

## 客房部管理制度

### 客房部管理制度 13 篇

在充满活力，日益开放的今天，制度的使用频率逐渐增多，制度对社会经济、科学技术、文化教育事业的发展，对社会公共秩序的维护，有着十分重要的作用。那么你真正懂得怎么制定制度吗？以下是小编为大家整理的客房部管理制度，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

#### 客房部管理制度 1

1、注意防火、防盗，如发现异常情况或闻到异味，必须立即查找并及时报告有关部门，切实消除隐患。

2、认真检查各区域，清除不安全隐患，确保酒店及客人生命财产安全。

3、如发现形迹可疑或有不法行为的人和事，应及时报告保安部或领导。

4、不与客人小孩玩耍，发现客人小孩玩水、玩火、玩电，要加以劝阻，避免意外发生。

5、不得将亲友或无关人员带入工作场所，不准在值班室内或值班宿舍留宿客人。

6、遇意外发生应视情况分别通知有关部门处理，同时加以标志，保护现场，警告其他人员勿进入危险区。

7、发生火警时要保持镇静，不可惊惶失措，应寻求附近同事援助，及时通知总机、消防中心和有关人员，说清火警地点，火势情况，及本人的工号、姓名，并报总经理。

8、在安全的情况下，利用就近灭火器材控制火势，如火势不受控制，必须引导客人从防火通道、楼梯撤离火警现场，切勿搭电梯。

9、服从总经理的指挥，全力保护客人和宾馆生命财产安全。

10、未经批准，员工不得向外界传播或提供宾馆的机密资料，宾馆的一切文件和资料不得交给无关人员，如要查询，请查询者到总经理室或有关部门查询。

#### 客房部管理制度 2

处罚制度:

为了提高管理的成效,调动各级管理人员主动性和积极性,增强其责任心和工作读到检查力度,更好地完成酒店及各部门的任务,特制定此制度:

一、坚决执行逐级负责制,即经理发现问题处罚主管,主管发现问题处罚领班,领班发现问题处罚员工;不允许越级管理或越级汇报,越级处罚。

二、经理(主管)发现问题应及时通知主管或服务中心文员(领班)收到通知后应及时整改,并由经理(主管)做好记录,工作完成后应及时向上级汇报后或在工作日志上注明,对于既无汇报又无注明者处罚 2 分。经理(主管)于每日下班前再次检查当日发现问题的完成情况,对于未完成人按完成任务给予 5 分人处罚。

三、经理(主管)对于头一次发现的问题给予提醒不处罚,对于同样的问题再次出现给予 2 分的处罚。

四、经理(主管)每日根据昨日的工作检查情况安排当日工作,对于昨日的工作未能及时完成者,按制度扣 2 分。

五、对于执行的表格应严格按制度执行,如未按制度执行且主管(领班)又未发现未及时督导的,给予直接领导 2 分的处罚。如服务员报告表的要求。

六、经理发现下属员工不讲普通话的,给予主管 2.5 分的处罚,经理(主管)发现下属员工犯错误,视错误的轻重给予主管(领班)1-5 分的督导不利的处罚。

七、服务中心表格如房态表、维修日统计、外借表,客衣交接本等表格认真填写。特别是房态更改表,应将所有 15:00 前退房写至上面,若发现退房房号在此表上未显示按工作不到位扣 2 分。服务中心本班人员应对各种表格做好监督检查,若发现未签还或未及时催还等现象发生,按工作不到位扣 2 分。

八、对于某些部位出现积尘,或垃圾较多(垃圾袋 5 个,或烟头 10 个),将对主管进行 2 分的处罚。

九、服务中心卫生夜班每日打扫,经理将一周内不定期检查,发现卫生不到位,将给予 2 分处罚。

十、部门出现客人投诉或不满,给予主管 2 分的处罚。

十一、其他未按规定完成工作的,视情况给予 2-5 分的处罚。

十二、领班以上干部要以身作则(不允许将手机带到工作岗位,只有自己做到,员工才能做到),为员工树立榜样。

奖励制度:

