

FU WU HANG YE
SHI YONG GUAN LI ZHI DU YI QIAN LI

精选精编 · 全面详尽 · 规范权威 · 现查现用

服务行业 实用管理制度 1000例



派得管理咨询机构/汇编 张进 骆长华/主编

服务行业较之其他行业，其管理更加繁复而琐碎，也就更需要加强制度化、规范化以及细化管理。只有常年坚持按规章制度进行管理，才能让企业立于不败之地。永远记住：只有破产的企业，没有破产的行业。

中国商业出版社

FU WU HANG YE
SHI YONG GUAN LI ZHI DU YI QIAN LI

· 马上争分夺秒，把握商机 0001 客户服务行业管理

· 2002，决胜出业绩 0002

ISBN 978-7-5044-8443-0

服务业 实用管理制度 1000例

最新精编版

派得管理咨询机构/汇编 张进 骆长华/主编

· 0501-447 派得管理咨询机构 0001

· 0501-2002-0002 调研报告 0002

JC 00-80-1-淘宝

JC 00-80-2-淘宝

· 0501-447 派得管理咨询机构 0002 调研报告 0002

JC 00-80-3-淘宝

JC 00-80-4-淘宝

(淘宝加购回量退货退款)

空心客服 咨询财顾

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务行业实用管理制度 1000 例/张进, 骆长华主编
—北京:中国商业出版社, 2009.5

ISBN 978-7-5044-6443-9

I . 服… II . ①张… ②骆… III . 服务业—商业管理
IV . F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 052842 号

责任编辑 常 勇

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www.c-cbook.com
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所
四川省南方印务有限公司

* * * *

787 × 1092 毫米 1/16 33.5 印张 620 千字

2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

定价: 68.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

版权所有 翻印必究

5.5.1 餐饮业管理制度

5.5.1.1 餐饮业管理制度

目 录

餐 饮 业

第一 章 餐饮业总经理办公室管理制度	3
一、总经理办公会制度 / 3	
二、专题工作会议制度 / 3	
三、晨会制度 / 3	
四、公章使用管理办法 / 4	
五、文件传阅制度 / 4	
六、阅签值班记录和有关重要经营报表制度 / 4	
七、节假日值班制度 / 4	
八、调研和信息工作制度 / 5	
九、总经理信箱管理制度 / 5	
十、公司员工管理制度 / 6	
十一、公司员工守则 / 7	
十二、员工保密制度 / 8	
十三、文印室管理制度 / 9	
十四、档案管理制度 / 9	
十五、档案借阅管理制度 / 10	
第二 章 餐饮业人事部管理制度	11
一、人事招聘制度 / 11	
二、劳动合同管理规定 / 12	
三、薪资管理制度 / 13	
四、奖金管理制度 / 14	
五、临时工使用管理办法 / 19	
六、考勤与休假制度 / 20	

