

## 服务员管理规章制度

### 2022 服务员管理规章制度（通用 15 篇）

在不断进步的社会中，人们运用到制度的场合不断增多，制度是维护公平、公正的有效手段，是我们做事的底线要求。那么拟定制度真的很难吗？以下是小编收集整理的 2022 服务员管理规章制度，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

#### 服务员管理规章制度 篇 1

- 1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。
- 2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。
- 3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。
- 4、热情待客，态度谦和，仪容整洁，不擅自离岗。
- 5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。
- 6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作。
- 7、熟悉餐牌和酒水牌的内容。
- 8、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。
- 9、做好餐后收尾工作。

#### 服务员管理规章制度 篇 2

##### 一、行为规范

- 1、按公司行政管理规定穿衣，整洁得体。佩带首饰不过于华丽，化妆不浓装艳抹，指甲不过长、过于修饰。
- 2、路遇领导要主动热情问候，招待客人要礼貌认真。
- 3、服从人事管理等领导安排，尽职尽责做好工作。工作时不大声喧哗、谈笑，不影响他人工作。
- 4、严格遵守岗位纪律，遵守工作纪律。讲究工作效率，日事日毕。
- 5、接听电话时要神清气爽，使用文明用语。转接电话或传话时

要及时准确。

6、使用电话要轻拿轻放，加以爱惜。不漏接电话，电话铃响很久再接应先给对方道歉。

7、对领导安排的事情或为他人代办的事情要及时办理给予答复。

8、不假公济私，不使用公司的工具、设施或占用工作时间干私事。

## 二、工作纪律

1、按工作时间到岗，工作时间无领导批准离开工作岗位者，按旷工处理。

2、每日两次准时考勤，15分钟以内为迟到，提前15分钟下班视为早退。迟到15分钟以上按旷工半日处理

3、因偶然事件迟到15分钟以上，经办公室查明属实可准予补办假条。

4、办公室不定时到各部门查岗，应在岗而不在岗者，按旷工半日处理。

5、每月员工可公休两天，公休时应提前通知办公室，公休只限周六、周日。其他假期需填写《员工请假条》并经经理签字交付办公室。

6、每月事假不得超过两天，事假当天扣发当日工资。

7、法定节假日由公司安排休假并服从公司统一安排。

8、出门必须打出门证，出门证必须由直接领导签字并注明出门事由、时间。

## 三、物品管理

1、爱惜餐厅物品，工具及一切使用设施。

2、保持餐厅内部环境卫生的整洁，用餐工具的卫生、完整。

3、餐厅内部环境设施，用餐工具如有损坏或丢失，应及时通知直接领导，经证实非人为破坏的可按规定程序申请报废并重新订购或制作，予以更新。如证实是人为破坏，经保卫查处立即按公司规定对破坏者进行严厉处罚。

4、餐厅内部环境设施，用餐工具的维修、购买首先由使用者通

知办公室主任，在由办公室主任填写购物审批表审批至经理，然后交采购员，低值品管理员各一份方可购买。

#### 四、岗位变动

员工进入公司后，无论因工作需要或个人主动申请，都可以进行公司内部工作流动。进行岗位变动时需要首先提出书面申请，经相关部门领导批准确认后，交由办公室存档备案，同时完成了内部流动。同时公司保留对岗位变动人员的工作内容及薪金进行调整的权利。

#### 五、员工离职

当员工要离开公司时，需要提前与部门经理说明。员工离职应按公司规定移交所有属于公司的财产，经核准离职且办妥移交手续，方可正式离职。未办理离职手续自行离职者，公司财产若有损失、遗失，其损失全额从薪资中扣还；如薪资不足以抵押时，将报公安机关追究刑事责任。

#### 服务员管理制度 篇3

- 1、语言表达能力。简洁明了。
- 2、服务态度，保持微笑，不应太热情
- 3、卫生习惯，不要太性感打扮也不能太另类。身上不要有反感的气味。
- 4、年纪问题，尽量在服务工作中，不要搀杂年纪长者。
- 5、应变能力，建立管理层，确定应急方案，当遇到客户争执问题，应请示经理或在职领导。
- 6、建立员工制度，包括考勤制度，责任制度，奖罚制度等
- 7、建立工作守则，如需要迎宾时确定时间段，如何安排。卫生处理时候，注意环境，不要影响到客人。不要餐厅嬉闹，不要餐厅与客人共进食，不要把餐厅的脏的一面展示给客人，如倒垃圾，处理客人留下食物等需要注意。
- 8、员工的仪态，统一制服，调整站姿，分化区域。培养员工基本素质，第一点要确立他们自信心，第二点要确定他们服务意识与态度，基本礼貌问题第三点观察他们的能对工作造成影响的缺点。不要带情绪来投入工作。

