**酒店员工手册**

员工手册旨在使你了解你的责任、利益与义务。并作为在本店就职期间的行为指南。这不仅是酒店现代化管理所必需的规章制度，而且也是你切身利益之所在。因此，希望全体员工都有责任、义务维护它的尊严，保证它的实施。  
  
一、员工录用  
  根据国家劳动部门的有关规定，本酒店面向社会公开招收员工。按照岗位工作要求及体格检查和政审结果全面考核，择优录用。新招收的员工须通过岗前培训，经考试合格后上岗，上岗后试用期三个月；试用期满酒店可根据员工的工作表现确定是否正式录用，并签订劳动合同。  
  录用员工全部实行合同制，通过签订劳动合同与酒店确定劳动关系。需续签合同的员工必须由员工本人在劳动合同期满一个月前向酒店提出申请，由双方协商进行。  
合同到期即自然终止，酒店与员工之间的劳动关系自动解除。员工要求辞职须提前一个月向酒店提出书面辞呈，经批准后生效并按合同规定向酒店交付违约金。  
  员工在合同期内离开本单位，按一切合同、协议规定执行。员工离店必须按酒店规定办理离店手续，交还酒店配发的一切物品，相关部门会签认可后，方可离店。因酒店营业条件变化而富余的员工，又不能在内部安排，将按劳动部门的有关规定执行。  
  
二、 员工考勤  
（一）考勤  
  1、所有员工都不得迟到、早退，上下班均要打卡记录其工作时间。任何员工都不允许让别人替代打卡或替代别人打卡。如果考勤卡有误、损坏或丢失，必须立即报告管理员，不得随意涂改或更改。  
员工上下班除按规定打卡外，仍要到岗位签到签退,班中离开岗位要填写离回岗表。  
  2、员工在休息或下班前不得擅离职守，在工作时间内如有事要离开，须向领导请示，经批准后方可离开。  
  
（二）病事假  
   1、员工休病假须持本店医务室或特约医院证明（急诊例外）向所在部门申请，经批准后方可休假。部门经理级以上管理人员请病假需总经理批准。员工因急诊不能上班，应由本人或亲属在4小时内电话通知所在部门，并在痊愈上班后8小时内持急诊证明补办请假手续

|  |
| --- |
|  |

  2、要提前填写请假条，写明事由和请假的时间，经有关领导批准后，方可休假。  
  
三、员工生活  
（一）员工住宿  
  住酒店单身宿舍的员工要服从酒店的安排，不准擅自调换房间或床位。宿舍内一律使用酒店统一配备的物品。保持床铺整洁，不得占用空床和使用空床上的物品。住宿员工必须服从管理，爱护宿舍内的各种设施和物品。工作时间不准在宿舍逗留。不准擅自留外人住宿。店外住宿员工未经批准不准进入宿舍。  
不准将酒店设施及客用品搬（带）入宿舍使用，不准将烟酒带入宿舍。保持室内清洁卫生，不准在墙上或窗外晾挂衣物。节约能源，不准开长明灯，不准有长流水。不准在宿舍内使用电炉子、电褥子等电器。不准在宿舍内放置易燃易爆及有毒物品、易腐烂食品及小动物。晚间10:00后员工不得互相串宿舍。任何时间不准在宿舍喧哗、喝酒、吸烟、玩牌、打闹或做影响他人休息的事情。  
  
（二）员工餐厅  
  员工应按规定时间在员工餐厅就餐，服从管理，并自觉遵守员工餐厅的规定，按顺序凭卡就餐；餐卡只准本人使用不得转让，未经许可不得将食物、餐具带出员工餐厅。就餐时保持餐厅卫生，餐后自觉冲洗餐具，爱护餐厅设施。不准私自在餐厅会餐喝酒。不允许浪费粮食及食品、用品。不允许大声喧哗，说笑打闹。  
  
（三）员工娱乐及阅览  
  遵守娱乐、阅览室等管理规定，服从管理，保持室内卫生，不允许着工装进入娱乐室、阅览室，不允许大声喧哗，阅览室内应保持肃静。爱护各类娱乐设施，未经许可不允许将任何娱乐用品和书刊带出室外。  
  
