第一部分　企业文化

第一章 商标意义解释

第二章 海底捞价值观

第三章 海底捞企业理念

第四章 企业经营理念

第五章 海底捞人精神品德

第六章 海底捞人特征

第七章 海底捞三大目标

第八章 企业七条禁令

第九章 高压线

第十章 职员职业发展路径

第二部分　规章制度

第一章 薪酬管理制度

第二章 假期福利制度

第三章 劳保福利制度

第四章 奖惩制度

第五章 过失标准

第六章 企业考勤制度

第七章 职员辞职、解聘管理意见

第八章 职员聚会管理要求

第九章 职员仪容仪表要求

第十章 职员宿舍管理制

第三部分　基础业务

第一章 岗位划分及岗位职责

第二章 摆台程序

第三章 电脑操作

第四章 服务程序

第五章 细节服务

第六章 餐前检验程序及注意事项

第七章 锅底、菜品知识

企业介绍

企业于 1994

年在四川省简阳市丝棉小区 2 楼开业。在创始人张勇先生率领下，经过十几年艰苦创业，不停进取，团结拼搏，企业逐步从一个不著名小火锅起步，发展成为今天，拥有几千名职员；拥有一批食品、饮食、营养、工程、仓储、管理方面教授和专业技术人员跨省大型餐饮企业；发展成为拥有三十多家直营分店（直营店经营面积超出五万平方米。）四个大型配送中心和一个投资两千多万，占地约 20 余亩大型生产基地，拥有完整物流配送体系确保企业食品口味统一及食品安全。企业拥有专业工程装饰、装修企业—海底捞（北京）装饰工程有限责任装企业，为企业新店提供专业装饰、装修。

企业现已是中国餐饮协会组员单位，任四川省餐饮协会常务理事会员单位，是川、陕、京、豫、津等省市颇具著名度大型餐饮企业。企业年营业额超出亿元，纯利润超出千万，曾前后在四川、陕西、河南等省荣获‘‘纳税大户”、“优异企业”、,' j 肖费者满意单位”、“名优火锅”等十几项光荣称号和荣誉。

企业在同行业中取得了骄人成绩同时，也赢得用户良好口碑。在商务部发表餐饮百强中，企业排列总 第 73 名，火锅同类行业中位列 21 名。

年 12 月，企业喜获大众点评网 至“最受欢迎 10　佳火锅店”及''

