮备适合人员;经现场分析可调配时，进行内部调整，并做好人员的调配工作，调配时应考虑不影响其它部门的工作。

4. 行政部判断分析应给予补充时，呈领导核准(普通员工由部门经理核准，主管以上人员由总经理核准)。

4.1 核准：行政部负责到人才市场或通过相关网络、媒体招聘;

4.2 未核准：重新考虑人员满足的调配方法，行政部应与用人部门协商。

三、招 聘

通过人才市场招聘;

各相关媒体的招聘;

通过推荐、介绍;

网络招聘;

应聘人员首先填写《应聘登记表》，并提交个人身份证(必交)、学历证书、职称证书、荣誉证书等复印件各一份;行政部审核所提交证件的真实性，根据应聘登记表信息初步筛选并通知对应人员面试。

四、面 试

初试由行政部执行，并将初试结果形成书面记录，筛选出较优秀人员送用人部门复试(非一线员工的面试，行政部面试人员必须填写《面试评定表》);行政部负责将应聘人员带往用人部门，并将《应聘登记表》及《面试评定表》反馈给用人部门主管作为面试的初步依据。

用人部门根据《职位说明书》对应职位进行面试和专业考核。

用人部门面试后将《应聘登记表》及《面试评定表》及时反馈给行政部。

一般职员、普通员工等由部门经理面试;主管级以上管理人员及其他关键岗位人员应送总经理或指定代理人面试。

五、审批、入职

行政部根据最终面试结果，(《应聘登记表》附《面试评定表》)经逐级审批后，通知合格人员上岗;行政部负责新进人员入职手续的办理。

六、岗前培训

上岗前行政部和用人部门对新进员工进行公司文化培训、制度培训、专业知识和专业技能培训，将培训内容记录于《培训记录表》;行政部按公司规定给新进员工发放《员工手册》，并记录于《员工手册收发登记表》。

七、试用、考核、转正

新员工被录用后，一律实行试用期。试用期时间具体规定如下：劳动合同期限3个月以上不满1年的，试用期为1个月;劳动合同期限1年以上不满3年的，试用期为2-3个月;3年以上固定期限和无固定期限的劳动合同，试用期为6个月。

新员工试用期满前15天，行政部应当询问有关部门，是否决定将其转正，行政部和用人部门负责进行试用期考核，评定其是否符合录用条件，并交由总经理审定。评定不符合录用条件的，公司可解除劳动合同，并不予支付经济补偿金。

员工试用期间发现不符合公司使用，应及时通知对方，并解除劳动关系。

新员工试用期满，用人部门和行政部应及时按《员工转正申请表》规定程序为其办理转正手续。

第二节 离职管理规定

一、 离职分类

申请离职：员工根据自己的选择，提前30日以书面形式向公司提出离职申请。

自动离职：员工不向公司打招呼，随意脱离所在工作岗位的行为。

劝退离职：公司与员工之间协商终止劳动关系。

其他原因离职(如辞退、开除等)。

二、 离职程序

员工由于自身原因不适应于公司发展，要求离职时，必须依照离职提出时间规定提前用《离职申请表》向直属主管提出书面离职申请，并经逐级审批;

申请离职人员之直属主管、行政部有责任和义务调查了解其离职真实原因，确认可以离职后逐级申报审批(审批程序：直属上司——部门经理——行政部——总经理);

提出离职时间达到规定期限，申请离职人员到行政部领取《离职工作交接表》进行工作移交;

离职人员应提供经部门经理审核后的《外勤登记表》交行政部核算考勤;

财务部根据考勤表核算工资，并将工资单及《离职申请单》一并呈总经理批准;

离职手续经总经理最终批准后，《离职申请单》、《离职工作交接表》交行政部存档，工资单签字确认后交财务部，当月离职工资统一于次月15日发放。

三、 离职的提出时间

普通员工离职必须提前1个月向直属部门经理提出书面申请;

主管级别离职必须提前2个月向直属部门经理提出书面申请;

经理级(含)以上管理人员及特别重要岗位人员(会计等)离职必须提前3个月向直属上司提出书面申请;

员工有严重违纪行为或有能力但未尽力(如故意怠工)，经教育仍不悔改，或工作有严重失职，且给公司造成损失者，由部门经理出具材料予以开除或辞退(具体参照公司《奖惩管理制度》中“开除”、“免职”等条例);

属劝退、辞退、开除员工，按正常审批程序尽快办理;

属自动离职员工，需交接的相关部门负责追回公司重要资料和物品。

四、 离职员工作移交内容

离职员工必须在离职前办理完所有的交接手续后方可结算工资。

1. 直属部门 员工在离职时,其职务直属领导必须指定一名人员或由公司高层领导任命一名职务代理人与其进行职务移交,移交的内容包括：

该员工离职前的职务管理范围、岗位职责;

已完成的工作记录;

未完成的工作项目清单(包括进度表、账目、账单、责任人等);

领用公司非消耗性用品、工具等。

2. 行政部 行政部负责交接清楚以下内容：

《保密协议书》、合同、《员工手册》、其他公司文件等;

胸卡、办公用品、通讯工具、交通工具、钥匙(门、柜、抽屉等)以及其他向行政部借用的物品。

所借公司文件、资料、图书、工具书、软件等;

管理用印鉴。

3. 财务部 财务部负责交接清楚以下内容：

薪资的审核、发放;

客户帐务(账目、账单);

奖罚金的结算;

向财务部所借物品及其他。

五、 劝退条件

当公司停业、转让、亏损、业务紧缩时，公司遇到不可抗拒事故需暂停一个月以上或业务范围、生产技术及管理程序等相关性质变更时，公司有权依《劳动法》相关条例劝退一部分员工，具体劝退对象包括：

平均考核成绩较低者优先;

服务年资浅者;

可紧缩之工作岗位者;

职阶较低及工作经验、工作能力较弱者。

六、 薪资结算

试用期内公司与员工可随时解除劳动关系，工资按财务规定结算，试用期未满一周不予以结算工资;

属劝退之员工，根据《劳动法》规定公司给予全额结算工资并补偿一个月基本工资;

属自动离职之员工，公司不予结算工资;

属辞退、开除之员工，根据公司《奖惩管理制度》扣罚款后给予结算工资;

与公司签订《培训合同》而在合同期内离职的员工，及技术人员、与公司有特别约定的中高层管理人员，违约后未按正常离职程序办理，公司有权扣回所支付的培训经费并追究其给公司所造成的损失。

薪资结算后，离职人员与公司劳动关系自动解除。

第三节 考勤管理规定

一、工作时间规定

公司实行每周六天工作制(周一到周六)，每天7.5小时，周日休息。

夏季作息时间(5月1日-9月30日) 8：00-11：30 14：00-18：00

冬季作息时间(10月1日-4月30日) 8：00-11：30 13：30-17：30

打卡时段

上午上班

上午下班

下午上班

下午下班

夏季

7:00—8:00

11:30—12:00

13:30—14:00

18:00—19:00

冬季

7:00—8:00

11:30—12:00

13:00—13:30

17:30—18:30

二、

考勤打卡规定

考勤方式：员工考勤方式按照地域差别采用以下两种方式进行;

公司采取指纹打卡考勤;

项目驻点人员采取外出登记以及不定期查岗的方式考勤;

由行政专员执行员工打卡监督职责，规范公司员工上下班打卡行为;

全体员工上下班均须亲自打卡，分别为上午上班、上午下班、下午上班及下午下班，共4次;

员工不得请人或代替他人打卡;否则，请、代者双方当日考勤均以旷工计;

员工无论以任何原因未打卡均须在未打卡事件发生后的隔天填写《未打卡说明单》并经证明人、该部门直属上级签字后生效。每月不得超过3次(含)忘打卡(非工作原因忘打卡)，且不能跨月累计;月超过3次忘打卡者，扣除半天工资/次，以此类推;

部门经理有权处理本部门员工的因公务迟到问题，如遇安排员工当天加班超过 23：00者，原则上第二天员工于 8：30前到达公司即不视为迟到;

凡在办公室加班人员需进行上下班打卡登记，如无进行打卡登记，则加班补贴将取消;

员工全年满勤，无迟到、早退、病、事假、脱岗，奖励300元。

三、

考勤违规处罚规定

员工迟到、早退一个月内累计超过 10 分钟(不含)或次数超过3次(不含)者，每分钟罚款5元，10分钟以内且次数低于3次不扣款;

员工迟到、早退超过 30 分钟且无真实、合理原因视为小旷工，扣除半日工资;

员工无故缺勤、不服从工作安排离岗、上班期间脱岗的当天考勤均以旷工计;

员工旷工 1 天(含)以内者，扣除 150% 日工资;旷工 1 天以上 3天以下者，扣除 200% 日工资;连续旷工 3天(含)以上或年累计旷工 7 天以上者，作为严重违纪，将通报开除，并记入公司的员工个人档案;

任何员工通过不正当手段篡改考勤纪录经查实后一律予以开除并记入员工个人档案。

四、请假与休假规定

员工请假必须事前请准，不得事后补请，若遇紧急特殊情况来不及事前请准的，也必须事前电话联络并获得权责人员同意，假期结束到岗后第一时间补办请假手续，否则均按旷工计;

