2024年前台员工管理规章制度49篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/214611.html

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

前台员工管理规章制度篇一

2. 参观房间流程：礼貌问候-前台选房-陪同参观-介绍产品-询问客人入住意向-致歉道别-整理房间

3. 散客预定流程：礼貌问候-了解预定需求-查看房态-填写预订单-确认预定信息-致歉道别-整理资料

4. 入住接待流程：礼貌问候-索取证件-确认信息-扫描证件-预定入住-收取押金-制作房卡-递交证件及房卡-指路-整理资料

5. 换房流程：礼貌问候-了解原因-查看房态-确认换房信息-索取房卡更换新的-电脑操作换房-填写换房单-递交房卡-致歉道别

6. 叫醒服务流程：记录、确认信息-电脑设置-查看叫醒状态-如失败-电话叫醒或人工叫醒

7. 开门服务流程：礼貌问候-电脑核实身份-通知房务-致歉道别

8. 延退或续住处理流程：礼貌问候-查看房态-电脑续住-续交房费-续做房卡-递交房卡-致歉道别-通知房务-整理资料

9. 访客处理流程：礼貌问候-电脑查询住客信息-征询住客意见-填写访客登记单-引路-事后跟进

10. 离店结账流程：礼貌问候-索取房卡-核对房号-通知房务-核实rc-系统打单-确认签字-找零给票-致歉道别-整理账单

11. 行李寄存流程：礼貌问候-了解寄存物品-填写行李牌-递交行李牌-致歉道别-存放行李

12. 行李领取流程：礼貌问候-索取行李牌-查找行李-归还行李-致歉道别

13. 总台交班流程：班前准备-物品交接-备用金交接-查看交接本-特殊事项交接

14. 总台备用金管理流程：班班交接-做好记录-不得私自挪用-财务不定时清点

15. 客诉处理流程：招呼接待-仔细聆听记录-致歉安抚-寻求解决方法-关注处理进程-留档培训杜绝

16. 物品租借流程：确认客人信息-请客人预付押金并开单-填写物品租借单-请客人确认物品完好度

17. 物品归还流程：确认信息-查看物品有无破损-收回押金单-退款给客人

前台员工管理规章制度篇二

为配合前厅各项工作的顺利进行，规范员工的工作行为，特制定此度。

1、诚实，是员工必须遵守的道德规范，以诚实的态度对待工作是每位同事必须遵守的行为准则。

2、同事之间团结协作、互相制尊重、互相谅解是搞好一切工作的基础。

3、以工作为重，按时、按质、按量完成工作任务是每位同事应尽的职责。

以上三条是每位服务人员必须遵循的行为准则。

一、考勤制度

1.按时上下班签到、签离，做到不迟到，不早退。

2.事假必须提前一天通知部门，说明原因，经部门批准后方可休假。

3.病假须持医务室或医院证明，经批准后方可休假。

4.严禁私自换班，换班必须有申请人、换班人、领班、经理签字批准。

5.严禁代人签到、请假。

二、仪容仪表

1.上班必须按酒店规定统一着装，佩带工号牌，工服必须干净、整齐。

2.酒店要求保持个人仪容仪表，站、立、行姿势要端正、得体。

3.严禁私自穿着或携带工服外出酒店。

三、

劳动纪律

1.严禁携带私人物品到工作区域。（例如：提包、外套）

2.严禁携带酒店物品出店。

3.严禁在酒店范围内粗言秽语，散布虚假或诽谤言论，影响酒店、客人或其他员工声誉。

4.工作时间不得无故窜岗、擅离职守，下班后不得擅自在工作岗位逗留。

5.上班时间严禁打私人电话，干与工作无关的事情。

6.严格按照规定时间换饭,除用餐时间外，不得在当值期间吃东西。

7.严禁在工作时间聚堆闲聊、会客和擅自领人参观酒店。

8.上班时间内严禁收看（听）电视、广播、录音机及任何书报杂志。

9.严禁使用客梯及其他客用设备。

10.严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

四、工作方面：

1.严禁私自开房。

2.除行李员外，其余人员不得擅自到客房、餐饮、康乐区域。

3.当班期间要认真仔细，各种营业表格严禁出现错误。

4.不得与客人发生争执，出现问题及时报告部门经理与当领班，由其处理。

5.服从领导的工作安排，保质保量完成各项工作。

6.服务接待工作中坚持站立、微笑、敬语、文明服务，使宾客感觉亲切、安全。

7.积极参加部位班组例会及各项培训工作，努力提高自身素质和业务水平。

8.工作中严格按照各项服务规程、标准进行服务。

9.认真做好各项工作记录、填写各项工作表格。

10.自觉爱护保养各项设备设施。

11.工作中要注意相互配合、理解、沟通，严禁出现推委 现象。

12.严禁出现打架、吵架等违纪行为。

13.严禁出现因人为因素造成的投诉及其他工作问题。

14.工作中要有良好的工作态度。

前台员工管理规章制度篇三

一、砧板岗位责任制

工作流程

1、点冷藏、冷冻存货情况。

2、备好待加工的原料，准备好用具和盛器。

3、按菜品及烹调具体要求，区别品种，按照成形规格标准进行分档、切割。

4、检查经过水台清洗、粗加工过的原材料，清洗不合格的原材料要立即通回水台进行二次加工，质量不合格的原料不进入正常切割程序，应另作他用。

5、将分档、切割的原料归类存放，以备配份时使用。

6、清洁场地，清运垃圾，清理刀具、菜墩等用具，妥善保管用具。

开市前：

1、根据菜肴的质量要求，将切割后需要熟处理的原料或经涨发需要处理的原料，交给厨师进行加工。

2、根据菜肴的质量要求和经营情况，备齐所需的餐具、用具。

3、将需要预先加工制作的菜肴，按照菜肴的质量要求，配齐主料、辅料、相关调料，交给厨师加工。

4、清点即将开市前所有必备的原料，清洁整理工作区域。

开市中：

1、接受顾客订单后，按菜肴的质量标准，配齐主料、辅料、相关调料、餐具、用具。将所配原料交给厨师烹制，并严格按订单数量配份。

2、即时清点先前备制的原料，掌握一定的原料储备额，并即时通知水台清洗、加工。

3、调整并理清不同就餐位菜肴出品，保证菜肴供应及时。

开市后：

1、开餐结束后，搞好收尾工作。将剩余原料分类保藏。整理冰箱、冷藏柜、冷冻柜。

2、清洁工作区域，将用具整理、归位。

厨工岗位责任制

1、熟悉各种原料的初加工技术，对原料即边角料要合理使用，避免损失浪费。

2、每种菜在切配时要保持一色一味，不得有其它菜的味道或菜叶混在一起，影响质量。

3、开业前要协助师傅做好各项准备工作，开业要快速准确的将各种料品备齐。

4、熟知后厨的水、电、气开关，每天用电后要检查，门窗要关严，冰箱冰柜要上锁。

5、虚心向师傅学习，平时多看多练，提高自己的技术水平。对技术精益求精，积极参加技术培训和考核。

6、给予前厅、后勤及其它工作相关人员高度配合，并和同事保持良好关系。

7、认真完成领导临时交办的各顶任务。

8、遵守各项规章制度。

洗碗员岗位责任制

岗位技能

1、掌握各种清洗用具的使用和保养方法。

2、掌握迅速、干净、完好的洗碗技巧、将餐具破损率降到最低。

3、具有吃苦耐劳的职业精神。

4、严格遵守各项规章制度。

岗位职责

1做好班前（洗涤前）的各项准备工作。

2.按照工作程序对所有餐具、酒具、厨具、在指定工作区域内进行彻底的洗涤、清洁和消毒工作。

3.懂得餐具卫生知识，做到一洗、二刷、三冲、四消毒、五保管。

4.消毒后的餐具等要分类摆放整齐。

5.洗碗水要保持清洁、不得污浊、有油。

6.前厅撤台用的筐要仔细刷洗。

7.洗刷餐具时要轻拿、轻放、轻洗，保证不损坏餐具及玻璃器皿。

8.餐具要随到随刷，不得积压，认真搞好交接班工作。

9.餐具破损的责任要清楚，以现破损要及时查找原因。

10.认真做好换班时的交接工作，不可推托未做完的工作。

11.洗碗池、冲碗池内外光洁，无油迹、锈垢、杂物。

12.放碗台、不锈钢架洁净，无积水、油渍、杂物、架上物品摆放整齐、干净。

13.地面干净无死角，下水沟无杂物、异味。

14.天棚、四壁无蜘蛛网、吊尘。

15.按时清倒垃圾桶。

16.工作时使用的工具，台抹布、刷子等要保持清洁，防止异味。

17.消灭苍蝇、蚊虫、蟑螂。

二、水台洗菜岗位责任制

菜类

1、负责蔬菜的加工和清洗保正蔬菜干净无尘。

2、加工过程中，不可造成原材料的浪费。

3、当日未用完的果、菜，第二天要及时检查、清理，保持原料的新鲜度。

鱼类

1、能够熟练的进行鱼类的宰杀和初加工。

2被杀时要注意鱼胆，不能使其破裂，影响鱼的鲜美。

3、了解本酒店经营中所需鱼类的基本知识及加工程序。

家畜

1、要保证家畜的加工质量，外表干净，膛内清洁。

2、在清洗下水时，要注意出品率，避免原料损失。

质量

1.未加工的果菜、鱼、畜，如果发现有烂、腐、质量不好的情况，必须停止加工，立刻上报有关部门，严格按照原材料出品率的规定执行。

2.在完成本职工作之余，协助其他相关部门工作，给予高度配合。

3.在工作中，踏实肯干、不怕苦、不怕脏，以热情积极的心态面对自己的工作及同事。

卫生

1、严格遵守酒店“后勤个人卫生考核”条例。

2、熟知“食品卫生法”，并正确的运用到实际工作当中。

3、清洗后的原材料要摆放整齐、分类存放。

4、随时保证工作区域的整体洁净与整齐，做到随脏随处理，尽量把异味减少到最低限度。使用的工具，如刀、墩、抹布等要刷洗干净。

5、摆放净菜的用具及地点一定要洁净，避免二次污染。

6、消灭苍蝇、蚊虫、蟑螂。

三、团队精神

1、给予厨房、面点高度配合并和其他同事保持良好关系。

2、工作时，做到分工不分家，要有互相协作的精神，共同完成任务不计较小事，不犯自由主义，不和同事斗嘴、打架。

3、认真完成上级交办的临时性任务。

前台员工管理规章制度篇四

1、服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。

2、认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

3、作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡pos机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

4、掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误。

5、快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

6、准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

7、熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。

8、根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。

9、制作、呈报各种报表报告。

10、每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。

11、切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。

12、为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。

13、每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。

14、妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

15、备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）

16、协调好同事之间的关系，更好的.作好对客服务工作。

17、在授理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。

18、严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

19、员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

20、正确处理客人的留言、电传等。

21、每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。

22、正确处理钥匙的发放。

23、严格遵守现金和票据管理制度。

24、作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。

25、做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。

26、密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。

27、做好本岗位的清洁卫生。

28、电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。管理制度为配合前厅各项工作的顺利进行，规范员工的工作行为，特制定此制度。

前台员工管理规章制度篇五

一：前台规章制度

1、 上班时间要明确应该做什么不应该做什么，不准做与工作无关的事。

2、 服务态度要好，清楚掌握好客房的房态，学会灵活推销。（双多单少，多推销双人房。）

3、 对自己的工作要负责，工作态度要认真。

4、 不能拿酒店的物品私用或带回家。

5、 节假日不能休息，不能在前台吃东西，工作期间不能擅自走动、不能大声喧哗、上班不能上网听歌（玩手机）。不能在前台上网（电脑）发现要重罚。

二：前台操作（重点注意事项）

1、 做好接待、订房的工作。

2、 每天交接班要认真，交接好前台的账务、

3、 销售了酒水要开好单据、签上开单人的姓（名）及日期。烟、扑克、火机的单要夹好，每天交接班要兑好。（每星期盘点一次）

4、 退房后客人的钱未拿走的要登记好、备注好是否收了押金单或房卡。客人回来拿务必要签名

5、 上夜班的收银员要按时关灯、做日结、

6、 续住房续住无交押金的要通知客房部互相配合。

7、 客人交定足够的押金连续住几天的要刷定房卡。

8、 退房后客人有物品遗漏的要登记并保管好、确认后才给客人。

9、 借到房间的充电器、排插、房卡、查房要确认是否还在房间，没有的要赔偿该物品的费用。

10、 半个小时之内转房的就收一下清洁费、（尽量说服客人不要转房）

11、 开房刷卡的客人，要交代清楚预授权已经不能手动完成的，要客人拿卡才可以完成。（可以先刷好消费，在押200左右现金作押金。）

12、 电脑房须在输压金时，输入电脑费（20元）。

13、退房后，每张房卡都要消除。

14、 要保持前台的清洁，即使再忙、中午的空闲时间也要搞好卫生，保持清洁。每天的报纸要按时夹好！

15、 中午的催房时间推到1点，不要太早催客人退房！熟客2点过来退也没事（灵活处理）中午2点左右客人还没下

来交代说续住或房间电话没人接的，叫客房部上房间看下。

16、客人退房一定要收取压金单，没有压金单不能退钱（开房人凭身份证再签名确认也可）。

17、中午1点催房，不用太早，熟客2点钟退房也可，如果到时间催房没人听电话的叫客房服务员去房间看一下。

18、公安系统资料要认真检查（头像、行政区域、房号等）。

19、房卡每天都要消掉（团体消卡）。

20、夜班在早上7：30要写好房态。

21、不可擅自动用前台的同财物或公物私用。

22、为客人开好房后，告诉客人有需要请打前台电话：8888转0。

23、开房时不要直接问客人要什么房，主动推销电脑房，豪华房。

24、打发票要仔细认真，与客人核对好地址、姓名、金额、消费名称（餐费还是房费）。

25、零晨5点以后开的房不算当天的，输压金即可，不用输房费。

前台员工管理规章制度篇六

一、房卡类别：

1、客房房卡分总控卡、领班卡、楼层卡、客人卡。

2、总控卡店级领导、客房相关管理人员持有（董事长、总经理、副总经理、客务总监、客房经理）

3、领班卡由各楼层领办持有

4、楼层卡各楼层员工持有

5、客人卡由前台员工制作

注：若领班卡、楼层卡丢失或损坏，应立即上报部门，采取相应的措施（消磁和补办），前台要有补办记录，以免酒店遭受损失

二、客人卡的管理制度：

1、将客房匙交给客人前，前台员工必须确认客人身份；

2、前台原则上单人房每间只发放一条房匙，双人房根据客人要求可发放两条房匙，并在电脑中注明；

3、客人房卡遗失：

验明客人身份和登记相符→说明规定，向客人收取或从押金中扣除赔偿费（30元）→重新制作1把新的钥匙给客人→通知房务中心→使用管理卡到该房间插一次卡（做消磁处理），确保插卡前使用的钥匙作废。

4、客人钥匙损坏：

a。验卡→显示房号和客人所报相同，且在期限内→重新制作1把钥匙给客人，并向客人致歉。

b。如果卡x号不能显示或不能验卡→验明客人身份和登记相符→重新制作1把钥匙给客人，并向客人致歉。

5、客人寄存钥匙：

a。听清客人所报房号，请客人稍等→验卡→显示房号和客人所报一致，取房卡填写房号，钥匙插入新房卡，放在寄存抽屉内→客人来取时，验明身份后，交还钥匙，将写房号的房卡撕毁。

b。如验卡时，房号不能显示，应先验明身份，重新制作钥匙，再进行寄存。

c。如客人寄存时嘱咐他人来取→填写留言单，请客人签字确认→钥匙、留言单放在房卡中存放于收银抽屉内→领取时验明身份→留言单保留在客帐内直至客人退房。

6、客人退房时，前台员工应提醒客人交还房匙→如客人出示的钥匙没有房卡或押金单证明其房号，必须验卡验证无误后，方可通知客房服务员查房并办理退房手续。

7、退房时，客人将钥匙留在房间：客房服务员查完房交到前台。凡有折痕、断裂、明显污迹、坏的钥匙，交前台主管保管。

8、未经登记客人许可，不得为任何来访者开启客人房间或发卡给来访者；

9、任何服务员如发现房卡遗留于公共场所，应立即交当值主管，送回前台接待处处理；

10、客房服务员不得对客人以错放锁匙在房间内为由，随便开房门让客人进入，应即时打电话到前台接待处核实客人身份，如有任何疑问，应请客人到前台接待处办理补匙手续。

11、前台服务员每班交接时，必须核对客人钥匙数量。发现任何缺失必须上报并在交接本上作记录。

10、所有ic卡上不能贴房号。

前台员工管理规章制度篇七

一、准时上下班，对所担负的工作争取时效，不拖延、不积压。

二、服从上级指挥，如有不同意见，应婉转相告或以书面陈述，一经上级主管决定，应立即遵照执行。

三、尽忠职守，保守业务上的秘密。

四、爱护本公司财物，不浪费，不损公利己。

五、遵守公司一切规章及工作守则。

六、保持公司信誉，不作任何有损公司信誉的行为。

七、待人接物要态度谦和，以争取同仁及顾客的合作。

八、本公司员工因过失或故意使公司遭受损害时，应负赔偿责任。

九、清洁工作中，不得妨碍客人的行动。发现工作会妨碍客人时，应先停止工作，面带笑容，退出等待，并对客人致歉。

十、工作中，应时刻牢记文明工作语言。不得以粗俗语言对待客户，不得与客人发生争吵。

十一、树立全局观念，员工之间要团结一致，相互协作，互相帮助，和睦相处。

前台员工管理规章制度篇八

为了创造一支以公司利益至高无上为准则，建立高素质、高水平的团队，更好地服务于每一位客户，公司制定了以

下严格的管理规章制定，望每一位员工都自觉遵守：

一、 准时上下班，不得迟到，不得早退，不得旷工。

二、 工作期间不可因私人情绪影响工作。

三、 员工应在每天的工作时间开始前和工作结束后做好个人工作区内的卫生保洁工作，保持物品整齐，桌面清洁。

四、 上班时不应无故离岗、串岗，不得闲聊、嬉戏打闹、赌博喝酒、睡觉、做个人私事而影响公司的形象，确保办公环境和车间环境的安静有序。

五、 员工本着互尊互爱、齐心协力、吃苦耐劳、诚实本分的精神，尊重上级，有何正确的建议或想法用书写文字报告交与上级部门，公司将做出合理的回复。

六、 服从分配、服从管理、不得损坏公司形象、透漏公司机密。

七、 认真耐心听取每一位客户的建议和投诉，损坏公司财物者照价赔偿。

八、 员工服务态度: 使用标准的专业文明用语,
做好积极、主动、热情、微笑及训练有素的语音、语速和语调的服务。 九、
电话接听：遵守电话使用规范，工作时间应避免私人电话。如确实需要，应以重要事项陈述为主。

前台员工管理规章制度篇九

一、成立员工行为规范考核领导小组和工作小组

物流控股公司员工行为规范考核工作小组办公室设在行政事务部。

二、适用范围

本规定适用于公司在职职工。

三、检查内容

根据员工行为规范内容检查相关事项。（附：员工行为规范）

四、处罚标准

员工行为规范考核工作小组实行定期和不定期抽查，对抽查中发现的不符合员工行为规范的现象考核如下：

1、职工工作时间迟到早退30分钟内的1次不予支付当月效益工资50元，迟到早退30分钟至60分钟内的1次不予支付当月效益工资100元。旷工1天（不足1天的按1天计算）不予支付半月效益工资，2天不予支付当月效益工资，3天不予支付季效益工资，3天以上不予支付年效益工资。

2、上班脱岗、窜岗、睡岗、私自外出、玩游戏、上网炒股、因私网购、观看与工作无关娱乐视频、干私活，首次不予支付当月效益工资200元。1年中有2次违反同类规定的，不予支付当事人季度效益工资。1年中有2次以上或被上级机关查处有以上违规行为的，给予待岗处理。

3、上班期间饮酒、打架斗殴，首次不予支付当月效益工资400元。1年中有2次违反同类规定的，不予支付当事人当季效益工资。1年中有2次以上或被上级机关查处有以上违规行为的，给予待岗处理。

4、因未关好门窗、未关掉电源、办公室未锁门等，但未造成损失的，发现1次，不予支付当事人（若无法确认当事人的由部门承担相应责任）当月效益工资100元；造成损失的，根据损失情况予以赔偿。

5、因公外出时，无故造成通讯不畅，未造成损失但影响工作的，1次不予支付当事人当月效益工资100元；造成损失

的，还应根据情况酌情赔偿。

6、因接待来客、电话礼仪、语言交流、名片递接不规范，被客户投诉，经查实1次不予支付当事人当月效益工资200元；对公司产生损失、造成不良影响，视情节严重程度研究决定。

7、因电脑使用不当，电子邮件使用不当，文件管理不当，记录、证据等保存不当，造成公司文件时间延误、信息泄密等，发现1次不予支付当事人当月效益工资200元；造成损失的，视情节严重程度研究决定。

8、不按规定时间就餐，不文明就餐，影响公司形象的，发现1次不予支付当事人当月效益工资100元，并进行严肃处理，在公司范围内通报批评。

9、在上班时间、公司开展集体活动等场合，职工未按公司要求着装的，一次不予支付当事人当月效益工资50元。

10、无故不参加会议或者培训，1次不予支付当事人当月效益工资200元；让他人代签到，或者迟到早退的，1次不予支付当事人当月效益工资100元；手机铃声未关闭、会场接听电话、随意进出会场、会议中喧哗影响他人的，1次不予支付当事人当月效益工资50元。