#### 服务员管理制度 篇 4

- 1、热情待客，态度谦和，工作要细心，仪容整洁，不得擅自离岗。
- 2、确认台号，将服务员送回的点菜单顾客联与收银联核对，如有调整应立即询问服务员，确认所有消费项目录入无误后打印账单。
- 3、各种折扣和优惠方式按酒店有关规定执行。
- 4、按不同付款方式进行结账处理，将结账方式录入电脑，完成结账操作。
- 5、将找零、信用卡签购单持卡人联、账单顾客联等交服务员送回给客人。
- 6、如客人要求提供发票的，按规定填开发票，由服务员交给客人，并请服务员在收银账单上签名。
- 7、账单要按不同结账方式盖章，并分类放好。

#### 服务员管理制度 篇 5

1. 整理好仪容仪表，化淡妆，准时点到，不迟到、早退，绝对服从餐厅主管指挥，认真、快速的完成工作任务。
2. 上班前了解就餐人数及时间，了解宴请来宾有无其他特殊要求，做好针对个性化服务工作。
3. 正式开餐前，按照安排认真做好桌椅、餐厅卫生，餐厅铺台，准备好各种用品，确保正常营业使用。
4. 按规定时间站位，面部表情自然微笑，以饱满的精神面貌迎接客人。
5. 客到及时安排客人入坐，根据人数进行加或撤位，主动拉椅（接挂衣物放第一位）主动介绍本店特色及经营性质。
6. 服务开餐间，请字开头谢不离口，随时要使用礼貌用语和微笑，及时为客人问茶、斟茶、派巾，介绍点菜方式，征询客人酒水并报名称及价格。
7. 当餐服务时，多与客人沟通，有问必答，不知者委婉回答客人，有必要时要问清再做回答，戒骄戒躁戒急戒烦。
8. 餐中随时留意客人及餐厅的一切状况，以便达到更好的协作服务，以便捷优质的服务使客人满意。

9. 操作时一定要使用托盘，避免茶水菜汁洒落，服务餐中要有声，先到，以免与客人碰撞，工作中出现错误应马上向客人道歉。

10. 如工作中出现疑问及时处理，自己解决不了及时汇报上级。

11. 如客人直接用手拿吃的食品要提前上洗手盅，水温保证在 20 度到 30 度左右，骨碟垃圾不得超过三分之一，烟缸不得超过 3 个烟头。餐中服务必须上三道香巾，香巾必须干净整洁。

