

目 录

第一节	质量目标-----	4
第二节	部门概述-----	5
第三节	部门组织结构图-----	6
第四节	岗位职责-----	7
一、	财务经理岗位职责-----	7
二、	会计主管岗位职责-----	8
三、	日审岗位职责-----	9
四、	总出纳岗位职责-----	10
五、	夜审员岗位职责-----	10
六、	往来会计岗位职责-----	11
七、	收银主管岗位职责-----	12
八、	收银领班岗位职责-----	13
九、	餐厅及娱乐部收银员岗位职责-----	14
十、	采购主管岗位职责-----	14
十一、	物品采购员岗位职责-----	15
十二、	食品采购员岗位职责-----	16
十三、	成本主管岗位职责-----	17
十四、	成控员岗位职责-----	17
十五、	验收员岗位职责-----	18
十六、	仓管员岗位职责-----	19
十七、	文员兼资产管理员岗位职责-----	20
第五节	工作流程-----	21
一、	资金管理程序-----	21
二、	日审员日间审核流程-----	24
三、	营业款上交流程-----	25

四、采购流程-----	27
五、验收流程-----	29
六、餐厅娱乐收银员标准作业程序-----	30
七、盘点流程-----	33
八、资产管理流程-----	34
九、维修流程-----	35
十、夜审流程-----	36
十一、报损流程-----	41
十二、挂账申请流程-----	43
十三、仓库发货程序-----	43
十四、应收工作流程-----	45
十五、宴请流程-----	47
十六、紧急开仓流程-----	48
第六节 管理制度-----	49
一、收银工作纪律-----	49
二、财务收支管理制度-----	50
三、账单发票的管理制度-----	52
四、备用金管理制度-----	54
五、档案管理方法-----	55
六、采购员工作制度-----	56
七、库房管理制度-----	57
八、账单管理制度-----	59
九、资产管理制度-----	59
第七节 部门资产明细-----	61
第八节 运转表格或质量记录-----	63

第 1 章 质量目标

财务部作为正常运转的支持部门 .质量目标为：

应收账款回款率> 80%

财务报表准确率> 99%

入库物品合格率> 98%

库存积压率< 5%

资金收付准确率= 100%

第 2 章 部门概述

财务部是本酒店的后勤保障和核心管理部门 .掌握着本酒店的经济命脉。其主要任务是：贯彻执行国家有关财经法规与制度 .根据董事会要求并结合本酒店实际情况编制年、季、月财务计划及预算 .充分、合理利用能源 .做好日常活动中的成本和费用的控制 .保护酒店财产、利益的安全与完整。

财务部共划分为四个分部：会计部、收银部、成本控制部、采购部。

会计分部：主要进行账务处理 .记录酒店的运作轨迹。包括：积极筹措、合理分配、有效使用资金。及时核算与监管本酒店财务状况、经营活动、经营成果和利润 .为总经理及董事会提供准确可靠的会计信息。监控酒店的运营方针 .加强财务分析 .考核各项指标执行情况 .总结经验、发现问题、促进管理。

收银分部：主要是保障酒店收入的完整回收 .保证对客服务质量 .是酒店对外的形象窗口 .

成本控制分部： 主要对各种物资的成本核算与控制 .监督检查物资的使用保管情况 .提高企业物资的利用 .节约费用、降低成本、增加利润。降低企业库存 .严把质量关。

采购分部： 保证企业运转的物品及时购买 .不断开拓货源供应 .努力降低采购成本 .保障采购质量。

第 3 章 部门组织结构图

酒店财务部组织结构图

定岗：9 个

定编：9 人

财务经理 1

日审员 1

收银员 1

账务会计 1

资产会计 1

会计主管 1

稽核主管 1

成本主管 1

收银主管 1

第 4 章 岗位职责

4. 1 岗位名称：财务经理

直接上级：总经理

直接下级：总账会计 . 收银会计 . 成本会计 . 稽核会计

资质要求：掌握酒店管理一般理论知识 . 熟悉经济、会计、统计、财务理论和专业知识。熟悉并掌握有关的财经法律、法规、政策和制度；了解旅游经济、旅游法规知识 . 懂得电脑使用技术。有一定的管理能力和思想工作能力。三年以上在四星级及以上酒店的工作经验 . 大专或具有同等学历 . 具备会计师以上职称。身体健康 . 普通话表述良好。

