

酒店前台奖惩制度（通用 12 篇）

酒店前台奖惩制度 1

1、未按酒店规定着装，不符合要求者，每次扣 5 元。

2、在客人活动区域或工作场所没有保持”三轻”（走路轻，说话轻，干活轻），每次扣 5 元。

3、下班后无故停留在楼层，工作场所等，每次扣 5 元。

4、工作期间用电话谈与工作无关的事者，每次扣 5 元。

5、工作效率或服务态度欠佳者，每次扣 10 元。

6、没有执行工作指令或不服从工作调配者，每次扣 20 元。

7、客人遗留物未按程序处理者，每次扣 5 元。

8、维修项目未及时报修或不经验收签字者，每次扣 5 元。

9、未经批准私乘客梯者，每次扣 5 元。

10、超过计划费用支出按超支的%扣，每次扣 5 元。

11、未按程序工作或操作不规范者，每次扣 5 元。

12、不服从工作安排者，每次扣 10 元。

13、工作时间串岗者或擅自离岗者，每次扣 10 元。

14、工作迟到或早退者（每迟到 5 分钟扣款 1 元）。

15、无礼节礼貌，未用服务敬语者，每次扣 5 元。

16、未经同意擅自换班者，每次扣 50 元。

17、上班看书，当班嬉笑打闹者，每次扣当事人 5 元。

18、私用或送给他人饭店物品以及在班期间他人拿取饭店物品时未予制止者，每次扣 10 元。

19、送洗客衣造成客人物品受损或住客投诉者，每次扣 10 元。

20、灯与窗帘未按规定时间开关者，每次扣 5 元。

21、工作期间会客聊天者，每次扣 5 元。

22、违反有关操作规定者（按处理），每次扣 50-100 元。

23、钥匙保管不善者，每次扣 20 元，如有遗失或造成严重后果的将另行按实赔偿。

24、未经批准无故不上班者，每次扣 50 元并作旷工处理。

25、发表影响员工团结言论或影响正常工作者，每次扣 30 元。

26、对考核结果有意见，没有按正常渠道申诉而发表与事实不符的言论者，每次扣 30 元。

27、在班期间所负责的区域出现质量问题或住客投诉者，每次扣50-100元。

28、因工作疏忽，低劣或其他原因引起他人投诉者，每次扣50-100元。

29、服务员在客房内洗澡，每次扣100元；洗衣服，每次扣50元。

30、未经批准擅自开门用房的，每次扣100元。

以上办法实行对员工考核，经理对领班逐级考核制度。对每条扣款由部门负责开通知单通知到个人。

酒店前台奖惩制度 2

1、对消防安全工作作出成绩的，予以通报表扬或物质奖励。

2、对造成消防安全事故的责任人，将依据所造成后果的严重性予以不同的处理，除已达到依照国家《治安处罚法》或已够追究刑事责任事故责任人将依法移送国家有关部门处理外，根据本酒店的规定，对下列行为予以处罚：

