

第一章 劳动守则

一、劳动条例

1. 劳动制度

依据《中国劳动法》，本单位所录用职员实施劳动协议制。

2. 招聘标准

老实正派，身体健康，符合招聘职位条件，并以该职位实务知识及要求为考评录用标准。

3. 体格检验

服务岗位职员必需经正规防疫部门检验身体合格后，持《健康证》上岗，并须每十二个月体检一次。体检费用于工作满十二个月后由企业报销。

4. 试用期

经双方协定，新入职职员需经过三个月试用期，试用期满经考评合格后成为正式职员。试用期内，若职员不称职或犯有严重过失，企业有权随时解聘该职员，并不给任何经济赔偿。

5. 劳动协议

被正式录用者，影城将签署聘用协议，聘用期限通常为十二个月。特殊岗位，以双方约定时限为准。

6. 个人档案

(1) 全部职员需提供个人简历、学历证实、身份证复印件等个人相关资料，完整填写企业多种表格，并确保所提供及填写资料真实可信，并无有意隐瞒。若提供任何虚假资料，愿意接收企业无偿立即解聘之处分。

(2) 全部入职本企业职员，必需确保已和原单位解除劳动关系。如所以而发生劳动纠纷，由该职员本人负担，和影城无关。

7. 工作时间

(1) 天天工作不超出 8 小时，不含就餐时间。如需职员超时工作，企业将给相同时间补休。未足四小时不计算加班费。

(2) 因企业性质决定，职员工作时间实施综累计算工时方法，如工作日恰好是休息日属正常工作时间，工作日恰好是法定节日，按劳动法要求给补休或支付基础工资。

(3) 职员加班须填写《加班 / 夜班补助申请表》，由主管签字后于每个月月底申报。主管经理可依据实际情况安排职员适时倒休；如确实需要支付加班费，报批后于次月工资中发放。没有经理签字或职员未申报一律不再补算。

(4) 职员申请补休时须填写《休假申请表》。除企业为避免以后加班累计过多而事先超存休小时安排外，职员自行申请补休不能超出累计存休小时数，不然按事假处理。

(5) 每个月公告存休补休统计表以供大家查对。如有异议需在公告后十天内提出，不然视为同意。

(6) 加班费计算方法：

日常日 = 加班小时 × 小时工资率

休息日 = 加班小时 × 小时工资率 × 1.5

法定假日 = 加班小时 × 小时工资率 × 3

注：小时工资率 = 当月基础工资 ÷ 当月天数 ÷ 8 小时。

8. 薪金

(1) 薪金包含月基础工资及岗位补助及票房奖励部分。

(2) 职员薪金每个月 10 日以现金或银行转账方法发放一次。

(3) 职员如需查看工资条请于每个月 15 日前向财务部索取查询。过时财务部不再负责保留。工资条不能由他人代领。

(4) 奖金发放由影城另行要求，通常按月票房成绩给奖励，在职员工资标准中告之。

(5) 企业将视经营情况、国家要求及个人表现，适时调整职员薪金。

(6) 每日工作不足 8 小时职员，按实际工作小时计发。

(7) 薪金计算方法：

月薪金 = 当月薪金 ÷ 当月天数 × 当月出勤天数

小时薪金 = 当月薪金 ÷ 当月天数 ÷ 8 小时 × 出勤小时

注：当月薪金 = 基础工资 + 岗位补助

9. 福利及补助

(1) 工作餐：职员轮班用餐，时间不超出半小时。当日工作不满 3.5 小时不享受工作餐。

10. 休假

除法定假日外，雇员申请任何假期必需填写《休假申请表》，连同相关证实文件，经主管同意后，方可休假。请假人员假期届满或提前上班全部应到人事部办理销假手续，不然视为继续在假或旷工。

(1) 法定节日

职员每十二个月享受国家要求 10 天法定节日，即：

元旦（1 月 1 日）

春节（农历初一、初二、初三）

劳动节（5 月 1 日、2 日、3 日）

国庆节（10 月 1 日、2 日、3 日）。

(2) 病假

病假须持正式医院开具之有效病假条及挂号单、医生诊疗书或开药凭证，填写《休假申请表》报人事责任人。

病假按天数扣除薪金（当月薪金 ÷ 当月天数 × 当月请假天数）。

(3) 事假

事假须提前二十四小时填写《休假申请单》并得到当班经理同意；事假视为缺勤，扣发当日工资及日奖金（计算方法同上）；当月有三天及以上事假统计，扣发当月全部奖金。

标准上除极其特殊原因外，值班经理有权不一样意当日临时请假职员请假申请。如未获值班经理同意私自不来者，视为旷工行为。

事假按天数扣除薪金（当月薪金 ÷ 当月天数 × 当月请假天数）

(4) 婚假

职员服务满十二个月，可持结婚证书申请三天有薪婚假；晚婚者(男 25 岁；女 23 岁)享受三天晚婚假期。职员应提前 30 天申请并附结婚证书复印件，婚假须当年一次性使用。

