# 管家部奖惩处罚条例

1.0目的

严肃部门员工纪律，鼓励先

进员工制定本部门奖惩制度。

2.0范围

酒店管家部。

3.0定义

严肃部门员工纪律，鼓励先进员工，制定本部门奖惩制度。

4.0职责

5.0条例

5.1共性：

5.1.1进门未敲门、报身份者 扣1-2分

5.1.2未按时按质完成领班所派工作任务 扣1-10分

5.1.3用布草搞卫生除相应赔偿布草外 扣2分

5.1.4做房间时工作车、布草车、吸尘器未按规定摆放 扣1分

5.1.5布草井、消毒间，吸尘器未按规定摆放 扣1分

5.1.6工作间、车，消毒间，吸尘器未保持整洁 扣2分

5.1.7交接班不明确视后果轻重 扣1-10分

5.1.8走客房查房不及时、不仔细除相应赔偿外 扣1-2分

5.1.9不爱护设备和野蛮操作机器除相应赔偿外 扣2分

5.1.10人为造成物品损坏，除照价赔偿外 扣2分

5.1.11完成工作后不及时清理工具 扣1-2分

5.1.12无工作人员在房内操作，任由房门敞开 扣1分

5.1.13为无关人员开客房门，尚未造成客人及酒店财产等损失的 扣2分

5.1.14工作缺乏主动性，办事拖拉 扣1-2分

5.1.15遇到客人不打招呼 扣1分

5.1.16无故不参加会议、培训 扣2分

5.1.17参加会议、培训无特殊原因迟到 扣1分

5.1.18遗失钥匙除照价赔偿外 扣2分

5.1.19不会使用消防设备 扣1分

5.1.20仪容仪表不规范 扣2分

5.1.21无故造成能源（物资）浪费 扣2分

5.1.22有一条不满意见 扣2-10分

5.1.23有一条客人投诉 扣6-10分

5.2客房服务员：

5.2.1同一不合格状况出现三次 扣1分

5.2.2少配多配消耗品，一件物品 扣1分

5.2.3少配多配棉织品，一件物品 扣1分

5.2.4设备电器未检查未报修一项 扣1分

5.2.5吸尘不合格或不干净（1间） 扣1分

5.2.6计划卫生不合格出现一次 扣1分

5.2.7住客房未按程定操作一项 扣1分

5.2.8住客房客人投诉卫生不合格 扣2-10分

5.2.9未及时填写工作单 扣1分

5.2.10未及时返工视情节后果 扣1-5分

5.2.11未及时上交遗留物品，视物品价值 扣2-10分

5.2.12私用客用物品（或占为己有），视情况退人力资源部 扣10-20分

5.3 PA：

5.3.1吸尘不合格，未按规定操作或吸尘不干净 扣1分

5.3.2推尘不洁，尘推过后仍有脚印、杂物 扣1分

5.3.3卫生间30分钟内无巡视；客流量多时15分钟无巡视 扣1分

5.3.4卫生间同一不合格项目二次以上 扣1分

5.3.5卫生间物品未及时配 扣1分

5.3.6大堂垃圾、烟缸不洁超过15分钟无人清理 扣1分

5.3.7搞某处卫生时牵连到其它方位而不及时处理者 扣1分

5.3.8楼层垃圾未及时处理者 扣1分

5.3.9进入卫生间不放工作牌、不敲门报称 扣1分

5.3.10洗涤地毯后，地面仍留有水迹或能够去除的斑迹 扣1分

5.3.11清洁剂配比不当，造成浪费或对物品造成损伤 扣1-5分

5.3.12洗涤人员不在工作现场，但设备、电源未关（灯，插头不拔） 扣1分

5.3.13保管区内出现积灰1处 扣1分

5.3.14计划卫生1项不合格 扣1分

5.3.15未预先了解客情，造成工作失误 扣1-5分

5.4园艺工考核条例：

5.4.1擦尘不到位 扣1分

5.4.2绿化维护不到位 扣2分

5.4.3花缸内烟头垃圾 扣1分

5.4.4花缸内有积水 扣1分

5.4.5花房整理不到位 扣1分

5.4.6工具摆放不到位 扣1 分

5.5奖励：

5.5.1当月卫生质量无返工 加2分

5.5.2服务意识主动，工作热情、周到、礼貌 加1-2分

5.5.3工作有超前意识，擅于发现问题并积极配合领班工作 加2分

5.5.4受部门经理表扬1次 加4分

5.5.5受总经理表扬1次 加10分

5.5.6受客人表扬1次 加5-10分

5.5.7受书面表扬1次 加8分

5.5.8受客人点名表扬并有具体事迹和内容视情况给予嘉奖。

5.6新员工（三个月内）：

5.6.1共性部分同样考核

5.6.2卫生质量方面考核当天跟班师傅

5.6.3独立操作后同样考核

5.6.4试用期内各方面表现出色则提前转正

5.6.5试用期满后如未能完成规定工作量则延长试用期或退人力资源部

5.7补充说明：

5.7.1同一不合格状况以及各不合格状况出现一次作提醒处理，二次警告处理，第三次出现连前二次累计扣3分并乘以2倍进行考核，提醒一次，警告一次，必须在逐日考核单上详细注明。

5.7.2凡出错失误参照以上办法考核，如果属于员工思想态度问题，如员工纪律，仪表

仪容，礼节礼貌，思想品质等出现一次根据严重程度考核30~200不等。

5.7.3显著进步视情况给予嘉奖。

5.7.3屡次不改加倍考核。

5.7.4其它参照员工手册。

6.0质量记录