年最受欢迎 20 佳餐馆”奖项。 年 10 月获四川省著名商标称号。

海底捞—

麻、辣、鲜、香、嫩、脆独特风味

蜀地蜀风乡土文化底蕴

芬芳醇郁亲情化特色服务

高标准质量检测控制

严格卫生防疫

无公害绿色健康菜品

现代化加工生产流水线

规范透明采购渠道

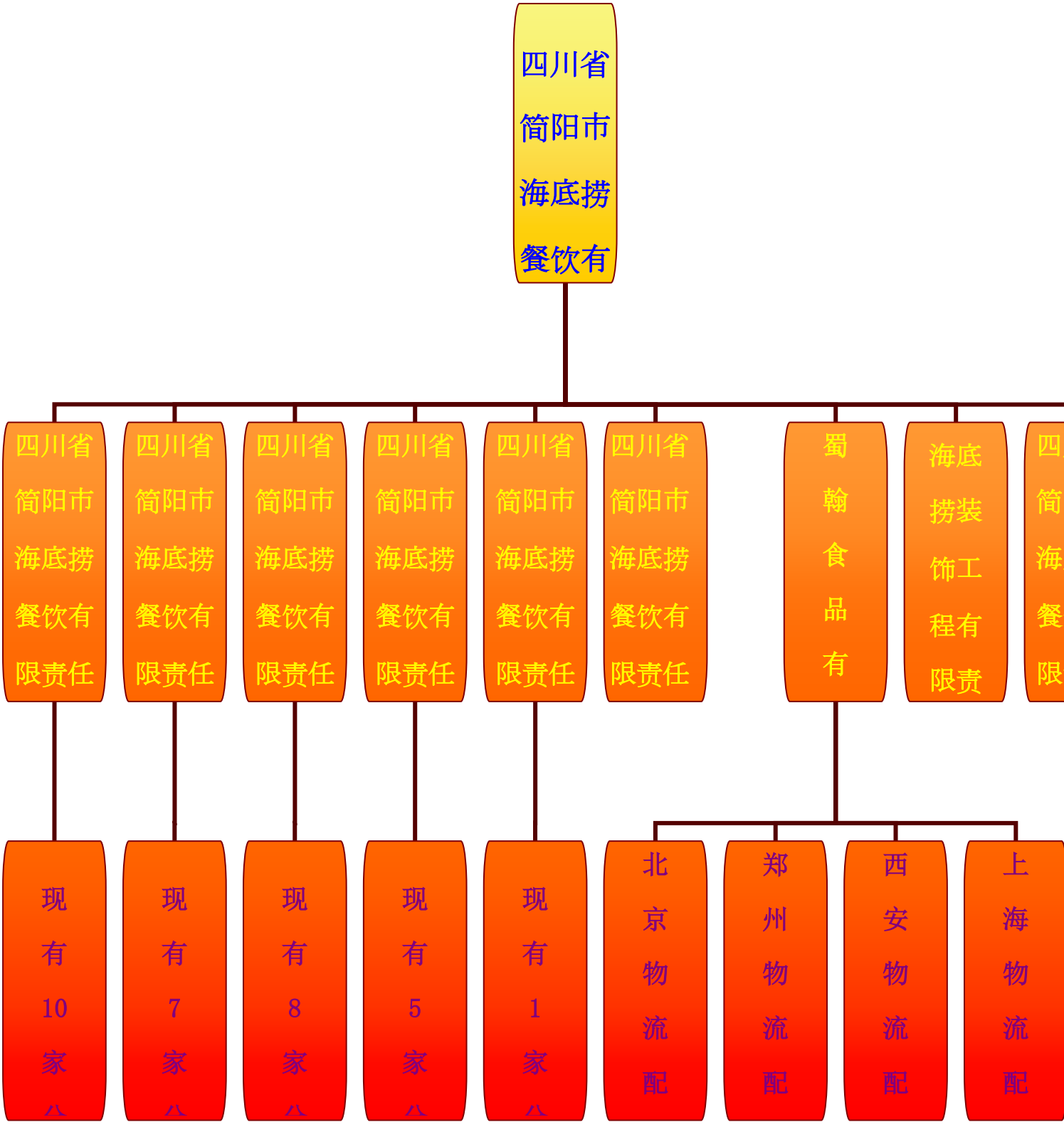
大型现代仓储

高效快捷物流配送

海底捞— 中国餐饮文化一道亮丽风景、中国餐饮业界一朵绽放奇葩。

海底捞把“就餐”设释为一个时尚文化，把’‘吃饭”演绎成一个愉快享受。在这里用户是永远主人— 取得人格尊重和个性张扬是您永远权利。温馨、健康、真诚、是我们永远馈赠，亲情关心和人性化消费是我们永远专题。

企业现在规模情况


四川省简阳市海底捞餐饮有
四川省简阳市海底捞餐饮有限责任
四川省简阳市海底捞餐饮有限责任
四川省简阳市海底捞餐饮有限责任
四川省简阳市海底捞餐饮有限责任
四川省简阳市海底捞餐饮有限责任
蜀翰食品有
海底捞装饰工程有限责
四简海餐限
现有10家八
现有7家八
现有8家八
现有5家八
现有1家八
北京物流配
郑州物流配
西安物流配
上海物流配

第一部分　企业文化

董事长寄语：

我相信我自己。

我相信“淘底捞”。.

