# 2024年酒店员工守则与规章制度的区别(16篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-10-17

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？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。酒店员工守则与规章制度的区别篇一2、收款过程中做到快、准、不错收、不漏收，对于各种钞票必...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？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。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇一**

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。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇二**

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。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇三**

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。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇四**

第一、卖货——价格——推销——陈列

1、新旧、美丑、越卖越好

(先推旧货，再卖不好卖的)

2、要知道每个商品的价格、重量(一斤有几个、半斤有几个)

3、早、中都各理货一次(要知道旧货)各归其位，卖后的往前放。

4、最重要：(1)分清新旧货。

(2)先卖旧货，再卖做得不好的，最后推销好的和新货。

第二、卫生·语言

1、各负其责，打扫卫生(包括门外，每星期大清扫一次。早、中各一次，包括食品柜、冷柜、收银台、桌椅、包装盒)

2、顾客进门要讲“你好”、“欢迎光临”，声音要洪亮、大方。 顾客出门要讲“您慢走”。

3、上班时间累了可以坐(指中午，下午4：30以后不可以)，否则罚款：20分钟50元，30分钟100元。

4、上班时间不可以玩手机超过20分钟(高峰时期)，否则罚款100元。

5、收银员、导购员有把门外遮阳篷收放的工作义务，还有给饮水机加水。

6、中午吃饭时间：12：30以后一个半小时。

7、上班时间：早上8：00-晚上9：00，如有迟到(迟到30分钟以内罚20元，半小时以上按矿工半天处理)。

8、请假须写请假条，未获准按旷工处理，无故不请假矿工，罚款100元(电话请假无效)。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇五**

1、负责协助全面的店面、员工、采购、人事等管理。

2、负责各种规章制度的宣布与执行，并提出合理化建议。

3、负责完成老板下达的各项经营指标。

4、负责掌握每日、每周、每月销售指标的完成情况，并按时向老板汇报销售动态、库存情况。

5、负责收集竞争对手或同行业各种情况。

6、有权参与店员的招聘工作。

7、有权对员工给予奖励和处罚提出建议。

8、有权辞退不符合要求或变现恶劣的员工。

9、有权根据员工的表现提出调动、晋升、降级、辞退的意见。

10、有权对员工的日常工作表现进行检查或评定。

11、有权对员工进行教育、指导和培训。

12、有权对店内突发事件进行处理。

13、有权拒收有质量问题的原料物品。

14、做好店内收银工作，严格控制差错率。

15、有权检查核实本店进货票据。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇六**

一、员工基本素质

1、服从领导、团结同事、尊重宾客。

2、熟练使用礼貌用语、良好的语言表达能力。

3、遇见客人及上司主动问好。

4、言行举止得体大方，为人处事有礼有节。

5、工作时间应保持良好的精神面貌。

6、反应灵活，具备超强的应变能力。

7、品行端正、好学上进、吃苦耐劳、积极主动。

8、养成良好的勤俭、节约的良好习惯;为公司做好开源节流。

9、日常工作做到效率高、速度快、做事勤。

10、

11、

12、

13、

14、

15、 遵守公司的规章制度，服从上级的各项工作安排。 熟知公司的各项消费政策、房间具体位置及风格。 熟知公司各项出品、品名、口味、价格、饮(食)用法及服务方式。 熟知常规事件及应急事件的处理方法和程序。 熟练掌握灯光、电脑音响及简单故障为处理。 拾金不昧、拾遗上报。

二、员工行为规范

1、严格遵照本部门工作流程及工作规范，进行工作。

2、遵守公司的各项规章制度及管理规定。

3、坚决服从公司及上司的工作安排。

4、尊重领导、团结同事，维护公司利益及声誉。

5、认真领会“客人是上帝”的服务精神，对于客人的要求要积极负责的去处理，任何时候不能置之不理或故意拖延。

6、上班期间按规定着装、仪容仪表整洁，佩带统一工牌、带齐工作用具。

7、上班期间言行举止必须得体大方，精神饱满。

8、不准在营业期间公共场所进行以下行为：

⑴接打电话⑵挖鼻子⑶整理头发⑷照镜子、化妆⑸抽烟⑹吐痰⑺乱扔杂物⑻吃口香糖⑼打哈欠⑽唱歌、吹口哨(11)剔牙(12) 两手交叉胸前(13)躺卧沙发、坐姿不雅(14)说粗话(15)喜笑打闹、大声喧哗(16)吵架、打架(17)跑步(18)吃东西(19)携带外来食品、饮料、手提包进入俱乐部(20)醉酒失态(21)做鬼脸或其它不雅动作(22)说家乡话(23)吃异味食品(24)佩带名贵饰物及量现金。

9、在营业场所，不论何时何地见到客人一定要有礼貌(微笑、点头致意、鞠躬问候、让路等)。 10、

11、

12、

13、 任何时候，不准顶撞批评客人或与客人争辩。 任何时候，不准对客人评头论足。 牢记“主随客人”的服务宗旨，配合客人的娱乐消费需求，不准以“自我为中心”。 对客人所提出问题要求，不清楚时不能乱讲乱做，应及时问清上司或同事。

14、 在客人谈话时，要目视客人，认真倾听，不能心不在焉随便插嘴，打断客人讲话，客人唱

完歌要热烈鼓掌。

15、

16、 少说、多听、多做事，不准在客人面前夸夸其谈，不懂装懂。 真诚的关心、赞赏客人，细心观察注意小节，学会从小事去关心和爱护赞扬客人。

17、尽量记住客人的姓名，以便礼貌称呼客人。

18、如果做错了事情，要立即承认，请求原谅，不准强词夺理，蓄意争辨。

19、客人发放小费时，不论多少，都必须真诚致谢，严禁给客人脸色，强索小费。

20、拾到客人遗留的任何物品，应主动上交保安部、报告上司，否则按盗窃行为上理。

21、不得食用客人剩余食品、酒水。

22、不准在客人面前谈论公司内部问题，议论同事、上司或其他客人，摆弄事非。

23、看到损害公司利益的人(员工违规、客人损坏和拿公司财物、自带酒水、食品等)。应积极制

止，不能处理的要积极报告、投诉，不准置之不理或隐瞒包弊。

24、不准主动帮助客人降低消费和要发票。

25、不准擅离工作岗位五分钟以上或多次离开工作岗位，特殊情况需请示部门主管或负责经理批准。

26、不准私自调换工作岗位或换休。

27、不准代人打卡、点名、签到。

28、爱护公共环境卫生，清整并保护好自己责任区卫生。

29、不准蓄意欺骗上司答应做不到的事情。

30、有问题以正常渠道反映或投诉，不准私下议论发牢骚，传播小道消息。

31、严禁使用公用电话办私事。

32、严禁在公司内部谈恋爱。

33、严禁贿赂上司或同事。

34、住宿舍人员，严格执行《宿舍管理规定》。

35、生活中自律、节制、积极学习、奋发向上、保持身体、心理健康。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇七**