12. 客人就餐时要及时为客人斟酒、茶，及时清理台面，确保台面卫生整洁。

13. 客人的菜品长时间不上要主动为客人催菜，如菜已上齐要询问客人是否添加。菜品或主食，要主动推销，主动介绍。

14. 餐位不用的汤碗或其他物品空盘要及时撤掉，以保台面的整洁

15. 如客人有走的动向，主动及时为客人拉椅，询问是否需要打包。

16. 送客意识加强落实，客人离店后迅速返回工作岗位收台，收台时要轻拿轻放。

17. 收台时应按收台程序进行收台，要及时整理自己区域卫生或摆台以便及时迎客。

18. 下班前检查工作区域是否关灯、关门、关窗，电源是否切断，确保安全，请示领导方可下班。

19. 出现爆满翻台时不得出现空岗无人盯台现象，禁止客人外叫或自己斟倒现象。无论闲忙时要按标准质量正常心态，接待好下一批客人。

20. 员工之间建立好良好的同事关系，不计较个人得失，互相帮助，遵守本店一切规章制度。

21. 积极参加培训，不断提高服务技能，业务素质能力形成学、帮、赶、超的良好风气，熟悉其他部门的情况，以便应答客人。

## 服务员管理规章制度 篇 6

### 一、奖励

1、严格控制开支，节约费用，成绩显著。

2、主动完成工作任务，积极推销和创造经济价值显著、

3、拾金不昧，优质服务为酒店获得声誉、

4、业务技能考核成绩特别优秀者

5、为酒店的发展和服务质量的提升提出合理化的建议，并经实施有显著成效。

6、发现事故隐患并及时排除，在消防安全方面做出突出贡献避免重大损失、

7、全年出满勤，表现良好。

二、处罚（轻微过失）5 元/次

1、未按酒店规定上，下班迟到或早退

2、衣冠不整上下班，上班不佩戴工号牌。（签到，签退或交还物品和钥匙

3、仪容仪表不整和个人卫生不好、

4、楼层内奔跑，大声喧哗、惊扰和影响客人用餐、

5、未按时作好工作分担区卫生或两处不合格、

6、未按规定及时关闭空调，电视，主灯及水龙头、造成浪费、

7、拒绝管理人员进行检察工作岗位、

8、不严格按照操作标准进行工作、

9、进出厅房时不敲门和反手关门、

10、工作期间随意去洗手间、

11、酒店组织活动或培训，未经批准擅自空岗和缺席、

12、电话铃声超过 3 声未接听，而且不使用礼貌敬语、

13、未经批准私自为客人外出购物、

14、将来店客人姓名，职位随意外泄他人、

15、见到客人不主动问好和行礼、

16、上班前食用刺激性较大的食品，并口腔带有异味、（如：蒜，葱等

17、未经批准私自离岗，串岗、

18、超越客人时不使用礼貌用语、或不带领客人到指定地点、

19、见到上级和同事不打招呼、

20、未按规定时间到岗站位、

21、面对客人无表情或埋头工作、

22、不做好备品或备品不足、

三、处罚（一般过失）10 元/次

1、上班时间打口哨，讲笑话，聊天，哼唱歌曲、

2、背后指责客人和同事或聚堆聊天、

3、私自使用酒店设施及电器，电源、

4、私自将个人物品及食物带入酒店、

5、在酒店内洗漱或洗衣服、

6、上下班不走员工通道、

7、私自穿工服外出、

8、私自带亲人和朋友或他人进入酒店参观、

9、上班时间睡觉、或上班前饮酒并带有醉意上岗、

10、上班时间擅自离岗或做私事、

11、不服从上级管理并顶撞、

12、蓄意破坏酒店设施及公用物品、

13、当班时间看书，报，吃东西，吸烟、

14、利用酒店电话办私事或打私人电话、

15、私自翻看客人资料和物品、

16、清洁厅房时发现客人物品，不及时上报、

17、私自将酒店物品送予他人、

18、发生意外事件不及时上报、

19、酒店资料，机密外泄、

21、在收银台私自兑换零钱，或将客人未带走发票私自留下、

22、酒店专业知识考核时不能通过考核、

23、私自陪同客人饮酒、

24、不认真做好工作笔记和交接班日记、

25、消极怠工，不服从上级指挥和领导、

26、在酒店或宿舍墙壁上乱写乱画、

27、未及时完成客人及管理人员安排的工作，留言，指令未及时传达或不准确、

28、未经批准私自进入库房领货、

- 29、下班后在公共区域逗留串岗，使用客人设施或电梯、
- 30、与客人交谈和语气生硬、
- 31、不及时为客人更换餐具或烟缸、
- 32、上班时打私人电话或私自会客。

#### 四、处罚（严重过失和重大过失）20 元/次

- 1、指责，谩骂，侮辱，殴打客人及同事、
  - 2、将钥匙私自带出配制、
  - 3、工作期间饮酒或浪费客、
  - 5、蓄意破坏酒店设施及客人物品、
  - 6、因工作失误造成酒店及客人财物受到损失、
  - 7、偷盗酒店，客人及同事财物、
  - 8、违法犯罪，串通勾结，谋取私利、
  - 9、酒店或宿舍内酗酒滋事，赌博打架、
  - 10、组织及煽动同事聚众闹事、
  - 11、连续旷工 3 天或一个月累计旷工 3 天、
  - 12、将客人遗留物品据为己有、
  - 13、私自涂改，损毁单据、
  - 14、隐瞒事实真相，蓄意说谎、
  - 15、利用职务之便营私舞弊，谋取私利、使酒店的经济受到损失、
- 服务员管理制度 篇 7

