# 酒店制度规章制度奖罚 酒店各部门规章制度(五篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-09-10

*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。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。酒店制度规章制度前言宾馆酒店规章制度篇一前 言为方便广大员工...*

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。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**酒店制度规章制度前言宾馆酒店规章制度篇一**

前 言

为方便广大员工查阅、使用公司层面的规章制度，并进一步理顺、完善公司管理制度，2024年初，由公司综合管理部牵头负责，各单位积极参与，历时4个月，汇集、梳理、修订了公司的各项管理制度，形成了本《制度汇编》。本《汇编》的发布实施，体现了企业经营“以市场为导向”的经营理念，企业管理“以财务管理为核心”的管理理念，标志着公司管理向着“科学化、规范化、精细化、信息化”目标迈进了一大步，是企业积极践行“向管理要效益”的重要举措。 本《汇编》从总体层面上把握、理顺公司行政管理方面的制度流程，是指导各部门行为、协调各部门之间关系的纲领性依据。各部门要严格依照《汇编》中相关规定，规范部门行为，在不违背本《汇编》相关规定的`前提下，可结合本部门实际需要制定相关实施细则。

各部门（虚拟分公司、代表处）原有章程、规定中与本《汇编》无冲突的条款，其实施效力不受影响。

本《汇编》是公司领导正确领导的结果，是各单位集体劳动的成果，凝结了各位参与者的智慧和汗水，在此向大家一并表示感谢。同时，受编者理论政策水平所限，本《汇编》难免存在错误疏漏之处，欢迎广大员工批评指正。

**酒店制度规章制度前言宾馆酒店规章制度篇二**

酒店业是服务行业，我们要发扬中国传统的礼节和好客之道，树立服务光荣的思想，加强服务意识，竭力提供高效、准确、礼貌的服务，这宾客创一个“宾至如归”的境界。

（一）本部门员工以站立姿势服务，总台夜班员工十二点以后方坐，但若有客人前来，当即起立。

（二）在服务区域内，身体不得东歪西倒，前倾后靠，不得伸懒腰、驼背、耸肩、不得扎堆聊天。

（三）不配带任何饰物、留长指甲、女员工不得涂色在指甲上。

（四）必须佩带工号牌，工号牌应佩带在左胸处，不得任其歪歪扭扭，注意修整，发现问题及时纠正，从后台进入服务区域之前，也应检查仪容仪表。

（一）面对客人应表现出热情、亲切、真实、友好，必要时要有同情的表情，做到精神振奋、情绪饱满、不卑不亢。

（二）和客人交谈时应眼望对方，频频点头称是。

（三）双手不得叉腰，交叉腰前，插入衣裤或随意乱放，不抓头，抓痒，挖耳，抠鼻孔，不得敲桌子，鼓击或摆弄其它物品。

（四）不得哼歌曲，吹口哨，跺脚，不得随地吐痰，乱蓬蓬丢杂物，不得当众整理个人衣物，不得将任何物件夹于腋下。

（五）在客人面前不得经常看表。

（六）咳嗽，打喷嚏时应转身向后，并说对不起。

（七）不得大声谈笑、说话、喊叫，乱丢碰物品，发出不必要声响。

（八）上班时间不得抽烟、吃食物。

（九）不得用手指或笔杆指客人和为人指示方向。

（十）要注意自我控制，随时注意自己的言行举动。在与客人讲话时应全身贯注，用心倾听，不得东张西望，心不在焉。

（十一）在为客人服务时不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情，不得扭捏作态，做鬼脸、吐舌、眨眼。