11、在禁烟场所抽烟的，1次不予支付当事人当月效益工资50元。

12、职工如有以下行为，进行待岗处理：

（1）在公司范围内竞争未能上岗、不参加竞争上岗或参加竞争上岗后评比不合格的职工，按待岗处理，待岗时间直到竞争上岗为止。

（2）在公司管理中不服从工作分配，无理取闹，影响公司或部门正常生产工作秩序的待岗1-3个月。

（3）经有关部门查实，有其它违法乱纪行为不够刑事处理的或被公安机关依照《治安管理处罚法》处罚的，待岗6-9个月。

（4）不按组织程序反映问题或违反《江苏省信访条例》第二十条规定组织群众上访的，待岗1-3个月。

（5）当班期间违反劳动纪律，窜岗、睡岗、迟到、早退、干私活、打牌、喝酒、玩游戏，被上级单位查处的待岗1-3个月。

（6）经查实发现有敲诈勒索客户行为的，待岗3-6个月。如造成经济损失，严重影响公司形象的，另行处理。

（7）不履行工作职责，给公司正常生产经营造成经济损失或造成严重影响的，待岗3-6个月。

（8）旷工1-3天的，待岗1-3个月；旷工3-6天的，待岗3-6个月；旷工6天以上的待岗1年。

（9）经查实弄虚作假、无故请病假的，待岗1-3个月。

（10）不服从行为规范考核的待岗1-3个月。

职工待岗视情节轻重设定待岗时间，待岗时间最长不超过一年，待岗期间完成单位安排正常工作，按连云港市最低工资标准支付薪酬。职工待岗结束后不服从公司安排或不能胜任工作岗位的，单位与其解除劳动合同。

五、分级负责制

员工行为规范考核管理实行分级负责制：

1、职工被上级单位查处违反纪律行为造成公司不良影响的`，追究控股公司主管领导、分管领导、职能管理部门负责人及所属分（子）公司负责人、副职、职能管理部门负责人、部门负责人的领导责任。具体处罚：控股公司主管领导不予支付1000元当年效益工资、分管领导800元、职能管理部门负责人800元、所属分（子）公司负责人1000元、副职800元、职能管理部门负责人800元、部门负责人1000元。同类事项被上级单位再次查处的，当事人处罚翻倍

。

2、职工被公司查处违反纪律行为的（行为范围为第四章

第1

-3条规定），追究当事人所属控股公司职能部门负责人或分（子）公司负责人、副职、职能管理部门负责人、部门负责人的领导责任。具体处罚：所属控股公司职能管理部门负责人或分（子）公司负责人不予支付当月效益工资200元、分（子）公司副职100元、分（子）公司职能管理部门负责人100元、部门负责人200元。

六、其它事项

1.原管理规定与本规定不符的，按本规定执行。

2.本规定未尽事宜，按上级文件及公司相关管理制度或办法执行。无管理制度和办法参考的，经公司研究确定。

3.行为规范被考核违规的人员不得参加当年度评优。

4.各分子公司可参照本规定执行。

5.本规定解释权归公司员工行为规范考核工作小组。

6.本规定经民主程序审议通过后，自下发之日起执行。

前台员工管理规章制度篇十

连锁门店的成功首先要具有规范的人员管理机制，从店长到店员，既职责分明，各司其职，工作井井有条，又需要像团队那样一起工作。

一、门店组织结构。

管理岗位可设店长、店长助理，店员可设导购员及收银员岗位。

1、店长

代表者——店长代表整个店铺的形象。店长是连锁公司管理门店的代理人，对外处理与主管部门、顾客等之间的关系；对内又是店员的代言人。

经营者——指挥店员高效运作，对店铺的经营的各项数据进行分析，在满足顾客需求的同时创造一定的经营利润，并对各项工作作出正确决策。

管理者——控制和运用店铺的相关资源，管理店内营业活动并实现营业目标。

协调者——协调解决店铺出现的各种问题，使工作保持顺畅。

培训者——培训店员的各种技能，提升员工整体素质，激励店员不断为店铺创造效益。

2、导购员负责顾客接待、礼送，推荐门店商品，解答顾客疑问，整理维护商品，保持店面清洁等工作，是门店顾客服务的具体执行者。

3、收银员负责收银、现金管理、账目管理工作及顾客咨询等服务工作。

二、岗位着装识别

连锁门店人员着装是连锁店重要的识别标志之一，也是规范经营，展示品牌形象的重要手段，因此，连锁体系各级

员工都应该高度重视。

为方便顾客识别，连锁店员工应统一着装颜色、款式。与此同时，各岗位人员应佩戴相应岗位标牌供顾客识别。

三、人员管理制度

无以规矩，不成方圆。作为连锁门店，必须制定规范的人员管理制度，并不折不扣的执行。包括门店人员出勤、外出规定，交接班、排班制度。同时，连锁门店实行统一的门店绩效管理、统一的薪酬福利管理及统一的岗位晋升管理。

四、团队协作

连锁门店人员管理的成功除了需要有规范的岗位分工、规范的着装、规范的制度之外，还需要员工像团队那样一起工作，从而超过现有成绩，达到更高的标准。

1、 注重全局，考虑整体

当员工做每一件事情，服务每一位顾客时，都应考虑它会如何影响整个门店，以至整个公司的利益。例如，当员工为顾客提供热情、周到、专业的服务后，顾客就会认可该连锁门店以及公司，从而一再光临，并向周围宣传该连锁门店。

2、 集思广益，群策群力

对于出现的问题，门店人员集思广益，提出新的看法和建议，共同解决问题。对于个人工作中遇到的问题，在其他人的帮助下，群策群力，共同解决。两个人的力量总是强于一个人，一个协作的团队的力量就更强大了。例如，每一名员工都可以提出更好的服务顾客的建议。每一位团队成员遇到困难时，其他成员都应及时提供帮助。

3、 积极沟通，尊重他人

积极、有效的沟通可以明确表达自己的想法，并聆听他人意见，通过思想的碰撞产生创新的火花。每一位门店员工都应该与团队中的成员进行沟通。例如，在讨论顾客服务或销售导购技能时，通过聆听团队其他成员的意见，可以为员工带来新的思路。

4、 全力以赴，支持决定

在每个成员都发表意见并聆听了他人的意见后，团队应该作出统一的决定，对决定，每一个成员都必须遵循并全力以赴的予以支持。请想象一下，如果在连锁门店中，员工就同一问题给顾客不同的答案，会造成什么样的混乱情景。作为团队，在形成一致决定后，就应像一个整体那样去执行。

5、 团队成绩，个人贡献

如果整个连锁门店团队取得了成绩，那么我们应当肯定每一名成员的贡献。没有所有人员的参与和支持，团队成绩是不可能获得成功。

前台员工管理规章制度篇十一

一、公司形象

1、员工必须清楚地了解公司的经营范围和管理结构，并能向客户及外界正确地介绍公司情况。

2、在接待公司内外人员的垂询、要求等任何场合，应注视对方，微笑应答，切不可冒犯对方。

3、在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗。

4、遇有客人进入工作场地应礼貌劝阻，上班时间（包括午餐时间）办公室内应保证有人接待。

5、接听电话应及时，一般铃响不应超过三声，如受话人不能接听，离之最近的职员应主动接听，重要电话作好接听记录，严禁占用公司电话时间太长。

6、员工在接听电话、洽谈业务、发送电子邮件及招待来宾时，必须时刻注重公司形象，按照具体规定使用公司统一的名片、公司标识及落款。

7、员工在工作时间内须保持良好的精神面貌。

8、员工要注重个人仪态仪表，工作时间的着装及修饰须大方得体。

二、生活作息

1、员工应严格按照公司统一的工作作息时间规定上下班。

2、作息时间规定。

前台员工管理规章制度篇十二

第一条保持台面整洁，每天下班后必须打扫台面及工作范围内地面的卫生清洁，离开工作

岗位时要及时关机。

第二条一经发现浪费物料、损坏物料者，限期改正，并按物料价值给予相应处罚、

第三条上班时间不准会客，确有特殊情况者，经同意后，方可会客。

第四条严禁损坏工厂的一切财物和偷盗工厂或他人的财物。一经发现在厂方不知情的情况

下员工私自占有厂内财物，均按偷盗处理、

工作时间及休息

1、本厂员工在上班时间内，未经允许不可擅自离开工作岗位。

2、工作时间：早上8：00到12：00

中午13：30到18：00

晚上19：00起至21：30

不得早退、迟到。

上班时间开始10分钟以内者为迟到。

上班时间开始后十分钟以后迟到者工者，口头警告。

下班时间前五分钟以内提前下班者为早退。

上班时间，不得无故出厂，请假须提前一天告知、

凡一个月内第二次违纪者，给予该违纪双倍罚款。

第九章附则

第二十六条本制度由本公司负责修改并解释。

第二十八条本制度自20xx年8月1日开始施行。

前台员工管理规章制度篇十三

为了创造一支以公司利益至高无上准则，建立高素质、高水平的团队服务于每一位客户制定了以下严格的管理规章制度，望各位员工自觉遵守！

1、迟到、早退、每分钟扣罚1元；旷工一天扣罚50元，每月2天假，超假一天扣除当日工资，未经批准按旷工处理；准时上下班不许迟到早退翘班没有特殊情况不能请假。

2、顾客就是上帝在店里顾客永远是任何情况下不能顶撞顾客或和顾客发生争执违者扣20元/次

3、卫生区域不清洁扣罚5元/次，工作完毕后未整理干净者扣罚5元/次；

4、上岗时不得嬉笑打闹、赌博、喝酒、吸食毒品，睡觉而影响生意、本公司形象，违者扣罚10元/次；

5、必须服从分配、服从管理，违者扣罚30/次；

6、不许带情绪上班如对自己的上级有不满意的可以越级投诉（但一定要有充分的理由和证据）

7、所有工作人员为客人服务时不得接听手机、 电话，在完成手中工作后，方可回电。

8、员工不能私自免单，特殊情况可申请按材料费出价

9、员工必须提前三个月提出辞职，以便公司安排。

丁一造型宗旨：敏锐观察和自我创新，以时尚品质、温馨、潮流为产品风格，以信誉、创新、完美经营为理念，以包装精美、质量上乘、价格合理、服务优质、信誉良好为追求目标！

前台员工管理规章制度篇十四

为做好我公司员工宿舍的新型肺炎疫情防控工作，保障全体宿舍人员的人身健康，现将新型肺炎疫情防控期间宿舍管理规定如下：

一、疫情防控期间，请全体宿舍人员尽量不去疫情严重地区，减少外出，尽量不到人口密集、空间密闭的场所。

如必须去，则须做好戴口罩等个人防护。

二、宿舍常通风，不要因为天气寒冷减少通风。

讲卫生，勤洗手，注意休息，注意穿衣保暖，适当锻炼，良好的卫生习惯及良好的身体状态是抵抗病毒侵袭的重要法宝。公司给宿舍配备了84消毒液和75%医用酒精，各宿舍指定专人每天定时消毒三次以上，包括公共区域的门把手，走廊，用具等。

三、疫情防控期间，减少宿舍与宿舍之间的串门、聚会等交流活动，建议多利用电话、微信等方式进行沟通交流。

四、疫情防控期间，谢绝校外人员来访。

非因工作需要，并经宿舍管理部门批准，不允许非本宿舍区人员进入宿舍区，请全体宿舍员工理解并配合。对进入宿舍区的人员，实行一人一卡，如私借给他人或留宿非本宿舍人员，一经查实，将从重处罚。

五、在宿的员工，如有1月12日以后到过或途径湖北的，或1月12日后有接触来自湖北的亲戚朋友的，请及时报告宿管人员及辅导员。

六、请积极配合宿管人员的体温检测，如有发热、咳嗽或其他不适请及时报告宿管人员及部门领导。

七、为了自己及他人的健康安全，请同学们自觉遵守相关规定，相互监督提醒，发现异常情况及时报告。

前台员工管理规章制度篇十五

为增强工厂员工的责任感，提高员工的积极性，避免发生安全事故，保证各项工作顺利开展，特制定本制度。

一、入职与选用

1、用人原则：重选拔，重潜质，重品德。

2、招聘条件：合格的应聘者应具备应聘岗位所要求的年龄，学历，专业资格等条件，同时具备敬业精神，协作精神，学习精神，创新精神。

3、所有员工都必须签定劳动合同，并遵守公司和国家的各项规章制度、法律法规。

4、所有新进员工，都必须经人事行政部培训，并且在本员工管理制度上签名表示同意遵守公司员工管理制度后，方可上班工作。

5、新进生产线员工入职后1-7天为试工期，试用不合格辞退，无工资发放。入职后的生产线员工按目标产能制计时，第二个月计件，多劳多得。非生产线员工试用期为1-3个月。

二、考勤管理

1.工作时间：上午：8：00-12：00，下午：12：30-16：30，晚上加班的加班时间依工作内容定。遇有特殊情况，或者遇时间调整，按工作需要安排。

2.考勤

1）打卡制度：

①本厂实行指纹识别打卡制度，所有员工必须严格遵守上下班打卡制度。

②漏打卡的，填写补卡申请，部门主管签字证明，由厂长最终签字生效，否则作旷工处理。遇打卡机故障未能正常打卡，应填写补卡申请，在24小时内交由厂长签字认可，过时不予受理，作旷工处理。

2）迟到，早退与旷工：

①迟到/早退：上班必须提前10分钟到达岗位，做好工作前的准备，不得迟到/早退。未按时打卡上班算迟到，提前打卡下班算早退。

②迟到/早退的处罚：迟到/早退每1分钟罚款1元。迟到/早退30分钟以上者，按旷工半天处理。

③旷工：迟到或者早退30分钟（含）以上者算旷工，30分钟以上至4小时算旷工半天，4小时以上者算旷工一天。旷工半天，扣罚一天半工资；矿工一天扣罚三天工资（计件员工罚款时，按公司标准工资进行扣除），连续旷工三天（含三天）或者累计一个月旷工五天以上者视为自动离职，自动离职者不发工资。

3.请假

1）请假程序：请假需本人填写请假单，由工厂授权人员签字同意后，方可生效。文员级（含）以上管理人员请假，需具有职务代理人签字。生产线员工请假签至主管，管理人员请假签至厂长；职员请假必须逐级签核，不准越级请假。凡是请假人员需以签字同意之日起执行。员工请假必须需写请假条，经批准后才可离开工作岗位；不得电话请假，特殊情况下需经主管批准，并事后补写请假条，厂长签字同意后方可生效，否则按旷工处理。

2）病假：请病假必须出具区级医院或指定的医院开具之《病历单》，方可生效，否则按旷工处理。

3）事假：进厂未满一年者不可请超过三天之事假；进厂满一年者方可请长假，但最长不得超过十天（公司放2假例外），且全年只可请一次长假。无假中假。事假全年不得超过12天。

4）产假：按国家规定执行。

5）员工请长假需提前三天，管理人员请长假需提前十天。请假最小时数为两小时，不足两小时者以两小时计算，八小时为一个工作日。所有请假单必须经相关人员签字同意后方可生效，否则以旷工论处。员工请假3天和以上者，公司将推迟一个月发放工资。

4.考勤奖励：每月对按时上下班的员工实行全勤奖，每月未迟到，早退，旷工，并未请假的发放全勤奖50元。

5.加班

因生产和工作需要，需要加班时，各部门员工必须无条件服从公司的加班安排，包括什么时间加班，加班多少小时等。安排加班时，各部门需在当天下午15:30前填写《加班申请单》，经核准后方可生效。无经核准加班其加班工时无效。如因职务及工作需要，员工必须服从管理人员之加班安排。各部门必须如实记录员工加班工时，若发现少记或多记，主管连带处分。所有加班工时无效。

6.调休：公司如果遇到特殊情况，如停电等，需要调整工作时间的，员工必须无条件服从公司的调休安排。这也是国家法律所允许的。

三、离职规定

离职规定分为四种：辞职、辞退、开除、自离。

1、辞职

1）满试用期的所有职员工辞职，需提前一月提出申请。辞职申请表由员工本人填写，经拉长、部门主管、厂长签核同意后方可生效。管理人员和文员级以上人员最终须经厂长核准同意后方可有效。主管级人员由厂长审核，总经理批准方可有效。并在离职前交接好工作，在约定日期领取工资。

2）新进员工工作未满半个月即辞工的，扣罚全部工资；急辞工的，扣罚一个月工资。

2.辞退（解聘）

员工有下列情形者，公司将予以辞退处理：

1）工作散漫，屡教不改、影响生产工作秩序者。多次违反工作、厂规厂纪，严重违反劳动纪律，不服从管理者。工作生产怠工，影响生产进度而不能保证客户交期，导致公司信誉、经济受到损失者。

2）依法追究刑事责任者。利用职务之便接受贿赂收取回扣者。散布不利于公司言论，影响和打击报复公司人员的工作、生产积极性者。破坏公司公共设备设施和财产者。泄漏公司相关的产品、质量、技术、文件和其它相关机密者，严重送司法机关和处理。

3）公司歇业、转让、业务紧缩、亏损，不可抗力需暂停工作或生产一个月以上时。公司因生产技术变化，有必要减少员工而无适当工作可提供安置时。

4）员工经教育培训仍不能胜任职务工作生产，也不宜改调其他工种职务时。不服从工作安排，导致生产工作无法完成或滞后者。记大过而无改正者。

5）辞退单由拉长填写，经部门主管、厂长签核同意生效，

6）公司辞退人员原则上将不再予以录用，导致公司遭受损失时，公司将依法追纠赔偿。

3开除

员工有下列情形者，公司将予以开除处理：

1）试用期被证明不合格者。工作失职，营私舞弊，对公司利益造成损害者。偷盗公司或他人物品者。泄露公司机密者，打架斗殴者，在宿舍内或上班时间赌博、酗酒或吸毒等。

2）开除人员之辞退单由部门主管填写、行政部签核后生效，公司开除人员公司将不再予以录用。

4.自离

1）连续旷工三天（含）以上，或当月累计旷工五天以上者作自离处理。尚在试用期之员工旷工一天以上，作自离处理。

2）凡自离人员扣除全部工资，导致公司遭受损失时，依法诉请司法机关追纠赔偿。

四、行为准则

为了员工与工厂的安全运行，按时按质完成工作任务，员工工作期间，应了解，注意安全生产知识，遵守本厂行为准则，以做到安全生产。

1）上班期间，不得穿拖鞋，超短裙，不得留长发（女员工有长头发的，工作期间应将头发束起。），应按要求穿戴劳动保护用品。不得乱丢乱放材料机器设备等，注意工作范围的整洁卫生等。

2）未经培训，不得胡乱使用相应机器设备，否则发生事故时由当事人承担主要责任。员工应爱惜工厂一切生产机械设备，正确操作机械设备，节约使用生产材料。不得故意损坏工厂设施设备，下班后及时检查并关闭设备及电源。每发现一次违反规定者，罚款5元。

3）根据工厂需要及职责规定，积极配合同事工作，不得故意拖延，推委，置之不理甚至拒绝。

4）应坚守自己岗位，不得闲谈，嬉笑，打闹，胡乱串岗，甚至工作时间吃东西，玩手机，睡觉。每发现一次罚款10元。工作时间严禁打私人电话。禁止在厕所抽烟，每发现一次，罚款10元。

5）员工之间应团结友爱，和睦相处，不得拉帮结派，打架斗殴等，违者立即开除并酌情罚款，严重者送公安部门处理。

6）员工应遵纪守法，自尊自重，不得偷窃公司及他人财物，若发现偷盗者立即开除并酌情罚款，严重者送公安部门处理。

7）员工对公司管理有意见的，应当面或者找厂部有关领导逐层提出申诉，任何人不得意气用事，怠慢工作，聚众闹事或者做出其他违规违法行为，违者立即开除，不做工资结算。

8）上班时间不得无故离开工厂，上班时间原则上谢绝亲友探访。

9）员工无理取闹，纠缠领导，影响本厂正常生产的，将提请相关公安部门按照《治安管理处罚条例》的有关规定处理，并扣罚全部工资。

本人同意并遵守以上规定，如有违反，愿意按上述规定执行。

前台员工管理规章制度篇十六

为了使员工忠于职守，促进网吧业务繁荣与发展，要求全体员工必须遵守各类制度，自觉维护本网吧的根本利益。对员工具体要求如下：

纪律管理：

1、准时准点上下班，不得迟到、早退，如有事提前请假。迟到早退：半小时以内一次罚5元，半小时以外一小时以

内罚10元，一小时以外两小时以内罚20元；旷工者扣除全天工资。

2、每班提前30分钟进行交接班准备。吧员交接班前需查点货物，如出现丢失或损坏，从负责吧员工资扣除。网管需提前查点电脑和相关设备，如出现丢失或损坏，从负责网管工资中扣除。

3、上班期间整理好仪容，不得打电话聊天及外出。上班时间上网、睡觉、擅离职守、聚堆闲聊、服务差、被顾客投诉的、上班时间吸烟、酗酒、赌博的、和同事、顾客或其他人吵架、打架斗殴的、顶撞领导、不执行命令、不服从管理、严重妨碍管理秩序的，一次罚50元；

4、员工闲班每天可免费上网1小时，值夜班的员工可从晚11时至早6时30分免费上网。值班人员除以上规定期间上网罚款10元/小时。

安全制度：

1、员工必须听从领导指挥，严格按章操作，不得违章作业。

2、所有员工必须注意防火、防盗、防暴、防机械事故，若发现事故苗头，及时采取措施，防止事故发生，同时上报领导。不得在电脑旁放置明火等危险品，若发现顾客有此举动立即制止