七、辞退、辞职的管理制度 / 22

八、奖罚条例 / 24

第三章 餐饮业财务中心管理制度 27

一、现金管理制度 / 27

二、银行存款及支票管理制度 / 27

三、暂借款制度 / 28

四、票据管理制度 / 29

五、会计凭证复核及会计档案管理制度 / 29

六、餐饮成本控制制度 / 29

七、费用报销的暂行规定 / 31

八、内部牵制制度 / 32

九、稽核制度 / 33

十、财产清查制度 / 34

十一、会计档案管理制度 / 34

十二、办公用品财务处理制度 / 35

十三、低值易耗品财务管理制度 / 35

十四、家具、用具财务管理制度 / 35

十五、收银处的工作纪律及注意事项 / 36

十六、餐厅收银管理制度 / 37

十七、信用卡使用管理制度 / 38

第四章 餐饮业综合办公管理制度 39

一、行政办公规范管理制度 / 39

二、餐厅会议管理制度 / 40

三、例会管理制度 / 41

四、日常部门经理例会制度 / 42

五、会议室、接待室使用管理制度 / 42

六、办公室布置规定 / 43

七、办公用品管理办法 / 43

八、员工配发个人物品规定 / 44

九、办公消耗品管理制度 / 44

十、物品申购、请领制度 / 45

十一、电话管理规定 / 45

十二、事务用家具使用管理规定 / 46

十三、员工姓名牌管理办法 / 47

十四、员工识别证使用准则 / 47

十五、员工食堂就餐管理制度 / 48	JLB 0000 食品卫生管理 / 十五
十六、员工生活及日常管理制度 / 48	JLB 0000 食品卫生管理 / 十六
十七、员工宿舍管理制度 / 49	JLB 0000 食品卫生管理 / 十七
第五章 餐饮业服务管理制度 52	JLB 0000 食品卫生管理 / 十八
一、餐厅前厅服务管理制度 / 52	JLB 0000 食品卫生管理 / 十九
二、集体用餐窗口服务管理制度 / 58	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十
三、集体用餐就餐厅服务管理制度 / 61	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十一
四、小店服务管理制度 / 63	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十二
五、顾客投诉处理制度 / 66	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十三
第六章 餐饮业物资采购验收管理制度 67	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十四
一、供应商选择管理制度 / 67	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十五
二、物资采购管理制度 / 69	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十六
三、物资验收管理制度 / 70	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十七
四、物资仓储搬运管理制度 / 72	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十八
五、生熟食品、半成品储存温度及有效期规范 / 74	JLB 0000 食品卫生管理 / 二十九
第七章 餐饮业厨房管理制度 75	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十
一、厨房考勤制度 / 75	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十一
二、厨房着装制度 / 75	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十二
三、厨房卫生管理制度 / 75	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十三
四、食品原料管理与验收制度 / 76	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十四
五、厨房出菜制度 / 77	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十五
六、厨房冷冻库(温度 -18℃以下)管理制度 / 77	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十六
七、厨房冷藏库(温度 0℃~10℃)管理制度 / 78	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十七
八、厨房干货库(温度 16℃~21℃, 湿度 50%~60%)管理制度 / 78	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十八
九、厨房煤气设备操作制度 / 79	JLB 0000 食品卫生管理 / 三十九
十、厨房员工休假制度 / 79	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十
十一、厨房制作创新菜点制度 / 80	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十一
十二、厨房日常工作检查制度 / 80	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十二
十三、厨房值班交接班制度 / 80	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十三
十四、厨房会议制度 / 81	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十四
十五、厨房防火制度 / 82	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十五
十六、厨房设备及用具管理制度 / 82	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十六
十七、厨房奖惩制度 / 82	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十七
十八、厨师考核办法 / 83	JLB 0000 食品卫生管理 / 四十八

十九、出品部厨师业务考核 / 84	酒店菜肴部、中餐厨房员工
二十、厨房员工考核管理制度 / 84	酒店厨房日常考核制度
二十一、厨房员工的调岗与晋升管理制度 / 85	晋升考核制度
二十二、厨房纪律 / 85	
二十三、厨房处罚评分标准 / 85	厨房处罚评分标准
第八章 餐饮业卫生管理制度	87
一、餐厅卫生管理制度 / 87	餐厅卫生管理制度
二、环境卫生管理制度 / 87	环境卫生管理制度
三、饮食卫生 / 87	饮食卫生
四、厨房计划卫生制度 / 88	厨房计划卫生制度
五、厨房日常卫生制度 / 88	厨房日常卫生制度
六、炊具设备卫生 / 89	炊具设备卫生
七、冷菜间卫生制度 / 89	冷菜间卫生制度
八、凉菜间(冷荤间、熟食间)卫生制度 / 89	凉菜间(冷荤间、熟食间)卫生制度
九、面点间卫生制度 / 90	面点间卫生制度
十、初(粗)加工间卫生制度 / 90	初(粗)加工间卫生制度
十一、烹调加工卫生制度 / 90	烹调加工卫生制度
十二、食品卫生制度 / 91	食品卫生制度
十三、食品加工制作过程卫生管理制度 / 91	食品加工制作过程卫生管理制度
十四、食品粗加工卫生制度 / 92	食品粗加工卫生制度
十五、食品贮存卫生管理制度 / 92	食品贮存卫生管理制度
十六、食品销售卫生制度 / 93	食品销售卫生制度
十七、采购、保管、加工生产、食品卫生管理制度 / 94	采购、保管、加工生产、食品卫生管理制度
十八、除害卫生制度 / 94	除害卫生制度
十九、食品、餐具卫生检验制度 / 94	食品、餐具卫生检验制度
二十、厨房卫生检查制度 / 95	厨房卫生检查制度
二十一、员工着装及个人卫生管理制度 / 95	员工着装及个人卫生管理制度
二十二、从业人员体检、培训制度 / 98	从业人员体检、培训制度
二十三、餐饮业卫生管理档案制度 / 98	餐饮业卫生管理档案制度
二十四、食品添加剂使用与管理制度 / 98	食品添加剂使用与管理制度
二十五、面食制作卫生管理制度 / 98	面食制作卫生管理制度
二十六、裱花制作卫生管理制度 / 99	裱花制作卫生管理制度
二十七、配餐间卫生管理制度 / 99	配餐间卫生管理制度
二十八、烧烤制作卫生管理制度 / 99	烧烤制作卫生管理制度
二十九、餐具用具洗消毒卫生制度 / 100	餐具用具洗消毒卫生制度
三十、原料采购索证制度 / 100	原料采购索证制度