我相信阳光和空气。

我相信我未来不是梦。

我相信付出总有回报。

我相信工作双手、思索大脑和爱山灵！

假如上述全部问题中，你有两个否定回复，请你不要加入“海底捞”，换一个工作环境对你可能更有好处。另外我要告诉大家是：我反对懒惰、消极、怀疑和埋怨。我讨厌工作推诿和投机取巧。我不喜爱明明自己能做事却跑去吩自己同事、下属。请一定相信：今天全部在同一个起跑线。10 年以后，我们相互之间差距会很大、很大.....

——张勇

第一章　商标意义解释

商标分为图形商标和文字商标。

海底捞新图形商标意义是：

1 、标志是以红色椭圆形为外观，象征企业是以火锅事业为基础发展起来，扰如一轮太阳冉冉升起，生动强烈、大气磅礴。

2 、标志取意“海底捞”文化寓意，翻江蹈海扭转乾坤，三注巨浪击节长空一浪高过一浪，象征企业未来发展气势非凡、无可限量。

3 、标志以黑色和红色为基调，突出企业真诚、热烈、富有感染力文化内涵。

4 、标志中英文用行书表现吸收西方文化欢快和活泼，汉字字体用隶书表现东方文化敦厚和博大。

文字商标意义从其义形上了解，

我们吃火锅时，在锅里捞东西有点像在大海里捞东西一样，菜品丰富，应有尽有。从深刻意义上说“海”字象征海底捞人心胸博大宽广，目标远大，将海底捞做成民族性著名品牌；“底”代表海底捞企业制度，全部管理人员全部要从基层做起；“捞”表现了海底捞文化，提倡用双手改变命运理念。

第二章　　海底捞价值观

海底捞价值观：崇尚人生而平等，相信双手能够改变命运。

表现为一个主动心态，不能认命，坚强不屈。我们要怎样改变自己命运呢，我们要做到以下几点

A 、真诚、不撒谎、老实，要用真心老实对待她人，用眼神交流，发自内心坦诚。

B 、发自内心善良。

C 、勤奋

D 、思索

E 、学习

F 、谦虚心态、心胸开阔大度。

第三章　海底捞企业理念

（一）尊重职员

尊重职员表现在以下多个方面：

1、人尽其才 2、充足授权 3 激励创新 4 关心生活 5 提倡平等

《 二）用户是老板

为何说用户是老板呢？

用户是来消费，我们只有提供超出用户以外需求，用户才会再次回头，我们效益才会更高。大家在海底捞才能愈加好发展。

第四章企业经营理念

（一）海底捞服务理念：热情、细致、周到、耐心，把用户每件小事当成自己大事来完成。

（二）服务准则

1 、礼貌待客有五声（迎声、应声、谢声、歉声、送声）

2 、四勤（眼勤、嘴勤、手勤、腿勤）

四勤是一个整体，不可分割，往往满足客人一个需要就包含四勤在内。

3 、精 神面貌

做事开朗、乐观大方、不拘谨、不扭捏、表里如一、襟怀坦自、不故做老练、不存心机，热情、充满青春活力。有强烈进取心、以企业为重、为企业分忧，上班不带私人情绪、遇事冷静，保持精力充沛、头脑灵敏、一直如一。