1.本月所管辖员工未发生一般过失以上的过失,主管(领班)+2 分。

2.得到总经理表扬,主管(领班)+2 分

3.受到客人书面表扬信(不包括友情提示卡上的)一封,主管(领班)+2 分

4.积极提合理化建议,并实施有效者的。+2 分

5.真诚报上发表文章。+2 分

6.每月优秀干部将考核分数、处罚情况作为参考,15日、29日领班以上会议召开。

客房部管理制度 3

1、客房布草仅限客房配备,给予住房客人使用,干净分开、分类放置。楼层应控制布草不能作其它用途。

2、客人增加布草(加床)、各楼层借出布草要交班,跟踪收回,坚持‘以旧换新、以一换一’的原则。

3、每班接班时对布草数量清点,按楼层配备数交班,发现差数应查找原因及时查清责任以备事后追究,不可口头交接。

4、楼层主管、领班应不定期进行抽查,盘点数据,对不符合配备数量的进行分析,查找原因将布草数量调整;对未点数的人员造成丢失布草数量的’追究当事人的责任。

5、每层楼按不同数量的布草配备,如需变动由主管调整数据,制表张贴配备数。

6、收送洗涤布草,要记录清楚数据,对于退洗及欠数布草要加减无误。若出现失误,将由楼层负责领班协调洗涤公司找回数量。若问题严重将追究督导层责任。

7、客人赔偿、报损数据要在交班时记录,在配备数中冲减,进行交班。

8、每月底为盘点布草日期,中班服务员将配合主管及领班盘点。按楼层配比数若出现差数,按每楼层工作人员,平均分配赔偿金额,从工资内扣除;赔偿按酒店规定%比核算。

9、控制客房布草使用,是每位客房部员工的责任和义务。保管不善致使布草丢失,应主动找回数量或承担赔偿责任。

10、每月对客人赔偿、报损的数据,主管应盘入资产报表内,进行冲减,以免数字遗漏。

#### 客房部管理制度 4

为了确保住客的人身财物安全,客房部特制定部门钥匙管理制度:

##### (一) 磁卡钥匙的管理(东楼)

##### 1、磁卡钥匙的保管

1• 目前小区域卡 2 把)由服务中心值班员保管;

2• 楼层卡 4 把由楼层服务员保管;

3• 部门卫生卡 6 把由服务中心值班员保管。

##### 2、磁卡钥匙的制作:

a、部门所有工作卡由主管和服务中心送卡制作,制作原则根据工作时间情况确定各种钥匙卡的有效时间和期限,负责制卡的人员必须登记造册有案可查,同时收、发出去、回来及遗失的钥匙卡必须有领用人签字。制卡人员有义务做好上述内容的存档工作。

b、小区域卡、楼层卡、部门卫生卡有效期均为一个月,即每月为员制作一次工作卡。

##### 3、磁卡钥匙的领、还制度

a、每月由主管在制卡人处领取一次员工工作卡,原则旧卡换新卡即失效卡换有效卡并按规定完成相关手续;

b、员工工作卡的保管由客房服务中心工作人员统一保管;

##### c、领、还程序:

每月由主管在服务中心领回的新卡发给服务中心工作人员并做好记录;

每日服务中心工人作人员根据客情及领班工作安排情况发放磁卡钥匙给领班,领班必须配合服务叫心完成此项工作,双方均要一丝不

苟析做好《钥匙管理》表格的登记记录；

领班一旦领出钥匙，必须承担钥匙的管理工作，做到谨慎小心。如果钥匙发生意外丢失务必在一小时内通知部门经理重新制卡，以防盗窃事故发生，如果不按规定执行，经理将对领班给予严重处罚；如果发生一切不良事故，领班将承担一切事故责任。