一、遵纪守法，爱岗敬业，忠于职守，不迟到和早退。

二、仪表大方，上班着统一工装，工装要保持干净、整洁。

三、熟记每种商品的名称、特点、口感。

四、坚持“微笑服务”，“欢迎光临佳源牧场”不离口，接电话“你好”挂嘴头。

五、裱花师工作时，必须戴干净的口罩、帽子。

六、上班期间接私人电话不得影响工作，长话短说。

七、店面卫生分上班和下班两次集中打扫(包括食品展柜、冷柜、收银间、洗手间、裱花间等)。

附：

1、员工工作满半年每月发放工龄工资50元。满一年每月发放100元工龄奖，工龄工资不参加考核。

2、设立卫生奖。楼下每人每月100元，二楼每人每月50元，但当值期间卫生打扫不干净每次扣除5元，扣完为止。

3、上班不穿工装者每次扣10元。裱花师制作蛋糕不戴口罩或不带帽子一次扣10元。

4、工作态度恶劣，遭顾客投诉者一次性扣除奖励性工资50元。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇八**

一、 ktv规章制度标准

1、 娱乐部经理向酒店总经理负责，全面负责前厅部的各项工作。

2、 贯彻分工负责制的原则，一级对一级负责，一级考核一级，娱乐部严格按照酒店规章制度和本部制订的各类制度对各工作区域实行督查、测评和考核。

3、 娱乐部各级管理人员必须以身作则，认真履行督导、检查的工作职责，抓好员工的思想工作、职业道德和业务技能的教育与培训。

4、 部门根据酒店的服务宗旨与要求以及星级酒店标准制订适合于本部门各工种、各岗位的服务工作规范、操作流程服务标准。

5、 合理按月份完成酒店下达的年度经济指标，与部门员工一起齐心协力，积极做好促销工作，密切注意客源市场变化，及时调整季节价格，不断增加娱乐部收入，努力完成和超额完成全年经济指标。

6、 加强对本部员工的考核评比，做到考核有记录、奖惩有依据，根据每一员工的工作实绩，考核评比发放每月提成奖金，充分体现奖优罚劣，进一步调动员工积极性。

7、 开展思想政治工作，要了解下情，掌握员工的思想动态，发现问题及时解决，尽量把不利因素消灭在萌芽状态中。

8、 强化收银、服务员服务意识，保证部门服务质量。

9、 贯彻“四服务”(开口服务、主动服务、礼貌服务、规范服务)“四一样”(陌生人与熟悉人一个样，本地人与外地人一个样，中宾与外宾一个样，老幼病残与一般人一个样)的服务宗旨，做好服务工作，真正做到检查与不检查一个样。

10、对重要客人的迎送部门经理亲自参加，并统一指挥，统一布置，统一协调。

11、保证卫生质量，严格执行卫生检查制度。

12、做好设备的维修保养工作，发现损坏及时报修，使各项设施、设备完好。

13、对违反酒店规章制度，不遵守服务规程，玩忽职守，损害酒店声誉的员工，部门将视情况按照酒店奖惩条例给予处罚。

二、 娱乐部管理处罚制度

1、 上班期间个人仪表仪容不符合酒店标准，站立姿势不端正，对客人服务不热情、礼貌问候，操作技能不规范、熟练，给予罚款处理。

2、每位员工自觉遵守员工手册，按时上下班，不迟到早退，当值时不看无关书刊，不吃零食，不打私人电话，不让无关人员在总台打电话，如有违纪给予罚款处理。

3、爱护公司设备设施及客户物品，如有损坏或遗失，按该物品原价赔偿。

4、工作中必须配戴工号牌，着工作装，仪容仪表不合格者给予罚款处理。

5、严禁泄露公司机密如：管理模式、设备设施、营业情况，如有违者给予罚款100—500元，情节严重者给予开除。

6、工作中严格窜岗、脱岗、接打私人电话、做与工作无关的事情，如有特殊情况，需经部门主管批准，否则一经发现给予罚款处理。

7、未经批准休假或下班后严禁在营业区内逗留，无论任何原因，都不得在包房内留宿，如有违纪给予罚款处理。

8、工作中严禁污言秽语、嬉笑打闹、饮酒、会客、用餐、与客人争吵、收取客人小费和物品，进包房点歌、唱歌，工作区域内抽烟者，一经发现给予罚款处理，情节严重者给予开除。

9、客走后，如遇包房中遗留未开封的饮品或物品，需交到总台等待客人领取或充公，违者给予罚款处理，情节严重者给予开除。

10、凡发现私自食用公司各类小吃、水果、酒水、饮料者，一次罚款50元，3次以上开除。

11、私自加收客人服务费，客赔及其他价格者，1次50元、3次开除;未经批准私用公司资产者、上班期间在走道打闹、聚众聊天50元/次。

12、如在包厢拾到客人丢失物品及钱财者，如不上缴，给予开除。

13、收银台电脑未经批准私用、打游戏、上网者，100元/次，公司一切优惠卡或赠酒卡、券内部员工禁止使用，违者罚款100元/次。

14、同事间，互敬互爱，严禁背地说人是非，吵架打架，违者给予罚款100—200元，情节严重者开除。

15、服从领导安排，做到承上启下，严肃认真，严禁顶撞上司或拒绝领导安排，违者给予罚款50—100元，情节严重者开除。

以上制度经我看后无异议，我自愿接受服从公司管理规定，如有违反公司管理规定，按照本管理制度条例执行。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇九**