4 、礼貌服务关键表现三方面：动作、语言、表情。

5 、和客人接触四不准

（ 1 ）不准拿脸色给客人看，不准和客人争吵

（ 2 ）不准因客人打扮、面貌而轻视客人，议论客人

（ 3 ）不准因和客人认识、知道客人过去而议论客人

（ 4 ）不准把客人掉在餐厅内东西占为己有、应在第一时间交到吧台保管。

（三）客人优先法则：企业领导和职员之间－ 职员优先　　企业领导、职员和客人之间－ 客人优先

第五章　海底捞人精神品德

海底捞人精神品德就是让海底捞人提倡中华人民传统美德。

1 、孝敬父母 2 、尊重师长 3 、相互帮助 4 、知恩图报

第六章　海底捞人特征

做一名合格海底捞人就要含有以下几方面条件：

1 、激情　　2 、真诚　　3 、阳光　　4 、老实　　5 、自信　　6 、勤奋　　7 、朴实

只要我们常常保持一个主动向上心态，坚持不懈努力，相信总有一天会经过自己双手改变自己命运。

企业职员有两条发展路径：1 、经过升迁考发展管理人员、后勤岗位。2 、经过辛勤努力劳动走功勋、劳模。

第七章　海底捞三大目标

1 、在海底捞发明一个公平、公正工作环境

2 、致力于双手改变命运价值观在海底捞变成现实

3 、将海底捞开向全国。

第八章　企业七条禁令

一、坚持忠诚、守信。

二、务实求真、表里如一。

三、坚持高尚高雅情趣培养，果断不参与任何形式赌博活动。

四、做到严于律己，努力提升内在修养，不准参与诸如嫖娼、卖淫等社会丑恶现象活动。

五、弘扬民族传统美德，尊师长、尽孝道、爱妻儿、和兄妹，不准虐待父母、背叛家庭、兄妹反目。

六、坚持科学、健康生活观，不准过量饮酒、醉酒，更不准借酒发疯、借酒闹事。

七、养成按时休息习质，主动参与健康、有益娱乐活动，果断不准通宵上网，影响健康、影响工作。

第九章　高压线

高压线是海底捞企业文化和价值观不能容忍行为底线，是和海底捞企业文化和价值观完全背道而驰行为，一旦触及，一律严惩

- 撒谎
- 有意虚假报账
- 收受回扣
- 泄露企业商业机密：
- 从事和企业有商业竞争行为
- 包底违法乱纪行为… …

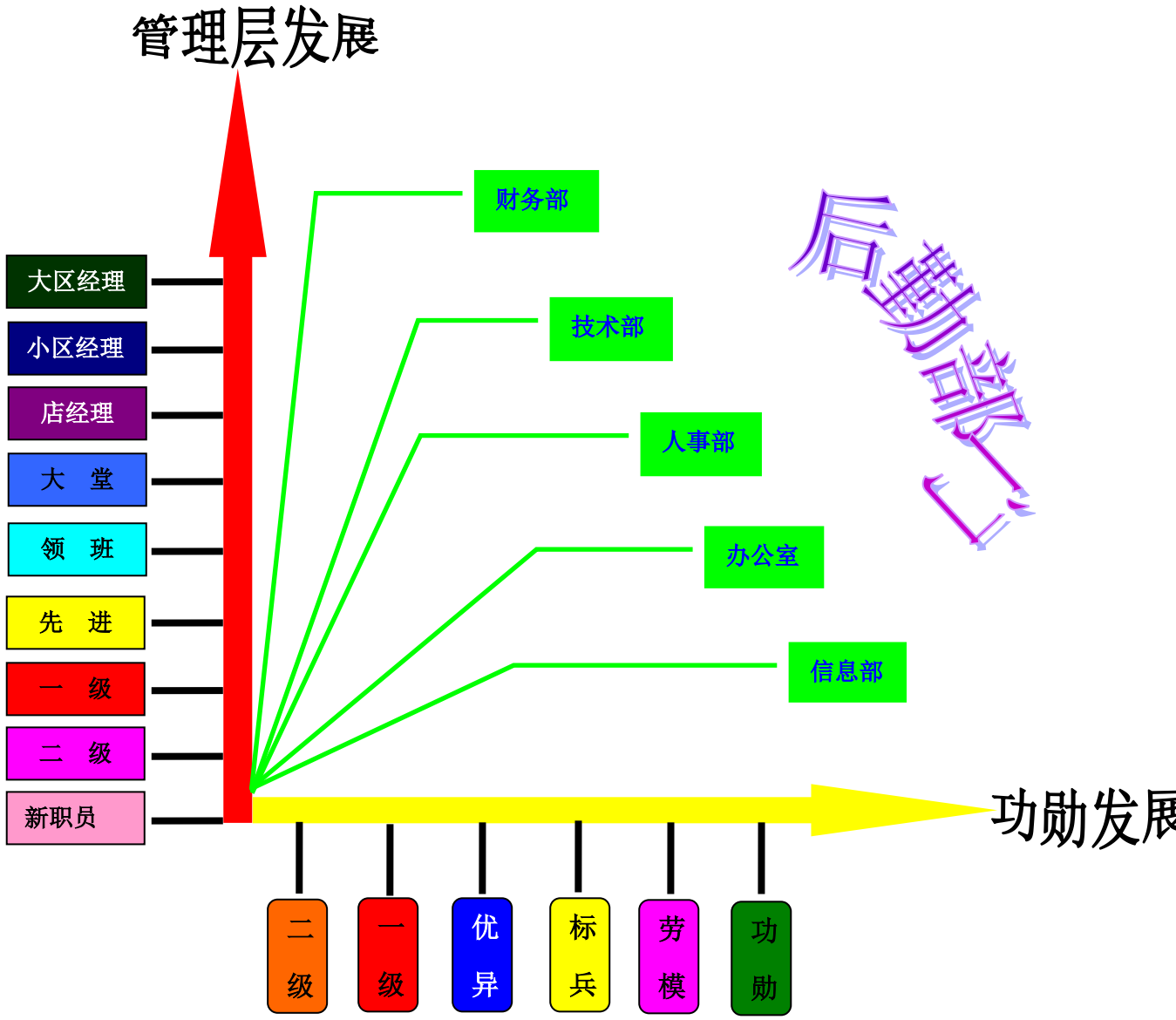
第十章　职员职业发展路径

企业职员有两条发展路径：

1、　　经过升迁考发展管理人员、后勤人员。

2、　　经过辛勤努力劳动走功勋、劳模。

管理人员



,

第二部分　规章制度

第一章　薪酬管理制度