(1) 有下列情形之一的，视损失情况与认识态度除责令赔偿全部或部分损失外，予以书面、最后警告：

A、使用易燃危险品未严格按照操作程序进行或保管不当而造成火警、火灾，损失不大的；

B、在禁烟场所吸烟或处置烟头不当而引起火警、火灾，损失不大的；

C、未及时清理区域内易燃物品，而造成火灾隐患的；

D、未经批准，违规使用加长电线、用电未使用安全保险装置的或擅自增加小负荷电器的；

E、谎报火警；

F、未经批准，玩弄消防设施、器材，未造成不良后果的；

G、对保安部提出的消防隐患未予以及时整改而无法说明原因的部门管理人员；

H、阻塞消防通道、遮挡安全指示标志等未造成严重后果的。

(2) 有下列情形之一的，视情节轻重和认识态度，除责令赔偿全部或部分损失外，予以最后警告、开除，酒店保留追究刑事责任的权力。

A、擅自使用易燃、易爆物品的；

B、擅自挪用消防设施、器材的位置或改为它用的；

C、违反安全管理和操作规程、擅离职守从而导致火警、火灾损失轻微的；

D、强迫其他员工违规操作的管理人员；

E、发现火警，未及时依照紧急情况处理程序处理的；

F、对保安部的检查未予以配合、拒绝整改的管理人员。

(3) 对任何事故隐瞒事实，不处理、不追究的或提供虚假信息的。

(4) 对违反消防安全管理导致事故发生(损失轻微的)，但能主动坦白并积极协助相关部门处理事故、挽回损失的肇事者或责任人可视情况予以减轻或免于处罚。

酒店前台奖惩制度 3

1、把安全生产管理工作纳入内部检查、考核、评比的重要内容。

2、饭店每年年底对安全生产管理工作先进集体和个人进行评比和奖励，奖励内容如下：

(1) 安全制度和措施得到有效落实，安全设施保管完好，安全培训工作突出；

(2) 及时发现和消除安全隐患，避免发生事故；

(3) 及时消除事故避免了重大损失，表现突出；

(4) 在事故中，有其他立功表现；

3、违反安全规定，有下列行为之一的部门和个人，视情节轻重、造成的后果及应承担的责任，给予相应的处罚：

(1) 安全工作负责人不认真履行职责，未落实有关规章制度，教育管理不力，造成不良后果；

(2) 值班人员失职或擅离职守，致使饭店发生安全事故；

(3) 违反安全制度和有关操作规程，引发安全事故；

(4) 擅自动用、损坏安全设施，安全器材的；

(5) 无证上岗操作特种设备的；

(6) 交通肇事、火灾、游泳淹溺、食物中毒发生 1 人以上的；

(7) 超过管道局下达的事故控制指标的；

(8) 发生事故，虽然未造成人员伤亡，但是经济损失达 10 万元以上的；

(9) 发生重大事故造成恶劣影响的。

凡发生以上事故，由酒店纪检和行政部门依照安全生产责任状和有关规定逐层追究责任；发生责任事故的部门和个人，取消晋升、评先资格，扣除风险抵押金及全部奖金，直至开除；构成犯罪的依法追究刑事责任。

酒店前台奖惩制度 4

总则

奖励的目的在于既要使员工得到心理及物质上的满足，又要达到激励员工勤恳工作，奋发向上，争取更好业绩的目的。

惩罚的目的在于既要促使员工达到并保持应有的工作水准，又要保障酒店和员工共同利益和长远利益。

奖惩的原则

一. 酒店对员工的基本要求包括酒店的各项规章制度，员工的岗位职责、工作流程、工作目标和临时工作任务。

二. 员工的表现只有较大地超过酒店对员工的要求，才能够给予奖励。

三. 员工的表现达不到酒店对员工的基本要求，根据情节不同均要给予相应警告和惩罚。

四. 员工奖(惩)单必须送当事人，经当事人签字方可生效。

五. 对酒店内部的任何处理和处分总经理有特赦权。

六. 员工有下列事件之一者给予奖励。

1. 金点子奖：为改进酒店经营管理提出合理化建议被采纳并有所成效者，奖个人 20—200 元。

2. 拾金不昧奖：酒店范围内拾到失物如实上交者，视情节奖个人 10—100 元。

3. 见义勇为奖：为维护酒店员工和客人生命财产安全做出贡献，勇于揭发违法乱纪。视情节奖 30—300 元。

4. 优质服务奖：工作认真负责，服从安排，任劳任怨，能出色完成或超额完成本职工作，受到同事或客人表扬，事迹突出者，奖个人 20—50 元。

5. 乐于助人奖：超出工作职责范围，为客人同事主动提供帮助，事迹突出者，奖个人 10—50 元。

6. 全员促销奖：非营销人员为酒店营销工作做出贡献者，按《全员促销奖励办法》予以奖励。

七. 员工有下列行为之一者，视为违纪，并处于罚款：

1. 上班迟到 5—20 分钟，视为迟到，未经允许提前下班 5—20 分钟，视为早退，每次迟到早退罚款 5 元；管理人员每次 15 元；迟到、早退超过 20 分钟按旷工半日处理；无故旷工一天按当月三个工作日的工资总和进行扣罚；并以此类推计算。旷工三天视为自动离职，押金工资不予发放（所有未按正常辞职手续离职）。