岗位职责：

4.1.1 在总经理领导下 . 组织和负责编制酒店财务预算 . 做好预算执行、检查和监督分析 . 确保酒店经营目标的实现。

4.1.2 负责组织酒店的经济核算工作 .组织编制和审核财务报表 .并负责向酒店管理当局报告工作。

4.1.3 制定、修改和完善酒店财务管理制度 .落实检查各项执行情况。

4.1.4 参与酒店重大经济合同的谈判 .配合酒店管理当局进行经济分析和经营策略的制定。

4.1.5 做好酒店经营资金的组织、管理和调度工作；合理、有效地使用资金 .保证经营资金的需要；加速资金的回收 .节约资金成本。

4.1.6 负责与税务、金融、财政等有关机构、部门的联系 .与这些行政单位建立良好的合作关系 .为酒店的经营和发展提供外部支持。

4.1.7 检查、控制酒店财务收支 .考核各部门经营成果 .保护酒店财物的安全、完整。

4.1.8 不断的培训、提高本部门员工的工作态度、专业知识和业务技能 .以符合酒店不断提高的服务要求。

4.1.9 复核会计凭证是否合法 .内容是否真实 .数字是否正确 .所附原始单据是否齐全和符合规定 .不对时应及时查明、更正。

4.1.10 完善采购制度 .控制采购成本 .主持好采购工作 .保障酒店运营需要。

4.1.11 负责协调本部门与其它部门的合作。

4.1.12 完成上级交办的其它工作。

4. 2 岗位名称：稽核会计

直接上级：财务经理

直接下级：日审

资质要求：掌握酒店管理一般理论知识 .熟悉经济、会计、统计、财务理论和专业知识。熟悉并掌握有关的财经法律、法规、政策和制度。懂得电脑使用技术。有一定的管理能力和思想工作能力。两年以上四星级工作经验 .具备助理会计师以上职称。身体健康 .普通话表述良好。

岗位职责：

4.2.1 协助财务经理作好日常管理工作 .对财务经理负责并报告工作。

4.2.2 根据财务经理的授权 .直接参与和负责督导分管岗位的工作 .并切实做好。

4.2.3 审核各种凭证之会计科目归类及所附带单据的完整和合法性 .随时检查下属工作 .调整下属之错误传票。

4.2.4 月末检查会计期间所发生费用是否全部入账 .是否按权责发生制进行入账 .正确合理分配有关费用。

4.2.5 编制月度报表、资产负债明细表、损益表等 .在每月结束后 6 天内将财务报表交财务经理审核。

4.2.6 检查督促会计人员所经管的账册、报表、传票的装订、保管。提出规范的要求并做好会计档案的管理工作。

4.2.7 不定期抽查总出纳备用金及其它备用金 .做到账实相符。

4.2.8 负责对外报税 .掌握当地财经政策、 税务政策 .了解各种税务申报上之规定 .并按时缴纳各种税款及代扣代缴税款。

4.2.9 督促下属对于各种应纳款项 .例如 :水电费、邮电费、会员费、利息等按 时由专人负责缴纳 .以免因缴纳不及时损害公司权益。

4.2.10 负责解决会计人员工作上的各种问题 .负责会计人员的在职培训工作。

4.2.11 做好公司在外资金的回收工作 .减少资金在外停留的时间。

4.2.12 完成财务经理交办的其它工作。

4. 3 岗位名称：日审

直接上级：会计主管

直接下级：无

资质要求： 掌握财务管理和会计核算基础知识 .熟悉本岗位专业知识 .懂得电脑操作。 能按工作程序和质量要求独立进行工作。高中或具有同等学历以上 .从事会计工作三年以上。身体健康 .普通话表述良好。

