

金
夜
俱
乐
部
员
工

手 册

总经理致词

亲爱的各位员工：

本人谨代表公司管理当局，衷心欢迎您加盟金夜俱乐部，并祝愿您工作愉快，事业进步！

金夜俱乐部以“宾客至上、员工第一”为服务宗旨，以人为本，注重员工的个人发展，创造公平、公正、公开的工作环境是公司管理当局推崇的经营管理方针。以努力改善员工工作环境，提高员工待遇，开拓良好的沟通渠道，提升公司经营业绩为目标。

我本人真诚希望公司全体员工真诚合作、彼此信赖、携手奋进，为建设金夜俱乐部尽职尽责！

谨祝您成为金夜俱乐部的一名优秀员工。

总经理：

序 言

工作中常有这样的情况：有些事情看来很简单，然而掉以轻心往往会在意想不到之处酿成大错。因此，有必要以审慎的态度经常检查一下自己现在做得如何。本手册将使大家懂得完成工作过程中应该遵循、执行的基本规范和程序。希望大家熟记其内容，并规范、严格地遵守手册的一切规则。

公司管理当局有权对本手册的内容进行修改与调整，并保留对本手册的解释权，今后公司颁布的管理条例有与之相悖之处，均以后者为准。

目录

第一章	公司概况
第二章	员工聘用
第三章	工资待遇及福利待遇
第四章	行为规范
第五章	纪律处罚条例
第六章	安全保卫
第七章	附则

第一章 公司概况

金夜俱乐部位于广州市沙太路京溪建材装饰材料城，广州市中心区的东北，是广州京海宾馆的下属企业，总面积 1400 多平方米，由二楼 KTV 夜总会、一楼大厅慢摇吧构成，是一家集休闲、娱乐为一体的大型娱乐公司。

二楼 KTV 夜总会拥有 VIP 包房 3 间，豪华大房 3 间，大房 4 间，中房 3 间，小房 6 间，可同时为 300—400 位贵宾提供高质量的卡拉 OK 娱乐休闲服务。一楼大厅慢摇吧有娱乐台 20 多张，卡座、玻璃贵宾房 10 多个，卡拉 OK 包房 9 个，高级舞池一个。并在大厅开展了一系列的与贵宾的互动游戏和演艺活动，每晚有丰富的节目表演，嘉宾常新。可同时为 300 多位贵宾提供娱乐和休闲小酌。

一楼慢摇吧和二楼 KTV 均配备名牌音响、灯光设备和电脑点歌系统，全部包房都配备高清视频投影系统。可为光临公司的贵宾提供一流的听觉和视觉享受。

公司现有员工 150 多名，拥有良好的运作机制，公司坚信“创新是企业不竭动力”的经营理念，勇于开拓与时俱进，并以“宾客至上、员工第一”为服务宗旨。是您从事娱乐行业工作的最佳选择。

第二章 员工聘用

1、聘用程序

- 凡应聘员工需符合公司要求，经人事部和用人部门面试，在体检合格后，出具相关证件后，报公司领导批准后办理入职手续。

2、员工试用期

- 在试用期内，公司与员工其中一方认为不适应所从事的岗位，则可终止劳务关系或提出辞职。

3、合同签订

- 员工录用后经试用期合格将与公司签订《劳务合同》。员工入司后须试用 3 天。试用期间的表现和能力将作为正式录用的依据。

4、证、卡发放

- 员工一经录用，由人事部发给统一制作的工号牌。如有遗失或损坏，员工须向人事部申请补发并支付赔偿金。

5、工时制度

- 公司根据不同岗位和特点，实行不定时工作制、综合计时工作制。各部门根据实际情况安排员工工作时间和休息时间。

6、超时工作时间

- 鉴于公司特殊的工作性质，在工作繁忙时，员工需加班，以保证公司营业正常进行。超时工作或加班，原则上以调休方式冲抵。员工在工作调动中提出的积休，由原部门负责处理。

7、考勤

- 员工上、下班应由本人在考勤机上打卡计时。病、事假或因公外出等原因不能打卡时，须事先向所在部门报告，并及时反馈至人事部。
- 委托他人代打考勤或代人打考勤是严重违纪行为。