3、要认真检查设备，消除不安全隐患，确保顾客生命安全及公司财产安全。（各电线、网线连接点要逐一清查，不得有烟头等危险品存在）。

4、熟记火警电话“ 119 ”，熟练掌握消防器材的使用方法，熟记安全通道和出口。在救火过程中要保持镇静，找出起火原因，利用就近的灭火器材试行将火扑灭

5、发现行迹可疑或不法行为的人或事，要及时上报管理人员及领导。

6、不得出现打架闹事行为，若发现此不良状况立即与管理人员联系，并帮忙疏导围观群众。情节严重及时报案。

7、员工不得打架斗殴，要保护自身安全。（工作时间以外、网城以外，员工的行为属个人行为，若发生大小事故本网吧不承担责任）

卫生制度：

1、工作现场设施、电脑、桌椅等由本厅网员和网管共同打扫，摆放整齐，保持干净卫生。

2、及时清理顾客下机遗留物品，耳机，键鼠摆放整齐。

3、清洁员保持大厅、过道、楼梯、卫生间，门外等卫生区域的环境卫生。

前台员工管理规章制度篇十七

1、员工制度

1)店长迟到罚款20元、员工迟到罚款10元

2)如不佩带胸牌、头花者罚款5元

3)不可佩带过多的首饰

4)工装要整齐，脏了就要洗

5)老员工要带新近的员工

2、员工准则

1)员工应具有强烈的服务意识与服务观念，以自身的良好表现来建立品牌的形象

2)员工应遵守公司的各项制度，遵守店铺的管理制度，及其安排

3)如遇不明事项应遵从领导，同事之间要和睦相处，要对新近员工以友善的态度

4)员工应爱惜公司的财务

5)员工要对待工作要有满腔的热情，对顾客要以友善的态度，不可以对顾客提出的要求刻意刁难

3、员工的仪容仪表

1)头发要整齐、清洁、头饰要与工服、发型搭配得当。

2)要按公司化妆标准化妆，不可留长指甲，涂重颜色指甲。

3)制服要干净、整洁，不能有异味。

4)店员不能穿拖鞋。

4、工装、工牌佩带情况

1)工服是公司的形象，是店铺的形象。在规定穿工服的时间内，员工必须统一穿工服。

2)工作时间内必须佩带工牌，要注意个人的仪容仪表。

3)凡利用工牌在外做不正当的事，将视情节严重给予处罚

4)未按公司或店铺要求穿着工服的，罚款5元

5、店铺卫生

1)橱窗、通道、展厅需打扫干净

2)试衣间、镜框、模特、地面、挂钩、椅子均需打扫

6、店铺制度

1)工作时需严格遵守公司仪容仪表着穿规定，提供优良的服务，以客为先。

2)不准无故迟到、早退、旷工。如需请假，须提前一天向店长申请经批准后方可生效。

3)工作时，要保持口腔卫生，不准喝酒和吃有异味的食物，营业中不准吸烟、吃零食。

4)不准以任何理由拒绝上司合理的工作安排，必须尊重上司。

5)工作时间严禁在工作场所说笑、打闹、争吵、赌博、吸咽、酗酒、追逐、大声渲哗、当堂整理着装、化妆及一切有损公司或店铺形象的行为。

6)工作时间不能擅自离岗或随便窜岗。

7)穿着已购买的公司服饰回店铺须向主管或店长登记款号。

8)员工在个人利益与店铺利益发生冲突时，应以店铺利益为先。

7、闲聊接打私人电话

1)没有顾客时不准聊与工作内容无关的事项

2)不准在忙时接打私人电话

8、员工的整体素质

1)有顾客光临时要微笑式与顾客打招呼

2)在为顾客服务时要使用礼貌用语

3)在遇到难缠的顾客时要有耐心

4)即使顾客没有购买也要做到微笑欢送顾客

9、对货品的熟悉程度

1)熟记产品的款号、码号、颜色及其价格

2)熟悉产品的位置、归类

10、店铺的整体陈列

1)根据服装的色系及其款式进行陈列

2)根据不同的风格进行陈列

11、团队合作意识

1)小组之间的相互合作

2)组与组之间的相互帮助

12、新近员工制度

1)老员工要带新员工熟悉环境、货品

2)在新员工遇不明事项时老员工要有耐心为新员工解答

3)新员工的适用时间内要遵从公司的制度及各项安排，不可推诿。

前台员工管理规章制度篇十八

1、按时上下班，上下班必须签到，做到不迟到，不早退。

2、上班时不得擅自离开工作岗位，有事必须得到上级批准方可离岗。

3、上班时间不准做与工作无关的事(如看书、看报、看杂志、睡觉、洗头、洗衣服等)，如特殊情况，必须经上级批准。

4、上班时必须穿工作服，化淡妆，但不可浓艳，佩戴工作牌，保持仪表端庄，举止文雅、自然大方。

5、上班时间女服务员不得在大厅或包厢里化妆，、佩戴耳环、首饰，不得披长发、留长指甲;男服务员则头发不能盖过耳朵，不准留小胡子。

6、上班时间不准大声喧哗、攀抱、打闹、聊天、说话，不准抽烟、喝酒、吃东西，不准坐、卧、撑，必须站立服务。

7、上班时间不准在包厢内休息、看电视、打牌、上网等。

8、不论上下班时间，不准私自携带公物走出大门。

9、当班时间服务员必须做到“三轻、四勤”，“三轻”指走路轻，说话轻，操作轻，“四勤”指嘴勤、眼勤、手勤、腿勤;“三净、五有”，“三净”指外净、内净、人净，“五有”指有笑容、有礼貌、有内涵、有形象，有质量。

10、面对客人必须微笑服务，做到“请”字开头，“谢”字离口，言语做到语轻，语礼。

11、请病、事假必须在当天上班前的头一天，经上级批准方可离岗，否则作旷工处理。

12、一切捡到的物品必须交公，做到拾金不昧，如私自藏匿则按盗窃处理。

13、为了做得更好，必须明确部门的很重要性，必须认真对待每一物每一事以及每一个细节，要“多看、多想、多做”。

14、热情礼貌对待每一位顾客，尊重顾客，语气积蓄、耐心认真聆听客人的意见，并及时解决或处理，在处理特殊意见，须征求上级意见。

15、服务员不得收客人小费，不得以任何借口或理由与客人发生争执，与同事、与上级领导和睦相处，不得背后说是非小话。

16、服务员要有满腔热情的服务精神，使客人有宾至如归的感觉，主动灰客人服务，把自己服务做到未叫先知，热情对待客人如亲人，热心诚恳，感情真挚，耐心在工作中解答客人的问题，做到问多不烦、遇急不乱，有条有序，当发生矛盾时要严以律己，恭敬谦让。

17、工作认真负责，努力钻研业务，提高工作效率，自觉遵守本店的规章制度，严守保密制度，工作认真细致，作风正派，不谋私利，具有良好的职业道德。

18、应具备奉献精神、敬业乐业，尽职尽责地工作，树立本店的良好形象，并注意了解客人对本店的意见，及时上报。

19、协调本店各部门之间的关系，接受和处理好内部同事之间的矛盾，了解各部门，各种服务设施、项目，熟悉自己的业务，做到精益求精。

20、必须自觉遵守本店规章制度和部门有关管理规定，共同维护正常的工作秩序和良好的工作环境。

21、爱护公共财物，节约费用开支，注意防火、防盗、安全用电，确保财产和人员安全。做到：细心、手巧、眼明、耳灵、语真。

22、必须有责任感，热爱本职工作，忠于职守，服从管理，团结协作，自觉维护本店的声誉和利益。

23、严格执行交接班制度，认真履行交接手续，对重点情况重点交待，保证工作的准确性和连续性。

24、员工之间应相互配合，同心协力，真诚协作，维护本店形象，提高本店声誉。

25、工作时间不得私自使用店内电话办理私人事务，不得随随便便进入吧台。

26、非工作需要，员工不得私自在接待宾客的场所和客房会客。

27、增长自己的知识面，不断提高自己的各方面素质，树立良好的形象，带好头，提高员工的职业道德和各方面素

质。奖勤罚懒，实行奖罚制，做到对本店负责，对宾客负责，对员工负责。

28、认真做好每天服务工作，做好部门的物品管理，不得损坏店内的一切，认真检查每天的卫生，给客人一个干净、舒适的消费环境。

29、及时完成上级交给的任务，积极配合主管做好店内的一系列工作。

30、听从上级指挥，服从安排，努力完成上级交办的每一项业务工作，力求保质保量，提供快捷服务，做到技术熟、业务通、效率高，以优质服务赢得宾客满意。

前台员工管理规章制度篇十九

一、总则

1.为了确保生产秩序，保证生产车间各项工作顺利开展，营造良好的工作环境，促进本厂发展，结合本厂生产车间实际情况，特制定本制度。

2.本制度实用于车间全体人员，具体包括车间管理人员及作业人员。

二、员工管理

1.车间全体人员必须遵守上下班作息时间，按时上下班。

2.车间员工必须服从合理工作安排，尽职尽责做好本职工作，不得疏忽或拒绝管理人员命令或工作安排。

3.全体车间人员必须按要求佩带工牌，不得穿拖鞋进入车间。

4.车间人员在工作期间不得做与工作无关的事，例如吃东西，聊天，听歌，离岗等行为，吸烟要到厂指定区域。

5.对恶意破坏工厂财产的行为或盗窃行为，不论大小一经发现，一律交行政中心严厉处理。

6.车间人员如因特殊情况需要请假，应按厂请假程序向各级主管申请，得到批准方可离开。

7.工作时间内，倡导全体人员说普通话，现场操作严禁使用侮辱性字眼，不讲脏活，在工作及管理活动中严禁有地方观念或省籍区分。

8.作业时间谢绝探访及接听电话，禁止带孩子或外厂人士在车间内玩耍或滥动设备、仪器，由此造成的事故自行承担;

9、任何人不得携带易燃易爆、易腐烂、浓气味等违禁品，危险品或与生产无关的物品进入车间。

10、不得私自携带公司内的任何物品出厂(除特殊情况经领导批准外)，若有此行为且经查实者，将予严厉处理。

11、现场人员必须自律自觉，勇于检举揭发损害公司利益，破坏车间生产的不良行为，反对一切破坏现象。

三、生产管理

1.车间严格按生产计划排产，根据车间设备和人员精心组织生产，工作分工不分家，各车间必须完成车间日常生产任务，并保证质量。

2.生产流通确认以后，任何人不得随意更改，如在作业过程中发现错误，应立即停止生产，并向负责人报告研究处理。

3.员工在生产过程中严格按照设备操作规程、质量标准、工艺规定进行操作，不得擅自更改产品生产工艺或装配方法。否则，造成工伤事故或产品质量问题，由操作人员自行承担。

4.车间人员领取物料时必须持车间主管开具的领料单不得私自拿走物料.生产完成后，如有多余的物料及时退回仓库不得遗留在车间工作区域内。

5.生产过程中好坏物料必须分清楚，并要做出明显的标记，不能混料，在生产过程中要注意节约用料，不得随意乱扔物料，工具，移交物料要交际协调好，标示醒目。

6.车间人员下班时，要清理好自己的工作太面，做好设备保养工作。最后离开车间要将门窗，电源关闭，若发生意外事故，将追究最后离开者的责任以及生产主管的责任。

7.下班时(做完本工序后)应清理自己的工作台面，做好设备的保养工作，打扫场地和设备卫生并将电源关闭。

8.车间人员和外来人员进入特殊岗位应遵守特殊规定，确保生产安全;

9.员工有责任维护环境卫生，严禁随地吐痰，乱扔垃圾。

四、质量管理

1.车间员工认真执行“三检”制度(自检、互检、专检)，操作人员自己生产的产品要做到自检，检查合格后，方能转入下工序，下工序对上工序的产品进行检查。

2.车间要对所生产的产品质量负责，做到不合格的物料不投产，不合格的半成品不转序。

3.严格控制“三品”(合格品、返修品、废品)隔离区，做到标示明显，数量准确，处理及时。

五、工艺管理

1、严格贯彻执行按照标准、工艺、图纸生产，对图纸和工艺文件规定的工艺参数、技术要求应严格遵守、认真执行，按照规定进行检查，做好记录。

2、新制作的工装应进行检查和试验，判定无异常且首件产品合格方可投入生产，在用工装应保持完好。

3、合理化建议、技术改进、新材料应用必须进行试验、鉴定、审批后纳入有关技术、工艺文件方可用于生产。

4、对原材料、半成品、零配件、进入车间后要进行自检，符合标准或让步接收手续方可投产，否则不得投入生产。

5、合理使用设备、量具、工位器具，保持精度和良好的技术状态。

六、定置管理

1.定置摆放，工件按区域按类放置，合理使用工位器具。

2.做到单物相符，工序小票，传递记录与工件数量相符，手续齐全。

3.加强不合格管理，有记录，标示明显，处理及时。

4.安全通道内不得摆放任何物品，保证安全通道畅通无阻。

5.消防器材定置摆放，不得随意挪作他用，保持清洁卫生，周围不得有障碍物。

七、设备管理

1.车间设备制定专员管理;

2.做到设备管理“三步法”，坚持日清扫、周维护、月保养，每天上班检查设备的操纵控制系统、安全装置、润滑

油路畅通，油线、油毡清洁，油位标准，并按照要求注油，油质合格，待检查无问题方可正式工作。

前台员工管理规章制度篇二十

1. 专卖店员工实行轮班工作制。所有专卖店由店长编排每月《排班表》，各员工需按表上班，不得擅自改动。员工不得私自换班，换班需提前一天申请，并取得店长同意方可，没有同意申请误般按矿工处理，员工每月换班不得超过3次，店长不得与员工换班。

2. 所有员工应于营业前15分钟到达专卖店，并签到，否则按迟到处理。所有员工上下班必须签到，不得弄虚作假，不得替他人签到。

3.上下班不得迟到、早退。迟到、早退1分钟罚款1元，以此类推，迟到1小时按旷工处理(一天扣除三天工资)，月迟到3次以上者通报上级给予处罚或辞退。若因为前一天加班时间太长而引起的迟到，店长应视情况处理，在适合范围内的可不计迟到。

4. 所有员工必须穿着整齐的工作服，佩戴好工牌，进店后5分钟内换上工作服，淡妆上岗:需画眉、腮红、唇彩和眼影(颜色统一、协调)，员工用餐后要复查个人的仪表，及时补妆，以最好的精神状态投入工作。

5. 所有员工必须礼貌用语，招呼迎接进店的顾客，使用迎宾语，如“ 上午好，欢迎光临xx ”等，如果有明显看见顾客而不热情招呼接待的，第一次予以警告，第二次罚款5元。

6. 营业时间内员工不得在卖场内扎堆、闲聊、吃饭、吃零食、坐柜，乱抛杂物等不雅行为，所有员工不得上班时间上网，经发现员工上网罚款20元，店长、店助不予提醒监督一并罚款，金额是员工的2倍。

7. 所有员工不得在卖场内拨打和接听私人电话，不得私自会客，上班时间员工电话统一在上班前放入抽屉，由店长和店助给予监督和提醒，员工亲友来访，接待需在店外接待不得超过10分钟。

8. 各专卖店每天必须召开早晚班交接会，每日交接会中由店长告知个人员的销售情况，表扬销售好的员工，鼓励并协助销售不好的员工，找出其销售不好的原因，并及时跟进。

9. 卖场内个人员不得与顾客发生争吵，凡在卖场内与顾客发生争吵者罚款50元。

10. 所有员工必须完全熟悉店内货品的基本情况，陈列位置。每天的货品挂通整理要到位，特别是拉链、纽扣、下摆、色系等不得杂乱，随时对货品进行整理，店长拟定员工货品考核制度，每周考核人员货品熟悉情况，如:货品零售价，库存，颜色，fab等，连续两次考核货品知识不合格的员工罚款5元。

11. 卖场内必须随时保持干净、整洁、卫生，如果有明显未注意到的地方店助应给予提醒或警告。每周一安排大扫除，将地板上所有难洗的污渍擦拭干净，包括模特、空调、试衣间、仓库等每一个卫生死角和每一件物品的擦拭，之后由店长亲自检查。

12. 顾客试过的样衣要及时归还原位，货架不许留有空衣架，如放错位置或直接将货品收仓，造成没出样，营业员罚款5元，店长翻一倍，顾客试衣服时试下一套就收上一套，试衣间留有衣物，造成商品丢失人员照价赔偿。

13. 所有员工不允许私自拿xx的购物袋装私人物品，发现者罚款5元一个，如果需要者应及时还回。员工要爱护店内财务，不得损坏或取为己有，如有损坏或遗失一律按原价赔偿。

14. 工作中应保持愉悦气氛，良好的精神状态，应让同事心情舒畅笑脸迎人，不得将工作以外的情绪带入工作中来影响其他同事，违者店长给予提醒或警告。

15. 各专卖店每月由店长和上级协商定制月销售目标，并将月销售目标分解到个班次、个人员。连续3个月个人销售业绩不达标者直接降工资或自动辞职

前台员工管理规章制度篇二十一

一、公司形象

1、员工必须清楚地了解公司的经营范围和管理结构，并能向客户及外界正确地介绍公司情况。

2、在接待公司内外人员的垂询、要求等任何场合，应注视对方，微笑应答，切不可冒犯对方。

3、在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗。

4、遇有客人进入工作场地应礼貌劝阻，上班时间（包括午餐时间）办公室内应保证有人接待。

5、接听电话应及时，一般铃响不应超过三声，如受话人不能接听，离之最近的职员应主动接听，重要电话作好接听记录，严禁占用公司电话时间太长。

6、员工在接听电话、洽谈业务、发送电子邮件及招待来宾时，必须时刻注重公司形象，按照具体规定使用公司统一的名片、公司标识及落款。

7、员工在工作时间内须保持良好的精神面貌。

8、员工要注重个人仪态仪表，工作时间的着装及修饰须大方得体。

二、生活作息

1、员工应严格按照公司统一的工作作息时间规定上下班。

2、作息时间规定

1）、夏季作息时间表（4月——9月）

前台员工管理规章制度篇二十二

一、车间员工除按照公司人事制度、考勤制度、生产制度来加强管理外，还要服从本管理制度。

二、进入车间工作前须做到：

1、首先在来公司的路上调整好自己的心态，整理好自己的厂服，带好厂牌做好工作

2、看生产安排看板中的生产任务或听从主管安排生产，并做好生产准备进行生产。

3、清楚工作台和身边影响工作的物品，做到工作顺畅利索。

4、到仓库找仓管领用生产所需的物料，并做好数据统计。

5、检查生产工具和生产设施是否能正常生产，如果不能正常生产立即上报给主管，由主管到办公室给予解决；如果正常，就开始生产。

三、在工作中应做到：

1、对每道工序都不能马虎，确保工艺质量的优良，尽一切可能做到“ 零次品 ”。

2、组装中能用的螺丝钉、螺丝帽、垫片、扎线、套片、压线帽、海绵条等部件不能作为废品乱扔，每位员工都应有节少成本意识，要有把一个能用的螺丝垫片都要检起来用在产品上的作风。

3、在贴产品标签时应帖端正，看上去比较美观正规。

4、各工序应按操作规范进行操作，严防违规操作，确保品质优良。

5、在领安装部件时应填写领料单，然后将领料单交给仓管签字，仓管签字后跟随仓管一起到仓库领料。

四、下班后应做到：

1、生产工具和零部件(如：螺丝钉、垫片、海绵条、扎线、贴标、套片、压线帽等)定位摆放，保持整齐有序。

2、检查风批气管是否漏气和电器线路、开关是否有隐患；如有漏气现象发生应及时报告给主管，并及时解决。

3、按照主管划分的清扫区域来清扫车间，保持车间清洁整齐；并分清用与不用的掉在地上元件，特别是螺丝钉、垫片、海绵条、扎线、贴标、套片、压线帽等，放入各定位的地方，不能乱扔或丢在垃圾里。

4、关电、关水、关电器、关窗户，以防车间安全；火灾、水灾、偷盗、损失。

5、整齐有序地到打卡机前打卡下班。

五、规章制度：

1、以上二、三、四项不管是谁如果不按规定操作或违规，发现一次罚款30元；如果三次违规除处罚外给予辞退。

2、员工要服从主管安排，分配到每个人的工作任务要认真做好做完，不得拖三拉四完成不了任务和质量要求，否则给予重罚。

3、车间工作中不能说与工作无关的话和说脏话，更不能吵架、打架斗殴；违者：说与工作无关的话和说脏话者每次罚10元，吵架、打架斗殴者，不管是谁，也不管是什么原因罚50元，并给于辞退。

4、不能带陌生人进厂，如有违者每次罚款30元。

5、不能在车间内抽烟和玩打火机，违者罚款200元。

6、装车不能托托拉拉，应听从发货员的安排进行装车；如有不服从者每次罚款20元。

7、退货回来的拆机配件和装机零部件不能丢在垃圾里，违者罚款50元；如果查明不了违反者，车间班组统一罚款5元。

8、如那个车间将垃圾没有丢在垃圾棚里而丢在外面，罚所丢者20元；如查明不了所丢者，车间班组统一罚款5元。

六、质量操作制度

1、员工必须严格按照工序质量流程进行作业生产，不得任意妄为。

2、员工不能为了省事而偷工减料，不能自己想怎么做就怎么做，一定要按工艺流程严格做到自检、互检，不合格产品不要流到下道工序；下道工序员工要对上到工序的质量进行严格审核，如有发现上道工序质量问题应要求上道工序返工，不听者扣罚30元；如果员工在每月中有三次返工现象发生扣罚100元；主管负责对质量的监督和抽检工作。

3、如因质量问题得到客户投诉的，查明那道工序出问题，其此工序员工应承担一切经济损失；查明不了那个组、那道工序、那个人的过失，车间集体承担一切损失。

前台员工管理规章制度篇二十三

第一条着装仪表规范

1、公司员工日常着装应以端庄大方、整齐清洁为标准。

2、仪容要以干净、整洁、素雅为标准，不得浓妆。

3、行为举止要文明、礼貌，不得打架，斗殴，酗酒，从事违法乱纪的活动。

4、说话要和气、谦逊，要使用“ 请、您好、谢谢、对不起、再见 ”等文明用语。为集体创造团结、友善的氛围。

第二条工作行为规范

1、遵守党和国家的法律、法规，遵守公司的各项规章制度。

2、各部门员工应按时上下班，不得迟到、早退、旷工。临时有事外出必须向部门主管领导请假，经领导批准后方可离开。

3、办公室工作人员在接待来访和接听电话时要注意行为规范和文明用语;办公电话铃声应调到适量位置，讲电话声音应适量;不准用办公室电话进行私人交往或闲聊。

4、各部门应每天安排部员值日，注意保持室内办公环境和办公台面的整洁有序

5、保守企业秘密和施工技术秘密，不准对外泄露与施工质量、技术、单价、资金及经营管理等有关的事情。

6、生活区内严禁随地乱扔、乱倒垃圾，严禁从窗户向外或从楼上往下倒水、扔烟头、纸屑、吐痰等

7、节约用电、用水，做到人走灯灭，人走水停。

8、爱护办公设备、仪器，节约使用纸张，能用废纸打印复印的不得使用新纸，严格按照办公室规定使用办公设备。

9、每位员工都有权利、有义务维护公司利益，爱护公司财产，严禁将公司财产居为私有。为企业树立良好的形象，

第三条就餐制度

1、开饭时间：早7：30中12：00晚6：00

2、全体工作人员都要按时就餐，无故延时就餐者，不能要求炊事员另外做饭。因加班或因工作外出办事不能按时就餐者，要通知炊事员预留饭菜。

3.、公司所有人员，除事假和出差之外，无论是否在项目部吃饭，均扣除生活费

4、就餐人员要理解炊事员的辛苦，尊重炊事员的劳动。就餐时，如对饭菜不可口或有建议的，可向办公室反映，以便加以改进。

5、众口难调，不能超标准要求饭菜质量，不能挑肥拣瘦，铺张浪费。

第四条办公用品购买

1、办公用品购买本着实用、节约的原则，每月由办公室统一购买。

2、临时急需使用的办公用品由办公室报经理同意后采购。大型办公用品采购必须报请经理审批后方可购买。

3、采购人员应严格遵守职业道德，及时了解市场商品信息，选择对口适用，质量可靠，价格合理的办公用品

第五条办公用品发放和使用

1、本着节约的原则使用办公用品。

2、办公室管理人员须清楚的掌握办公用品库存情况，经常整理清点，库存不足及时申请和购进。

3、已配发的各种生活用具，由使用部门和个人认真保管、爱惜使用，不得私自转借和处理。对无故损坏者，由个

人负责。

4、各部门的电脑、打印机、复印机等设备由部门主管指定专人负责，禁止其他人员随便使用;出现故障需以报告形式交办公室，由办公室报请经理批准后联系维修，并对故障原因予以追查对相关责任人给予相应处罚