员工请假须填写请假单，并经相关权责人员批准后报备行政部核算考勤;

员工请假前必须将本职工作向上司或同事交待清楚后方可休假，请假超过 3 天时还必须确定职务代理人;

若请假员工假期满未经续假或续假未获批准，而未能正常到岗上班者一律以旷工计;

请假以半日为最小单位，单次请假在 2 小时之内者进行月累计 ,月累计低于2小时(含)的不计为请假，单次请假超过2小时者按实际请假时间扣除薪资;

各类假期超过 7 天(含)的，请假天数一律包括法定节假日;

国家规定的节假日，公司与国家相关法律法规保持一致。

五、请假与休假类别、规定及假期间的薪资给付。

1. 事假：员工遇有个人事务可在不妨碍正常工作的前提下申请事假，事假期间公司不支付员工工资。

2.病假：员工因病或非因公负伤经县级以上医院证明确定不能坚持工作的可参考医生建议批给病假;病假期限以医生建议为准，病假期间公司支付员工：

病假1个月内公司支付员工的基本工资;

病假3个月(含)，第1个月支付基本工资，第2—3个月支付基本工资的50%;

超过3个月以上6个月内者，3个月以上部分的工资按政府公布的员工最低工资标准的 80% 支付;

超过6个月，公司不支付任何补贴。

3. 工伤假：按照国家及地方相关规定办理。

4. 年休假：员工在公司达到一定的服务年限且符合以下条件者可按规定享受年假。

员工在公司服务期满 1 年至5年可享受 7 天年休假，超过5年者可享受 15 天年休假;

年休假不能累积，即本年未完成年休假不能累积到下年，但可用于抵用当年的病假或事假，年假未休完部分作弃用处理;

年休假原则上须一次性休完，遇特殊原因，经部门经理和行政部批准后可分次休;

凡当年已享受产假、婚假或年累计事/病假等超过15天的员工当年不再享有年假;

同一时间休假的员工不得超过本部门或公司人员数量的 10% ;

年休假公司支付员工全部工资。

5. 婚假：员工休婚假须提出书面休假申请单和“结婚证”复印件、提供原件验证。

按法定结婚年龄 ( 女 20 周岁，男 22 周岁 ) 结婚的，可享受 3 天婚假;

晚婚员工(男 25 周岁，女 23 周岁)可享受 7 天婚假;

婚假必须一次性休完不能累积，婚假期间支付员工基本工资。

6. 产假：员工休产假须提出书面休假申请、晚育证明和 “ 准生证 ” 复印件。

员工正常产假为 90 天，其中产前假 15 天，难产增加 15 天，多胞胎每多育一胎增加 15 天;

员工怀孕 3 个月以内自然流产的产假为7 天， 3 个月以上 7 个月以内的自然流产的产假 15天;

已生育女员工怀孕，第一次人工流产可享受计划生育假5 天，第二次人工流产按事假处理;

男员工妻子生育的(须提供 “ 准生证 ” 复印件)，可享受陪产假 5 天;

生育补贴：由生育保险基金按上年度本企业职工月人均缴费工资为基数，发给3个月的生育补贴，男性员工陪产假公司支付基本工资

7. 丧假：

直系亲属丧亡省内员工给假 3 天，跨省员工给假 7天(包含节假日);直属亲属的定义为：父母、养父母、配偶、配偶之父母及子女;

旁系亲属丧亡省内员工给假 1 天，跨省员工给假 3天(包含节假日);旁系亲属的定义为：祖父母、外祖父母、孙子女、配偶之祖父母、及兄弟姐妹;

丧假期间公司给付员工基本工资。

六、加班考勤规定

员工应充分利用7.5小时工作时间，提高工作效率，严格控制加班加点，确因工作需要而加班的，应事先填写《加班申请单》，按权限审批后方可计算加班，《加班申请单》经部门领导审批后交行政部，作为统计加班费的依据;

公司工作人员加班行为的界定：

员工经批准在超出正常规定工作时间以外继续工作二小时以上的或经批准在休息日继续工作的，视为加班;

公司或部门统一安排员工在周末上班，属于公司统一调整，不属加班;

如遇紧急项目需要或紧急任务、突发事件等情况的超时工作不视作加班;

凡属正常工作范围之内，但因个人工作效率必须在正常工作时间之外继续上班的，不属于加班;

经公司或部门安排的法定假日继续上班的，可视作加班。

日常的加班，由部门经理审批，节假日的加班，需经总经理审批;

员工在填写《加班申请单》时可自主选择补休或计发加班工资，选择以补休方式冲抵的，应安排在加班当月内补休完毕，当月未补休完毕的，不能跨月累计;

加班人员申请调休，应提前填写《请(休)假申请单》，在备注中写明调休，由部门主管签字批准，并交行政部考勤，加班调休不可以连休;

员工在平日加班，按日工资的一倍付给加班费;公休期间加班，按日工资的两倍付给加班薪酬;法定节假日加班，按日工资的三倍付给加班薪酬;

在员工加班次日，由其部门主管对加班情况进行核查，若有敷衍未达到预期加班效果的，其加班工时不计、扣发加班薪酬;

实际加班时间应与考勤纪录相符,加班薪酬以考勤纪录为准。如有加班考勤纪录而实际并未加班的，视情节轻重对相关责任人进行扣薪50—100元的处罚。

七、

出差考勤规定

技术部、销售部与仓管员因工作需要外出频繁，须如实填写《员工外勤登记表》，其他人员外出统一到前台进行外出登记，并于返岗后交部门经理签名确认情况是否属实，此表将作为工资核算的依据;

各部门经理应如实审核员工外出登记情况，于次月2日前将本部门的《员工外出登记表》交行政部统计考勤;

行政部负责各部门人员外出考勤的监督与抽查，若发现实际外出时间与递交的《员工外勤登记表》有出入，经核实确属弄虚作假，当事人与部门经理一律按旷工处理。

八、假期审批权限

部门经理批假权限为 2 天(含)以内;

申请假期3天(含)以上者，经部门经理核准后还需报行政部审核，总经理审批;

部门经理可自行安排2天(含)以内的部门员工调休，但须于调休前上报行政部审核;安排员工调休须遵守公司的相关规定，即同一时间内本部门请假(包含事假、病假、年休假、调休假)的员工不得超过本部门人员数量的10% 。

九、

考勤统计规定

行政部须依据《请(休)假申请单》、《加班申请单》、《员工外勤登记表》、《未打卡说明单》等记录将相关员工出勤信息录入公司内部考勤系统，以确保员工考勤记录的准确性。

行政专员于次月初统计汇总上月考勤情况，并于次月5号前公布考勤统计情况，如有异议可向行政部门核实。

第四节 奖惩管理规定

一、奖惩类别：

奖励分为：嘉奖、小功、大功、年终评奖;

惩处分为：警告、小过、大过、辞退、开除。

二、奖惩事件按轻重给予相应比例次数奖惩，奖惩经领导审批后生效，当月兑现：

奖惩类别

嘉奖

小功

大功

警告

小过

大过

金额

30元/次

150元/次

300元/次

30元/次

150元/次

300元/次

备注

员工年终被评为优秀工作者，公司将给予500至20xx元奖励

严重损害公司利益，公司将追究相关法律责任

三、处理程序及原则：

惩罚事件在小功以下者，由部门经理签发《员工奖罚审批表》，行政部审批生效;

奖罚事件在大功或大过以上者，由部门经理签发《员工奖罚审批表》，行政部审核，总经理签批生效;

《员工奖惩审批表》生效后，须转发登记在《员工奖惩记录表》中，以备存查，大功或大过以上者在公司公告栏告示。

四、员工有下列情形之一者，予以嘉奖：

积极维护公司荣誉，在客户中树立良好公司形象和口碑;

认真勤奋、承办、执行或督导工作得力者;

工作勤奋，超额完成工作任务者，当月被评为优秀员工者;

其他应给予嘉奖事迹者。

五、员工有下列情形之一者，予以记小功：

对工作流程或管理制度积极提出合理化建议，被采纳者;

积极研究改善工作方法提高工作效率或减低成本确有成效者;

检举揭发违反规定或损害公司利益事件者;

对可能发生的意外事故能防患于未然，确保公司及财物安全者;

策划、承办、执行重要事务成绩突出者;

其它应给予记小功事迹者。

六、员工有下列情形之一者，予以记大功：

在工作或管理上大胆创新，并促使公司获取一定经济效应的;

同坏人坏事作斗争，对维护正常的工作秩序有一定功绩者;

对公司发展有较大贡献，应记大功之事迹者;

保护公司财产或公司集体利益有重大贡献的;

其他应给予记大功事迹者。

七、员工有下列情形者年终可参加优秀工作者评奖：

一年中累计3次被评为月度优秀员工但无记小过、记大过者;

在当年工作中给公司带来重大效应者;

在当年工作中，严格遵守公司各项规章制度，认真完成本职工作，工作成绩优秀者;

其他可参选优秀工作评奖者。

八、员工有下列情形者，予以警告：

未经许可擅离工作岗位或在工作时间处理个人事务者;

在禁烟区内吸烟者;

在上班时间内打电话聊天、上网聊天、玩游戏、看电影、听音乐、吃零食或做其他一切与工作无关的事情者;

违反公司仪表、着装或其它礼仪及卫生要求者;

