

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 1 页 共 15 页

员工手册



目 录

第一章	总经理寄语.....	3
第二章	经营管理管控方针.....	4
第三章	酒店简介.....	6
第四章	劳动条例.....	7
第五章	考勤制度.....	10
第六章	员工福利.....	11
第七章	规章制度.....	12
第八章	安全及保安程序.....	20

第一章 总经理寄语

我以极其愉快的心情, 热诚欢迎您加入龙泉国际大酒店这个大家庭, 并希望您在今后的工作中不断进步, 取得成功。

成功经营一家涉外五星级酒店, 为宾客提供最完善周到的服务, 使其誉满中外, 要素甚多, 但最根本的是全体员工要有良好的服务技能与敬业乐业的精神。

要实现这个目标, 有赖于每一位员工严格遵守酒店的各项规章制度, 充分发挥自己的才能, 与各部门通力合作, 同时拥有主动殷勤, 热情有礼的工作态度及整洁可人的仪容仪表。

为此, 我们编制这本《龙泉国际大酒店员工手册》作为大家的行为准则规范。我深信, 只要您在服务工作中能遵章守纪, 发挥自己的聪明才干, 就一定有所作为, 有所成就, 同时也会在这个温暖和睦的大家庭里受到尊重和赞誉。

让我们共同为龙泉国际大酒店的兴旺和发展做出贡献!

祝您成功!

总经理:

二 00 七年七月

第二章 经营管理管控方针

- 一、 向客人提供热情、主动、周到的服务, 努力培养和留住忠诚客户。
- 二、 不断开拓市场, 扩大市场份额, 创造良 good 的经济效益和社会效益。
- 三、 关心社会及公众事业。
- 四、 部门之间、同事之间要保持密切沟通联系, 通力合作, 协力完成酒店的各项服务要求和工作目标。
- 五、 关心和爱护员工, 为他们创造一个有利于酒店和个人发展的工作、生

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 5 页 共 15 页

活环境。

六、 发展和培训一支有良好服务技能，讲实效，不断上进的高素质的员工队伍。

七、 加强和完善管理管控，使各项工作科学化、系列化、标准化，进而达到国际性专业水平。

第三章 酒店介绍

东莞龙泉国际大酒店是由民营企业张佛恩先生投资 8.9 亿人民币兴建的一座涉外五星级酒店，占地面积八万平方米，建筑面积十二万五千平方米。酒店于 2001 年 1 月一八日开始对外营业，2002 年 1 月 5 日正式挂牌成为国家五星级酒店（五星牌证编号 [2002] 3 号）。

酒店位于粤港澳的“经济走廊”——广东省东莞市虎门镇，地理位置十分便捷，距深圳黄田机场和罗湖口岸分别为 20 分钟和 50 分钟车程，离广州白云机场 60 分钟车程。

酒店外观雄伟, 气势磅礴。酒店楼高 27 层, 共有各类型豪华商务客房 647 套, 房间宽敞舒适、豪华典雅, 配备宽带网络接口及卫星电视。

商务、会议设施齐全。商务中心为宾客提供便捷的国际长途、上网、代买车/船/机票服务。面积达 2200 平方米的无柱式国际宴会厅可同时容纳 2500 人, 另设配备同声传译系统的多国语言厅及规格不一的会议室 11 间。

在龙泉国际大酒店, 宾客足不出户即可品尝世界美食。御龙轩中餐厅提供传统的粤菜和精美的招牌菜式, 并适应时令不断推陈出新。绿庭吧咖啡厅 24 小时烹调中西美食, 提供早、中、晚自助餐及散点餐。樱一番日本料理经营至纯正的东瀛美食, 其中尤以金枪鱼刺身和松板牛肉最受宾客 good 评。

康乐设施应有尽有, 金花圣地歌舞厅、新浪美容美发沐足中心、爵士吧、保龄球馆、桌球室、乒乓球室、麻将房、室内外游泳池、网球场、健身房, 让宾客在繁忙的公务间也能轻松享受悠闲与惬意。

中国广东省东莞市虎门镇连升路金洲段 邮政编码: 523907

电话 Tel: +86 (0) 769 85 一八 8688

传真 Fax: +86 (0) 769 8511 3855

网址: xlungchuenx

xlhotelxlungchuenx

第四章 劳动条例

4.1 招聘程序

酒店对员工招聘实行公开招聘、公平竞争、择优录用的原则。所有应聘者须先由人事培训部进行初步面试和考核, 根据职位要求, 对符合条件者, 人事培训部将推荐给相关部门进行复试; 对不符合条件者, 人事培训部将根据应聘者的实际情况另予考虑或不推荐进行复试。