(5) 丧假

职员直系亲属（包含父母、配偶父母、配偶、儿女、弟兄姐妹）逝世，企业将给三天有薪慰唁假期，职员申请时须附上死亡证实复印件。

(6) 产假、哺乳假

①符合国家和本市计划生育相关要求正常生育女职工可享受国家要求产假[90个自然日。晚育（女24岁）增加15个自然日，难产双胞胎增加30个自然日]、哺乳假，产假包含公休日、法定节日。

②产假期间工资待遇及医疗费用如当地实施《生育保险要求》，即按《生育保险要求》由劳动保障行政部门由社会生育保险基金中支付。

(7) 计划生育假

已婚女性职员如怀孕流产、上环、结扎等，可依据医院证实享受国家要求计划生育假。

11. 调职和晋升

职员调职和晋升将依据下列条件：

- (1) 企业业务发展的需要。
- (2) 职员工作表现、道德品质及遵纪守法。
- (3) 职员能力、发展潜质及所受培训。
- (4) 依据工作需要，影城有权在内部调整职员岗位。

12. 职员离职

试用期内职员离职必需提前15天通知影院经理及人事部，如未提前提出申请在离职员资中按实际天数扣除赔偿金。职员在协议期内离职，需提前30天书面通知影院经理及人事部。如职员未提前30天通知影院，影院有权收取职员违约金，但最多不超出职员解除协议前12个月工资总额。通常情况下，影院会扣除职员不超出12个月工资总额作为代通知期。离职职员当月离职员资按实际工作日计算。

13. 离职期限

最终工作日前，职员须归还领用物品并自最终工作日起十五日内和人事部确定离职员资，如超出十五日，视为职员接收离职员资计算。

14. 续约和终止协议

人事部在职员协议到期前两个月将人员名单通知影院经理，由影院经理评定并经副总经理、总经理同意后，由人事部在协议到期前30天向职员发续约通知书或终止协议通知书。

第二章 职员守则

一、仪容仪表

1. 面部：男性不留胡须；女性淡妆上岗。
2. 头发：男性不留长发（以不遮耳、不掩脖、不挡眉为准）；女性头发不宜过肩，长发应该用发夹束起。职员头发不漂染异色，不能留怪异发型。
3. 男女均不得留长指甲（长度不超出肉基），女性可涂淡色或透明指甲油。
4. 不戴耳坠、手链、手镯，其它饰物要求美观、简练、大方。
5. 体味：不能有异味或过于浓烈香水味。
6. 着装统一、洁净、平整、无皱褶，无掉扣开线处，且必需整理完成再走出更衣室。衣领扣最多只能打开最上方一个。穿黑色舒适型皮鞋。
7. 标志牌佩戴在左前胸。无歪斜、破损现象。
8. 工作时间如带手机上岗必需放置在静音状态。工作岗位上不能接听或拨打私人电话，不能摆弄手机。
9. 正确站姿：身体不斜不靠，两腿不得交叉，双手自然交叉放于体前或体后、或放在身体两侧，不叉腰、不插兜，不做其它不雅动作。
10. 面带微笑。

二、上、下班

1. 职员必需按时上班工作，不得无故迟到、早退、脱离岗位。职员必需依据编订时间表当值工作，如有任何调换，必需先取适当班经理许可，不然视为旷工。
2. 上班迟到 5 分钟以内（含 5 分钟）扣 10 元，5 分钟以上 30 分钟以内（含 30 分钟）扣 30 元，30 分钟以上按旷工半天计算。当月有三次迟到统计超出 5 分钟，按乙类过失处理。（更换工服不能占用上班时间，不然视为迟到或早退，并按迟到 10 分钟计算，时间长于 10 分钟按实际时间计算）。
3. 如因工作上特殊原因未按时打卡，需当值经理署名并于统计上注明原因；如无当值经理署名未打卡或未按时打卡，视情况按缺勤或旷工处理。
4. 代人打卡或托人打卡按丙类过失处理。
5. 职员如有旷工行为，按以下标准处罚：

当月旷工一天扣发 3 倍日工资；当月旷工二天扣发 3 倍日工资和当月全部奖金；月内累计旷工三天以上（含三天）或当年累计旷工三天以上（含三天）即时解聘。

6. 因工作性质决定，影院如有安排晚班，请自行处理交通及安全问题。经同意报销车费福利，则最多只报销由影院至《劳动协议》上注明地址旅程之车费。另行约定除外。

三、领用物品

1. 职员衣柜

- (1) 穿着工服职员可领用衣柜，须保持衣柜清洁和整齐。
- (2) 衣柜应该锁好，不得存放珍贵物品，企业不负担任何财物损失之责任。
- (3) 如更衣柜损坏须立即报修。如职员人为损坏，应负赔偿责任。如职员因忘记或遗失钥匙而将柜门撬开，更换钥匙费用由职员个人负担，由此带来更大损失，按实际损失赔偿。
- (4) 服务终止时，须将衣柜空出，立即将钥匙交回领班，如不立即交出，七天后影院有权清柜收回使用权，并按遗失钥匙赔偿。

