

普
华
经
管

正略钧策
管 理 丛 书

规章制度现用现查 管理表格即查即用

酒店饭店 管理制度与表格

◎ 特斯商业标准化研究中心 主编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

酒店饭店管理 制度与表格

特斯商业标准化研究中心 主编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店饭店管理制度与表格/特斯商业标准化研究中心主编. —北京: 人民邮电出版社, 2006.5

ISBN 7-115-14761-2

I. 酒... II. 特... III. ① 饭店-企业管理制度 ② 饭店-企业管理-表格 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第043425号

内 容 提 要

本书为满足酒店饭店工作程序化、标准化、规范化的管理要求, 汇总了国内外多家成功酒店饭店的管理制度、实用表格和岗位职责, 吸收了其中的精华内容, 以简洁、直观的形式将各种管理制度和表格汇编成册, 现用现查、即查即用, 是酒店饭店管理者案头必备的工具全书。

酒店饭店管理制度与表格

-
- ◆ 主 编 特斯商业标准化研究中心
责任编辑 刘 盈
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印制
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 21.25 2006年6月第1版
字数: 267千字 2006年6月北京第1次印刷

ISBN 7-115-14761-2/F · 801

定 价: 36.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223



编辑信箱: puhuabook817@126.com

《酒店饭店管理制度与表格》

编 委 会

陈汉爽	陈明武	陈南峰	高乙清	韩冬梅
黄井梅	黄思香	吉春兰	吉凤条	吉秀凤
邝进国	李武强	林 勇	柳关有	麦 波
麦贤坤	彭茂雄	苏定林	王槐荣	王科保

前 言

无数的管理实践告诉我们，卓越的企业源于卓越的管理，而卓越管理的一个重要组成部分就是健全的制度。制度是企业实现标准化运作、规范化管理，并提升企业管理水平的一项基础性工作。

自从改革开放以来，我国酒店饭店业这几年保持了上升的势头，随着我国加入WTO，越来越多国际著名酒店的进入，我国酒店饭店业已经形成了一个大产业、大投入、大竞争、大市场、大集团的格局。对于一家集住宿、娱乐、餐饮、商场等多种功能于一体的现代化酒店饭店而言，没有一套科学系统的管理制度，酒店饭店的管理很可能是混乱的、毫无成效的。

一套成功的酒店管理制度必须满足每一项很可能工作的程序化、标准化、规范化的管理要求。事实上，在实际经营过程中，一些酒店饭店由于缺乏管理经验和管理人才，各项管理制度不够规范，只能边经营边摸索，这给酒店饭店的发展带来了许多损失。

为使更多的酒店饭店少走弯路，从创立之初就建立起自己科学、规范的管理制度；也为使更多运行中的酒店饭店通过整合逐步找到适合本酒店饭店特色的管理系统和运行机制，提供一套标准化、规范化的管理制度与表格就显得十分重要，正是基于这一点，我们汇总了国内外多家成功酒店饭店的管理制度、实用表格和岗位职责，吸取了其中的精华内容，编撰了这一本《酒店饭店管理制度与表格》。

本书充分考虑了酒店饭店在管理当中的可操作性和实用性，以求最大限度地满足酒店饭店在制度建设及实际运作执行上的需要，内容包括总经理办公室、行政部、人力资源部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、工程部、保安部、公关部、财务部、采购部、管家部、酒店饭店超市、票务中心、车务中心、俱乐部共17个部门的岗位职责、管理制度和表格。这些管理制度与管理表格在酒店饭店的管理规范化过程中起着协调、执行、指示的重要作用，同时也是酒店饭店实施规范化与标准化管理的重要体现，可以使酒店饭店在管理方面有章可循，效益倍增。

