# ktv员工管理规章制度(3篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-07-18

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。ktv员工管理规章制度篇一1、欢迎语：欢迎光临；...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**ktv员工管理规章制度篇一**

1、欢迎语：欢迎光临；欢迎您的光临；欢迎光临晚上好；

2、问候语：您好；晚上好；

3、祝贺语：祝您玩得开心；祝您节日（新年、圣诞等）快乐；祝您生日快乐；恭喜你；

4、征询语：请问有什么可以帮到您的；请问先生（小姐）；请问可以开卡了吗；请问有什么吩咐吗；请问还有什么需要；请问有什么可以帮到您的；请问您需要什么酒水呢；请问这酒现在可以开吗等；

5、应答语：好的，请稍等；不客气这是我应该做的；没关系，请您多多指教；照顾不周，请多包涵；我明白了；好的、是的；非常感谢，谢谢您的好意。

6、道歉语：请原谅；实在对不起；不好意思；打扰一下；对不起，我们马上去处理；不好意思，让您久等了；对不起我不是很清楚，我去问一下，稍候再告诉您，好吗？

7、常用语：晚上好，欢迎光临；里面请；请用茶；让慢用；您好，这边请；请稍等，我马上就来，请；请坐；谢谢；

8、道谢语：谢谢老板（先生、小姐）；谢谢您的光临；谢谢您提出的建议（意见）；非常感谢。

9、告别语：谢谢您的光临；欢迎您再次光临；多谢惠顾，欢迎下次光临；请带好您的随身物品；请慢走，再见。

1、不行，这是不可能的；我不去；干吗；你怎么这样；我们规定是这样的；你去\*\*部门问一下，就知道了；不行，我会给人骂的；没有；这样很麻烦哦；\*\*部门真是，有没有搞错；烦死了；这不关我的事；不知道。

1、当客人或上司经过时要用“晚上好或您好”。

2、对客人问题不是很清楚时要用“对不起，我不是很清楚，我去帮您问一下，稍候再告诉你好吗？”

3、招呼客人时应微笑说“您好”。

4、听完客人吩咐时应说“请稍等”。

5、如果从两人中间穿过或行动中遇到客人或同事阻碍应说：“你好，请让一下好吗？”

6、第一次进房面对客人时应说“晚上好，欢迎光临”。

7、咨客带客人进房时应说“祝您玩得开心”。

8、上完酒水、饮料、小食时应说“请慢用”。

9、帮客人点完酒水应说“请稍等”。

10、有事找上司或客人应说“对不起，打扰一下”。

11、当你带客人要去的位置时应说“这边请，请跟我来”。

12、客人点的酒水或小食超过了出品时间应向客人说“对不起，让您久等了”。

13、第一次向客人点酒水时就说“请问需要点什么酒水呢？”

14、如果你正在忙，有客人或上司叫你办事时应说“麻烦您稍等一下好吗？”

15、若打扰了客人、上司或同事应说“不好意思，打扰您了”。

16、如果客人或同事为自己带来了方便时应说“谢谢”。

17、客人走时应说“请慢走，欢迎下次光临”。

**ktv员工管理规章制度篇二**

一、员工打卡制度：

1、员工上下班时要打考勤卡做出勤纪录，做为核算薪资的依据。

2、员工在上班前1小时内打卡，下班最多延长2小时打卡，否则视同打卡无效。忘记打卡者，每次扣薪10元;因工作需要而未打卡者，经主任以上领导签字确认，经理审批，每月每名员工不得超过3次，否则视同无效;主任级以上人员，须经经理签字生效。