2. 上班时长时间在洗手间逗留，接打私人电话者，一经发现，罚款 10 元。

3. 仪容仪表未达标者，罚款 5 元。（包括不着工装，不戴工牌）。

4. 工作时间不得擅自脱岗、窜岗，发现一次，罚款 5 元。

5. 上班时窜岗，聚众聊天、打闹及做与工作无关的事情扣 10 元。

6. 上班时站位姿势不合格、位置不正确，罚款 5 元。

7. 偷吃东西一次罚款 20 元，带走酒店客人未消费完的商品视为偷窃，罚款 30 元。

8. 遭客人投诉者，轻者罚款 30，给酒店带来损失者，罚款 50—100 元。

9. 同事之间吵架，每人罚款 10 元。同事之间打架，每人罚款 20 元。

10. 上错菜品，商品者，该菜品、商品产生费用由当事人承担，并处以罚款为该菜品、商品价格的 50%，相关经手人共同承担该罚金。

11. 检查酒店各部门、8F 员工宿舍卫生不合格者，每处罚款 10 元。

12. 私自挪用备用金，营业款罚 100 元。屡教不改者予以开除。

13. 客人跑单按跑单金额的 100%赔偿，部门负责人负连带责任。(当事人 60%、经理领班 40%)

14. 客人买单一律在收银处结帐，严禁个人交易行为，一经查处按买单金额的 200%罚款。三次不改者，予以开除。

15. 收银员要按时上交签单和免单的单据，未按时交者罚款 5 元。(手续完善后的，特殊情况不得超过三天)

16. 进出酒店不走员工通道者罚款 5 元。(特殊情况除外)

17. 不爱护酒店的设备设施者，罚款 20 元。

5

第一条总则：

为严明纪律，奖惩分明，调动员工工作积极性，提高工作效率和经济效率；本着公平竞争，公正管理的原则，进一步贯彻公司各项规章制度、强化工作流程、明确，公司根据各部门之间协作事项与工作流程，特制定本奖惩制度。

第二条公司奖惩制度本着“奖惩结合，有功必奖，有过必罚”的原则，与员工岗位职责挂钩，与公司经济效益相结合。

第三条适用范围：本奖惩制度，贯穿于公司的各项规章制度中，公司所有员工须自觉遵守并相互进行监督。第四条奖励或处罚方式：

1、处罚方式：现金处罚(从当月工资中扣除并通报)；

2、奖励方式：公司实行红包奖励制度，根据各部门的阶段工作考核情况，随时或年底发放。

第五条处罚办法，员工如果损害公司利益，视情节轻重，分别给予以下处罚：

1、通报批评；

2、经济处罚；

3、降级；

4、辞退。

第六条有下列表现的员工应给予奖励

1、完成本部指标，创造较大经济效益；

2、向公司提出合理化建议被公司采纳，并取得一定效益的；

3、节假日经常加班，并取得显著效果者；

4、维护纪律，抵制歪风邪气，突出者；

5、工作认真、责任心强、工作绩效突出者

6、堵住公司的经济漏洞，并为公司挽回经济损失者；

7、其他对公司做出贡献者，总经理认为应当给予奖励的。

第七条员工有下列行为的应给与通报批评并作处罚

1、经常性迟到、早退的罚款；

2、轻微过失致发生工作错误造成损失的罚款；

3、对同事恶意攻击或诬告、中伤他人、制造事端者罚款；

4、遗失经营管理之重要文件、物品或工具罚款；

5、不配合各部门工作的罚款；

6、部门经理及主管责任人对本部门制度的宣贯、执行和监督负直接责任，对部门人员奖励或处罚承担 200% 责任，即同时按对员工奖励、处罚数的 200% 的比例奖励、处罚本部门经理及主管负责人；