- 上下班不打考勤按旷工论处。

8、解除劳务关系

- 合同制员工在合同期内，公司和员工任何一方要求解除劳务合同，须提前 30 天向对方提出书面协商要求，员工提出提前解除劳务合同，工作期间被外派学习的培训费，则按培训协议条款予以赔偿。
- 经试用期转正的员工，一方提出终止与对方的劳务关系，应提前一天通知对方。

9、违纪解除劳务关系

- 员工因违反公司规章制度被解除劳务关系的，公司不给予经济补偿。

10、合同续签

- 合同期满的员工，公司与员工不再续签合同，应提前一个月通知对方。

11、个人情况变更说明

- 为使公司存有员工的最新个人资料，当员工在住址、婚姻、子女、电话号码、学历、职称等有关事项发生变更时，请及时通知人事部。如因隐瞒或欺骗导致的后果概由本人自负。

12、离司

- 员工离司须到人事部按《金夜俱乐部员工离职表》所列项目办理离司手续。缺少物品如工号牌、制服、各类工具等，应予以赔偿。员工应在公司批准或离司通知下达之日起三日内办完离司手续。任何已离司的员工（包括正在办理离司手续者），不享有公司对在司员工发放的奖励和福利。
- 任何已离职的员工，不允许进入公司窜岗游荡。

第三章 工资及福利待遇

1、工资组成

- 公司实行多种形式的薪资制度。不同的岗位，薪资制度有可能不同。
- 公司次月 23 日前发放上月工资。

2、法定节假日

- 员工每年可享受 11 天的有薪节假日。
元旦 1 天；春节 3 天；国际劳动节 1 天；国庆节 3 天；清明、端阳节、中秋节各 1 天。
- 由于公司的工作性质，部分员工需在节假日里加班，公司可给予补休或补薪。

3、婚假/产假/丧假/病假/事假

- 员工连续在公司服务一年以上并到合法婚龄结婚可享受 3 天有薪婚假，晚婚员工可享受 13 天有薪婚假（晚婚年龄为男 25 周岁，女 23 周岁）。晚婚年龄以结婚证书签发日期为准。

- 产假

A、女员工分娩休假后重新复职，需服从公司工作安排。

B、具体有关规定请参照人事部颁发的相关规定。

- 丧假

员工家庭成员去世，配偶、父母、子女在治丧期间享受 3 天有薪假期；

岳父母、公婆在治丧期间享受 2 天有薪假期；祖父母、外祖父母、兄弟姐妹在治丧期间享受 1 天有薪假期。

- 年休假

在公司连续工作满 1 年以上、10 年以下，每年享受 5 天带薪年假；10 年以上每年享受 10 天带薪年假。

4、工伤

- 员工在工作时受伤应立即通知部门经理，并于 24 小时内将工伤报告送交人事部，受伤员工在一般情况下应被送往医院诊治。

5、事假

- 员工请事假要有充分、正当的理由，并事先填好《金夜俱乐部假期申请表》。
- 员工请事假需提前一周向部门经理提交申请，该项申请的批准与否由公司管理层决定。
- 事假有薪部门扣除当天工资。无底薪岗位请事假只扣除前 3 天双倍工资。
- 未经批准而擅自休假者，视为无故旷工。

- 以虚假理由、虚假信息欺骗公司以达到请假之目的行为均属严重违纪，将受到违纪处理。

6、病假

- 员工因急诊入院就诊或急病请病假，可口头向部门经理说明原因，并于翌日凭急诊病历及有关证明补办手续。若员工病重不能亲自到公司，可委托亲友或同事前来办理。

7、工作餐

- 当值员工因工作需要，公司提供免费膳食，员工用餐时间应服从部门工作需要安排，并遵守员工餐厅用餐规定。
- 员工不允许擅自将未食完的食品带出员工餐厅。

8、员工培训

- 对员工进行不同层次的培训，是公司给予员工的福利。员工考核成绩将存入个人档案，作为提升、加薪的依据。
- 入司培训和转正考试：被录用的员工上岗和转正前须参加各部门组织的新员工培训和考试。
- 在职培训：部门主管以上管理人员将不断地对员工进行工作职责、服务技能的培训。
- 专题培训：公司将根据全年培训计划，对不同层次的员工进行有针对性的专题培训。
- 无故缺席、旷课将按规定给予处罚。