一、总则

第一条　职员工资发放采取”逐层考评，按劳取酬，多劳多得”标准。

二、工资发放

第二条 工资依据对职员工作绩效、考勤等方面认真考评后发放。

第二条 工资发放采取下发薪制，即当月考评下月发薪。

第三条 工资每个月定时发放，节假日及特殊情况顺延发放。

三、工资结构

一般职员、领班工资结构为：基础工资＋加班费＋岗位工资＋等级工资＋工龄工资＋浮动工资 / 分红

标兵：基础工资＋加班费＋岗位工资十荣誉奖金 280 ＋工龄工资＋分红

劳模：基础工资＋加班费＋岗位工资十荣誉奖金 440 ＋工龄工资＋分红

功勋职员：基础工资＋加班费＋岗位工资＋荣誉奖金 1000 ＋工龄工资＋分红

第二章 假期福利制度

第一条 假日

在国家要求节假日范围内，企业依据具体情况安排职员假期。未经部门领导书面同意，任何人不得占用职员假日或安排职员加班工作。

第二条 休假

职员假期当月按要求休完，标准上不存假。特殊原因经同意，能够将未休假期累计延后。

第三条 病假

职员申请病假，应持相关病历证实由部门主管同意。病假超出 10 天应由部门人事文员报总企业人事部立案。

第四条 事假

职员申请事假，应持书面申请向部门主管提交。除特殊原因外，同十二个月度事假累计不得超出三个月。店经理等级主管有权同意 30 天以内事假申请。大区经理及以上等级主管有权同意三个月以内及特殊原因超出三个月事假申请。

第五条 超假

当月假期（含探亲假和婚假）休完后，再申请休假并获同意为超假。未经同意超假（含事假和病假）视为旷工，企业给予开除。

第六条 婚假

职员结婚经部门主管同意后可享受十天婚假《 以结婚证书为请假依据），婚假期间只发放岗位基

本工资和工龄工资。

婚假及过去累计余假结束后仍未上班，视为超假，工资发放按事假超假标准计算。

第七条 婚假福利

连续在企业工作三个月以上职员，从领取结婚证书之日起三个月内，在所在片区登记，由所在

片区发放 100 元以内纪念品或现金。大堂经理等级人员，由所在片区发放 1000 元以内纪念品或现金：店经理及以上等级人员，由所在片区发放 元以内纪念品或现金。

夫妻双方全部在本企业工作，以较高等级计算。

以上婚假福利均指初婚。

第八条 产假

符合国家生育指标女职员产假时间为 90 天，其中含产前休息 15 天。如遇难产，增加产假 15 天，多胞胎生育，每增加一胎增加产假 15 天，累计计假。女职员怀孕流产，给 15 天至 30