第一条本公司员工均应遵守下列规定

(一)准时上下班，对所担负的工作争取时效，不拖延不积压。

(二)服从上级指挥，如有不同意见，应婉转相告或以书面陈述，一经上级主管决定，应立即遵照执行。

(三)尽忠职守，保守业务上的秘密。

(四)爱护本公司财物，不浪费，不化公为私。

(五)遵守公司一切规章及工作守则。

(六)保持公司信誉，不作任何有损公司信誉的行为。

(七)注意本身品德修养，切戒不良嗜好。

(八)不私自经营与公司业务有关的商业或兼任公司以外的职业。

(九)待人接物要态度谦和，以争取同仁及顾客的合作。

(十)严谨操守，不得收受与公司业务有关人士或行号的馈赠、贿赂或向其挪借款项。

第二条本公司员工因过失或故意致公司遭受损害时，应负赔偿责任。

第三条员工每是工作8小时，星期六、日及纪念日休假。如因工作需要，可依照政府有关规定适当延长工作时间，所延长时数为加班，可给加班费或补休。

第四条管理部门之每日上、下班时间，可依季节之变化事先制定，公告实行。业务部门每日工作时间，应视业务需要，制定为一班制，或多班轮值制。如采用昼夜轮班制，所有班次，必须1星期调整1次。

第五条上、下班应亲自签到或打卡，不得委托他人代签或代打，如有代签或代打情况发生，双方均以旷工论处。

第六条员工应严格按要求出勤。

第七条本公司每日工作时间订为8小时，如因工作需要，可依照政府有关规定延长工作时间至10小时，所延长时数为加班。除前项规定外，因天灾事变，季节关系，依照政策有关规定，仍可延长工作时间，但每日总工作时间不得超过12小时，其延长之总时间，每月不得超过46小时。其加班费依照公司有关规定办理。

第八条每日下班后及例假日，员工应服从安排值日值宿。

第九条员工请假，应照下列规定办理

(一)病假──因病须治疗或休养者可请病假，每年累计不得超过30天，可以未请事假及特别休假抵充逾期仍未痊愈的天数，即予停薪留职，但以1年为限。

(二)事假──因私事待理者，可请事假，每年累计不得超过14天，可以特别休假抵充。

(三)婚假──本人结婚，可请婚假3天，晚婚者加10天，子女结婚可请2天。

(四)丧假──祖父母、父母或配偶丧亡者，可请丧假8天;外祖父母或配偶之承重祖父母、父母或子女丧亡者，可请丧假

(五)产假──女性从业人员分娩，可请产假90天(假期中之星期例假均并入计算)。

(六)公假──因参加政府举办之资格考试(不以就业为前提者)、征兵及参加选举者，可请公假，假期依实际需要情况决定。(七)公伤假──因公受伤可请公伤假，假期依实际需要情况决定。

第十条请假逾期，除病假依照前条第一款规定办理外，其余均以旷工论处。但因患重病非短期内所能治愈，经医师证明属实者，可视其病况与在公司资历及服务成绩，报请总经理特准延长其病假，最多3个月。事假逾期系因特别或意外事故经提出有力证件者，可请总经理特准延长其事假，最多15天，逾期再按前规定办理。

第十一条请假期内之薪水，依下列规定支给。

(一)请假未逾规定天数或经延长病事假者，其请假期间内薪水照发。

(二)请公假者薪水照发。

(三)公伤假工资依照劳动保险条例由保险机关支付，并由公司补足其原有收入的差额。

第十二条从业人员请假，均应填具请假单呈核，病假在7日以上者，应附医师的证明，公伤假应附劳保医院或特约医院的证明，副经理以上人员请假，以及申请特准处长病事假者，应呈请总经理核准，其余人员均由直属核准，必要时可授权下级主管核准。凡未经请假或请假不准而未到者，以旷工论处。

第十三条旷工1天扣发当日薪水，不足1天照每天7小时比例以小时为单位扣发。

第十四条第九条一、二款规定请病、事假之日数，系自每一从业人员报到之日起届满1年计算。全年均未请病、事假者，每年给予1个月之不请假奖金,每请假1天，即扣发该项奖金1天，请病事假逾30天者，不发该项奖金。第十五条本公司人员服务满1年者，得依下列规定，给予特别休假

(一)工作满1年以上未满3年者，每年7日。

(二)工作满3年以上未满5年者，每年10日。

(三)工作满5年以上未满20xx年者，每年14日。

(四)工作满20xx年以上者,每满1年加给1日,但休假总数不得超过30日。第十六条特别休假，应在不妨碍工作之范围内，由各部门就业务情况排定每人轮流休假日期后施行。如因工作需要，得随时令其销假工作，等工作完毕公务较闲时，补足其应休假期。但如确因工作需要，至年终无法休假者，可按未休日数，计发其与薪水相同的奖金。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇十**

一.职务：

大堂经理

前厅接待

收银

服务员

库管

二.工作内容：

大堂经理：

一、上下班负责开班前班后会。

1、上岗前监督组长检查所有人员仪容仪表是否附合公司规定;

2、向员工宣达公司相关事宜及内容;

3、及时把当天发生的问题解决处理并向员工宣达;

4、下班后把上班次所存在的问题及解决办法向员工宣达，及本班次的注意事项。

5、 总结当天的工作情况、营运状况、人员情况、收取组长日志总结评估。

二、服从领导安排的工作及在工作中的注意事项。

1、领会领导意图，完成上级指派的工作任务;

2、向下级传达工作要点，并切实落实到每位服务人员;

3、要及时注意并调查工作中的一些事项，并向上级提出合理化建议。

三、询视询查营运现场并及时调整、解决问题。

1、主管要对楼面人员的情况了解;

2、听取组长汇报各包厢人员情况及时掌握区域人员工作情况及组长工作情况;

3、根据营运现场实际情况及时对人员起先调查调配;

4、要及时解决处理营运现场当中发生的问题。

四、填写主管交接表，检查组长交接表。

1、到岗前要先查看上一班次主管填写的交接表，根据实际内容出据相应的处理办法;

2、下班后要认真填写交接表，把当天的工作情况及营运当中出现的问题及组长的工作作汇总，填写交接建议;

