# 最新前厅服务员规章制度(7篇)

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-09-11

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。前厅服务员规章制度篇一2、了...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**前厅服务员规章制度篇一**

2、了解例会内容，及当天工作安排，熟记当天菜品酒水供应情况，急推、沽清与特色菜品等。开单按正确方式填写，点单时必须复述单子。

3、餐前检查各区域的设施、照明系统，餐桌、餐椅是否损坏，硬件设施是否运转正常。

4、餐前整理检查本区域台面、餐具等卫生，并按标准把物件摆放整齐。

5、按照所定工作岗位，面带微笑，标准站姿热情迎客，要时刻用好礼貌用语，必须“请”字当头，“谢”不离口，无论何时何地只要见到客人必须点头微笑亲切致意。

6、每天在11：30左右，17：20左右开2~3间包厢空调。(如201，202，210，209)带客时先带临街的包厢。

7、工作中手机调成振动，不得玩手机，在指定地点接听手机，接听时间不可过长而影响工作。

8、工作中，站姿要端正，不可倚靠在吧台，不可扎堆聊天，不可嘻笑打闹，争吵，不得跑，讲不雅语言，做不雅动作，大声喧哗，唱歌。

9、工作中，不可嚼口香糖，不要吃零食，在任何时候都要维护自身的形象，不要发脾气。

10、熟记产品价格，了解厨房、吧台产品的配制方法。不可偷吃本店制作食品及客人走后食品。

11、上下班不得进入吧台，不可围观吧台制作。

12、有针对性的运用推销语言介绍建议客人点茶点酒，点单时按正确的点单程序点单，茶市点单后，点单员负责第一时间上台。上台或撤台都必需正确使用拖盘。

13、工作中要求服务员为客进行热情周到、灵活的服务，具有良好的与客亲情沟通意识以及员工之间相互协助的团队意识。

14、在工作中当顾客对服务员无理时，尽量不与客人争吵，在不影响店子形象利益时，灵活处理维护自己的利益。

15、上菜前，要求先整理台面摆撤菜盘，上菜必须报菜名。菜齐了更要提醒客人。

16、席间服务中，应利用客人按服务铃进入包厢时注意观察是否需要加水，换骨碟，台面是否需要整理，及时性为客人服务好。

17、有良好的酒水推销意识。(抓住任何机会和永不放弃最后的推销机会)

18、加强眼神服务意识，观察客人需求，对客人的需求必须有应答声。(随时与客人进行必要的眼神沟通，通过客人细微的动作或表情以发现客人的需求，并立即上前主动询问或进行及时的服务)。

19、应保持良好的上菜划单习惯，及时发现错菜、漏菜以及所须催的菜品。

20、催菜应根据菜品情况和客人情况进行适时催菜，不可随意下催菜单。(在给客人点菜时提醒客人：我们是现配现做，你点的菜需要15分钟才上。)

21、对于客人换台、换菜、退菜、餐中预定等需求，必须及时通知领班。领班与收银员及时沟通。

22、对突发事件和客人投诉要灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，处理不了时，及时汇报上级。(应将投诉控制在最小范围，压至最低程度，尽量于第一时间、地点、接手人来处理解决，避免人员的转换，时间的拖延，而使投诉的性质和发展恶劣化)

23、结账时，唱收账单，在客人有少个位的零钱时在结帐联签上自己的姓名。

24、对于结完帐的客人的服务，值台人员不可忽视怠慢，必须善始善终的保持优质的服务。

25、客人离开前主动提醒客人不要遗忘物品，如有发现客人遗忘、丢失物品应及时上报上交，不可私自藏匿。

26、客人离开时先关空调，电视机，电脑。再迅速整理清洁台面等卫生。自行检查卫生，摆放，以及厕所卫生。

27、晚班服务员做好晚班卫生。(a：洗干净托盘，烟灰缸，抹布，拖把布，地毯，b：拖干净客走包厢，。过道，楼梯。c：关好工作台的热水电源，关好门窗，电源。换垃圾袋)

28、检查巡视区域有无隐患，关闭所有电源后，方可离岗。交接班时，提前5分钟做好交接工作。

前厅服务员规章制度篇二

一、自觉遵守店规店纪，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、要着店装上岗，挂牌服务，要仪表端妆，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，要认真细致;要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、、检查清理时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品;拾到遗失的物品要交公。

五、不准他人随意进入前台;前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作;打字、复印、收发传真，要按规定收费。

