

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

最新精编版

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

服务行业 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

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

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、员工配发个人物品管理规定 / 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
- 十六、员工生活及日常管理制度 / 48
- 十七、员工宿舍管理制度 / 49

第五章 餐饮业服务管理制度 52

- 一、餐厅前厅服务管理制度 / 52

二、集体用餐窗口服务管理制度 / 58

- 三、集体用餐就餐厅服务管理制度 / 61

- 四、小店服务管理制度 / 63

- 五、顾客投诉处理制度 / 66

第六章 餐饮业物资采购验收管理制度 67

- 一、供应商选择管理制度 / 67

- 二、物资采购管理制度 / 69

- 三、物资验收管理制度 / 70

- 四、物资仓储搬运管理制度 / 72

- 五、生熟食品、半成品储存温度及有效期规范 / 74

第七章 餐饮业厨房管理制度 75

- 一、厨房考勤制度 / 75

- 二、厨房着装制度 / 75

- 三、厨房卫生管理制度 / 75

- 四、食品原料管理与验收制度 / 76

- 五、厨房出菜制度 / 77

- 六、厨房冷冻库(温度 -18°C 以下)管理制度 / 77

- 七、厨房冷藏库(温度 $0^{\circ}\text{C} \sim 10^{\circ}\text{C}$)管理制度 / 78

- 八、厨房干货库(温度 $16^{\circ}\text{C} \sim 21^{\circ}\text{C}$,湿度 $50\% \sim 60\%$)管理制度 / 78

- 九、厨房煤气设备操作制度 / 79

- 十、厨房员工休假制度 / 79

- 十一、厨房制作创新菜点制度 / 80

- 十二、厨房日常工作检查制度 / 80

- 十三、厨房值班交接班制度 / 80

- 十四、厨房会议制度 / 81

- 十五、厨房防火制度 / 82

- 十六、厨房设备及用具管理制度 / 82

- 十七、厨房奖惩制度 / 82

- 十八、厨师考核办法 / 83

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

- 三十一、废弃食用油脂管理制度 / 100
三十二、专用功能间卫生管理制度 / 100

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
四、厨房生产安全管理制度 / 104
五、餐厅(厨房)消防安全制度 / 105
六、油炸工作间防火安全制度 / 106
七、办公室安全管理制度 / 106
八、车辆驾驶安全制度 / 107
九、停车安全管理条例 / 107
十、餐厅突发事件或者异常情况处理规范 / 108

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
四、餐饮基础设施的建立与管理制度 / 119
五、设备设施维修保养管理制度 / 124
六、监视测量设备及校验方法管理制度 / 125
七、动力人员维修保养管理制度 / 127
八、设备规范化操作管理制度 / 127

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

娱乐业

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

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

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、客客言谈举止要求 / 176	176
六、客客带位要求 / 176	176
七、客客带客原则 / 177	177
八、客客部订房制度 / 177	177
九、客客接听电话礼仪制度 / 178	178
十、迎宾员奖罚制度 / 180	180

第四章 娱乐业楼面管理制度 181

一、KTV 经理工作制度 / 181	181
二、KTV 主管工作制度 / 182	182
三、KTV 主管买单制度 / 182	182
四、KTV 主管买单注意要点 / 183	183
五、KTV 服务员工作制度 / 183	183
六、KTV 服务员工作制度 / 184	184
七、KTV 服务中注意要点 / 186	186
八、KTV 厅房布局细节标准 / 187	187
九、KTV 电脑机房管理制度 / 188	188
十、KTV 洗手间卫生管理制度 / 188	188
十一、KTV 卫生管理制度 / 189	189
十二、KTV 员工奖罚制度 / 190	190
十三、DISCO 演艺大厅服务员工作制度 / 191	191
十四、DISCO 演艺大厅服务员具体工作制度 / 192	192
十五、DISCO 演艺大厅服务中的注意要点 / 194	194
十六、DISCO 演艺大厅下单及结账制度 / 194	194
十七、传送员工作流程 / 196	196
十八、传送员具体工作服务制度 / 196	196
十九、传送员工作中注意要点 / 197	197
二十、传送员对酒吧、西厨出品和餐具的搭配标准 / 197	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	199
二、DJ 客务经理守则 / 199	199
三、DJ 客务部提成及福利制度 / 201	201
四、KTV DJ 工作程序及规范制度 / 201	201
五、DJ 服务员工作规范 / 203	203
六、KTV DJ 员目标管理责任合约条例 / 204	204
七、DJ 部培训计划 / 205	205