#### 4、安全制度

房间有意外情况，不应直接开门，先报告发生遗失立即通报服务中心，通知有关人员立即制卡。

#### (二) 金属钥匙的管理

1、西楼金属钥匙的存放位置：金属钥匙共有 6 串，服务台有 6 串

2、金属钥匙的领、还制度

原则：各存放点发、放钥匙必须做好《钥匙领、还管理》的登记记录，拒绝执行者或不认真执行者予以严重警告处罚。

发放程序：卫生班工作人员的钥匙由领班负责发放收回；服务台班楼面钥匙由领班负责协助交接。

当我们在遇到下列问题应该如何处理：

1、若在卫生将做完时，只需吸尘，但吸尘器又在工作间，距离又较远，请问我们服务员是否把房间门关上后，才离开去拿吸尘器

2、当我们客房服务员在做续房时，当卫生做完时必须添补物品时，在取物品离开房间是否将房门关上后才离开

#### 楼层防盗

客房里有价值不菲的设备，有住客的财产，如果失窃，不公对酒店的客人造成损失，还会影响酒店声誉，带来经济损失。因此，保安意识对楼层服务员非常重要。

防盗工作要注意以下几点：

1、楼层台班员要坚守岗位，掌握客人出入情况，坚持来访登记和会客制度。

2、跟房查房时如有急事离开，不得将门虚掩，而要锁好。

3、严格管理好楼层钥匙，取还钥匙要有准确的`登记。

4、对陌生人上楼层要提高警惕，非住客不能任其在楼层逗留。

5、不得带无关人员上楼层。

6、楼层服务员下班后海里穿便装上楼层进客房。

7、清洁员打扫房间时应打开房门，将工作车挡在门口，随时察看走廊上有无可疑人员，随时倾听门口的动静，发现可疑情况立即报告保安人员。

客人丢失物品时，首先应安慰并问清物品的名称、特征，丢失的时间、地点，及时报告客房部及保安部，并帮助客人回忆物品可能丢失的地点。失物现场要保护好，切不可自作主张或进客人房间翻找；而应在客人目睹的情况下查找，或由保安员协助查找。

## 客房部管理制度 5

### 员工考勤管理制度

公司的工作时间：上班时间为 7:30-11:00，下午上班时间为 12:30-17:30，中午休息一个小时(含就餐时间)。在规定上班时间之后一小时之内到岗为迟到； 17:30 以前无故离岗的为早退。

一、员工有以下情况之一为旷工：

1.未经批准，不上班的；

2.迟到和早退时间超过 1 小时以上，未请假的；

二、公众假期：

公司根据实际情况安排休假，期间为带薪假日。

三、请假

假期种类包括：病假、事假、婚假、丧假等。所有假期均须填写请假单，完成审批程序后，交人事行政专员备案。请假需最少提前一天提出申请，并填写请假单交主管审批，最后报人事部备案。在紧急情况下不能提前申请的，可以在休假发生的当天以口头（或电话）形式向主管请假，事后一周内补办请假手续，交人事部备案。

四、监督和管理

公司全员上下班必须打卡，由人事部负责监督员工考勤。

员工因公、私事不能按时上下班打卡的，应当事先向其直属主管报告说明情况，事后向考勤人员说明。

五、扣款

病假、事假为无薪假期，从当月工资中扣除。旷工两天以内每天扣除倍工资；旷工三天及以上每天扣除 2 倍工资；连续旷工五个工作日或五个工作日以上的，视为自动离职。未打卡并未及时进行说明，则视为非正常出勤，每次按实到时间以迟到、早退、旷工计算。迟到或早退在 5 分钟以内，每次扣款 5 元；超过 5 分钟小于 15 分钟每次扣款 10 块；超过 15 分钟小于 30 分钟每次扣款 20 块；超过 30 分钟小于一小时每次扣款 30 块。

## 六、附则

本规定由人事部制定并负责解释。

本规定适用于生产部所有员工，公司其他部门员工使用规定由公司另行规定。本规定经总经理批准后有效。

本规定自二零一三年月日起执行。

20xx 年 月 日

## 客房部管理制度 6

商务酒店餐饮客房部管理制度值班管理规定目的:为保证为客人提供周到细致的服务,餐饮客房部实行值班制度。

第一条.餐厅早餐值班 7:00 到岗,负责早餐的服务工作。

第二条.餐厅员工 8:00 上班后替换早餐值班员工吃早饭。

第三条.餐厅员工在午间员工餐时实行值班。

第四条.客房员工晚间在 203 房间值班,随时为客人提供服务。

第五条.客房员工早餐、午餐、晚餐实行倒班,做到不空岗。

第六条.具体值班时间表,由领班负责安排。

关于私藏客人酒水、烟的处罚办法目的:为避免员工私留客人酒水、烟等而导致客人不满、投诉现象发生;

使剩余酒水物有所用,去向明确,特制定本处罚办法,如下:

第一条.营业中、营业后所有未开启酒水(包括白酒、果酒、饮料、啤酒等)必须主动为客人退掉,并报告领班。

第二条.已开启的剩余白酒按照酒水档次进行归类由吧台统一登记,保存使用。

第三条.对上述规定有违反者按以下条款执行;