（四）员工医务室  
  自觉遵守医务室就诊规定，如遇客人时应先请客人就诊，遵听医嘱，医务室内应保持肃静，保持卫生，爱护医务室设备设施。  
  
（五）员工班车  
  员工乘坐班车要服从管理，并按要求在发车前十分钟到位（站），按顺序上车。  
  员工乘坐班车要讲文明礼貌，要尊老扶弱，不得争抢座位。  
  员工在车厢内不准大声喧哗、打闹、与司机交谈。不得将身体任何部位伸出窗外，车辆没有停稳，不准上、下车。讲究公共卫生，车内不准吸烟、不准向车内外乱扔果皮、纸屑或吐痰。爱护车辆的设备设施。  
  
（六）员工更衣室  
  自觉遵守员工更衣室管理规定，服从管理，严禁携带酒店物品、食品进入更衣室，讲究公共卫生和社会公德。  
  
四、员工仪表仪容  
  员工在班中，按以下要求做好个人修饰。  
  服装：一律穿戴酒店配发的制装和饰物。制装应整洁合体，鞋子合脚，西裤有裤线，佩戴胸牌，扣好钮扣，拉好拉链。不能有破损、缺扣、污迹。

  指甲：保持清洁，不得超过指甲床0.5mm，不可涂指甲油（非接触食品者可涂无色指甲油）。

  饰品：不得佩带手表以外的其它饰物且手表款式不能夸张。  
  鞋：着酒店按岗位配发的工鞋，清洁（皮鞋光亮）。酒店未配发的，一律穿着黑色皮鞋（款式参照酒店配发给一线的皮鞋），清洁光亮。男鞋后跟不能高于3公分。女鞋后跟不能高于6公分。  
男员工：  
  头发：前不过眉，侧不遮耳，后不盖领，鬓角不过中耳线，整齐、清洁、光亮（打发乳或摩丝），无头屑，不留怪异发型，保持黑色，发长不得短于2公分。  
  面部：保持整洁，不得有胡须，无眼垢、耳垢。  
  袜子：黑色或深兰色袜。无破洞，裤角不露袜口  
女员工：  
  头发：前不过眉，后不过肩，长发盘起，头饰颜色与发色反差小，整齐、清洁、光亮（打发乳或摩丝），无头屑，不留怪异发型，头发保持黑色。发长不得短于12公分。  
  袜子：薄肉色袜。无脱丝、破洞，裙角或裤角不露袜口。  
  面部：应化淡妆，口红颜色为红色（浅不过粉红色，深不过朱红色），无眼垢、耳垢。  
  香水：清新、淡雅。涂于耳背及手的脉膊部位。  
 个人卫生：身体清洁无异味，口腔清洁无异味，牙齿无残留物，双手清洁，鞋、袜清洁无异味，勤洗内衣，勤换工作服。  
  
五、员工守则  
 1．热爱中国共产党，热爱祖国，热爱社会主义。  
 2．爱酒店、爱岗位、爱事业、甘于奉献。  
 3．尊重顾客，忠诚待客，以情服务。  
 4．遵守国家的法律法规，遵守酒店的各项规章制度。  
 5．钻研业务，提高技能，开拓创新。  
 6．虚心接受监督检查，随时纠正自身偏差。  
 7．保障客人人身财产安全，爱护酒店公共财产。  
 8．工作相互协作，发扬团队精神。

9．以客人利益和酒店声誉为重，维护酒店形象。  
  
六、行为规范  
（一）言谈  
  1．服务用语规范，讲普通话，音量适度，音质优美，话语清晰。  
  2．使用对方易懂的语言，善于倾听对方的讲话，留心对方的吩咐，不得漫不经心，合适的附和与接话，不能打断对方的谈话，不能忽略敬语。不能太谦卑，应使用请求、建议、劝告式的语言，谈话不能触及对方的弱点和短处，不能自夸、不能发牢骚、不能争论。  
  3． 不要窃窃私语。  
  
（二）礼貌用语  
 1． 早上好、您好、晚上好  
 2． 您好，欢迎光临  
 3． 请、您请、请讲、请坐、请走好、请稍候  
 4． 谢谢  
 5． 不好意思  
 6． 没关系  
 7． 请稍等  
 8． 很抱歉  
 9．对不起、请原谅、对不起打扰了、对不起让您久等了。真对不起，给您添麻烦了。  
10． 再见，欢迎再次光临、祝您一路平安。  
11． 询问、回答客人时均要使用敬语。  
  
