

酒店员工手册

第一章 总 则

1.1 编制目的

我们热诚欢迎您加入 xxxx 大酒店工作，为了造就一流的酒店从业人员，保持本酒店系统化的管理水平，特编制此本《员工手册》。册中所有条文已经酒店总经理批准，各位员工务必全面了解并切实遵守。

忠于职守，热心勤勉及礼貌主动是本酒店提倡的精神，深盼大家能充分投入，发挥一技之长，彼此真诚合作，共为 xxxx 酒店带来光辉业绩。

1.2 适用范围

本手册原则上适用于 xxxx 所有员工，包括合同制员工及临时工，如以合约聘请的管理人员，于合约内所列条款与本手册有所冲突，则以合约为准。

1.3 xxxx 指导管理原则

我们确保……

☆ 我们在同所有人相处时，要表现出真诚和关心

☆ 确保我们的服务程序永远是以客人为中心且简明易行

☆ 期望所有的管理人员要保持与客人直接接触

☆ 我们要努力创造一个既有利于员工事业发展；又有助于实现他们个人目标的氛围。

☆ 有效更新

- 鼓励合情合理的风险行动

- 尝试新思想

- 借鉴其它行业的思维

☆ 与业主保持有效益的关系

- 让业主了解酒店的发展和其它重要情况

- 达到或超出财务指标

- 适时地请业主参与发展项目

并有一个愉快的环境

第二章 员工聘用

2.1 招聘标准

xxxx 大酒店招聘员工主要原则是基于应聘者对相关职位的适应性，个人品行以及其对该项工作的知识和经验作为甄选标准。

2.2 用工制度及劳动合同

根据合资企业用工制度，本酒店录用的所有员工一律实行劳动合同制，所签订合约具有法律效力，双方必须严格遵守，合同期满时将自行终止。

2.3 合同的延续

劳动合同期限一般为二年，合同期满前 30 天，人力资源部将致函于部门，由部门经理与员工商讨续签事宜，在双方同意的情况下办理续签手续，若有一方不同意续签合同，需在合同期满前 30 天以书面的形式通知对方，否则以相应天数的工资作为补偿。

2.4 试用期

2.4.1 员工在正式聘用前须经过试用期，试用期长短视合同期限而定，试用期内若员工的劳动能力及工作表现未能达到酒店的要求，经培训仍不能胜任工作的，酒店有权延长试用期或解除劳动关系，延长的试用期不能超过三个月。

2.4.2 在试用期内员工欲解除合同，须提前 7 天以书面形式通知酒店，否则以 7 天工资作为补偿。

2.4.3 自入职之日起连续工作不足 30 天辞职的员工，酒店将扣除培训费 300 元。

2.5 正式聘用

2.5.1 试用期满前，由员工直属主管对员工的工作表现作出考核评估，评估结果符合酒店录用条件者，由所在部门按程序报批，受雇为正式员工。

2.5.2 员工自入职之日起签定劳动合同，员工欲在合同期内解除合同，须提前 30 天以书面形式通知酒店，否则以 30 天工资作为补偿。

2.6 工作时间

2.6.1 员工每天实际工作时间为 8 小时(膳食、休息时间除外)，每周工作 40 小时，具体上下班时间及休息日由酒店根据实际情况决定。

2.6.2 酒店可视营业状况的需要，要求员工加班或调派到其它部门负责临时工作，超时工作酒店将给予相应假期补休，或根据劳动法规定发放相应报酬，加班的确认需由相关部门经理批准。

2.7 薪酬

2.7.1 工资制定

1. 员工工资根据酒店各工种、等级制定，分试用期工资和正式聘用工资。
2. 新入职或调职的员工，需经过三个月试用期，试用期内领取其职级试用期工资。
3. 员工试用期满时将由其部门主管对其做出一次全面评估，试用合格者可获调整工资。

2.7.2 工资支付

1. 每月 10 日为工资发放日，工资将通过银行转入员工个人工资帐号，如遇节假日顺延。
2. 工资为员工个人所得，因各有差异员工应加以保密。
3. 工资构成：每月总收入=基本工资+政府津贴+效益工资。

政府津贴包括国家规定的一切补贴

2.8 所得税

酒店发给员工的工资为含税工资，员工本人应负担各项收入的上交税金，酒店根据税务部门规定，依法从员工工资总额中扣除所得税部分，并代为上交。

2.9 调职与晋升

酒店将按业务发展需要，员工的工作表现、品德及资历、员工的工作能力及潜质对员工的职务或部门作适当的调整；员工本人也可向部门主管提出调职申请，所有调职与晋升均须部门和人力资源部协商，并经相关部门经理批准。