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

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

四、会员部形象小姐、行政秘书工作制度 / 251

第十二章 娱乐业工程部管理制度 253

一、工程部值班制度 / 253

二、工程部交接班制度 / 253

三、工程部物品领用管理制度 / 254

四、工程部要害部位安全管理制度 / 254

五、空调操作管理制度 / 255

六、锅炉操作管理制度 / 255

七、工程部电梯维修制度 / 256

八、配电室操作管理制度 / 256

九、停电处理制度 / 256

十、办理设备维修手续管理制度 / 257

十一、设备事故处理制度 / 257

十二、新增设备管理制度 / 257

十三、电气机械设备操作制度 / 258

十四、改装、移装设备操作制度 / 258

十五、转让和报废设备管理制度 / 258

十六、设备日常巡检制度 / 258

十七、设备日常维修制度 / 259

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

三、保安部各岗交接班制度 / 261

四、保安部警械使用管理制度 / 261

五、保安部请销假制度 / 261

六、保安部卫生管理制度 / 262

七、保安部员工着装规定 / 262

八、保安部消防监控设备操作规定 / 263

九、发生火灾时组织自救操作制度 / 263

十、停车场管理制度 / 265

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

二、PA 部工作计划 / 267

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

宾馆业

第一章 宾馆业总经理办公室管理制度	279
一、饭店宾馆档案管理制度 / 279	
二、档案文件借阅规定 / 280	
三、文件管理制度 / 280	
四、印章使用管理制度 / 281	
五、介绍信使用管理制度 / 282	
六、饭店宾馆会议组织制度 / 282	
七、总经理会议管理制度 / 283	
八、部门经理选聘规定 / 283	
九、部门经理辞退规定 / 284	
十、总经理会客预约制度 / 285	
十一、饭店宾馆企划报告编制规定 / 285	
十二、饭店宾馆 CI 规范管理制度 / 286	
十三、会议提案管理规定 / 288	
第二章 宾馆业人力资源部管理制度	289
一、员工培训管理制度 / 289	
二、人力资源管理制度 / 290	
三、工资发放制度 / 290	
四、劳动保护管理制度 / 291	
五、员工迁调制度 / 292	
六、员工解雇、辞退处理制度 / 292	
七、员工考评制度 / 292	
八、员工考勤管理制度 / 293	
九、出差管理制度(一) / 294	

- 十、出差管理制度(二) / 294
- 十一、差旅费支付制度 / 296
- 十二、员工伤害补偿办法 / 297
- 十三、上下班打卡制度 / 298
- 十四、员工牌、工作证管理制度 / 298

第 三 章 宾馆业财务部管理制度..... 299

- 一、出纳室安全制度 / 299
- 二、资金使用规定 / 299
- 三、固定资产管理制度 / 299
- 四、利润管理制度 / 300
- 五、饭店宾馆利润分配制度 / 300
- 六、财务报销制度 / 301
- 七、现金控制制度 / 301
- 八、零用金管理细则 / 303
- 九、财务计划管理制度 / 304
- 十、费用报销审批制度 / 305
- 十一、监交管理制度 / 306

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
- 二、总机话务员服务制度 / 307
- 三、总台收银服务制度 / 308
- 四、总台问询服务制度 / 309
- 五、商务中心服务制度 / 309
- 六、迎宾服务制度 / 311
- 七、礼宾服务制度 / 311
- 八、客房预订服务制度 / 312
- 九、预订客人入住服务制度 / 314
- 十、未预订客人入住服务制度 / 314
- 十一、VIP 客人接待入住服务制度 / 315
- 十二、会客登记服务制度 / 315
- 十三、使用贵重物品保险箱的制度 / 316
- 十四、客人叫醒服务制度 / 316
- 十五、行李寄存、提取服务制度 / 316
- 十六、已预订未抵达的客人处理工作办法 / 317
- 十七、住店客人换房服务制度 / 317