3、员工上下班必须亲自打卡，委托他人代打卡或是代他人打卡和打卡后不到岗工作者，视为打卡无效，并做开除处理(举报者给予30元奖励)。

4、如一天内上下班均无打卡记录，且无相关证明，则按旷工处理。第二天可以上报，否则无效。

5、员工上班中途请假或临时加班的，按实际到达或离开时间打卡记录计算。无论加班或请假，一律打卡。

二、旷工、迟到、早退处罚制度：

1、旷工一天者，扣3天工资，连旷工两天或一个月累计三天者当自离处理《工资及押金全无》。

2、迟到、早退：

1)30分钟以内者，每次扣除10元;

2)超出30分钟每次扣除30元，

3)超出2小时，《含2小时》当矿工一天;

三、事假：

(1)员工一个月内请假一日的扣当天工资，由部门经理审批，假条报办公室。

(2)员工一个月内请假二日以上的一日按两天扣，一个月不能超过五日(含五日)，需由经理审批，超过五日由总经理审批。

(3)员工请假二小时内〈含二小时〉按半日计算，超过二小时按一日计算。

四、病假：

①上班前提前一小时申请，经部门主任同意后生效，并于上班后三日内补办请假手续，过期视为旷工。

②病假须持有医院诊断证明和病假条方为有效。

③病假无薪资，当月累计2天取消全勤奖金。

④员工因工负伤须休假者，由部门经理签呈上报，总经理批准后，七天内享受全薪待遇，第八天起视具体情况个别处理。

ktv员工工资福利管理制度

一、 工资标准：

1、 实行职务等级岗位工资制;

2、 管理人员以现任职务确定工资等级，职工以现岗位纳入相应工资等级;

3、 管理人员职务发生变动、职工工作岗位发生变动，自调令发布的下一个月，其工资也将随之相应调整;

二、 工资构成：

1、 个人总收入=基本工资+岗位工资+奖金;

2、 基本工资：依据担任职务经过考核确定;

3、 岗位工资：依据岗位职责，技能高低，经过考核确定;

4、 奖金：效益、工作业绩及表现由部门经理提名，人力资源部审核，总经理批准。

5、 业务提成：为促进一线员工销售的积极性，部份岗位根据其所在岗位的销售特点在达到一定基数后按相应比例提成，激励员工积极促销。

三、职务岗位变动后的工资级别确定：

1、 职务提升：凡被提升为领班以上各级管理人员，自提升之日，在其所在职位下一级基础上试用一个月，试用期满后，经考试合格，方可纳入相应的职位等级;

2、 岗位变动：凡在内部调动，自调动之日起均须经过一个月试用期，试用期满后，经考试合格者，若原等级低于本岗位者纳入本岗位等级;若原岗位等级与现岗位等级相同者，其级别不变;若原岗位等级高于现岗位等级，按现岗位等级执行;

四、新进店员工等级的确定：

1、 调入人员：有相同工作经历，调入本店后，经试用期满合格，可参照原工作时间和工作能力，纳入相应岗位等级;

2、 各专业学校毕业生直接来本店工作：所在岗位试用三个月后，根据其条件和本岗位要求，确定岗位等级;

3、 职业高中毕业生、定向培训生：定向培训期间发生活补贴，经实习期满后，享受公司一切待遇，并依其所在岗位要求逐步晋升;

五、审批权限：

1、 主管及以下的各级员工等级工资的确定，由所在部门根据编制和实际工作需要，进行考核，提出意见报人事培训部批准;

2、 部门副经理及以上管理人员等级工资的确定，根据总经理任职命令，人事培训部负责执行;