3、检查所有表格并签字，同时把相应出现的问题要当日解决。

五、教育工作。

1、针对组长在工作当中出现的问题要及时纠正并解决，此项工作在下线后进行会议总结当日工作并作记录;

2、对员工定期进行帮教宣导工作;

3、 要了解下属及员工的工作态度和情况。

前厅接待：

1.服从前台接待主管的领导，按规定的程序与标准向客人提供一流的接待服务

2.负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理

3.熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息

4.负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档

5.负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存

6.配合接待主管完成部分文件的打印、复印、文字工作

7.负责管理前台办公用品及办公设备的清洁保养

8.维护前台区域内的整洁，进行该区域内的报刊杂志、盆景植物的日常维护和保养

9.执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡

10.负责员工出差预订机票、火车票、客房等，差旅人员行程及联络登记

11.对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见

12.完成领导交办的其他或临时工作

收银：

1.负责包房的开房关房及清台。

2. 负责包房的出品及退单，及时交于库房让库管发货及收货。

3. 随时将包房空房信息告知经理，方便安排新上客人。

4. 随时将包房消费信息告知负责的服务员，便于其告知客人和推销酒水。 5. 负责客人买单及签单。

6. 每日工作日结及相关工作报表。

7. 将每日营业款及报表信息交予相关负责人，

服务员：

班前准备：

根据公司要求统一着装，佩带工号牌，并整理个人仪容仪表须达到公司标准; 提前20分钟到达指定地点参加班前例会，了解公司是否有新的指示及公告，并予以严格执行，同时了解当天自己所在区域和分配之任务!

一、接管岗位前：

1、 检查仪容仪表：确保头发干净整齐，制服清洁平整，工牌佩带在右胸位置。

2、 检查工作用具：打火机、开瓶器、笔、托盘、干净的抹布。

3、 检查六合一摆放：两张店卡、三张客户意见卡、两包纸巾，一次性话筒套。摇铃，酒水杯，骰盅，话筒线，烟缸，垃圾桶的摆设。

4、 微笑：是否有由衷的笑，露8颗牙。

二、工作中：

作好迎客准备：

按通知房间待客，将房间效果灯打开，并开启包房内的投影，电脑，检查麦克风及包房内各种物品是否齐全迎接客人到来。

(一)、首次进房：

1、 迎客：

主动礼貌问候客人：欢迎光临。

2、 介绍音响点歌使用方法：

待客人进房后，反身关闭房门后：

1) 介绍音响系统：请问点歌方法您熟悉吗?

2)如客人不清楚(使用半蹲式服务姿态)指示显示器介绍，本公司为雷石触摸点歌系统，按屏幕上方相应的提示键，选择您喜欢的点歌方式就可以了，请问您清楚了吗?如果客人仍不清楚应进一步解释。如客人清楚，省略介绍音响及电脑点歌系统使用方法。

3、 为客人拿麦克风：

将房间内的麦克风套上一次性麦克风套后，将麦克风拿给客人。

4、 介绍超市：

语言标准：欢迎您到超市选购酒水和食品。

5、 询问客人是否是会员：

请问您是否是会员?若客人不是会员,鼓励客人办理会员卡.享受消费优惠.

6、 介绍服务铃：

面向客人倒退至服务铃一侧，指示介绍服务铃位置。有事请您按服务铃，我将随时为您服务。

7、 通知客人开始为其计时：

现在开始为您记时，您好现在可以点歌了，祝您消费愉快(倒身退出房间，切记不可背向客人)

8、 通知总台开始计时：

第一时间通知总台该包房计时(总台，××房计时)。

(二)、二次进房：

1、请客人签计时单：

待接到包房计时单后，敲门两声进房间;在房门靠向客人侧礼貌询问客人：您好，请问哪位确认一下计时单。得客人应答后，半蹲姿态递上包房计时单，提示客人注意包房内设施物品是否完好，并请客人签字确认：请您确认房间内的物品一切完好。

2、提醒客人保管好计时单：

将其中一份计时单放入六合一中，提示客人：这联为您留在这里，以便您结帐时做为参考。面向客人倒身退出房间。

(三)、区域巡视：

1、中场巡视：

服务员走动巡视包房的客人情况和动态，巡视姿态礼貌、文雅：切忌不可探头探脑，应以借为客人关闭房门为理由观察房内动态。如发现包房内有餐具水具、超市筐和空酒瓶要及时收撤。(餐具：对不起，打扰了，请问您还需要用吗?为您撤一下，谢谢。/超市筐：对不起，打扰了，为您收一下超市筐可以吗?谢谢/对不起，打扰了，为您撤一下酒瓶可以吗?谢谢/通用语言：对不起，打扰了，为您收拾一下可以吗?谢谢)如发现异常情况时(黄、赌、毒)，马上通知管理人员，迅速处理。

2、路遇客人，客人问询：

当与客人相遇时，侧立一侧向客人问好致意(您好)如遇客人询问卫生间或超市等其他事项，礼貌为客人指引及解答。采用传递式服务将客人引领至目的地并及

时配合临近区域内的服务工作。如客人对价位进行问询时回答严密准确。(您的房间是×房，现时段至×时前是×元/小时，×时后是×元/小时)

3、按服务铃：

当接到服务铃指示命令通知后，迅速赶至需要服务的房间，敲门两声(声音大小适度)进房站在房门靠向客人侧，礼貌询问客人有什么需求，(语言标准：您好，请问您有什么需要吗?)待问明后，迅速、优质的解决客人所需。

4、时段提示：

当时段变更前十分钟进房提醒客人时段变化，(对不起，打扰了，您的包房×时段后的消费价位是××元/小时，祝您消费愉快!)

5、点水吧或出品部出品：

客人需要在包房内点水吧出品时，下酒水单并将酒水单副联迅速交给水吧工作人员制作果品、饮品.水吧出品与房费共同结算.

6、需要调试音响：

我马上通知音响师为您调试音响，并在第一时间通知音响师。

7、买单：

如客人结帐，礼貌询问客人是否有会员卡：请问哪位有会员卡，如客人有：请您带好会员卡，随我到总台买单。(语言：总台，××房会员，总台买单)/如客人没有：马上为您结算帐单。第一时间通知总台为客人结帐。(总台，××房买单)

8、转房语言：

灵活运用

9、为客人提超市购买物品：

您好，我来为您提，请问您的房间号是多少?