六、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

七、认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

二、考勤制度

一、员工必须严格遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、每人每月休四天，遇重要接待任务暂停休，过后补休。年假按酒店规定。

三、员工辞职须提前将辞职报告上交，培训好新职工上岗方可离岗，如有特殊情况不能提前辞职的，应及时通知领班，由领班请示经理。

四、员工请事假，须提前上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准。事后请假一律按旷工处理。

五、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

六、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

四、仪容仪表规定

仪表：

1、工作时间应穿着规定的工作服。

2、工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。

3、工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括。工作服如有破损应及时修补。4、服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子要完好无破损，不准赤脚穿鞋。

5服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等。 6工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。 7、服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。

仪容：

8、服务员应保持面容清洁、头发整洁、发型美观、大方。

9、男士留发，后不盖领、侧不遮耳;女士留发，后不垂肩、前不遮眼。勤理发、勤修面、勤剪指甲、勤更衣、勤洗手、洗澡。

10、男士不留小胡子、大鬓角;女士不留长指甲、不涂指甲油、不使用浓香水。

11、女士上岗前要化淡妆，不可浓妆艳抹。

12、保持口腔卫生上岗前不吃异味食品，如葱、蒜、臭豆腐等。

13、面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

服务员岗位职责：

1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。

2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。

3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。

4、仪容整洁，不擅自离岗。

5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。

6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作。

7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作方法等。

8、做好餐后收尾工作。

传菜员岗位职责：

1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。

2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。

3、了解菜式的特点、名称和服务方式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。

4、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。

5、协助前台服务员做好餐前准备、餐中服务和餐后收尾工作。

6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热程度等。

7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。

前厅服务员规章制度篇三

一、火锅厨房环境卫生制度

1、食堂、火锅厨房保持整洁、美观，做到无灰尘、无蜘蛛网、无臭味、无污渍。

2、不在食堂、火锅厨房内外乱堆放垃圾杂物，不随地吐痰。

3、坚持每天两小扫，每周一大扫的制度。

4、餐具、厨具等一切用品、物品摆放要整齐、美观，如有损坏应及时维修和更新。

5、非火锅厨房工作人员未经许可不准进入火锅厨房。

二、火锅厨房食品卫生制度

a、坚决执行食品卫生法，切实做到生、熟食品分开摆放。

b、生熟食品用的刀具、砧板、框架要严格分开使用，不能混合使用。

c、一切食具、炊具必须严格进行清洗清毒，未经消毒的器具不准使用。

d、一切食品要做到三防(即防蝇、防虫、防污染)，杜绝食物中毒事故的发生。

e、凡是超过食用日期或变质的食品不准食用。

f、新鲜蔬菜要保持干净，必要时要进行水泡，以防农药中毒。

三、火锅厨房厨工工作守则

1、凡是火锅厨房工作人员，每年要进行一次体检。

2、每位厨工要热爱本职工作、坚守岗位、树立为火锅厨师长服务的思想，做到热情周到，积极主动改善员工伙食。

3、遵守劳动纪律，做到不迟到，不早退，不无故旷工，有事要请假。

4、爱护公共财物，注意节约用水、用电和一切燃料。

5、克己奉公、不徇私情，不多吃多占。饭堂一切用品，未经负责人同意不能借出和私用。

四、负责职工伙食人员守则

1、注意火锅厨房卫生，用餐后，要对台面进行简单的清理，把剩饭剩菜倒进垃圾桶。

2、依时上交伙食费。交伙食的时间为当月的1至3号，5号未交的作停膳处理。

3、及时开膳、停膳。若中途需开膳或停膳，应该提前一天通知厨工，否则厨工按原定人数、餐数开膳。(学校规定：早餐开足一个月，中途不停膳)。

4、按时就餐。午餐时间为：十点;晚餐时间为下午的四点半。

厨工与火锅厨师长之间应互相体谅、互相沟通，共同搞好膳食。

前厅服务员规章制度篇四

1.工作时间：上午9：00—14：00左右，下午16：00—22：00左右，轮流值班

2.休假：每月有二天假。

3.辞职：员工辞职需提前半个月，提交辞职申请给大堂经理或店方经理。经理辞职需提前一个月提交辞职申请书于总经理处。

4.迟到.早退：上班时间5分钟之外为违规，每月4次以上视为旷工，处理。

5.旷工：无故不上班，不服从指挥，不听从安排，视为旷工，旷一天扣三天工资。

6、重大过失处罚;罚款5—50元，无薪工作2—5天，辞退根据总经理指令。

7.请假：严禁电话请假，托人带信请假。

8、假权：领班有半天事假权，大堂经理有一天事假权。一天以上，报店方经理审批，签字同意。

9、员工均有相互监督，举报歪风邪气之责。真实举报属实的店方给予奖励并替其保密。

订餐制度

一、电话订餐

1.接电话人员：收银员、领班和大堂经理(值班经理)。

2.接电话使用规范用语：“您好，大悦老火锅”。

3.记录内容：根据就餐人数、准确就餐时间、顾客姓名、单位、联系电话、预订桌数及区域。记录好以后，要求重诉一遍，并且告诉订餐人，如果超时(15-30分钟)，本店有权另作安排。

4.通知有关部门和人员，提前做准备。

二、来客订餐

1.有客人联系订餐时，应问清顾客姓名，联系方式、用餐人数，以及预订桌号，全部作好记录。

2.通知有关部门和人员，提前做好准备。

电话管理制度

1、吧台电话专用于订餐，方便客人使用;联系供货商等，吧台人员、员工，不准随便使用此电话，如有特殊事情，经大堂经理同意后，可使用办公室电话。

2、吧台电话在上班时间只能由吧台人员、领班、和大堂经理接听。

3、员工在上班期间，未经许可一律不得接听电话，哪有电话找员工，均不能在办公室叫接，通知其下班之后再打进来，特殊情况例外。

如何接听电话

1.电话响起三声之内,拿起话筒:您好,大悦老火锅,我可以为你做什么?