天产假。

如需提前或延长休息时间，职员必需提前申请特殊原因事假休息，经所在部门大区经理及以上等级主管同意方可。

产假期间，按职员所在岗位职务岗位基础工资支付工资，生育费用按当地平均水平计发，待职员产假销假回岗位正式工作后发放。职员申请提前或延长事假时间，企业不予支付工资。

第九条 年休假

企业职员连续工作十二个月以上，享受每十二个月带薪年休假。若家和工作地在同一省份每十二个月享受 10 天（含车程）年休假，若家和工作地不在同一身份每十二个月享受 12 天（含车程）。职员有下列情形之一，不享受当年年休假

1 、职员当年病假累计 2 个月以上

2 、职员当年事假累计 1 个月以上。

年休假由职员提前三十天申请，部门主管依据人员安排同意。年休假在十二个月内能够集中安排，也能够分段安排。

年休假结束后，报销工作地到县城硬座往返车票及汽车票。

第三章 劳保福利制度

一、住房补助

夫妻两人在企业同一地域工作，西安片区、郑州片区人员其中一方工作满六个月以上并在外面租房职员，每个月享受最高 120 元住房补助（在片区企业人事部门凭结婚证办理相关手续），北京片区、上海片区人员每个月可享受最高 600 元住房补助。

二、职员公休假探亲补助

第一条 已婚职员在企业工作满十二个月且夫妻在不一样地域工作，职员因工作当月假期未完全使用，能够累积推后用于夫妻探亲。企业为职员提供每十二个月三次夫妻所在地之间往返硬座车票报销。