5、公用复印机，由办公室指定专人负责，实行打印复印登记制度。办公室应每次对打印复印的部门、人员、主题、份数和日期做好登记。

6、严禁员工将办公用品带出单位挪作私用。员工离职时应将所负责保管和使用的物品退回办公室(消耗品除外)，

第六条办公室负责全体员工的考勤工作。

第七条考勤由办公室安排专人记录，记录必须准确真实，相关票据要和考勤表有照应可追溯。

第八条出勤规定。本公司工作人员节假日实行轮换休息制度，应按时上下班，事假及正常休假应按照请销假制度执行，到办公室备案。

第九条考勤员应认真负责，加强考勤，做到不虚报、不乱报、不徇私情;

第十条考勤表必须与所批复的请假条相一致。无假外出者按旷工处理，旷工期间无工资奖金，月旷工天数累积超过3天者，扣发当月工资和奖金;年累计旷工超过10天者，扣除所有剩余工资福利，清退回公司。

第十一条考勤表在每月的1号由考勤员负责整理，报送财务部门经领导审查后作为当月工资奖金发放的依据。

第十二条印章种类

1、公章：是单位的最重要的印章，代表单位的权利、凭信和职责。

2、专用印章：是项目为了使职能部门履行自己的专业性职责而发给部门使用的印章，这种印章有单位名称及用途。

3、领导人名章：是项目领导或部门主管的身份印章，是行使职权的标志。

4、其他印章：是起标识作用，如财务用的各类标识章、竣工资料特定章。

第十三条印章保管

1、公章、领导人名章应有专人负责保管，专业印章由各部门指定专人负责保管，专人印章由各部门指定专人保管;财务专用章和经理私章必须分开由专人保管。

2、印章要放在保险、安全的地方，放置印章的柜子钥匙不得乱放。

3、印章保管人外出时，由领导批准后交给指定人代为保管。

第十四条印章使用

1、凡盖公章、领导人名章，必须经公司领导批准或授权。

2、凡盖专业印章，须经部门主管批准。

3、印章保管人在盖章前应认真检查领导签字，审阅用章文件和全部资料。

4、印章保管人用印须登记，并填写《印章使用登记表》。

5、盖印要符合要求、位置恰当、字迹端正、字图清晰。

6、不准在空白信纸、信封、纸张和介绍信盖章。

7、在文件、文书、资料上盖错了章要及时销毁。

8、严禁私自带印外出，如因投标、签订合同须带印时，须经公司经理批准，印章保管人或指定保管人带上，并按规定实施使用。

第十五条印章丢失

如印章遗失，立即报告领导和上级机关，及时到当地公安部门登记，并声明作废，其补刻按印章颁发权限再行刻制，新刻制印章应与原印章有明显的区别。

第十六条职工外出，必须履行请销假制度，并按时返回销假，工作时间内无特殊事由不得请假。

第十七条批准事假权限

1、各部门主管请假需报分管领导同意后由经理审批。

2、所有批准假期时间包括往返时间。

第十八条出差

1、公司人员出差一律书面报批，出差人员需填写《出差审批单》，由经理签字批准。

2、部门以上负责人出差需报分管领导和公司经理批准;各部门部员出差需报部门主管和公司经理批准。

3、如有特殊情况需出差，来不及办理手续的，应先电话告知经理事后补办手续。

前台员工管理规章制度篇二十四

为增强工厂员工的责任感，提高员工的积极性，避免发生安全事故，保证各项工作顺利开展，特制定本制度。

一、入职与选用

1、用人原则：重选拔，重潜质，重品德。

2、招聘条件：合格的应聘者应具备应聘岗位所要求的年龄，学历，专业资格等条件，同时具备敬业精神，协作精神，学习精神，创新精神。

3、所有员工都必须签定劳动合同，并遵守公司和国家的各项规章制度、法律法规。

4、所有新进员工，都必须经人事行政部培训，并且在本员工管理制度上签名表示同意遵守公司员工管理制度后，方可上班工作。

5、新进生产线员工入职后1-7天为试工期，试用不合格辞退，无工资发放。入职后的生产线员工按目标产能制计时，第二个月计件，多劳多得。非生产线员工试用期为1-3个月。

二、考勤管理

1、工作时间：上午：8：00-12：00，下午：12：30-16：30，晚上加班的加班时间依工作内容定。遇有特殊情况，或者遇时间调整，按工作需要安排。

2、考勤

1）打卡制度：

①本厂实行指纹识别打卡制度，所有员工必须严格遵守上下班打卡制度。

②漏打卡的，填写补卡申请，部门主管签字证明，由厂长最终签字生效，否则作旷工处理。遇打卡机故障未能正常打卡，应填写补卡申请，在24小时内交由厂长签字认可，过时不予受理，作旷工处理。

2）迟到，早退与旷工：

①迟到/早退：上班必须提前10分钟到达岗位，做好工作前的准备，不得迟到/早退。未按时打卡上班算迟到，提前打卡下班算早退。

②迟到/早退的处罚：迟到/早退每1分钟罚款1元。迟到/早退30分钟以上者，按旷工半天处理。

③旷工：迟到或者早退30分钟（含）以上者算旷工，30分钟以上至4小时算旷工半天，4小时以上者算旷工一天。旷工半天，扣罚一天半工资；矿工一天扣罚三天工资（计件员工罚款时，按公司标准工资进行扣除），连续旷工三天（含三天）或者累计一个月旷工五天以上者视为自动离职，自动离职者不发工资。

3、请假

1）请假程序：请假需本人填写请假单，由工厂授权人员签字同意后，方可生效。文员级（含）以上管理人员请假，需具有职务代理人签字。生产线员工请假签至主管，管理人员请假签至厂长；职员请假必须逐级签核，不准越级请假。凡是请假人员需以签字同意之日起执行。员工请假必须需写请假条，经批准后才可离开工作岗位；不得电话请假，特殊情况下需经主管批准，并事后补写请假条，厂长签字同意后方可生效，否则按旷工处理。

2）病假：请病假必须出具区级医院或指定的医院开具之《病历单》，方可生效，否则按旷工处理。

3）事假：进厂未满一年者不可请超过三天之事假；进厂满一年者方可请长假，但最长不得超过十天（公司放2假例外），且全年只可请一次长假。无假中假。事假全年不得超过12天。

4）产假：按国家规定执行。

5）员工请长假需提前三天，管理人员请长假需提前十天。请假最小时数为两小时，不足两小时者以两小时计算，八小时为一个工作日。所有请假单必须经相关人员签字同意后方可生效，否则以旷工论处。员工请假3天和以上者，公司将推迟一个月发放工资。

4、考勤奖励：每月对按时上下班的员工实行全勤奖，每月未迟到，早退，旷工，并未请假的发放全勤奖50元。

5、加班

因生产和工作需要，需要加班时，各部门员工必须无条件服从公司的加班安排，包括什么时间加班，加班多少小时等。安排加班时，各部门需在当天下午15:30前填写《加班申请单》，经核准后方可生效。无经核准加班其加班工时无效。如因职务及工作需要，员工必须服从管理人员之加班安排。各部门必须如实记录员工加班工时，若发现少记或多记，主管连带处分。所有加班工时无效。

6、调休：公司如果遇到特殊情况，如停电等，需要调整工作时间的，员工必须无条件服从公司的调休安排。这也是国家法律所允许的。

三、离职规定

离职规定分为四种：辞职、辞退、开除、自离。

1、辞职

1）满试用期的所有职员工辞职，需提前一月提出申请。辞职申请表由员工本人填写，经拉长、部门主管、厂长签核同意后方可生效。管理人员和文员级以上人员最终须经厂长核准同意后方可有效。主管级人员由厂长审核，总经理批准方可有效。并在离职前交接好工作，在约定日期领取工资。

2）新进员工工作未满半个月即辞工的，扣罚全部工资；急辞工的，扣罚一个月工资。

2、辞退（解聘）

员工有下列情形者，公司将予以辞退处理：

1）工作散漫，屡教不改、影响生产工作秩序者。多次违反工作、厂规厂纪，严重违反劳动纪律，不服从管理者。工作生产怠工，影响生产进度而不能保证客户交期，导致公司信誉、经济受到损失者。

2）依法追究刑事责任者。利用职务之便接受贿赂收取回扣者。散布不利于公司言论，影响和打击报复公司人员的工作、生产积极性者。破坏公司公共设备设施和财产者。泄漏公司相关的产品、质量、技术、文件和其它相关机密者，严重送司法机关和处理。

3）公司歇业、转让、业务紧缩、亏损，不可抗力需暂停工作或生产一个月以上时。公司因生产技术变化，有必要减少员工而无适当工作可提供安置时。

4）员工经教育培训仍不能胜任职务工作生产，也不宜改调其他工种职务时。不服从工作安排，导致生产工作无法完成或滞后者。记大过而无改正者。

3、开除

员工有下列情形者，公司将予以开除处理：

1）试用期被证明不合格者。工作失职，营私舞弊，对公司利益造成损害者。偷盗公司或他人物品者。泄露公司机密者，打架斗殴者，在宿舍内或上班时间赌博、酗酒或吸毒等。

2）开除人员之辞退单由部门主管填写、行政部签核后生效，公司开除人员公司将不再予以录用。

4、自离

1）连续旷工三天（含）以上，或当月累计旷工五天以上者作自离处理。尚在试用期之员工旷工一天以上，作自离处理。

2）凡自离人员扣除全部工资，导致公司遭受损失时，依法诉请司法机关追纠赔偿。

四、行为准则

为了员工与工厂的安全运行，按时按质完成工作任务，员工工作期间，应了解，注意安全生产知识，遵守本厂行为准则，以做到安全生产。

1）上班期间，不得穿拖鞋，超短裙，不得留长发（女员工有长头发的，工作期间应将头发束起。），应按要求穿戴劳动保护用品。不得乱丢乱放材料机器设备等，注意工作范围的整洁卫生等。

2）未经培训，不得胡乱使用相应机器设备，否则发生事故时由当事人承担主要责任。员工应爱惜工厂一切生产机械设备，正确操作机械设备，节约使用生产材料。不得故意损坏工厂设施设备，下班后及时检查并关闭设备及电源。每发现一次违反规定者，罚款5元。

3）根据工厂需要及职责规定，积极配合同事工作，不得故意拖延，推委，置之不理甚至拒绝。

4）应坚守自己岗位，不得闲谈，嬉笑，打闹，胡乱串岗，甚至工作时间吃东西，玩手机，睡觉。每发现一次罚款10元。工作时间严禁打私人电话。禁止在厕所抽烟，每发现一次，罚款10元。

5）员工之间应团结友爱，和睦相处，不得拉帮结派，打架斗殴等，违者立即开除并酌情罚款，严重者送公安部门处理。

6）员工应遵纪守法，自尊自重，不得偷窃公司及他人财物，若发现偷盗者立即开除并酌情罚款，严重者送公安部门处理。

7）员工对公司管理有意见的，应当面或者找厂部有关领导逐层提出申诉，任何人不得意气用事，怠慢工作，聚众闹事或者做出其他违规违法行为，违者立即开除，不做工资结算。

8）上班时间不得无故离开工厂，上班时间原则上谢绝亲友探访。

9）员工无理取闹，纠缠领导，影响本厂正常生产的，将提请相关公安部门按照《治安管理处罚条例》的有关规定处理，并扣罚全部工资。

本人同意并遵守以上规定，如有违反，愿意按上述规定执行。

前台员工管理规章制度篇二十五

员工管理制度

一.工作态度

1.按公司及各酒店操作规程，准确及时地完成各项工作。

2.工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重。

3.对待顾客的投诉和批评时应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论。

4.员工应在规定上班时间的基础上适当提前到达岗位作好准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。

5.上班时严禁串岗.闲聊.吃零食。禁止在餐厅.厨房.更衣室等公共场所吸烟，不做与本职工作无关的。

6.热情待客，站立服务，使用礼貌语言。

二.仪表.仪容.仪态及个人卫生

1.员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。

2.员工的工作衣应随时保持干净.整洁。

3.男员工应修面，头发不能过耳和衣领。

4.女员工应梳理好头发，使用发夹网罩。

5.工作时间内，不剪指甲.抠鼻.剔牙，打哈欠.喷嚏应用手遮掩。

6.工作时间内保持安静，禁止大声喧哗。做到说话轻.走路轻.操作轻。

三.拾遗

1.在酒店任何场所拾到钱或遗留物品应立即上缴主管作好详细的记录。

2.拾遗不报将被视为从偷窃处理。

四.公司及其所工作酒店财产

公司及各个酒店物品(包括发给员工使用的物品)均为公司及各个酒店财产，无论疏忽或有意损坏，当事人都必须酌情赔偿。员工如犯有盗窃行为，我公司将立即予以开除，并视情节轻重交由公安部门处理。

公司出勤制度

一.公司员工必须自觉遵守劳动纪律，按时上下班，不迟到，不早退，工作时间不得擅自离开工作岗位，外出办理业务前，须经本部门负责人同意。

1.迟到：在列队或集合后点名开始时未到者记迟到，迟到一次罚款50元并记纪律单一张

2.早退：在未通知下班或可以自由安排活动之前离开，不经直接上司批准，在集合点到时不在者既早退，早退一次罚款50元并纪律单一张。

3.旷工：月累计两次以上迟到或早退，既算旷工一天。未经直接上司批准没来上班旷工一天，扣除当天工资的三倍，月累计两次或连续旷工两天计自动离职。

二.员工必须依照部门主管安排的班次上班，需要变更班次，须先征得部门主管允许。

1.病假

2.确因某种原因不能上班的员工，应事先请假，如有特殊情况，应设法于当日通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。

员工宿舍管理制度

一.员工宿舍应轮流负责清扫，保持良好.清洁.整齐的环境，以保证员工在工作之余得到充分的。

二.不得在宿舍内酗酒.斗殴.赌博.或从事其他不健康活动，宿舍不得留宿亲友。

三.贵重物品应避免携带，违反规定带入室内而致丢失者责任自负。

四.就寝后不得影响他人睡眠，如有在外留宿，请事先通知部门主管。由于在外留宿发生何意外，公司拒不负责任。

五.室内不得使用或存放危险及违禁物品;员工不得将宿舍转租或借给他人使用，一经发现，立即停止其居住权利。

公司工资管理制度

一.工资结构

工资包括：基本工资.岗位工资.业绩工资。

二.工资计算方法

1.实发工资=应发工资-扣除项目

2.业绩工资=应发工资-扣除项目

三.辞退离职工资计算

1.辞退：公司有权辞退任务不符合公司发展需要的人员，人员辞退后其工资按标准发放，有保证金给予退还。

2.自动离职：不按照程序辞工或月累计旷工两次，连续两天旷工按自动离职处理，公司不发房任务补偿.工资和保证金。

公司奖罚制度

一.奖金结构

1.模范员工奖金每月由各个项目主管人员依工作敬业态度及考核成绩中，挑选一至两名工作表现优异的从业人员进行评核(评核内容包括：工作勤奋，能适时完成重大或特殊任务，服务热情，为公司树立良好形象)于每月月初朝会中表扬并颁发100元，以激励员工士气。

2.考勤奖勤务满一年以上者，则支付半个月的本薪作为当期绩效奖金勤务半年以上者，奖励300元，以鼓励员工。

3.年终奖由各部门主管人员视整年各人勤务的表现，包括工作效率.服务态度.敬业精神.出勤率.突出成绩.贡献度等多项评核，并依据考核成绩核发年终奖。支付一个月的本薪作为嘉奖!

二.员工罚款结构

缺勤：经常迟到.早退.旷工.消极怠工，没有完成生产任务或工作任务;罚款100元。

第一条本公司员工均应遵守下列规定

(一)准时上下班，对所担负的工作争取时效，不拖延不积压。

(二)服从上级指挥，如有不同意见，应婉转相告或以书面陈述，一经上级主管决定，应立即遵照执行。

(三)尽忠职守，保守业务上的秘密。

(四)爱护本公司财物，不浪费，不化公为私。

(五)遵守公司一切规章及工作守则。

(六)保持公司信誉，不作任何有损公司信誉的行为。

(七)注意本身品德修养，切戒不良嗜好。

(八)不私自经营与公司业务有关的商业或兼任公司以外的职业。

(九)待人接物要态度谦和，以争取同仁及顾客的合作。

(十)严谨操守，不得收受与公司业务有关人士或行号的馈赠.贿赂或向其挪借款项。

第二条本公司员工因过失或故意致公司遭受损害时，应负赔偿责任。

第三条员工每是工作8小时，星期六.日及纪念日休假。如因工作需要，可依照政府有关规定适当延长工作时间，所延长时数为加班，可给加班费或补休。

第四条管理部门之每日上.下班时间，可依季节之变化事先制定，公告实行。业务部门每日工作时间，应视业务需要，制定为一班制，或多班轮值制。如采用昼夜轮班制，所有班次，必须1星期调整1次。

第五条上.下班应亲自签到或打卡，不得委托他人代签或代打，如有代签或代打情况发生，双方均以旷工论处。

第六条员工应严格按要求出勤。

第七条本公司每日工作时间订为8小时，如因工作需要，可依照政府有关规定延长工作时间至10小时，所延长时数为加班。除前项规定外，因天灾事变，季节关系，依照政策有关规定，仍可延长工作时间，但每日总工作时间不得超过12小时，其延长之总时间，每月不得超过46小时。其加班费依照公司有关规定办理。

第八条每日下班后及例假日，员工应服从安排值日值宿。

第九条员工请假，应照下列规定办理

(一)病假——因病须治疗或休养者可请病假，每年累计不得超过30天，可以未请事假及特别休假抵充逾期仍未痊愈的天数，即予停薪留职，但以1年为限。

(二)事假——因私事待理者，可请事假，每年累计不得超过14天，可以特别休假抵充。

(三)婚假——本人结婚，可请婚假3天，晚婚者加10天，子女结婚可请2天。

(四)丧假——祖父母.父母或配偶丧亡者，可请丧假8天;外祖父母或配偶之承重祖父母.父母或子女丧亡者，可请丧假

(五)产假——女性从业人员分娩，可请产假90天(假期中之星期例假均并入计算)。

(六)公假——因参加政府举办之资格考试(不以就业为前提者).征兵及参加选举者，可请公假，假期依实际需要情况决定。(七)公伤假——因公受伤可请公伤假，假期依实际需要情况决定。

第十条请假逾期，除病假依照前条第一款规定办理外，其余均以旷工论处。但因患重病非短期内所能治愈，经医师证明属实者，可视其病况与在公司资历及服务成绩，报请总经理特准延长其病假，最多3个月。事假逾期系因特别或意外事故经提出有力证件者，可请总经理特准延长其事假，最多15天，逾期再按前规定办理。

第十一条请假期内之薪水，依下列规定支给。

(一)请假未逾规定天数或经延长病事假者，其请假期间内薪水照发。

(二)请公假者薪水照发。

(三)公伤假工资依照劳动保险条例由保险机关支付，并由公司补足其原有收入的差额。

第十二条从业人员请假，均应填具请假单呈核，病假在7日以上者，应附医师的证明，公伤假应附劳保医院或特约医院的证明，副经理以上人员请假，以及申请特准处长病事假者，应呈请总经理核准，其余人员均由直属核准，必要时可授权下级主管核准。凡未经请假或请假不准而未到者，以旷工论处。

第十三条旷工1天扣发当日薪水，不足1天照每天7小时比例以小时为单位扣发。

第十四条第九条一.二款规定请病.事假之日数，系自每一从业人员报到之日起届满1年计算。全年均未请病.事假者，每年给予1个月之不请假奖金,每请假1天，即扣发该项奖金1天，请病事假逾30天者，不发该项奖金。
第十五条本公司人员服务满1年者，得依下列规定，给予特别休假

(一)工作满1年以上未满3年者，每年7日。

(二)工作满3年以上未满5年者，每年10日。

(三)工作满5年以上未满20xx年者，每年14日。

(四)工作满20xx年以上者,每满1年加给1日,但休假总数不得超过30日。第十六条特别休假，应在不妨碍工作之范围内，由各部门就业务情况排定每人轮流休假日期后施行。如因工作需要，得随时令其销假工作，等工作完毕公务较闲时，补足其应休假期。但如确因工作需要，至年终无法休假者，可按未休日数，计发其与薪水相同的奖金。