因过失导致工作发生错误但情节轻微者;

防碍工作秩序或违反安全、环境卫生制度者;

初次不听主管合理指挥者;

经查实在一个月内3次(含)以上未按规定配戴胸卡者;

不遵守考勤规定，一个月内迟到累计达到6次(含)以上者;

同事之间相互谩骂吵架情节尚轻者;

一个月内两次未完成工作任务，但未造成重大影响者;

对各级主管的批示或有限期的命令，无正当理由而未如期完成处理不当者;

在工作场所防碍他人工作者;

在工作时间内睡觉或擅离工作岗位者;

工作时间，非招待客户或业务关系饮酒者;

违反员工基本职责，情节轻微者。

九、员工有下列情形之一者，予以记小过：

因玩忽职守造成公司损失但不大者;

对同事恶意攻击，造成伤害但不大者;

季度内累计3次未完成工作任务，但未造成重大影响者;

不遵守考勤规定，一个月内迟到累计8次(含)以上者;

违反员工基本职责，情节较重者。

十、员工有下列情形之一者，予以记大过：

在工作时间睡觉或擅离职守，导致公司蒙受损失者;

携带危险或违禁物品进入工作场所;

故意撕毁公文者;

虚报工作成绩或伪造工作记录者;

对同事恶意攻击，造成较大伤害者;

遗失重要公文(物品)或故意泄漏商业秘密者;

职务下所保管的公司财物短少、损坏、私用或擅送他人使用，造成损失较小者;

违反安全规定，使用公司蒙受重大损失者;

不遵守考勤规定，一个月内迟到累计超过10次(含)以上者;

未完成工作任务，造成重大影响或损失者;

违反员工基本职责，情节严重者。

十一、员工有下列情形之一者，予以辞退或开除：

拒不听从主管指挥监督，与主管发生冲突者;

在公司内酗酒滋事造成恶劣影响者;

在公司内聚众赌博;

故意毁坏公物，金额较大者;

聚众闹事妨害正常工作秩序者;

违反劳动合同或公司管理规定，情节严重者;

对同仁施以暴力或有重大侮辱威胁行为者;

恶意煽动人心对抗公司或集体怠工;

当月旷工3天或一年内累计旷工10天以上者;

盗窃同仁或公司财物者;

利用公司名义招摇撞骗，使公司蒙受损失者;

在公司内部有伤风败俗之行为者;

占用、贪污公司款项，利用职权受贿或以不正当手段谋取私利，损害公司利益者;

年度内累计10次记大过行为者;

经公检法部门给予拘留、劳教、叛刑处理者;

欺诈行为，与客户合谋谎报市场假象，争取不必要的市场力度，使公司蒙受较大损失;

提供假资料或假报告，伪造、撰改单据、证明等给公司造成损失的;

向他人泄露、提供公司机密;发表有损公司形象，恶意中伤公司、同事的言论、传单，上述情节严重者;

辱骂客户或与客户发生斗殴事件情节严重者;

其它严重违背公司意愿、阻碍公司发展、损害公司利益等情节。

第八章 薪酬管理制度

一、薪酬构成 员工的薪酬由五部分组成：

基本工资，实行“以岗定薪”，以员工的学历、经验、技能及其工作性质予以确定，每月固定发放;

绩效工资，与绩效考核成绩挂钩;

福利，包括：社会保险、通迅补贴、餐费补贴、过节费、各种奖励等;

年终奖，原则上采取年底双薪的方式发放，在实际计发时，还应结合员工全年实际出勤率和考核结果;

年终分红，根据公司经济效益浮动发放;在发放年终奖金前的本年度内任何时候，本人辞职或者因故被公司解除劳动合同的员工，均不可享受公司当年发放的年终奖。

每一位员工的具体工资构成，不必然包括上述项目，应以劳动合同为准。

二、薪酬调整与职位变动

调薪：能够熟练适应本岗位工作，表现优秀，且达到调薪资格者(详见调薪条件)，每年可享受一次调薪;

调薪条件：

在现任工作岗位上任职达10个月以上;

在半年/年度管理层评议、民主评议中均为优秀;

年度绩效考核平均得分名次列前30%的;

其他临时补充条件。

调职(晋升)：在达到正常调薪标准的基础之上，具备了公司发展所需要的技术、能力、职称，符合了公司更高职位任职资格的员工，可享受两年一次的调职;

退出机制：经评定不能适应本岗位工作或不符合当前岗位任职资格者，将视情况给予降职降薪处理;若经培训或调岗后仍不能适应者，公司将解除劳动关系;

调薪/调职流程：

个人申请 用人部门签署意见 行政部审核 总经理审批;

受理时间为每年3月份，其他时间属特批;

申请人提交《员工晋升申请表》并详细填写调薪原因，经部门负责人填写相关意见，交行政部审核;

行政部进行岗位工作调查，是否符合要求、任职资格审查，行政部对申请人的工作表现、业绩成果、素质、年度考核等情况是否符合晋升条件进行审批，签署书面意见后报总经办审批;

经总经理批准后，交行政部做相应调整，在员工档案、通讯录上进行修改，行政部须与调薪/调职员工进行面谈;

公司各部门员工的薪资/职位调整均须按上述流程办理。

三、薪酬发放规定

基本工资：按日工资计算，连续或累计正常上班(含加班)满6天休息一天，补一天工资，若不满6天即不补休息一天的工资;

转正工资：按审批通过的转正日期开始计发转正工资;

绩效工资：10日以前转正享受全额，10日-20日转正享受一半;21日后转正不享受;25日前离职不享受，25日以后离职享受全额;

发放时间：公司每月15日发放基本工资及各类福利，每月25日发放绩效工资，每年春节前夕发放年终奖，春节上班后发放年终分红;

若当月考勤无迟到、早退、请假(不含病假，但病假累计超过三天除外)、旷工等情况发生，计为全勤，按满月工资发放工资;若当月考勤有迟到、早退、请假(不含病假，但病假累计超过三天除外)、旷工等情况发生，不计为全勤，按日工资标准结算工资;

试用期间，可以享受公司一半的福利待遇津贴(含但不限于过节费、加班补贴、外出餐费补贴);若试用期间辞职、离职、开除的职员，一律不享受公司的福利待遇津贴(含但不限于过节费、加班补贴、外出餐费补贴)，若已发放从未发放的工资中扣除;

正式职员(即非试用期人员)，非正常辞职、离职、因严重违反公司规章制度被开除的职员(正常辞职、合同期满除外)，一律不享受离司前三个月的福利待遇津贴(含但不限于过节费、加班补贴、外出餐费补贴)，若已发放从未发放的工资中扣除;

公司严格执行国家和本市规定的最低工资标准政策规定，只要员工在当月提供了正常劳动的，其当月应得最低工资不低于本市公布的当年职工最低工资标准，但因员工本人请假、事假、旷工等个人原因被扣发工资的，其当月工资不受最低工资标准保护;

员工应在每月薪酬发放当日到财务部领取并签收当月工资单。如有异议，应及时到财务部进行查询。逾期未签收工资单或在10个工作日内未提出异议者，视作认可所收到的薪资，若公司薪资计算有误多支付给了员工，公司可在下期的薪资发放中直接作相应扣减 ，并在工资清单上明确告知员工。

第九章 绩效管理制度

一、绩效管理

员工工作绩效是指员工在工作岗位上的工作行为表现与工作结果，它体现了员工对组织的贡献大小、价值大小;

绩效管理是指管理者与员工之间在工作目标与如何实现该目标上所达成共识的过程，以及增强员工成功地达到目标的管理方法和促进员工取得优异绩效的管理过程;

绩效管理的目的在于提高员工的能力和素质，改进并提高公司绩效水平;

绩效考核是绩效管理的主要环节和手段，是指公司对员工的工作行为与工作结果全面地、系统地、科学地进行考察、分析、评估与传递的过程。

二、绩效考核原则

公开性原则：绩效考核标准的制定是通过协商和讨论完成的，考核过程是公开化、制度化的;

客观性原则：用事实说话，评价判断建立在事实的基础上;

沟通性原则：考核人在对被考核者进行绩效考核的过程中，需要与被考核者进行充分沟通，听取被考核者对自己工作的评价与意见，使考核结果公正、合理，能够促进绩效改善;

时效性原则：绩效考核是对考核期内工作成果的综合评价，不应将本考核期之前的表现强加于本次的考核结果中，也不能取近期的业绩或比较突出的一两个成果来代替整个考核期的业绩。

三、绩效考核关系

被考核者是指接受考核的对象，包括各部门经理和普通员工;

绩效考核者是被考核者的直接管理上级，绩效考核者需要熟练掌握绩效考核相关表格、流程、考核制度，做到与被考核者的及时沟通与反馈，公正地完成考核工作;

考核结果审核者是考核者的直接上级即被考核者的跨级上级，主要作用是对考核结果的审核，接受被考核者对考核结果的申述;

行政部组织并监督各部门绩效考核实施过程，并将评估结果汇总上报总经理审定;

总经理是考核结果的最终审定者。

四、绩效考核方法

具体考核方法根据各岗位的职务特性另行制定考核方案;

考核工作必须以客观事实、行为和数据为依据，以公平、公正、公开的态度进行，确保考核评估的客观性、合理性和有效性;