①私留酒水按售价进行处罚。

②私留客人招待用烟按照售价的 2 倍进行罚款。

关于剩菜的处理办法目的:为了将每餐的剩余菜品合理利用,规范处理方法,特别制定以下办法。

第一条.清台时必须将台面餐巾纸、牙签、烟头等倒入垃圾桶内,不能与菜品混装。

第二条.在清台时客人没有动的海鲜、菜肴可以转入员工餐厅,供员工食用。

第三条.对台面上的其他剩菜、如肉类、鱼类、骨头类可单独装入方便袋内,转做狗食等。

第四条.菜品内如果有辣椒必须将其挑拣出来。

第五条.任何人不得将剩菜等直接做为垃圾直接倒掉、违者罚款 20 元。

客人入住登记制度

第一条.客人住宿时需到总台办理入住手续。

第二条.客人办理手续时需入住登记表上填写本人姓名、工作单位、身份证号码、住宿时间等。

第三条.客人在总台交完押金后、在总台领取客房钥匙。

第四条.标准客房押金 500 元/间,豪华房押金 1000 元/间。

布草管理规定目的:为加强布草的使用与管理,使布草及时送洗,特别制定本制度。

第一条.客房布草、餐饮布草统一由客房部李曦管理。

第二条.餐饮部每餐用过的布草及时到 203 更换,并由专人负责记录。

第三条.客房更换下的布草及时送到 203 更换,并由专人负责记录。

第四条.布草房每天负责将更换下的布草进行登记,并交由司机送去清洗。

第五条.对当日不能及时送洗的情况下,必须将其晾干,在进行装袋。

第六条.布草在送洗时须将客房布草与餐厅布草分装,避免染色。

低值易耗品管理办法餐饮客房部在营业中,涉及的易耗品品种较多,为了达到节约降耗的目的,将从以下几个方面进行控制:

第一条.餐厅清理卫生和刷杯使用的洗涤剂用矿泉水瓶到库房进行出库,每次使用时控制用量。

第二条.公用卫生间使用的卷纸和插手纸根据使用情况进行更换,无客人时将卫生间门锁上。

第三条.客房部在客人退房后将客人未用的浴液、发液、一次性牙刷、牙膏等收回进行重新摆放。

第四条.员工禁止使用客用的纸巾、发液、浴液等。

第五条.对一次性台布、筷子等用品严格限制使用。

第六条.对经常无人住宿的房间,备品可以减量或不放。

#### 客房工作标准

第一条.凡是上岗的服务员,要求仪表整洁,仪容端庄,合乎俱乐部的要求。

第二条.文明礼貌,语言规范,亲切热情,主动迎宾。

第三条.上班时禁止闲聊,大声喧哗,打瞌睡,吃零食,接打私人电话或办其他私事。

第四条.做好个人卫生,制服干净整齐,保持饱满的精神面貌。

第五条.要有良好的服务意识,按客房服务规程和质量要求做好宾客迎送和客房的整理工作。

第六条.服务员要掌握住客情况,确保住宿客人的人身财产安全。

第七条.按客房清洁规程和质量要求做好客房责任区的日常清洁工作.责任区内的卫生应随时清理,做到清洁卫生无死角。

第八条.按照家具摆放要求做好摆放,对损坏或需维修项目,要及时报告和维修,保证各种灯具的完好。

第九条.客人退房时,要认真清点客房内各种物品,发现不足应及时补齐。

第十条.进入有客人入住的房间,首先要轻敲门三次,在得到允许后方可进入。

第十一条.为客人服务要机敏勤快,及时提供各种服务,满足客人的合理要求。

第十二条.服务员在客人入住后,要随时与各部门尤其是总台取得联

系,掌握客人的活动情况,避免跑单。

第十三条.客人退房时要及时查房,发现有遗留或遗弃的物品要及时上交。

第十四条.保持客房门把手,门锁,门牌号的完好,整洁,无污迹.

第十五条.严格控制客用供应品,定期定额管理.

第十六条.服务员不得在客房内使用各各种客用品或私自留宿他人。

第十七条.未经总台允许,服务员不得私串客房。

#### 房间管理办法

第一条.营业性房间 1.除定时通风外,平时必须锁好门. 2招待用房的  
服务员必须按程序办理,严禁无手续用房. 3.值班钥匙在服务员处保管,不得丢失。

第二条.有关管理规定 1.认真执行卫生清扫标准。

2.对房间的设备,设施及各种物品必须认真保管,妥善使用。

3.服务人员不得在房间内有如下行为:

(1)闲谈

(2)看电视

(3)睡觉,躺卧休息(经理批准除外)