四、分娩假期：公司女性员工，可享有无薪分娩假期，假期为产后四星期，连续受雇两年以上的第一胎分娩假期，则可以享有2/3底薪的基本工资的分娩假期。

前台员工管理规章制度篇二十六

一)个人的仪表仪容

1)上岗时工作制服必须穿戴整齐，不能有灰尘、污迹、破洞，扣好钮扣，不得挽袖，领口与袖口要保持干净。

2)工号牌要正确佩戴在统一的位置，保持其光亮无污损。

3)皮鞋要保持清洁、光亮、无污迹。男员工着深色裤，女员工着裙装时须穿与肤色相同的袜子，袜子不得有破损，袜口不能低于裙口。

4)男员工头发不过领，不留大鬓角。女员工不留披肩发，发型美观、大方。保持头发清洁、不散乱、无头屑、无异味。

5)经常保持面部清洁，男职工不留胡须，女职工要化淡妆。不可用气味浓烈的香水或润肤油。

6)务必经常保持手的清洁。指甲短而干净，不涂指甲油。如有伤口、脓肿或溃疡，必须包扎好。

7)工作时不准佩戴首饰。

8)员工上岗前和工作时禁止饮酒或食用有异味的食品。

9)上岗前调节好工作情绪，以饱满的精神面貌迎候客人。

(二)服务程序和规范

1.开餐前准备

1)了解情况

(1)了解当日供应的饭菜品种，及当日的短缺品等。

(2)了解餐厅的预订情况，对预订的有关内容要清楚掌握。

(3)知道餐厅目前存在哪些问题，应怎样解决才能在到服务标准和要求。

(4)了解自己的分工服务区域，以及服务工作中的注意事项。

2)准备工作

(1)清洁整理摆设台面;

(2)清洁餐厅各部位的卫生;

(3)擦试各种餐、茶、酒具和用具;

(4)清点和更换台布、餐巾等;

(5)按接待规格和要求摆设台面;

(6)叠出充足的口布花，以保证开餐中的使用;

(7)调置、填充好各种佐料;

(8)准备开茶所用物品。

2.就餐服务程序

1)客人走进餐厅，领位员应主动、热情问候，问清用餐人数，安排餐位，为客人引位拉椅，递上菜单或点心单。

2)餐厅服务员见领位员带进客人后，要热情问候，待客人坐定，递上毛巾，铺餐巾，撤筷套，询问饮用何种饮料酒

水。

3)客人确定酒水后，要尽快送上，并为客人斟倒。

4)向客人推荐一些小吃，供其饮酒，并送上佐料。

5)待客人看完菜单后，服务员应为其主动点菜，并借此向客人推销一些特式菜肴。介绍的同时，要善于体察客人的心理，揣摸其订菜的标准、口味及特殊要求，为其提出恰当的建议。

6)客人订单后，服务员迅速将菜单送至厨房，并将客人的特殊要求告诉厨师长，尽可能满足客人要求。

7)上菜前，服务员要将餐桌上的用具摆位进行调整，留出足够的空位，然后再送菜上台。

8)客只进食虾、蟹等带壳食物和其它需用手的食物时，服务员要在上食品的同时随上洗手盅。

9)客人进餐后，服务员要留意食品的上台次序和时间的快慢，及时与厨房取得联系，并注意随时撤换渣盘。

10)客人进餐中，服务员要随时为客人添加酒水或饮料，直到客人示意不要为止。经常更换烟缸。

11)及时撤掉餐桌上的空盘，留出空位以便其它菜肴上台。

12)客人对食品有不满意的地方，服务员应及时报告主管，菜取适当措施，以尽可能使客人满意。

13)上汤或主食前，服务员要为客人提供分汤(饭)服务。

14)待客人用毕菜肴、主食后，服务员需撤走台上餐具，只留烟缸或酒杯即可。15)服务员主动推销甜品，对常客或vip客人，可赠送甜品。

16)甜品上台后，为客人换上新茶或添茶。

3.餐后的结束工作

1)客人用餐完毕后，经理、主管、领班、服务员要主动征询客人意见，询问是否需要其他服务(打包食品、叫车等)。

2)客人要求结账时，服务员应先过目，检查无误再交给客人结帐，并表示谢意。

3)客人起身时，主动为客人拉椅离座，表示感谢，欢迎再次光顾。检查客人有无遗漏物品。

4)客人离开后，服务员要迅速撤台，并重新摆台以备再用。

(三)餐厅酒水的控制和管理

1)每日酒水的储存量是固定的。

2)每日酒水由专人按需求数量填写申领单;

3)经餐厅主管审核后，服务员凭订单取酒水;

4)每晚由领班盘点酒柜内存，并锁好。

员工行为规范

第一节 职业准则

一、基本原则1
、公司倡导正大光明、诚实敬业的职业道德，要求全体员工自觉遵守国家政策法规和公司规章制度。 2
、员工的一切职务行为，必须以公司利益为重，对社会负责。不做有损公司形象或名誉的事。 3
、公司提倡简单友好、坦诚平等的人际关系，员工之间应互相尊重，相互协作。 4
、公司内有亲属关系的员工应回避从事业务关联的工作。
二、员工未经公司法人代表授权或批准，不能从事下列活动：1、以公司名义考察、谈判、签约2
、以公司名义提供担保或证明3、以公司名义对新闻媒体发表意见、信息4、代表公司出席公众活动

三、公司禁止下列情形兼职1、利用公司的工作时间或资源从事兼职工作2
、兼职于公司的业务关联单位或商业竞争对手3、所兼职工作对本单位构成商业竞争4
、因兼职影响本职工作或有损公司形象

四、公司禁止下列情形的个人投资1、参与业务关联单位或商业竞争对手经营管理的2
、投资于公司的客户或商业竞争对手的3、以职务之便向投资对象提供利益的4
、以直系亲属名义从事上述三项投资行为的

五、员工在对外业务联系中，若发生回扣或佣金的，须一律上缴公司财务部，否则视为贪污。

六、保密义务：1、员工有义务保守公司的经营机密，务必妥善保管所持有的涉密文件。 2、员工未经授权或批准，不准对外提供公司密级文件、技术配方、工艺以及其他未经公开的经营情况、业务数据等。

第二节 行为准则

一、工作期间衣着、发式整洁，大方得体，禁止奇装异服或过于曝露的服装。男士不得留长发、怪发，女士不留怪异发型，不浓妆艳抹。

二、办公时间不从事与本岗位无关的活动，不准在上班时间吃零食、睡觉、干私活、浏览与工作无关的网站、看与工作无关的书籍报刊。

三、禁止在办公区内吸烟，随时保持办公区整洁。

四、办公接听电话应使用普通话，首先使用“ 您好，xx公司 ”，通话期间注意使用礼貌用语。如当事人不在，应代为记录并转告。

五、禁止在工作期间串岗聊天，办公区内不得高声喧哗。

六、遵守电话使用规范，工作时间应避免私人电话。如确实需要，应以重要事项陈述为主，禁止利用办公电话闲聊。

七、文具领取应登记名称、数量，并由领取人签名。严禁将任何办公文具取回家私用。员工有义务爱惜公司一切办公文具，并节约使用。

八、私人资料不得在公司打印、复印、传真。

九、未征得同意，不得使用他人计算机，不得随意翻看他人办公资料物品。需要保密的资料，资料持有人必须按规定保存。

十、根据公司需要及职责规定积极配合同事开展工作，不得拖延、推诿、拒绝;对他人咨询不属自己职责范围内的事务应就自己所知告知咨询对象，不得置之不理。

十一、为保障公司高效运行，员工在工作中有义务遵循以下三原则：

1、如果公司有相应的管理规范，并且合理，按规定办。 2、如果公司有相应的管理规范，但规定有不合理的地方，员工需要按规定办，并及时向制定规定部门提出修改建议，这是员工的权利，也是员工的义务。 3
、如果公司没有相应的规范，员工在进行请示的同时可以建议制定相应的制度。

第三节 奖惩

一、奖惩种类

奖惩分行政、经济两类。其中：行政奖励包括表扬、记功、记大功、升职或晋级，经济奖励包括加薪、奖

金、奖品、有薪假期。行政处罚包括警告、记过、记大过、除名，经济处罚包括降薪、罚款、扣发奖金。

二、奖励条件 1、维护团体荣誉，重视团体利益，有具体事迹者 2、研究创造成果突出，对公司确有重大贡献者 3、生产技术或管理制度，提出具体改进方案或合理化建议，采纳后具有成效者 4、积极参与公司集体活动，表现优秀者 5、节约物料、资金，或对物料利用具有成效者 6、遇有突变，勇于负责，处理得当者 7、以公司名义在市级以上刊物发表文章者 8、为社会做出贡献，并为公司赢得荣誉者 9、具有其他特殊功绩或优良行为，经部门负责人呈报上级考核通过者

三、惩罚条件

1、违法犯罪，触犯刑律者 2、利用公司名义在外招摇撞骗，谋取非法利益，致使公司名誉蒙受重大损害者 3、贪污挪用公款或盗窃、蓄意损害公司或他人财物者 4、虚报、擅自篡改记录或伪造各类年报、报表、人事资料者 5、泄漏科研、生产、业务机密者 6、谩骂、殴打同事领导，制造事端，查证确凿者 7、工作时间内打架斗殴、喝酒肇事妨害工作生产秩序者 8、妨害现场工作秩序或违反安全规定措施 9、管理和监督人员未认真履行职责，造成损失者 10、遗失经管的重要文件、物件和工具，浪费公物者 11、谈天嬉戏或从事与工作无关的事情者 12、工作时间擅离工作岗位，致使工作发生错误者 13、因疏忽导致设施设备或物品材料遭受损害或伤及他人 14、工作中发生意外而不及时通知相关部门者 15、对有期限的指令，无正当理由而未如期完成者 16、拒不接受领导建议批评者 17、无故不参加公司安排的培训课程者 18、发现损害公司利益，听之任之者 19、玩忽职守或违反公司其他规章制度的行为

四、奖惩相关规定

1、行政奖励和经济奖励可同时执行，行政处罚和经济处惩可同时执行，奖惩轻重酌情而定。 2、获奖励的员工在以下情况发生时，将作为优先考虑对象：(1)参加公司举行或参与的各种社会活动 (2)学习培训机会 (3)职务晋升、加薪 (4)公司高层领导年终接见

3、一年内功过相当可抵消，但前功不能抵后过。可相互抵消的功过如下：(1) 大过一次与大功一次 (2) 记过一次与记功一次 (3) 警告一次与表扬一次

4、表扬三次等于记功一次，记功三次等于大功一次，记过三次等于大过一次。

5、各级员工奖惩由所在部门或监督部门列举事实，填写《奖惩申报单》，集团总部员工及各子公司中级以上员工奖惩，经人事部门查证后核定，记功(记过)以上奖惩需经总裁审批，子公司其余员工奖惩由人事部门查证后，经总经理审批。

6、各项奖惩事件，需书面通知本人，酌情公布，同时记录备案，作为绩效考核的依据。受处罚员工如有不服可在 7 个工作日内以书面形式向人事部门申诉，人事部门经核查后将处理结果反馈给申诉员工。

前台员工管理规章制度篇二十七

1、员工必须清楚地了解公司的经营范围和管理结构，并能向客户及外界正确地介绍公司情况。

2、在接待公司内外人员的垂询、要求等任何场合，应注视对方，微笑应答，切不可冒犯对方。

3、在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗。

4、遇有客人进入工作场地应礼貌劝阻，上班时间（包括午餐时间）办公室内应保证有人接待。

5、接听电话应及时，一般铃响不应超过三声，如受话人不能接听，离之最近的职员应主动接听，重要电话作好接听记录，严禁占用公司电话时间太长。

6、员工在接听电话、洽谈业务、发送电子邮件及招待来宾时，必须时刻注重公司形象，按照具体规定使用公司统一的名片、公司标识及落款。

7、员工在工作时间内须保持良好的精神面貌。

8、员工要注重个人仪态仪表，工作时间的着装及修饰须大方得体。

前台员工管理规章制度篇二十八

一、目的

为切实做好公司食堂各项工作，保证公司食堂各项工作有章可循，维护公司食堂运作的正常秩序，保障广大员工的切身利益，特制定食堂工作人员管理制度，以规范公司食堂各项工作。

二、适用范围

食堂工作人员。

三、内容

1、食堂工作人员应严格遵守公司一切规章制度。按时上下班，坚守工作岗位，服从上级安排，有事要请假，未经同意不得擅自离开工作岗位，保证按公司规定的作息时间准时供应饭菜。

2、树立全心全意为员工服务的思想，讲究职业道德。维护用餐秩序，讲究文明用餐；对待用餐员工，须态度和蔼，主动热情，礼貌待人，一视同仁，提供优质的就餐服务。

3、树立团体意识，增强团队凝聚力，互助互爱，自觉提高自身素质。

4、热爱本职工作，对待工作认真负责。努力提高烹调技术，调剂饭菜品种，每周制定一次食谱，讲究营养口味，坚持健康标准，做到饭热、菜香，保证员工吃饱吃好。

5、食堂工作人员应接受广大员工的监督，乐于听取接受他人意见。

6、对于临时性来客就餐者，应热情接待，并凭办公室招待通知来提供招待用餐；对于生病员工根据通知及时提供病号餐。

7、食堂工作人员每年进行一次健康检查，无健康合格证者，不得在食堂工作；自觉落实每日晨检制度，身体有病时应主动离开工作岗位，治愈后方可重新上岗。

前台员工管理规章制度篇二十九

一、员工本着互尊互爱、齐心协力、吃苦耐劳、诚实本分的精神。尊重上级，有何正确的建议或想法书写文字报告交于上级部门，公司将做出合理的回复！

二、员工必须严格服从公司分配的各项任务、不得损毁公司形象、透露公司机密。

三、上班不得迟到、早退、矿工；上岗时不得嬉笑打闹、喝酒、睡觉而影响本公司形象。

四、上门维修电脑时必须着工作服；佩戴工号牌；仪表注重，衣帽整洁。

五、待客必须有礼貌，有敬语，有五声；说话诚实，认真积极的解决顾客的电脑故障；认真执行公司各项规定，保证顾客满意，任何场合下都必须讲普通话。

六、工作时接听私人电话不得超过__分钟，卫生实行区域包干制，必须做到整洁清爽；

七、认真听取每位客户的建议和投诉、损坏公司财物者照价赔偿，偷盗公司财物者交于公安部门处理。

八、员工服务态度：

1、热情接待每位客户（您好！_____电脑公司欢迎光临！请~！）。作好积极、主动、热诚、微笑的服务；

2、了解各产品的性能，向客户合理的介绍；

3、工作后———对本次服务是否满意？麻烦您对我们的服务多提宝贵意见！跟单！请慢走欢迎下次光临！

九、工作时间：

1、冬季，夏季；

2、一个月可休__天，无特殊情况的连休不能超过__天

3、在规定时间内迟到或早退__分钟者算迟到或早退。

4、迟到或早退____分钟者算旷工__天。

十、员工奖罚规定：

每月奖金：_____元，全勤奖_____元。

1、当月无迟到、无早退、无投拆、无违反相关规定可获得满额奖金。

2、当月无迟到、无早退、无投拆、无违反相关规定并未休公司规定的每月__天假天可得全勤奖。

3、迟到或早退或被投诉及违反相关规定者一次扣奖金元并不能获得全勤奖。

4、当月公司所放的__天假__天未休者可得满额全勤奖，休__天者只能获得__元/天的加班补助。

5、每逢大型节假日公司均有红包发放。

前台员工管理规章制度篇三十

为了创造一支以公司利益至高无上准则，建立高素质、高水平的团队服务于每一位客户公司制定了以下严格的管理规章制度，望各位员工自觉遵守!

一、员工本着互尊互爱、齐心协力、吃苦耐劳、诚实本分的精神，公司员工管理规章制度。尊重上级、不得越级打小报告、有何正确的建议或想法书写文字报告交于上级部门，公司将做出合理的回复!

二、服从分配服从管理、不得损毁公司形象、透露公司机密;

三、上班不得迟到、早退、矿工;上岗时不得嬉笑打闹、赌博喝酒、睡觉而影响本公司形象;

四、员工上钟实行轮牌制，不得抢牌、挑牌、跳牌;更不准拒客、挑客;

五、员工上钟操作必须按照技术流程完成，不得偷工减料;

六、工作时接听私人电话不得超过1分钟，卫生实行区域包干制，必须做到整洁清爽;

七、认真听取每为客户的建议和投诉、损坏公司财物者照价赔偿，偷盗公司财物者交于公安部门处理

八、本公司不享受任何险种;

九、员工服务态度：

1、热情接待每为客户(您好!欢迎光临!请~!)。作好积极、主动、热诚、微笑的服务;

2、了解各产品的性能，向客户合理的介绍;(工作中---不好意思!请稍等!对不起!走路轻、说话轻)

3、工作后---对本次服务是否满意?麻烦您对我们的服务多提宝贵意见!跟单!请慢走欢迎下次光临!

十、员工奖罚规定：

1、全勤奖励60元，迟到、早退、每分钟扣罚1元;旷工一天扣罚120元，工作时间不允许请假，请假一天扣除当日工资，未经批准按旷工处理;病假必须出具医院证明，前三天扣除当日工资的30%，之后每天扣除当日的工资;

2、每三个月进行评选优秀员工，奖励200元;(条件：必须全勤员工、业绩名列前三位者、无客户投诉者、无拒客者;)客户投诉将取消本次上钟业绩，拒客一次扣罚30元;

3、卫生区域不清洁扣罚5元/次，工作完毕后未整理干净者扣罚5元/次;

4、上岗时不得嬉笑打闹、赌博喝酒、睡觉而影响本公司形象，违者扣罚10元/次;上钟时接听私人电话不得超过1分钟，违者扣罚5元/次;

5、必须服从分配、服从管理，违者扣罚30/次;私下使用本公司电脑者扣罚50/次;

6、透露公司机密(产品原价、客户档案、工资待遇)查明属实将扣除当月工资的60%;

十一、入职条件：

1、填写员工入职表，按入职须知执行规定;

2、甲乙双方签定劳务合同书，合同期最少为一年;

3、合同期间必须遵守本公司规章制度;

4、员工入职后前三个月将不定业绩任务，之后将按公司所定业绩任务完成业绩;

十二、辞职条件：

1、员工合同期满后方可离职，离职将发放所有工资与归还培训费和物杂费;合同期满后如继续续约者将当次奖励100元，并在原有底薪上加30工资;

2、未满合同期如需离职者必须提前3个月提呈辞职报告，书写详细理由批准后方可离职，离职只发放工资，培训费和物杂费将予以扣除而作为违约金;

3、未满3个月而要离职者只发放工资的40%，其余部分与物杂费、培训费作为违约金而予以扣除;

十三、辞退员工将不发放任何工资待遇，辞退条件如下:

1、连续矿工3次/月;

1.公司员工管理规章制度

2.足浴员工管理规章制度

3.公司员工考勤管理规章制度

4.公司员工升迁绩效工资管理规章制度

5.中小公司员工管理规章制度范本

6.员工费用报销管理规章制度

7.美容院员工管理规章制度

8.公司员工工资的管理规章制度

9.企业员工用餐管理规章制度

10.公司员工日常管理规章制度

前台员工管理规章制度篇

(1)加班应填写《加班单》，经部门负责人批准后报人事部门备案，否则不计加班费。加班工时以考勤打卡时间为准，统一以《劳动合同》约定标准为基数，以天为单位计算。

(2)加班工资按以下标准计算：

工作日加班费=加班天数×基数×150%

休息日加班费=加班天数×基数×200%

法定节日加班费=加班天数×基数×300%

(3)人事部门负责审查加班的合理性及效率。

(4)公司内临时工、兼职人员、部门主管(含)以上管理人员不计算加班费。

(5)公司实行轮班制的员工及驾驶员加班费计算办法将另行规定。

前台员工管理规章制度篇

为更好地适应公司的良性发展，增强公司的社会竞争力和提高员工工作效率，特制定本公司员工规章制度，具体实施细则:

1、实行每日八小时工作制:上午8:00-12:00；下午:13:30-17:30(五．一后修改，另行通知)。

2、不准迟到，需提前5分钟到达办公室(特殊状况务必说明)，如果不能遵守，迟到一次扣除5元(从当月工资中扣除)。

3、有特殊状况请假，批准者按无薪假期。

4、不准在上班时间浏览与业务无关的网页或登录私人qq，看电影、下载歌曲，以及做其他私事，一旦发现记过一次。

5、员工不得对外泄露公司的工作机密、工作方向和客户状况，网站后台用户名和密码，服务器登录密码，如有违反本条者，作立即辞退处理。

6、员工有义务制止和谢绝外来者动用公司内部的计算机，为防止外来计算机病毒入侵公司计算机系统，非本公司拥有的光盘、软盘不得在公司网络系统内使用。凡公司拥有的书籍、光盘、软件非经登记和同意批准，任何员工不

得出借，带出公司办公地点。

7、员工对待客户就应礼貌、热情、周到、不卑不亢；处处为客户利益着想，对客户所提的问题就应耐心解释。为了持续公司形象，员工外出联系业务需着装整齐，举止礼貌，不得做有损公司形象的事情。

8、员工就应热爱自己所从事的事业，要有拼搏敬业精神，工作中要不断努力学习，用心开拓进取，不怕吃苦，没有业务和任务的时候要努力学习新的技术，不断加强自身的竞争潜力。

9、员工就应在工作上互帮互助、协调配合，生活上互相关心照顾。员工就应爱护公司财物，持续公司环境卫生，关心和爱护其他员工的身体健康，不得在办公区域内吸烟。

10、食堂卫生持续干净、整洁。外出员工因特殊原因不能及公务员之家，全国公务员共同天地时赶到公司就餐，需立即通知公司，以做准备。

11、本规章制度的考核与员工薪金挂钩。

12、本规章制度自制定日_____年_____月_____日起开始实施，解释权和补充权归属通畅天下(北京)信息科技有限公司。

对以上违规者，公司将会有所记录。

以上规定在通知之日起实行，望各位员工共同遵守。

_____公司

_____年_____月_____日

前台员工管理规章制度篇

公司员工考核管理制度

为加强和提升员工绩效和本公司绩效，提高劳动生产率，增强企业活力，调动员工的工作用心性，使本公司之奖惩有所依循，并使广大员工能全面遵守厂规，秉公平、公开、公正原则、赏罚分明，依据国家有关法规而制定此考核制度。

绩效考核针对员工的在厂表现。

本制度适用于本公司全体干部职工包括试用期内的员工和临时工。

考核方法

公告：奖惩之公布于每月一次

评级考核办法

〈一〉分为主管干部和一般人员两种考核，主管干部依据该主管部门绩效衡量其

1.部门工作专业潜力。

2.对工作的计划推动潜力。

3.对工作的组织潜力。

4.对工作上团队运用之协调潜力。

5.对工作问题上的改善潜力。

6.对平日工作主动用心，负责尽职的职责感

7.自我开发潜力

〈二〉一般从业人员考核其

1.作业效率。

2.作业品质。

3.作业配合性。

4.服从管理度。

5.出勤状态

6.行为状态

〈三〉考核等级通常分a.b.c.d.四等，原则上依比率分配

〈四〉考核结果再并入出勤状况，作最后核定考核等级。

〈五〉考勤扣分：

1.有下列情形。不得为a等

a.旷工记录。b.除公假外有其他请假记录者c.警告三次以上者（含）

2.有下列情形。不得为a.b等

a.请假两日（含）以上的或迟到.早退两次（含）以上，b.记小过一次（含）

3.有下列情形。不得为a.b.c等

a.旷工一天以上三天内的，b.记小过三次者。

底分为50分

奖励种类区分如下：

评分项目及分数如下：

项目嘉奖小功大功工资上调晋级

10分20分30分.