调职或晋升后前三个月为试用期，试用期满后如工作表现达到酒店要求者，则酒店予以委任。

2.10 员工离职

2.10.1 辞职

员工若在合同期内要求辞职，须提前一个月以书面形式通知酒店，经所在部门主管批准，转人力资源部及总经理审批；试用期内辞职的员工及临时工，须提前 7 天以书面形式通知酒店。

• 辞退、解聘或开除

因违反酒店规定符合《员工手册》立即开除条例者，酒店将给予辞退、解聘或立即开除而无需任何补偿，并且保留向大连市各大酒店通报权利。

• 解除合同/终止合同

若因营业条件变更或其他原因需要时，酒店有权按劳动合同的有关条款办理。

2.10.2 2.10.2 员工不论以何种理由离职(辞职、开除、终止合同)均应在最后工作日后 7 天内领取《解除劳动合同证明》及办理离店手续，方能得到应发工资，否则所造成的后果自负。

2.10.3 凡被辞退、解聘或开除人员，半年内酒店有权拒绝接受其在本酒店消费及探访。

2.11 员工招聘程序

(一) (一) 大、中专毕业生招聘程序

1. 由本人自荐或由学校、他人推荐，需递交其简历、学习成绩单和学校推荐；
2. 由人力资源部约见面谈；
3. 部门面试；
4. 总经理面谈；
5. 通知拟聘用人员到市或西岗区卫生防疫站体检；
6. 体检合格后，到所在学校办理毕业手续，带齐有关证件及证明到酒店人力资源部办理报到手续，并填写和签署员工履历表；
7. 被聘用人员参加入职培训，培训结束后到工作部门报到；
8. 主管级以上未被聘用人员，人力资源部将于一周内回函通知应聘者。

(二) (二) 旅游职业中专毕业生及应届高中毕业生的招聘程序

1. 学生毕业前一个月，人力资源部同有关职业中专或普通中专商定招聘应届毕业生事宜，并在有关报纸刊登招聘广告；
2. 派人到有关学校或指定地点对应聘学生进行面试；
3. 初步拟定被聘用人员名单；
4. 初步拟定被聘用人员到市或西岗区卫生防疫站体检；
5. 体检合格后，将拟聘用人员资料汇总，呈报总经理批准；
6. 总经理批准后，人力资源部通知被录用人员到酒店报到，并安排入职培训；
7. 培训结束后，到工作部门报到。
8. 主管级以上未被录用人员，人力资源部将于一周内给予回函，通知应聘者。

(三) 其它人员招聘程序略

2.12 员工体检

被酒店拟定聘用人员，按酒店规定在指定的卫生防疫部门进行健康检查，检查合格后持健康证到酒店人力资源部参加入职培训。

2.13 员工入职程序

1. 被录用人员在经培训考核合格后，按人力资源部通知的日期携带 5 张一寸照片、服装及培训费、身份证原件（复印件）、毕业证原件（复印件），到人力资源部报到；
2. 人力资源部根据批准的《应聘登记表》填制《新同事上任通知单》（一式四联），第一联附本人照片送至保安部存档，第二联返至部门，第三联人力资源部留存，第四联送至布草房；
3. 发放员工证、员工名牌、《员工手册》、更衣箱钥匙、衣架等物品；
4. 通知所在部门带领入职员工更换制服，安排工作岗位。

其它

酒店原则上不聘用酒店员工的亲属，如有特殊情况，须经人力资源部及总经理批准方可聘用。酒店员工建立婚姻关系后，不能在同一部门工作，有一方需调离本酒店该部门。

第三章 员工福利

3.1 假期

3.1.1 法定假期

所有员工每年均享有以下法定有薪假日：

元旦(一月一日) 一天

春节(正月初一、初二、初三) 三天

国际劳动节(五月一日、二日、三日) 三天

国庆节(十月一日、二日、三日) 三天

3.1.2 年假

凡与酒店签订合同的员工，在服务满一年后(各类假期、缺勤累计不超过 7 天者)可享受有薪(基本工资和店龄工资)年假 7 天(年假不包括法定假日，但包含公休日)。以后每工作满一年增加 1 天假期(最长不超过 12 天)。年假申请应在每年经营淡季(即每年 11 月至次年 3 月)，且需提前 15 天提出，经批准后生效。年假应一次性使用，未经总经理批准年假不可累积到下一年。年度内受到最后警告处分者，取消享受本年度年假资格。B 级以上经理年假申请须总经理批准，若员工提