2.注意事项:通话是一定要声音轻柔适中,一定要使用标准的普通话,话筒必须离唇边5cm用清晰柔和亲切的礼貌用语问候客人,声调自然。

3.倾听注意事项:仔细聆听客人通话内容,准确掌握客人谈话内容,要记清并重述客人提问再确认,并做好记录。

4.如果当时回答有困难，要向客人致歉，并记录客人联系电话，姓名，在一定的时间内答复。

5.向客人致谢，结束谈话时，必须对方挂断电话自己才挂断，必须轻拿轻放。

会议制度

1.每月由店方经理召开一次全体员工大会，对餐厅营业情况，本月的其他事情进行安排和布置.表扬先进，鼓励后进。

2.每周由店方经理定期召开领班以上行政工作例会。就当周以来出现的问题提出整改措施，并做出安排、布置探讨营运技能等相关内容。

3.每日由大堂经理或领班以上召开两次班前会，前厅人员参加，上午11：00，下午5：00

注：

a、班前会一定要严肃开会时间

b、领班及主管负责检查员工的仪容仪表

c、听从主管及领班的安排，必须实行先服从后上诉。

d、班前会的内容：列队点名总结昨天的工作，布置今天的工作重点，今日定餐情况，今日估清，个人卫生情况仪容仪表，心情情绪的.调整。

卫生管理制度

餐厅每周一次大扫出，由相关管理人员对酒店的环境卫生和个人卫生进行检查，并作记录。

一、个人卫生标准

1.做到勤洗手、剪指甲、不留长指甲和涂有色指甲油;勤洗澡，勤换工作服、刷牙。

2.工作时间不配戴饰品(如：耳环、戒指、项链、手足链)工作牌必需佩带在左胸上方，要端正，明亮。

3.工作时间必须穿工作服做到整齐干净无皱纹、破损或开口的地方要补好。

二、环境卫生标准

1.餐厅店堂要每日打扫，公共区域;确保一切公共设施的清洁，整齐光亮。

2.玻璃门窗：要保持清洁、白亮。要求无污迹、水迹、水印、手印、指痕。

3.窗台;不定期的由管理员安排值班服务员檫洗，保持干净。

4.地面;无杂物、光亮、无水迹、无油迹。

5.备餐柜：餐柜物品摆放整齐，无私人用品，干净无油渍。

6.桌椅：无灰尘无油渍

7.灯具：光亮清洁，无油渍灰尘;装饰物及植物要定期檫洗;植物要定期施肥、打药、杀虫、清除败叶和杂物。

8.檫洗，无灰尘无油迹、摆放端正适宜。

三、餐用具卫生

1.洗净后光洁明亮，没污点油迹。

2.能够按规格整齐摆放于消毒柜中消毒，每周定期对全部餐具进行统一的消毒一次。

四、工作卫生

1.上班时间在工作场所内不得抽烟喝酒，不得随地吐痰严禁面对食品、顾客打喷涕咳嗽，严禁乱丢废纸乱放茶水杯。

2.严禁使用掉落地面的餐具和食物。

3.手指不可直接接触食物，不得碰触杯口，碗口、筷子前端及汤匙盛汤部位。

大堂管理制度

1、各工作岗位，统一服从主管经理管理调动。

2、着装整洁，文明礼貌，服务热情，不说脏话，粗话。

3、遵守《食品卫生法》勤洗澡、剪指甲、勤苦换衣不戴手饰工作，不随地吐痰，乱扔果皮纸屑，每日小扫除，每周两次大扫除。

4、不串岗串们，交头接子耳，闲聊吹牛，员工就餐严禁喝酒(业务除外)，工作时不大声叫喊跑动看书看报。

5、不准在经营场地打牌，赌博，抽烟和赤膊。

6、顾客未走完，值班员工不得离开或故意冷淡、怠慢、为难顾客。

7、拾金不昧，发现顾客遗忘的物品要立即报告，并交给上级。