2. 工服

- (1) 全部工服均属影院财产。被录用者需交纳服装费 200 元。
- (2) 职员应小心保管及常常清洁，如有损坏立即修复。
- (3) 离职时须将全部工服交回企业，企业将服装费退还职员，如制服遗失或损毁者需照价赔偿。

3. 工作铭牌

- (1) 每名职员均须佩戴工作牌。
- (2) 遗失工牌立即通知人事部。每次补领名牌需付工本费人民币 20 元。如因时间过久，造成损坏者，可持破损名牌无偿换领。
- (3) 离职时，须将铭牌交还领班。如有遗失、损坏按上述要求进行赔偿。

4. 手电

- (1) 场务职员配发手电。
- (2) 遗失或人为损坏，按实际购置价格赔偿。
- (3) 离职时，须将手电交还领班。如有遗失、损坏按上述要求进行赔偿。

5. 对讲机

- (1) 领用对讲机职员需小心保管，不能摔碰。如有遗失或人为损坏，按实际价值赔偿。如可维修，维修费由本人负担。
- (2) 如有意隐瞒遗失或损坏者，按丙类过失——“破坏公共财产”处理。

三、拾遗

在影院范围内，如有观众遗失任何大小物品，应登记在案，等候物主领取，逾期没有领取物品应交给影院经理由影院经理依据物品性质上报企业后做统一处理，任何职员不得私自处理该等物品，不然企业有权按丁类过失处理。如拾遗不报视为偷窃，企业可视情节轻重决定是否报公安机关处理。

四、服从领导

职员应实施直属（当班）领导指派任务，倘遇疑难或不满，应从速向直属（当班）领导请示或投诉。

五、培训制度

1. 入职培训：

（1）培训时间：依新职员入职时间另行约定。

（2）参与培训人员：新职员

（3）培训内容：

a) 影院背景介绍、人员架构及人员介绍、影院基础工作纪律要求

培训者——人事行政经理

b) 工作职责、工作步骤、工作要求（依据职员手册）

培训者——上级主管

（4）培训考评：入职 30 天后，人事部安排对新入职职员进行闭卷考试。考评成绩记入个人资料档案，作为以后转正、调薪、晋升参考依据。

2. 月培训：

（1）培训时间：每个月月底或月初时间组织全体职员培训一次。每次时间约为 1 小时。

（2）参与培训人员：全体职员，包含放映间工作人员、全部票房、场务、小卖部全职和兼职员作人员。

（3）培训内容：

业务培训：

a) 总结 30 天影院各部门、各岗位运作情况及问题。

b) 针对突出问题，强化工作步骤及标准。

c) 月放映影片计划及内容介绍。

职业技巧、应变能力、服务意识培训：

a) 职业道德培训、安全消防培训、处理观众投诉及突发事件技巧培训、文明礼貌培训、放映设备技术知识培训等专题内容每十二个月轮回按月培训。

(4) 培训者：影院经理、放映主任、人事行政经理。

(5) 培训统计：每次培训必需有对应统计。

3. 日常培训：

(1) 培训时间：安排在天天岗位交接班时。每次时间约为 10—30 分钟。

(2) 培训内容：

a) 通报新影片情况。

b) 针对当日发生问题立即处理。

c) 通报影院近日宣传活动计划安排。

(3) 培训者：影院经理、领班

4. 专业培训：

(1) 放映间技术培训：由放映主任负责制订培训计划并实施。

(2) 经理领班运行管理培训：由高级营运经理及人事部制订培训计划并落实实施。

5. 其它相关要求

(1) 接收培训人员，如有特殊情况须事先请假，经影院主管经理同意后方准缺席（管理人员培训请假须经人事行政部同意），培训人员一律不得有意回避、迟到或不到。对违反该要求人员将甲类过失处理。