出辞职，年假不可用来抵通知期。

3.1.3 婚假、产假

在酒店工作一年以上的正式合同制员工，凭结婚证明书申请享受有薪婚假 3 天。符合政府晚婚条件者，按有关规定享有晚婚假 7 天。申请婚假须提前一个月提出。

1. 产假、陪护假、生育假

在酒店工作一年以上的正式合同制员工，取得准生证的已婚员工生育孩子，可享受产假 90 天，晚育者可享受 150 天产假，难产员工另增加 15 天；多胞胎生育的，每多生育一个婴儿，增加产假 15 天。男员工申请陪护假(配偶必须是晚婚晚育)，产假(陪护假)期间的补贴及待遇按政府规定执行。

2. 哺乳假

需要给未满一岁的婴儿哺乳的女员工，每天可享受 1 个小时的哺乳假。

3. 计划生育假

有生育指标及医院诊断证明的女员工婚后第一次实行计划生育手术将享受 15 天的计划生育假，之后再一次怀孕实行手术按病假处理；女员工婚后第一次自然流产，享受计划生育假。休假期间待遇同产假；生育假一律以日历日期计算，均包括公休假日、法定假日，并且一次性连续使用。

3.1.4 慰问假

若正式员工的直系亲属(配偶、父母、子女)去世，酒店将给予 3 天的有薪丧假。若系公婆、岳父母、祖父母或外祖父母去世，给予 1 天的有薪丧假，丧假需凭有关证明。

3.1.5 事假

员工有特殊情况需申请事假，必须遵守“事先请假”的原则。填好休假申请单，经批准后生效。事假在 3 天以下的由部门总监/经理批准；3 天以上(含 3 天)5 天以内须由人力资源部批准；5 天以上由总经理批准。所有事假均是无薪的，不准以串班方式替代事假。

3.1.6 病假

一般情况下员工须持市级以上医院开具的医疗诊断书，在 3 天内将病假单送至酒店人力资源部确认方为有效(急诊除外)；急诊病假 1 天有效。员工请病假必须在上岗前通知部门负责人并说明情况，否则按旷工处理。员工在外因急病请假应电告部门经理，返店后需出示市级以上医院的急诊诊断书等有关病情证明资料，经确认有效后按病假处理。因病住院员工的医疗制度按国家医疗保险制度执行，厂矿企业、个体、联营、部队等医院开具的病假单无效。

