

第一章 上海江苏饭店概述和组织结构

第一节 上海江苏饭店概述

上海江苏饭店是江苏省财政厅投资创办的三星级涉外旅游饭店，位于上海中山环路、武宁路口，紧靠沪宁高速公路上海段入口处，交通十分方便。由上海火车站乘车 10 分钟即可到达；去上海虹桥国际机场仅有 15 分钟车程。它是国内外商务客人和旅游者理想的下榻场所。

饭店主楼 23 层，总建筑面积 2.2 万 m^2 ，拥有客房 239 间，商务房 32 间，设有豪华套房、豪华标准间、普通标准间和商务单间。室内装饰集欧亚风格和中国传统风格于一体，氛围典雅，格调清新。饭店配备中央空调、音响、国内国际自动直拨电话、卫星电视和房内小酒吧等全套设施。饭店设有中、西餐厅和大小宴会厅 15 个。江苏风格浓郁，江苏名厨烹制正宗淮扬菜，兼营蛇类及海鲜等菜肴。新建的花园餐厅，增设秦淮小吃等风味肴点。饭店设有旅游商场、斯达斯夜总会、国际会议中心、出租汽车、国内国际航空机票、车船票代理、桑拿、按摩、美容美发、医务室等配套服务设施。

作为江苏省在上海的一个窗口，饭店自 1993 年 2 月 25 日开业以来，一直致力于涉外星级饭店的管理正规化、服务标准化、人才专业化和程序规范化等方面的探索，逐步形成了一整套严格、科学的管理体系和细致高效的服务特色，取得了良好的经济效益和

社会效益。开业七年来，饭店曾先后被评为上海区、市文明单位、全国宾客信得过饭店、消费者服务满意单位、国内协作优秀企业等称号 受到社会各界的赞誉 被称为普陀区的“国宾馆”。

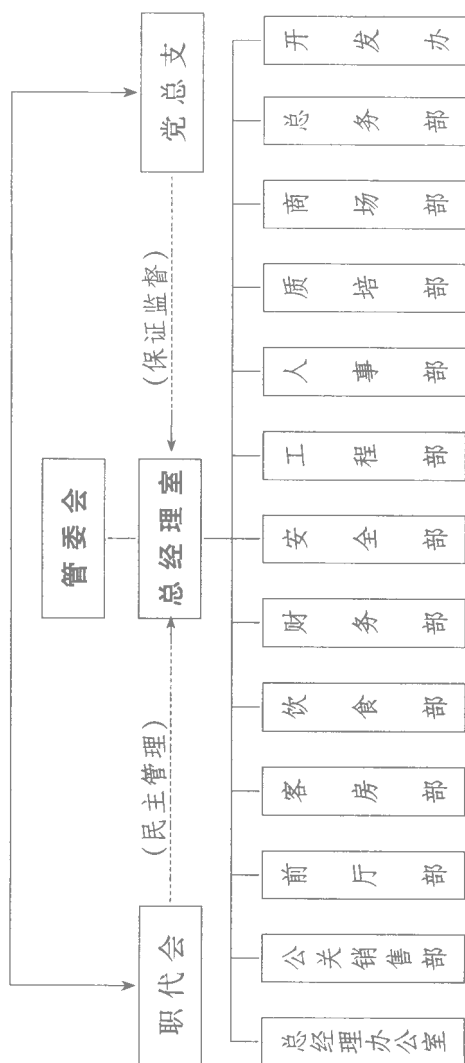
“宾客至上 服务第一”是饭店的经营服务宗旨。上海江苏饭店将竭诚为海内外嘉宾提供热情、周到、细致、高效的服务。

第二节 上海江苏饭店组织结构

上海江苏饭店的组织结构设置是根据中型饭店的规模和经营服务项目的需要，以精简、合理和必需为原则，力求使部门之间责权明确、协调统一 达到机构简、人员精、层次少和效率高的目的。

饭店实行总经理负责制，下设 11 部 2 室 即总经理办公室、公关销售部、前厅部、客房部、饮食部、财务部、安全部、工程部、人事部、质培部、商场部、总务部、经营开发办公室。根据各部门的功能和责权划分，其管理层次纵向分别按四级、三级和二级设置。

上海江苏饭店组织结构图



第三节 总经理室

一、总经理室概述

总经理室由总经理 1 人、副总经理 2 人、总监 2 人组成。总经理室是饭店经营管理的神经中枢和指挥中心，其工作以总经理为核心，副总经理、总监协助总经理工作。总经理室的主要工作内容如下：