3、 以上人员变动，须有总经理签发的任命或经有关部门批准的《人事变动表》才能生效。

**ktv员工管理规章制度篇三**

一、员工基本素质

1、服从领导、团结同事、尊重宾客。

2、熟练使用礼貌用语、良好的语言表达能力。

3、遇见客人及上司主动问好。

4、言行举止得体大方，为人处事有礼有节。

5、工作时间应保持良好的精神面貌。

6、反应灵活，具备超强的应变能力。

7、品行端正、好学上进、吃苦耐劳、积极主动。

8、养成良好的勤俭、节约的良好习惯;为公司做好开源节流。

9、日常工作做到效率高、速度快、做事勤。

10、遵守公司的规章制度，服从上级的各项工作安排。

11、熟知公司的各项消费政策、房间具体位置及风格。

12、熟知公司各项出品、品名、口味、价格、饮(食)用法及服务方式。

13、熟知常规事件及应急事件的处理方法和程序。

14、熟练掌握灯光、电脑音响及简单故障为处理。

15、拾金不昧、拾遗上报。

二、员工行为规范

1、严格遵照本部门工作流程及工作规范，进行工作。

2、遵守公司的各项规章制度及管理规定。

3、坚决服从公司及上司的工作安排。

4、尊重领导、团结同事，维护公司利益及声誉。

5、认真领会“客人是上帝”的服务精神，对于客人的要求要积极负责的去处理，任何时候不能置之不理或故意拖延。

6、上班期间按规定着装、仪容仪表整洁，佩带统一工牌、带齐工作用具。

7、上班期间言行举止必须得体大方，精神饱满。

8、不准在营业期间公共场所进行以下行为：

⑴接打电话⑵挖鼻子⑶整理头发⑷照镜子、化妆⑸抽烟⑹吐痰⑺乱扔杂物⑻吃口香糖⑼打哈欠⑽唱歌、吹口哨(11)剔牙(12)两手交叉胸前(13)躺卧沙发、坐姿不雅(14)说粗话(15)喜笑打闹、大声喧哗(16)吵架、打架(17)跑步(18)吃东西(19)携带外来食品、饮料、手提包进入俱乐部(20)醉酒失态(21)做鬼脸或其它不雅动作(22)说家乡话(23)吃异味食品(24)佩带名贵饰物及量现金。

