**FRONT OFFICE RULES&CONDUCTS（前厅纪律与行为准则）**

做为前厅部的一员，我们必须遵守以下纪律及行为准则

1．每天上班之前，养成习惯阅读告示栏上的新内容。

2．当班期间除紧急情况外，一般不允许打私人电话（私人电话只限于在工作空隙期间，使用指定的后台电话）。

3．对每一位员工制服的提供，旨在保证酒店业所特别要求的干净、整洁。每一位员工的制服写有自己相应的号码。制服应经常换洗，以保证其干净、平整。

4．个人卫生不仅是尖东酒店的标准，同时也是社会的普遍要求。每一位员工应做到：勤洗澡、勤剪指甲、头发梳理整齐；女员工要求有适当化妆，但过分的浓妆却适得其反，只会让客人反感。

5．前厅各个柜台、后台办公室及其它工作场地应保持干净整洁。各种文具报表摆放整齐，同时在每班交接时保证有足够的备用量。

6．经常迟到是绝对不允许的现象。

7．总台应保持每时都有足够人手在岗，按规定一般情况下最少要有两位总台人员值台。

8．当班时不允许用过多时间谈论私人问题。当然，部门经理有兴趣也有义务关心下属的个人问题，但该项讨论仅限于工余时间。

9．如有特殊原因不能上班或要晚到，须事先请示前厅经理或部门主管，以便于人手调配。

10．用餐时间由各部带班主管/领班安排，工作餐地点按规定只限于员工餐厅。

11．公众假期或年假由各部门主管安排，并经前厅经理审批，以上休假须提前做申请，以利人手协调安排。

12．每天上班前须仔细阅读工作交班本，以了解当日工作安排。

13．在工作岗位上，不准吃口香糖等零食。

14．在工作岗位上不准看报纸、杂志、小说等。

15．只准利用休息时间，在员工休息室或更衣室吸烟，严禁在营业场所及其他公众场所吸烟。

16．前厅各工作台或后台办公室除特别批准外，不准摆放食物。

17．除本部门员工外，前厅各工作柜台办公室不允许接待私人访客或其它部门无关人员。

18．姿态会直接影响个人形象。掌着柜台或无精打采站立的坏习惯，将影响个人同时也有损酒店的形象。在前台不将手插在口袋里或交叉于胸前。

19．除必需的用品外，个人物品一律不得摆放前台，特别情形要请示上级。

20．禁止在柜台大声谈笑及不必要的聊天。

21．在客人面前不得用本地方言与同事交谈。

22．当班时间不得串岗，而下班后无事也不得在酒店范围内滞留。当班期间除用餐时间或安排的休息时间外，应坚守自己的工作岗位。

23．除工作特别需要，不可让客人等候而自己与同事之间在聊天。即便因为处理其它紧急事情，也应跟客人先说对不起，请客人稍候。

24．遇到客人关于酒店服务方面的投诉而经理不能亲自来处理时，应仔细听取客人投诉，并告知客人会将其意见向有关经理转达。

注：以上有关规定与员工守则之规定相辅相承，无任何冲突。