岗位职责：

4.3.1 每天早会前 .负责把昨天的收入报表交给财务经理。

4.3.2 审核夜审交来的营业收入原始单据、报表等资料。如发现错漏 .及时纠正 .以确保每笔收入正确无误。

4.3.3 控制营业结账单 .避免不正确的使用。

4.3.4 检查饭店宴请单是否经过批准 .是否注明宴请原因及被宴请人 .并将宴请账单交成控员。

4.3.5 不定期检查各营业点收银员的备用金是否完整。

4.3.6 做好发票、账单等酒店一切有价单据的登记、保管、收发、核销工作。

4.3.7 根据审核正确的收款员日报表核对营业收入日报表 .确定收银员营业款是否正确。如有长短款及时查明原因 .并通知收银主管及上级。

4.3.8 做好每月的折扣、宴请、款待等相关汇总报表 .及时提交给主管。

4.3.9 跟进夜审的审核工作 .做好记录。

4.3.10 检查协议单位在电脑系统中的记录有无差错。

4.3.11 完成上级交办的其它工作。

4.4 岗位名称：收银主管

直接上级：财务经理

直接下级：收银员

资质要求：熟悉本岗位结账、收款、兑换等业务知识 .懂得支票、信用卡等的使用方法 .会识别伪钞、电脑操作等技术。能按工作程序和质量要求独立进行工作。两年以上四星级工作经验 .高中或具有同等学历以上。身体健康 .相貌端正 .普通话讲述标准。

岗位职责：

4.4.1 组织管理饭店全部收入业务 .保证饭店收入完整、及时、正确。

4.4.2 负责对收银员的日常业务培训。协调收银员与其它业务部门的工作关系 .完善业务手续。

4.4.3 合理安排分配好收银员值班 .在人员紧缺时及时填补空缺 .在营业高峰期协助收银员工作。

4.4.4 给收银员分发各种文件、政策与程序 .做好解答工作。

4.4.5 对收银员日常工作表现进行评估。

4.4.6 检查收银员是否按程序工作 .解决收银员操作过程中发生的问题。

4.4.7 协助审核员跟进问题账单的工作。

4.4.8 与日审一起检查收银员的备用金是否完整。

4.4.9 每天检查督促收银员对 “在店客账” 的催收工作。

4.4.10 完成财务经理交办的其它工作。

4.5 岗位名称：收银员

直接上级：收银主管

直接下级：无

资质要求： 身体健康 .五官端正 .口齿清楚 .反应敏捷 .视听良好 .具备良好的服务意识 .懂得支票、信用卡等的使用方法 .会识别伪钞、电脑操作等技术。全面掌握前台、餐饮收款规范程序 .能按工作程序和质量要求独立进行工作。两年以上四星级工作经验 .高中或具有同等学历以上。普通话讲述标准。

岗位职责：

4.5.1 掌握收银员的所有工作程序和技能。

4.5.2 检查各个收银点的文具、表格、账单是否足够 .不够时及时补齐。

4.5.3 检查收款柜台的各种设备（验钞机、压印机、 POS 机等）运转是否正常。

4.5.4巡查各个餐厅收款点 .将住店客人在餐厅的签单及时送往前台。

4.5.5. 收银员用餐、休息时代替其工作 .在营业高峰期协助收银员工作。

4.5.6 检查各收银员是否按程序操作。

4.5.7 经常检查各收银台的卫生情况 .保证工作岗位的整洁。

4.5.8协助主管做好收银部门的日常工作。

4.5.9 负责处理各项账务、现金的差错更正和追收 .并及时提出请示报告。

4.5.10 完成上级交办的其它工作。

4.6 岗位名称：总账会计

直接上级：财务经理

直接下级：资产会计 .账务会计

资质要求：遵纪守法 .有较强的协调能力 .工作责任心强 .吃苦耐劳 .不以权谋私 .保守业务机密 .了解华北地区市场 .熟悉酒店使用物资的采购与成本 .大专或同等以上学历 .至少具备两年以上四星级采购工作经验 .熟悉采购程序和酒店采购内容。懂小货车驾驶 .有驾驶证照。