第二条 符合上述要求职员使用累积假期，应该提前三十天向主管部门领导申清。

第三条 主管部门领导应该合理调整职员休息时间，不得以任何形式或理由许可或安排职员超长时间工作。

三、生日补助

为了让职员真切感到企业对职员关心，通常进入企业合格分配职员，在生日当日由部门内发放 30 元生日补助。

第四章 奖惩制度

一、职员等级评定标准

- 前堂二级

1 、主动性，但主动性不强，动作迟缓

2 、基础掌握业务知识，偶然出现小错误，工作有时分不清主次，用户满意率通常

3 、情绪有波动，工作时好时坏

4 、责任心通常，出现问题时推诿理由多

5 、偶然违反规章制度

- 后堂二级

1 、能掌握完成本职员作各项技能

2 、有主动性，但主动性不强，动作迟缓

3 、情绪有波动，工作时好时坏

4 、责任心通常，出现问颖时推诿理由多，节省意识不强

5 、偶然违反规章制度

- 前堂一级

1 、主动性强工作主动

2 、业务熟练，用户满意率高

3 、情绪稳定

4 、能起到带头作用，能搞好团结

5 、责

任心强

6 、能正确快速完成上级交办任务

7 、不违反规章制度

- 后堂一级

1 、能熟练掌握本职员作各项技能

2 、吃苦耐劳，能起到很好带头作用

3 、惰绪稳定，不偷奸耍滑

4 、责任心强，能立即反应职员当中不良现象

5 、节省意识强

6 、不违反规章制度

- 优异职员

1 、熟练掌握完成本岗位工作所需技能

2 、任劳任怨、不怕苦、不怕累

- 劳模

1 、熟练掌握完成本岗位工作所需技能

2 、任劳任怨、不怕苦、不怕累

3 、和上级及同级职员关系融洽

4 、忠于企业，不说不利于企业话，不做不利于企业事

- 功勋

1 、熟练掌握完成本岗位工作所需技能

2 、任劳任怨、不怕苦、不怕累

3 、和上级及同级职员关系融合

4 、忠于企业，不说不利于企业话，不做不利于企业事

5 、有能力发觉企业存在隐患，并尽力填补阻止，或能做到立即反应

6、心胸宽广、识大局、顾大致

7 、领导不在现场时，能主动处理突发事件

二、评选措施：

1 、连续三个月被评为优异者，报片区经理考评同意后转为标兵，若片区经理考评不合格者按原

岗位标准评定。

2 、连续四个月被评为标兵者，报片区经理考评同意后转为劳模，若片区经理考评不合格者按原岗位标准评定。

3 、连续六个月被评为劳模者，由片区经理报总企业人事部同意后转为功勋职员，若总企业人事部考评不合格者按原岗位标准评定。

三、标兵、劳模、功勋职员降级、除名条件

1 、标兵、劳模、功勋职员假如达不到对应岗位标准，部门主管进行口头警告，并限期一

周内更正。

2 、一周内仍然不能更正，部门主管再次警告，并限期十天内更正。

3 、十天内仍然无法更正，取消其称号，降为一般职员，重新定级。

4 、降为一般职员后，无法达成一般职员标准，除名处理。

第五章 过失标准

一、轻度过失

1 、上班时间仪容、仪表不整。

2 、上班时不穿工装或工装不整齐，不按要求位置佩带职员证。

3 、工作时间使用餐厅电话办理私事。

4 、工作时间收听（看）广播、MP3 、电视。

5 、工作时间吃东西、聊天。

6 、下班后无故在店内逗留，并和上班职员打闹，影响正常上班。

7 、高声喧哗或发出怪叫。

8 、随地吐痰、丢纸屑、杂物等。

9 、不遵守

店内安全条例，还未造成后果。

10 、违反部门要求。

11 、工作时间佩带手机。

12 、在自己负责范围内存放食物或饮料。

二、较重过失

1 、对用户不礼貌或和客人争辩。

2 、在店内或宿舍鼓动及参与赌博或变相赌博活动。

3 、未经同意，私自配置饭店及宿舍钥匙。

4 、搬弄是非、诽谤她人，影响闭结，影响企业声誉。

5 、违反操作规程，造成店内损失。

6 、未立即上交拾到物品。

7 、不经店内相关领导同意，私自带自己亲戚、好友到店里玩耍宿舍留宿

8 、工作时间私自离开工作岗位、闲逛、干其它事情。

三、严重过失

1 、打架斗殴。2 、工作时醉酒。3 、贪污、偷窃、行贿、受贿。4 、有意破坏、损耗公物或客人物品。

四、处理措施

一、轻度过失，除按相关要求进行处理外，采取批评教育方法。三次轻度过失自动转为较重

过失。

二、较重过失，采取罚款和限期更正并填写过失单做法。三次较重过失自动转为严重过失。

三、严重过失，扣除当月工资，并给予解聘、开除或除名，，情节严重者追究法律责任。

四、为避免职员管理中主观性和随意性，职员解聘、开除同意权限以下:

五、一级以上职员辞职，同意权限收归各片区经理、各部部长

六、一级以上职员开除必需向总企业人事部报材料，由总经理审查同意

七、在企业干满 3 个月以上职员开除必需由片区经理、部门领导同意

八、对已经除名人员各部门必需在当日报人事部立案。人事部接到除名人员名单后，应对被除名人员在全企业进行公告。企业对已除名人员不得重新录用。

第六章 企业考勤制度

总则

第一条 为确保企业正常工作秩序，特制订本制度。

考勤范围

第二条 企业职员除高级管理人员外（董事会组员、片区总经理、各部部长），均应参与日常工作考勤。

第三条 特殊岗位职员经部门主管同意，分店职员经片区总经理同意后能够不参与考勤。

考勤要求

第四条 迟到 5 分钟（含 5 分钟）罚款 5 角，6 一 30 分钟罚款 4 元，迟到 31 一 120 分钟以半天事假论处，迟到 120 分钟以上者按旷工一天论处，而且要照常上班。30 天迟到 3 次以上（含 3 次）者，当月只发放岗位基础工资，月度奖金或浮动工资不予评定及发放。