(2) 在影院内部进行培训，时间如在工作时间以外不计加班。

(3) 由人事行政部组织培训考评，考评成绩记入个人资料档案，作为以后转正、调薪、晋升参考依据。

(4) 对于公派职员培训要求以下：

a) 填写《职员培训申请表》；

b) 培训标准上不占用上班时间，但企业能够视情况调整上班时间给予配合；

c) 培训费用由职员在报名时先行垫付，在结业并考试合格取得证书后，企业给报销，但职员必需在取证后为企业服务满两年（以证书上时间为准），此间证书由企业统一收留；

d) 如职员取证后服务未满两年而离职，必需如数缴还企业全额培训费后，企业可将证书退还本人；不然证书将联络相关单位给予注销。

(5) 对于职员自费参与社会培训要求以下：

a) 填写《职员培训申请表》；

b) 培训不占用工作时间，但企业能够视情况调整上班时间给予配合；

c) 影院不提供实习机会；

d) 学员学成以后，影院不承诺一定安排对应岗位工作。

六、奖励制度

凡服务优异和做出值得表彰行为职员，企业将以书面，现金或实物方法给奖励。

1. 有以下表现，按其影响给 10 元—100 元不等奖励。

a) 在完成工作任务过程中，能主动想措施提升工作效率和经济效益，在开源节流方面做出成绩奖励 50 元。

b) 在提升声光质量，机电设备维护和改善劳工条件等有发明发明，提出合理化提议被采纳试用奖励 50 元。

c) 能严格遵守岗位责任制，主动配合领班或经理开展工作，在各项工作中有出色表现奖励 30 元。

d) 在（工作）过程中，能够预防或挽救事故发生有功，使企业免受损失者奖励 50—100 元。

e) 在维护正常生产秩序和工作秩序，维护社会治安方面有显著成绩奖励 30 元。

f) 工作认真负责，不计较个人得失，当月工作表现突出，或在工作中受到观众来宾或经理表彰奖励 30 元。

g) 拾金不昧且影响较大奖励 50—100 元。

h) 其它较突出好人好事。

2. 奖励具体实施措施

(1) 分别在票房、小卖部、场务、机房设置每个月最好职员奖。最好职员奖励 100 元。

（具体评定措施参考绩效考评）

七、处罚制度

1. 目标

为保持高度工作效率和优良服务，提升职员自我约束能力，特制订本要求，期望职员能够引以为戒。

2. 处罚种类

对有违纪行为职员，将视情节轻重分别给口头提醒、过失警告、严重警告、最终警告、即时开除。

3. 处罚实施

对违纪职员处罚时，除口头提醒只需领班作对应统计外，均须填写“职员违纪通知书”，由影院经理签发，列明违纪事实、处罚结果。违纪人须在通知书上签字确定，如拒不签字由见证人及影院经理签字生效。

4. 口头提醒

职员第一次、第二次触犯甲类过失，领班会给口头提醒并做对应统计。口头提醒 30 天后，该职员表现符合影院要求，可撤销该口头提醒。

5. 过失警告

职员第三次重犯甲类过失或第一次触犯乙类过失，将受到过失警告，且获发一份由影院经理签发乙类违纪通知书，并存入个人资料。警告信发出六个月后，该职员如表现符合影院要求，可撤销该警告书。

6. 严重警告

重犯乙类过失或第一次触犯丙类过失，将受到严重警告，并依据情节轻重给和 50 元起经济处罚。该警告信发出六个月后，该职员如表现符合影院要求，可撤销该警告书，处罚款项不退回。

7. 最终警告（即解聘）

第二次严重警告即为最终警告（解聘警告），若仍不悔改，则随时有被解聘可能。最终警告发出 30 天后，该职员如表现符合影院要求，可撤销该警告。

8. 即时开除

职员触犯丁类过失和在最终警告发出后，再一次违反丙类过失者，将被即时开除。对开除职员，企业不给任何经济赔偿及事先通知，并保留追究其刑事责任及经济赔偿权利。

9. 职员申诉

职员对工作或处罚不满时，应直接向直属领导申诉，如对回复不满，可亲自向人事部提出，如职员选择书面方法，须注明姓名以示诚意，全部申诉将给予保密。职员如不满处理方案时，可向总经理提出，总经理意见为企业最终意见。

各级管理人员接到职员申诉时，应本着认真负责精神认真听取职员意见，在自己职权范围内立即处理。职员不得违反申诉程序越级申诉，以确保正常工作秩序。

10. 甲类过失

- (1) 当月迟到或早退两次以下（含两次）；
- (2) 违反《职员手册》仪容仪表要求三项（含三项）以下者；
- (3) 未经许可私自离开工作岗位；
- (4) 工作拖沓、懒散、精神不饱满者；
- (5) 当班时玩手机、串岗、扎堆、聊天、喧哗、吹哨、发出噪音，情节较轻者；
- (6) 当班时未经许可接待亲友或客人；
- (7) 不使用礼貌用语，和客人对话态度生硬；
- (8) 违反部门常规；
- (9) 所犯错误和上述条款性质相类似。**

11. 乙类过失

- (1) 当月有三次口头提醒者；
- (2) 当月迟到或早退超出两次；除按通常迟四处罚外，另扣罚 50 元奖金；
- (3) 同时违反《职员手册》仪容仪表要求三项以上者；
- (4) 当班时玩手机、串岗、扎堆、聊天、喧哗、吹哨、发出噪音，情节严重时；
- (5) 破坏洗手间和休息室卫生，随地吐痰，破坏环境卫生，最低扣罚 30 元；
- (6) 未经许可，放映间当班人员私自让其它岗位职员或外人进入放映间（放映间职员及其它岗位职员均过失警告一次）；
- (7) 发生事故或发觉问题未通知领班或经理，擅作错误决定，但未造成观众投诉；
- (8) 未按要求散厅（如坐在椅子上，未在指定位置，未按要求时间等）；
- (9) 工作时间内观看电影；
- (10) 穿着工服观看电影；
- (11) 在工作中吃零食；