总的来说，本书具有以下几个特点。

（1）标准化。是制度+表格+流程三位一体的整合，为酒店饭店的经营管理提供了一套整体化的解决方案。

（2）规范化。文案式的制度、表格把酒店饭店大量繁琐、杂乱的工作简单化、模式化。

（3）制度化。即查即用的制度、表格帮助使用者轻松设计出酒店饭店的管理操作文案和制度。

（4）流程化。清晰流畅的工作流程，让使用者轻松把握管理工作的程序。

全书以简洁、直观的形式将各种管理制度和表格汇编成册，现用现查、即查即用，是酒店饭店管理者案头必备的工具全书。

编 者

2006年5月

目 录

第一章 总经理办公室管理制度与表格	1
第一节 总经理办公室各岗岗位职责	1
第二节 总经理办公室管理制度	3
第三节 总经理办公室管理表格	11
第二章 行政部管理制度与表格	15
第一节 行政部各岗岗位职责	15
第二节 行政部管理制度	17
第三节 行政部管理表格	32
第三章 人力资源部管理制度与表格	35
第一节 人力资源部各岗岗位职责	35
第二节 人力资源部管理制度	36
第三节 人力资源部管理表格	58
第四章 前厅部管理制度与表格	71
第一节 前厅部各岗岗位职责	71
第二节 前厅部管理制度	77
第三节 前厅部管理表格	107
第五章 客房部管理制度与表格	118
第一节 客房部各岗岗位职责	118
第二节 客房部管理制度	121
第三节 客房部管理表格	151
第六章 餐饮部管理制度与表格	167
第一节 餐饮部各岗岗位职责	167
第二节 餐饮部管理制度	174
第三节 餐饮部管理表格	191
第七章 康乐部管理制度与表格	198
第一节 康乐部各岗岗位职责	198

第二节 康乐部管理制度204

第三节 康乐部管理表格219

第八章 工程部管理制度与表格222

第一节 工程部各岗岗位职责222

第二节 工程部管理制度227

第三节 工程部管理表格244

第九章 保安部管理制度与表格252

第一节 保安部各岗岗位职责252

第二节 保安部管理制度255

第三节 保安部管理表格262

第十章 公关部管理制度与表格268

第一节 公关部各岗岗位职责268

第二节 公关部管理制度269

第三节 公关部管理表格271

第十一章 财务部管理制度与表格272

第一节 财务部各岗岗位职责272

第二节 财务部管理制度273

第三节 财务部管理表格277

第十二章 采购部管理制度与表格280

第一节 采购部各岗岗位职责280

第二节 采购部管理制度282

第三节 采购部管理表格284

第十三章 管家部管理制度与表格287

第一节 管家部各岗岗位职责287

第二节 管家部管理制度292

第三节 管家部管理表格296

第十四章 酒店饭店超市管理制度与表格303

第一节 酒店饭店超市各岗岗位职责303

第二节 酒店饭店超市管理制度	306
第三节 酒店饭店超市管理表格	309
第十五章 票务中心管理制度与表格	312
第一节 票务中心各岗岗位职责	312
第二节 票务中心管理制度	312
第三节 票务中心管理表格	313
第十六章 车务中心管理制度与表格	315
第一节 车务中心各岗岗位职责	315
第二节 车务中心管理制度	316
第三节 车务中心管理表格	322
第十七章 俱乐部管理制度与表格	325
第一节 俱乐部管理制度	325
第二节 俱乐部管理表格	328

第一章 总经理办公室管理制度与表格

第一节 总经理办公室各岗岗位职责

一、总经理岗位职责

1. 全权负责酒店饭店的一切事务，带领全体员工努力工作，完成酒店饭店所确定的各项目标，对董事会负责。
2. 制定酒店饭店的管理目标和经营方针，规定各级管理人员和员工的职责。制定市场拓展计划，指导销售部进行全面推销。制定酒店饭店价目表。详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证酒店饭店的业务顺利进行。
3. 建立、健全酒店饭店的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。主持每周总经理办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达政府或总经理办公室的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使酒店饭店有一个高效率的工作系统。
4. 健全各项报表制度。阅读分析每日、每月、每季各种报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收账款和应付账款，指导财务工作。
5. 有重点地定期巡视公众场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。
6. 培养人才，指导各部门的工作，提高整个酒店饭店的服务质量和员工素质。
7. 加强酒店饭店的安全管理工作和维修保养工作。
8. 与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的酒店饭店形象，并代表酒店饭店接待贵宾。
9. 以身作则，关心员工，奖罚分明，使酒店饭店有高度的凝聚力。