(4)其他与工作无关的活动。

违反上述规定按员工手册规定处理。

第三条.客房钥匙的控制与管理 1.电子钥匙必须随身携带。

2.电子钥匙除为客人开门和清理卫生时使用,不得私自开门。

3.钥匙不得转借他人,违者罚款 50 元。

4.倒班时,应先将钥匙交给领班,安排专人接管。

5.不能遗失钥匙,开门给无关人员进入房间,违者罚款 50 元。

房间小酒吧管理办法  
房间小酒吧是一种方便客人的服务设施,它包括酒水、软饮料及果冻等小食品,软饮料置放于冰箱内,酒水、小食品等摆放在酒柜或展示架上,并且要配备酒杯、纸巾、干瓶器等。

服务员每天根据客人的耗用量填写酒水单,通知总服务台收款入帐。

每日客人退房后及时凭酒水单底联到库房补充。

因工作过失造成走单的,当班服务员负责赔偿。

客房内的酒水、饮料、小食品等每日检查,出现缺、损坏、过期等现象由服务员负责赔偿.客人遗留物品处理规定

第一条.在酒店范围内,员工无论在任何地方拾获任何遗留物品都必须尽快交到总服务台。

第二条.总台在接到遗失物品后,需将其记录在遗留物品登记簿上,要求填写日期、拾获地点、物品名称、拾获人姓名及部门等。

第三条.所有遗留物品必须锁在储存柜内。

存放时要将贵重物品与一般物品分开,贵重物品交由财务部储存,一般物品由总台员工分类锁进储存柜内。

第四条.遗留物品由部门主管通过查会员档案等方式通知客人来酒店认领。

第五条.员工拾到物品应马上填写遗留物品登记表,一式两份,一份交拾获者,一份连同遗留物品一起存入柜内,并将详细情况记录在遗留物品登记簿上,总台须将每日拾到的物品情况汇报总经理。

第六条.客人回来认领时,需复述一次报失物品的内容,遗失地点由销售部核准后如数交给客人,并请客人在登记簿上签名,如是贵重物品还必须留下客人的身份证号和联系地址。

#### 客房部管理制度 7

1、客房内卫生间应清洁卫生、无异味,面盆、浴盆、马桶每日清洗消毒,并保持清洁。

2、客房卫生的清洁消毒必须严格按照程序进行,清洁客房卫生所使用的清洁布等工具应明显区分。

3、所使用的床单、枕套、被套等公共用品按 3:1 的数量准备,并应做到一客一用一消毒。

4、所使用的口杯、茶具应做到一客一用一消毒。杯具清洁后在红外线消毒柜内消毒 15-20 分钟。

5、杯具洗消间内清洁卫生,杯具消毒严格按照“一冲、二洗、三消毒、四保洁”的程序进行。已消毒的杯具必须及时放置在保洁柜内,防止二次污染。保洁柜内只能存放已消毒的杯具,禁放其他物品。并有详细的消毒记录。

6、设置专用布草间；布草间保持整洁卫生，有专人管理；已消毒布草及时放置在密闭的保洁柜内，布草间内不得存放其他物品。

7、客用化妆品不得自行灌装，洗发、沐浴用品应符合《化妆品卫生监督条例》的规定。

8、客房内做好病媒生物防治工作，配备防蚊、防蝇、防蟑螂、防鼠设施。

## 客房部管理制度 8

### 1、奖励部分

- (1)、对客主动热情有超值服务。20 元
- (2)、积极培训新员工。20 元
- (3)、工作量增大或遇到大型接待任务，主动加班。20 元
- (4)、积极参加部门及酒店的集体活动。20 元
- (5)、工作积极认真，得到客人的口头和书面表扬。30 元
- (6)、对客服务中有超前意识，并得到客人的肯定。50 元
- (7)、工作效率高，落实工作快，大胆管理者奖励。50 元
- (8)、为本部门争得突出荣誉奖励 50 元
- (9)、在酒店或部门组织的培训活动中成绩优秀者。100 元
- (10)、处处在酒店打细算，降低成本成绩显著。100 元
- (11)、发现违法犯罪行为，敢于大胆揭发者报告奖励。100 元
- (12)、拾金不昧，按价值及影响大小予以奖励
- (13)、积极向部门提出合理化建议，并采纳者酌情给予奖励
- (14)、发现火警事故报告，防止或扑灭火灾有助者酌情予以奖励