- (12) 吃饭时间超出要求时间;
- (13) 因吸烟破坏环境卫生、影响正常工作、给她人带来不便;
- (14) 和客人对话不礼貌;
- (15) 验片时夸大并错报伤情;
- (16) 所犯错误和上述条款性质相类似按以上条款处理。

12. 丙类过失

- (1) 两次过失警告自动转为一次丙类过失，扣罚 50 元;
- (2) 私自挪用备用金，最低扣罚 50 元;
- (3) 放映员因工作疏忽，放错影片，最低扣罚 50 元;
- (4) 未立即巡视发觉问题，造成影片非正常放映，最低扣罚 50 元;
- (5) 发生事故或发觉问题未通知经理或领班，造成观众投诉，最低扣罚 50 元;
- (6) 不服从上级工作安排，对上级有不礼貌言行，最低扣罚 50 元;
- (7) 破坏公共财产，最低扣罚 50 元;
- (8) 因吸烟严重破坏环境卫生、影响正常工作、给她人带来不便，最低扣罚 50 元;
- (9) 旷工一天；按考勤标准处罚;
- (10) 由她人代为打卡或涂改出勤卡，全部当事人均扣罚 50 元;
- (11) 懈怠、疏忽而造成工作损失或给她人工作带来影响，最低扣罚 50 元;
- (12) 当班时赌博或观看赌博、饮酒、粗言秽语，最低扣罚 50 元;
- (13) 和客人发生口角，最低扣罚 50 元;
- (14) 私自拿取影院物品或影片宣传品，按物品原值赔偿;
- (15) 当班时睡觉，扣罚 100 元;
- (16) 散播谣言中伤企业及其它职员，扣罚 100 元;
- (17) 和职员发生口角，扣罚 100 元;
- (18) 所犯错误和上述条款性质相类似按以上条款处理。

13. 丁类过失

- (1) 月内累计三天或连续两天以上旷工;
- (2) 因吸烟造成影院公共财产损失;
- (3) 私自同意没有持有效影票者进入影厅观影;

- (4) 调戏、威胁、恐吓、危害店内任何人士；
- (5) 隐瞒传染性或危险性疾病者；
- (6) 拾遗物品未上交者、偷窃或意图偷窃企业、用户及同事财物；
- (7) 隐瞒事实、欺骗领导，使影院利益受损；
- (8) 殴打他人或相互打斗；
- (9) 携带或收藏一切禁品，如枪械、武器、毒品、爆炸物、易燃物等；
- (10) 泄漏企业机密情报；
- (11) 严重损坏影院设施；
- (12) 煽动他人消极怠工或聚众闹事，使影院利益受损；
- (13) 接收任何形式贿赂或向他人行贿；
- (14) 工作严重渎职，使企业声誉或经济利益受到损害；
- (15) 触犯国家任何刑事法律；
- (16) 所犯错误和上述条款性质类似按以上条款处理。

14. 其它、

领班级以上职员违纪参考以上条款实施或由企业研究决定。

八、绩效考评

1. 考评目标和用途

考评最终目标是改善职员工作表现，以达成企业经营目标，并提升职员满意程度和未来成就感。

考评结果关键用于工作反馈、酬劳管理、职务调整和工作改善。具体可作为职员涨薪和发放年底酬金依据。

2. 考评时间

- (1) 每个月 进行一次优异职员考评。
- (2) 每十二个月 12 月下旬或 1 月上旬进行一次固定考评。
- (3) 有特殊需要时进行。

3. 考评对象

- (1) 考评表分为《影院管理人员职效评定表》和《影院一般职员职效评定表》。
- (2) 《影院管理人员职效评定表》用来考评经理(副)、放映主任

(副)、领班、办公室人员和财务人员。

(3)《影院一般职员职效评定表》用来考评场务、票房、小卖部、放映间工作人员(包含兼职人员)。

4. 考评内容和分值

(1) 每张考评表各设置了 28 项内容, 分别包含了职员工作成绩、能力及工作态度项目。

(2) 每张考评表满分为 100 分。80—100 分为优; 60—79 分为良、30—59 分为及格、29—0 为差。

(3) 具体考评措施可参考附件四、五。

5. 考评通常程序

(1) 服务员(包含兼职职员)由领班、人事主管和影院经理一同评定; 放映员由放映主任、人事经理和影院经理一同评定;

(2) 领班、放映主任(副)由影院主管经理评定;

(3) 影院经理(副)、其它部门经理、财务人员、办公室人员由总经理评定;