3.1.7 因工负伤或死亡

员工因工负伤应立即通知部门经理及人力资源部、保安部。部门应在 24 小时内将工伤发生经过报人力资源部。因工负伤治疗可直接到医院就医，但须向医院说明是因工负伤。

因工负伤治疗期间的工资待遇、伤残或死亡的经济补偿，酒店将根据政府有关规定及政策办理。

3.2 医疗福利

凡在酒店工作满一年的员工享有由酒店组织的每年一次体格检查。

3.3 年终奖金

酒店将视经营盈利状况决定年终奖金之发放。

3.4 工作餐

酒店设有员工餐厅，员工当职时免费为职工提供工作餐。员工用餐要严格遵守用餐时间及相关制度，不得擅自在员工餐厅以外的地点用餐。

3.5 特殊奖励

凡服务杰出或有特殊贡献之员工，酒店将视实际情况进行奖励。

3.6 员工培训

酒店将为员工的发展及提高员工素质安排的各项培训课程，员工均应准时参加，无故缺席将受到纪律处分。

3.7 培训合同

公派出培训的员工将根据酒店规定与酒店签订培训合同。

3.8 员工保险

酒店将按国家有关规定为正式员工交纳各项劳动保险及其它法律规定之保险项目。

3.9 娱乐活动

酒店将不定期为员工组织各种娱乐康体活动，促进员工身心健康。

3.10 通勤班车、员工宿舍

酒店为员工上下班提供通勤班车，为家住外地的员工提供住宿条件或倒班员工提供倒班宿舍，不准离职员工乘坐通勤班车或在员工宿舍居住。

3.11 其它

年假、婚假、产假（陪护假）等假期同一年度内只享受一种。

第四章 行为规范

4.1 员工关系

员工之间应以礼相待，互相谅解、合作共事。员工必须切实执行直属上司指派的任务。若遇疑难或不满应从速向直属上级请示或申诉。

4.2 客人关系

不准向客人索取钱、物和在国外（境）外带购物品，或要求客人代办事项。

4.3 考勤

4.3.1 员工必须按时上下班，未经批准若缺勤或擅离工作岗位要受到纪律处分。

4.3.2 不准随意调动班次，不得无故迟到、早退、旷工。否则将受到纪律处分。

4.3.3 员工应准备充分时间上班更换制服，以便准时到达工作岗位。下班员工应在离开工作岗位 1 小时内离开酒店。

4.3.4 工作中应积极主动，恪尽职守，不得消极怠工、聊天、阅报看书、写私函、不得收听录音机或看电视。

4.4 个人卫生与仪表

保持高标准的仪容卫生，在对客服务中应尊重客人和自我尊重。

员工必须了解并遵守酒店和各部门规定的卫生标准。

标准如下：

4.4.1 保持干净整齐和高标准的个人卫生，饭后要刷牙漱口。

4.4.2 保持双手和指甲的清洁，指甲要经常修剪，禁止涂指甲油。

4.4.3 头发要干净，修剪整齐，不要遮挡脸和耳朵。女员工长发必须盘起来。禁止染发。

4.4.4 首饰仅限于手表和一只结婚戒指，上岗时不能带手镯或手链，耳环要小巧玲珑，男员工当值时不准戴耳环。

4.4.5 化妆、香水的使用要得当。

4.5 员工证及名牌

4.5.1 人力资源部将为每位员工配发员工证及名牌，员工证是员工在酒店工作的标志，应随身携带，进出酒店应主动向有关人员出示。名牌属于员工制服的一部分，当值时必须佩戴，部门主管、上司应随时检查。人力资源部有权随时抽查。