考核将根据员工的出勤情况、工作态度、工作技能、完成工作任务的情况以及奖惩情况作出，客观评价与主观评价相结合，主观评价以同事评价、上级评价为主;

公司可按月、季度、年进行考核，并可根据绩效管理的需要不定时的开展考核工作。

五、绩效考核实施流程

计划沟通阶段

考核人和被考核人进行上一个考核期的目标完成情况和绩效考核情况回顾;

考核人和被考核人明确考核期内的工作任务、工作重点、需要完成的目标。

计划实施阶段

被考核人按照本考核期的工作计划开展工作，达成工作目标;

考核人根据工作计划，指导、监督、协调下属的工作进程，并记录重要的工作表现;

考核阶段

绩效评估：考核人根据被考核人在考核期内的工作表现和考核标准，对被考核者评分;

绩效审核：被考核者的跨级领导和行政部对考核结果进行审核，并负责处理绩效评估过程中所发生的争议;

结果反馈：行政部将审核后的结果反馈给考核人，由考核人和被考核人进行沟通，并讨论绩效改进的方式和途径;

五、绩效考核结果

考核满分为100分，得分低于60分者，将被视为不胜任工作，公司将安排其调整岗位或培训，调岗或培训后仍不胜任工作者，公司将依法解除劳动关系;

公司将另行制订绩效工资计发办法，将考核得分与绩效工资挂钩;

公司将以考核结果作为调整岗位、晋升员工、续签劳动合同的主要依据。

六、不胜任工作

员工出现下列情形之一，将被认为属于不胜任工作：

绩效考核得分低于60分者;

一个月内在本职工作中连续出现两次以上错误，而该错误一般可以避免者;

未完成工作任务，而该工作任务同岗位大部分员工均可完成者;

其它表明员工不胜任本职工作的情况。

第十章 保密制度

一、保密义务

由于竞争的存在以及员工对公司的责任，公司任何员工都不应将有关公司的任何情报泄漏给任何人(公司授权者除外)。对于您的工资、其他工作伙伴的信息、公司的财务经营数据、人事政策等等，员工都有义务保密。这既是一种良好的工作作风，同时也是对别人尊重的首先表现。这种保密的义务，不仅限于员工在公司工作期间内，在员工离开公司后，都应承担这种义务。

二、保密范围

公司商业机密和保密资料如下表：

经 营信 息

公司重大决策中的秘密事项

公司尚未付诸实施的经营战略、经营方向、经营规划、经营项目及经营决策

公司内部掌握的合同、协议、意向书及可行性报告、主要会议记录

市 场信 息

供销情报及客户档案

市场及销售的预测、计划及其他信息

公司所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息

财 务信 息

公司财务预决算报告及各类财务报表、统计报表

公司的资金筹措渠道和银行借贷情况

人 事信 息

公司人力资源管理制度和规划等等

公司职员人事档案、工资、劳务性收入等资料

三、保密措施

对于公司的商业机密和保密资料，公司采取保密措施如下：

属于公司商业机密和保密资料的相关文件、资料和其他物品的制作 、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由专人负责执行;

公司的商业机密和保密资料应在设备完善的保险装置中保存，由专人负责执行;

未经总经理或部门经理批准，不得复制和摘抄;

收发、传递和外出携带，由指定人员负责，并采取必要的安全措施;

属于公司秘密的设备或产品的研制、使用、保存 、维修销毁，由公司指定专门部门负责执行，并采用相应的保密措施;

当公司外部的人员或机构向员工要求提供有关公司资料，对于其中涉及到商业机密和保密资料的部分，一般情况下员工应告知无授权并拒绝提供。在对外交往与合作中确需提供公司秘密事项的，应当事先经总经理批准;

不准在私人交往和通信中泄露公司秘密，不准在公共场所谈论公司秘密，不准通过其他方式传递公司秘密;

员工发现公司秘密已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时报告公司;

若员工对信息的保密程度无法确定，可先视其为保密信息直至被有关部门确定为可以对外透露的信息。

四、保密协议的签订

公司与接触重要机密的员工签订《保密合同》，具备以下主要条款：

保密的内容和范围;

保密合同双方的权利和义务;

保密协议的期限;

违约责任。

五、竞业禁止条款

公司对所有人员实行竞业限制条款，包括：

禁止在竞争企业中兼职;

禁止引诱企业中的其他员工辞职;

禁止引诱企业的客户脱离企业。

**万豪酒店员工手册篇三**

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。

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\\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。

九、 酒店安全。

1、员工进出酒店，主管人员保留随时检查随带物品的权利。

2、员工不得携带行李、包裹离店，特殊情况必须部门主管同意方可离店。

十、 电梯故障：

当电梯出故障，客人关在梯内时，一般来说，里面的客人会按警铃。当前厅主管/行李员听到铃声时，应采取下列措施：

(1)通知工程部，立即采取应急措施，设法解救电梯内客人。

(2)和关在里面和客人谈话，问清楚以下事项：

a 关电梯里多少人;

b 如可能，问一下姓名;

c 有无消息要带给(领队/队里的成员)同伴。

值班人员无法解救客人，立即通知总工程师。

**万豪酒店员工手册篇四**

根据国家劳动部门的有关规定，本酒店面向社会公开招收员工。按照岗位工作要求及体格检查和政审结果全面考核，择优录用。新招收的员工须通过岗前培训，经考试合格后上岗，上岗后试用期三个月;试用期满酒店可根据员工的工作表现确定是否正式录用，并签订劳动合同。

录用员工全部实行合同制，通过签订劳动合同与酒店确定劳动关系。需续签合同的员工必须由员工本人在劳动合同期满一个月前向酒店提出申请，由双方协商进行。

合同到期即自然终止，酒店与员工之间的劳动关系自动解除。员工要求辞职须提前一个月向酒店提出书面辞呈，经批准后生效并按合同规定向酒店交付违约金。 员工在合同期内离开本单位，按一切合同、协议规定执行。员工离店必须按酒店规定办理离店手续，交还酒店配发的一切物品，相关部门会签认可后，方可离店。因酒店营业条件变化而富余的员工，又不能在内部安排，将按劳动部门的有关规定执行。

二、 员工考勤

考勤

1、 所有员工都不得迟到、早退，上下班均要打卡记录其工作时间。任何员工都不允许让别人替代打卡或替代别人打卡。如果考勤卡有误、损坏或丢失，必须立即报告管理员，不得随意涂改或更改。

员工上下班除按规定打卡外，仍要到岗位签到签退,班中离开岗位要填写离回岗表。 2、员工在休息或下班前不得擅离职守，在工作时间内如有事要离开，须向领导请示，经批准后方可离开。 三、员工生活

员工住宿

住酒店单身宿舍的员工要服从酒店的安排，不准擅自调换房间或床位。宿舍内一律使用酒店统一配备的物品。保持床铺整洁，不得占用空床和使用空床上的物品。住宿员工必须服从管理，爱护宿舍内的各种设施和物品。工作时间不准在宿舍逗留。不准擅自留外人住宿。店外住宿员工未经批准不准进入宿舍。

不准将酒店设施及客用品搬(带)入宿舍使用，不准将烟酒带入宿舍。保持室内清洁卫生，不准在墙上或窗外晾挂衣物。节约能源，不准开长明灯，不准有长流水。不准在宿舍内使用电炉子、电褥子等电器。不准在宿舍内放置易燃易爆及有毒物品、易腐烂食品及小动物。晚间10:00后员工不得互相串宿舍。任何时间不准在宿舍喧哗、喝酒、吸烟、玩牌、打闹或做影响他人休息的事情。

**万豪酒店员工手册篇五**

第一章 酒店简介

成都嘉云置业有限公司某某酒店是由四川某某集团按照四星级标准倾力打造的豪华主题酒店。酒店位于郫县西大街309号，地处城市商贸黄金地段，交通便捷，距离成都双流国际机场和成都市中心为30分钟和45分钟。酒店客房有“欧式、地中海、东南亚”三种风格，共有豪华舒适套房、标准、单间110间，环境幽雅，设施豪华，为八方宾客提供温馨、舒适的商务、旅行环境。酒店还配有简洁雅致的茶坊，大厅可容纳40人，配有专属贵宾茶室5间，麻将室11间，可提供品茗、咖啡、棋牌服务，典雅、个性化的休闲空间是娱乐、商务洽谈、私人聚会的完美场所。某某酒店全体管理人员及服务人员本着“以客为尊、礼行天下”的服务宗旨，热忱欢迎广大宾客莅临。

第二章 组织机构图

成都嘉云置业有限公司某某酒店实行总经理负责制，实行从上至下垂直管理模式。现主要由：总经理、副总经理、财务部、综合管理部、销售部、前厅部、客房部、茶餐部、保卫工程部组成。

某某酒店组织机构图

董事长 总经理 财 务 营销副总 副总经理 行政综管部 出 纳 销售部 客房部 工程物管部 前厅部 采 购 茶餐部 厨 房

第三章 企业文化

企业宗旨：诚信立业 回报社会务实严谨 开拓创新 共同发展 同创辉煌

服务理念：“以客为尊、礼行天下”

用人原则：“能者上、庸者下”

第四章 劳动管理

一、 招聘

1、某某酒店实行公开招聘，自愿报名，择优录取。具有高中以上(含高中)文化程度，有一定专业知识，身体健康、五官端正的求职者，符合某某酒店招聘与录用标准的，经过严格的审查和业务考核，均可于相应岗位受聘或录用;

2、员工招聘事宜由某某酒店综管部统一负责.