(4) 评定结束后评定人和被评定人进行绩效面谈, 被评定人并需签署工作总结及意见。

6. 保密事项

(1) 考评结果只对考评责任人、被考评人、人事责任人、总经理(副)公开;

(2) 考评结果及考评文件交由人事责任人存档;

(3) 任何人不得将考评结果告诉无关人员。

第三章 兼职职员劳动守则

一、体格检验

服务岗位职员必需经正规防疫部门检验身体合格后，持《健康证》上岗，并须每十二个月体检一次。兼职职员在取得《健康证》六个月后仍在我影院工作或转为全职职员时，影院给报销相关费用。

二、.工资

影院实施下发薪制度，隔月 10 日发放上月工资(遇节假日提前或延后)。工资标准采取计时制：工作 168 个小时（含 168 小时）以内，1 小时工资标准 85 元×实际工作小时。工作时间超出 168 个小时，1 小时工资标准 8×实际工作小时。工作餐补助含在工资之内。

三、.工作时间

每日工作不少于 4 小时，一周不超出 40 小时，不含每日用餐时间半小时。实施倒班工作制度。每七天最少休息一天。

四、上、下班

1. 参考全职职员劳动条例中《上下班》要求。
2. 职员如有旷工行为按 100 元 / 天计算扣罚工资（不足半日按半日计算），情节严重者即时解聘。

五、请假

1. 职员请假必需填写《休假申请表》。
2. 职员请事假必需提前二十四小时通知值班经理，同意后方可休假，不然视为旷工。标准上除极其特殊原因外，值班经理有权不同意当日临时请假职员请假申请。
3. 职员请病假必需提交有效凭证。
4. 一个考勤月内有三次以上（含三次）请假者（包含培训请假），由领班统计并于发放工资时扣减对应天数工资作为处罚，连续两个月累计请假次数超出五次以上（含五次），企业有权依据实际情况劝退，并不作任何赔偿。

六、解除劳动关系

1. 因为影院工作性质决定，影院聘用兼职职员工作含有临时性及不固定性，如影院临时不需兼职职员为影院工作，会提前最少一天通知兼职职员。
2. 兼职职员如辞职必需提前最少一天通知影院，方便影院重新安排人员，如未立即通知，影院将扣除兼职职员最近一天工资替换通知期。兼职职员在离职时应退还在影院领用全部物品。

七、劳动纪律

参见全职职员劳动条例中《奖惩制度》、《职员守则》

第四章 工作指导

一、值班经理工作要求

● 早班工作步骤

1. 看《日志本》，跟进未尽事宜。
2. 开服务器（或确定服务器开启）。
3. 准备备用金：票房，小卖部，和清点值班经理室备用金并签字确定。
4. 检验放映计划：服务器、电子显示器、各部门均收到正确放映时间表。（嘱托票房检验电脑售票时间表）。
5. 开班前会，确定各岗位人员是否到位（尤其是放映间）并部署当日工作及活动安排。
6. 确定各门口开启。
7. 检验宣传活动内容：台板、水牌、展牌、门厅电子屏、片花播放等是否到位和相符。

8. 检验一次语音系统（及录音电话）是否正常正确。
9. 检验影院各处设施 / 清洁情况，巡视各部门工作情况，发觉问题立即纠正。
10. 帮助晚班经理做好早班职员现金结账工作。配合主管经理接待团体用户，做好团体票销售工作。

● 晚班工作步骤

1. 看《日志本》，跟进未尽事宜。
2. 检验一次语音系统（及录音电话）是否正常正确。
3. 和早班沟通当日大小事项、开班前会部署工作及活动安排。
4. 和早班交接现金。
5. 检验明天 / 未来放映时间表，确定各部门均收到放映时间表。
6. 印妥通告牌上放映时间表（票房）。
7. 将放映时间表输入服务器。
8. 确定票房职员更新电子显示器资料。
9. 将第二天放映计划或影城活动录入声讯查询电话，并检验是否正确（如采取此方法）。
10. 检验票数。
11. 交接并查对现款及各类报表（小卖部，票房），清点值班经理室备用金并签字确定。
12. 准备《影院放映成绩日报表》，分别上报上级主管人（或单位）。
13. 做好数据备份工作。
14. 毕场后关上各机器电源。
15. 毕场后确定各门已锁。

● 岗位职责

1. 检验各部门日常工作，保持良好观影环境，确保良好安全及工作秩序，包括但不限于以下多个方面：
 - 1) 每个班次最少两次巡查厅内温度是否正常；
 - 2) 每个班次最少两次巡查放映是否正常；
 - 3) 巡查放映间，确保放映员按要求正确工作；

4)和职员沟通，督促职员规范服务；

5)检验小卖部货物码放情况、工作人员是否按操作规范使用多种设备和机器、提货是否立即充足、工作人员售卖货物时是否符合规范要求、售货速度是否满足观众需求……

6)巡查票房台面是否摆放正确宣传品、检验票房人员回复观众提问是否规范、礼貌、正确、票房人员是否按正确方法或要求售卖电影票及收兑团体兑换券、留心影片票房情况，看是否有必需立即调整放映计划以求票房最大化、售票人员售卖速度是否满足观众需求；