在以下状况中，能够加10分：

a.能按时完成领导交办的各项任务，且没有差错

b.良品率指标稳步达标以上

c.拾金不昧呈转交公司

d.用心参与公司各项活动，表现突出的

e.爱护公司财物，并有具体事迹者。

f.用心主动维护公司制度并有具体事迹者

g.主动参与各项援助工作，精神可嘉者，

在以下状况中，能够加20分：

a.对于主办业务有重大进展或改革绩效者

b.执行临时紧急任务能按时完成，表现优秀者

c.检举重大违反规定或损害公司权益事项者

d.参与紧急救援工作，主动承担，并处置得宜者

职工有下列状况之一者，能够加30分：

a.对主办业务有重革新，提出方案，经采用后成绩卓越者

b.对于舞弊或有危害本公司权益事情，能事先举报或防止，使公司避免重大损失者

c.遇意外事件或急变，能随机应变，措施得当，不顾自身安危，勇敢救护而保全人身及公物而减少损害者。

d.研究改善工程制办法，提高产品质量，降低成本有显着功效者

e.对于生产技术管理制度，提出具体方案，经采用后的确具有成效者

惩罚的种类

惩罚项目及惩处罚分如下：

项目警告小过大过降级违纪辞退

扣10分20分.30分.

对于有下列行为之一的职工，经批评教育不改的应当给予警告并扣10分

a.上班忘记带识别证或工作时间不按规定佩挂识别证，发现一次即以警告处分（识别证一律挂在左胸前）

b.在工作场所赤足，赤膊，穿拖鞋者

c.上班时间聊天，嬉戏或从事工作以外之工作者。

d.在车间吃东西者

e.破环车间，厂区，住宿区域的环境卫生者，乱丢纸屑、随地吐痰等。

f.各人工作机台及工作环境欠整洁，经指正后而不知整理者

g.因疏忽造成工作错误，情节轻微者

h.不按规定填写报表或工作记录者

i.上班时间私自接听私人电话者

j.检查或督导人员不认真执行任务者

k.下班后在厂内大声喧哗者

前台员工管理规章制度篇

为加强公司的规范化管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据国家有关法律、法规及公司章程的规定，特制订本管理大纲。

一、公司全体员工务必遵守公司章程，遵守公司的各项规章制度和决定。

二、公司倡导树立“一盘棋”思想，禁止任何部门、个人做有损公司利益、形象、声誉或破坏公司发展的事情。

三、公司透过发挥全体员工的用心性、创造性和提高全体员工的技术、管理、经营水平，不断完善公司的经营、管理体系，实行多种形式的职责制，不断壮大公司实力和提高经济效益。

四、公司提倡全体员工刻苦学习科学技术和文化知识，为员工带给学习、深造的条件和机会，努力提高员工的整体素质和水平，造就一支思想新、作风硬、业务强、技术精的员工队伍。

五、公司鼓励员工用心参与公司的决策和管理，鼓励员工发挥才智，提出合理化推荐。

六、公司实行“岗薪制”的分配制度，为员工带给收入和福利保证，并随着经济效益的提高逐步提高员工各方面待遇；公司为员工带给平等的竞争环境和晋升机会；公司推行岗位职责制，实行考勤、考核制度，评先树优，对做出贡献者予以表彰、奖励。

七、公司提倡求真务实的工作作风，提高工作效率；提倡厉行节约，反对铺张浪费；倡导员工团结互助，同舟共济，发扬群众合作和群众创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。

八、员工务必维护公司纪律，对任何违反公司章程和各项规章制度的行为，都要予以追究。

员工守则

一、遵纪守法，忠于职守，爱岗敬业。

二、维护公司声誉，保护公司利益。

三、服从领导，关心下属，团结互助。

四、爱护公物，勤俭节约，杜绝浪费。

五、不断学习，提高水平，精通业务。

六、用心进取，勇于开拓，求实创新。

前台员工管理规章制度篇

第一条总则：为严明纪律，奖惩分明，调动员工工作用心性，提高工作效率和经济效率；本着公平竞争，公正管理的原则，进一步贯彻公司各项规章制度、强化工作流程、明确岗位职责，公司根据各部门之间协作事项与工作流程，特制定本奖惩制度。

第二条：公司奖惩制度本着“奖惩结合，有功必奖，有过必罚”的原则，与员工岗位职责挂钩，与公司经济效益相结合。

第三条：适用范围：本奖惩制度，贯穿于公司的各项规章制度中，公司所有员工须自觉遵守并相互进行监督。

第四条：奖励或处罚方式：

1、处罚方式：现金处罚（从当月工资中扣除并通报）。

2、奖励方式：公司实行红包奖励制度，根据各部门的阶段工作考核状况，随时或年底发放。

第五条员工奖励主要有通报表扬和奖金奖励，程序如下：

1、员工推荐、本人自荐或部门提名；

2、办公室、本部门审核；

3、总经理办公会议会审；

4、总经理批准；

第六条处罚办法，员工如果损害公司利益，视情节轻重，分别给予以下处罚：

1、通报批评；

2、经济处罚；

3、降级；

4、辞退。

第七条有下列表现的员工应给予奖励

1、完成本部工作计划指标，创造较大经济效益；

2、向公司提出合理化建设，被公司采纳，并取得必须效益的；

3、节假日经常加班，并取得显著效果者。

4、维护财经纪律，抵制歪风邪气，事迹突出者；

5、工作认真、职责心强、工作绩效突出者。

6、堵住公司的经济漏洞，并为公司挽回经济损失者。

7、其他对公司做出贡献者，总经理认为应当给予奖励的

第八条员工有下列行为的应给与通报批评并作处罚。

1、迟到、早退一次罚款30元；

2、在工作时间嬉戏、擅离工作岗位或从事与工作无关的事情罚款30元；

3、轻微过失致发生工作错误造成损失的罚款50元；

4、工作时间串岗，妨碍他人工作罚款30元；

5、不按要求打扫卫生罚款30元；

6、对同事恶意攻击或诬告、中伤他人、制造事端者罚款100元；

7、遗失经营管理之重要文件、物品或工具罚款50元；

8、不按时参加公司的会议培训罚款30元；

9、不配合各部门工作的罚款100元；

10、部门经理及主管职责人对本部门制度的宣贯、执行和监督负直接职责，对部门人员奖励或处罚承担200%职责，即同时按对员工奖励、处罚数的200%的比例奖励、处罚本部门经理及主管负责人；

11、若被处罚员工屡教不改，重复同样错误，或不听劝阻，不服从管理者，则上级主管人员或制度执行部门有权力对其进行加倍处罚直至停职处理，造成后果的，由被处罚当事人承担后果与损失；

12、凡是部门经理或主管发现问题不及时纠正，或包庇下属、隐瞒事实者，与职责当事人处以同等处罚；

13、工作流程中每一流程职责人要对前面各个流程的执行状况进行监督、检查，如发现上一流程有问题，有权拒绝继续进行下一道流程，并有权向所属部门主管或经理提出申诉或向公司进行投诉。若未对上一道流程进行检查，或发现问题但未提出或解决，则所发生一切后果与损失，由本人及所在部门承担，处罚100元；

14、各员工之间应互相监督、检查，发现隐瞒、包庇问题或知情不报，并造成损失的罚款100元；

15、完不成领导交办的各项临时任务，罚款100元；

16、有制度的参照员工管理制度，没有成文制度可参考的，由总经理召开行政人事管理会议决定。

第九条员工有以下行为者，给以降级、辞退或开除处分，对处以辞退、开除处分的员工，公司不予任何经济补偿，并按其给公司造成的损失状况酌情赔偿公司损失：

1. 于受聘时虚报资料，使本公司误信而遭受损害；

2. 违反《劳动合同》或工作要求情节严重；

3. 蓄意损坏公司或他人财物；

4. 故意泄漏公司机密，把公司客户介绍给他人或向客户索取回扣介绍费，致使公司蒙受损害；

5. 拒不执行总经理或部门领导决定，干扰他人工作的；

6. 滥用职权，违反财经纪律，挥霍浪费公司资财，损公肥私，造成经济损失的；

7. 财务人员不坚持财经制度，丧失原则，造成经济损失的；

8. 贪污、盗窃、行贿受贿、敲诈勒索、赌博、流氓、斗殴，尚未到达刑事处罚的；

9. 挑动是非，破坏团结，损害他人名誉或领导威信，影响恶劣的；

10. 利用职权对员工打击报复或包庇员工违法乱纪行为的；

11. 旷工或从事其它兼职的；

12. 散布谣言，损害公司声誉，组织、煽动怠工，或采取不正当手段要挟领导，扰乱公司秩序的；

13. 违反公司规定屡教不改的；

14. 因工作需要调派工作，无故拒绝理解的；

15. 因行为不当，失信于公司的；

16. 其它重大过失或不当行为，导致严重后果的；

第十条员工有上述行为，情节严重，触犯刑律的，提交司法部门依法处理。

第十一条员工行为造成公司经济损失的，职责人除按上条规定承担应负的职责外，按实际损失状况赔偿公司损失；

第十二条公司领导职工发现员工犯有各项《制度》规定的行为时，应及时向办公室报告；员工也可检举、揭发任何人的违纪违章行为，要求处理。

第十三条办公室接到报告、检举、揭发，立即报总经理进行调查处理。调查完毕，办公室提出《处理意见书》呈报总经理批准，交有关部门执行并通知受处分人。

第十四条给予员工处罚，应当慎重决定。务必弄清事实，取得证据，经过必须会议讨论，征求有关部门意见，并允许受处罚人进行申辩。

第十五条调查、审批员工处罚的时间，从证实员工犯错误之日起，开除处罚不得超过30天，其他处罚不得超过15天。

第十六条员工对所受惩罚存异议者，应于处分决定构成后3日内陈述理由申辩，并以申辩后之核定作为公司最后之决定，当事者不得再存异议。

第十七条受处分的员工，在处罚事项未了结之前不得调离公司(公司宣布辞退、开除的除外)。

第十八条本制度由办公室制定，经总经理核准后公布施行，修正时亦同。

前台员工管理规章制度篇

一、建立有效的薪酬绩效机制

薪酬是与员工生存需要密切相关的，是激励员工最有效的一种方式。在企业里，报酬的高低甚至可以代表一个员工价值的多少。所以，企业建立合理的薪酬绩效体系，对于激发员工工作主动性的作用非常大，合理的薪酬让员工觉得公平，他才会愿意主动工作为自己争取最大的利益。

二、增加上下级之间的沟通

管理者通过主动和下级沟通，全面了解下属的工作内容。通过了解员工的工作内容，减少员工重复机械化的劳动，给员工多分配一些具有挑战性的工作，让他发挥自身优势。这样有助于增强员工的工作信心和取得成功后的成就感，从而转变工作态度。

三、榜样激励员工

利用榜样的力量去激发员工的行为动力，让他在外部刺激的影响下改正自己的行为，激发自己的潜能，作为管理者，对待自己的本职工作保持长久的热情，慢慢的也会影响员工的态度，愿意向管理者学习，改变自己的状态，自发的去主动执行工作任务。

四、设置明确的工作目标

设置工作目标是一种强有力的激励，是完成工作最直接的动机，管理者设定工作目标，更能满足员工的成就感和责任感。员工工作有了明确的工作目标，知道自己该做什么，做了有什么好处，不做有什么坏处，会让员工时刻有工作的节奏感和时间的紧迫感。

五、物质激励与精神激励相结合

激励员工，不能忽视精神激励的作用，坚持物质激励与精神激励相结合，强化正向激励导向，通过这种激励机制，才可以进一步激励员工主动工作的积极性和主动性。

这五点做到，员工自然就会好好干活了。

前台员工管理规章制度篇

一、考勤目的

1、为了规范员工，维护公司正常工作秩序，特制定本制度。

2、本制度适用于公司各个部门所有员工。

二、考勤内容

1、公司考勤实行由办公室管理的手工考勤表制度。

2、要求：员工在工作时间坚守岗位，不得擅离职守，严禁在工作时间从事与工作无关的活动，员工必须遵守公司上下班时间，不得迟到、早退或旷工。

3、员工按规定时间到(离)岗工作时间未经领导批准离开工作岗位者，即为擅离职守，按旷工论。

4、考勤须知：

(1)15分钟以内为迟到，提前15分钟以内下班视为早退。

(2)迟到15分钟以上按旷工半日论。

(3)迟到、早退累计三次按旷工半日论。

(4)因偶发事件迟到超过15分钟以上经办公室查明属实可准予补办请假。对旷工者，应责成其作出书面检查，并按处罚制度罚款。

三、考勤表管理

1、办公室要进行严格的考勤记录，登记当日考勤表，不得后补，须使用统一的`假期符号。

2、每日早晨上班时间(早7：00)准时到点名处排队进行点到考勤，缺勤者按迟到或旷工办理。

3、办公室不定时到各部门查岗，应在岗而不在岗者，按旷工半日论。

4、员工因工作需要内部调动时，考勤表应由办公室办理调整。

5、因公出差，应于出差前到办公室办理人工考勤，出差结束后，需到办公室报到。

6、考勤表由办公室汇总后于当月月底上交财务部。

四、休假及其他假期

1、每月员工可公休2天，公休时需提前到办公室申请，只限于周六周日。

2、其他假期需填写并经总经理审批。

3、每月事假不得超过2天，事假当天扣发当日工资。

4、病假经公司指定医疗单位证明后，根据实际情况，由总经理审批，核给病假，病假每日发10元补助。病假不可分割使用。

5、员工有3个工作日的婚假，符合晚婚晚育(男满25周岁，女满23周岁)奖励7天。婚假不可分割使用，每日发10元补助。

6、工作满三年以上，晚婚且一胎的女员工享有90天的连续产假，工作一年以上三年以下产假60天，每日补助8元。工作不满一年者不享有补助，按事假办理。

7、员工的直系亲属(父母、配偶、子女、公婆、岳父母)不幸去世时，员工享有不超过3日的丧假，丧假每日补助10元，可在一个月内分割使用。

8、由公司安排休假。

9、婚假、丧假、产假、病假需相关证明合格后，总经理审批。

10、出门必须到办公室打出门证，出门证由直接领导签字，并注明事由、出门时间和返回时间

前台员工管理规章制度篇

一、工作纪律

1、遵守国家法律，不违法乱纪;

2、遵守各项管理规定，服从上级工作安排，一切行动听指挥;

3、准时上下班，有事提前请假;

4、热爱本职工作，认真、积极完成任务;

5、持证上岗，规范操作。

二、个人卫生

1、有健康证才能上班，定期检查身体;

2、有病或受伤上报主管，不带病上班;

3、穿戴整齐，不留长发，勤剪指甲，男士不留胡须，女士不戴首饰;

4、不随地吐痰，乱扔垃圾，保持良好卫生习惯;

5、勤洗衣服，保持卫生整洁。

三、维护集团和食堂形象

1、热爱集团、热爱集体，维护集团，食堂的利益;

2、遵守各项规章制度，不参与“黄、赌、毒”和xxx活动;

3、遵守宿舍规定，不带客人留宿;

4、尊敬上司，团结同事，有矛盾上报组织解决。

四、培养良好情操

1、勤俭节约，杜绝浪费;

2、品行端正，售卖公平，不偷吃、偷拿、偷占食堂物品;

3、拾金不昧，保持高尚情操;

4、诚信服务,礼貌待客,不说服务忌语;

5、遵守服务规范，维护集体利益，不打听，不泄露商业机密。

五、卫生工作

1、严格分用生熟厨具，未经消毒的餐具、厨具不得盛装熟食物;

2、要保持工作场所、设备和餐具的卫生;

3、做好卫生包干区工作及防鼠、防蚊、防蟑工作;

4、按分工负责检查加工售出的食物是否符合卫生要求,变质或不合格卫生要求的食品不得出售。

以上各款若有违反者,每次每项罚款5元，可多项累计。

前台员工管理规章制度篇

1、要提前30分钟到岗，做好上班前的准备工作（穿工衣、戴工牌、检查衣作是否干净整洁得体大方，头发是否梳理）。

2、打卡后开始上班，上班时要先检查机子是否正常，不正常的记录下来让上一班的同处理。上一班的员工要处理完才能下班，遇到不处理的问题做好交班记录，让技术好的同事或交给技术主管处理。

3、检查完机子后检查所看区域卫生，有没有做好的地方要让其处理，否则有权不接班，一直等到上一班的同事处理完了再接班。上一班的员工则要处理完所有事情方可下班。注意：一定要等到接班的员工确实无误签字后才可以下班离岗。

4、工作中遇到问题要做好记录，写在交班本上，便于以后查询。

5、网管在自己不忙的情况下要帮服务员做卫生和服务工作。服务员和网吧要互相配合把工作做好。

6、上班时及时完成上司交待的任务，若未完成要做好记录，交与下一班的同事，如果上司交待的是单人完成的任务，那么自己明天接着处理。

7、下班时写好交班记录，让下一班的同事签字确认后方可打卡下班。

8、早班工作人员要做好全场的台面清洁，包括台面、键盘、鼠标、显示器并要按标准摆放。桌椅和显示器屏幕要一个星期全部清洁一次。

9、中班工作人员主要是巡场，并保持台面、地面的清洁。洗手间和楼梯道要2小时打扫一次，有明显污渍时要用拖把拖掉。地面上有烟头、纸屑等垃圾要及时清理。

10、晚班要多注意安全防盗问题，多巡场，负责把全场地面打扫一遍，打扫时注意把椅子移出来，打扫完再放回去。

前台员工管理规章制度篇

1、目的

为促进持续长远的发展，规范部门工作活动，增强队员的组织性，纪律性，提升团队的向心力，切实提高部门工作效率，确保部门工作向着一个良好的方向取得更大的发展。全体队员应当自觉遵守各项规章制度，以公司发展为己任。

2、适用范围

3、职责

3．1为本制度执行部门，执行对本部门员工的管理监督和审查。

一、工作时间

员工工作时间为：

1）实行每周六天工作制，周日休息一天，每天工作八小时（用餐时间除外）。

2）确因工作需要，经批准可安排加班，加班由部门主管合理安排，员工应服从部门主管安排。

三、工作纪律：

1、坚决服从领导，听从领导安排。

2、忠于职守，爱岗敬业，勤奋工作，服从公司的正常调动和工作安排。

3、按时上下班，不得迟到、早退，旷工或上班中途擅自离岗。

4、不得无故串岗、聚众聊天谈笑、争执吵闹、高声喧哗。

5、工作时间不得处理私事、接待亲友，未经批准不得将亲友带入工作场所。

6、工作时间严禁玩游戏、下载电影、进行网上购物等与工作无关的事情。

7、衣着得体，干净整洁。进入工作岗位，不许穿拖鞋、异装。

8、保持工作场所和办公设施用品的整洁。

9、爱护、节约公司财物，不得盗用或非法侵占挪用公司财物，损害公司利益。

10、尊重领导和同事，团结协作，不得造谣生事，拨弄是非，吵架、斗殴。

员工违反上述纪律，情节轻微，首次违反并给予训诫和教育；两次以上出现违纪行为，责令写出书面检查，并予通报批评；情节严重，给部门造成不良影响的，除责令做出书面检查，予以通报批评外，本年度不予评优评先，绩效考核不予奖励。

二、考勤

1、考勤内容：包括对出勤、缺勤、迟到、早退、擅离岗位、旷工等情况的考核和记载。

2、出勤、缺勤：员工一律实行上下班打卡管理，员工上下班均需亲自打卡，任何人不得代理他人或者由他人代为打卡，违反此规定者，均予以处罚。

3、迟到、早退、上班中途离岗：按规定上班时间迟到半小时以内的计迟到一次，一月累计迟到三次做旷工一天，迟到每次扣除工资元；按规定下班时间提前半小时以内下班的计早退一次，一月累计早退三次早退者视为旷工一天

，早退每次扣除工资元；上班期间未经许可擅自离开工作岗位半小时以内的计中途离岗一次，做迟到处理。

4、旷工：无故不到岗记旷工一次，旷工半天扣除当日工资，旷工一天扣除工资元，旷工二天扣除工资元，旷工三天及以上者扣除当月工资，并按公司相关规定处理。员工有下列情况之一者按旷工论处：

a、当月累计迟到、早退或上班中途擅自离岗三次者（每次半小时以内），按旷工一天执行，以此类推计算。

b、迟到、早退或上班途中擅自离岗一次半小时以上，四小时以内为旷工半天，四小时以上为旷工一天。

c、未请假或请假未批准而擅自离开工作岗位者；

d、无特殊原因假满不办理续假手续或续假未批准不上班者；

e、逾期不归，又无正当理由者；

f、编造虚假理由请假，欺骗单位，经查属实者；

g、由公司、部门安排的值班时间，值班人无故缺席者；

三、请假

1、请假须事先按审批程序办理请假手续，请假人书写请假条，按审批权限批准后，将请假条交本中心考勤人员，方可离开工作岗位。

2、事假一天以内，病假三天以内（含三天）的由中心主任审批；事假一天以上，病假三天以上的由其中心主任签注意见后报主管领导审批、并交由公司办公室保存。

3、口头准假无效。凡未经批准，擅离工作岗位，以旷工论。请假期满后，必须按时返校上岗工作，并应向准假部门及时销假，对逾期不销假者，以旷工论。特殊情况无法办理请假手续的，可用电话请假，也可委托他人办理，假期结束后及时办理补假手续；请假期满确因需要再延长的，须在期满前办理请假手续，经批准后方可请假；及时办理销假手续。