二、 入职

1、员工录用采取逐层审核：一般员工由相关部门负责人及综管部审核;主管及以上人员由总经理审核。凡被某某酒店录用的员工，应当真实地填写《员工登记表》;

2、新员工一经录用，需按要求办理入职手续，并领取工装等工作物品; 3、某某酒店提供工作服给员工使用，但是在聘用期间若人为造成服装毁损的，员工应予以赔偿，希望员工对某某酒店财物认真爱惜;

4、新员工入职后，应按规定向某某酒店综管部提交区级以上疾控中心出据的本人“健康证”;财务会计人员应提供“会计证”、“会计电算化证”等证明文件，以及职能部门规定的其它相关证件。

三、试用期

1、员工经培训合格后上岗，并在规定时间内办理入职手续。

2、员工需经过一至三个月试用期，三个月(试用期)后经考核确定转正或辞退。对工作表现优秀的人员，经总经理同意，可缩短试用期。

3、在试用期内，双方均可以书面形式提前7天通知对方终止劳动关系。

四、工作期

1、某某酒店按国家有关规定与员工签订劳动合同。劳动合同的签订应遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则。员工不得以失实、蒙骗、隐瞒等手段与某某酒店签订劳动合同，否则其所签订的劳动合同无效，并由当事人承担相应的法律责任;

2、新员工入职后在劳动合同签订的试用期内，必须参加酒店入职培训及考核，培训期限原则上不超过三个月 ;

3、新员工培训期满，酒店以书面形式进行综合考核。考核合格者，经综合部门审核和总经理审批，方可转为酒店正式员工;考核不合格者，或者经过再次培训，在试用期内进行第二次考核，合格者办理转正手续;或者直接解除劳动合同;

4、新员工在试用期内至少工作一个月以上、综合表现优异者，考核合格，经某某酒店综管部审核并报请公司领导审批通过后，可酌情缩短试用期;

5、酒店有权根据工作需要和员工的专长、工作能力及表现，调整员工的工作岗位;所有在店工作的员工应无条件服从工作安排，不得以任何理由、任何方式不服从安排。 五、工作安排

1、酒店所有工作岗位和工种，均按工作需要进行安排，员工必须服从; 2、为有利于酒店的长远发展，对于有潜力的员工，酒店将着力培养，酒店会对有进取心、工作能力强及表现良好的员工适时地采取职务调整、岗位调动等方式进行培养，以实现人力资源优化配置。 六、晋升

1、酒店的基本政策，是尽可能从内部提拔合适的人选，所有员工均有升职的机会。升职考察的主要依据是员工在岗的工作能力和职业道德状况。升职与否还须视职位是否空缺而定;

2、管理人员的任免、晋降职应在已核定的部门管理人员编制数额内进行。部门管理人员的任免由运营经理提出申请，经总经理审批后实施;

3、新晋职人员均有一个月至三个月的见习期。见习期结束后，须经用人部门负责人提出书面考核意见，上报经总经理核准后转正。 七、解除劳动合同(离职)

1、员工工作期间，如遇酒店因经营状况发生变化或因裁减工作岗位而必须解除与员工的劳务关系，酒店将以《员工辞退表》的形式提前七天通知被辞退员工;

2、试用期内，酒店和试用员工都有选择对方的权利，应提前七天向对方提出解除试用合同。

3、对于不服从工作安排、严重违反劳动纪律和规章制度、严重失职、营私舞弊给酒店造成重大损失、被依法追究刑事责任者等，酒店将以《员工辞退表》的形式立即对其予以辞退。表上将注明辞退时间及理由;

4、员工单方面要求离职的，应提前30天(试用期员工应提前7天)以书面形式向酒店提出离职申请，并按规定办理离职手续;如未按规定办理离职手续，提前离岗而给酒店造成损失，员工应给予酒店相当于本人七天工资的现金赔偿，并按矿工处理。

5、员工离职流程

(1)离职时间：辞退以酒店综管部书面通知的签发日期为准;自动离职以离开工作岗位之日的考勤记录为准;

(2)离职人员将填妥的《员工离职申请表》报部门审批，经直属领导签字批准后，至综管部退还《员工手册》、工牌、考勤卡、车牌、更衣柜钥匙、员工服装等，在结清有关手续后，由酒店综管部填写《离职手续单》与各部门签字确认后，离职人员将在下月酒店正常发放工资之日至财务部领取其离职工资;

(3)工作未交接清楚者，不予批准离职。离职人员若损坏酒店物品，由酒店综管部按《赔偿标准》的规定从离职人员工资中扣除赔偿金;

(4)离职员工领取离职工资时间为酒店下月正常发放工资时间。

6、赔偿金及其它

(1)如因某某酒店原因辞退已签订劳动合同并且合同未到期的正式员工，工作时间每满一年支付一个月个人基本工资的经济补偿金，最多不超过12个月;自动离职人员、试用期人员及因违纪违规被酒店劝退的人员，酒店不予支付任何经济赔偿;

(2) 员工凡有本手册提及的严重过失行为或违反酒店其它规章制度的行为，酒店有权立即终止劳动关系，不给予任何补偿，并按相关规定处罚;

(3) 员工离职后，一般情况下六个月内无资格参加酒店招聘活动。

第五章 薪资与福利制度

一、 薪资确定：

酒店本着以岗定职、以职定薪、按劳付酬的原则，根据《员工岗位级别及薪资结构》的规定，结合员工承担的责任和工作业绩，确定工资报酬的结构和数额。

二、薪资组成：由基本工资+考核工资+全勤奖+绩效奖+工龄工资等部分组成。

1、基本工资：参照社会平均收入水平，根据员工的学历、资历、所在岗位等，在规定的岗位级别内确定;

2、考核工资：根据不同职位，不同级别，从个人工资总额中拿出一定比例的工资，依据基本经营指标任务、工作职责进行考核(详见每月考核细则);

3、绩效工资：以经营指标完成情况为基础，结合工作业绩、工作效率、纪律性、协调性、责任心等方面进行考核后确定，并上下浮动。(绩效奖根据员工工作情况进行评定，原则上员工不超过50-100元/月，领班级员工以上(含领班)原则上不超过100-200元/月);

4、工龄工资：入职满一年的正式员工，不受级别限制均进行工龄工资增长。具体增长办法为：

◆服务员级：员工转正之日(入职之日)起，连续工作满一年，增长一次工龄工资，工龄工资可连续增长三年，每年增长100元，累积增加金额最高为300元;

◆主管级别职员以上：员工转正之日(入职之日)起，连续工作满一年增长一次工龄工资，工龄工资可连续增长三年，每年增长100元，累积增加金额最高为300元;

◆工龄工资单独核算，员工级别变化，岗位工资调整时不影响工龄工资的增长;

4、岗位津贴：员工所在岗位的补贴，将根据员工职别及工作状态进行补贴：原则上：员工级岗位津贴：50-100元/月，领班级以上员工(含领班)：100-200元/月;

5.全勤奖：员工出正常公休外，在无任何形式的休假。奖励金额：50元/月。

三、说明

1、 新进员工均以所在岗位初级计薪，试用期为双方考察期，酒店和试用员工都有选择对方的权利，应提前七天向对方提出解除试用合同。

2、 员工薪资级别升降，以酒店业绩考核制度和《员工手册》规定进行综合考评的结果为依据;

3、 特殊岗位上的技术工人薪资按技付酬，数额参考就近相应级别的标准;

4、 正式人员因酒店原因被辞退时，工作每满一年，可获补发一月工资做

为经济补偿金;六个月以上不满一年的，按一年计算。不满六个月补发半个月工资。处于试用期内，或因严重违反国家法律法规及酒店规章制度而被辞退者，酒店不予补发工资。

四、所得税及其它应缴交费用

员工工资标准的额度概为税前薪资数额。员工收到薪资后，应交纳个人所得税和国家规定的其它税金及社会保险费的个人应付部分等。该税费每月由酒店从员工工资中扣除代缴。

五、劳动保障

某某酒店按照有关规定为员工办理社会保险，因工受伤致残致死，按国家劳动保险条例执行。

第六章

一、 工作时间

规章制度

1、每周工作不超过48小时，工作时间之编排由酒店制定。因酒店运行的需求，某些岗位会超时、加班工作。超时、加班工作部分将由企业予以补休，不计发超时及加班工资。

2、排班

各部门根据工作需要进行员工排班。每月29日前为排班时间，每月1日前各部门将本月排班表(注明班次)交至酒店综管部。排班表覆盖时间为每月1日至月31日(按当月实际天数排制)。

3、休息日

(1)员工每周可享有一天全薪休息日(包括试用期，不影响全勤奖金)，但必须由部门负责人根据部门运营需要做出编排，实行轮换休息制度;

(2)每月30日前部门主管、领班需将次月的排班表向员工公布，排班确认后，任何员工不得擅自修改，如因特殊原因换班或调休，须提前申请，填写“员工换班调休单”，经部门负责人签名同意后方可换班，私自调休一律作旷工处理。

