|  |  |
| --- | --- |
| **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。 | |