岗位职责：

4.6.1 负责采购部的一切日常工作 .确保各项采购供应任务的完成。

4.6.2 认真监督检查各采购员的采购进度、质量及价格的控制。

4.6.3 调查研究酒店各部门物资需求及消耗情况 .熟悉各种物资的供应渠道和市场变化情况。

4.6.4 熟悉和掌握酒店所需各类物资的名称、型号、规格、单价、用途及产地 .检查购进物资是否符合质量要求。

4.6.5 与供应商建立良好的协作关系 .订立供货合同 .确保以最合理的价格购到最好的物资。

4.6.6 协助经理主持采购会议 .及时解决存在的问题 .协调内外关系。

4.6.7 有计划培训所属员工 .组织学习业务知识 .不断提高业务技能。

4.6.8 努力降低采购成本 .扩大采购渠道 .完善采购制度。

4.6.9 经常检查本部门有关经济、海关、检疫、卫生等法律法规的执行情况 .发现问题及时处理。遵守公司有关财务规定。

4.6.10 完成财务经理交办的其它工作。

4.7 岗位名称：资产会计

直接上级：总账会计

直接下级：无

资质要求：遵纪守法 .有自我约束力 .吃苦耐劳 .不以权谋私 .不假公济私 .不吃回扣 .不向供应商索取任何物品 .维护酒店利益。身体健康 .3年以上酒店采购工作经验。懂小货车驾驶 .有驾驶证照。

岗位职责：

4.7.1 经常了解市场最新价格并呈报给采购主管。

- 4.7.2 根据采购申请单询价 .做到货比三家 .并上报采购主管。
- 4.7.3 依据批准后的有效申购单实施购买 .同时完成各项临时性采购工作。
- 4.7.4 配合收货部对仪器、设备等物品的进货严格把关 .对不符合要求的物品负责调换退货。
- 4.7.5 主要了解有关物品、 工程配件方面的供货来源情况 .同时必须具备酒店所需物品种类品质、种类、用途及其它质量要求等方面知识。
- 4.7.6 与收货部门联系确认订购后到货情况 .跟进售后服务。
- 4.7.7 应及时向采购主管报告有关采购工作中货品采购及采购中所发生的情况。
- 4.7.8 协助采购主管外出市场调查 .为降低成本提供建设性的意见。
- 4.7.9 严格遵守财务制度 .购进的货物办理验收手续 .手续办妥后尽快办理报销手续 .以保证采购备用金的及时周转。
- 4.7.10 做好采购主管交办的其它工作。

4.8 岗位名称：账务会计

直接上级：总账会计

直接下级：无

资质要求：熟悉财务部的工作程序和各项规定 .性格开朗 .工作踏实 .精通电脑 .工作细致、耐心、快捷 .反映灵敏 .保守秘密 .能帮助财务经理协调本部门与外部门间的工作

岗位职责：

- 4.8.1 在财务经理领导下 .全面负责日常文员职责。
- 4.8.2 处理公文来信 .建立档案资料 .打印财务部各类文件。
- 4.8.3 负责统计财务人员的考勤工作 .发放财务部人员的一切办公用品。
- 4.8.4 负责收发各种单据 .并按审批手续 .催办、落实上级的指示。
- 4.8.5 参加部门例会及财务组织的各种会议 .做好会议记录 .并做好上下级之间信息的沟通、传达工作。
- 4.8.6 做好部门人员的统计 .收集有关资料建立本部门员工档案。
- 4.8.7 负责做好酒店资产的登记工作 .随时更新记录。
- 4.8.8 每月统计好各部门新增物品明细 .并发放到各部确认。
- 4.8.9 负责接待财务部的来客及接听电话。
- 4.8.10 完成财务经理交办的其它工作。

直接上级：财务经理

直接下级：无

 资质要求：有一定的管理能力和思想工作能力 .敢于坚持原则 .思维敏捷 .工作耐心、细致、快捷 .责任心强 .熟练掌握本专业业务、餐饮成本控制方法及采购程序 .懂得电脑使用技术。善于与酒店其它部门配合工作 .两年以上四星级工作经验 .具备助理会计师以上职称 .身体健康 .普通话表述良好。