4.2 健康检查

员工入职前须到酒店指定医院（虎门防疫站）接受全面的体格检查。员工检查证明为身体健康，无任何严重疾病或传染病，并获正式开具的健康证后，方被酒店予以正式录用。

员工入职后，每年必须进行一次体格检查。凡发现员工患上传染性疾病或其他不适宜原工作岗位的疾病时，酒店可调整其工作岗位或酌情另行处理，以确保酒店员工和客人的安全卫生。

4.3 办理入职

- (1) 新员工凭“录取通知书”到人力资源部办理入职手续；
- (2) 交齐“录取通知书”上所列的有关资料给人力资源部；
- (3) 凭人力资源部开出的“入职报到单”和“入职手续表”到酒店的制服房领取制服。
- (4) 领完制服后返回人力资源部领取人物品：〈员工手册〉、工号牌、员工出入证、饭卡（如有遗失，请及时到人力资源部补办并按规定补交相关费用）。
- (5) 需住宿人员凭人力资源部开出〈入住通知单〉到宿舍管理管控处办理住宿手续；
- (6) 凭人力资源部开出“入职报到单”由部门员工带领到部门经理处报到。

4.4 入职培训

新入职员工必须参加酒店入职培训，具体培训时间由酒店统一安排。

4.5 试用期

员工入职需要经过试用期，试用期原则上为一个月，个别岗位试用期为三个月。试用期满经工作表现评估，合格者予以转正，不合格者，酒店可延长其试用期或者终止聘用。试用期最多不超过六个月。如在试用期内申请离职者，酒店按相关规定处理。

4.6 劳动合同合约

凡被正式录用者，酒店将与其签订聘用合同合约。对未满合同合约期辞职或因严重违纪而被酒店解雇者，酒店不作任何经济补偿。

4.7 转正

- 1、试用期内提出辞职的员工不给予转正。
- 2、员工试用期满前，由其部门负责人向人事培训部提交员工工作评估报告，根据员工的工作表现，给予批准转正或延长试用期。对试用期表现合格，部门批准转正者，

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 8 页 共 15 页

人事培训部给予办理工资转正手续。

4.8 岗位变更

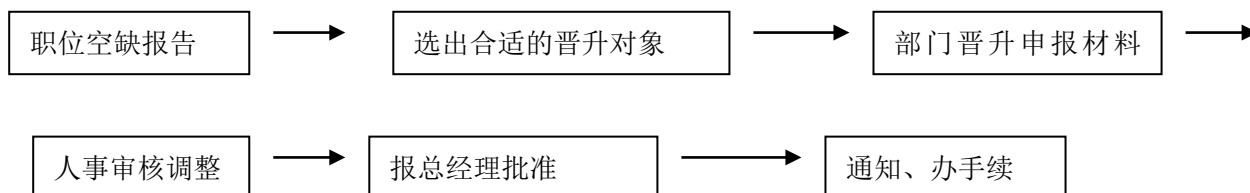
员工在酒店工作满一个月后(已转正的前提下), 可以书面形式申请调职。员工的调职申请需经调出部门和调入部门两方负责人同意方可。所有调职均首先由部门经理填写《人事变动表》并交到人事培训部, 需经人事培训部审核批准。酒店有权根据工作需要, 调派或提升员工到其它岗位或部门工作。员工调职需严格遵守酒店组织编制制度。

4.9 晋升

晋升程序

1. 因人员升职、离职或其他原因调动后后留下职位空缺, 由部门根据实际情况上交职位空缺报告补充新人。
2. 部门从职位技能熟练程度、工作经验和资历、在职工作表现及品德、完成职位所需要的有关训练课程、适应性和潜力等方面对部门员工进行考核, 选出合适晋升的人员。
3. 由部门主管推荐, 将该员工在部门表现形成书面文件同人事变动表和员工升职评估表一同上交到人事培训部, 人事培训部结合员工工作表现与晋升职位要求进行考核评估。
4. 人事培训部将评估结果呈报总经理, 总经理批准后方可生效。

图示



4.10 辞职

1. 员工试用期内提出离职的, 需提前七天书面辞职申请;

2. 员工转正后提出辞职的，需提前一个月书面申请辞职，否则不给予办理辞职手续；
3. 酒店不接受口头辞职通知，经部门经理、人事培训部经理批准后方可生效，部长级以上的员工须总经理批准。
4. 对未提前一个月提交辞职申请或未经酒店同意辞职而擅自离职者，酒店有权不发给任何关于该员工工作经历和取得各种荣誉之证明。