4、请病假须持学院医院或县级以上医院有效证明（急诊除外）向所在中心申请，经批准后方可休假。确因急诊不能上班，应由本人或亲属在24小时内电话告知所在中心，并在痊愈上班后8小时内持急诊证明补办请假手续。

四、出差制度

1、出差交通工具及出差补助，员工出差可乘坐的交通工具，按照公司规定的标准乘坐，其标准由公司根据员工所处岗位及其他具体情况而订定。

2、出差人员住宿费报销，凡实际住宿费在标准以内的，按实际住宿费票据报销，实际住宿费超出公司标准的，按公司标准报销。如住宿费超过标准，需经主管领导批准。

3、市内交通费、伙食补贴二项开支，实行限额包干，按出差的实际天数计发，85元/天。打的费用一律不予报销。凡出差期间报销了招待餐费的，按报销招待餐费次数扣除伙食补贴费。

4、公司安排员工出外培训，培训费用、住宿费用、火车、轮船或飞机票等按实报支，其他各项补贴包括路途时间均不给予报销。

五、工作纪律的规定

1、员工必须自觉遵守考勤制度，按规定上下班并真实打卡，不得代他人打卡，不得无故早退，请假要按程序办理有关手续。

2、非经允许，工作时间不得使用扬声器，只能使用耳机，以免影响他人。

3、除在工休时间内且在休息时间里，其他任何时间和任何工作场所不允许相互闲聊。

4、坚守工作岗位，非工作需要，任何时候不能串岗。

5、上班时间内不要看报纸、上网聊天、玩电脑游戏、打瞌睡或其他与工作不相关。

前台员工管理规章制度篇

第一章、总则

一、工作态度

1、热情——以热情的态度对待本职工作、对待顾客及同事。

2、勤勉——对于本职工作应勤恳、努力、负责。

3、诚信——讲求诚信，反对虚假作风。

4、服从——各位员工应服从上级主管人员的指示及工作安排，按时完成本职工作。

5、整洁——各位员工应注意保持自己良好的职业形象，保持工作环境的整洁。

二、工作要求

1、开门营业前，当值的员工，应保证：

（1）工作区和顾客光顾的营业区的清洁整齐，包括入口处，售货区，收银台，陈列商品，验货区，仓库。

（2）设备和设施的工作状态良好，包括照明，空调，设备和固定装置，悬挂的设备牢固。

（3）存活的补充，保证售货区货架上的商品充足，整齐。

（4）办公区的书面凭证的完整和条理性。

2、营业结束后，当值的员工，应保证：

（1）向主管人员汇报设备和设施的损坏情况并记录，便于及时准确的维修。

（2）补充购物袋。

（3）确保收款机有足够小票打印用的纸卷。

（4）整理收银台和销售区。

三、行为准则

1、工作时间必须穿工作服进入卖场，仪表要端庄。

2、定位定岗，上班时不扎堆闲聊，不说笑打闹，上班时不允许睡觉。

4、待客必须有礼貌，说敬语，帮助挑选，当好顾客参谋，尽量做到顾客满意。

5、个人卫生：干净，整洁，保持头发清洁。

6、员工只可在非工作时间购物。

7、上班时间不允许玩手机、听手机音乐。

8、上班时间不允许吃零食，上班时不许偷吃货物。

9、上班时不能随便离开工作岗位。

四、卫生要求

1、每天负责值日的人员，应按时清理卫生。

2、保证卫生间，超市区域等顾客能到的地方的整洁。

第二章、分则

一、售货员的职责

1、负责商品的缺货登记，摆货，查日期。

2、随时向经理汇报缺货情况，调查市场变化。

3、及时向经理反映快过期产品。

4、熟识产品，标志，以及自己管理区商品的基本知识。

5、要有强烈的责任心，防止商品损坏或丢失。

6、严格执行服务规范，严格遵守纪律。

二、收银员的职责

1、收银员的服务态度必须良好，收款迅速，不允许你推我让。

2、收银员买东西要让其他收银员收款，杜绝自买自收。

3、收银员家人买东西，自行回避，由其他收银员收款。

4、收银员收款时不能与亲朋好友闲谈。

5、顾客要的货物，要随时登记在要货单。

三、经理职责

1、全面负责超市的经营管理工作。

2、负责向上级领导汇报工作，监督全体员工工作。

3、每周、每个月、每季度都要指定经营计划和管理目标。

4、保证遵守道德，提高服务质量，全面实行服务规范化，提高超市的社会效益。

5、保证超市安全，教育员工牢固树立法制观念，增强安全意识。

6、负责对员工执行各项规章制度的考核。

7、完成上级领导交给的其他任务。

8、负责超市的进货管理工作。

9、及时了解市场动态，解决进货与价格等问题。

10、负责进货计划，检查售货员商品销售情况。

11、经营的品种类别要齐全，品种丰富。

第三章、其他

一、安全规则

1、禁止在卖场及其他工作场所吸烟。

2、禁止将东西堆放在安全门及安全通道前，以免阻塞。

3、所有员工对任何可能引起危险的操作和事件应杜绝，严重的应报告部门主管。

4、员工必须熟习本工作区内灭火装置的位置以及应急设备的使用方法。

5、员工应遵守工具的安全操作说明，非工作执掌范围，不得擅自使用机器设备或发电机。

6、禁止员工移动或拆除设备上的安全标识，禁止改装现有设备。

7、员工在各自的岗位区域内应积极参与处理意外事故，并服从统一调度。

8、员工有义务将任何安全事故上报给上级管理人员。

二、考勤管理

1、超市员工的每月休假2天，遇到法定节假日按平时上班，但是之后可以调休。

2、员工早上需提前15分钟到岗签到，其余时间需提前5分钟到岗。如果有事不能按时到岗的需提前30分钟通知部门领导人，由部门领导人通知店长，否则按迟到处理，迟到5分钟内罚款5元，10分钟内罚款10元，依此类推，迟到30分钟以上者按旷工半天处理。旷工半天，免当日全部工资。

3、员工病假须向店长出视医院开据的病假条，并附于本人的签到本上。病假超过3天的，须向总经理请假批准。

4、员工事假须提前向店长请假批准，事后请假的视矿工处理。事假需超过两天以上者，须直接向总经理请假批准。

5、员工不得早退，早退5分钟以内罚款5元，10分钟以内罚款10元，依此类推，早退30分钟以上者按旷工半天处理。

三、薪资管理

员工的工资，超市都委托xx银行每月xx日前转账至员工在入职时提供的银行卡上。

四、奖惩规则

1、奖励

（1）当月满勤的员工，超市奖励满勤奖xx元。

（2）售货员当月业绩超计划20%，超市奖励xxxx元。

（3）年中时，视超市的经营情况，给予员工xx元年中奖。

（4）年终时，超市发给员工xx元年终奖。

（5）遇节假日时，超市给每个员工发过节费xx元或者相同价值的礼品代替。

2、罚则

（1）验货时必须两人验，两个人坚守，两个人签字，并与供应商搬货物，若发现无人搬扣5元，送货票绝对不能重复打票，若发现轻者罚10元重者开除。

（2）上班要点名考勤，迟到一次扣10元。

（3）收银员若长短款都要赔偿。

（4）库房若发现偷吃货物（按偷盗处理）。

（5）员工打烂货物自动交款，顾客打烂员工监督交款。

五、其他

1、员工在入职后的一个月内，超市要给员工签订劳动合同，并办理相应的社保。

2、员工应保证超市的商业秘密不外泄，特别是进货价，不得泄露给无关的第三人。

3、正式员工辞职的，应提前三十天提出申请；试用期的职工应提前三天提出离职申请，申请离职后，超市应给员工办理离职手续。

前台员工管理规章制度篇

规范公司的管理制度与员工的工作行为，能有效的帮助每位员工培养良好的工作行为习惯，为此公司结合公司实际情况，制订本规章制度。

一、工作时间：

每日工作制：上午8：00—12：00，下午13：30—17：30（因季节变化需调整的根据公司通知为准）。法定节假日按国家规定结合公司实际情况合理安排休息。

二、工作纪律：

第一条、自觉遵守劳动纪律，应准时上下班，不能迟到，早退或旷工。

第二条、上班时间必须穿整齐，不许穿拖鞋。

第三条、上下班时间必须亲自打卡，禁止代他人打卡或给他人帮打卡。

第五条：工作时间不准聊天，玩游戏，听音乐。

第六条、自觉维护工作秩序，同事之间应和睦相处，互相帮助。杜绝员工相互谩骂，打架斗殴等不良行为发生。

第七条、各生产部门员工，应无条服从上级领导的工作安排或调动。

第八条、生产现场不得随地吐痰，乱扔垃圾，下班时应按排值班人员负责打扫好各自生产车间的卫生。

三、工作态度：须做到以下几点：

第一条、热情：工作交往中面带微笑，亲切随和。

第二条、礼仪：礼貌待人，敬语服务。

第三条、尊敬：员工与客人之间，员工之间应相互尊重，不议论他人，冤枉他人。

第四条、忠诚：忠于公司、忠于岗位。

第五条、守时：员工必须严格遵守时间，强化时间观念。

第六条、协作：各部门之间、员工之间应明确分工，通力合作，不能推诿责任。

第七条、责任：员工必须做好本职工作，将个人的事业与公司的事业联系在树立集体主义思想。

四、考勤：

第一条：员工上下班纪律，做到不迟到，不早退，不擅离工作岗位。

第二条：上、下班迟到或早退5分钟以上并事先无任何说明的作为迟到、早退处理。

第三条：凡迟到或早退按公司规定超过5分钟罚一小时工资款，1小时以上扣超过时数的两倍工资。

第四条：员工每月允许有2次漏打卡，漏打卡应找主管签卡处理，发生3次以上（含3次）漏打卡情况虽有经过部门主管核准的上班证明，按5元/次处罚。

第五条：员工因故辞职的应提前一个月向公司提交书面辞职申请，否则按自动离职处理。

第六条：加班：员工每天晚上超过21点，需部门主管同意并作登记，如未事登记则视为自动放弃加班费。

五、病事假：

第一条：请病事假应当根据公司制度规定办理正常请假手续，有特殊情况不能及时办理手续的应当在假后2个工作日内补办手续。如超过时间按旷工规定处理。请事假由部门主管签字交办公室存档，若无请假的作为旷工处理。

第二条：婚假：对依照国家《婚姻法》履行正式登记手续的员工，按法定结婚年龄结婚的，可享受3天婚假。

第三条：丧假：直系亲属公婆、丈人、丈母娘去世丧假3天，外地员工可根据路程远近加路途假，路费自理。

本制度推行期间需要每位同事的积极配合，如对本制度有疑问或认为不足之处请提出，本制度也将会继续不断的更新完善，为打造一个完美的团队，一起努力，贡献自己的一份力量。

前台员工管理规章制度篇

公司员工工作管理制度

1、 目的

为促进 持续长远的发展，规范部门工作活动，增强队员的组织性，纪律性，提升团队的向心力，切实提高部门工作效率，确保部门工作向着一个良好的方向取得更大的发展。
全体队员应当自觉遵守各项规章制度，以公司发展为己任。

2、 适用范围

3、 职责

3. 1为本制度执行部门，执行对本部门员工的管理监督和审查。

一、工作时间

员工工作时间为:

1) 实行每周六天工作制，周日休息一天，每天工作八小时（用餐时间除外）。

2) 确因工作需要，经批准可安排加班，加班由部门主管合理安排，员工应服从部门主管安排。

三、工作纪律：

1.坚决服从领导，听从领导安排。

2.忠于职守，爱岗敬业，勤奋工作，服从公司的正常调动和工作安排。

3.按时上下班，不得迟到、早退，旷工或上班中途擅自离岗。

4.不得无故串岗、聚众聊天谈笑、争执吵闹、高声喧哗。

5.工作时间不得处理私事、接待亲友，未经批准不得将亲友带入工

作场所。

6. 工作时间严禁玩游戏、下载电影、进行网上购物等与工作无关的事情。

7.衣着得体，干净整洁。进入工作岗位，不许穿拖鞋、异装。

8.保持工作场所和办公设施用品的整洁。

9.爱护、节约公司财物，不得盗用或非法侵占挪用公司财物，损害公司利益。

10.尊重领导和同事，团结协作，不得造谣生事，拨弄是非，吵架、斗殴。

员工违反上述纪律，情节轻微，首次违反并给予训诫和教育；两次以上出现违纪行为，责令写出书面检查，并予通报批评；情节严重，给部门造成不良影响的，除责令做出书面检查，予以通报批评外，本年度不予评优评先，绩效考核不予奖励。

二、考 勤

1. 考勤内容：包括对出勤、缺勤、迟到、早退、擅离岗位、旷工等情况的考核和记载。

2. 出勤、缺勤：员工一律实行上下班打卡管理，员工上下班均需亲自打卡，任何人不得代理他人或者由他人代为打卡，违反此规定者，均予以处罚（罚款或通报批评）。

3. 迟到、早退、上班中途离岗：按规定上班时间迟到半小时以内的计迟到一次，一月累计迟到三次做旷工一天，迟到每次扣除工资 元；按规定下班时间提前半小时以内下班的计早退一次，一月累计早退三次早

退者视为旷工一天，早退每次扣除工资
元；上班期间未经许可擅自离开工作岗位半小时以内的计中途离岗一次，做迟到处理。

4. 旷工：无故不到岗记旷工一次，旷工半天扣除当日工资，旷工一天扣除工资 元，旷工二天扣除工资
元，旷工三天及以上者扣除当月工资，并按公司相关规定处理。员工有下列情况之一者按旷工论处：

a.当月累计迟到、早退或上班中途擅自离岗三次者（每次半小时以内），按旷工一天执行，以此类推计算。

b.迟到、早退或上班途中擅自离岗一次半小时以上，四小时以内为旷工半天，四小时以上为旷工一天。

c.未请假或请假未批准而擅自离开工作岗位者；

d.无特殊原因假满不办理续假手续或续假未批准不上班者；

e.逾期不归，又无正当理由者；

f.编造虚假理由请假，欺骗单位，经查属实者；

g. 由公司、部门安排的值班时间，值班人无故缺席者；

三、请 假

第一条 ,员工病假须于上班开始的前30分钟内,即8:30-9:00致电 部门负责人,请假一天以上的,病愈上班后须补区,县级以上医院就诊证明.b,员工因患传染病或其他重大疾病请假,病愈返工时需持区,县级以上医院出具的康复证明,经人事部门核定后,由公司给予工作安排.(2)事假:紧急突发事故可由自己或委托他人告知部门负责人批准,其余请假均应填写《请假单》,经权责领导核准,报人事部门备案,方可离开工作岗位,否则按旷工论处.事假期间不计发工资.4,
(2)出差人员原则上须在规定时间内返回,

如需延期应告知部门负责人,返回后在《出差申请单》上注明事由,经权责领导签字按出差考勤. 第二条
5,请假出差批准权限:三天以内由直

接上级审批,三天以上 十天以内由隔级上级审批,十天以上集团总部员工由人力资源部审查,总裁审批,子公司员工由所在公司人事主管部门审查,总经理审批.6,加班(1)加班应填写《加班单》,经部门负责人批准后报人事部门备案,否则不计加班费.加班工时以考勤打卡时间为准,统一以《劳动合同》约定标准为基数,以天为单位计算.请假审批程序及权限：

1.请假须事先按审批程序办理请假手续，请假人书写请假条，按审批权限批准后，将请假条交本中心考勤人员，方可离开工作岗位。

2.事假一天以内，病假三天以内（含三天）的由中心主任审批；事假一天以上，病假三天以上的由其中心主任签注意见后报主管领导审批、并交由公司办公室保存。

3.口头准假无效。凡未经批准，擅离工作岗位，以旷工论。请假期满后，必 须按时返校上岗工作，并应向准假部门及时销假，对逾期不销假者，以旷工论。特殊情况无法办理请假手续的，可用电话请假，也可委托他人办理，假期结束后及时办理补假手续；请假期满确因需要再延长的，须在期满前办理请假手续，经批准后方可请假；及时办理销假手续。

4.请病假须持学院医院或县级以上医院有效证明（急诊除外）向所在中心申请，经批准后方可休假。确因急诊不能上班，应由本人或亲属在24小时内电话告知所在中心，并在痊愈上班后8小时内持急诊证明补办请假手续。

四、出差制度

1. 出差交通工具及出差补助，员工出差可乘坐的交通工具，按照公司规定的标准乘坐，其标准由公司根据员工所处岗位及其他具体情况而订定。

2. 出差人员住宿费报销，凡实际住宿费在标准以内的，按实际住宿费票据报销，实际住宿费超出公司标准的，按公司标准报销。如住宿费超过标准，需经主管领导批准。

3. 市内交通费、伙食补贴二项开支，实行限额包干，按出差的实际天数计发，85元/天。打的费用一律不予报销。凡出差期间报销了招待餐费的，按报销招待餐费次数扣除伙食补贴费。

4. 公司安排员工出外培训，培训费用、住宿费用、火车、轮船或飞机票等按实报支，其他各项补贴包括路途时间均不给予报销。

2。出差申请和报支审批程序

1.出差人员出差前需填写《出差申请表》，申请表需经部门经理签字同意，部门副经理（含）以上人员需经直属主管批准签字方可，特殊情况下可先口头申请，但事后必须补单财务方可给予报销。

2.出差人员返回单位后，无特殊情况者，必须在一周内将填写好的差旅费报销单及全部票据（车票、住宿发票等）和《出差申请表》粘贴好，需经部门主管核准签字，后交财务部门报销。

3. 差旅费费报销补充规定

3.1. 出差期间，因公外出要请客用餐和购物送人等各种规定之外的开支，先征得本部门经理或以上人员同意再行开支。报销时，报销人应填制费用报销单，按规定程序报销。

3.2.报销招待餐费等需在票据后面注明发生时间、地点、事由、客户当事人等。

五、工作纪律的规定

1. 1 员工必须自觉遵守考勤制度，按规定上下班并真实打卡，不
得代他人打卡，不得无故早退，请假要按程序办理有关手续。

1. 2 非经允许，工作时间不得使用扬声器，只能使用耳机，以免 影响他人

1. 3 除在工休时间内且在休息时间里，其他任何时间和任何工作 场所不允许相互闲聊。

1. 4 坚守工作岗位，非工作需要，任何时候不能串岗。

1. 5 上班时间内不要看报纸、上网聊天、玩电脑游戏、打瞌睡或 其他与工作篇二：员工日常工作规章制度

公司规章制度

规范公司的管理制度与员工的工作行为，能有效的帮助每位员工培养良好的工作行为习惯，为此公司结合公司实际情况，制订本规章制度。

一、工作时间：

每日工作制：上午8：00——12：00，下午13：30——17：30（因季节变化需调整的根据公司通知为准）。法定节假日按国家规定结合公司实际情况合理安排休息。

二、工作纪律：

第一条、自觉遵守劳动纪律，应准时上下班，不能迟到，早退或旷工。

第二条、上班时间必须穿整齐，不许穿拖鞋。

第三条、上下班时间必须亲自打卡，禁止代他人打卡或给他人帮打卡。

第五条：工作时间不准聊天，玩游戏，听音乐。

第六条、自觉维护工作秩序，同事之间应和睦相处，互相帮助。杜绝员工相互谩骂，打架斗殴等不良行为发生。

第七条、各生产部门员工，应无条服从上级领导的工作安排或调动。

第八条、生产现场不得随地吐痰，乱扔垃圾，下班时应按排值

班人员负责打扫好各自生产车间的卫生

三、工作态度：须做到以下几点：

第一条、热情：工作交往中面带微笑，亲切随和

第二条、礼仪：礼貌待人，敬语服务

第三条、尊敬：员工与客人之间，员工之间应相互尊重，不议论他人，冤枉他人

第四条、忠诚：忠于公司、忠于岗位

第五条、守时：员工必须严格遵守时间，强化时间观念

第六条、协作：各部门之间、员工之间应明确分工，通力合作，不能推诿责任

第七条、责任：员工必须做好本职工作，将个人的事业与公司的事业联系在树立集体主义思想。

四、考勤：

第一条：员工上下班纪律，做到不迟到，不早退，不擅离工作岗位。

第二条：上、下班迟到或早退5分钟以上并事先无任何说明的作为迟到、早退处理。

第三条：凡迟到或早退按公司规定超过5分钟罚一小时工资款，1小时以上扣超过时数的两倍工资。

第四条：员工每月允许有2次漏打卡，漏打卡应找主管签卡处理，发生3次以上（含3次）漏打卡情况虽有经过部门主管核准的上班证明，按5元/次处罚。

第五条：员工因故辞职的应提前一个月向公司提交书面辞职申请，否则按自动离职处理。

第六条：加班：员工每天晚上超过21点，需部门主管同意并作登记，

如未事登记则视为自动放弃加班费。

五、病事假：

第一条：请病事假应当根据公司制度规定办理正常请假手续，有特殊情况不能及时办理手续的应当在假后2个工作日内补办手续。如超过时间按旷工规定处理。请事假由部门主管签字交办公室存档，若无请假的作为旷工处理。

第二条：婚假：对依照国家《婚姻法》履行正式登记手续的员工，按法定结婚年龄结婚的，可享受3天婚假。

第三条：丧假： 直系亲属公婆、丈人、丈母娘去世丧假3天，外地员工可根据路程远近

加路途假，路费自理。

本制度推行期间需要每位同事的积极配合，如对本制度有疑问或认为不足之处请提出，本制度也将会继续不断的更新完善，为打造一个完美的团队，一起努力，贡献自己的一份力量。

本制度的最终解释权归本公司所有篇三：公司管理规章制度(员工守则+员工行为规范+员工管理制度)