4、换班

员工因故需换班或调休，必须提前一天填写换班(调休)表，报部门主管/领班批准(经理、主管/领班需报总经理批准)方可换班。员工换班、调休，每人每月限两次。

5、加班

(1)员工应在工作时间内完成工作，酒店原则上不提倡加班;

(2)如需加班，必须事先填写“加班申请单”注明加班理由，报部门负责人签字确认方可有效;

(3)加班(不含用餐时间)统计由部门主管/领班每月26日进行，统计结果交综合部确认;

(4)主管及以上人员不填报加班申请;

(5)对加班人员，酒店给予同等时间的补休，如因工作需要无法补休的，支付相应的金额补助，加班时间可冲抵相同时间病、事假，员工加班时未打卡、未做加班登记或事先未审批的，其加班不予承认。

二、考勤管理

1、指纹打卡

(1)员工每日上下班须亲自在指定地点打卡;

(2)员工打卡时必须着制服、佩工牌，着装不规范者，按照有关规定处理;

(3)因特殊情况未打卡，当事人应填写《漏打卡单》经部门负责人签字后两日内交综管部。

2、迟到及早退

(1)、迟到：凡超过上班时间5—30分钟未到工作岗位者，视为迟到，将被扣罚5—30元;

(2)、早退：凡未向主管领导请假，提前5-30分钟离开工作岗位者，视为早退，将被扣罚5-30元;

(3)无故缺勤一天，视为旷工，并记小过一次;旷工两天计大过一次。一月内累计或连续旷工两天，视为严重违纪，予以开除。

3、请假

(1)请假手续：员工因事、因病请假，需事先填写《请假申请单》并确

定本岗位职务代理人，呈上级主管批准;未经批准休假、超假不续及续假未获批准者，将视为旷工。如因特殊原因无法事前请假，需通知部门负责人，事后补办手续。事假每月累计不能超过3天;

(2)请假核定权限：所有请假须先经部门负责人批准，再依核定的批准

权限上报，请假获批后，将相关请假资料交综管部存档。核定批准权限为：

部门主管/领班 权限：1日 运营经理 权限：2日 总经理 权限：3日以上

(3)请假工资计扣标准

假类 病假(非工/ 伤) 以旷工论处 事先请假，无全勤奖;事假 以天计 全工资 100% 事先没请假以旷工处理 缺勤30分钟旷工 以上(不含30分钟) 以次数计迟到 (5-30分钟以内) 以次数计早退 (5-30分钟以内)

三、有薪假 工伤假

1、员工工伤的认定，需凭酒店认可的医院证明。部门负责人应在工伤事

时段 计扣基础 扣计标准 要求 市级医院证全勤奖 50元 明,无证明日全工资 150% 一月内累计迟到或早退5次或连续 每次5-30元 迟到3次，另按旷工一天扣罚，无 每次5-30元 全勤奖

故发生后5小时内向某某酒店综管部提交工伤事故书面报告。综管部调查并确认后，方可按工伤处理。重大工伤事故的认定，以劳动部门出具的鉴定报告为准。工伤医疗期按国家有关规定执行;

2、经确认为因工负伤的员工，其休假期间，按酒店规定扣发补贴。 3、医疗期满后仍不能恢复健康的，或康复后不能从事原有工作、并拒绝酒店新安排工作的，可按国家有关规定解除合同或办理离职手续。

婚假

1、员工在酒店工作满一年者可按国家有关规定享受三天婚假;达到国家规定的晚婚年龄，即男25岁、女23岁以上结婚者，可享受八天晚婚假(不含法定假日和公休假);

2、婚假只能一次性使用。享受婚假需事先办理请假手续，超假者视情况按事假或旷工处理;

3、婚假期间基本工资不变，按酒店有关规定扣发补贴。 产假

1、酒店已婚女员工享有国家规定的产假期，享受产假的女员工须有准生证;产假只能一次使用。

2、本人分娩可请产假90天(不含法定假日和公休假日)，24岁以后初次分娩可增加产假30天，妊娠五个月以上流产者，可请产假40天;妊娠三至四月流产者，可请产假30天;妊娠三月内流产者，可请产假15天。因妊娠流产享受产假，需出具医院证明和结婚证明;

3、产假期间基本工资不变，按酒店有关规定扣发补贴。

丧假

1、员工遇有丧事，须向部门负责人请假;

2、员工的亲属(父母、配偶、子女、兄弟、姐妹)去世，准假三天(遇法定假日和公休日顺延)。死者在外地的，另加往返程时间。

3、符合以上规定的丧假，其间基本工资不变，按酒店有关规定扣发补贴。

年假

员工转正(入职)工作年满一年以后，可申请休带薪年假3天，以后每工作满一年，每年递加一天，最高带薪年假不得高于5天。具体的休假办法由酒店制定。原则上年假应一次性休完，不得将年假积累至下一年度使用。年假之使用应按规定执行。申请年假需提前30天由本人书面申请。

四、员工通道及携带物品出入

1、员工须经指定通道进出酒店各工作区域(特殊情况除外)，保安人员有责任及权利做好监督，所有人员必须主动配合。

2、携带物品出入：员工若有私人物品带入酒店，须经保安人员登记。若有未登记物品带出酒店，需经部门负责人批准并签署书面意见后方可带出。

五、客用设施

除因工作需要，任何员工都不得使用客用设施，包括客用电梯、客用卫生间、餐厅、用茶坊等，未经管理人员许可使用客用设施，将依照规定予以处罚。

六、私人客访及电话

1、工作时间员工不得在工作区域内接见亲友，如遇特殊情况，需向部门负责人申请，经同意后方可;

2、除工作需要外，员工工作时间不得在工作区域以外的地点逗留;

3、员工不得在工作时间内拨打和接听私人电话，紧急情况时，需向部门负责人申请，经同意后方可;且应尽量简短，避免影响工作;

4、员工在工作时间、工作区域内，应将移动电话置于振动方式，并不得显露在外。

七、吸烟

员工不得在工作区域及营业区域内吸烟，只许在指定的区域内吸烟，违者将按相关规定予以处罚。

八、索取财物

员工不得以任何形式向他人索取财物，如：向供应商、客人等收取佣金、小费及物品，违者将立即开除。情节严重者酒店有权追究其法律责任。

九、失物及遗留物品

1、酒店区域内发现无主财物，应立即交至总台失物招领处，并按规定进行登记;

2、若失物在六个月内未被失主认领，失物由酒店有关部门按规定做出处理。

十、仪容仪表

员工外表整洁与衣着适当，是酒店重要的品牌标志之一，是酒店与客人保持良好关系的基础，酒店要求员工在工作期间始终保持如下状态：

1、头发应梳理整齐。男员工头发应盖不过耳部及衣领，不允许留胡须;女员工短发不过肩，长发应用黑色发夹或发带束扎;

2、制服应干净、平整、无污渍、钮扣齐全，无开线处;

3、皮鞋应擦拭干净，保持光亮;

4、指甲应修剪整齐，保持干净，不得留长指甲、涂指甲油;

5、穿裙装女员工应着肉色丝袜，袜子不能有破洞或抽线;男员工应着黑色袜子;

6、化妆品与香水应使用恰当，女员工着淡妆上岗;

7、穿制服时不佩戴过多饰品(手表和结婚、订婚戒指除外);

8、注意个人卫生，应防止体味和口臭。

十一、保密制度

1、凡涉及酒店经营发展、直接影响酒店权益和利益的重要决策文件资料、酒店的规则、财务报表、统计资料、重要会议记录、酒店经营情况等，均纳入酒店保密范围，资料严格保管，禁止擅自外传;各类信息禁止擅自外泄;

2、酒店内部所发生的负面事件和消防、卫生事故等情况不得擅自外泄;

3、出现下列情况之一者，给予警告，并扣罚10元以上500元以下：

(1)泄露酒店秘密，未造成严重后果或重大经济损失的;

(2)已泄露酒店秘密但采取了有效补救措施的;

4、出现下列情况之一的，予以辞退并令其酌情赔偿经济损失：

(1)故意或过失泄露酒店秘密，造成严重后果或重大经济损失的;

(2)违反保密制度规定，替他人或竞争对手窃取、刺探、收买或违章提供酒店秘密的;

(3)利用职权强制他人违反保密规定的。

第七章 公共设施

一、员工更衣室、更衣柜

1、为员工配备的更衣柜应保持清洁;

2、不得在更衣柜内放置贵重物品、易燃、易爆危险品及食品饮料;

3、更衣柜随时紧锁，如有物品丢失，应及时报保全部协助查找;

4、更衣柜不得私自换锁，不得占用他人更衣柜，或相互对换更衣柜，特殊情况下需员工合用更衣柜时应服从安排;

5、更衣柜钥匙忘带或遗失，不得私自撬柜、换锁，经酒店行政人事部批准方可设法打开更衣柜;

6、更衣柜若有人为损坏情形，需照价赔偿，并按规定给予当事人处罚;

7、员工有责任保持更衣室的清洁，严禁随地吐痰、乱扔垃圾或其它有碍卫生整洁的行为，严禁在更衣室内高声喧哗、娱乐或未经批准留宿;