7、若被处罚员工屡教不改，重复同样错误，或不听劝阻，不服从管理者，则上级主管人员或制度执行部门有权力对其进行加倍处罚直至停职处理，造成后果的，由被处罚当事人承担后果与损失；

8、凡是部门经理或主管发现问题不及时纠正，或包庇下属、隐瞒事实者，与责任当事人处以同等处罚；

9、工作流程中每一流程责任人要对前面各个流程的执行情况进行监督、检查，如发现上一流程有问题，有权拒绝继续进行下一道流程，并有权向所属部门主管或经理提出申诉或向公司进行投诉。若未对上一道流程进行检查，或发现问题但未提出或解决，则所发生一切后果与损失，由本人及所在部门承担，进行处罚；

10、各员工之间应互相监督、检查，发现隐瞒、包庇问题或知情不报，并造成损失的罚款；

11、有制度的参照员工管理制度，没有成文制度可参考的，由总经理召开行政人事管理会议决定。

为了加强与规范前厅管理，切实把前厅服务提升到一个新水平，充分体现奖罚分明的原则，制定制度如下：

一、奖励制度

1、积极提供合理化建议被采纳后给酒店带来较好效益者，奖励 50 元；

2、改善经营管理，提高服务质量，做出显著成绩者，奖励 50 元；

3、为宾客提供最佳服务，屡受宾客表扬，为酒店赢得良好声誉，每月累计三次以上收到表扬信，可评为季度优秀员工（一个季度一评，另外有奖金）奖励 100 元；修旧利废、降低成本费用做出显著成绩者，奖励 50 元；

5、保护酒店财产，保护宾客及同事安全，发现并排除重大隐患，防止重大事故者，奖励 50 元；忠于职守，自觉奉献，表现突出者，奖励 50 元；

7、拾金不昧者，奖励 50 元；

8、为维护酒店利益，忍受羞辱，承受委屈者，奖励 50 元；

9、在其他方面做出显著成绩者，奖励 50 元；

二、惩罚制度

1、提前十分钟到岗，要求仪容仪表符合酒店规定，女员工化淡妆、工服整洁、皮鞋光亮，工服不清洁、褶皱、破损、掉扣未及时更换或修补；每违反发现一次罚款 10 元；

2、不得迟到、早退，每迟到、早退一次（5 分钟之内）罚款 5 元，超过 5 分钟罚款 10 元，以此类推，半个小时按旷工半天，一个小时按旷工 1 天；上、下班时不准不打卡或替别人打卡，发现后罚款 50 元；

3、未经批准，擅自离岗、串岗者、让总台出现空岗状态者，每违反一次罚款 10 元；

4、当值时扎堆聊天、串岗串位，每违反一次罚款 10 元；

5、当值时吃东西、唱歌曲、吹口哨、叉腰、插口袋、倚墙靠物、化妆、嬉笑打闹、挖鼻、剔牙、高声喧哗、打响指、剪指甲等；每违反一次罚款 10 元；

6、卫生工作必须一班一清，主管将班前检查一次卫生、交接班时再检查一次，如检查两次均不合格，当班人员每人罚款 10 元；

7、当值时不准带情绪上班，班中不准行为懒散、动作缓慢、无精打采，唉声叹气，要为客人提供微笑服务，不可在前台内吃东西、看报纸或从事与工作无关的事情，每违反一次罚款 10 元；