二、副总经理岗位职责

1. 协助总经理抓好关于酒店饭店战略性的重大问题和根本性的工作（经营战略、管理组织、选人用人等），有效地做好技术性的日常工作（计划、指挥、协调、控制、激励、考核等），保证酒店饭店各项目标的完成。
2. 定期向总经理报告工作，贯彻执行各项决议和决策。
3. 对酒店饭店实行全面的经营管理，对外代表酒店饭店，对内任免下属人员。制定酒店饭店的各项经营目标、经济指标及各项规章制度。
4. 检查、督导分管部门管理人员的工作，协调酒店饭店各部门之间的关系，主持召开每周分管部门的工作例会，解决分管工作的有关事宜。
5. 审核和上报酒店饭店年度财政预算，向各部门下达年度工作指标。
6. 保持和发展酒店饭店与社会各界良好的公共关系，树立和提高酒店饭店的社会形象，开拓酒店饭店的经营业务。

7. 亲自接待VIP客人，代表酒店饭店对其表示热烈欢迎并为其提供特殊的照顾和优惠。
8. 不定期与客人沟通，了解客人投诉和反馈的各种意见，作为改善、提高管理和服务水平的参考。
9. 检查、督导酒店饭店的人事培训工作，加强人力资源建设，发现和培养人才。
10. 努力改善劳动条件，做好劳动保护和环境保护工作，加强酒店饭店安全保卫工作，不断改善员工的劳动条件和生活条件。

三、总经理办公室主任岗位职责

1. 在总经理的领导下，协调各部门的工作，协助总经理监督、检查对各项方针政策、上级指示和重要决定及各项规章制度的执行情况。
2. 掌握市场动态，收集行业信息，为总经理决策提供参考意见。
3. 安排总经理办公会议，并负责检查会议决定事项的执行情况。
4. 按照总经理的意图，组织起草综合性的业务报告和起草、修改工作规划、报告、总结、请示、通知等函件，并审查签发前的文稿。
5. 监督有关人员做好文件归档、收发、打字、接待、用车管理和印章管理工作。
6. 开展调查研究，做好各种信息的综合分析和统计工作，供总经理决策参考。
7. 加强本部门的自身管理，抓好部门员工的业务学习和考评等，努力提高工作效率。
8. 协调、平衡各部门关系，发生矛盾时，应及时疏导、调查分析、明确责任，必要时报告总经理处理。
9. 组织制定酒店饭店行文管理的各项规定，努力使公文管理规范化，提高办事效率。
10. 完成总经理临时交办的各项工作。

四、总经理助理岗位职责

1. 按照总经理和总经理办公室主任的要求，起草酒店饭店综合性的业务报告、总结、计划和决议等公文函件。
2. 协助办公室主任组织安排总经理办公会议和行政会议，做好会议记录并检查各项决议、决定的贯彻执行情况，及时了解和反馈信息。
3. 汇总各类报表，做好酒店饭店大事记和外事活动日记。
4. 负责有关业务资料的收集、整理、分析、研究，掌握市场和酒店饭店的营销管理状况及动向，组织专题调研，为总经理当好参谋。
5. 每天早上应将当天有关活动内容及主要工作等通知总经理。
6. 协助总经理和总经理办公室主任做好日常接待、来信、来访等有关事宜，负责审核对外发文、对内行文。
7. 协助总经理做好行政管理工作，及时承办各部门递交总经理批阅的请示、报告等，并按批示的意见及时处理。
8. 负责总经理用车的管理，确保安全、正常运作。
9. 完成总经理临时交办的各项工作。

五、总经理办公室文员岗位职责

1. 负责酒店饭店总经理办公室文稿的打印、发送、归档工作。
2. 负责处理来往信件、传真，及时上传下达，接听电话并做留言记录。
3. 负责内部各类文件签收、呈送、发文。做好记录，确保无遗漏。
4. 做好总经理办公室的有关行政接待事务。
5. 负责印章、介绍信的管理工作。
6. 负责总经理办公室人员的考勤和工资、福利事务。
7. 负责办公用品的领取和统计。
8. 负责保管和借阅文件档案。
9. 完成总经理办公室主任交付的其他任务。