 岗位职责：

4.9.1 根据规定按时做好物品的盘点工作 .合理安排好人力物力。

4.9.2 对酒吧进行不定期的突击检查 .确保酒吧存货正确。

4.9.3 做好每月供应商的供货统计及各部门的消耗物资统计。

4.9.4 检查下属是否按程序作业 .解决操作过程中发生的问题。

4.9.5 做好积压物品和短缺物品的报告。

4.9.6 定期检查酒店资产的使用情况 .汇报闲置资产的状况。

4.9.7 按餐饮部提供的资料做好食品标准成本。

4.9.8 按有关规定定期处理报损物资。

4.9.9 做好每月的折扣 .宴请 .款待等相关成本汇总报表。

4.9.10 完成上级交办的其它工作。

第 5 章 标准作业程序

5.1 资金管理程序

项次	流程步骤	要点说明	服务语述	配备
一	现金	①零用现金报销必须填写 费用		

	报销 流程 步骤	报销单 购物报销及费用报销须分别填写)。在填写时必须注明部门、姓名、日期、支出内容 (分项目填写). 金额及总计金额 (大小写). 填写时字迹清晰工整，不可涂改，均用中文正楷。 ②零星购物报销的费用报销单必须附上验收单、有效发票和其它票据、采购申请单、补仓单。 ③零星费用报销的需附上各类有效发票： I . 快递 / 托运报销须附上发票及快递 / 托运凭证。 II . 差旅费报销需附上出差申请表及各类发票。 III . 业务招待报销需附上宴请申请单及发票。 IV . 出租车费报销须附上车票及派车单，派车单上由行政人事部经理签字注明无法派车原因。 V . 公伤医药费报销附发票、病历复印件、公伤申请报告。 并经行政人事部 要点说明	服务 语述	配备
		审查后转交给财务部审核。 ④费用报销单经部门经理签批后交财务部会计主管复核，审核无误报财务经理审核。 ⑤费用报销单的签批手续由财务文员送行政秘书，总经理审批完成		

	现金 暂借款	后由行政秘书返回财务文员。 ⑥现金报销时间定为每天下午：00 到 16：30。 ⑦报销结束的现金支出凭证，出纳员必须在费用报销单及其附件上逐个加盖“现金付讫”章。 1. 因工作需要需借款时，必须填写借据，必须填明申请部门、 申请人、日期、借款原因及金额。 填写时字迹清晰工整，不可涂改，均用中文正楷。 2. 因出差借款，借据后需附上出差申请表。 3. 广告费借款，借据后需附上经总经理批准的广告计划。 4. 临时采购借支需附上采购申请单，补仓单。 5. 借据由部门经理签字，经财务部审核及总经理签批后方可生效。		
--	-----------	---	--	--

	流程 步骤	要点说明	服务 语述	配备
		申请现金借款数额在 5000 元(含)以上必须提前一天通知财务部 . 以便财务部准备资金。 ①零星采购等借款必须在借款日起七个工作日内到财务办理报销冲帐手续。 ②差旅费借款必须在返回后的五个工作日内办理好冲帐手续。 ③借款报销单在审批手续完备情况下 . 财务部通知报销次日起三个工作日内 . 借款人到财务结清余额。未按上述规定者将在每月工资中扣除。 ④其它借款应在借款日起十天内向财务部进行冲帐并办理冲帐手续。 1. 工资的结算： 离店人员工资由人事部劳资员依据完整的资料计算工资表 . 经人事经理审核后交财务经理 . 总经理审批后发放现金。 2. 货款的结算 ①所有月结供应商于每月规定时间凭验收单、 发票至财务部核对账目 . 由财务部会计提出申请。 ②货款经财务经理、 总经理批准后于每月规定时间支付。		
三	结算			

项次	流程 步骤	要点说明	服务 语述	配备
		1. 日审员在接到夜审的交班本及各种报表后，应认真详细阅读交班本。 2. 核对各点各班次营业收入报表及夜审编制的营业收入报表无误后，将其交给财务经理，以备公司例会用。 3. 日审再根据交班本上需要跟进事项逐一审核。 ①折扣手续不全或折扣额度不符合规定的，需寻找当事人重新查明原因并补足手续，如是没有正确理由的，责成当事人将差额上交到财务，并上报给财务经理。 ②账单未联号使用的，须查明原因，并要求收银将未联号使用账单先行使用。 ③账单有作废的，须一式全联上交，不得缺页，并由当事人在上面注明原因及盖上收银员章号并签上中文正楷姓名。 ④签单挂账单位的挂账单是否有消费人签名，若无，需责成当班的收银员或营业区域负责人将手续签名尽快跟进补齐，将其附件补充上交。 ⑤账单附件不齐全完整的，需要求当班的收银员或营业区域负责人跟进。 要点说明		