三十一、废弃食用油脂管理制度 / 100	第十一章 餐饮业食品安全管理制度
三十二、专用功能间卫生管理制度 / 100	第十一章 餐饮业食品安全管理制度
第九章 餐饮业安全管理制度 102	
一、餐厅安全管理制度 / 102	
二、餐饮服务安全管理制度 / 103	
三、员工餐厅厨房安全管理制度 / 103	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
四、厨房生产安全管理制度 / 104	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
五、餐厅(厨房)消防安全制度 / 105	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
六、油炸工作间防火安全制度 / 106	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
七、办公室安全管理制度 / 106	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
八、车辆驾驶安全制度 / 107	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
九、停车安全管理条例 / 107	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
十、餐厅突发事件或者异常情况处理规范 / 108	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
	第十二章 餐饮业设施设备维修管理制度
第十章 餐饮业设施设备维修管理制度 118	
一、办理设备维修手续管理制度 / 118	
二、设备事故处理规范 / 118	
三、设备日常维修管理规范 / 119	第十三章 餐饮业员工培训考核管理制度
四、餐饮基础设施的建立与管理制度 / 119	第十三章 餐饮业员工培训考核管理制度
五、设备设施维修保养管理制度 / 124	第十三章 餐饮业员工培训考核管理制度
六、监视测量设备及校验方法管理制度 / 125	第十三章 餐饮业员工培训考核管理制度
七、动力人员维修保养管理制度 / 127	第十三章 餐饮业员工培训考核管理制度
八、设备规范化操作管理制度 / 127	第十三章 餐饮业员工培训考核管理制度
	第十三章 餐饮业员工培训考核管理制度
第十一章 餐饮业员工培训考核管理制度 133	
一、餐厅员工培训制度 / 133	
二、新员工入职培训 / 133	
三、在岗培训 / 134	
四、餐厅服务员培训制度 / 134	
五、主管技能培训制度 / 136	
六、外派培训 / 136	
七、员工健康和卫生知识培训制度 / 137	
八、厨房员工培训制度 / 137	
九、餐厅员工考核制度 / 138	
十、餐厅目标管理考核细则 / 138	
十一、餐厅卫生达标考核办法 / 140	