9、员工宿舍

- 公司员工宿舍是为员工提供的休息场所，留宿员工须经部门主管同意，报人事部审批后方可住宿。临时加班需留宿者按临时入住规定办理入住手续。员工留宿应自觉遵守住宿规定，违反宿舍管理规定，按纪律处罚条例处罚。

为搞好员工宿舍管理，加强治安，保障员工有一个清洁、舒适、安静、秩序良好的住宿环境，特规定如下：

- 1、入职员工由后勤部统一安排房间、床位，凭后勤部签发的住宿单到员工宿舍入住。
- 2、离职人员必须在离职三天之内搬离宿舍，由宿舍管理员收回钥匙并开退宿证明后，再到人事部办理手续。
- 3、已入住员工退宿须提前三天到人事部注销，否则按在住员工一样交纳各种费用。
- 4、未经后勤部同意，住宿员工不准私自调房、调床。
- 5、公司员工若提供钥匙及私配给非公司人员者，除取消其住宿资格外，另罚款处理，若有失窃，并追究其责任。
- 6、员工宿舍范围内若遇到非公司人员有义务询问其情况，以防盗贼混入宿舍内。
- 7、各员工应自觉养成良好的社会公德和卫生习惯，自觉维护宿舍安全，搞了室内外卫生，按值日表轮流打扫卫生，以保持宿舍清洁。
- 8、严禁将垃圾等杂物投入下水道、厕所内和抛出窗外。
- 9、自觉爱护宿舍的一切设施及房屋结构布局，不准擅自改动或拆卸，若有损坏照价赔偿，并追究责任。
- 10、员工物品摆放整齐，不乱摆乱放，不占用人行道，不许将物品摆放在空床位上，以防损坏床板，违者罚款处理。
- 11、爱护公物、节约能源、不在墙壁上乱写乱画、不浪费水电、注意白色污染和环境保护。

- 12、严禁将公司物品带回宿舍使用，公司将随时抽查员工床铺、衣箱等物件，若出现公司物品，按盗窃公司财务处理。重者将无薪解雇。
- 13、来访人员要事先登记，并抵押有效证件，经管理人员同意后方可进入员工宿舍。被访员工上班后，来访人员不得在宿舍逗留，违者视其情节罚款处理。
- 14、员工宿舍严禁留宿舍外来人员，严禁男女混居，凌晨三时后外来人员必须离开宿舍。男女员工禁止窜房，违者罚款处理。
- 15、为保证员工的正常休息，白天 15 点以前，宿舍谢绝会客。特殊情况，经宿舍管理员同意后，在宿舍外接待。
- 16、为保证员工正常休息，凌晨 3 点以后到白天 15 点以前，严禁在宿舍进行任何形式的娱乐活动；杜绝色情活动及吸毒品的违法行为，违者扭送公定机关处理。
- 17、宿舍严禁以任何形式聚众赌博，违者没收赌具、赌资并罚款，情节严重者送交公安机关处理。
- 18、未经同意不得私用别人物品，以免造成误会，引起不必要的纠纷。偷盗他人财物之行为，将受到开除处理并交公安机关。
- 19、讲社会公德，宿舍里不准大放收录机，出入关门应轻声，上下楼梯不准大声喧哗、若有同楼的人员投诉，将取消其住宿资格，严重者将无薪解雇。
- 20、保持高度防火意识，不准私拉乱接电线和使用高功率电器，宿舍内禁止煮饭、不准用电炉、电热管，并做到人走灯灭，注意节约用水，发现火灾隐患及时通知管理人员。
- 21、上述条例如有违反者罚款 20-200 元。情节严重者就扭送公安机关处理。

第四章 行为规范

1、员工仪容仪表

- 员工上班须保持工服整齐、干净，工号牌端正佩带于制服左上方。扣好纽扣，打正领带、领结、领花。衣袋中不能装有与工作无关的物品。按公司规定穿工装鞋，皮鞋要干净、光亮。
- 男员工头发干净、修剪整齐。不留大鬓角，后面头发不触及衣领，梳理整齐，指甲干净。面部清洁，不留胡须。
- 女员工头发干净，梳理整齐。穿肉色丝袜，无破损，勤洗勤换。
- 员工应在上班以前换好制服并到达工作岗位，做好上班前的一切准备工作。