8、当酒店出于管理工作需要授权有关部门检查员工更衣柜时，员工应给予支持和配合;

9、员工离职时须清理更衣柜，并将门锁打开。

二、员工用餐

所有员工均在指定的区域就餐，员工每次用餐时间规定为30分钟，就餐时间根据各部门根据具体情况安排，轮换就餐。

三、员工工号牌(工号牌)

1、员工工作时间必须佩带工号牌;

2、若工号牌损坏或遗失，须立即上报酒店行政人事部，尽快予以修补或补发(按规定支付补发费用20元);

3、若发现上班未佩带工号牌或佩带非本人的工号牌，视为违纪，按相应规定处罚;

4、员工工号牌一律佩带在制服左前胸。

四、制服

1、酒店根据工作岗位为员工提供制服;

2、在员工离职时，须验证服装完好无损，如果出现破损，则按300元/套的标准进行扣除;

3、员工制服由个人保管，员工有责任保持制服的整洁完好，若因疏忽或恶意导致制服损坏，所发生的缝补、购置费用由员工按比例承担;

4、除非工作需要和获得特别许可，员工不得在酒店区域之外穿着制服;

5、员工应按要求穿着制服，制服上不得佩带任何规定之外的饰物，不得私自修改制服。

五、员工告示栏

1、酒店的通知、人事令、重要信息、文件刊物等，将通过员工告示栏发布，所有员工应留意并认真阅读。若因疏忽未能及时了解，责任自负;

2、未经许可，员工不得私自在员工告示栏内张贴任何通知或告示;

3、禁止任何针对员工告示栏的干扰或破坏行为，违者将按酒店相关规定予以处罚。

六、员工宿舍

1、员工申请住宿条件：若酒店所在区域内无寻求适当住所的条件或交通不便，在该酒店工作的员工，可以用书面形式申请住宿，由本人提交书面申请部门负责人签字，经酒店行政人事部同意后，可按照行政人事部安排的宿舍入住。入住期间，每月产生的水、电、煤气费用自理;

2、酒店为员工提供住宿，以居住人在酒店服务为先决条件，若员工离职，应立即搬离员工宿舍并办妥相关手续，否则酒店有权强行将其搬离宿舍。

第八章 安全守则

一、火灾

(一)、火灾发生时的应对办法

1、关掉电源、燃气源;

2、立即报警;

3、组织扑救(初期火灾);

4、疏散顾客;

5、保护现场;

6、协助消防部门调查起火原因。

(二)、疏散办法

1、楼梯是疏散的唯一途径;

2、禁止乘坐电梯;

3、尽可能使用消防楼梯间;

4、走廊充满烟雾时，应注意“紧急出口”指示灯，向指示灯方向走;

5、当直立行走呼吸困难时，应弯腰前行或趴在地上爬行。

(三)、火灾的防范

1、对员工进行火灾安全防范教育，要求每一位员工均能“三懂三会”，即懂本岗位产生火灾的危险性、懂本岗位预防火灾的措施、懂本岗位扑救火灾的方法;会报警、会使用本岗位灭火器材、会扑救初起火灾;

2、定期对各岗位灭火器材、电线开关等进行全面检查，对压力不足或超过使用期的灭火器材进行更换，对自动喷淋装置不能正常使用的进行报修并落实跟进处理情况;

3、定期对天然气泄漏报警器进行检查维护，确保使用天然气的安全; 4、对库房进行专人管理，非工作人员严禁入内，更不得在库房使用明火吸烟，一经发现，将对管理人及库管员进行严肃处理。

二、火灾报警

当火灾发生后，每位员工都有权力和义务报警;以最快的速度报告主管负责人、总经理;除非特别紧急的情况，都必须先向酒店内部报警，由总经理视情况决定是否向公安消防部门报警。

1、记住内部火警电话：

2、报告火情：将火情发生的位置、地点、燃烧物质、火势大小、有无人员被困、自己所在岗位及姓名报告主管负责人。

三、接警后的措施(火警报警电话设置的位置在)

1、要详细记录报警人姓名、部门;

2、冷静详细了解火情发生的位置、地点、燃烧物质、火势大小、有无人员被困以及报警人的姓名、所在岗位等情况;

3、由发现隐患者及时报告总经理、保安负责人等相关人员;

4、由总经理、部门负责人组成调查、甄别、确认小组，赶赴现场查清下列问题：

a、火情的具体位置、燃烧物品、燃烧范围及火势走向;

b、火源是电起火还是其他原因;

c、火场有无人员被困，有无贵重物品，有无易燃易爆危险物品等。

5、迅速组成火灾临时指挥部，指挥长为总经理，成员包括保安负责人、部门经理以及相关管理人员，由指挥长迅速做出是否119报警的决定;

6、派专人到酒店门口岔道迎接消防车，引导配合消防车抵达火灾现场。

四、部门措施

1、义务消防队

a、立即带好消防器材和工具赶赴现场，等候命令; b、按照指挥部的指令进行扑救。

2、酒店总经理与运营经理立即到过现场，根据火情大小，派专人迅速关闭燃气炉灶阀门、通风、抽风阀门、空调和有关电器设备;

3、由部门管理人员及男性员工组成人员疏散组，对女员工、客人进行疏散，疏散路径严格按照消防预演路径、消防疏散图的逃生路径执行 ;

4、妥善处理食用油脂，组织男性员工将部门内所有液化气瓶、可燃物搬离火灾现场，集中在火灾指挥部指定的安全地带由专人看管;

5、如火情发展，在工程部人员撤出前，配合将所有电源、燃气阀门、制冷设备和门窗全部关闭。

五、组织疏散

如无法控制火情，迅速按照酒店制定的疏散计划组织人员疏散。

1、二次报警(119报警)后，指挥部应立即做出疏散决定;

2、立即利用背景音响系统(消防广播系统)进行反复广播。内容主要是要求宾客听从工作人员的指挥，在工作人员的引导下，从最近的疏散通道撤离火场以及不要乘坐电梯等;

3、广播的同时，员工迅速检查区域内有无客人，检查完毕将门窗关好，在房门上做出“已检查”标志;

4、疏散人员时走安全通道(安全梯)，绝对禁止乘坐电梯;

5、引导客人排成一路纵队，从安全梯疏散;

6、酒店财务部的现金和贵重物品需由专人在保安的护送下撤离;

7、疏散可能助燃的易燃物品和煤气罐、氧气瓶等危险品;

8、疏散前保安要认真检查安全出口、疏散楼梯、疏散通道、应急照明和安全指示标志等安全疏散设施，确保畅通;

9、疏散到安全地带后，要集中客人，由运营经理组织，各部门管理人员、保安员进行登记，核实人数。

六、灭火器适用范围

1、泡沫灭火器：用于油脂、木材、棉丝品着火;

2、二氧化碳(co2)灭火器：用于600v以下电器、贵重设备、仪表仪器着火;

3、干粉灭火器：用于石油制品、可燃气体、易燃液体着火;

4、1211灭火器：用于易燃、可燃液体、气体、电器设备着火和初期火灾。

七、出现食物中毒事件的应急预案

食物中毒多因食品、饮料贮存不当所致，其中毒症状多见于急性肠胃炎症状，如恶心、呕吐、腹痛、腹泻等。为保障的宾客以及酒店员工的人身安全，在发生食物中毒或疑似食物中毒事故后，能有效控制事态，蓝酒店损失及影响降低到最小，酒店特制定应急预案如下：

(一)、事故防范

1、采购人员严把采购关，收货人员严把验货关，仓库人员把好食品入库关，厨师严把制作关;

2、严格按照《食品卫生法》的要求，切实执行“五四”制度; 3、厨房员工个人卫生做到“四勤”：①勤洗手、剪指甲;②勤洗澡、理发;③勤洗衣服、被褥;④勤换工作制服;

4、用(食)具实行“四过关”：①一洗②二刷③三冲④四消毒，用(食)具清洗消毒完毕，必须将水渍擦拭干净放入保洁柜内，避免二次污染; 5、环境卫生采取“四定”办法：①定人②定物③定时间④定质量，划片分工，包干负责。

6、厨房操作人员在操作成品时，必须佩戴口罩，患有感冒、伤风等传染性疾病的员工，必须立即停工休息，不得带病上岗;

7、员工上班期间做到“三要”――工作前后、大小便后要洗手，工作前要漱口;“五不”――在宾客面前不掏耳、不剔牙、不抓头皮、不打哈欠、不抠鼻子;“两个注意”――服务前注意不食韭菜、大蒜和大葱等有强烈气味的食;在宾客面前，咳嗽、打喷嚏须用手帕掩住口鼻，并转身背向宾客;

(二)、应急措施

1.及时逐级报告

一旦发生食物中毒，部门负责人应及时向总经理报告，总经理则向上级食品卫生监督检验所、医院和上级主管部门报告。报告内容有：发生中毒的单位、地址、时间、中毒人数及死亡人数，主要临床表现，可能引起

中毒的食物等。以利于有关部门积极采取措施、组织抢救、调查分析中毒原因和预防方法。若怀疑投毒则应向公安机关报告，并立即查找并控制嫌疑人，配合公安机关调查、侦破; 2.立即抢救中毒顾客