第五条 旷工：因私事不请假私自提前下班或休假，视为旷工。一般职员旷工半天罚款 20 元，旷

工一天罚款 40 元，当月只发岗位基础工资，旷工一天以上给予除名。

干部岗位职员旷工给予除名。

第七章 职员辞职、解聘管理意见

一、解聘或解聘。因下列原因，企业能够解聘或解聘职员：

1 、受聘人业务、技术水平差，经考评不能胜任岗位要求。

2 、违反企业制度，情节严重或经批评教育后仍不更正。

3 、因企业岗位设置改变，不再需要本岗位而本人又不能或不愿从事其它岗位工作。

4 、受聘人长久请假。

5 、旷工。

6 、因身体情况不宜个岗位要求。

7 、违反国家法律法规。

二、除名。

凡有下列情况者企业给予除名：

1 、旷工一天以上。

2 、严重违反企业各项规章制度。

3 、因违反国家或企业制度给社会或企业造成经济损失，还将追究其法津责氏任。

4 、离职申请还未同意，却有意违反企业制度。

对除名职员将在全企业公告，而且不得重甭新录用。

三、辞职。

职员在企业工作期间有权提出辞职。

1 、试用期内提出辞职，应提前三天书面通知主管上级。

2 、正式职员提出辞职，应提前三十天书面通知主管上级。经上级同意，通知相关人员，许可离

职职员办理离职手续。

3 、职员到本部门文员处办理离职手续。

4 、由所在部门文员在人力资源系统中完成该职员离职程序，并打印出职员工资结算单，并根据单据金额发放离职人员工作工资。

职员离岗或调动管理措施

为了合理科学配置人力资源，保障人员有序流动，减小因人员更替给企业带来影晌，特将管理措施要求以下：

一、店经理等级以上（不含店经理）干部离岗或调动，必需经企业审计部门审计。经审计合格

后方能进行新任命或准予离岗。具体步骤为

二、店经理等级干部离岗或调动，必需进行离任审计。审计部授权片区财务或相关人员进行审

计。审计合格后按要求程序推行手续后，方可任命新职或准予离岗。具体步骤为

三、店经理等级以下职员离岗或调动，必需认真根据以下步骤办理调动手续或准予离岗

1 、店经理等级以下职员跨片区调动时，各片区人事部应做好相关沟通工作，依据组织动或职员申请名单，确定调感人员名单，并确定何时上岗，报拟调入片区人事部。

2 、分店文员和部门主管、片区人事部沟通核实后，确定该职员拟调入片区、分店、岗位。分店文员必需从人力资源系统上将职员所在部门工资、假期等结算清楚，（在备注中电脑输入注明是否有余假、是否结算当月工龄工资或当月应扣除服装押金或当月应扣除养老保险），并将职员电子档案异动到拟调入片区、分店及岗位。完成上述工作后，分店文员负责通知拟调入片区人事部文员，通知职员电子档案已异动到对应分店及岗位。

3 、分店文员完成异动职员档案时，将系统上职员工资结算单打印出，交于出纳处，经出纳、职员签字确定后，向职员发放工资。

4 、在确定调动职员名单时，分店文员、片区人事部应作好和拟调入片区人事部衔接工作。片区人事部应将职员工资结算单复印件、纸制档案、（劳动协议） （两份）、《 上岗承诺书》、《健康证》整理、密封交和职员，由职员本人携带以上证件，到拟调入片区人事部报到，由调入人事部发《分配通知单》 到分店报到。

四、店经理及以上级她人员审计工作，除财务方面外，还须进行资源占有情况、工作内容交接（详见附件）审计。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/076155025230010140