（三）走姿及行走  
 1．挺胸、收腹、肩平头正。两脚落地后跟所成夹角度数大于10度，小于30度。  
 2．在服务区内不能跑动，遇到客人应侧身礼让，并向客人点头示意。  
 3． 院内行走每分钟不得少于106步。  
 4． 院内两人行走要排竖队。  
 5． 行走不得拉手、勾肩搭背，相互追逐。  
  
（四）站姿  
 1．挺胸、收腹、昂首，头正肩平，目光自然平视。不得倚物，右手压左手交叉放于小腹部。  
 2．（男）脚后跟分开，呈“V”型，两脚前内侧距离不超过两拳。  
（女）脚后跟并拢，呈“V”型，两腿自然靠拢。  
  
（五）坐姿  
   坐在椅面2/3的部位，保持上身挺直，坐姿端正，不前俯后仰。  
   （男）双腿自然分开，两脚前内侧距离不超过两拳，双手自然放于腿上。  
   （女）并拢，右手搭左手交叉放于腿上。  
  
（六）手式  
 1．五指自然并拢，手不要握拳，介绍说明指示方向时手臂自然弯曲。要用整个手，不要用食指。  
 2．与客人交谈时手式不要过多，幅度不宜过大。  
 3． 手式运用要尊重客人风俗习惯。  
  
（七）礼节  
1．问候：遇客人、领导应主动问候，同事间应相互问候。当酒店人员与客人同行时，应先问候客人，后问候酒店人员，问候客人、上级忌用“你们好”，一客一问候；当客人或领导不便打扰或距离5米以外眼光相遇时，应点头以示问候。  
2．进出客人用房、办公室：进入客人房间或办公室应按门铃或敲门三声，得到允许后方可进入，敲门声应适宜，不能过响。  
离开客人房间或办公室时要面向对方后退1—2步，道别后方可离去，关门时仍要转身面向对方，轻声关门。  
3．鞠躬：右手压左手交叉放于小腹，以臀部为轴，上身前倾15-30度，头、颈、上体保持一条线，目光注视受礼者；日、韩料岗位员工鞠躬右手压左手交叉放于小腹，以臀部为轴，上身前倾90度，头、颈、上体保持一条线，鞠躬时目光随头部自然下视。  
4．敬礼（保安）：头正颈直，五指自然并拢，大臂与肩平，手掌斜向前，中指触于帽沿。  
  
（八）目光  
  说话时看着对方的眼睛或眼鼻之间的三角区。不要盯着客人或斜视；不要冷眼看着客人；不要东张西望。  
  
（九）微笑  
  对客人要保持自然的微笑，不能大笑、嘲笑、冷笑、讥笑。  
  
（十）接打电话  
  接听电话时，站（坐）姿端正，左手握听筒，右手自然下垂，需记录时右手执笔，仔细聆听，不能倚物，不玩弄文具或其它物品。  
接听电话  
1． 三声铃响内接听电话  
2． 直接对客服务岗位的员工用外语问好，用中文报部门和身份。  
3． 非直接对客服务岗位的员工用中文问好，报部门、身份。  
打电话时：  
  当对方接起电话后，问候你好，用“请问”确认对方身份，如无误，应自报身份和事由。如有误应致歉“对不起，打扰了”。  
通话：  
1、声音欢悦，说话清晰，语调轻松。  
2、用姓氏称呼对方：问候客人时，先用敬语；回答客人问题完毕后要用敬语。  
3、等客人或领导先放电话后再挂电话。  
4、接打电话时不允许背朝客人。  
5、接打电话时，遇到客人从旁边走过应点头示意；遇到客人要求服务时，应兼顾需服务的双方客人。  
  
七、保守秘密  
1． 对客人要求保密的事情做到守口如瓶。  
2． 对客人的隐私保密。  
3． 为客人在店内的消费情况和存入店内资金保密。  
4． 不向外人泄露酒店的商业机密。  
5． 不泄露酒店员工的收入及员工在店内受到处分的情况。  
6． 不泄露酒店员工的隐私。  
7． 不向外部门泄露本部门的有关工作情况。  
8． 其它不该泄露的信息情况等。  
  
八、 酒店规则  
1、 员工工牌：  
  员工工牌由酒店发给，只准本人使用，不得涂改或转让。员工工牌属制服的一部分，工作时间必须佩带在制服左上方。如有遗失应立即向人资部报告，并办理手续重新申领；员工调换部门时，须到人资部办理更换工牌手续。  
  