4.5.2 员工因不慎遗失或损坏员工证、名牌及有关证件应立即通知人力资源部，以便补发，人力资源部按标准收取费用。

4.5.3 员工离职时，应首先将员工证交至部门上司转人力资源部（或保安部），其它所有证件、物品待办理离职手续时交清。如遗失或损坏应予以经济赔偿。

4.6 员工更衣柜

酒店为每个员工配备一个更衣柜，下列规定应当遵守：

4.6.1 员工应经常保持更衣柜的清洁和整洁。

4.6.2 员工不得将贵重物品带入酒店存入更衣柜，酒店不负任何财物损失责任。

4.6.3 更衣柜内严禁存入食品、饮料及易燃易爆危险品，人力资源部及保安部有权联合不定期检查员工更衣柜。

- 4.6.4 员工不得私自配锁或更换更衣柜。
- 4.6.5 员工离职一周内必须清理干净更衣柜，并将钥匙交回人力资源部，否则人力资源部有权对其进行清理，由此造成的损失，酒店不予承担。
- 4.7 制服/个人着装**
- 4.7.1 酒店为员工提供工作制服，工作制服由人力资源部和管家部配发。
- 4.7.2 员工应按酒店规定统一着装和更换制服并保持制服的整洁。如有破损应交制服房缝补，员工在更换制服时，若所领的制服不整洁，员工有投诉的权力。如因本人穿着不当或疏忽大意而导致制服破损或遗失者，按要求予以赔偿。
- 4.7.3 除非工作需要或特别批准外，员工不得穿着制服外出或把制服带离酒店。
- 4.7.4 员工离职时须交回工作制服，遗失或破损者按规定赔偿。
- 4.7.5 对允许着个人服装工作的员工，着装应体现出职业化并适合酒店的工作环境。
- 4.8 钟卡/员工通道**
- 4.8.1 除酒店 A 级经理以上管理人员外，所有员工上下班时必须打钟卡。代人或委托他人打钟卡者，均属违犯店规将受到纪律处分。
- 4.8.2 钟卡上的时间不等于员工的工作时间，它只代表员工进入及离开酒店的时间，员工上下班的工作时间是以员工到达或离开本职岗位为准。
- 4.8.3 休班(点)的员工进出酒店均需打钟卡。
- 4.8.4 员工出入酒店必须使用指定的员工通道。离店时其所携带之包裹应主动出示给保安人员检查。凡携带非私人物品离店，须持有关部门总监签发的“物品放行证”。员工带入包裹物品时须登记。
- 4.9 道德行为/个人资料**
- 4.9.1 员工的行为在任何时候都要符合最高标准的道德规范。
- 4.9.2 员工应真实向酒店填报个人资料，不得弄虚作假；个人资料若有变化应及时向人力资源部报告修改，否则一经查实将给予严厉的处分。
- 4.10 宾客隐私/客用设施**
- 4.10.1 员工应对在酒店留宿的客人的身份和房间号码严格保密，任何员工未经客人许可，不得将客人隐私泄露他人。
- 4.10.2 除高级管理人员外，员工不得使用酒店内为客人提供的任何设施。任何时间不得使用客用卫生间，不得在任何公共场所、餐厅、楼层、客房内逗留、穿行。
- 4.11 财务信息/计算机软件安全/商业秘密**
- 4.11.1 未经总经理许可，任何财务信息不得泄露给酒店以外的机构和人员。
- 4.11.2 任何员工无权随意复制或出售酒店开发、使用或获得许可的计算机软件。禁止以酒店名义使用非法计算机软件或将尚未授权的计算机软件用于本酒店硬件。
- 4.11.3 未经酒店同意，员工不得泄露、传达或引用酒店的文件、图片、往来信函和书籍等。
- 4.12 拾遗/私人财物**
- 4.12.1 在酒店公共区域内拾到任何财物，必须立即送至管家部，若在员工区域内拾到任何财物应送交人力资源部。
- 4.12.2 员工有责任保管好个人财物，倘有遗失应立即报告保安部，以便调查，但酒店不负责赔偿。
- 4.13 酒店财产/酒店钥匙、磁卡**
- 4.13.1 员工若有盗窃行为包括食品、饮品等，不论所窃财物属于酒店、客人或酒店员工，无论所窃财产、物品价值大小，均将被酒店即时开除并予以罚款，情节严重者送至公安部门查办。
- 4.13.2 员工要爱护酒店的公物，若因蓄意或疏忽而致酒店、客人等财物或器具损失，酒店可根据所毁损之价值和毁损的性质进行处理，除予以经济补偿外，还将予以纪律处分。
- 4.13.3 员工保管使用酒店的任何钥匙、磁卡、不得擅自复制或转于他人使用。若发现有遗失、错位等情况应立即报告所在部门或保安部。员工在下班离岗或离职前应向有关部门或

者有关人员交还所使用的钥匙、磁卡。

4.14 辱骂/伤害

4.14.1 员工应时刻以友好、和善的方式与客人及同事打招呼，不得以任何理由为藉口，辱骂、侮辱客人及同事，违者将予以最严厉的纪律处分。

4.14.2 任何殴斗、伤害行为都是严禁的。如有殴斗、伤害行为发生，酒店亦将予以斗殴双方即时开除处分，情节严重者将移送公安部门处理。对任何因殴斗、伤害所造成的后果及产生的费用，酒店不承担任何责任及赔偿；对此行为给酒店造成的损失，酒店有索赔的权力。

4.15 吸烟/通告

4.15.1 除指定地点任何地方均不得吸烟。

4.15.2 未经授权任何个人不得在酒店内张贴或传播任何通告及其它宣传品。

4.15.3 员工不得在酒店任何公共场所乱写乱画，否则酒店将给予纪律处分。

4.16 私人电话/私自受聘

4.16.1 未经同意员工在岗期间不得为个人私事使用酒店电话。

4.16.2 外来因私电话如无紧急事故，总机概不予转入。若有急事总机可将电话转到部门，由部门负责转达给员工。

4.16.3 员工不得私自受聘于酒店以外的任何单位、从事第二职业、不得自行开业，否则将予以即时开除处分。

第五章 奖励与纪律

5.1 奖励

为维护酒店正常经营和工作秩序，充分调动和发挥酒店员工的工作积极性和创造性，酒店将对有下列表现之员工给予特别奖励。

1. 1. 在完成工作任务、提高个人业务水平和酒店服务质量方面有突出成绩的。
2. 2. 在酒店节约原材料、能源和资金方面有显著成绩的。
3. 3. 在改进酒店经营管理，提高经济效益方面有突出成绩的。
4. 4. 保护公共财产、防止和挽救事故有功，使国家、酒店和员工利益免受重大损失的。
5. 5. 坚持原则，遵纪守法、抵制歪风邪气，并在自觉维护社会治安和酒店秩序方面有突出贡献的。
6. 6. 为酒店科学管理提出合理化建议并被酒店采纳的。
7. 7. 参加社会公益活动，为酒店争得荣誉的。