10、其它需要：

在不违反公司规定和力所能及的前提下，问明客人需要后，迅速、优质的解决客人所需

**酒店员工守则与规章制度的区别篇十一**

为树立公司形象和维护公司荣誉，体现公司员工的高素质和积极进取的精神风貌，形成良好的工作氛围，营造严肃、紧张、团结、舒适、优美的办公环境，特制定本规范。

一.仪容仪表

原则：端庄、整洁、大方。

1.1仪容规范：

1.1.1勤洗澡、洗头、理发，保持清洁、无异味。

1.1.2指甲应修剪整齐(男士指甲不宜超过指尖)，保持清洁，不得涂有色指甲油。

1.1.3头发要求梳理整齐、利落，不得染颜色鲜艳的彩色头发。男士发型要求前不遮眼眉，后不压衣领，两侧不盖耳。女士发型要求文雅大方。

1.1.4男士不得留胡须。

1.1.5女士可佩带得体的首饰;上班时可以化淡妆，不宜浓妆艳抹;不宜用香味浓烈的香水或同时使用两种以上的香水。

1.1.6上班期间不得两手插入裤兜、不得两手叉腰、不得两手交叉换胸。

1.1.7上班时须保持良好的个人卫生，班前不得饮酒及使用剌激性气味食品。

1.2着装规范：

1.2.1服装必须保持清洁、整齐，不能有明显的污渍和灰尘(特别是衣领和袖口)。袖口不能卷起，服装不能出现开线或纽扣脱落。

1.2.2上班期间，一律穿正装或工作服，不得穿拖鞋、短西裤;女士不得穿超短裙(膝盖上7公分)和紧身裤;夏季可以穿着丝袜穿凉鞋，不得赤脚。

1.2.3上班期间，必须持工作牌上岗，工作牌在任何地点都必须正确佩戴在胸前。

二.日常行为规范

原则：文明、礼貌、周到、文雅、耐心;

不否定——任何时候，不能强硬的说“不”，不直接拒绝客户。

不指责——你是专业人员，对方不是，不对客户表示出怀疑的言行。理解——站在客户的立场考虑问题。

切记——让对方不满意的离开是我们最大的失败。

2.1、言：

2.1.1不顶撞、嘲讽、挖苦顾客。

2.2、行：

2.2.1不在店内吸烟、看报纸、聊天、吃东西、干私活;

2.2.2不在店堂内暴露与堆放个人用品;不准在公司打口哨或发出其他怪声。同事间相互传话如距离远对方不能听到，应到对方跟前进行传话。

2.2.3无顾客要求，不准玩游戏、聊天、看网络小说，网络电影等;

2.2.4不准私分或私拿礼品;

2.2.5不接受客户的礼品，宴请。当客户提出宴请或赠送小礼品时，需要婉言拒绝;

2.2.6当天的工作必须当天完成，不得无故拖延，影响第二天的工作。

2.2.7注意做好公司的商业、财务、技术以及机密信息的保密工作。员工个人收入、各种报销、福利等不得向他人告知。

2.2.8不准故意将个人电话及联系方式故意留给客户，

2.3、举止：

2.3.1不坐着接待顾客，不背对顾客答语;

2.3.2不在结帐上货时不抬头与顾客交流或不理睬顾客询问;

2.3.3在为客户服务时，要先请客户先入座后再坐下。

三.接打电话规范

3.1、打电话之前，按以下六点理出重点，以免浪费时间，分别为：何人(who)、何地(where)、何时(when)、何事(what)、原因(why)、如何(how);

3.2、接打电话响应时间：电话铃响三声之内必须有人接听;

3.3、接打电话要领：

3.3.1接电话时先报自己公司的名称“喂!您好，博创科技公司，我是”;

3.3.2询问对方：“请问您有什么事情”;

3.3.3顾客询问事情无法回答对方时：“对不起，请稍等”并请其他熟悉所询问事项店员接听;

3.3.4电话是找其他店员时，应请问其姓名，以便转告，当事人不在时则问其“能不能请您留话”及其姓名、联络方式。随时用笔记下重点，关键数字复述核对无误后转交给承办人;

3.3.5顾客结帐与电话铃响同时，应先接听电话并请对方稍等“对不起，请您稍等一下”，再以顾客结帐为优先;

3.3.6商量时须用手遮住话筒;必须在与店长或同事商量后才可回答的问题，应按下保留键，以免对方听到商量的内容。

四.处理用户投诉规范

4.1、投诉处理三原则：

首先处理好与用户的界面，给用户一个满意的处理;

然后要找到相关的责任人并分析问题的性质，进行批评和处罚;

最后还要触类旁通分析问题的根源，制定改进的措施。

4.2、投诉处理注意事项：

4.2.1做什么

4.2.1.1尽量离开销售区域，注意对其他客户的影响;

4.2.1.2和颜相待，倾听顾客的怨言，对顾客表示理解和关注，并做记录;

4.2.1.3明确表示承担替顾客解决问题的责任;

4.2.1.4必要时请上级出面;

4.2.2不做什么

4.2.2.1争吵、争辩、打断、批评、拒绝顾客;

4.2.2.2在事实澄清以前随口承诺承担责任;

4.2.2.3拖延或隐瞒;

4.2.2.4将事一推了之，让用户自己找其它责任人;

五.其它规范

5.1遵守国家法规、遵守行业规范;

5.2遵守公司规章制度，不迟到、不早退，不矿工，请假不超假;

5.3认真填写公司各种记录及表格，字迹清楚，内容完整;

5.4业务活动中，不徇私情，不受贿赂，不做有损国格、人格的事;

5.5一切以客户和公司的利益为上，奉行“客户是上帝”的宗旨，严于律己，踏实勤奋，遵纪守法;

5.6自觉执行公司保密制度，不打听、不传播应知以外的信息，严禁泄露公司商业机密;

5.8爱惜公司财物，节约使用水电及办公物品;讲究公共卫生，不乱丢杂物;