十二、餐厅员工评级考核标准 / 141

十三、培训奖惩制度 / 144

201

娱乐业

201 \ 娱乐业管理制度 章一

201 \ 娱乐业管理制度 章二

第一 章 娱乐业人事部管理制度 147

一、员工招聘制度 / 147

二、员工入职程序规定 / 147

三、员工离职程序规定 / 148

四、劳动合同管理制度 / 148

五、管理人员行为规则 / 149

六、员工轮休制度 / 150

七、假期申请程序及有关规定 / 151

八、员工晋升、调职和降职制度 / 152

九、员工上班时间和上班制度 / 152

十、宿舍管理制度 / 153

201 \ 娱乐业管理制度 章三

201 \ 娱乐业管理制度 章四

第二 章 娱乐业财务部管理制度 162

一、财务管理制度 / 162

二、原始凭证记录管理办法 / 165

三、存货管理制度 / 166

四、会计档案管理办法 / 167

五、财产清查制度 / 168

六、会计机构内部牵制制度 / 168

七、收银工作服务流程 / 169

八、仓管员工作服务流程 / 170

九、仓管员申购物品流程 / 170

十、物品验收程序 / 171

十一、财务部收银工作制度 / 171

十二、员工基金制度 / 172

201 \ 娱乐业管理制度 章五

201 \ 娱乐业管理制度 章六

第三 章 娱乐业咨客部(迎宾部)管理制度 173

一、咨客部工作流程 / 173

二、咨客(迎宾员)服务流程及礼貌用语规范 / 173

三、咨客工作程序及规范 / 174

四、咨客部工作注意要点 / 175

五、咨客言谈举止要求 / 176	第十一章 美容美业管理实务
六、咨客带位要求 / 176	第十二章 餐饮业管理实务
七、咨客带客原则 / 177	第十三章 酒店业管理实务
八、咨客部订房制度 / 177	第十四章 旅游业管理实务
九、咨客接听电话礼仪制度 / 178	第十五章 宾馆业管理实务
十、迎宾员奖罚制度 / 180	第十六章 餐饮业楼面管理实务
第四章 娱乐业楼面管理制度 181	
一、KTV 经理工作制度 / 181	第十七章 KTV 管理实务
二、KTV 主管工作制度 / 182	第十八章 KTV 服务工作制度
三、KTV 主管买单制度 / 182	第十九章 KTV 服务员工作制度
四、KTV 主管买单注意要点 / 183	第二十章 DISCO 演艺大厅服务工作制度
五、KTV 服务员工作制度 / 183	第二十一章 DISCO 演艺大厅服务员具体工作制度
六、KTV 服务员工作制度 / 184	第二十二章 演艺大厅服务中的注意要点
七、KTV 服务中注意要点 / 186	第二十三章 演艺大厅下单及结账制度
八、KTV 厅房布局细节标准 / 187	第二十四章 传送员工作流程
九、KTV 电脑机房管理制度 / 188	第二十五章 传送员具体工作服务制度
十、KTV 洗手间卫生管理制度 / 188	第二十六章 传送员工作中注意要点
十一、KTV 卫生管理制度 / 189	第二十七章 传送员对酒吧、西厨出品和餐具的搭配标准
十二、KTV 员工奖罚制度 / 190	
十三、DISCO 演艺大厅服务员工作制度 / 191	
十四、DISCO 演艺大厅服务员具体工作制度 / 192	
十五、DISCO 演艺大厅服务中的注意要点 / 194	
十六、DISCO 演艺大厅下单及结账制度 / 194	
十七、传送员工作流程 / 196	
十八、传送员具体工作服务制度 / 196	
十九、传送员工作中注意要点 / 197	
二十、传送员对酒吧、西厨出品和餐具的搭配标准 / 197	
第五章 娱乐业 DJ 服务部管理制度 199	
一、DJ 经理工作制度 / 199	
二、DJ 客务经理守则 / 199	第十七章 音品业管理实务
三、DJ 客务部提成及福利制度 / 201	第十八章 酒吧管理实务
四、KTV DJ 工作程序及规范制度 / 201	第十九章 餐饮业管理实务
五、DJ 服务员工作规范 / 203	第二十章 餐饮业管理实务
六、KTV DJ 员目标管理责任合约条例 / 204	第二十一章 餐饮业管理实务
七、DJ 部培训计划 / 205	第二十二章 餐饮业管理实务

第六章 娱乐业美容部管理制度	207
一、美容院(部)工作细则 / 207	001 \ 美容院(部)工作细则
二、美容师职业道德规范 / 208	001 \ 美容师职业道德规范
三、美容师的形象规范 / 209	001 \ 美容师形象规范
四、美容师个人卫生要求规范 / 209	001 \ 美容师个人卫生要求规范
五、美容师的个人保健规范 / 209	001 \ 美容师个人保健规范
六、美容师服务制度 / 209	001 \ 美容师服务制度
七、美容室接待员服务制度 / 210	001 \ 美容室接待员服务制度
八、美容部顾客服务流程 / 210	001 \ 美容部顾客服务流程
九、美容部更衣室管理制度 / 211	001 \ 美容部更衣室管理制度
十、美容部会议管理制度 / 211	001 \ 美容部会议管理制度
十一、美容部员工日常行为管理制度 / 212	001 \ 美容部员工日常行为管理制度
十二、美容部员工规章制度 / 212	001 \ 美容部员工规章制度
十三、美容部奖罚制度 / 213	001 \ 美容部奖罚制度
十四、顾客投诉处理制度 / 213	001 \ 顾客投诉处理制度
第七章 娱乐业美发部管理制度	215
一、发型师操作制度 / 215	001 \ 发型师操作制度
二、发型助理操作制度 / 215	001 \ 发型助理操作制度
三、美发接待工作制度 / 216	001 \ 美发接待工作制度
四、员工轮牌规则 / 217	001 \ 员工轮牌规则
五、洗头操作规范 / 217	001 \ 洗头操作规范
六、洗头细节注意要项 / 218	001 \ 洗头细节注意要项
七、按摩注意要项 / 219	001 \ 按摩注意要项
八、美发部操作制度 / 220	001 \ 美发部操作制度
九、洗头、剪发、吹风工作流程 / 221	001 \ 洗头、剪发、吹风工作流程
十、烫发流程 / 222	001 \ 烫发流程
十一、染发流程 / 223	001 \ 染发流程
十二、头发护理流程 / 224	001 \ 头发护理流程
十三、焗油机的使用制度 / 224	001 \ 焗油机的使用制度
第八章 娱乐业出品部管理制度	225
一、酒吧工作守则 / 225	001 \ 酒吧工作守则
二、酒吧服务操作管理制度 / 226	001 \ 酒吧服务操作管理制度
三、酒吧主管工作制度 / 227	001 \ 酒吧主管工作制度
四、酒吧员工作制度 / 227	001 \ 酒吧员工作制度
五、酒吧、酒品的保管与贮存制度 / 229	001 \ 酒吧、酒品的保管与贮存制度