5.2 纪律

为建立酒店统一的指导方针，以保持酒店有秩序的经营环境，对员工的过失行为将依据纪律处罚条例给予处罚。纪律适用于酒店所聘用之全体员工，不论他们来自国外或本地，也不论他们是正式工或临时工，都将受到酒店规章制度的约束。规章制度包括已列入《员工手册》中的有关条例，酒店有效力的文件：即总经理及人力资源部签发的备忘录中所阐述的规章制度，其它必要时增加之内容。

5.2.1 纪律处罚等级

口头警告、书面警告、最后警告、辞退、解聘或即时开除。

5.2.2 口头警告：有下列过失之一者，将被处以口头警告处分；

口头警告予以扣罚当月工资额的 5%

1. 迟到早退、用餐超时、擅离职守。
2. 不使用指定的员工通道。
3. 仪容仪表不整，当职时未穿整齐制服，不佩戴名牌。
4. 搭乘客用电梯（特殊情况例外）。
5. 下班后无故逗留在酒店范围内。
6. 未能保持更衣柜及更衣室的整洁。
7. 工作时咀嚼口香糖或零食。
8. 在酒店内随地吐痰或乱扔杂物。

9. 工作或服务效率不佳。
 10. 疏忽或不小心中损坏酒店财物。
 11. 工作区杂乱无章，机器不干净、不整洁、设施设备没有放在规定位置。
 12. 在工作区内吃喝；在员工餐厅不讲卫生。
 13. 吵闹、粗言秽语或扰乱酒店秩序。
 14. 在非吸烟区吸烟。
 15. 未经许可可在正常工作结束时间之前停止工作。
 16. 上下班不打卡。
 17. 不恰当使用卫生间或员工餐厅设施。
 18. 不遵守健康制度。
 19. 不报告导致客人投诉的事件。
 20. 不与客人打招呼。
 21. 对客人缺乏应有热情，表情冷漠、僵硬。
 22. 违反操作程序，尚未导致事故者。
- 5.2.3 书面警告
- 有下列过失之一者，将被处以书面警告处分；书面警告予以扣罚当月工资额的 10%。
1. 擅离工作岗位或串岗。
 2. 在更衣柜内存放食品和饮料。
 3. 使用酒店的电话及设备办理私人事情。
 4. 工作时收听收音机、录音机、看与酒店无关的书报。
 5. 对客人不礼貌，高声与客人说话。
 6. 当值时睡觉。
 7. 在店内私自烹调饮食。
 8. 当班时私自会客。
 9. 当值时喝酒或酒后上岗。
 10. 未经批准身着酒店制服离店。
 11. 旷工一天，习惯性迟到，捏造事实请假。
 12. 未经允许进入客用区、洗手间。
 13. 未保管好钥匙、磁卡。
 14. 与客人不适当的接触，与客人兑换钱币，向客人索要小费或礼物。
 15. 渎职工作质量一再达不到标准。
 16. 将酒店刀、叉、筷子、勺子和盘子扔进垃圾袋。
 17. 在酒店门、窗、电梯间、走廊、餐厅等场所乱写乱画。
 18. 违反安全工作规则。
 19. 不遵守更衣室、员工餐厅、员工宿舍的管理规定。
 20. 在酒店范围内，拒绝酒店检查或拒绝协助保安人员检查。
 21. 拒绝接受关于行为或纪律方面的有关劝告。
 22. 第二次口头警告。
 23. 其它较严重过失行为。
- 5.2.4 最后警告
- 有下列过失之一者，将被处以最后警告处分；最后警告予以扣罚当月工资额的 25%。
1. 第二次书面警告。
 2. 代人打卡或委托他人打卡。
 3. 因迟到、早退或旷工以致酒店损失重大，影响极坏者。
 4. 因无责任心导致跑漏帐。
 5. 在禁区内动用火种。
 6. 玩弄灭火器或保安设施。
 7. 在酒店范围内发现任何致使自己或其它员工处于险境或使酒店任何个人财物受损害的情况时，不向上司报告。
- 5.2.5 辞退、解聘或即时开除