8、随手关水关电，杜绝长流水，长亮灯，长明火，吃员工餐做到不浪费。

9、不拉帮结派，搞小团体，小帮派，不说闲话，小话，气话，不挑拨是非。

10、严守商业秘密，敢于和不正之风作斗争，工作期间严禁打私人电话，确有急事，须经大堂经理同意，接打电话不得超过三分钟。

11、以上各条希望全体员工自觉遵守，如违规分别给予罚款5-50无，无薪2-3天，辞退等处理，触犯刑律的移交司法机关处理。

前厅服务员规章制度篇五

一：基本制度

1、服务员应按照公司规定的作息时间以及休息排班安排自己的时间，不可迟到早退，按照规定进行打卡签到。并在规定时间内换好工装，工牌及时到岗。

2、到岗后按照店长的分配及时清理台面、餐厅地面、以及摆放店内外所需展示品，并开启所需照明与其他用电器。收银员到岗后要尽快把一天的准备工作进行处理，包括零钱等常备品。

3、按照店长的指示准备早会，早会中不可随意喧哗、交头接耳，如有不清楚要及时发问。

4、早会结束后确保饭时前餐具、调料、现调饮料、以及啤酒等消费品配备充足。

5、饭时确保自己的心情，基本礼仪与外观条件符合营业标准，绝不可以带有不好情绪参加工作。

6、闲时勤巡台，保持店内台面、地面整洁，忙时注意以迎客为主，迎客后交替撤台同时向客人解释由于忙时工作力度大而导致撤台速度降低。

7、客人需要餐具等器皿时，要导引客人自取。

8、注意保存好包工组的单号，不可丢失、脏污。上餐时注意要与客人的待餐牌一致。如有上错餐，必须向客人解释，请客人谅解。并在一定时间内将错餐销售出去，否则错餐将由店长与事故人员共同买单。

9、及时查看打包盒、筷子、调料等日常所需物品的数量情况，如有缺失及时向店长说明，并做好补充准备。

10、要配合店长的安排做好店内照明以及用电器的节能控制。

11、下班前要负责把自己区域内的卫生搞好，区域内的门窗、用电器、以及水电煤气开关要按照规定关闭好。

二：导流与销售制度

1、服务员应根据客流情况做基本的导流工作，如一楼客满时要向客人解释，并带领客人到二楼就餐。如遇到就餐团体需要大桌且大桌有单人或少数人员就餐时，要做好让客人拼桌的准备。并向客人解释原因请客人谅解。

2、店外如有观望、好奇的客人，要及时引导客人进店品尝与消费。

3、店内销售导流要按照技术流程操作，引导客人依次到达菜品区并做好肉菜素菜与拼菜的组合、然后到达酒水区推销酒水、最后到达收银区与收银员配合销售主食饺子类的推销并做好买单工作。

4、如忙时，要导引客人到指定区域，由区域内的人员接手销售然后按顺序依次进行推销。

5、如有到店消费两次以上、或单笔消费在100元以上的客人，服务员要导入会员卡的推销，做好基本的话术，向客人解释会员卡的尊贵与好处。

三：卫生以及礼仪制度

1、要保持个人卫生，工装必须要3天一洗(冬装除外)，勤剪指甲，不涂指甲油，盘好头发。

2、保持自己的手势、站位与面容表现。

3、做好服务时的基本礼貌用语。

4、不可与客人争吵。

5、要配合店长的工作不可擅自行动或不听从店长的安排。

前厅服务员规章制度篇六

一、仪容仪表

上班一律按宾馆的规定着装，保持良好的个人仪表。制服无污迹，干净整齐，工作时不得佩戴珠宝手饰，除结婚戒指外，不得留长指甲，除有色指甲油，上班按规定化淡妆，保持头发整洁。佩带宾馆规定的发网。

