前台规章管理制度

1.牢记酒店的服务宗旨，以及服务准则，虚心学习，开拓进取。

2.严禁泄露酒店商业机密。

3.仪容仪表必须符合酒店规定，保持旺盛精力工作。

4.严格执行部门《考勤制度》.

5.严格按排班表上班，不允许私自调班，如有特殊事情调班，须得到经理或领班同意后，方可换班。

6.每班认真填写《交接班记录薄》，认真履行交接手续，按时交接班，严禁口头交班，电话交班。

7.上班须保持良好的工作状态，台内不得吃零食，不允许聚众聊天、嬉戏打闹，不许面客使用手机，以及发送短信。

8.接听电话要规范，电话铃响三声内接听，语言清晰，声音温柔亲切，必须等对方挂断后再挂断。

9.尊重宾客隐私，，严禁泄露在住宾客信息。

10.严格执行《交接班制度》，当班发生的重要事务，必须在《交接班记录本》上清楚记录交接，并履行好交接签字手续。若由于交接不清造成的工作失误，由两班人员共同承担相应责任。

11.交班时，不允许口头交接，电话交班，必须以文字形式记录，认真填写《交接班记录薄》，明确交代下一班将继续完成的工作事项，需记录清楚其内容，以便于下一班完成。当班发生的重要事务，必须在《交接班记录薄》上清楚记录。

12.各类订单必须仔细检查核实，对不符合酒店要求的，不得盲目执行，否则造成损失将承担相应赔偿责任。当班发生的重要事务，必须在《交接班记录薄》上清楚记录。

13.加强房卡管理，每班必须严格清点房卡的数量，属宾客遗失的，必须在交接本上注明遗失原因、房号和宾客姓名，如宾客归还后必须及时给予注销。属员工工作失职遗失的，由当班员工负责赔偿。

14.遵照公安局有关规定，每日按时传送相关住客资料。

15.妥善保管总台经营资料，如因资料丢失给酒店造成经济和名誉损失，将追究责任。

16.加强节能意识，爱护酒店设施、设备，正确操作，发现设备故障及时按程序填单报修，如因操作不当或故意损坏，将严格按照酒店规定追究赔偿责任。

17.收银员必须严格核对账单（已结算、未结算）、所有票据、押金单，所有交接过程必须详细记录，包括所有发票、带有手工单号的单据以及保险箱的使用交接，必须严格核对并记录，绝不可出现跳号、缺号等现象，如有作废账单，必须装订整齐，送交有关部门。（如因交接不细，发生以上现象，管理人员将按有关规定予以相应处罚）。

18.在有宾客办理退房手续的时候，接班人员不得进入台内进行交接。