六、总经理司机岗位职责

1. 负责总经理用车的驾驶和保养。
2. 具备奉献精神，敬业爱岗，尽职尽责地做好本职工作。
3. 对所分管的车辆做到勤保养、勤擦洗，及时发现并解决问题，随时做好出车准备。车辆有故障要及时向办公室主任汇报，安排修理，严禁开“带病”车上路。
4. 要提前十分钟到达调车地点，严格执行交通安全法规和有关条例，确保行车安全。
5. 严格执行酒店饭店关于在岗人员仪表着装规定以及车队有关管理规定，优质高效地完成出车任务。
6. 严格遵守保密规定，对于总经理在车上的谈话做到不插话、不传播。
7. 认真填写用车日报表，做好行车记录。

第二节 总经理办公室管理制度

一、酒店饭店会议组织制度

第一条 会前准备。明确会议主要议题，材料数据要准备充分，布置好会场，确定出席人员范围。

第二条 会议通知。要将会名、议题、会期、地点、出席范围等准确通知到有关部门和人员。

第三条 会期服务。会间需用的文件资料，要准确、完整地发放到与会人员手中。做好会议记录，做好临时议题的调整和安排。

第四条 会后工作。根据会议精神，总结编写文件、简报，及时下发。整理会议文件并立卷归档。会议形成的决议，要协调各部门贯彻落实，检查并向有关领导汇报。

第五条 本制度自××××年××月××日起执行。

二、总经理会议管理制度

第一条 总经理会议包括总经理办公会议和总经理业务会议两部分内容。

第二条 总经理办公会议由总经理提议并主持，总经理办公室负责组织准备。

第三条 总经理办公会议主要内容

1. 研究确定酒店饭店的总体目标及年度经营目标。
2. 研究决策酒店饭店的发展方向及规划。
3. 研究确定酒店饭店的各项规章制度。
4. 研究确定酒店饭店的改革、工资制度、管理者任免、固定资产投资等重大事宜。
5. 研究解决各部门呈报需办公会议讨论的议题。

第四条 总经理办公室要做好总经理办公会议记录，需要传达贯彻的内容要及时传达，并检查落实。

第五条 总经理业务会议由总经理或分管业务的副总经理提议并主持，由总经理办公室协调组织准备，召集有关部门开会。

第六条 总经理业务会议的类别及主要内容

1. 市场营销会议。分析酒店饭店的营销情况、存在问题及解决办法。提供酒店饭店的客情分析报告、商品经营报告。提供并讨论市场信息、同行业的经营状况、经营方式及动态。提供客人订房、订宴、预订会议的报告。

2. 房务会议。召集客房、前厅等有关部门管理人员，召开房务专业会议。主要分析研究客情、客房出租率、客流动向、房间设备的完好状态、房务管理、总台接待、结账管理、服务质量、员工素质及状况。研究解决管理活动中存在的其他问题。

3. 饮食会议。召集饮食部门管理人员，召开饮食专业会议。主要分析研究酒店饭店的饮食经营状况、产品质量、市场信息、厨房、餐厅设施设备更新、同行业饮食发展动态等情况。解决管理活动中存在的其他问题。

4. 工程会议。是研究酒店饭店有关工程投资、改造、更新、大修等问题的专业性会议，研究制订方案，提出实施计划。

5. 其他专业会议。

第七条 本制度自××××年××月××日起执行。

三、部门经理选聘规定

第一条 部门主管根据本部门发展计划的需要，预测需增补的岗位，然后根据职位空缺情况，提出晋升申请。

第二条 人事部门在审核、调整各部门提出的晋升申请时应注意以下几点

1. 部门的发展计划是否可行。
2. 部门内辞退、辞职员工人数是否属实。
3. 晋升员工是否符合晋升政策。
4. 参照本部门的职位空缺情况，调整各部门的晋升申请。

第三条 人事部做出职位空缺报告后调整各部门的职位晋升申请。职位空缺报告需说明组织内空缺职位的名称、空缺原因、空缺人员数量及候选人名单及情况介绍等。

第四条 选择合适的晋升对象及方法。选择晋升对象时，应以一定的选拔标准作为判断基准。

第五条 人员晋升的标准

1. 业绩（工作表现）：从完成工作的质量和数量两个方面来考察。
2. 工作态度：评价候选人工作努力程度、热情和进取精神。
3. 工作能力：综合考察与工作相关的技能和能力。
4. 适应性：接受并适应新环境的能力。
5. 个人品质：从个人的诚实性、勤勉性、容忍性、合作精神等多方面进行评价。
6. 资历：工作经历与工作时间。