1. 研究市场动向、特点和发展趋势，分析饭店经营管理状态、市场竞争态势，确定饭店管理体制、经营方针、管理制度和决策方案，确定饭店全面预算，报上级主管部门审批后组织贯彻实施。
2. 根据客人需求及市场变化和各部门经营管理实际状况，分析存在的问题，拟定和审批各级、各部门管理方案，签署部门文件，监督、控制各级、各部门贯彻实施。
3. 负责中级以上管理人员的任免、考核的审批工作，调动各级管理人员的主动性、积极性。
4. 根据国家有关方针政策、劳动管理规定，结合饭店实际，组织制定饭店内劳动工资、奖金分配、劳保福利等事项的决策方案和管理制度，合理分配劳动报酬，调动员工积极性。
5. 研究、制定、审批饭店重大接待活动、促销活动和重要客人的接待方案、计划，督促各部门管理人员贯彻实施。
6. 研究、分析饭店财务预算方案、管理制度的执行情况，随时掌握饭店及各部门经营计划的进展状况和执行结果，分析存在的问题，适时提出改进措施。控制饭店资金使用、费用开支、成本消耗，提高饭店管理的经济效益。
7. 研究、制定、审批饭店重要设备改造、新增服务项目、开发

项目的决策方案和投资计划等 并组织贯彻实施。

二、总经理岗位职责

1. 贯彻总经理负责制的管理体制 将垂直领导、层层负责的领导管理制度在饭店各部门中具体落实,规定各级管理人员的职权范围 协调管理关系 调动各级管理人员的工作积极性 完善饭店运行机制,保证饭店管理正常运转。

2. 研究确定饭店战略目标和服务宗旨,制定相应的经营方针、具体措施和服务质量标准。

3. 组织编制饭店发展的长期规划和近期计划,审定年度经营计划 确定饭店及各部门管理目标、计划指标 并组织贯彻实施。

4. 建立健全饭店管理体系、管理制度、责任制度和落实措施,确保饭店的服务质量。

5. 研究并掌握市场变化和发展趋势,审定饭店的市场营销方案 不断开拓市场。

6. 审定饭店的财务制度和分配方案;审定饭店的预算、决算、更新改造和投资方案;审定签署饭店的重要合同。

7. 布置检查重大接待任务,参加重要活动,接待重要宾客。

8. 塑造良好的饭店形象,与社会各界人士保持良好的公共关系。

9. 加强饭店的安全管理工作,确保饭店经营活动的正常开展。

10. 发动广大员工群策群力 搞好民主管理 关心员工的生活和福利 不断改善员工工作条件 抓好精神文明建设 创建良好的企业文化。

11. 加强员工职业道德和业务技术的培训工作,不断提高员工素质。

12. 重视协调党政工团关系，保持饭店各部门步调一致。
13. 主持召开饭店每周的例会及总经理办公会议。

三、副总经理岗位职责

1. 协助总经理执行饭店的各项决议，完成总经理作出的经营计划及总经理分配的各项具体工作。
2. 检查饭店管理制度、岗位责任制和服务程序的落实、执行情况。
3. 按照总经理的分工安排，督导具体业务部门的服务质量达到饭店规定的标准 并用量化标准进行考核 掌握饭店日常经营的具体情况。
4. 查阅饭店每日经营日报表，发现问题及时报告总经理，采取必要措施给予解决。
5. 根据总经理的安排，主持召开晨会和专项业务会议，对业务工作进行协调、调查。
6. 就总经理提出的饭店长远规划和年度计划提出合理建议，对旅游市场及饭店经营管理方针发表见解，供总经理参考。
7. 总经理不在时，代行总经理职责。

第二章 员工手册

致 词

欢迎您加入上海江苏饭店的服务行列。

我们的饭店是社会主义国有企业，是江苏省在上海的窗口。希望全体员工热爱旅游事业 热爱江苏饭店 本着敬业、乐业、创业的精神，同心同德、携手合作，为饭店的发展作出卓越贡献。

饭店编制这本《员工手册》是为了帮助大家能清楚地了解饭店的规则与员工福利。请您认真研读并自觉地严格遵守。

愿我们合作愉快，共同创造江苏饭店的未来！

总经理

第一章 饭店简介

上海江苏饭店是按照国家旅游局三星级标准设计建造的涉外旅游饭店，位于上海西北地区武宁路和中宁路交汇处，环境幽静，交通便利。饭店拥有客房 239 间（标准房 233 间 豪华套房 6 间），并引进现代化设备和管理技术。饭店布局合理 装潢典雅 设施完善，是旅游观光者、商务旅行者等中外宾客理想的下榻场所。