二、工作制度

1、严格遵守宾馆的考勤制度。(不迟到、不早退、不旷工)

2、必须按领导安排的班次进行工作。如有特殊情况更换班次时，先向主管请示，经同意后方可进行调班。

3、用友善，热情和礼貌的语气与客人讲话，讲敬言，“请”字当先，“谢”字随后，“您好”不离口，切忌家庭用语，同事之间团结协作，服从领导。

4、工作时间内不许大声喧哗，追逐打闹，扎堆闲谈，服务时间不得吃零食，吸烟，不得私自会客，下班后不得在店内游荡，闲逛。

5、不准偷吃、偷喝、偷用饭店物品或使用饭店为客人提供的一切服务设施。

6、绝对服从上级领导，先服从后讨论，不能将个人情绪带到工作中。

7、ic卡及钥匙由中心统一保管，服务员的楼层卡必须随身携带，不得乱放，严禁转借他人。

8、发现客人遗留物应及时追还给客人，如未能及时追还应上交客房中心，做好记录并保存。

9、不得随便为他人开启客房，必须经客房中心通知后，并验明客人身份方可给客人开门。

三、卫生制度：

1、服务人员保持良好的个人卫生，勤洗澡理发、勤换衣服。

2、严格按照客房卫生质量标准及程序清洁卫生，住客床上的绵织品，每客更换一次，保持清洁无污迹。

3、客房内外经常保持清洁整齐、无尘、无蝇、无痰迹、墙壁、门窗、灯具、空调进风口滤网无灰。

4、客房茶具一客一消毒，消毒设备专用，茶具不得直接落地，杯内无水迹，无手印。

5、卫生间清洁车配备，洗面盆，浴盆，座便器专用清洁工具，刷子抹布不能混淆使用。

6、工作间物品摆放整洁，卫生干净。

7、从业人员一年进行一次体检，凡五病(肝炎、皮肤病、肺结核、肠炎、痢疾)患者需及时调离。

四、登记制度

1、各楼层设置班日记本，用于登记当日住房，空房及卫生情况，领导通知事项，宾客嘱办事项等。登记要详细、认真、及时，并做好交接班工作。

2、建立旅客住宿登记本，凡来住宿宾客的各方面情况应根据住宿登记单上反映的各项内容逐条如实登记，不得漏填并要保存好，以备后查。

3、建立客房设备损坏维修登记本，及时将客房设备损坏情况，报修情况及修复情况登记备查。

4、楼层每日发放物资消耗要如实反映在“物资日耗表”登记表上，做为发放数量的依据。

5、建立楼层物资明细账，及时将增减物资情况登记入账，每月底清查一次。并把增减情况、原因、库存现有数上报客房部。

五、客房安全防事故制度

1、严格遵守值班制度，注意观察楼面情况，尽快熟悉本楼住客特征，把好安全关。

2、提醒客人将现金贵重物品及时到总台寄存。搞卫生时要搞一间锁一间，不得敞开房间。

3、对来访宾客要核实被访者单位、姓名、房号，并做好访客登记，盯人到位，如被访者不再，不能让来访者单独在房内等候。

4、如果客人要寄存行李，请其道总台寄存。对寄存的行李要标志明显，交接清楚，防止调包错换。

5、凡发现携带易燃易爆等危险物品的宾客，必须及时报告客房部和保安部，让公安部门采取安全措施。

6、服务员要勤查客房部，宾客不在房内时和夜间休息后要主动为宾客锁门。

7、注意火灾苗头，值班员加强巡查，一旦发生失火，要沉着、冷静、不慌乱，及时补救和报警(火警电话：119)