2、 工作服  
  员工上班时应按规定穿着工作服，保持平整清洁；下班不得穿着工作服离店，不允许私自改动服装或转借他人，不允许将工作服带出酒店私用。  
  
3、 员工物品（衣）橱  
  员工须知使用指定的物品（衣）橱，不得私自调换、转让；要保持橱内外整齐清洁。所有员工的物品（衣）橱，都应接受管理人员的检查。严禁私藏酒店的财物、食物和非法物品，员工不得私配钥匙，如有遗忘或遗失，不能强行打开橱柜，可与管理人员联系使用备用钥匙，如钥匙遗失须办理换锁手续。  
  
4、 携物品进、出店

  员工上班时除携带的化妆品外，其它物品一律存放在保安部，不许携带个人物品进店。住店员工将物品带进宿舍时要经过保安部的检查并对与酒店相同的物品张贴标识加以区分，员工贵重物品应到保安部寄存。严禁携带易燃、易爆、有毒危险品及小动物进店。  
员工携带物品出店，必须经有关部门签发出门证，出店时将出门证交保安部检查核实。  
员工应无条件接受酒店管理（保安）人员对携带物品和物品（衣）橱的检查。  
  
5、 班前、班中、班后  
  班前：提前十分钟到岗，按照规定要求和标准作好班前准备工作。  
  班中：服从工作安排，服从管理，遵守工作程序、服务规范和服务程序，保证工作质量和服务质量，确保为客人提供合格的产品和优质的服务。  
  班后：当日（当班）工作结束后，按规定要求作好日（班）清工作，填写相关表格，作好交接工作，经上级检查确认后方可下班。班后任何员工不允许无故在酒店停留，住店员工不得在面客区域和工作场所逗留。  
  
6、 员工通道  
  员工出入各部门和工作场所应走指定的员工通道，员工进出酒店时须走指定的店门，在院内行走必须走人行道（路边上沿）。员工不得使用客用通道和电梯。  
  
7、 拾遗  
  员工在酒店任何地方发现遗失的钱财物品等，须在第一时间上交部门领导或保安部，并讲清拾遗地点、时间，以便尽快物归原主，不得私自存放。  
  
8、 使用电话  
  员工在面客区域、工作场所不得接、传、打私人电话，员工有外线电话可由部门给予转达或留言。员工有急事需打电话必须经领导同意后到员工专用电话处拨打。  
  
9、 亲友探访  
  任何时间都不允许员工在面客区域、工作场所会见亲属好友。来访者应在酒店指定的场所等候，由相关人员通知员工所在部门，经本部门领导批准后方可会见。  
  
10、 酒店财产  
  员工必须高度爱护酒店的一切设备设施、一草一木及酒店配发的用品和工具。操作设备设施时，必须熟悉掌握其性能及操作规程，持证上岗，并定期进行检查、维护、保养。员工不得动用客用设施。未经批准不得将任何酒店财产带出酒店。  
  
11、 岗位用品  
  酒店不允许将非酒店配发的用品带到岗位使用。  
  
九、安全守则  
（一）作好五防工作：防火、防盗、防触电、防交通事故、防食物中毒。  
  每个员工都要严格遵守酒店的安全规定，使每一位顾客和员工都认为在酒店住宿、餐饮、娱乐和工作是安全可靠的。  
员工要随时提高警惕，防止一切侵犯顾客、同事及酒店人身、财产安全的事件发生，如发现可疑的人或行为，应立即报告上级或保安人员。有关人员要严密观察，防止突发事件发生，一旦发生，每位员工都有责任、有义务挺身而出，保护客人、酒店的人身财产安全。  
  
（二）员工必须十分重视防火，把防火工作看作是酒店安全的头等大事。  
  要有高度的防火意识，发现隐患与险情要以最快的速度报告、报警或消灭。  
  酒店消防电话——1199  
  消防三会——会报警、会使用灭火器、会疏散逃生。  
  易燃易爆物——燃料、纸制品、棉毛、化纤制品、酒精类、家具类、乙炔、煤气、氧气瓶、氢气瓶等。  
  消防防范措施：  
  不准在酒店内及车辆上吸烟、不准在易燃品附近明火作业。明火作业时要作好防范措施。  
  发现烟蒂一定要熄灭，垃圾箱内要倒入一定数量的水。  
  所有消防通道、楼梯出口和走廊严禁放置障碍物，保证消防通道畅通。  
  易燃物品必须放置在指定的安全位置。  
  员工不得擅自动用消防设备设施。