7)巡视影院，确保影院各机器设备处于正常工作状态，如有维修，立即和相关责任人联络，并负责跟进是否处理。

2. 合理排班、调班，确保正常工作秩序前提下，降低人工成本。

3. 合理排片，争取票房最大化。

4. 和业务部亲密沟通合作，立即正确摆放、发放电影宣品或广告品。

5. 定时培训职员，提升职员工作技能技巧、规范服务，加强职员团结协作精神。

6. 立即正确上传下达。

7. 定时查对各部门各项报表、资料。

●现金交接程序

备用金关键用于售票人员、销售人员、值班经理做临时换零钱急用，不得挪作它用。

1. 经理备用金

(1) 值班经理在上班及下班时必需清点备用金额并统计在案。

(2) 不许可使用备用金垫支。

(3) 如有缺额将由不认真推行上述要求者负首要责任。如不能明确责任，则由影院全部当班经理共同负责赔偿。

(4) 主管经理有责任督促其它值班经理或替班经理按上述要求实施。

2. 票务备用金

(1) 早班经理准备小保险箱。

(2) 票务抵达岗位后，领取其保险箱并点算备用金额。

(3) 晚班经理要天天收回各票务备用金并准备好零钞。

3. 小卖部备用金

(1) 早班经理准备小保险箱。

(2) 小卖部职员抵达岗位后，领取其保险箱并点算备用金额。

(3) 晚班经理要天天收回备用金，并准备好零钞。

4. 交收票务票款、卖品部销售款

(1) 早班经理负责收取早班票务款项。晚班经理负责清点、核查早班及晚班票务、卖品部款项和各类报表。在清点票款无误后，双方于《结账》单签收，并将职员放映收入表和现金及多种凭单、团体票单独封存后，由值班经理陪同职员放入保险箱。

(2) 票务人员在售票过程中如收取现金较多时，立即通知值班经理，经理当面点收后，双方于《结账》单签收，款项须立即存入保险箱。

5. 经理部票款交收

(1) 晚班经理抵达岗位后，交接备用金。封好票款不用再打开检验。

二、领班工作步骤、职责

●早班工作步骤

1. 查阅交接班统计本，跟进未尽事宜。
2. 拨打查询电话查询当日时间并同票房、放映间校对时间。
3. 开启电视、灯光照明，巡视影院内照明、海报、放映时间表、保洁等情况，并统计检验结果。
4. 依据排班表安排早班各岗位工作人员作(检票、领位、散场、巡厅)。
5. 除负责场务工作外帮助其它岗位工作。依据放映时间安排各部门用餐。
6. 巡视影城各部门，检验卫生、工作秩序、站立位置、礼貌用语、服务等，对发觉问题立即指正并加以统计。
7. 传达、实施通知、通告等内容，将未尽事宜交由晚班领班。

●晚班工作工作步骤

1. 查阅交接班统计本，跟进未尽事宜。
2. 检验电视，巡视影院内照明、海报、放映时间表、保洁等情况，并统计检验结果。
3. 依据排班表安排晚班场务、票房、小卖部人职员作(检票、领位、散场、巡厅)。

4. 除负责场务工作外帮助其它岗位工作。安排各部门用餐。
5. 巡视影城各部门，检验卫生、工作秩序、站立位置、礼貌用语、服务等，对发觉问题立即指正并加以统计。
6. 最终一场开影后，安排人员更换次日放映时间表、各处海报等。
7. 清场后巡视影城各处，确保电器及全部门关闭。
8. 将当日事宜统计在交接本中，为次日工作做准备。
 - (1) 服从经理领导，认真完成经理分配工作，帮助经理进行影院场务内部管理。
 - (2) 切实实施对各部门工作监督督导工作，落实及检验既定工作及日常工作。
 - (3) 熟知影城各项硬件设备，各项优惠活动及上映影片片期等。
 - (4) 熟知影城各项要求及各部门工作程序及要求。
 - (5) 日常工作中规范服务标准，遵守影城各项要求，以身作则。
 - (6) 依据排班表复核出勤情况。统计每日兼职人员工作小时，填写“兼职人员工作小时统计表”于 26 日前和“正式职员考勤表”一并提交。
 - (7) 合理安排调配场务人员工作位置，兼顾小卖部、票房客流集中时安排人员补充。
 - (8) 监督各部门人员规范服务，对不正确、不规范现象立即纠正。
 - (9) 监督职员实施考勤制度、工作纪律，如有违规现象立即提醒批评并通报当值经理，严重事件立即通知经了处理并统计在册。
 - (10) 维持各部门工作秩序，维持观众进、散场及观影秩序。
 - (11) 按时、正确进、散场，确保全部观众从要求通道安全顺利进、散场。
 - (12) 负责外带食品、饮品寄存，遗失物品登记领取工作。
 - (13) 上班时定时巡查影厅内外，注意灯箱内宣传品是否有错漏；洗手间卫生情况；大堂、通道内卫生、照明有没有问题；有没有客人在影院内发生纠纷事件等。
 - (14) 必需随身携带对讲机，规范使用对讲机。
 - (15) 有责任确保影城内各项设施完善；有责任确保各厅及观众停留区域保洁、安全，有责任确保票房、小卖部及休息室卫生。
 - (16) 分别搜集、整理巡视统计、用户调查记录表、维修统计、职员违纪统计等，按时交由经理部立案。
 - (17) 做好职员入职时领用物品登记，并在该职员离职时按“领用物品登记”