8、使用电器时要注意防触电、断路，有危险苗头要及时报告维修，防止出事故。

六、楼层物资保管制度

1、楼层公用物资由各楼长负责保管。每月定期全面清点一次，并将物资增减情况如实反映在清查表上报客房部。

2、客人离开宾馆时要及时清点客房内用具。发现减少后损坏时应及时追赔。如有特殊情况要及时记录下来以备后查。

3、凡楼层公用物资不得随意挪用、外借。如有工作需要应报部门领导，经同意后办理借用手续。

4、送洗、回收被褥时，应与洗衣房当面点清交接，并妥善保管送洗清单，不得遗失，保证数量准确无误。

5、如发现有将公物外流者以一罚十，严重者开除处理。

6、发现楼层物资减少，损坏应及时追查原因，属责任心差遗失、损坏的要照原价赔偿。

7、楼层物资移交时，须有监交人和移交表，并将移交情况如实反映清楚，由交接人、监交人签名盖章。

8、全体人员要树立主人翁思想，加强责任心，爱护一切公物，共同做好楼层物资保管工作。

前厅服务员规章制度篇七

客房部的服务员在言谈举止、礼貌礼节方面都应遵守酒店对服务员的总体规定，这些在前面的章节中都已进行了详细说明。在遵守这些共同的原则之外，客房部服务员还有一些额外需要注意的事项：

(1)在工作中不能失态，要表现得有耐心，有教养，善于控制自己的情绪，不能与客人发生争执。

(2)尊重客人的隐私权。客房部服务员经常进入客人房间，可能会了解到客人比较多的情况，在无意之中听到、看到一些客人的私人资料，就要格外注意尊重客人的隐私权，不得向外人透露，尤其是关于一些演艺界名人、财界或政界要人等容易成为评论对象的客人，他们的隐私就更不能随便向外人说起。

(3)不能让客人签名，或是向客人要照片等。一般酒店都会接待一些演艺界或是其他领域的名人，客房部服务员往往有机会接触到这些客人，那么，服务员就不能借机要客人签名，更不能随便向客人索要照片。

(4)应注意保持楼层的安静。不能在楼层或是其他工作场所大声喧哗、聚众聊天、开玩笑等。答应客人的招呼时不能大声，如果因距离较远听不见，可以点头或是用手势来领会、示意;如果是客人在开会或是座谈而又需要叫客人接听电话，应到客人身边轻声告知，或是请其出场，向其指示电话所在。

(5)上下班及工作时，只能乘员工专用电梯，而不能使用客用电梯。

(6)因工作需要进入客人房间时，要先敲门，得到客人许可后方可进入。一般来说要敲三次，每次敲三下，每两次之间要间隔几秒钟。在敲门时，还要向客人通报自己的身份，说明自己是客房的服务员，如果敲三次之后客人仍无回应，可以用钥匙轻轻将门打开。

(7)在退出客人房间之前，要站在门边向客人点头微笑致意，而后再离开，并轻轻把门关上。

(8)接听服务台的电话时，应先通报“这里是客房服务，有什么需要帮忙的吗?”在与客人通话时，应注意措词和语气，如果客人有要紧事情，应适当地做记录，并进行复述。

(9)要注意保管好客房钥匙，将钥匙随身携带，不能到处摆放。在领取或交出钥匙时，要作好交接记录。

(10)在客人的房间里，不能随便坐下，即使客人邀请，一般也不要坐下或停留。

(11)不得在酒店和客房内与自己的亲友会面交谈。

(12)不要轻易接受客人的馈赠，假如客人执意要送礼物，则必须请客人留言说明是真心赠送，并请客人写上他的姓名和房间号码。如果没有这些证明，客房部服务员就不能随便把礼物带出酒店。

(13)要掌握拒绝的技巧与艺术。在服务过程中，会碰到客人提出的要求无法予以满足，必须要给以拒绝，向客人说“不”。那么，这时客房服务员就要掌握和运用拒绝的艺术，不能直接、生硬地回绝客人，而应该向客人说明实际情况，用委婉的语言向客人表示拒绝，如果必要的话，还可以向客人作更详细的解释，取得客人的理解和原谅。

(14)当发生以下情况时，客房服务员应向部门经理报告：

①发现客人的房间有凶器，或是医学专用剂一类的物品。

②原来一人登记住宿的房间却住了两个人。

③客人将自己的宠物带入了房间。

④外来人员出入客房的人数或是频率过多。

⑤在工作时无意中损坏了客人的行李物品。

⑥发现客房内的设备如家具、电器等有缺损或是出了故障。

⑦发现客人患了严重的疾病。

⑧发现客人遗忘了某些物品。

⑨在走廊或是其他地方发现了可疑的人及物品。

另外，对于客人对客房服务的评价，称赞或是批评，也都应向经理汇报。

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