（十二）员工在服务、工作、打电话和与客人交谈时，如有客人走近，应立即示意，以表示已注意他（她）的来临，不得无所表示，等客人开口。

（十三）不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人。

（十四）指第三者是不能讲他（她），应称那位先生或那位女士。

（十五）离开面对客人，一律讲“请稍候”，如果离开时间较长，回来后要讲“对不起，让你久等”，不得一言不发就开始服务。

（一）制服应干净、整齐、笔挺。

（二）纽扣要全部扣好，穿西装制服时，第一颗纽扣须扣上，不得敞开外衣，卷起裤脚，衣袖，领带必须给正。

（三）行李员不得不戴制服帽出现在服务区域内。

（一）所有来电务必在三响之内接答。

（二）接电话先问好，报单位或工作地点，后讲“请问我能帮您什么？”不得倒乱次序。

（三）对方挂断之后，方为通话完毕，任何时候不得用力掷听筒。

（一）迟到或早退以是否到达或离开工作地点为准，员工中途在岗位上消失或未经请假离开达十分钟者，视为早退或旷工。

（二）不得用电话或让他人代请事假，否则按旷工论处。

（三）员工有接受上级指定之额外工作而不接受报酬的义务。

台面不得摆放与工作无关物品，如：水杯，报纸，食品等物品，不得天台面上做与工作无关的事情。

（一）非因工作需要，大堂副理级以下人员不得搭乘客用梯。

（二）未经客只允许和上级批准，不得将房间号码告知他人。

（三）非行李员、大堂副理以上人员，不得以任何借口进行行李房。

（四）上班用餐时间无特殊情况或提前说明，不得超过30分钟。

当班期间的卫生均由当班人负责，台面要保持干净、整齐、无灰尘、杂物。地面无灰尘，无纸屑，无杂物堆放。

员工在当班期间和发现可疑事情或接到客人投诉，如在职权范围之内可以解决，要立即解决。如超过职权范围，要立即上报部门解决。工作场合不允许做与工作无关的任何事情。

凡有以上过失之一者，将视情节受到批评、警告，及视情节轻重罚款等处分。如有不祥，以本酒店《员工手册》为准。

**酒店制度规章制度前言宾馆酒店规章制度篇三**

1.保安室是保安工作处所，非保安人员无正当理由不得入内，禁止在警卫室内吸烟、电话闲谈、大声喧哗、看书、看报等现象发生，违者均按相关规定进行处罚。

2.保持保持室内的环境卫生，物品放置有序，未经同意，禁止他人物品存放在保安室。

3.所有保安人员对室内的物品及办公用品有义务进行保管、交接，并按正常程序对其负责。

4.无正当理由，保安室应24小时有保安员值守。

5.保安人员要保持个人卫生整洁，身上无异味，经常洗澡。

6.当值保安要求每天打扫保安室及酒店院内卫生。保持室内及院内卫生洁净。

二、岗位职责

1、当值保安要求在规定时间进行酒店巡逻。

2、确保院内车辆的安全。

3、维持酒店办公场所内外区域的正常工作秩序、治安秩序，消除隐患于萌芽状态，防患于未然。

4、保安人员必须为人正直，作风正派，以身作则，处事公正，对工作有高度的责任感，不玩忽职守。

5、对来访客人热情、有礼、耐心文明问询和主动引导，维护酒店良好形象。尤其是对夜间来访酒店客户或司机更要热情问候，以礼相待并负责通知相关人员前来接待。

6、保安人员站岗和执勤时，须穿酒店规定的制服，佩戴员工识别证。

7、保安值班要高度戒备，加强对重点部位的治安防范，加强防盗活动，及时发现可疑人和事，并进行妥善处理。

8、加强防火活动，及进发现火灾隐患苗头，并消除之。应熟记酒店各处之水、电、燃料、开关、门锁及消防器材的地点，以免临急慌乱，定期对消防水管进行检查登记，如有发现有失效的应立即通知店长。对重要的电灯、门窗等有缺损时，应及时上报主管部门处理。

9、保安必须提前十分钟到岗，要有饱满的精神执勤。做好工作交接，正确记录当班值班笔录，及时提出相关工作报告。

三、门禁管理

1、所有员工出厂不得携带酒店产品、文件资料、物料、工作器具等一切酒店所属财产。

2、人员与车辆出酒店时按规定进行检查，拒绝检查不得出酒店。

**酒店制度规章制度前言宾馆酒店规章制度篇四**

为了加强员工考勤管理，使员工明确考勤管理办法，确保员工考勤的准确，特制定本制度。

2.范围

适用于酒店全体员工的考勤。

3.职责

3.1人力资源部对本制度的执行负领导责任。

3.2人力资源部负责本制度的具体管理和执行。

3.3各部门负责人负责本部门员工考勤的登记传递工作。

4考勤规定

4.1说明

4.1.1规定时间未到岗者为迟到。

4.1.2未到规定下班时间而提前离岗者为早退。

4.1.3工作时间及参加集体活动时间，未经领导批准而离开工作岗位及活动现场即为脱岗。

4.1.4因为酒店工作安排未能休完正常休假日，视为加班。

4.1.5未按规定作息时间（作息时间据各酒店实际情况和季节变化自定）出勤及未按规定时间参加集体活动：迟到，早退或脱岗超过30分钟，及集体活动未向组织者请假或请假未经批准私自不参加者均视为旷工，旷工2小时以内（含2小时）及在集体活动中产生的旷工，不计入休假；旷工超过2小时，不超过4小时，视为旷工半天；超过4小时，视为旷工一整天。旷工半天和一整天都计入休假。

4.1.6其他不出勤情况，详见《处罚细则》。

4.2.员工到各部门报到后，由部门考勤。

4.3考勤方式

4.3.1各部门主管每天上班时采用点名方式对本部门员工进行考勤。

4.4考勤的核对，上交与统计。

4.4.1每月月底17：00前各部门负责人将本部门员工本月考勤情况核对好，在员工个人考勤表上填写部门，休假天数，出勤天数，并在负责人栏内签字。清点数量，准确无误后送交人事部并签字确认；同进领取新的考勤表。

