**（二）总经理办公室工作制度、岗位职责及工作规范程序**

**一、工作制度**

**★　纪律制度**

1、严格遵守酒店作息制度，不迟到，不早退，不旷工，严格请销假制度。

2、严禁在办公室内大声喧哗、闲聊、吃东西，非公事不得串岗。

3、严禁在办公室打扑克、睡觉、下棋或有赌博行为。

4、不得在办公室接待亲戚朋友。

5、严肃酒店纪律，不得向外界透露酒店机密。

6、爱护公物，如有遗失或故意破坏要严肃处理。

7、节约酒店能源，注意开空调时出入关门、关窗，人离灯熄，关电脑。

8、节约用水，不得在酒店内洗刷不属于办公用的物件或私人物品。

9、节约办公室用品，不要随意浪费纸张。

★　**安全制度**

1. 成立安全小组，设置安全负责人及安全员。
2. 认真酒店制定的治安、安全、保卫工作防范能力。
3. 加强“五防”教育，对立安全意识，增强防范能力。
4. 办公室灭火器材放在指定位置，注意检查罐内气体存量及使用期。
5. 积极配合保安部工作，严格执行保安条例。

★　**卫生制度**

1. 体质室内清洁，不乱丢烟蒂、废纸、杂物。
2. 窗明几净，地面无杂物。
3. 保持桌面整洁，不乱摆入，办公用品摆放整齐。
4. 注意个人卫生，保持衣着整齐，在岗时要求化淡妆，着制服。

★　**会议制度**

每周例会，总结本周工作情况，传达上级指示、精神，进行下周工作安排。

★　**培训制度**

1. 认真学习并熟记《员工手册》，规范办公室人员的行为。
2. 适时进行酒店消防安全，培训，认识消防安全工作的重要性，防患于未然。
3. 负责对新入职员工的培训工作。
4. 定期请交管部门工作人员对驾驶员进行交通法规培训，以提高司机人员驾驶素质。

★**印章使用管理制度**

1. 酒店的行政印章，适用于以酒店名义制发的各类文件、公函、报表等。由办公室主任负责保管。
2. 使用酒店行政印章，须有总经理审批的“行政用章审批单”，并填写“用章登记本”，经办人签字后方能使用。
3. 酒店办公室印章，适用于酒店内部行文，以办公室名义制发各种酒店规章制度、通知等。由办公室行政文员负责保管。
4. 使用办公室印章，须有总经理审批的“下发文件审批章”，由办公室主任签批，做好用章登记后方能使用。
5. 酒店行政主办公室印章由专人负责保管，未经领导批准不得擅自转交他人代管。
6. 不得私自携带印章外出。如遇特殊情况，需报经领导批准。
7. 不得私自在空白信笺、介绍信上加盖印章。如遇特殊情况，需报经领导批准。

★　**档案管理制度**

1. 文书档案，凡是反映酒店工作活动、具有查考利用价值的文件、材料，以及与外单位签订的各种合同均属文书档案归档范围。包括：酒店制订的各项规章制度，酒店与不相隶属单位协商工作中形成的有查考利用价值的文件、材料；酒店的正式行文，即上行文、下行文、平行文级单位发来的、与酒店业工作有关的、需贯彻执行的文件、材料等。
2. 文书档案的整理本着文件材料形成的规律和特点，保持文件之间的有机联系、区别不同价值、便于保管和利用的原则进行操作。
3. 卷内文件材料应区别不同情况进行排列，密不可分的文件材料应排列，即批复在前、请示在后；正件在前、附件在后；印件在前、定稿在后。
4. 装订的案卷，应统一在有文字的每页材料正面的右上背面的左上角与流水而号。
5. 不装订的案卷，应卷内每份文件、材料的右下角逐件编写件号。
6. 填写卷内文件目录及卷内备考，须用钢笔或签字笔填写，卷内目示放在卷首，卷内备考表入在卷尾。
7. 卷内文件材料应去掉金属物，对破损的文件材料应裱糊整齐，字迹已扩散的应复制并与原件一并立卷。

★　**保密制度**

1. 文件存入地点应安全保密，又便于利用的查考。
2. 重要文件在酝酿、起草、修改、讲座过程中要注意保密。
3. 各种草稿、讲座稿、未定稿注意保存。
4. 重要文件不得随意带走。因公外出确需带出时，需经有关领导批准。
5. 在公文处理的整个过程中，均不准无关人员接触，不得向无关人员泄露文件内容。
6. 不得随意复印秘密文件，确因工作需要，应经有关领导批准后方可行。

★　**证照的管理制度**

1. 酒店的照包括：营业执照、机构代码证、国家税务登记证、地方税务登记证、特种待业经营证、道路运输许可证、卫生许可证、环保证、用工许可证等。
2. 每年准时完成各种证的年审工作，保证证照的正常使用。
3. 做好各种证照的管理工作，不得随意带离酒店。因公外出确需带出时，需经有关领导批准，并做好借用手续，登记在案，并督促经办人限期归还。
4. 有关业务需提酒店证照复印件并加盖印章的，需经有关领导批准，登记在案，关复印件上注明“仅供办理XX之用”方能使用。

★　**文件收发制度**

1. 酒店文件的处理一般为登记、分办、批办、承办、核稿、签发、印刷、用印、传递、归档、销毁等。
2. 凡酒店的收文，由办公室签收登记；经理收文，由总经理办公室签收，属领导新收信件，一律交收件人亲自拆封。
3. 文件登记后，根据总经理的批示，转交有关管理人员传阅，或需转交有关部门阅办者，由文员送交并请有关人员登记，签收。
4. 阅读文件要按规定范围，秘密级以上文件须到总经理办公室阅读，均不可带出办公室，因工作需要借阅文件时，要办理手续，用完后及时退还，不准丢失。
5. 实行文件催办制度，各部门或个人承办的文件，必须按规定期限办理，不准拖延积压，负责办理文件的人员，对着手处理的文件，要件件有落实，事事有下文，转办要及时，催办有结果，杜绝积压误事。
6. 文件处理完毕，根据文出立卷，归档的规定，及时收公文定稿、正本和有关材料整理立卷。
7. 文件要根据店内文件、政府文件的不同、秘密级别的不同，办理存档、移交手续。
8. 各级管理人员调动，调离工作时，应将文件资料清理、移交。
9. 没有存查价值的文件，经过认真检查、鉴别后，由主管领导批准，总经理办公室定期销毁。