有下列过失之一者，将被处以辞退、解聘或开除处分；以上处分予以扣罚当月全部工资并追究经济赔偿。

1. 未经酒店授权与其它公司或个人交易。
2. 可能使他人生命安全处于危险的行为。
3. 未经授权使用酒店车辆、设备、器械。
4. 未经允许用酒店客房招待私访者，未经同意和客人发生过分关系。
5. 拾到财物不上交。
6. 未经书面同意旷工三天。
7. 未经批准利用酒店电话打长途电话。
8. 向客人提供劣质服务导致客人投诉。
9. 未经同意打开或触动客人财物。
10. 发表关于员工、管理层及酒店方面的虚假的不公正言论或声明。
11. 未经授权携带或滥用钥匙、磁卡。
12. 未经授权修改酒店记录或文献，泄露酒店机密。
13. 偷窃客人、酒店或员工的财物。
14. 超额或折价收取服务费，擅自改动帐单或收据。
15. 故意破坏酒店财物、设备设施。
16. 和客人、上司或同事发生任何形式斗殴。
17. 在酒店内私藏毒品。
18. 递交辞职报告未经批准在规定的时间内不来上班。
19. 截留帐款或服务款项。
20. 协助客人逃帐。
21. 采取恶劣的态度或行为损坏酒店声誉。
22. 玩忽职守，不服从领导安排，顶撞上司者。
23. 未经批准私自复制酒店钥匙、磁卡。

5.3 执行纪律程序

(转下页)

5.4 处分取消

在受到纪律处分后一段时间内，行为有所改进且未有其它过失行为时，处分可以取消

纪律处分种类	口头警告	书面警告	最后警告
取消时间	3 个月	6 个月	12 个月

特殊情况根据总经理办公室决定执行

注：若员工拒绝在违纪处分报告上签字，而人力资源部审核后，认为部门的处分意见正确，人力资源总监签字后，该纪律处分同样生效。

第六章 工作表现及态度

员工良好的工作表现及端正的工作态度是酒店成功运转的关键，酒店全体员工只有通过共同努力、恪守职业道德、履行岗位职责才能确保客人满意。

6.1 尊重备至

保持礼貌和礼仪，保持仪表整洁和职业化，对客人及同事表示尊重。尊重可通过个人的行为、仪容仪表、言谈举止表现出来，任何缺乏尊重：如争吵、殴斗或不向客人问候等表现均属过失行为。

6.2 高效率工作

精力充沛、头脑清楚地投入工作，坚守工作岗位，尽职尽责，按上级指示

办事，保持一种良好的职业气氛。

任何懒惰、松散、消极怠工、不积极与同事合作的表现都将会影响酒店的工作效率，属过失行为。

6.3 诚实

公平、坦诚地与人交往，积极做好工作，不弄虚作假或降低工作标准、上交拣、拾之客人、员工或酒店财物。勇于承认错误并及时报告部门主管。言谈举止的诚实有助于建立一种使客人感到舒适和满意的氛围。在与酒店以外的客户交往时，诚实亦是至关重要的，任何不诚实的表现，均属严重过失行为。

6.4 真诚及谦虚

倾听他人讲话恭称客人的名字并微笑致意。客人永远优先，帮助客人开门、搬运行李。

谦虚使我们始终把客人放在首位。真诚发源于内心，是人内在美德的一种表现，任何缺乏真诚和谦虚的表现均属过失行为。

6.5 爱护财物和设施

保持制服清洁无破损。

保持工作环境整洁，保持公共场所如员工餐厅、员工更衣室的整洁卫生。

保持机器、设备和工具性能良好，运转正常。

按照安全规则使用机器、设备。

不正确使用或破坏酒店财物、乱涂乱画或不遵守安全规则均属过失行为。

6.6 乐于助人

帮助客人并满足客人要求。

帮助同事完成工作。

乐于助人是为客服务的最基本要求。

在工作中不与同事团结协作，给别人的工作带来麻烦，均属过失行为。

6.7 守时

按时上岗工作，在指定位置打钟卡、穿好制服、佩戴好员工名牌、仪表整洁；按时休息、就餐；按时上岗工作是对同事、上司和客人表示尊重的表现。

迟到、早退、旷工、上下班不打钟卡、玩忽职守均属过失行为。

6.8 客人投诉

员工如遇顾客投诉，必须专心听取顾客的意见，需急切处理的应立即帮助解决。若超越员工本身职责权限以外时，则应立即通知直属上司或大堂副理解决，一时不能及时处理的应记录投诉人姓名、房号或公司、部门、投诉详情，并礼貌诚恳地向投诉人致歉并解释不便即时处理之处。