9、在营业场所，不论何时何地见到客人一定要有礼貌(微笑、点头致意、鞠躬问候、让路等)。

10、任何时候，不准顶撞批评客人或与客人争辩。

11、任何时候，不准对客人评头论足。

12、牢记“主随客人”的服务宗旨，配合客人的娱乐消费需求，不准以“自我为中心”。

13、对客人所提出问题要求，不清楚时不能乱讲乱做，应及时问清上司或同事。

14、在客人谈话时，要目视客人，认真倾听，不能心不在焉随便插嘴，打断客人讲话，客人唱完歌要热烈鼓掌。

15、少说、多听、多做事，不准在客人面前夸夸其谈，不懂装懂。

16、真诚的关心、赞赏客人，细心观察注意小节，学会从小事去关心和爱护赞扬客人。

17、尽量记住客人的姓名，以便礼貌称呼客人。

18、如果做错了事情，要立即承认，请求原谅，不准强词夺理，蓄意争辨。

19、客人发放小费时，不论多少，都必须真诚致谢，严禁给客人脸色，强索小费。

20、拾到客人遗留的任何物品，应主动上交保安部、报告上司，否则按盗窃行为上理。

21、不得食用客人剩余食品、酒水。

22、不准在客人面前谈论公司内部问题，议论同事、上司或其他客人，摆弄事非。

23、看到损害公司利益的人(员工违规、客人损坏和拿公司财物、自带酒水、食品等)。应积极制止，不能处理的要积极报告、投诉，不准置之不理或隐瞒包弊。

24、不准主动帮助客人降低消费和要发票。

25、不准擅离工作岗位五分钟以上或多次离开工作岗位，特殊情况需请示部门主管或负责经理批准。

26、不准私自调换工作岗位或换休。

27、不准代人打卡、点名、签到。

28、爱护公共环境卫生，清整并保护好自己责任区卫生。

29、不准蓄意欺骗上司答应做不到的事情。

30、有问题以正常渠道反映或投诉，不准私下议论发牢骚，传播小道消息。

31、严禁使用公用电话办私事。

32、严禁在公司内部谈恋爱。

33、严禁贿赂上司或同事。

34、住宿舍人员，严格执行《宿舍管理规定》。

35、生活中自律、节制、积极学习、奋发向上、保持身体、心理健康。

三、员工礼节、礼貌素质

一、礼节、礼貌的概念

1、礼节是人们在交往过程中相互表示尊敬的形式。主要有称呼、问候、握手、谈话等礼节。

2、礼貌是对他人表示尊敬的具体语言、动作和态度。具体表现为动作的体现、言语的表达、和蔼的笑容、面部的表情、音量的控制。

二、员工在服务的过程中必须做到的礼节、礼貌内容

1、“五声”：迎客声、称呼声、致谢声、道歉声、送客声。

2、“十一字”：您好，对不起，谢谢，请，再见;“请”字当头，“谢”字不离口。

3、杜绝“四语”：蔑视语、烦躁语、否定语、顶撞语。

4、“三轻”：走路轻、说话轻、操作轻。

5、“六勤”：眼勤、脚勤、嘴勤、手勤、脑勤、心勤。

三、服务礼貌的具体表现

1、外表讲究端正、大方、美观、舒适，符合仪容仪表标准。

2、言谈文雅、语音轻柔、控制音量、讲究语言艺术，回答问题要简洁。

3、言之有物、有理、有趣、态度诚恳、热情、耐心、举止大方、得体、不卑不亢。

4、要经常使用礼貌服务用语。

5、要有良好的服务和工作态度。

6、要具备良好的职业道德。

四、员工的语言规范

一、常用服务用语

1、欢迎语：欢迎光临;欢迎您的光临;欢迎光临晚上好;

2、问候语：您好;晚上好;

3、祝贺语：祝您玩得开心;祝您节日(新年、圣诞等)快乐;祝您生日快乐;恭喜你;

4、征询语：请问有什么可以帮到您的;请问先生(小姐);请问可以开卡了吗;请问有什么吩咐吗;请问还有什么需要;请问有什么可以帮到您的;请问您需要什么酒水呢;请问这酒现在可以开吗;请问先生(小姐)坐包厢还是大厅呢;您好，可以请我过去吗;

5、应答语：好的，请稍等;不客气这是我应该做的;没关系，请您多多指教;照顾不周，请多包涵;我明白了;好的、是的;非常感谢，谢谢您的好意。

6、道歉语：请原谅;实在对不起;不好意思;打扰一下;对不起，我们马上去处理;不好意思，让您久等了;对不起我不是很清楚，我去问一下，稍候再告诉您，好吗?

7、常用语：晚上好，欢迎光临;里面请;请用茶;让慢用;您好，这边请;请稍等，我马上就来，请;请坐;谢谢;

8、道谢语：谢谢老板(先生、小姐);谢谢您的光临;谢谢您提出的建议(意见);非常感谢。

9、告别语：谢谢您的光临;欢迎您再次光临;多谢惠顾，欢迎下次光临;请带好您的随身物品;请慢走，再见。

二、服务禁语

1、不行，这是不可能的;我不去;干吗;你怎么这样;我们规定是这样的;你去\*\*部门问一下，就知道了;不行，我会给人骂的;没有;这样很麻烦哦;\*\*部门真是，有没有搞错;烦死了;这不关我的事;不知道。

三、服务用语的运用

1、当客人或上司经过时要用“晚上好或您好”。

2、对客人问题不是很清楚时要用“对不起，我不是很清楚，我去帮您问一下，稍候再告诉你好吗?”

3、招呼客人时应微笑说“您好”。

4、听完客人吩咐时应说“请稍等”。

5、如果从两人中间穿过或行动中遇到客人或同事阻碍应说：“你好，请让一下好吗?”