次	流程 步骤		服务 语述	配备
		将其附件补充上交。 ⑥ 信用卡签购单上与实际消费金额不一致的，须查明原因，不足部分由当班的收银员或营业区域负责人联系签单人补足，超额部分应退还或转作预收款留待客人下次消费用。 4. 日审员根据出纳交来的营业款日报表一一核对，有长短款的要查明原因，并按不同情况处理。 ①短款的须要求当班人员当天将其上交。 ②长款的应查明原因。 5. 下班前将今天跟进的事项一一记录在交接班表上并将公司有关新规定或部门其它备忘录记在交班本上。		

5.3 营业款上交流程

项次	流程 步骤	要点说明	服务 语述	配备
		1. 当班的收银员（含前厅收银、商务中心、美容美发、精品店等）在下班时应根据当班次的营业收入情况，将收到的营业现金、信用卡、支票等放入交款袋。 2. 据收入情况认真填写《营业款上缴清单》一式二联，填写时字迹清晰工整，不可涂改，用中文正楷签名，其中一联放入交款袋，另一联与营业报表账单（含洗衣房帐单）一起放至指定地点交给夜审。 要点说明		
项次	流程 步骤		服务 语述	配备
		3. 收银员将投款袋封好后，电话通知保安，在保安人员的护送下将当班次的现金收入投放到保险箱里，并与保安人员双方在投款登记表上签名，注明交款时间、营业点、交款人、保安、交款袋数等。填写时字迹清晰工整，不可涂改，用中文正楷签名，交款袋数必须是中文大写数字。 4. 总出纳每天早上与保安员一起至保险箱处，根据投款登记表上的记录，开箱清点交款袋，确认无误后，双方签字确认。 5. 在保安员的陪同下，出纳将收集到的交款袋与投款登记表一起带回办公室。 6. 在会计/收银主管（领班）的见证		

		9. 出纳将信用卡分天、分类整理好后. 交给应收会计保管 . 对收到的支票应及时到银行去兑换。 10. 应收会计在收到信用卡后与银行信用卡回单核对 . 了解信用卡到账情况. 做好手续费的核算并登入账。		
--	--	--	--	--

5.4 采购流程

项次	流程步骤	要点说明	服务语述	配备
一	特殊采购	1. 各部门根据需要填写“采购申请单”. 必须注明申购物品的品名、规格、型号、申购用途. 必要时附上样品. 填写时字迹清晰工整. 不可涂改. 用中文正楷签名. 而且要注意以下几种情况： ①如是办公文具及用品的. 不能使用采购申请单. 只能填写办公用品申购单. 并直接报到行政人事部. 在由行政人事部统计后填写采购申购单. 上面注明“明细见附件”字样。 ②印刷品类、棉织品类有变更的须附上样品. 对于新增工程类的须附上样品或图示。 ③总仓申购库存物资需填写补仓单. 除必须注明品名、规格、型号外. 还需要填写上目前库存量、上次到货日期及到货量等情况。 要点说明		

项次	流程步骤		服务 语述	配备
		2. 在填写“采购申请单”时，应根据采购周期合理填写到货要求时间。 3. 本部门负责人在采购申购单上签字并转交给采购部门，采购部在与申购部门沟通了解了物品相关信息后再在市场寻求货源（要求货比三家）。 4. 采购部将询好的价格填写在采购申购单上，交采购主管和财务经理审核，总经理签批。 5. 文员将已审批好的采购申购单分发给采购部、收货处及申购部门，采购部在规定时间内将物品采购并送至收货处，验收员、申购部门与供应商三方共同验收后在验收单上签字确认。 1. 厨房根据当天原材料盘点表及明天营业预计，填写每日采购清单，由总厨审核签字，在 20：00 前交给采购部。 2. 采购部根据每日采购清单，通过电话或传真等形式下单给供应商。下完订单后，在上面签名并放置在收货处。 3. 收货处在第二天根据每日采购清单对供应商提供的物品进行验收。 4. 此流程只针对厨房原材料及部分		