5.9部门、同事之间团结互助、主动协作，有任何分歧，应相互沟通或交由上一级主管处理，不得消极怠工;

5.12服从上级调配，按上级批示工作，对于授权以外的事项，未经请示不得擅自作主;

5.13如因工作需要加班，无特殊原因一律要参加加班;

5.14积极提出合理化意见和建议，为公司的发展作出贡献。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇十二**

1.负责卖场商品的美观陈列。

2.负责卖场所辖区域的卫生清洁，引导顾客 遵守卖场公共秩序。

3.负责卖场商品的物价标识维护和更换。

4.负责对卖场商品的品质检查，控制商品在 保质内。在保质期超出后1/3的商品要以书面 形式上报给卖场经理，再由卖场经理以同样 的方式报告给采购及时作出处理;

5、负责所管辖柜组内商品的订货、退货、 换货工作，保修工作

6、 负责对柜组内商品中不合格品、报损 商品、残次品的书面形式的登记。

7、 熟悉相关产品知识，提供顾客产品咨 询和相关服务。

8、 负责货架排面整理，要货、补货、防 损控制等工作。

9、 配合公司定期与不定期的盘点工作。

10、绝对服从公司领导安排。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇十三**

1、 遵守考勤制度，上下班须及时打卡，不得漏打或代打

2、 上下班走员工通道，并接受保安的检查

3、 上岗前检查个人仪容仪表，以饱满精神状态投入工作

4、 工作时间不得穿工作服外出购物，不准听手机音乐，不准大声喧哗或闲聊

5、 员工不准使用电梯，上班时必须穿工作服

6、 了解当日客勤情况，及当天工作安排，熟记当天菜品、酒水供应情况，急推，沽清、特色菜品等

7、 餐前检查包厢内的照明及桌椅是否损坏，保证硬件设施正常运转

8、 餐前整理检查，台面餐具及卫生状况，按标准摆放整齐

9、 按所定岗位立岗，面带微笑，标准站姿，热情迎客，无论在何时何地只要见到客人必须微笑问好

10、客人到时，必须问清楚客人订餐情况，引领至包厢

11、服务中不可扎堆聊天，不可倚靠在物品上，始终保持正确的站姿

12、有针对性的为客人主动推销适合的菜品及酒水

13、餐中盯台人员为客人进行热情周到，灵活的服务，做到四勤：(眼勤、手勤、脚勤、嘴勤)

14、餐中服务人员进行崔菜或其他事情时，必须找其他人员接替

15、上菜时要求先整理后台，撤去多余盘上菜，必须报菜名

16、餐中保持台面清洁，桌面无杂物，清理时必须使用托盘

17、对于客人换台、换菜、退菜，餐中预定等要求，必须及时通知上级

18、对突发事件和客人投诉，能灵活应变，处理不了时及时上报上级

19、客人离店主动提醒客人不要遗忘物品，如有发现及时上交吧台，不可私自保留，一旦发现给予开除

20、餐后整理要整洁、有速，台面所有物品恢复

21、关闭所有电源后方可离开

22、值班人员必须巡视每个岗位，无安全隐患，填写当天值班记录，方可离岗

.请餐饮部每位员工，自觉遵守此规章制度.

**酒店员工守则与规章制度的区别篇十四**

1、作息时间

本店每天营业时间为：8:00-16:00;15:00-23:00;(所有人员均需提前半个小时到店进行交接及相关的准备工作)，(若需请假必须找到其他人员进行换班)、店长上班时间为中午14点到晚上22：00每周休假一天(星期五至星期天除外)。店长根据人员情况进行合理安排。

2、考勤

2.1、所有员工均应按规定上下班时间打卡或签到。

3、员工请假规定

3.1员工应提前填写《请假条》交由店长审核及批准，店长做好请假资料的登记和保管。

3.2员工若因不可抗力无法提前办理请假手续时，应及时用电话向店长报告，并在返岗后办理补假手续。(必须落实好换班人员)

4、处罚规定

4.1、为规范员工的行为、维护本店的经营秩序，员工有以下情形之一，经查证属实的，予以相应处理：

(1)、员工上班时间必须着工作服，且保持工作服的整洁及讲究仪表仪容和个人卫生，严禁工作期间穿拖鞋。上班时间内一律不得携带背包或者挎包等。上班时间内不得玩手机。其他与工作无关的物品可放在置物柜中或统一放置在指定位置。

(2)、员工对客人购买饮料，要主动热情，文明用语，不得说粗话和脏话，顶撞顾客违反一次扣款10元。

(3)、工作时间不得打扑克、下棋、吃零食和任何有异味的食品;利用办公电脑玩游戏游戏和用办公电话拨打私人电话(特殊情况除外)等，违反一次扣款20元。

(4)、非本店人员不准进入操作间，且不准领小孩到岗，违反一次扣款10元。

(5)、不准将本店的物品随意借用和送人，违反者根据情节给予相应处罚。

(6)、店长要严格食品检验，不准将过期和霉烂变质的原料等进入店内，出现一次当月奖金取消。

(7)、 员工不得做出损坏公司形象和名声的任何行为，如有查实直接予以严厉处罚并开除， 未经许可禁止将公司机密透露给非公司人员，携带机密资料离开公司的。视情节及后果给予警告、开除并追究其相关法律责任。

(8)、要爱护设备，要按操作规程操作，不得违章操作，保证安全使用，如有损坏照价赔偿。

(9)、员工要求自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作时间不准离岗，不能在店内吸烟不准聚堆聊天和说笑打闹，违反一次扣款20元。

(10)、员工应按正常手续请假，否则按照相关制度进行处罚。员工不得虚报病假、事假。极度不诚信着，直接予以辞退。

(11)、禁止在店内销售私人物品，禁止擅自提高或降低价格，禁止多收或少收。若有查实，直接予以辞退。

(12)、员工多次或严重违反以上规定或给本店造成损失的，并有以下情况者：未经同意，擅自挪用公司公款作为私用、提供虚假资料、做假账欺骗公司者，我们将要求当事人进行赔偿，并直接予以辞退，情节严重者直接交予公安机关处理。

(13)、用餐时间(午餐10：30至14：00，晚餐16：30至20：00)每人40分钟，轮流用餐。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇十五**