6、第一次进房面对客人时应说“晚上好，欢迎光临”。

7、咨客带客人进房时应说“祝您玩得开心”。

8、上完酒水、饮料、小食时应说“请慢用”。

9、帮客人点完酒水应说“请稍等”。

10、有事找上司或客人应说“对不起，打扰一下”。

11、当你带客人要去的位置时应说“这边请，请跟我来”。

12、客人点的酒水或小食超过了出品时间应向客人说“对不起，让您久等了”。

13、第一次向客人点酒水时就说“请问需要点什么酒水呢?”

14、如果你正在忙，有客人或上司叫你办事时应说“麻烦您稍等一下好吗?”

15、若打扰了客人、上司或同事应说“不好意思，打扰您了”。

16、如果客人或同事为自己带来了方便时应说“谢谢”。

17、客人走时应说“请慢走，欢迎下次光临”。

五、仪容、仪表检查制度

1、每天各部门例会时，由各部门经理、主管对下属员工进行仪容、仪表检查工作，发现不符合规定的员工责令其立即改正同时按照规定对其处罚。

2、例会结束后，由督培部门人员进行抽查，发现员工不符合规定者，连同部门经理、主管一并处罚。

3、管理人员的仪容仪表由督培部人员进行检查，如发现不符合规定者应立即处罚。

4、在营业中，副总级以上人员发现员工不符合规定者，将连同部门经理、主管及督培部检查人员一并处罚。

六、模特艺员规章制度

(一)规章制度

1、所有模特、艺员每晚必须20：00前签到;23：00下班，未经允许而迟到、早退者罚款。

2、每位模特、艺员必须严格按照节目演出时间提前候场，如耽误演出罚款。

3、模特、艺员演出服装，要听从安排，如发现自行更换者罚款。

4、所有模特、艺员要服从调动，不服从者罚款，情节严重者开除。

5、模特、艺员每月有四天假期，请假者必须在19：00前通知本队队长，未经批假旷工一天按旷工两天罚，第三天按自动离职处理。

6、所有演员必须在20：30分前换好演出服、化好妆、不穿演出服去试台者罚款。

7、所有演员走演出时要认真、不准走舞台上嬉笑、讲话、吃东西，如发现违反规定者第一次罚款，第二次取消演员资格。

8、所有演员上舞台，试台必须佩带号牌，未佩带者罚款。

9、公司有权要求所有模特、艺员准时参加每次排练，迟到或未到者罚款，超过三次未参加者，取消演员资格。

10、模特、艺员演出前，只能走更衣间候场，禁止走走廊、外场逗留，发现者罚款。

11、所有演员进入假日广场后，不准吵架、打架，如有者罚款。

12、任何演员都不准在舞台、后台、更衣室吸烟，发现者罚款，严重者开除。

13、所有进假日广场的模特、艺员必须填写入职表格，各部门同意后，方可参加演出，不填写者，不发放号牌、不允许进入模特、艺员休息室。

(二)、模特、艺员考勤制度

1、模特、艺员每天上班时间为：20：00至23：30，迟到、早退者将受到10元—50元罚款。

2、上下班前必须主动向记录考勤工作人员出示带有照片的工作卡及工号牌，不得故意刁难或争吵。

3、如有留台未经留台经理同意，不得私自坐台或下班，违者罚款100元，造成严重后果者直接开除。

4、每月有四天假期，休假须通知队长，由队长向部门领导告知，进行考勤记录，未记录者将受到50元—100元罚款(每天休假人数不得超过5人，每队不得超过2人)。

5、如未到下班时间，由经理或客人带出场，必须通知队长或部门领导。