2、员工的坐姿/站姿/走姿/交谈

• 坐姿

- A、走到座位正面，轻轻落座，避免扭臀寻座或动作太大引起椅子发出响声。
- B、造访陌生客户时，落坐在座椅前 1/3；造访熟识客户时，可落坐在座椅前 2/3，不得靠依椅背。
- C、女士落座时，应用两手将裙子向前轻拢，以免坐皱或显出不雅。
- D、听人讲话时，上身微微前倾或轻轻将上身转向讲话者，用柔和的目光注视对方。根据谈话内容确定注视时间长短和眼部神情。不可东张西望或显出心不在焉。

• 站姿

- A、躯干：挺胸、收腹、紧臀、颈项挺直、头部端正、微收下颌。
- B、面部：微笑、目视前方。
- C、四肢：两臂自然下垂，保持良好体态。

• 走姿

- A、行走时步伐要适中，女性多用小步、切忌大步流星，严禁奔跑（紧急情况除外）。

- B、走廊是客人使用的通道，员工应靠边而行，两人以上行走时必须列纵队，不得在走廊中间大摇大摆。
- C、在任何地方遇到客人，都要主动让路，不可抢行。
- D、在单人通行的门口，不可俩人挤进挤出。遇到客人或同事，应主动退后，并微笑着做出手势：“您先请”。
- E、在走廊行走时，一般不要随便超过前行的客人，如需超过，首先应该说“对不起”，待客人让开时说声“谢谢”，再轻轻通过。
- F、与客人、同事对面擦过时，应主动点头问好。
- G、给客人做向导时，要走在客人前二步远的右前方一侧，以便随时向客人解说和照顾客人。
- H、在他人后面行走时，不要发出不必要的声音，以免产生误会。

• 交谈

- A、与人交谈时，首先应保持衣着整齐。
- B、交谈时，用柔和的目光注视对方，面带微笑，并通过轻轻点头表示理解客人谈话的主题或内容。
- C、站立或落座交谈时，应保持正确站姿与坐姿。切忌双手叉腰、插入衣裤口袋或摆弄其它物品。
- D、他人讲话时，不可整理衣装、头发、摸脸、挖耳朵、抠鼻孔、搔痒、敲桌子等。
- E、严禁大声说笑或手舞足蹈。
- F、在客人讲话时，不得经常看手表。
- G、三人交谈时，要使用三人均听得懂的语言。
- H、不得模仿他人的语言、语调或手势及表情。

3、行为举止

- 行走时不得哼歌曲、吹口哨或跺脚。在公司内不得大声喧哗。
- 工作状态时不得扭捏作态、做鬼脸、吐舌、眨眼、照镜子、涂口红、抠鼻、剔牙等。

- 不得将任何物件夹于腋下。
- 不得随地吐痰及乱丢杂物。
- 上班时间不得在营业场所吸烟、看书、聊天、听录音机等。
- 员工下班后或休息日不准进入公司，更不允许带自己的亲属和朋友参观公司（消费、特殊情况除外）。
- 员工只能在公司自己的工作区域内活动，非工作需要不能进入其它部门的工作区域。
- 非工作需要员工不准使用客用卫生间。
- 员工在公司内捡到任何物品都必须上交公司办公室，私自占有都是严重的违纪行为，并按违纪予以解除劳务关系。
- 进入房间或办公室，均应先敲门，征得房内主人同意方可进入。未经主人同意，不得随便翻阅房内的任何东西（文件）。
- 谈话中如要咳嗽或打喷嚏时，应说“对不起”，并转身向侧后下方，同时尽可能用手帕遮住。

4、对客服务

- 工作中要使用：“请”、“您”、“谢谢”、“对不起”、“不用客气”等礼貌用语，不准讲粗言秽语或使用蔑视性和污辱性的语言。
- 称呼客人时，要用“某先生”或“某小姐或女士”，不知姓氏时，要用“这位先生”或“这位小姐或女士”。
- 对客人服务时，不得流露出厌烦、冷淡、麻木、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情，要友好、热情、自然、亲切，精神饱满和风度优雅地为客人服务。
- 无论从客人手中接过任何物品，都要说“谢谢”。
- 在服务或打电话时，如有其他客人走近，应用点头和眼神示意欢迎和请稍候，并尽快结束手头工作，不得无所表示而冷落客人。

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/486132052052011011>