励

### 2、处罚部分

(1)、不服从调动，不服从指挥，不虚心接受意见，顶撞上司者，第一次 20 元 二次 50 元三次扣 100 元

(2)、工作擅离职守者，第一次扣 20 元，二次扣 30 元，三次扣 50 元

(3)、当值迟到，早退，不签到或代人签到者，第一次 10 元 二次 20 元三次扣 50 元

(4)、班前班后逗留楼层或当值期间让外来人在工作间闲扯者，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(5)、为当值期间不迎送客，不使用礼貌用语，多人围攀服务间谈笑者，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(1)、不按规定做，未经交前厅部同意私自让人参观房间者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(6)、客情不熟，有关电话号码不熟，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(7)、发现问题隐患不报告者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(8)、私自开房给人住宿者，第一次 100 元并支付房费 二次辞退

(9)、客人入住时间较长，发现客人可疑不报告者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(10)、未经领导及前厅同意，私自给人开门者第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(11)、住客不在，私自让来访者入房者扣罚 20 元 第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(12)、当值让外人在房间内洗澡看电视者，第一次 50 元 二次 100 元 三次辞退

(13)、未经批准，非当值人员在楼层闲扯，让外部人员使用楼层工作间者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(14)、态度不好，造成客人投诉者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(15)、当值仪容不整，没有佩带工号牌者，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(16)、不准电话请假（除特殊情况外），第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(17)、交接班不查房，不搞计划卫生，没有按规定熄灯，开灯者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

- (18)、当值睡觉者，第一次 20 元 二次 50 元三次扣 100 元
- (19)、偷窃公物，将物品给人或私自带出，第一次 200 元 二次  
辞退
- (20)、私自进客房打电话者，第一次 20 元 二次 50 元三次扣  
100 元
- (21)、当值时间看书，报，电视，打私人电话号码，干私事者，  
第一次 10 元 二次 20 元三次扣 50 元
- (22)、不按时参加会议，小组学习，培训者，第一次 20 元 二  
次 50 元三次扣 100 元
- (24)、工作失职，造成酒店及客人财物损失者视情节严重给予  
赔偿外，第一次 20 元 二次 50 元三次扣 100 元
- (25)、违反操作规程，所完成的房间卫生不干净，不及时填写  
报表者，第一次 20 元 二次 50 元三次扣 100 元
- (26)、丢失布草，按价赔偿
- (27)、工作马虎，违反纪律者，第一次 20 元 二次 50 元三次扣  
100 元
- (28)、布草车，吸尘器滑有做好保养工作，清洁工具乱放者，  
第一次 10 元 二次 20 元三次扣 50 元
- (29)、房间物品数目不清，房间布草漏配，少配成客人投诉者，  
第一次 20 元 二次 50 元三次扣 100 元
- (30)、当值动用客房物品者，第一次 20 元 二次 50 元三次扣  
100 元
- (31)、当值期间维修工作没有做好卫生，造成客人投诉者，第  
一次 20 元 二次 50 元三次扣 100 元
- (32)、在楼层吵架者，第一次 20 元 二次 50 元三次扣 100 元
- (33)、背后议论，挑拨离间，第一次 20 元 二次 50 元三次扣  
100 元
- (34)、每周检查卫生，班组卫生不合格者，第一次 20 元 二次  
50 元三次扣 100 元
- (35)、当值没有按规定查房，乱报“OK”房，虚报乱填表写出

报表者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(36)、工作责任心不强，制度没有落实跟办好，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(37)、工作不负责，查房不细，查过的'房间不合格者，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(38)、每天班组都有违纪或卫生不合格者，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(39)、班组当值有离岗，会客现象者，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(40)、没有按规定填写交班本，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(41)、工作不认真，交班的问题不清楚，接上一班次工作没有及时落实跟办者，第一次 10 元 二次 20 元 三次扣 50 元

(42)、工作中放纵自己，隐瞒事实，有事不及时上报，造成不良影响者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(43)、报表填写不详，没有按规定查房者，第一次 20 元 二次 50 元 三次扣 100 元

(45)、私自调班调休者按旷工处理

(46)、打架者做开除处理

(47)、当值私自外出，不报告者做旷工处理

(48)、利用工作之便偷窃客人财物者，做开除处理并交公安部门处理

## 客房部管理制度 9

为了及时传达酒店文件及通知精神，对广大员工进行正确引导，及时纠正员工的工作差错，增强部门凝聚力及战斗力，特定此会议制度。

1.酒店行政会议：每天早晨 08:30，客房部经理准时参加酒店行政会议，将部门的运行状况汇报给酒店总经理，同时听取总经理对客房部工作的指示。对于客人投诉、员工不满等严重问题，即使已妥善处理完毕，也应让酒店总经理知道事情的经过，以总结经验，提高工作

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/417106050054010002>