二	一般 采购	海鲜有效，其它物品采购不适合此流程		
---	----------	-------------------	--	--

5.5 验收流程

项次	流程 步骤	要点说明	服务 语述	配备
		1. 验收员根据已审核好的采购申购单、补仓单等相关单据来验收物品。 2. 供应商（厂家）需在指定的时间送至酒店的验收区域供酒店验收。 3. 物品必须开箱（包、袋）验收，如是冰鲜品须解冻，水产品需沥水，按《收货管理条例》执行。 4. 验收时需验收员、使用部门、供应商三方以上人员进行验收，如收到的物品是总仓补仓所用的只需由验收员进行验收。 5. 使用部门需对物品的质量、功能、性能等进行验收，验收员主要是对物品的数量、使用期限、产品商标、产品规格等验收。 6. 验收时，不符合酒店的产品要拒收。 7. 如产品部分符合要求并且使用部门同意可勉强使用，由采购部对这部分产品与供应商重新议价并将议价结果通知财务经理再进行验收。 8. 验收工作结束后，验收员将其输入电脑软件系统，打印验收单，由验收员、使用部门及供应商共同在验收单上		

次	项	流程 步骤	签名确认。同时，验收员在供应商联上盖上酒店收货专用章。 9. 使用部门不能及时在验收单上签名的，可在当天收货部下班前至收货处签字。 要点说明	服务 语述	配备
			不可留待次日办理。 10. 验收时间结束后，验收员将验收单整理并交给成控员，由成控员一一核对，核对无误后，在电脑中将单据审核。		

5.6 餐厅娱乐收银员标准作业程序

次	项	流程 步骤	要点说明	服务 语述	配备
			1. 每日上班前打卡并提前十分钟		

	到收银办公室签到 . 查看收银必读薄上是否有留言。 2. 到收银柜台时做好工作前准备 . 首先检查所有用品：账单、发票、信用卡签购单等是否足够并及时领取。对照有关交接、领用薄 . 核对各类需要记录使用、控制的用品是否与实际相符（例如：账单、发票要连号使用 . 要做好上下班交接记录 ）。做好其它各项准备工作（譬如：看“交接薄”、调校信用卡压卡机日期等 ）搞好卫生 . 保持工作环境清洁。 3. 餐厅营业时 . 服务员下“点菜单”给收银台时 . 收银员要及时、 准确地把“点菜单”所列项目进行“划价” . 完毕把“点菜单”按其所标房、台号对号入座放“点菜单架” . 如“点菜单”有疑问 . 要及时向“楼面”查询。 4. 当“楼面”通知结账时 . 首先听要点说明		
--	---	--	--

项次	流程 步骤		服务 语述	配备
		清楚房号、台号，然后准确的把所属房、台号的“点菜单”全部拿出，计算出结账金额，防止多计、少计、重计。将计算出的总额告诉服务员，由服务员向宾客结算。 5. 如需打折扣时，要索得签单人签名或各类优惠卡券，同时要留意规定不能打折的项目。给予折扣要按公司有关规定严格执行。账单上的任何更改必须标注原因，并有授权人签字。 6. 结算方式主要有：现金、信用卡、转房账、支票、挂账及公司账等，收银员必须熟悉各种结账方式的具体操作规程。 I. 凡实际客人现付的账单都要盖“现金收讫”章，款待的注明盖 ENT 章。 II. 用信用卡结账的需客人出示本人身份证（国外卡则不需要），并将身份证号码抄在账单上，在打印出信用卡单后，要请客人在信用卡上签名。 III. 以房账结算，则请客人出示房卡，并打电话至前台询问是否可以挂账，如果可以则填写“寓客内部结账单”，请客人签名，然后送至前台留下两联，如果不可以，则请客人付现金或信用卡。 IV. 用支票结算的要在账单上标注 要点说明		