公司管理规章制度

第一章员工守则

一、遵守公德

1、 公司员工必须遵纪守法、做维护社会公德的模范，公司绝对不允许违背公德、违反法律的现象存在。

二、爱岗敬业

1、 爱岗敬业：热爱自己的工作，勤奋努力，不断提高工作效率和工作质量。

2、 尽职尽责：要求员工必须做到三负责，即对社会负责，对公司负责，对自己负责。全力以赴地完成工作任务和履行职能，对自己的失误承担责任。

3、 服从领导：员工必须服从领导安排，与领导保持一致把工作做好，不与领导背道行事。

4、 逐级上报：员工有事应向所属直接领导汇报，除直接领导有重大失误或特别情形下，不得越级汇报。

三、团结协作

1、 紧密团结，精诚合作，工作中相互协调，相互支持，建立起融洽的人际关系。

2、 严以律己宽以待人，相互关心，相互尊敬，开展批评与自我批评。

3、 不搞小团体、小帮派，倡导同事间密切和谐的关系。

4、 不拨弄是非，无中生有，挑拨离间，说不利于团结的话。

5、 保持积极的生活态度和工作态度，以积极包容的心态对待公司管理中的问题，主动提出改进性的建议和意见，以成熟的方法解决问题。

四、遵守纪律

1、下级服从上级是公司管理的基本原则，员工应自觉服从领导的安排和工作调动，不得公开顶撞领导，不得无故拒绝、拖延、敷衍或擅自终止领导安排的工作。

2、遵守公司制定的作息时间，不迟到，不早退，上下班要打考勤。

3、公司员工必须严格遵守工作纪律，上班下班时间不擅离职守，不串岗及私自外出、嬉闹、大声喧哗。未经他人允许，不得翻阅他人文件、资料，动用他人物品。

4、工作时间要专心工作、精神振作、紧张有序，不用办公电话打私人电话、上班期间不在公司岗位接待亲友、不办理个人私事，不在禁烟区吸烟，不阅读与工作无关的杂志书刊和不做其他与工作无关的事。

五、诚实自律

1、遵守职业道德，不贪污受贿，自觉抵制社会上的不正之风。

2、不得利用职务和工作之便向他人索取钱财和为个人亲友谋私利。

3、不得挪用公司财物，更不得利用职务之便将公司财务占为己有或转送他人。

4、对于其他有业务往来的公司和个人赠送给公司或个人的礼品、财物，必须上交到公司办公室、财务部。

六、安全保密

1、要随时随地地注意防火安全，发现不安全隐患要及时报告处理。每个员工都要熟知防火设施的位置和使用方法。

2、注意公司现金和贵重物品、财物的安全存放，办公室无人时要随手关门。

3、严格执行公司的保密制度，严守公司秘密。

七、仪表大方

1、员工必须仪表端庄、整洁。

头发：职员头发要经常清洗，保持清洁，男职员不留长发。

指甲：应经常注意修剪指甲。

胡子：不留胡须，保持面部清洁。

口腔：保持清洁，上班前不能喝酒或吃有异味食品。

2、员工必须穿着公司统一订制的工服、佩戴工牌。

①、男员工在上班时间要求穿深色长裤，不准穿中裤和七分裤。

②、女员工要保持服装淡雅得体，不得过分华丽，不穿过于露的衣服，不带装饰品。不准穿超短裙，裙子必须过膝。

③、女职员化妆应给人清洁健康的印象，不能浓妆艳抹，不宜用香味浓烈的香水。 ④、员工不得穿拖鞋上班。

⑤、员工上班期间必须佩带工牌，否则处以10元/人次罚款。

八、言行文明

1、在公司内职业应保持优雅的姿势和动作。

①、站姿：会见客户或出席仪式站立场合，或在领导、上级面前，不得把手交叉抱在胸前。

②、坐姿：坐下后，应尽量端正，把双腿平行放好，不得傲慢地把腿向前或向后伸，或俯视前方。

③、公司同事们之间都喊花名，不分上下级。公司内与同事相遇时应礼貌点头行礼表示致意或问候“ 您好 ”。

④、握手时用普通站姿，并目视对方的眼睛，脊背要挺直，不弯腰低头，要大方热情，不卑不亢。

⑤、出入房间的礼貌：进入房间，要先轻轻敲门，听到应答再进。进入后，回手关门，不能大力、粗暴。进入房间后，如对方正在讲话，要稍等静候，不要中途插话，如必须要打断说话，也要看准机会，而且要说：“ 对不起，打断一下您们的谈话 ”。

⑥、递交文件：如递文件等，要把正面、文字对着对方的方向递上去，如是笔、小刀、剪刀等，要把尖锐的一面对着自己，使对方容易接。

⑦、走通道、走廊时要放慢脚步。无论是在自己公司还是访问的公司，在通道和走廊里不能一边走，一边大声说话更不能唱歌或吹口哨等。

⑧、客户来访，在行进间相遇时，应停留侧立礼让客户先行，并微笑点头致意，问候“ 您好 ”、“ 欢乐光临 ”。如正在工作状态，微笑点头示意后，应立即投入工作，不得无礼观望、议论或东张西望。

九、待人礼貌

1、在规定的接待时间内，不得缺席；有客来访，马上起身接待，并让坐，接待时要主动、热情、大方、微笑服务。

2、直接见面介绍的场合下，应先把地位低者介绍给地位高者。若难以判断，可把年轻的介绍给年长的。在自己公司和其他公司关系上，可把本公司的人先介绍给别的公司的人。

3、一个人介绍给很多人时，应先介绍其中地位最高的人或酌情而定。

4、男女间的介绍，应先把男性介绍给女性。男女地位、年龄有很大差别时，若女性年轻，可先把女性介绍给女性。

5、名片应先递给龄长或上级，把自己的名片递出时，应把文字向着对方，双手

前台员工管理规章制度篇

员工严重违反公司管理制度，如何解除劳动合同？制造型企业c公司，员工小王因爱赌博，经常工资不够用。小王2012年5月，下班参加赌博，因为赌资问题发生斗殴事件，直接把刘某打成残疾。后来，公安机关拘留小王20天。公司人力资源部直接解除了小王的劳动合同，开除了小王。小王拘留后出来，对公司的做法非常不满，认为公司单方面解除劳动合同。小王提请劳动部门仲裁，要求公司提供经济补偿。小王的申请会得到支持吗？请结合本案例分析。

【知识点讲解】

劳动合同解除，是指当事人双方提前终止劳动合同的法律效力，解除双方的权利义务关系。过失性解除，公司应该提供相关证据，证明员工严重违反公司的相关管理制度。劳动者有下列情形之一的，用人单位可以解除劳动合同：

（1）在试用期间被证明不符合录用条件的;

（2）严重违反劳动纪律或者用人单位规章制度的;

（3）严重失职，营私舞弊，对用人单位利益造成重大损害的;

（4）被依法追究刑事责任的。

【本案评析】

本案例中，小王的要求是不合理的，劳动仲裁部门不会予以支持。小王因为赌资问题发生斗殴事件，小王被拘留20天。小王属于被依法追究刑事责任的情况，因此，公司可以直接解除劳动合同。另外，

如果小王没有发生被拘留的情况，公司应提供小王违反公司《奖惩管理办法》的证据，界定哪些行为是严重违反公司的管理规定，并明确相应的处罚要求。公司在与员工的教育引导过程中，应有相关的记录。对于屡教不改，严重违反公司管理规章制度的。可解除劳动合同。在上述情况下，不需要予以经济补偿。

前台员工管理规章制度篇

1、严禁总台、吧台人员工作期间擅自离岗、脱岗，如有违反者，查明原因，给予经济处罚。

2、收银员、输单员因工作业务不熟练，导致工作程序错误或造成客人投诉以及给企业带来经济损失者，将处以20元以上罚款(经济损失按价赔偿)。

3、工作期间，严禁总台、吧台人员携带大量现金(不允许超过10元/人)，特殊情况需请示经理，未经请示，一经查处超出规定额度，超额部分一律没收上交财务，并追究当事人责任给予罚款。

4、实行帐钱分离，不许一人即管帐又管钱，不许自作主张少收客人的现金，出现挪用公款、私自外借(老板允许方可)、钱财，视情节轻重给予罚款、开除或送司法机关处理。

5、输单员漏输单据或输错消费项目均按经济损失赔偿。如每月有5次(或5次以上)漏输单据现象，给予劝退处理。

6、输单员如漏输或输错单据处以5元/次罚款。

7、保守公司商业秘密，不能私自向外界提供或泄露公司的财务信息，坚持原则，爱岗敬业。

8、客人结帐时实行“唱收唱付”制，正确识别假钞。如误收由收银全额赔偿。

9、收银台发票管理，要严格执行公司规定的发放登记程序，尽量压缩发票使用量，严禁私开、私售发票，一经查处，给予重罚。

10、禁止一切闲杂人员进入总台、吧台(经理、财务人员除外),违者给予10元/次罚款。

前台员工管理规章制度篇

为了创造一支以公司利益至高无上准则，建立高素质、高水平的团队，更好地服务于每一位客户，公司制定了以下严格的管理规章制度，望各位员工自觉遵守!

一、准时上下班，不得迟到;不得早退;不得旷工;

二、工作期间持续微笑，不可因私人情绪影响工作;

三、上班第一时间打扫档口卫生，整理着装，务必做到整洁干净;员工需画淡妆，精力充沛!四、上班时不得嬉笑打闹、赌博喝酒、睡觉而影响本公司形象;

五、员工本着互尊互爱、齐心协力、吃苦耐劳、诚实本分的精神尊重上级、有何正确的推荐或想法用书写文字报告交于上级部门，公司将做出合理的回复!

六、服从分配服从管理、不得损毁公司形象、透露公司机密;

七、工作时不得接听私人电话，手机应调为静音或震动

八、认真听取每位客户的推荐和投诉、损坏公司财物者照价赔偿，偷盗公司财物者交于公安部门处理

九、员工服务态度:1、热情接待每位客户，做好用心、主动、热诚、微笑的服务;2、尽快主动了解服装;以便更好的介绍给客户;

十一、入职条件:1、填写员工入职表，按入职须知执行规定;2、需交身份证复印证3、工作期间务必遵守本公司规章制度;

十二、辞职条件:1、员工辞职务必提前3个月提呈辞职报告，书写详细理由批准后方可离职，离职只发放工资，2、未满1个月而要离职者只发放工资的60%,

十三、辞退员工将不发放任何工资待遇，辞退条件如下:1、连续旷工3次/月;2、拒客或与客户发生争吵3次/月;3、泄露本公司机密1次/月;4、偷盗本公司财物者;

前台员工管理规章制度篇

1. 由接待确认房型、房价、房间数量、入住天数；

2. 请客人出示身份证并提示客人到收银处交费；

3. 选定房间号，双击进入登记界面；

4. 扫描身份证核对姓名、身份证号、地址，右下角出现“您第几次光临本店”点

确定，输入联系电话、房价，选择付款方式“现金”或“会员卡”，若是钟点房则画勾，点“保存”；

5. 在读卡器上放一张卡，点“ 制卡 ”，提示“ 制卡成功 ”点“ 确定 ”；

6. 点“ 打印 ”，打印入住单，将入住单和制好的房卡及客人身份证交给收银。

前台收银收押金标准流程

1. 收银收取客人现金，选中房间号点右键，点“ 客人结账 ”；

2. 点“ 输账 ”-点“ 付款 ”-房间号-
结算方式“ 押金 ”，输入收款金额，点“ 确定 ”，系统提示“ 是否打印押金收据 ”点“ 是 ”；

3. 由收银将入住单、押金收据递给客人，请客人签字；

4. 客人签字后，将制好的房卡、客人的身份证、押金收据第二联一并交于客人；

5. 将押金放入抽屉，把签过字的押金收据的第一联交于接待。

前台接待换房

1. 由接待问明客人房号、原由，收回客人房卡，点“ 查卡 ”，进一步核实客人房间号；

2. 选中房间号点右键，点“ 换房 ”；

3. 输入新房间号，如果房型不一致，需输入新房价；

4. 点“ 换房 ”；

5. 将客人交回的房卡放在读卡器上，点“ 制卡 ”；

6. 请客人在换房单上签字，将制好的房卡交给客人，将客人签过字的换房单存于客档夹并在人工登记本上记录。

客人续房卡流程

1. 由接待收回房卡，放在读卡器上，同时提示收银查账，看是否需要加收押金；

2. 选中房间号点右键，点“ 客人续住 ”，点“ 查卡 ”核实房间号；

3. 输入续住天数，点“ 确定 ”，系统自动打印续住单；

4. 点“ 制卡 ”，制房卡；

5. 将续住单交给客人，请客人签字；

6. 客人签字后，将重新制好的房卡和续住单第二联退给客人，将第一联放入客档夹。

加房

1. 选中已住的房间号，点右键，点“ 加房 ”；

2. 点“ 修改 ”，点“ 新增 ”；

3. 在上方的最后一行，选要加的房间类型、间数，输入实际房价，点“ 保存 ”；

4. 在右方，双击要加的房间号；

5. 点“ 确定 ”，点“ 返回 ”；

6. 选中新加的房间号，双击，放上一张卡，点“ 制卡 ”。

客人退房结账流程

1.
由收银让客人出示房卡与押金收据，接待主动收房卡点“ 查卡 ”，核实客人房间号，告知收银房间号并及时清卡；

2. 收银通知服务员查房，查完房后，客房回复有无商品消费，通知前台收银，前台开始办理结账；

3. 选中房间号点右键，点“ 客人结账 ”；

4. 点“ 提取话费／加收房费 ”，ok!显示“ 是否加收全天房费 ”是或否；

5. 点“ 输账 ”-选“ 退预 ”-房间号-
结算方式“ 押金 ”，输入退款金额，点“ 确定 ”，出现“ 是否打印退款凭证 ”选“ 否 ”，

6. 点“ 结账 ”，弹出“ 结账成功 ”点“ 确定 ”，系统提示“ 是否打印结账单 ”点“ 是 ”，同时提示“ 客人要离店吗 ”，必须点“ 是 ”；

7. 将结算单递于客人签字，收回签过字的结算单，将押金余额退还客人；

8. 将客人退回的押金收据和结算账单整理好，与客人的入住单一起装订。

交班报表

1. 点“ 业务报表 ”-“ 营业报表 ”；

2. 点“ 查询 ”，输入开始时间和结束时间，点“ 确定 ”；

3. 点“ 收银交班汇总报表 ”，点“ 打印 ”；

4. 点“ 收银交班明细报表 ”，点“ 打印 ”；

5. 点“ 前台登记 ”-点“ 房态列表 ”，点“ 刷新 ”，点“ 打印 ”。

夜审报表

1. 每天清晨6:00，点“ 夜间稽核 ”-“ 夜审 ”,点“ 是 ”，点“ 夜审 ”，点“ 返回 ”；

2. 点“ 前台登记 ”-“ 房态列表 ”，点“ 打印 ”；

3. 点“ 业务报表 ”-点“ 营业日报表 ”-点“ 刷新 ”-“ 打印 ”；

4. 点“ 业务报表 ”-点“ 营业报表 ”，点“ 查询 ”，输入开始时间（昨天06:00）和结束时间（今天06:00），点时间旁的两个黄色按钮；

5. 点“ 收银交班汇总报表 ”，点“ 打印 ”；

6. 点“ 收银交班明细报表 ”，点“ 打印 ”；

7. 点“ 收银交班预付明细报表 ”，点“ 打印 ”；

8. 点“ 收银交班结付明细报表 ”，点“ 打印 ”；

9. 打开中央管理系统，点“ 业务报表 ”-点“ 营业报表 ”，输入开始时间（昨天6:00）和结束时间（今天6:00），点时间旁的两个黄色按钮；

10.点“ 会员缴款明细表 ”，点“ 打印 ”；

11.点“ 会员消费明细表 ”，点“ 打印 ”。

收银冲账

1. 选中房间号点右键，点“ 客人结账 ”；

2. 点“ 输账 ”选费用-选房间号-选费用项目（如“ 客赔 ”），输入金额点“ 确定 ”；

3. 如果账务输错，则要冲账:点“ 输账 ”-选费用-选房间号-
选要冲减的费用项目（如客赔），输入负数金额，点“ 确定 ”。

4. 如将押金输入错误，点“ 输账 ”-“ 付款 ”,输入需冲减的相应负数金额，点“ 确定 ”,显示“ 输入成功 ”点“ 确定 ”。

前台员工管理规章制度篇

1、准确、快速地做好收银结算工作。严格按照各项操作规程办事，在收款时自觉遵守财经纪律和财务制度，对于违反财经纪律和财务制度的要敢于制止和揭发，起到有效的监督作用。

2、收款过程中做到快、准、不错收、不漏收，对于各种钞票必须验明真伪。

3、工作时间不得携带私人款项上岗，每日收入现金，必须切实执行“ 长缴短补 ”的规定，不得以长补短，发现长款或短款，必须如实向上级汇报。备用金，必须班班交接，天天核对，具有书面记录，并在班前班后准备足够零钞。

4、不得将公款挪作私用。

5、接受信用卡结账时，应认真依照银行有关规定受理。

6、每班营业结束时，必须认真核对报表数与实收数是否一致，并做好交班工作，不得向无关人员泄露有关本部门营业收入情况资料及数据。

7、认真填写交款清单，钱款与清单一致，投款必须填写投款报告，投款需有人见证，并在“ 收点交款袋报告 ”上签名。

8、爱护及正确使用各种机械设备(如电脑、打印机、计算器、验钞机等)，并做好清洁保养工作。

9、做好开市前、收市后的收款岗内外卫生，保持桌面的整齐、干净。

10、以员工手册为准绳，自觉遵守酒店的一切规章制度。

11、积极参加培训。

12、严格按照规定穿着工服，保持个人仪表仪容的整洁大方。

13、积极完成上级分配的其他工作。

前台员工管理规章制度篇

一：前台规章制度

1. 上班时间要明确应该做什么不应该做什么，不准做与工作无关的事。

2. 服务态度要好，清楚掌握好客房的房态，学会灵活推销。（双多单少，多推销双人房。）

3. 对自己的工作要负责，工作态度要认真。

4. 不能拿酒店的物品私用或带回家。

5. 节假日不能休息，不能在前台吃东西，工作期间不能擅自走动、不能大声喧哗、上班不能上网听歌（玩手机）。不能在前台上网（电脑）发现要重罚。

二：前台操作（重点注意事项）

1. 做好接待、订房的工作。

2. 每天交接班要认真，交接好前台的账务、

3. 销售了酒水要开好单据、签上开单人的姓（名）及日期。烟、扑克、火机的单要夹好，每天交接班要兑好。（每星期盘点一次）

4. 退房后客人的钱未拿走的要登记好、备注好是否收了押金单或房卡。客人回来拿务必要签名

5. 上夜班的收银员要按时关灯、做日结、

6. 续住房续住无交押金的要通知客房部互相配合。

7. 客人交定足够的押金连续住几天的要刷定房卡。

8. 退房后客人有物品遗漏的要登记并保管好、确认后才给客人。

9. 借到房间的充电器、排插、房卡、查房要确认是否还在房间，没有的要赔偿该物品的费用。

10. 半个小时之内转房的就收一下清洁费、（尽量说服客人不要转房）

11. 开房刷卡的客人，要交代清楚预授权已经不能手动完成的，要客人拿卡才可以完成。（可以先刷好消费，在押200左右现金作押金。）

12. 电脑房须在输压金时，输入电脑费（20元）。

13.退房后，每张房卡都要消除。

14. 要保持前台的清洁，即使再忙、中午的空闲时间也要搞好卫生，保持清洁。每天的报纸要按时夹好！

15. 中午的催房时间推到1点，不要太早催客人退房！熟客2点过来退也没事（灵活处理）中午2点左右客人还没下来交代说续住或房间电话没人接的，叫客房部上房间看下。

16.客人退房一定要收取压金单，没有压金单不能退钱（开房人凭身份证再签名确认也可）。

17.中午1点催房，不用太早，熟客2点钟退房也可，如果到时间催房没人听电话的叫客房服务员去房间看一下。

18.公安系统资料要认真检查（头像、行政区域、房号等）。

19.房卡每天都要消掉（团体消卡）。

20.夜班在早上7：30要写好房态。

21.不可擅自动用前台的同财物或公物私用。

22.为客人开好房后，告诉客人有需要请打前台电话：8888转0。

23.开房时不要直接问客人要什么房，主动推销电脑房，豪华房。

24.打发票要仔细认真，与客人核对好地址、姓名、金额、消费名称（餐费还是房费）。

25.零晨5点以后开的房不算当天的，输压金即可，不用输房费。

三、早班工作流程

1.交接班：盘点好前台的现金、刷卡单；烟、火机、扑克及其它物品（有销售的要及时开酒水单）。

2.打扫前台的卫生。

3.退得比较多房后把黄色的清单分今天与昨天的统计燕核对，再到“公安系统”那边退房。

4.将退房后的房卡消掉，送过来的报纸抽空夹好。

5.中午1点钟打电话去客房确认客人是否续住（无人接电话让客房服务员去房间检查），2点左右作营业报表，填写收入登记表。

四、中班

1.交接班：盘点好前台的现金、刷卡单；烟、火机、扑克及其它物品（有销售的要及时开酒水单）。

2.下午6点左右（天色微黑）开大堂灯与招牌灯。

3.开房与退房工作。

五、夜班

1.交接班：盘点好前台的现金、刷卡单；烟、火机、扑克及其它物品（有销售的要及时开酒水单）。

2.交接班后关掉“楼梯吊灯”、“大堂吊灯”，凌晨1点左右关掉“背靠内灯”、“内圈灯”、“大堂圈灯”。

3.对一下压金单及刷卡单，确认每间房是否输入压金，房费是否正确，凌晨5点左右做日结（5点以后开的房输入压金即可，不用输入房费）。

4.日结完成后重新登陆，改好班次；关掉“招牌灯”、“地外线”、“外过道”。

六、领班的工作职责

1、每天监督前台收银员的岗位工作，确保账目的准确，协助收银员对系统的操作。

2.监督前台的卫生清洁与设备的保养工作。

3.经常检查前台的办公用品是否够用，并及时作好申领工作（营业报表打印纸、房态表打印纸、酒水单、收据本、预付款单据、发票、各类文具等）。

4.经常检查前台的消费商品数量，并及时作好申领工作。

5.每个月月底排好前台员工的下月的班次。

6.按时将当天的营业额输入电脑，并发给总经理。

7.每月底将作废的发票对好，上交财务；交地二楼打发票、刷卡的数量统计交给财务。

更多 范文大全 请访问 https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/

文章生成PDF付费下载功能，由ECMS帝国之家开发