|  |
| --- |
| **前堂部员工规则** |
|  （一）规则­ 可 以 不 可 以 |
| 1．准时上班、下班，在编排上班时间前十五分钟到达酒店，以便更换制服。2．上、下班时，须打卡。3．紧守岗位。4．仪表端正。5．穿着整齐，清洁及完整的制服。6．保持个人气味清新。7．每天淋浴，早晚刷牙，保持个人卫生。8．男服务员头发适中，梳刷整齐。9．脸部清爽，干净。10．男服务员，十个手指的指甲全部要剪短。11．女服务员，淡擦脂粉，指甲修洁不宜过长。12．常带微笑，彬彬有礼，平易近人。13．勤奋工作，提供优良服务。14．保持工作地方清洁、整齐、有系统。15．适当地使用文具、表格。16．举报失物。17．发现酒店财物遗失或损毁，马上报告。18．工作要有责任心，尽量完成正在进行的工作。19．对接班员工，交待清楚当天所发生的事，所要继续的工作。20．态度积极，对工作有兴趣。21．时刻提高警觉，留意有无闲人出入。22．在工作期间，严禁发生饮酒、打架、偷窃、睡觉不道德行为及赌博、抽烟、进食、吸毒或爵香口胶等不良行为。 | 1．迟到、早退、无故缺席或失误接班。2．上、下班时不打卡或替别人打卡。3．擅自离开岗位。4．不修边幅。5．制服肮脏，不扣纽扣。6．使用浓郁香水或其他香料。7．发出体味及恶臭之口气。8．头发过长，遮盖耳朵和接触衣领。9．不刮胡子。10．任何一个手指留有指甲。11．浓妆、艳抹、涂鲜红指甲油。12．脸无表情，板起面孔。13．偷懒及表现不耐烦的态度。14．工作地方杂乱无章。15．利用文具或表格作为私人用途。16．私藏和占有失物。17．不理酒店财物之遗失或损毁。18．没有责任心，把正进行的工作抛下不顾而去。19．对接班员工没有交代未完之工作或应注意之事项。20．常常对工作抱怨，对工作没精打采。21．漠不关心，闲人出入也不知或视若无睹。22．饮酒、抽烟、偷窃、睡觉、不道德行为，赌博、进食、吸毒爵香口胶等。 |

|  |
| --- |
| **前堂部员工规则** |
|  （一）规则­ 可 以 不 可 以 |
| 23．禁忌在工作进行时，阅读报纸、杂志及书籍。24．值班时不听收音机，看电视等。25．人在柜台，须专心工作并不时留意四周环境。26．严禁使用电话作私人用途。27．小心处理客人信件，包裹及暂寄之行李和物件。28．处理文件井井有条。29．提醒住客有关酒店内之医疗服务。30．行为举止端正和保持身体挺直。31．对酒店忠心，维护酒店声誉及利益。32．同事间，和气相处。33．同事间紧密合作，遇到工作困难，互相帮助，处处为酒店的利益着想。34．对客人言词要得体，大方及控制情绪。35．行为正当，严禁作非法勾当。36．服从上司命令与指示。37．坚决执行职务，不畏艰难。38．与酒店同舟共济。39．推广酒店设备与服务。40．保持言谈高雅，互相尊重。41．尊重客人。42．保持环境卫生。43．忠于职守，诚实工作。44．住客的姓名，房号及个人资料要绝对保密。 | 23．阅读报纸、杂志及书籍或作任何私人工作。24．听收音机，看电视。25．在柜台工作时，与员工互相攀谈私事。26．使用电话作私人用途。27．随便乱抛客人之行李和物件。28．敷衍了事，得过且过。29．胡乱供应药物或帮住客买药。30．倚墙而站，双手交叉，抓头，橇鼻等不雅举止。31．欺骗、不忠不信。32．对同事故意挑剔或为难。33．挑拨事非，造谣中伤，遇到同事有工作困难时，袖手旁观，幸灾乐祸。34．言词含有侮辱客人的意思或向客人发脾气。35．参与卖淫及任何不法行为。36．违反上司指示或酒店当局发出的合法命令。37．无充分理由故意拒绝执行职务。38．在酒店内发起或参与未经批准的集会。39．未经上司同意，推荐其他竞争者的服务，或在酒店内贩卖物品。40．粗言秽语。41．指手划脚，评头品足过路的客人。42．随地吐痰，乱丢纸屑或垃圾。43．利用工作之便，兑换外币，或作其他不当之手续，中饱私囊。44．为住客朋友，来访者或者其他部门员工(不因工作需要)透露住客姓名，房号及个人资料。 |
| **前堂部员工规则** |
|  （一）规则­ 可 以 不 可 以 |
| 45．严禁使用客房作为休息，娱乐用途 45．未经上司同意，使用客房为休息间，或或随便使用客房毛巾及其他用品。 在客房内淋浴、看电视或使用客房的毛  巾及其他用品。 （二）纪律处分1．口头警告­——在小事上初犯前堂部员工规则，或其他员工守则。2．书面警告­——重复在小事上违反酒店规则或首次严重犯规。3．最后警告­——第三次书面警告后员工再违反酒店规则，便获即时解雇处理。4．即时解雇­——触犯国家刑事法律或经过最后警告而再次违反酒店规则。 |