违规违纪处罚细则

1.销售经理必须向客人提供真实的酒店信息资料，否则一切后果自负，酒店不承担责任；

2.文员必须认真准确地登记客人资料，凡客人资料登记错误将给予警告处分；

3.文员在一会一案及VIP接待过程中跟踪服务不落实，给予警告至严重警告处分；

4.经理必须每日对业绩进行考核，日清工作完不成将给予严重过失至重大过失的处分；

5.文员如上报业绩考核表不及时，将给予其警告处分；

6.一经发现文员有作弊行为，将视情节给予文员警告至严重警告处分，严重者给予辞退；

7.销售经理作弊，一经发现，将视情节给予过失处分，直至辞退；

8.预订员预订不及时，给予严重警告，直至辞退；

9.接电话人员如果未在规定时间内将留言载到留言簿上，给予每次警告处分；

10.当事人如果在本日下班之前未回复电话留言的，视情节给予警告至严重警告处分；

11.综合部负责对市场营销部对在住店客人的拜访情况进行抽查，如未拜访，视情节轻重给予警告至严重警告处分；

12.若前厅部通知市场营销部迎送客人，市场营销部未派人，每次给予市场营销部被通知者严重警告处分；

13.若销售经理未对客人进行拜访或拜访不及时，由市场营销部查出并且及时补充拜访的，收入归部门，不计个人业绩，并给予严重警告处分，情节严重者给予过失处分；

14.由酒店查出的所有不拜访客人的收入，不计入市场营销部业绩，视情节给予部门警告处分；

15.对客人提出的困难无力解决又不汇报，或未尽最大努力去做，将给予责任人严重或重大过失，直至停职检查处分，情节严重者给予辞退，同时给予部门警告处分；

16.跟踪服务不落实，造成对客服务失误的，给予责任人警告至严重警告处分；

17.由于工作用心不到，直接或间接造成客人经济损失的，给予责任人警告至重大警告处分；

18.由于文员工作失误，造成表格管理错误的，给予警告处分；

19.任何人员未经允许向外人（非本部门）提供资料的，处以严重警告至重大过失处分；

20.私自向外界提供酒店有关文件资料的，严重警告至重大过失处分或停职检查、辞退，造成严重影响的，追究法律责任；

21.文员对酒店宣传品备量不足给予过失处分；

22.营销代表领用未做登记的给予每次警告至严重警告处分；

23.其它违反酒店相关规定的行为，根据酒店相关处罚条例进行处罚。