6、上、下班时必须走员工通道(带客人进场或出场例外)。

(三)舞台制度

一、所有模特、艺员必须在20：30以前做好准备工作，以便演出。

二、所有演员上舞台，必须佩带工号牌，未佩带者罚款10元—50元。

三、所有演员走演时要认真，不允许在舞台上嬉笑、讲话、吃东西，如发现违反规定者，第一次罚款，第二次取消演员资格。

四、每队每天都要至少进行一次以上的表演，如队员坐台，组成不了表演队形时，则由队长通知队员表演完后再回包厢坐台。

五、每队表演时间由部门领导当天20：30前通知领队，领导做出安排后不得有异议。

(四)、排练及会议制度

一、每月1号18：00时准时开会，如迟到者将处以50元—100元罚款。

二、会议中不允许交头接耳、吃东西、抽烟或接听电话，有问题举手发言。如有违反者罚款10元—50元。

三、如果会议中所讨论决定的问题，讨论中无异议的话，会后无条件执行。

四、每星期五公司将组织排练时间为15：00，必须到齐参于排练，如每队要单独排练，领队将计划上报公司。

(五)、化妆间休息室制度

一、对同事友好，对领导尊重。

二、在休息间及化妆间内不得互相吵架，更不得惹事打架，如有矛盾找领队处理。领队处理不了再找部门领导处理。对于故意惹事者将处以100元以上罚款，事情严重者交由公安部门处理。

三、所有模特、艺员在休息室、化妆间内不得抽烟、叫外卖、随意乱丢垃圾、拿矿泉水洗手，要服从保安人员的管理，违者处以10元—50元罚款。

(六)、试台及坐台制度

一、模特、艺员试台，必须紧跟带台经理按高矮顺序从过从过道左侧行走。进房后成横直线形，面带微笑，挺拔站在茶几前，不允许交头接耳，嚼口香糖、拉手，未经经理允许不准提前退出包厢，试后剩余人员走在最后一个轻轻带上包厢门。按顺序从右侧回休息室，不允许中途混入其他队试台，不允许边走边聊，禁止在走廊外场逗留，违者罚款10元—50元。

二、试台时和试中后严禁对客人评头论足，违者罚款100元，造成严重后果者开除。

三、如违反以上规定时，经理有权将其退台或没收台费。

四、入座后必须周到，主动，热情，礼貌服务，搞好包厢气氛，手机必须调到震动，不允许在服务中长时间或多次接听电话，更不允许随意出入包厢，不允许未经同意随意乱点酒水，小吃，大量食用果盘，小吃，香烟，影响公司及个人形象，不允许与客人抢歌唱，违者罚款200元。

五、在没有得到订位经理允许下窜台，或安其他公关人员试台或混合，违者罚款200元。

六、24：00以后，不得以任何方式催促客人买单或帮客人查单，不得阻止客人向工作人员派发小费，客人未走绝不允许拿到小费先走，一定要礼貌，热情的送客人至电梯，违者罚款200元。

七、不允许将其他接待经理的客人拉给另一接待经理，如乱拉客人，一经发现还原包厢并罚款200元。

八、在服务过程中，必须认真完成服务前认可的服务标准，不得随意反悔，并自觉按公司收费标准交纳提成，不允许隐瞒接待经理，违者罚款200元。

九、在不上班期间未经接待经理同意私自接待客人，发生任何意外与公司及接待经理无关，不得将私人事情带进公司处理，违者罚款200元。

十、尊重上级，团结同事，遵守国家法规，不吸毒，不允许有诽谤，辱骂行为，更不允许吵架，斗殴，如遇到问题须交公司处理，不得利用外界关系威胁或恐吓，违者罚款200元，情节严重者交司法部门处理。