项次	流程 步骤		服务 语述	配备
		持票人的身份证号、公司名及联系地址、 联系电话、支票号码、开户行及银行帐号等相关信息。 V. 如果客人与我公司有签订挂账协议，则查对财务部发出的“外客挂账名单”，核对客人在账单上的签名是否一致。 VI. 如是公司账的则严格按照酒店的宴请制度办理。 7. 开发票时应注意事项：发票必须顺码使用，不得涂改，作废的发票必须保留各联并装订保存，金额大小写要一致、规范，不得多开、私开、重开发票。 8. 本班收银工作完毕，首先把当班的账单按结账方式分类汇总并进行核查。接着清点当班的现金、信用卡		

		签购单、支票.填写“缴款清单”并将相应的“现金”、“信用卡签购单”、“支票”等装入“缴款信封” .然后填写收银报表.将当班的账单和收银报表一起上交财务部。 9.在上述工作完毕后.应打电话至保安值班室.在酒店保安人员的护送下将当班次的现金收入投放到前台收银处的保险柜里.并与保安人员一起在投款 登记表上签名。 要点说明		
项次	流程 步骤		服务 语述	配备
		10. 收银员下班前要作好如下几项工作：		

		检查各类用品是否缺乏并提醒下一班次的同事补领。 II. 有关登记簿是否已记录。 III. 将账单或发票的起止号码登记在交班本上。 IV. 本班需要对下一班的留言是否已记录清楚。 V. 抽屉是否上锁。 VI. 搞好工作范围卫生。 VII. 每日最后一班收银下班时要把备用金及钥匙交回夜审核数员保管。 VIII. 收银员完成本班工作后，一定要到办公室签退，同时留意是否有留言。		
--	--	--	--	--

5.7 盘点流程

项次	流程 步骤	要点说明	服 务语 述	配 备
		1. 根据公司有关《盘点暂行条例》财务部在规定盘点时间前一天需要准备好相关内容的盘点表并分发给各相关部门（下称盘点部门）。 2. 各盘点部门在接到盘点表时，先组织人员进行自盘，需按盘点表上各条认真细致的检查点清并填上准确的数字。 3. 财务部在盘点时间到盘点部门进 要点说明		

次	流程 步骤		服 务 语 述	配 备	
		行复盘 复盘时盘点部门与财务部一起清点，盘点完毕后双方签字确认。 4. 盘点完毕后，财务成控员应对盘点结果进行汇总统计，根据统计结果编制盘点盈亏表，同时将盈亏结果反馈给盘点部门。 5. 盘点部门在接到盈亏结果后应立即查明原因，并以书面结果告知财务成控部。 6. 财务成控部将盈亏原因报告附在盈亏表后并交给财务经理审核，总经理审批。 7. 财务会计根据公司对盘点结果的审批，按会计规定对盘盈盘亏进行账务处理。			
5.8 资产管理流程					
次	项 流程 步骤	要点说明	服 务 语 述	配 备	
		1. 资产管理员根据当月各部门的验收单和领料单上有关的资产和办公工具或工程工具等进行分部门汇总并编制各部门本月资产物资增加表。 2. 资产管理员根据当月各部门的报损单进行分部门汇总，并编制各			

次	流程 步骤	部门本月资产物资减少表。 各部门在收到资产物资增加表和减少表后应认真核对无误后签字确认并 要点说明	服 务语 述	配 备	
		交回财务部。 4. 财务部根据上述每月的操作进行年度资产物资盘点。			
5.9 维修流程					
项 次	流程 步骤	要点说明	服 务语 述	配 备	
		1. 店内维修 1. ①酒店的设备、器具、家私需维修. 由部门填写“维修申请单”经部门经理签字后交工程部。 ②酒店电脑方面的设备需维修 . 由部门填写“维修申请单”经部门经理签字后交工程电脑部。 ③修理完后由工程部或电脑部在维修单上填写维修所需的材料、配件金额经部门签字确认。 ④每月末. 由工程部汇总各部工程方面的维修汇总；由电脑部汇总各部电脑方面维修费用 . 均于每月 25 日			

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/138067132001006117>