4.11 办理离职手续

1. 离职员工需到部门经理处领取当月考勤表和离职申请书到人事部培训部办理相关离职手续；
2. 凭人事培训部开出的“离职手续表”到酒店制服房退还制服，退还后由制服房主管在“离职手续表”上给予签名确认；
3. 凭制服房主管签字的“离职手续表”到人事培训部退还人事物品：〈员工手册〉、工号牌、员工出入证、饭卡（如有遗失不能退还的，需扣罚50元/件）。
4. 住宿员工凭人事培训部开具的〈离店通知单〉到宿舍管理管控处办理退宿手续并将行李交宿舍保安员进行检查；
5. 凭宿舍管理管控员开具的“退宿手续表”到人事培训部领取工资并领“行李放行条”离店。

4.12 辞退、开除

1. 对于严重违反国家法律或酒店规章制度的员工，酒店有权予以辞退而不事先通知。对于那些违规情况特别严重、影响极坏的，给予开除处分。凡被辞退或开除者，酒店不给予任何经济保偿。
2. 员工在职期间，凡触犯国家有关法律法规或触犯酒店纪律处分的辞退条例，立即开除处理。
3. 被辞退或开除的员工，将永远不能被酒店录用。

4. 一三薪酬

1. 员工工资以月薪计算。酒店于每月一五日以现金或银行转账方式向员工发放上月工资，适逢假日则顺延。如遇特殊情况，由酒店另行通知处理。
2. 餐饮部服务员、客房部服务员、保安部外保等岗位员工在酒店工作满一年

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 10 页 共 15 页

(转正后开始计算) 的享有年终奖。

3. 凡在酒店工作满两年的员工给予每年加薪 30 元/月。

第五章 考勤制度

5.1 工作时间

按照国家有关规定，结合酒店实际运作情况，对员工实行排班、轮休的作息制度，具体安排由部门视工作状况而定。员工每天工作时间为 8 小时（不含用餐时间），酒店可能根据当天工作情况安排员工适当超时工作，员工须全力配合。员工超时工作，将由部门根据酒店相关规定另行安排补休。由于员工工作效率低或其他个人原因而导致加班工作的，一律不给予补休。

5.2 考勤

员工必须按照部门每月排班表上班，并进行上下班签到。在上班时间内不得无故迟到早退或擅离岗位。员工如需调班，须事先征得部门主管同意，否则当旷工处理。

迟到、早退

1. 迟到或早退超过一五分钟者，扣发四分之一天工资；
2. 迟到或早退超过半小时者，扣发半天工资；
3. 迟到或早退超过一小时者，扣发一天工资；
4. 一个月内迟到或早退达到三次者，除每次罚扣外，再加罚扣一天工资；月计迟到或早退达到五次者，即作辞退处理。

旷工

1. 旷工一天扣发三天工资（当天无薪再加扣两天工资）；
2. 连续旷工三天或一个月内旷工达到两次的，酒店视该员工自动离职处理。员工自动离职的，酒店不作任何经济补偿。

事假

员工可申请事假，事假属无薪假期。部门在签批事假时，应以不影响部门正常运作为前提。员工请假必须填写请假单，经部门经理批准方能生效。员工请假不超过三天的，由部门经理批准；超过三天的，须经总经理批准。凡未经批准而休假的，均按旷工论处。

病假

员工如因病不能正常出勤，可申请病假，病假属无薪假期。病假申请必须持有指定医院（镇级以上人民医院）开具的病假证明，经部门经理批准后方可生效。员工因病不能出勤而又因特殊情况不能及时书面请假的（必须进行口头请假），事后须尽快出示相关的病假证明并进行书面补假手续，否则按旷工论处。

第六章 员工福利

6.1 住宿

酒店为员工免费提供集体住宿，员工必须严格遵守有关的宿舍管理管控规定，否则，酒店有权取消员工入住集体宿舍之资格。

6.2 膳食

酒店为上班员工免费提供三餐工作餐。

6.3 工作例休

员工每月可享有四天有薪休息日（即出勤7天安排一天休息）。如有特殊情况，员工可在部门经理的批准下把有薪休息假期累积而后一起发放。为确保员工有饱满精神，规定员工每月关于有薪休息日的积假不能超过两天。

备注：籍贯省内的员工可申请连续休假（包括有薪假和无薪假）10天；籍贯省外的员工可申请连续休假（包括有薪假和无薪假）14天。

6.4 国家法定假期

员工每年可享受十天有薪法定假期：元旦一天，春节三天，“五一”劳动节三天，“十一”国庆节三天。

新员工入职满三个月后，方可享受该年余下的法定假期。之前三个月的法定假期，酒店不予以补放。员工必须做满当月（即当月的最后一天），方可享受该月的法定假期。

部门将根据实际工作情况，合理灵活地将员工的法定假期在当月或其后的一个月内（即共两个月）予以安排。员工的法定假期必须在规定的时间内领用，不能累积。

6.5 办理健康证

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 12 页 共 15 页

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/255001014221011140>