十一、不允许损坏公司和客人及同事财物，一经发现全价赔偿并罚款200元，如有违法公司规章制度，公司有权做出相应处罚，罚款必须当天交清，不得拖欠。

(七)、制服、化妆制度

一、所有模特、艺员必须在20：30分前换好演出制服及化好妆。

二、所有模特、艺员必须每三天内在公司指定化妆师处化一次。

三、表演、试台时必须穿制服，违者罚款100元。

四、上台后客人同意换便服时，方可换便服，但穿着便服必须高雅、整洁、大方，不允许穿拖鞋。

七、吧台管理制度

(一)、岗位制度

1、按规定时间打卡上、下班，不准迟到或早退，不准代打卡或代签到，上、下班必须走员工通道。工作时间必须保持区域卫生和个人清洁，指甲要勤剪，头发要勤洗，衣物要勤换。

2、工作时应保持站立，不准叉腰、靠墙，不准挖耳掏鼻或做其它不雅行为，应注意保持个人形象。工作时间不准擅自离岗、窜岗。吧台内不准闲杂人进入。

3、工作时间不准在内外聚众说笑、聊天、打闹，不准与客人和同事发生争吵。服从上级管理，热爱本职工作，爱护工作设备和工作用品，注意节约，控制成本。

4、吧台内严禁存放他人物品。有亲友来访不准私自拿酒水、食物招待。工作中严格执行见单出货，特殊情况必须请示主管、经理。

5、工作中做好物品清点及各项记录，随时了解货物的库存情况，使物流畅通，保障营业正常运行。工作中不准与其它部门员工配合或私自出售公司酒水或物品，如有发现按玩单处理。经常检查吧台内存酒水、饮料是否达到保存日期并及时向上级领导汇报处理。

八、迎宾部岗位制度

1、按规定时间打卡上、下班，上、下班必须走员工通道，带出入包物必须主动交由现场巡视检查。做好考勤工作，不准代打卡代签到。

2、按公司规定着装，注意个人仪容、仪表。上班前工作用品要准备齐全。上班时间不准接、打私人电话，不准私自接待亲友。站立必须正规，不准叉腰、靠墙，不准吃零食、聊天、说笑、大声喧哗。

3、上班时间应自然、轻松，面带微笑，迎客、遇客、送客或遇到公司领导时必须主动问好。

4、工作中应及时了解订位、上座、转台的情况，并做好记录。带位时姿态应端正，表情要自然，语言要礼貌。

5、在规定时间内休息，不得超时、改时。在工作中遇到问题不能自作主张，要及时向上级汇报解决。在工作中必须服从领导安排，不准顶撞上司。

6、对客人的无礼要求要婉言谢绝，不准向客人提出任何无理要求。上班时不准在岗位上与客人或朋友长时间交谈。严禁无故脱岗。

7、工作时必须熟悉本公司的包厢、酒水的消费情况，并主动向客人介绍。接听电话必须正确使礼貌用语，并详细做好内容记录。营业中闲杂人等不得站立迎宾台。

8、相互协助，相互团结，做好与其它部门的配合工作。工作发现弄虚作假，损坏公司利益的行为，按玩单处理。

九、公主、少爷进行“点名服务”管理制度

为了强化三楼ktv的管理和正常有序的运作，同时也为了大家共同的利益做到公平、公正，特制定以下管理办法，望所有公主少爷共同遵守。

一、凡是通过自己正常的，良好的服务方式，赢得了客人的满意和认可的，可以进行“点名服务”。

二、客到坐定后，须亲口告知本房间服务员指名让本人过来服务，并由本房间服务员第一时间通知上级，方可进行无偿岗位对调，服务时必须穿工作服。

三、妈咪、主管及经理不可进行“点名服务”(公司所有员工不可进行“点名服务”)。

四、不得在站位时主动和客人套近乎，并要求客人进行“点名服务”。

五、不准和关系较好的公主进行“点名服务”，如进行的必须两人对调岗位，除非客人强烈要求。

六、客人进行“点名服务”时，本房间服务员必须如实向客人提供情况，由客人自己作出决定。

七、客人坐定后，服务超过30分的不可进“点名服务”，除非是本房间服务员遭到客人投诉的，可换人服务由上级安排。

八、上班后不准到处串房，进房和自己稍微有点熟悉的客人联系时行“点名服务”。

九、服务员自己订的房，经查实后可由本人进行服务，生意高峰期时，不得再点其他服务员进房服务。

以上制度如违反任何一条，停岗7天，严重警告壹次。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找