# 工作纪律

1. 上岗之前要认真检查仪表仪容、帽子要端正，不能随意摘下，衣服要整洁、手套要干净，皮鞋要擦亮，工号牌要佩戴在左胸处。
2. 站立服务姿势要正确，挺胸收腹，双手放于身后，左手掌握住右手背，不得倚墙靠柜，不做小动作，手不得插入袋中。
3. 当班时不得在大厅、通道、电梯、休息处、行李房等处大声谈话、喧哗、打闹、唱歌、抽烟、吃零食、看报纸等，更不能到处游逛、闲聊。
4. 当班时不准打私人电话，接听私人电话（特殊情况经主管批准外）。
5. 上班时须制服干净、整洁，不得在岗位上整理制服和个人衣物。
6. 非工作时间一律不准进入行李保管房。存取行李进入行李房时须将门关好，离开时须将门锁好。
7. 行李员未经许可不得走过收银处的通道。回收宾客钥匙须立即交回接待处职员处理。
8. 爱护公物，不随意乱写、乱划、乱踢、乱丢、乱撞。
9. 坚持“宾客至上”的服务宗旨，对宾客服务应一视同仁，要同样热情有礼。
10. 与宾客谈话时，站立姿势正确，态度要温和，请字开头，谢字结尾，礼貌用语不离口，声音要清楚，写字给宾客看时，笔迹要清晰。
11. 任何时候不准向宾客索取小费，或暗示小费，或向宾客索取物品，或兑换钱币，违反此规定者，一经发现立即除名。
12. 保证宾客行李的安全，不准翻动宾客的行李和物品，不准翻阅宾客寄存或丢弃的书、报、杂志等。
13. 遵守酒店、部门的报刊、杂志管理规定，并严格执行；不得私自派发、带走供宾客阅读的报纸、杂志等。
14. 服从主管、部门经理、宾客服务经理的工作安排，需加班时要准时回来加班，服从工作安排。
15. 做完每一项工作立即返回岗位，不得在别处停留，非工作原因离开岗位或休息处的，须经当值领班同意。
16. 遇到特殊情况要立即报告当值领班、主管或当值宾客服务经理。
17. 在休息处休息时不能打闹喧哗，不能打瞌睡，看报刊。
18. 遵守本店《员工守则》之任何一条。