第六条 晋升的批准和任命通知

1. 各级员工的晋升首先由该部门提出申请，经人事部门审核，最后高层管理者批准。
2. 人事部门将任职通知单发送给晋升者本人。
3. 将相关文件存入人事档案。

第七条 晋升结果的评议。

第八条 本规定自××××年××月××日起执行。

四、部门经理辞退规定

第一条 酒店饭店对有下列行为之一者给予辞退

1. 一年内记过三次者。
2. 连续旷工三日或全年累计超过六日者。
3. 营私舞弊、挪用公款、收受贿赂者。
4. 工作疏忽、贻误要务，致使酒店饭店蒙受重大损失者。
5. 违抗命令或擅离职守，情节重大者。
6. 聚众罢工、怠工、造谣生事，破坏正常的工作与生产秩序者。
7. 仿效领导签字、盗用印信或涂改酒店饭店文件者。
8. 因破坏、窃取、毁弃、隐匿酒店饭店设施、资材制品及文书等行为，致使酒店饭店业务遭受损失者。
9. 品行不端、行为不检，屡劝不改者。
10. 擅自离职为其他单位工作者。
11. 违背国家法律或酒店饭店规章情节严重者。
12. 泄露业务上的秘密情节严重者。
13. 办事不力、疏忽职守，且有具体事实情节重大者。
14. 精神或机能发生障碍，或身体虚弱、衰老、残疾等经本酒店饭店认为不能再从事本职工作，或因员工对所从事工作，虽无过失，但不能胜任者。
15. 为个人利益伪造证件，冒领各项费用者。
16. 年终考核成绩不及格，经考察试用仍不合格者。
17. 工作时期因受刑事处罚而经法院判刑确定者。

18. 员工在试用期内经发现不符合录用条件者。

第二条 酒店饭店按第一条规定辞退员工时，必须事前通告其本人，并由其直属主管向员工出具书面通知，其预告期依据下列规定

1. 连续工作三个月以上，未满一年者，十日前告之。
2. 连续工作一年以上，未满三年者，二十日前告之。
3. 连续工作三年以上者，三十日前告之。

第三条 辞退员工时，必须由其直属主管向人事部门索取证明，并按规定填妥后，持证明书向酒店饭店有关部门办理签证，再送人事部门审核。

第四条 被辞退员工要及时办理移交手续，填写移交清单。

第五条 被辞退的员工对辞退处理不服的，可以在收到证明之日起的十五日之内，向劳动争议仲裁部门提出申诉，对仲裁不服的，可以向人民法院上诉。

第六条 被辞退员工如果无理取闹，纠缠领导，影响本酒店饭店正常生产、工作秩序的，酒店饭店将提请公安部门按照《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定处理。

第七条 人事部门在辞退员工后，应及时登记。

第八条 酒店饭店下属各分部、发展部辞退员工，必须经由酒店饭店人事部门、人事副总裁审核批准后方可执行。

第九条 本制度自××××年××月××日起执行。

五、总经理会客预约制度

第一条 为了规范总经理的会客预约管理，特制定本制度。

第二条 通知总经理

1. 文书员接到预订时，应了解客人的身份、特殊要求和会面时间，做好书面记录。
2. 把接待客人的任务，以书面或电话形式上报总经理。

第三条 做好会客前的准备工作

1. 总经理接到通知后，安排好时间，并将确定的会面时间告知文书员。
2. 准备迎接客人的到来。

第四条 本制度自××××年××月××日起执行。

六、酒店饭店企划报告编制规定

第一条 酒店饭店年度基本资料

1. 资产总额。
2. 营业额。
3. 税前纯利。
4. 员工总数。

第二条 酒店饭店年度经营方针。为激励全员提高经营意识，完成酒店饭店的经营目标，酒店饭店的经营企划室依据总经理的经营理念，拟定年度经营方针，为全体同仁指明该年度的努力方向。

第三条 建立合理且有效率的经营体制

1. 明确经营目标，做好成果的评价工作。
2. 明确各部门工作职责，以利于经营方针的执行。
3. 全面推行创造性经营，以提高营运绩效。
4. 建立经营管理情报系统。
5. 奖励合理化与公平化。
6. 继续努力谋求员工生活的安定及福利的改善。