十八、客人换房的行李服务制度 / 3188	宾馆业客房部管理制度, 五十二
十九、客人续住服务制度 / 318	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十、查询服务工作标准 / 319	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十一、留言处理工作标准 / 319	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十二、客人留物转交服务标准 / 320	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十三、预抵客人信件及传真处理办法 / 321	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十四、团队房间的分配及入住手续的办理规定 / 321	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十五、客人入店行李服务标准 / 322	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十六、客人离店行李服务制度 / 323	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十七、会议接待服务制度 / 324	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十八、前厅接待客人投诉管理办法 / 325	宾馆业客房部管理制度, 五十二
二十九、客人延期退房处理制度 / 325	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十、收取住房押金规定 / 326	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十一、催收押金办法 / 326	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十二、关于对客人消费实行奖励的暂行规定 / 327	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十三、关于对住店客人实行优惠用餐的暂行规定 / 327	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十四、关于客人损坏财物的处理办法 / 328	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十五、关于客人丢失物品的处理办法 / 328	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十六、传真收发、文件打印、复印装订服务制度 / 329	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十七、秘书、翻译服务制度 / 331	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十八、会议室出租服务制度 / 331	宾馆业客房部管理制度, 五十二
三十九、电话业务服务制度 / 332	宾馆业客房部管理制度, 五十二
四十、关于委托代办的服务制度 / 332	宾馆业客房部管理制度, 五十二
四十一、客人医疗服务提供暂行规定 / 334	宾馆业客房部管理制度, 五十二

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 / 336	宾馆业客房部管理制度, 五十三
二、空房、住客房管理办法 / 338	宾馆业客房部管理制度, 五十三
三、客房检查管理制度 / 338	宾馆业客房部管理制度, 五十三
四、调房、查房、外宿房的管理办法 / 340	宾馆业客房部管理制度, 五十三
五、客房管理人员晨夜检查制度 / 340	宾馆业客房部管理制度, 五十三
六、客房楼层灯光管理制度 / 340	宾馆业客房部管理制度, 五十三
七、客房安全通道门、主梯防火门开关规定 / 341	宾馆业客房部管理制度, 五十三
八、夜班卫生检查制度 / 341	宾馆业客房部管理制度, 五十三
九、房卡管理规定 / 342	宾馆业客房部管理制度, 五十三
十、白班接待生服务制度 / 342	宾馆业客房部管理制度, 五十三
十一、夜班接待生服务制度 / 343	宾馆业客房部管理制度, 五十三

十二、中式、西式铺床制度 / 343	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
十三、接待客人入住制度 / 344	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
十四、迎梯、送梯服务制度 / 345	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
十五、交班日志填写制度 / 345	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
十六、客房清扫操作制度 / 346	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
十七、撤床操作制度 / 347	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
十八、会议接待服务制度 / 348	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
十九、清洁客人用品制度 / 348	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十、清洁员打扫房间管理办法 / 349	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十一、VIP 客人接待制度 / 349	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十二、检查 VIP 房间制度 / 350	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十三、团体贵宾入住接待制度 / 351	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十四、处理客人投诉制度 / 351	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十五、处理意外损坏客人物品事故制度 / 352	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十六、客人损坏饭店宾馆财物的处理制度 / 352	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十七、客人遗留物品处理制度 / 352	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十八、加床、擦鞋、托婴服务制度 / 353	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
二十九、开夜床操作管理制度 / 354	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十、大堂清洁服务制度 / 354	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十一、客用洗手间清洁服务制度 / 355	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十二、客房清洁服务制度 / 356	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十三、房间的日常维修、保养办法 / 357	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十四、钥匙管理办法 / 357	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十五、房间卫生清洁服务制度 / 358	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十六、住店客人衣物洗涤服务制度 / 359	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十七、房务中心服务制度 / 360	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十八、客房管理检查办法 / 362	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员
三十九、发生意外火情疏散撤离制度 / 363	Q1E \ 宾馆客房部客房服务员

第六章 宾馆业餐饮部管理制度 364

一、餐厅服务制度 / 364	Q1E \ 宾馆餐饮部餐厅服务员
二、餐厅交接班制度 / 365	Q1E \ 宾馆餐饮部餐厅服务员
三、餐厅收银管理制度 / 365	Q1E \ 宾馆餐饮部餐厅服务员
四、餐饮操作安全制度 / 367	Q1E \ 宾馆餐饮部餐厅服务员
五、餐前准备操作制度 / 367	Q1E \ 宾馆餐饮部餐厅服务员
六、餐后清洁整理制度 / 367	Q1E \ 宾馆餐饮部餐厅服务员
七、备餐间服务操作制度 / 367	Q1E \ 宾馆餐饮部餐厅服务员