#### KTV 服务员规章制度详细内容如下：

①首先要遵守曾经我们给大家介绍到的所有员工都要遵循的考勤管理制度比方说要按照规定时间上下班，穿着方面的要求等等一些相关的规章制度。

②每条都要了解当天的例会内容并且做好当天的工作安排服务员主要从事的工作内容在这一点上所有的服务人员都要牢记在心。

③迎客之前先检查好各个营业区域的设施照明灯一系列的准备工作当发现有的包房设备出现问题的时候需要及时通知有关维修部门维修并且要做好记录。

④按照所定工作岗位，面带微笑，标准站姿热情迎客，要时刻用



好礼貌用语，必须“请”字当头，“谢”不离口，无论何时何地只要见到客人必须点头微笑亲切致意。

⑤每天在 11：30 左右，17：20 左右开 2~3 间包厢空调。带客时先带临街的包厢。

⑥所有的服务人员在上班的时候不允许做的事情不得违反相关规定比方说在工作期间手机一定要调成振动，记住不要玩手机等违反规定的事情都不要去做。

⑦工作中，站姿要端正，不可倚靠在吧台，不可扎堆聊天，不可嘻笑打闹，争吵，不得跑，讲不雅语言，做不雅动作，大声喧哗，唱歌。

⑧很多 KTV 包房服务员他们都是靠提成来赚钱的因此一定要学会运用推销语言为客人们提供服务。

⑨在工作中当顾客对服务员无理时，尽量不与客人争吵，在不影响店子形象利益时，灵活处理维护自己的利益。

⑩认真遵守 KTV 规定制度中关于其岗位职责方面的相关要求。

KTV 服务员规章制度中所规定的各项内容大概就有上面所看到的这些内容，需要相关人员认真遵守。

#### 服务员管理规章制度 篇 8

1、严格遵守会馆各项规章制度，服从领导的指挥安排。

2、加强业务学习，提高业务素质，树立服务至上观念。文明服务，礼貌待客，热情周到，仪表端正，着装整洁。

3、做好来访客人的接待服务工作;来访客人要及时领送到客人房间。(除来访客人有特殊要求，来访客人不在房间时，不得替起开门，并礼貌劝起到楼下公共场所等候，不得在楼层让来访者等候客人回房)，非本楼层住客及工作人员礼貌劝其离开;确保安全。

4、熟悉会馆情况，了解住宿知识，热情解答客人提出的问题。

5、不擅离工作岗位，不到客房内乱拿、乱用客人物品、食品等，不与客人长时间交谈，不谈与工作无关的事情，不让留学生代办任何事情，不收留学生、客人任何礼物。

6、搞好环境卫生，管好会馆的设备和物品，发现不安全因素及隐

7、严格执行“三轻”，确保楼层安静;并对会馆做到心中有数，执行验证开门服务，对患病或行迹异常的客人要及时报告。

8、留学生、客人离馆时，要清点、检查房间设备、物品，如有丢失、损坏按价赔偿，否则不予办理结算和离馆手续。并对客人遗留物品做好登记、保管、上缴的工作。

9、对所洗被单、褥单等要清点数目，做好出入库手续，说明破损程度;洗净后晒干、烫平、叠整，及时送交仓库保管，严格领取使用手续。

10、无留学生、客人住宿时，不准进入客房看电视、睡觉。禁止在工作时间打扑克、做私活、聚坐闲谈、大声喧哗、嬉戏等。

11、认真检查客房的用电设施的安全情况，对没有客人的房间或已经退宿的房间，要切断所有电器开关，经常性的检查插座、开关、热、冷水管线、水暖管线等，发现问题立即报告，做好登记，切防各类事故的发生。

12、按时交接班，严格执行交接班手续，要交接清楚未办理完毕的事宜，注意交接记录中有关重要问题的事宜。

13、搞好公共厨房卫生，监督公共厨房电器设施的使用情况，积极检查留学生洗衣间、公共厨房的水暖管线、电器线路是否安全，发现问题及时报告。

14、对所辖区的安全情况做到心中有数，因工作不认真、检查不到位、误岗、漏岗而造成严重后果者，将追究有关人的责任。

15、遵守会馆的其它规定。

## 篇9

1、准时上下班，不得迟到，早退和旷工。

2、及时打扫卫生，保持店内清洁。

3、上班时必须按规定着装，整齐干净。

4、站位端正，不可背靠墙或家私柜，不得私自窜岗，打闹，争吵，不得跑，大声喧哗，唱歌。

5、要时刻用好礼貌用语，必须“请”字当头，“谢”不离口，如

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/206042104224010131>