一、 公司形象

1、 员工必须清楚地了解公司的经营范围和管理结构，并能向客户及外界正确地介绍公司情况。

2、 在接待公司内外人员的垂询、要求等任何场合，应注视对方，微笑应答，切不可冒犯对方。

3、 在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗。

4、 遇有客人进入工作场地应礼貌劝阻，上班时间(包括午餐时间)办公室内应保证有人接待。

5、 接听电话应及时，一般铃响不应超过三声，如受话人不能接听，离之最近的职员应主动接听，重要电话作好接听记录，严禁占用公司电话时间太长。

6、 员工在接听电话、洽谈业务、发送电子邮件及招待来宾时，必须时刻注重公司形象，按照具体规定使用公司统一的名片、公司标识及落款。

7、 员工在工作时间内须保持良好的精神面貌。

8、 员工要注重个人仪态仪表，工作时间的着装及修饰须大方得体。

二、生活作息

1、 员工应严格按照公司统一的工作作息时间规定上下班。

2、 作息时间规定

1)、夏季作息时间表(4月——9月)

上班时间 早 9：00

午休12：00——13：00

下班时间 晚 18：00

2)、冬季作息时间表(10月——3月)

上班时间 早 9：00

午休12：00——12：30

下班时间 晚 17：30

3、 员工上下班施行签到制，上下班均须本人亲自签到，不得托、替他人签到。

4、 员工上下班考勤记录将作为公司绩效考核的重要组成部分。

5、 员工如因事需在工作时间内外出，要向主管经理请示签退后方可离开公司。

6、 员工遇突发疾病须当天向主管经理请假，事后补交相关证明。

7、 事假需提前向主管经理提出申请，并填写【请假申请单】，经批准后方可休息。

8、 员工享有国家法定节假日正常休息的权利，公司不提倡员工加班，鼓励员工在日常工作时间内做好本职工作。如公司要求员工加班，计发加班工资及补贴;员工因工作需要自行要求加班，需向部门主管或经理提出申请，准许后方可加班。

三、 卫生规范

1、 员工须每天清洁个人工作区内的卫生，确保地面、桌面及设备的整洁。

2、 员工须自觉保持公共区域的卫生，发现不清洁的情况，应及时清理。

3、 员工在公司内接待来访客人，事后需立即清理会客区。

4、 办公区域内严禁吸烟。

5、 正确使用公司内的水、电、空调等设施，最后离开办公室的员工应关闭空调、电灯和一切公司内应该关闭的设施。

四、工作要求

1、 工作时间内不应无故离岗、串岗，不得闲聊、吃零食、大声喧哗，确保办公环境的安静有序。

2、 新入职员工的试用期为三个月，员工在试用期内要按月进行考评。详见《员工试用期考核表》。

3、 公司内所制定的《员工日程表》是衡量员工完成工作量的依据,要求员工每天要认真、详尽的填写,作为公司考核员工工作量的标准。

4、职员间的工作交流应在规定的区域内进行(大厅、会议室)，如需在个人工作区域内进行谈话的，时间一般不应超过三分钟(特殊情况除外)。

5、 加强学习与工作相关的专业知识及技能，积极参加公司组织的各项培训(培训将施行签到制，出席记录和培训考核也将作为公司绩效考核的部分)。

6、 经常总结工作中的得失，并参与部门的业务讨论，不断提高自身的业务水平。

7、 不得无故缺席部门的工作例会及公司的重要会议。

8、 员工在工作时间必须全身心地投入，保持高效率地工作。

9、 员工在任何时间均不可利用公司的场所、设备及其他资源从事私人活动。一经发现，给予警告，情节严重者，公司将予以辞退。

10、 员工须保管好个人的文件资料及办公用品，未经同意不可挪用他人的资料和办公用品。

10、员工要保管好个人电脑，按公司规定进行文档存储、杀毒及日常维护，如发生故障应及时报告综合管理部，由公司安排修理。

五、 保密规定

1、 员工须严守公司商业机密，妥善保存重要的商业客户资料、数据等信息。

2、 管理人员须做好公司重要文件的备份及存档工作，并妥善记录网络密码及口令。并向总经理提交完整的网络口令清单。

3、 任何时间，员工均不可擅自邀请亲朋好友在公司聚会。

4、 员工及管理人员均不可向外泄露公司发展计划、策略、客户资料及其他重要的方案，如一发现，除接受罚款、辞退等内部处理外，情节严重的，公司将追究其法律责任。

六、人员管理

1、 员工必须服从公司的整体管理，包括职务的分配及工作内容的安排。

2、 员工须尊重上司，按照上司的指导进行工作并主动向上司汇报工作情况。

3、 员工有关业务方面的问题须及时向部门主管或经理反映，听取意见。

4、 涉及超出员工权限的决定必须报经部门主管或经理同意。

5、 员工不服从上级指挥，目无领导，顶撞上级，而影响公司指导系统的正常运作，视情节严重程度，给予处理。

6、 管理人员应团结互助，努力协调好各部门的关系，鼓励并带领好员工队伍，时刻掌握员工的工作情况，确保公司整体策划顺利进行。

7、 公司是一个大家庭，员工应团结互助，为公司发展做出努力。

七、 物品管理

1、 办公用品的日常管理由综合管理部专门人员负责定期购买;

2、 每月10日之前，个人将所需要的办公用品填写在公司【购物申请单】上,由管理部专门负责人提交主管经理，审批同意后，由专门负责人将办公用品购回，根据实际需要有计划地发放。