要求职员退还领用物品交人事经理立案。

(18) 检验督促职员健康证在使用期内，并留复印件予值班经理室立案。

三、场务工作步骤及要求

● 早班工作步骤

1. 查对放映时间、海报、电子显示器。
2. 第一场前 15 分钟开启电视、灯光照明。
3. 巡视影城各区域符合正常营业条件，并作对应统计。
4. 查看《交接班统计本》留心上班次人员提醒统计。完成上班次交待事宜。
5. 检验各区域，统计并具体统计需要维修部位。
6. 严格根据领班安排工作。
7. 清理可卖废品至要求位置并须摆放整齐。

● 晚班工作步骤

1. 看《交接班统计本》留心交接班统计内容。
2. 严格根据领班安排工作。确保对应位置工作正常运行。
3. 更换次日放映时间表、海报。
4. 检验全部厅，确定无滞留观众，无消防隐患后，锁上全部厅门(如需)。

● 交接班要求

1. 上班后和票房校对时间。
2. 交接中有疑问或不懂处应立即向经理汇报，并统计在《交接班统计本》中。
3. 将全部《通告》统计在《交接班统计本》并口头传达，每位职员看后签字。

● 工作要求：

1. 检票

- (1) 坚守岗位，营业期间不得私自离开检票处。如遇特殊情况请其它同事帮助处理。
- (2) 端正站姿，站立检票位置。着装整齐，保持良好服务态度。随身携带对讲机。
- (3) 每场电影开映前 5-10 分钟使用广播系统通知观众进场：“各位观众早上/下午/晚上好！欢迎光临金逸影城，请观看 X 厅 XX：XX，《XX》观众现在进场。遇特殊情况经营运经理同意，可使用广播系统广播寻人启示、失物招领等内容。

- (4) 接待每位入场观众，熟练利用规范语言“您好，欢迎光临。请出示您票。
- (5) 影城凭票入场，严禁无票人员入场。
- (6) 检票时注意查对电影票时间、厅号。为观众指明对应方向。
- (7) 持团体票或其它票、卡观众需兑换电脑票请观众到票房兑换；特殊情况无需兑换手写票或赠券撕下副券后将票交还观众作为凭证。
- (8) 自然地将电脑票从观众手中接过来，撕去副券将票还给客人，示意客人保留电脑票。
- (9) 如遇进场时影片还未结束，提醒观众在休息区域稍候，等清场后再进入放映厅。
- (10) 如遇盲目上来用户，礼貌地请客人到票房购票(向客人指明票房位置)，如有时间可简单地介绍上映影片及放映时间。
- (11) 检票时发觉客人携带外部食品进场，礼貌地向观众示意：“对不起，影城拒绝外带饮料食品。如方便我为您临时寄存，散场后给您送到散场口或请您在休息区域用完(饮完后)进场。”
- (12) 若食品需院方保管，将注明时间、厅号、座位号标签贴在食品外包装上，妥善保管，如需冷藏(仅限饮品)，则置于冰柜内，示意观众凭票领取。
- (13) 1. 2米以上儿童未购票，请其到票房补票，并用对讲机通知票房。
- (14) 切忌无理对待无票观众，忌和观众发生任何争吵。如发生争吵立即通知领班或值班经理。
- (15) 严禁工作人员未经上级同意擅离职守或未在正确位置。

2. 领位

- (1) 坚守岗位，站姿端正地站在领位位置。
- (2) 礼貌接待观众：“您好!欢迎光临!请问您观看几厅电影?”
- (3) 开映前礼貌地确定观众座位号后将其带到对应排次并为客人指明座位。如观众表示无需领位，也礼貌地向其示意大致座椅位置，并站在一旁注意其是否正确就座。
- (4) 如该位置已经有观众，礼貌地请其出示影票将客人带到对应座位。
- (5) 开映后站在厅内入口处等观众进场后确定座位并用手电为客人照路将其带到对应座位(手电灯光向下、避免滋扰其它观众)，如该位置已经有观众处理同上。如情况许可，客人又同意则为其就近安排座位，注意尽可能不要打搅其它观众。

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/758025041102006101>