第四条 提高全员的经营活力，进一步扩大市场占有率

1. 开发全员智慧，改善提案的成效。
2. 加强人才教育，培养员工敬业精神。
3. 根据酒店饭店经营状况，适时拓展国际市场。
4. 加强酒店饭店价格及服务的吸引力，继续增加市场占有率。
5. 透彻分析酒店饭店的优劣势，扬长避短，奠定长期发展的基础。
6. 健全人事制度，提高管理水准，增强组织活力。

第五条 为了具体推行年度经营方针，酒店饭店可依据实际需要适当成立各种委员会组织。

第六条 本规定自××××年××月××日起执行。

七、酒店饭店CI规范管理制度

第一条 为了不断升华酒店饭店的经营理念，创造和形成统一的酒店饭店形象，提高酒店饭店的凝聚力和竞争力，强化酒店饭店对社会的责任，特制定本制度。

第二条 本制度由酒店饭店CI规范管理委员会负责解释并组织实施。

第三条 酒店饭店CI规范管理委员会的人员构成

1. 主任：由总经理兼任。
2. 委员：由副总经理、财务总监和各部门负责人构成。

第四条 酒店饭店CI规范管理委员会的职能

1. 制作CI规范管理文件。
2. 制定CI规范管理标准。
3. 组织与实施CI规范管理活动。
4. 督促与检查CI规范管理工作。

第五条 酒店饭店CI规范管理委员会下设CI规范管理执行研究室。主任由酒店饭店部门主任兼任，其工作职责如下

1. 根据酒店饭店的实际情况和发展要求，对酒店饭店CI建设的理念识别、行为识别、视觉识别三个系统进行科学分析、研究与定位。
2. 开展广泛的CI调查，不断拿出酒店饭店CI建设的市场报告等建议。
3. 对酒店饭店CI建设各种方案的实施进行分析、测评，提出意见和建议。
4. 在酒店饭店CI规范管理委员会的指导下，对酒店饭店CI规范管理工作进行督导。

第六条 CI规范管理内容

1. 酒店饭店哲学。
2. 酒店饭店价值观。
3. 酒店饭店精神。
4. 酒店饭店目标。
5. 员工行为规范。
6. 员工工作与社会活动礼貌用语规范。
7. 酒店饭店各种标志规范。
8. 酒店饭店各类印刷品规范。
9. 酒店饭店各种用具、工具标记规范。
10. 酒店饭店各种文件制作规范。
11. 酒店饭店广告规定。
12. 酒店饭店参展设计规范。

第七条 CI规范管理的实施

1. 酒店饭店将CI规范管理制度发给每位员工人手一份。
2. 酒店饭店每年分两次（年初、年中）组织员工学习《CI规范管理制度》。
3. 酒店饭店员工必须能熟练准确地背诵酒店饭店哲学、酒店饭店价值观、酒店饭店精神和酒店饭店目标。
4. 酒店饭店一切活动都必须渗透CI意识，按CI建设的要求做好有关工作。
5. 对违反《CI规范管理制度》有关规定的当事人及其负责人追究责任，给予批评与处分。
6. 酒店饭店其他有关工作与本店其他规章制度有冲突的，必须严格按本规定执行，如有失误，视其情节，以及所造成的经济损失和社会影响的大小，予以开除、记大过、记过、罚款等处分。
7. CI规范管理委员会，每季度检查一次酒店饭店CI规范管理工作，并写出书面总结报告，通报全酒店饭店。

第八条 本制度自××××年××月××日起执行。

八、规范化管理文件制作、实施规定

第一条 为积极推进酒店饭店的规范化管理工作，使规范化管理文件和实施有所依据，特制定本规定。

第二条 本规定所称的规范化管理文件指的是由本酒店饭店规范化管理委员会签发，对全酒店饭店系统的管理和工作进行规定和描述的指导性管理文件，一经正式签发实施，即具有强制作用，各级管理人员必须严格执行。

第三条 规范化管理文件按性质分为四类

1. 基本规定。
2. 作业流程。
3. 报表图表。
4. CI规范。

第四条 规范化管理文件按层级分为三级

1. 酒店饭店总店颁发。