当总经理作出通知急救中心或送医院抢救时，应立即拨打“120”与急救中心或医院联系，讲清楚地点、中毒人数、中毒程度、症状等。待救护车到达后，派专人护送前往医院救治; 3.保护现场、保留样品

发生食物中毒后在向有关部门报告的同时要保护好现场和可疑食物，立即停止营业，疏散客人，做好解释工作。病人吃剩的食物不得倒掉，食品用工具、容器、餐具等不得冲洗，病人的排泄物(呕吐物、痰迹、血蹟等)要保留，以便卫生部门采样检验，为确定食物中毒提供可靠的情况。 4.如实反映情况

酒店负责人及与本次中毒有关人员，如厨房工作人员、部门经理及病人等应如实反映本次中毒情况。将病人所吃的食物，进餐总人数，同时进餐而未发病者所吃的食物，病人中毒的主要特点，可疑食物的来源、质量、存放条件、加工烹调的方法和加热的温度、时间等情况如实向有关部门反映;

5.对中毒食物的处理

在查明情况之前对可疑食物应立即停止食用。在卫生部门已查明情况，确定了食物中毒，既可对于引起中毒的食物及时进行处理。对中毒食物可采取煮沸15分钟后掩埋或焚烧。液体食品可用漂白粉混合消毒。食品用工具、容器可用1～2%碱水或漂白粉溶液消毒。病人的排泄物可用20%石灰乳或5%的来苏溶液进行消毒。

※如遇有意外伤亡发生，员工应保持冷静，立即将情况向上级汇报; ※如遇火灾、水灾及其他人力所不可抗拒的自然灾害等紧急情况，员工将被要求作额外加时工作，员工必须无条件服从、听候指挥调度;

※加设警示标志，警告他人勿靠近危险;

※在紧急情况下，希望每位员工鼎立合作，确保酒店及员工的人身和财产安全。

第九章 奖惩条例 第一条 处罚

(一)处罚等级参照过失行为情节轻重及对酒店利益、声誉影响程度确定。具体对应如下：

1、口头警告：过失行为情节轻微，对酒店利益、声誉未造成不良影响;

2、记小过：过失行为情节严重，对酒店利益、声誉造成一定负面影响;

3、记大过：过失行为情节非常严重，对酒店利益、声誉造成严重消极影响;

4、辞退：过失行为情节恶劣，对酒店利益、声誉造成巨大伤害，若触犯国家相关法律、法规，酒店将移送司法机关处理;

5、违纪员工本月内累计警告三次，即视为记小过一次;凡本月内累计记小过两次，视为记大过一次;凡本年内累计记大过两次，即予以辞退。

(二)员工若有以下过失行为，酒店将按照不同处罚等级予以处罚： 口头警告 凡在工作期间有以下行为之一者，予以口头警告处分：

1、工作期间，未经许可会见访客，处理私人事务的;

2、搬弄是非，诽谤他人，妨碍酒店工作秩序和团队和谐的;

3、不按岗位职责规定工作，违反操作程序，服务不规范的;

4、工作时不按规定着装、佩带工牌，及个人卫生、仪容仪表不符合酒店规范标准的;

5、考勤打卡前不着制服的;

6、随地吐痰或乱扔纸屑杂物，影响环境卫生的;

7、未经许可使用客用设施或非员工通道的;

8、无故迟到、早退、时间在10分钟以内的;

9、班前班后不清场、不打扫环境卫生的;

10、下班后无故逗留营业场所的;

11、不按时参加班会的;

12、未经批准，私自换班、替班的及工作期间私自离岗、串岗的;

13、未能保持更衣柜整洁、以及违反更衣柜、制服管理规定的;

14、未经许可，不在指定地点用餐的;

15、未按规定张贴、悬挂酒店、部门资料的;

16、工作时间聚众闲聊、打闹、高声喧哗，吃零食，睡觉，看书、报刊、杂志或从事其它与工作无关事情的;

17、逾期未办理、出具酒店所需手续的;

18、其它与上述情节、性质类似的违纪行为; 凡工作期间有下列行为之一者，予以记小过处分：

1、脱岗、串岗20分钟以上1小时以下的;

2、私自处理宾客遗留财物、不上交的;

3、未经主管批准、私自外出的;

4、未经主管批准、使用酒店电话的;

5、在酒店告示栏或其它场所随意撕毁、更改洋蓝酒店张贴的布告通知的;

6、一月之内无故迟到、早退3次，时间在15分钟以内的;

7、不了解酒店开展的活动，对客人敷衍了事、待客不耐心的;

8、拒绝让保全检查衣柜、皮包等;

9、擅自在酒店区域内散发与酒店工作无关宣传品的;

10、行为不当有损酒店信誉，情节轻微的; 11、从第一次被警告之日起，一月内累计满两次的;

12、故意涂改、损坏工号牌、考勤卡等类似行为; 凡工作期间有下列行为之一者，予以记大过处分。被记大过者，必须下岗培训：

1、在工作时间、工作区域内与同事或宾客发生过分亲密或争执现象，造成不良影响的;

2、消极怠工，不服从上级工作安排，公开顶撞上司，影响工作开展的;

3、工作失职、失误、渎职，造成酒店利益受损的;

4、违反消防、安全管理制度未造成严重后果的;

5、在更衣柜内发现酒店财物的;

6、偷吃、偷拿酒店食物、财物的;

7、一月内迟到5次以上(迟到5次算旷工一天)累计时间在30分钟以内的;

8、一月内被记小过两次。

9、怠慢客人，因服务态度、服务质量问题受到宾客口头批评或书面投诉的;

10、对酒店会议精神和文件、规章制度传达贯彻不及时的;

11、由于自身原因被电台、电视台、报刊等媒体曝光，对酒店造成不良影响的(曝光情况不属实者除外);

12、工作时间内赌博或围观赌博的;

13、遇事故发生，借故逃避，虚报、谎报案件、险情，造成酒店损失的;

14、擅自脱岗一小时以上的;

15、其它与上述情节、性质类似的违纪行为。 辞退 凡属下列范畴的员工，即作辞退处理：

1、再次培训后，考核仍不合格者;

2、在经营场所与他人争吵或谩骂、威胁、恐吓他人，打架闹事，影响恶劣者;

3、损毁、涂改酒店文件、资料者;

4、偷窃、侵占、挪用、破坏酒店、客户、同事财物，或擅自将酒店物品带离酒店区域者;

5、在上岗一年内受到记小过两次处分者;

6、伪造、盗用酒店印章、介绍信、营业执照、资料者;

7、弄虚作假，伪造证件、证明、记录，经查属实者;

8、散播损害酒店利益的谣言，引起严重后果者;

9、泄露酒店机密，导致酒店利益受损者;

10、利用酒店名义进行私下交易，收取好处费、回扣，损害酒店利益、影响酒店声誉者;

11、故意包庇违纪、违法行为，窝赃或作伪证者;

12、工作中利用职务之便，侵吞酒店财物者;

13、煽动或以暴力胁迫他人消极怠工、罢工或集体离职者;

14、年度内累计记大过两次未能依规定抵消者;

15、一般员工无故连续旷工2天者;

16、其它与上述情节、性质类似的违纪行为。

(三)处罚办法：

1、口头告诫：适用轻微过失行为;

2、罚款：为“辞退”以外所有级别的处罚形式。罚款须开处罚单;

(1)口头警告：罚款10-30元;

(2)记小过：罚款30-50元;

(3)记大过：罚款50-100元;

(四)处罚适用对象：全体员工。

第二条 奖励

(一)、奖励等级

对员工的奖励包括嘉奖、记小功、记大功三个等级。三个等级的奖励除给予精神荣誉、作为晋升参考外，并酌情发放奖金： 嘉奖：奖金50元;

记小功：奖金100元; 记大功：奖金200元;

(二)、嘉奖

员工有下列行为之一者，予以嘉奖：

1、维护集体荣誉，事实具体的;

2、工作勤奋、品行优良，有具体表现的;

3、整理编辑重要资料、报告，内容完善优异的;

4、拾金不昧的;

5、具有其它事迹，足以成为员工楷模的。

(三)、记小功

员工有下列行为之一者，予以记小功：

1、对经营或管理制度提出具体方案，经采用后确有成效的;

2、研究改善工作方法、提高工作效率或降低成本，确有成效的;

3、遇到火灾、勇于负责，并处理得当的;

4、对违反酒店规定或损害酒店利益之人和事，勇于检举揭发的;

5、防患于未然，在避免意外事故的发生方面起到突出作用的;

6、承办、执行、策划或督导重要事务成绩显著的;

7、具有其它先进事迹，足以表扬的;

(四)、记大功

员工有下列行为之一者，予以记大功：

1、遇到意外事故或灾变，奋不顾身尽力抢救从而减轻酒店损失的;

2、对酒店有重大贡献或显著提升某某酒店荣誉的;

3、具有其它重要先进事迹，足以成为其他员工表率的。

第十章 附则

1、凡属酒店员工，均适用本《员工手册》;

2、本《员工手册》遇有不够详明之处，请参见《洋蓝酒店管理手册》;

3、本《员工手册》内容解释权归成都嘉云置业某某酒店;

4、酒店有权根据经营管理实际情况的变化，对本《员工手册》进行修订、增补;

5、本《员工手册》严禁涂写、损坏，离职时必须交回酒店综管部。

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