六、酒吧酒水的存、取制度 / 229	WY-0001 娱乐业管理 目录
七、酒吧监督与处罚制度 / 230	
八、西厨房规章制度 / 231	WY-0001 娱乐业管理 目录 章二十一
九、西厨员工作服务制度 / 231	
十、西厨部员工守则 / 232	WY-0001 娱乐业管理 目录
十一、处理客人投诉制度 / 232	
十二、消防安全职责 / 232	WY-0001 娱乐业管理 目录
第九章 娱乐业康乐中心管理制度 234	
一、康乐中心日常管理制度 / 234	WY-0001 娱乐业管理 目录
二、康乐中心质量管理制度 / 234	
三、康乐中心安全管理制度 / 235	WY-0001 娱乐业管理 目录
四、康乐中心钥匙管理制度 / 236	
五、康乐中心值班制度 / 236	WY-0001 娱乐业管理 目录
六、康乐中心工作例会制度 / 236	
七、康乐中心客用出租物品管理制度 / 237	WY-0001 娱乐业管理 目录
八、康乐中心客用更衣柜管理制度 / 237	
九、康乐中心球类运动陪练制度 / 238	WY-0001 娱乐业管理 目录
十、康乐中心器械设备维修保养制度 / 238	
十一、康乐中心成本管理制度 / 238	WY-0001 娱乐业管理 目录
十二、康乐中心员工考勤制度 / 238	
十三、康乐中心培训制度 / 239	WY-0001 娱乐业管理 目录 章二十二
第十章 娱乐业桑拿按摩中心管理制度 240	
一、休息厅工作制度 / 240	WY-0001 娱乐业管理 目录
二、更衣室工作制度 / 241	
三、水区工作流程与服务规范 / 242	WY-0001 娱乐业管理 目录
四、影视厅工作制度 / 243	
五、吧台工作制度 / 243	WY-0001 娱乐业管理 目录
六、大堂技师工作制度 / 244	
七、技师轮牌、点钟、CALL 钟管理制度 / 244	WY-0001 娱乐业管理 目录
八、桑拿服务的礼貌要求规范 / 245	
第十一章 娱乐业会员部管理制度 248	
一、会员部工作流程及制度 / 248	WY-0001 娱乐业管理 目录 章二十三
二、会员制经营管理制度 / 249	
三、会员部形象小姐、行政秘书营业中注意要点 / 250	WY-0001 娱乐业管理 目录