3、 若急需某类办公用品，也应先填写【购物申请单】后，交由专门负责人，经主管经理审批同意后，方可购置。

4、 新进人员到职时由综合管理部门统一配发各种办公物品。

八、电脑管理：

1、使用者应保持电脑设备及其所在环境的清洁。下班时，务必关机切断电源。

2、使用者的业务数据，应严格按照要求妥善存储在网络上相应的位置上。

3、未经许可，使用者不可增删硬盘上的应用软件和系统软件。

4、严禁使用计算机玩游戏。

5、公司及各部门的业务数据，由公司资料管理员至少每周备份一次;重要数据由使用者本人向资料管理员申请做立即备份。

6、未经许可，任何私人的光盘、软盘不得在公司的计算机设备上使用。

7、使用者必须妥善保管好自己的用户名和密码，严防被窃取而导致泄密。

九、网络管理

1、 工作时间内禁止浏览与自己工作岗位或业务无关的网站。

2、 工作时间内不允许在网络上从事与工作无关的行为(如：上网聊天)，也决不允许任何与工作无关的信息出现在网络上。

3、 严禁在公司网络上玩任何形式的网络游戏、浏览图片、倾听音乐等各种与工作无关的内容。

4、 禁止利用公司网络下载各种游戏及大型软件

5、 公司网络结构由网络工程师统一规划建设与管理维护，任何人不得私自更改网络结构，个人电脑及服务器设备等所用ip地址必须按网络工程师指定的方式设置，不可擅自更改。

十、奖惩办法：

1、员工奖励分为口头表扬及物质奖励;

2、员工惩罚分为口头警告、罚款及除名;

3、有下列事迹的员工，在调查核实的基础上，经经理办公会研究，给予相应的奖励： a、积极向公司提出合理化建议，其建议被公司所采纳者;

b、维护公司利益和荣誉，保护公共资产，防止事故发生与挽回经济损失有功者。

4、下列事由的员工，在调查核实的基础上，经经理办公会研究，给予相应的惩罚： a、违反国家法律、法规或公司规章制度造成经济损失和不良影响的;

b、泄露公司经营管理秘密的;

c、私自把公司客户介绍他人的。

5、公司将设立年终全勤奖(未有迟到、早退现象及病事假)，奖金为1000元,于年终考评后一次性发放(以每个月的考勤统计为依据)。

6、在公司服务满三年(不含三年)的员工，将给予一周的带薪休假(休假期需提前和公司协商，以不耽误工作为前提，得到许可后方可休假)及20xx元的一次性旅游补贴。

7、在公司服务满五年(不含五年)的员工将给予300元/月的住房补贴，发放办法从第六年度合同期开始，本年度合同期满时一次性发放;无论何种情况，未履行满从第六年度开始签定的本年度合同期的员工将不享受此项福利补贴。

**酒店员工守则与规章制度的区别篇十六**

1、 当顾客进入店内，以亲切的微笑迎接顾客，并说“欢迎光临”，顾客离开时 需说“谢谢光临”。

2、 有礼貌地接待顾客，对待老客、常客能直呼其职称或姓氏(如李小姐、 张先生等)。

3、 主动为客人递上托盘与夹子，适时促销，根据顾客的不同类型而适当适时地提醒顾客，促销产品。

消费者分类：时尚型消费者(推新品、高价位产品)

即兴型消费者(推本店独有、特色的产品)

实惠型消费者(推性价比高的产品)

4、 保持良好的仪容，机敏、灵活的工作状态。

5、 尽量记住常客的口味及嗜好。

6、 工作时间内不得化妆、聊天、吃东西。

7、 口袋中随时携带笔，服务时女士优先。

8、 保持环境整洁，但尽量避免在客人面前整理卫生。

9、 营业场内做到三轻，走路轻、说话轻、动作轻。

10、 动作要规范，有良好的卫生习惯。

11、 任何时候，都要适当地运用礼貌用语，积极主动，热情周到，让顾客享受到完全满意的服务。

12、 不得对客人进行评论，说长道短或是倾听顾客之间的谈话。

13、 服务的英文含义：service

s—微笑， e—专业，r—机智，v—乐于助人，i—主动发掘问题，

c—彬彬有礼，e—工作热忱。

14、耐心、细心地解答顾客之疑问。

15、如有可能，尽量请客人留下宝贵意见，以便我们更好地服务顾客。

16、如遇顾客投诉须态度友好，请其稍等并告之店长或负责人给予解决，任何

情况下不得与顾客发生争执。

18、员工应具备的基本内、外条件

(1)内在条件：

a、丰富的专业知识与技能。

b、高度的工作兴趣与爱好。

c、亲切的服务心态。

d、认真负责，敬业乐群。

e、良好的语言基础。

(2)外在条件：

a、头脑、眼睛、手脚及心情等活动

头脑：反应敏捷，记忆力正确，丰富的专业知识。

眼睛：眼到手到，不可视而不见。

手脚：需要配合适当的要求，避免不必要的动作。

心情：经常以沉着冷静的心情去服务顾客。

语言：有礼貌，声音清晰且音量适中，使用标准语言。

态度：亲切诚恳，自然大方。

站立姿势：身体站直，抬头、挺胸，要有精神，不能把手放在口袋里。

b、卫生与服装：

手：服务前先洗手，指甲修剪清洁，不可涂指甲油。

脸：淡妆，保持优雅的外形。

头发：切勿模仿时尚发式，应梳理整齐，长发扎于头巾内。

香水：上岗时间内不宜使用。

汗水：勤换衣，切勿让汗水渗透上衣。

口臭：上岗前4—6小时不可食葱、姜、蒜等有异味的食物。

制服：干净、整齐、使衣服时常保持良好的状态，着黑色裤子。

鞋袜：着与肤色相近的袜子，穿黑色鞋子。

裙子：不宜过长，也不宜过短(过膝即可)。

饰物：除结婚戒指外，不允许佩带任何饰物上岗。

19、上岗前的准备——调节心情

(1)是昨日遗留的问题，则在今天早晨一起床就对自己说“昨天的事情我忘掉，

今天我开心!”

(2)给自己的一个漂亮的妆扮，增加亮点。

(3)笑一笑，回忆令自己高兴的事。

(4)调班或调休，出去happy一下，把所有的烦恼忘掉。

20、正式上岗前之回顾：

地面清洁、货架整洁、货物排列有序，仪容仪表符合、各样配件准备充足。

21、我们的顾客最希望得到的是：美味的食品、愉快的购物经历、期待再来的价值，这也是我们努力的目标。

22、服务格言：

你希望别人对待你的，你就去这样对待别人，你的态度影响别人，它又将反过来影响你。

23、服务是具备高度劳务性的，是要我们自觉、主动去做的，保持一个好的心情去上岗，好心情投入工作会给客人好的印象，提高公司知名度及形象，加之各类软硬设施的齐备，将造就一个全新的理念。

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