6.9 员工投诉

员工在工作期间若有任何不满需投诉者，可向直属上司或部门负责人投诉，也可向人力资源部投诉，投诉形式可采取口头或书面投诉，倘员工采用书面形式需注明员工工号、姓名、部门及投诉的实际详情。所有员工的投诉信件，人力资源部将作为高度机密处理。

第七章 员工申诉

若员工不服酒店当局任何行政决定或处分，可向其所在的部门主管提出。如果问题没有得到解决，可向更高一层的部门经理/总监申诉。员工申诉应得到及时的答复及决定。否则，员工可以直接向人力资源部申诉。人力资源部应在三天内展开调查，五天内答复员工。员工如对人力资源部的答复不满意，可以以书面形式向酒店工会委员提请申诉，酒店工会将对申诉问题重新调查，做出决定。员工不得借故直接或间接滋扰总经理和任何董事会成员。

第八章 安全措施

8.1 因工受伤

- 8.1.1 员工在工作时若意外受伤应立即通知部门主管或人力资源部（保安部）。
- 8.1.2 为安全起见员工发现有不安全之设备或设施且足以导致意外伤害者应即时上报有关人员及部门以便及早预防。

8.2 火警措施

- 8.2.1 遇火警时员工应保持冷静。
- 8.2.2 操作最近之处报警器。
- 8.2.3 立即呼唤\组织附近同事援助。
- 8.2.4 立即通知总机或保安部，报告火警地点，火灾情况及员工本人姓名、部门、且尽可能通知各有关人员，千万不可挺身冒险投入救火而忘记报警。
- 8.2.5 若火警扩大而导致有生命危险，必须协助客人撤离火警现场。
- 8.2.6 发生火灾时切勿搭乘电梯，必须按规定使用消防疏散楼梯通道或组织客人乘坐消防电梯。
- 8.2.7 在安全情况下利用就近的灭火设备将火扑灭。
- 8.2.8 切勿用水及泡沫灭火器扑救电器火灾。
- 8.2.9 关闭所有煤气阀门，移走所有易燃易爆物品。
- 8.2.10 由总机人员或消防中心人员通知值班经理及各部门。

8.3 升降机意外措施

如发现有人被困在升降机内应立即通知总机，由他们通知当日总值或大堂经理、保安人员及工程人员到场拯救。

8.4 安全要求

所有员工必须参加消防训练并切实掌握报警知识，了解所有消防通道、出口位置以及灭火设备的具体位置和正确的操作方法。

8.5 意外事故

- 8.5.1 如遇任何意外事故发生立即通知总机、值班经理。
- 8.5.2 加设标志，警告其他人勿靠近危险区。

第九章 安全忠告

9.1 安全掌握在你手中

安全是建立在安全的条件下，以及你每时每刻行动上的小心。在设计一个酒店以及选择酒店设备、家具、供应品的过程中，安全始终是被放在首要的位置上来考虑。然而不安全因素仍可能存在或出现在酒店中。每一位员工都有责任去消除这些因素。同样，为了你自身和他人的利益，你必须每时每刻安全操作。

9.2 帮助防止和消除不安全因素

- 9.2.1 酒店内发生的事故，无论大小，立即报告，这样就能使管理部门及早确定并消除一切不安全因素。
- 9.2.2 立即清理任何液体，这样就能够防止滑倒。
- 9.2.3 立即清理碎玻璃及盘子或其它潜在的危险物。
- 9.2.4 清理各通道上的障碍物。
- 9.2.5 如果你本人无力来纠正不安全因素，可立即向你的上司报告。

9.3 安全操作

- 9.3.1 如果你不能确定，怎样安全地做一项工作，向你的主管咨询。
- 9.3.2 充分利用设备中所提供的安全装置。
- 9.3.3 工作中严禁打闹或恶作剧。
- 9.3.4 着正确的工作装。
- 9.3.5 学习和利用正确的方式搬运重物。
- 9.3.6 选用正确的工具和设备，不要即兴选择。

9.3.7 当操作具有潜在危险的工具或设备时，不要和其它人闲聊。

9.4 安全忠告

在下面的篇章中，您可以找到安全方面的一些忠告。

第十章 修订

人力资源部拥有本手册的解释权。

《员工手册》按规定已报送劳动局备案。

兹收到 xx 酒店所发之《员工手册》，完全明白之内容。在任职期间，本人愿意遵守此手册中的各项劳动条例及规章制度。

员工姓名： _____

部门： _____

日期： _____