四、会员部形象小姐、行政秘书工作制度 / 251	065 \ 娱乐业秘书管理手册
第十二章 娱乐业工程部管理制度 253	
一、工程部值班制度 / 253	185 \ 工程部值班管理制度
二、工程部交接班制度 / 253	185 \ 工程部交接班管理制度
三、工程部物品领用管理制度 / 254	185 \ 工程部物品领用管理制度
四、工程部要害部位安全管理制度 / 254	185 \ 工程部要害部位安全管理制度
五、空调操作管理制度 / 255	
六、锅炉操作管理制度 / 255	185 \ 锅炉操作管理制度
七、工程部电梯维修制度 / 256	185 \ 电梯维修日常管理制度
八、配电室操作管理制度 / 256	185 \ 配电室操作管理制度
九、停电处理制度 / 256	185 \ 停电处理安全管理制度
十、办理设备维修手续管理制度 / 257	185 \ 办理设备维修手续管理制度
十一、设备事故处理制度 / 257	185 \ 设备事故处理制度
十二、新增设备管理制度 / 257	185 \ 新增设备管理制度
十三、电气机械设备操作制度 / 258	185 \ 电气机械设备操作制度
十四、改装、移装设备操作制度 / 258	185 \ 改装、移装设备操作制度
十五、转让和报废设备管理制度 / 258	185 \ 转让和报废设备管理制度
十六、设备日常巡检制度 / 258	185 \ 设备日常巡检制度
十七、设备日常维修制度 / 259	185 \ 设备日常维修制度
第十三章 娱乐业保安部管理制度 260	
一、保安部工作流程及操作制度 / 260	
二、保安部巡逻管理制度 / 260	045 \ 保安部巡逻管理制度
三、保安部各岗交接班制度 / 261	045 \ 保安部各岗交接班制度
四、保安部警械使用管理制度 / 261	045 \ 保安部警械使用管理制度
五、保安部请销假制度 / 261	045 \ 保安部请销假制度
六、保安部卫生管理制度 / 262	045 \ 保安部卫生管理制度
七、保安部员工着装规定 / 262	045 \ 保安部员工着装规定
八、保安部消防监控设备操作规定 / 263	045 \ 保安部消防监控设备操作规定
九、发生火灾时组织自救操作制度 / 263	045 \ 发生火灾时组织自救操作制度
十、停车场管理制度 / 265	045 \ 停车场管理制度
十一、保安部奖罚条例 / 266	
第十四章 娱乐业 PA(清洁部)、布草管理制度 267	
一、PA 部工作服务制度 / 267	045 \ PA 部工作服务制度
二、PA 部工作计划 / 267	045 \ PA 部工作计划

三、PA 部各岗位日常卫生清理制度 / 269	(二) 财务部管理制度 / 一
四、PA 部对物品、用具的保洁制度 / 272	具体财务制度 / 一
五、PA 部吸尘器的消防安全使用与保养制度 / 273	员工工资、工时、考勤制度 / 二
六、布草房管理员守则 / 273	805 \ 财务部管理制度 / 二
七、布草房管理制度 / 274	805 \ 财务部管理制度 / 二
八、员工换洗工衣制度 / 274	805 \ 员工换洗工衣制度 / 二
九、员工更衣柜管理制度 / 275	805 \ 员工更衣柜管理制度 / 二
十、PA 部奖罚制度 / 275	805 \ 员工奖罚制度 / 二

宾 馆 业

第 一 章 宾馆业总经理办公室管理制度	105 \ 总经理办公室管理制度 / 一	279
一、饭店宾馆档案管理制度 / 279	106 \ 饭店档案管理制度 / 一	
二、档案文件借阅规定 / 280	106 \ 档案借阅规定 / 一	
三、文件管理制度 / 280	106 \ 饭店档案管理制度 / 一	
四、印章使用管理制度 / 281	106 \ 印章使用管理制度 / 一	
五、介绍信使用管理制度 / 282	106 \ 介绍信使用管理制度 / 一	
六、饭店宾馆会议组织制度 / 282	106 \ 饭店宾馆会议组织制度 / 一	
七、总经理会议管理制度 / 283	106 \ 总经理会议管理制度 / 一	
八、部门经理选聘规定 / 283	106 \ 部门经理选聘规定 / 一	
九、部门经理辞退规定 / 284	106 \ 部门经理辞退规定 / 一	
十、总经理会客预约制度 / 285	106 \ 总经理会客预约制度 / 一	
十一、饭店宾馆企划报告编制规定 / 285	106 \ 饭店宾馆企划报告编制规定 / 一	
十二、饭店宾馆 CI 规范管理制度 / 286	106 \ 饭店宾馆 CI 规范管理制度 / 一	
十三、会议提案管理规定 / 288	116 \ 会议提案管理规定 / 二	
第 二 章 宾馆业人力资源部管理制度	116 \ 会议提案管理规定 / 二	289
一、员工培训管理制度 / 289	116 \ 员工培训管理制度 / 二	
二、人力资源管理制度 / 290	116 \ 人力资源管理制度 / 二	
三、工资发放制度 / 290	116 \ 工资发放制度 / 二	
四、劳动保护管理制度 / 291	116 \ 劳动保护管理制度 / 二	
五、员工迁调制度 / 292	116 \ 员工迁调制度 / 二	
六、员工解雇、辞退处理制度 / 292	116 \ 员工解雇、辞退处理制度 / 二	
七、员工考评制度 / 292	116 \ 员工考评制度 / 二	
八、员工考勤管理制度 / 293	116 \ 员工考勤管理制度 / 二	
九、出差管理制度(一) / 294	116 \ 出差管理制度(一) / 二	