8、非当班时间不得在前台逗留，每违反一次罚款 10 元；

9、客经过时必须要有问候语，采取站立式服务，每违反一次罚款10元；

10、接听电话及对讲机使用时，必须使用规范用语：“请字当头，谢字不离口”每违反一次罚款10元；

11、每班次交接必须按《交接班流程》严格执行，每违反一次罚款10元；

12、当值人员所有现金必须存放于收银抽屉内，不得外露并交接清楚，每违反一次罚款10元；

13、严格按照规定时间完成部门下达的任务指标，每拖延一天，罚款10元；

14、不得私自调班，如果确有需要必须事前申请，每人每月调班不得超过三次，如果私自调换班，对双方当事人每人罚款10元；

15、做好住客房及各旅行团队、协议单位的叫醒服务工作及电话服务，如班间连续两次未及时为客服务者，每违反一次罚款10元；

16、不得使用前台电话拨打私人电话，每发现一次罚款10元；

17、不使用服务敬语，怠慢宾客，每发现一次罚款10元；

18、前台卫生必须时刻保持整洁干净，如有纸屑、果皮、烟头、杂物等；必须马上清理，特别是烟灰缸内不得有杂物烟头等，每违反一次罚款10元；

19、因事因病缺席，未能及时请假的，每违反一次罚款 10 元；

20、无故或借故不参加公司和酒店组织的业务培训及会议，每违反一次罚款 10 元；

21、在培训课上随意交谈、打闹、不专心听讲或考试作弊者，每发现一次罚款 10 元；

22、当值人员手机必须调成振动或静音，当班时佩戴的手机不得裸露工作服之外，每发现一次罚款 10 元；

23、当班时未经批准私打电话或私自会客，重要事件无上报者，每发现一次罚款 20 元；

24、当班时洗浴或在员工活动室休息娱乐，每发现一次罚款 20 元；

25、前台工作人员严格按工作流程为客人办理预订、入住手续，熟悉协议价格及挂帐单位有效签单人，每出现一次失误，引起客投诉者，罚款 50 元；

26、不遵守岗位责任制，违反操作规程和服务程序，每违反一次视情节轻重扣罚 10---200 元不等；

27、工作、服务、卫生未能达到规定标准，每违反一次视情节轻重扣罚 10---200 元不等；

28、嘲讽或模仿客人动作、推诿或拒绝其它部门正当要求者，每违反一次视情节轻重扣罚 10---200 元不等；

29、上班时间抽烟者，拨打私人电话或使用电话聊天者，每违反一次罚款 20 元；

30、非前台人员，不得进入总台，如发现有外人逗留，当班次每违反一次罚款 50 元；

31、发现当班期间上 Q 者，睡觉者或在客房睡觉者，每违反一次视情节轻重扣罚 50--200 元不等；

32、严格准确的交接班，如由于交接班不清楚，导致客人不满的对当班人罚款 10 元，如出现客人重大投诉，当事人罚款 50 元（取消参加“优秀员工”评选资格）；

33、前厅部人员严格按工作流程为客人提供服务，杜绝拒绝给客人提供服务，每违反一次罚款 50 元；

34、接营销部的预定通知单时，要做到准确无误，如因个人接单不清导致房间超额预订或闲置，每违反一次罚款 50 元；

35、擅自使用带回客房物品与客人物品给予 50—100 元处罚，情节严重给予开除或直接移交公安部门惩处；

36、前厅各岗如被酒店、值班经理或部门通报，追查责任到个人，一经查实，按情节轻重扣罚 50--300 元不等；

37、顶撞上级，没有责任心和执行力差，视情节轻重予以 100—200 元罚款或开除处理；

三、执行方式

1、违反条例时，以现金处罚进行，由部门开具罚款单，并请主管与当事人在罚款记录上双方签字确认，当事人如拒绝签字，主管核查属实此罚单生效。

2、受到表扬奖励时，以现金奖励进行，由主管与当事人在奖励记录上双方签字确认。

3、罚金（奖金）以现金的形式交纳。

四、补充内容

1、本规定需不断的完善，在日常工作中要根据实际情况进行增删，需大家多提建议。

2、在日常工作中，相互监督，不断的提高服务水平，把工作提高到一个新的水平。

3、本规定是评选“优秀员工”日常行为规范的考核依据。

酒店前台奖惩制度 7

为提高前厅部整体服务质量及工作水平，结合部门的实际情况，本着奖勤罚懒、奖优罚劣，提高员工积极性的原则，制定本部门奖惩条例。

一、奖励

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/978103030114006110>