4.4.2劳资员将总考勤表与各部门员工的个人考勤表核对无误后签字，同时核算工资。

4．5员工调动时考勤方式

4．5．1内部调动

部门自行调整。

4．5．2公派参加活动按出勤计算。

5.检查。

5.1部门负责人每天划完员工个人考勤表后与请假条核对自检，以确保其准确性。5.2质检部对各部门的考勤情况随时抽检，并将其结果记录上报部人力资源部经理。

度检查表上。

5.3人力资源部经理对人事员工作进行不定期抽标查。

6.处罚。

6.1凡是考勤表的填写与事实不相符；违反核对，上交与统计等要求的，对各部门负责人予以50元罚款。

6.2人力资源部不按本制度规定执行其职责的，予以30元罚款。

6.3旷工1天罚款100元，连续3天予以辞退。

6.4丢失员工考勤表者，每次罚款50元。

1.7迟到，早退，脱岗30分钟（包括30分钟）以内的，罚款。10元；超过30分钟，罚款50元。

注：酒店满月指：每月一日至月底

**酒店制度规章制度前言宾馆酒店规章制度篇五**

一、员工住宿规定

1、员工住宿必须按照规定的房间和床位对号入住，不得随意更换房间和床位。

2、员工住宿按规定标准领取清洗干净的床上用品，不得代领和超标准多领，管理人员要规定严格把关登记。

3、对酒店配备的床上用品、电器、家俱及日用品必须爱护，不得损坏和丢失，损坏者照价赔偿，有意破坏者除加倍赔偿外，要按《员工手册》有关规定追究责任并进行处理。

4、保持室内物品摆设美观，不得乱摆，乱放。保持宿舍安静，不得大声喧哗或超音量播放收录机。

5、同事之间应团结、友爱、互谅互助，不允许打架、斗殴，违者通报批评并罚款。不听劝阻，情节严重的按有关规定从严处理。

6、严禁在宿舍内进行酗酒、打麻将等赌博活动，违者没收具，通报批评并处当事人罚款。严禁传阅淫秽书刊及音像制品。

7、员工宿舍是酒店为住宿员工提供的休息场所，住宿员工不得随意将亲友私自留宿，如果亲属探亲，确因路途遥远需留宿，本人必须填写《临时住宿申请单》，经主管领导批准后办理住宿手续。

8、必须实行定时查房，晚上外出22时须回宿舍，发现不打招呼而随意彻夜不归或迟归者给予处罚并通报有关部门。住宿手续不健全者，限期健全手续，否则取消住宿资格。

9、员工退宿或离职，必须亲自到管理处办理退宿，注消床位，严禁转交或不交。凡离职人员逾期不办理退宿手续，宿舍管理区在接到人力资源部通知后将强制当事人退宿并禁止其进出宿舍区。

二、日常卫生管理规定

1、每单元指定一名宿舍长负责本单元住宿人员卫生轮值工作，执行卫生管理制度，全体住宿员工必须配合清洁工保持宿舍及公共区域环境卫生。

2、由宿舍长编排本单元轮值表并张贴在浴室门上面。

3、各单元值日员工负责当天内宿舍的清洁卫生，要做到房间地面、床面无烟头，毛发、纸屑等杂物，保持卫生间无异味。

4、住宿员工每周自己清洗床上用品一次，若被管理员检查出污渍过多有异味者将在酒店通报并罚款。

5、严禁随地吐痰、丢果皮，严禁将鼻涕揩在墙上、地板或床上或将手印打在墙上等不文明行为，如发现在酒店通报并给予罚款处理。

6、禁止在宿舍区喂养宠物及家禽、家畜。

三、安全管理规定

1、保持高度的防火意识，熟悉使用消防器材，做到安全用电、用火。

2、宿舍内不得抽烟，不得随便乱拉、乱接电线，插座或烧电炉并用烟火烧煮东西，人离熄灯，切断电源，发现火灾隐患及时报告管理处。

3、水、电维修和宿舍维修，请填写维修申请单并与管理处电工联系，不得私自乱拆、乱修。

4、出入宿舍随手关门，不得门户敞开，空无一人。严防盗窃，做好治安防范工作。

5、住宿员工不得随意翻弄和挪用别人的物品，要注意妥善保管好自己的贵重物品，如发现自已的钱、物在宿舍丢失要及时报告管理员便于保卫人员追查，对那些有偷盗行为的人员，一经发现送执法部门进行处理。

四、奖惩条例

1、每月对照宿舍管理的各项规定进行二至三次全面检查，评出文明宿舍四间，不文明宿舍两间。

2、文明宿舍舍长及全体成员将通报表扬。

3、不文明宿舍舍长及全体成员给予通报批评。

4、违反本宿舍管理制度有关规定的个人，除按本制度有关处罚条款执行外，还将参照《员工手册》各项规定予以处理。

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