十、出差管理制度(二) / 294	更佛里普酒店日常管理 / 11.2
十一、差旅费支付制度 / 296	更佛里普酒店用品、品牌标准 / 11.3
十二、员工伤害补偿办法 / 297	员工安全与健康 / 11.4
十三、上下班打卡制度 / 298	更佛里普企业文化 / 12
十四、员工牌、工作证管理制度 / 298	更佛里普规章制度 / 12.1
第三章 宾馆业财务部管理制度 299	
一、出纳室安全制度 / 299	更佛里普财务管理 / 13.1
二、资金使用规定 / 299	更佛里普财务管理 / 13.2
三、固定资产管理制度 / 299	更佛里普财务管理 / 13.3
四、利润管理制度 / 300	更佛里普财务管理 / 13.4
五、饭店宾馆利润分配制度 / 300	更佛里普财务管理 / 13.5
六、财务报销制度 / 301	更佛里普财务管理 / 13.6
七、现金控制制度 / 301	更佛里普财务管理 / 13.7
八、零用金管理细则 / 303	更佛里普财务管理 / 13.8
九、财务计划管理制度 / 304	更佛里普财务管理 / 13.9
十、费用报销审批制度 / 305	更佛里普财务管理 / 13.10
十一、监交管理制度 / 306	更佛里普财务管理 / 13.11
第四章 宾馆业前厅部管理制度 307	
一、总台接待员服务制度 / 307	更佛里普前台服务 / 14.1
二、总机话务员服务制度 / 307	更佛里普前台服务 / 14.2
三、总台收银服务制度 / 308	更佛里普前台服务 / 14.3
四、总台问询服务制度 / 309	更佛里普前台服务 / 14.4
五、商务中心服务制度 / 309	更佛里普前台服务 / 14.5
六、迎宾服务制度 / 311	更佛里普前台服务 / 14.6
七、礼宾服务制度 / 311	更佛里普前台服务 / 14.7
八、客房预订服务制度 / 312	更佛里普前台服务 / 14.8
九、预订客人入住服务制度 / 314	更佛里普前台服务 / 14.9
十、未预订客人入住服务制度 / 314	更佛里普前台服务 / 14.10
十一、VIP 客人接待入住服务制度 / 315	更佛里普前台服务 / 14.11
十二、会客登记服务制度 / 315	更佛里普前台服务 / 14.12
十三、使用贵重物品保险箱的制度 / 316	更佛里普前台服务 / 14.13
十四、客人叫醒服务制度 / 316	更佛里普前台服务 / 14.14
十五、行李寄存、提取服务制度 / 316	更佛里普前台服务 / 14.15
十六、已预订未抵达的客人处理工作办法 / 317	更佛里普前台服务 / 14.16
十七、住店客人换房服务制度 / 317	更佛里普前台服务 / 14.17

十八、客人换房的行李服务制度 / 3188	酒店业管理制度 第二十一章
十九、客人续住服务制度 / 3189	酒店业管理制度 第二十二章
二十、查询服务工作标准 / 3190	酒店业管理制度 第二十三章
二十一、留言处理工作标准 / 3191	酒店业管理制度 第二十四章
二十二、客人留物转交服务标准 / 3200	酒店业管理制度 第二十五章
二十三、预抵客人信件及传真管理办法 / 3210	酒店业管理制度 第二十六章
二十四、团队房间的分配及入住手续的办理规定 / 3211	酒店业管理制度 第二十七章
二十五、客人入店行李服务标准 / 3220	酒店业管理制度 第二十八章
二十六、客人离店行李服务制度 / 3230	酒店业管理制度 第二十九章
二十七、会议接待服务制度 / 3240	酒店业管理制度 第三十章
二十八、前厅接待客人投诉管理办法 / 3250	酒店业管理制度 第三十一章
二十九、客人延期退房处理制度 / 3255	酒店业管理制度 第三十二章
三十、收取住房押金规定 / 3260	酒店业管理制度 第三十三章
三十一、催收押金办法 / 3265	酒店业管理制度 第三十四章
三十二、关于对客人消费实行奖励的暂行规定 / 3270	酒店业管理制度 第三十五章
三十三、关于对住店客人实行优惠用餐的暂行规定 / 3275	酒店业管理制度 第三十六章
三十四、关于客人损坏财物的处理办法 / 3280	酒店业管理制度 第三十七章
三十五、关于客人丢失物品的处理办法 / 3285	酒店业管理制度 第三十八章
三十六、传真收发、文件打印、复印装订服务制度 / 3290	酒店业管理制度 第三十九章
三十七、秘书、翻译服务制度 / 3310	酒店业管理制度 第四十章
三十八、会议室出租服务制度 / 3315	酒店业管理制度 第四十一章
三十九、电话业务服务制度 / 3320	酒店业管理制度 第四十二章
四十、关于委托代办的服务制度 / 3325	酒店业管理制度 第四十三章
四十一、客人医疗服务提供暂行规定 / 3340	酒店业管理制度 第四十四章
第五章 宾馆业客房部管理制度 336	
一、客房设施维护保养办法 / 3360	酒店业管理制度 第一章
二、空房、住客房管理办法 / 3380	酒店业管理制度 第二章
三、客房检查管理制度 / 3385	
四、调房、查房、外宿房的管理办法 / 3400	酒店业管理制度 第三章
五、客房管理人员晨夜检查制度 / 3405	酒店业管理制度 第四章
六、客房楼层灯光管理制度 / 3405	酒店业管理制度 第五章
七、客房安全通道门、主梯防火门开关规定 / 3410	酒店业管理制度 第六章
八、夜班卫生检查制度 / 3415	酒店业管理制度 第七章
九、房卡管理规定 / 3420	酒店业管理制度 第八章
十、白班接待生服务制度 / 3425	酒店业管理制度 第九章
十一、夜班接待生服务制度 / 3430	酒店业管理制度 第十章

十二、中式、西式铺床制度 / 343	更待客迎率铺春入客, 八十
十三、接待客人入住制度 / 344	818 \ 更待客迎率铺入客, 此
十四、迎梯、送梯服务制度 / 345	818 \ 邀待客迎率铺面查, 十二
十五、交班日志填写制度 / 345	818 \ 邀待客迎率铺面留, 一十一
十六、客房清扫操作制度 / 346	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
十七、撤床操作制度 / 347	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
十八、会议接待服务制度 / 348	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
十九、清洁客人用品制度 / 348	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十、清洁员打扫房间管理办法 / 349	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十一、VIP 客人接待制度 / 349	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十二、检查 VIP 房间制度 / 350	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十三、团体贵宾入住接待制度 / 351	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十四、处理客人投诉制度 / 351	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十五、处理意外损坏客人物品事故制度 / 352	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十六、客人损坏饭店宾馆财物的处理制度 / 352	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十七、客人遗留物品处理制度 / 352	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十八、加床、擦鞋、托婴服务制度 / 353	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二十九、开夜床操作管理制度 / 354	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十、大堂清洁服务制度 / 354	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十一、公用洗手间清洁服务制度 / 355	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十二、客房清洁服务制度 / 356	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十三、房间的日常维修、保养办法 / 357	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十四、钥匙管理办法 / 357	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十五、房间卫生清洁服务制度 / 358	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十六、住店客人衣物洗涤服务制度 / 359	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十七、房务中心服务制度 / 360	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十八、客房管理检查办法 / 362	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三十九、发生意外火情疏散撤离制度 / 363	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
第六章 宾馆业餐饮部管理制度 ······	364
一、餐厅服务制度 / 364	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
二、餐厅交接班制度 / 365	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
三、餐厅收银管理制度 / 365	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
四、餐饮操作安全制度 / 367	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
五、餐前准备操作制度 / 367	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
六、餐后清洁整理制度 / 367	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二
七、备餐间服务操作制度 / 367	818 \ 邀待客迎率铺入客, 二十二