第二章 饭店宗旨

服务宗旨是 宾客至上 服务第一。

服务准则是 热情、礼貌、迅速、周到。

服务形象是：充分体现中华民族热情好客的优良传统。

第三章 管理体系

饭店实行总经理负责制。采用专业化分工、集中管理方式 管理层分为高层管理人员(总经理、副总经理、总监、总经理助理)中层管理人员(部门经理、副经理、经理助理)和一般管理人员(主管)。饭店在总经理室之下设置 11 部 2 室 人事部、财务部、安全部、前厅部、公关销售部、饮食部、客房部、工程部、总务部、质培部、商场部和总经理办公室、经营开发办公室 每个部门均有明确的职责和任务。

饭店实行垂直领导 ,一级对一级负责 ,一般不得越级指挥 但可越级指导)不越级反映工作情况 以保证指挥系统的畅通和工作的高质量、高效率。

第四章 劳动管理

第一条 用工原则

根据工作需要 ,视其对某项工作的适合程度而定。凡具有一定学历 身体健康 政历清楚 通过考核符合录用条件者 均有被招聘录用的可能。

第二条 试用期

1. 新招员工必须接受严格的业务培训，熟悉工作程序 and 操作规程 实行先培训后上岗 不合格不上岗的原则。

2. 招工聘用的员工必须经过 3 个月的试用期，如饭店认为有必要延长试用期，延长时间不得超过 3 个月。试用期内不称职的，饭店可随时辞退。

3. 试用期满，对符合饭店录用条件者，饭店将与受聘人签订劳动合同。

第三条 体检

1. 新招员工必须经饭店指定医院体检合格后，方可录用。

2. 饭店定期对员工进行体检，对患有传染病者，视其病情给予病休或调整其工作，以保证饭店的卫生要求。

第四条 工作时间

员工每周工作 40 小时，如因工作需要，饭店要求员工做超时工作，员工必须合作。超时工作由部门领导酌情给予调休或报人事部批准发给加班工资。

第五条 员工工资

1. 饭店根据“按劳分配、多劳多得”的原则 按不同岗位、不同职责 确定员工工资。

2. 饭店根据国家有关规定和本店的经营状况，调整员工工资。

第六条 调动与聘任

1. 饭店将根据工作需要，适当调整员工工作，员工应服从安排。

2. 饭店根据工作需要以及员工的政治素质、工作实绩，聘任其职务。

第七条 辞职

1. 员工要求辞职应提前 1 个月向人事部提出书面报告，申请

批准。

2. 员工在合同期内，原则上不应辞职。如坚持要求辞职，则按双方签订的合同条款办理手续。

第八条 辞退

1. 员工严重违反店规店纪 屡教不改 予以辞退。

2. 辞职或被辞退的员工，必须办清离店手续方可离店。否则饭店将通过劳动部门和法律程序追究当事人的责任。

第五章 员工守则

第九条 总则

全体员工必须爱店如家 发扬艰苦奋斗的创业精神 努力做好本职工作。做一个有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义新人。

第十条 服从领导

1. 员工必须服从组织分配 听从领导指挥 执行工作指令。

2. 员工不得以任何借口不服从分配和中止工作。

第十一条 忠于职守

1. 员工必须严格遵守工作时间 不迟到 不早退 不得私自调换班次。

2. 坚守工作岗位，在任何情况下，不经领导批准不得擅自离开工作岗位。

3. 除饭店高级管理人员外，所有员工均需在上下班时间打钟卡，凡代人打卡的将按有关规定处罚。

4. 员工上下班须走员工通道，乘员工专用电梯，不得使用客用设施

第十二条 仪表仪容

1. 按规定着装 佩戴名牌 保持衣着整洁、皮鞋清洁光亮。
2. 男职工头发不过后领，鬓角不过耳，不准蓄胡子和烫发。
3. 女职工不得留披肩长发、烫怪发型、浓妆艳抹、涂指甲油。
4. 工作时间内不得佩戴饰物 如戒指、项链、别花、手镯、耳环、纪念章等。

第十三条 礼貌礼节

1. 对任何宾客要以礼相待，准确使用礼貌敬语，尊重不同国家、民族的风俗习惯。不耻笑宾客的肤色和缺陷。
2. 所有员工都必须遵循‘客人总是对的’的原则 认真听取宾客投诉，不得与客人争辩。
3. 和宾客行走礼让先行，不得争先恐后。
4. 和宾客谈话 举止端庄 目光正视 不搔头挖鼻、掏耳和移手动脚。

第十四条 工作服

1. 饭店根据需要确定员工工作服的式样和发放数量。工作时间内员工必须穿着工作服。
2. 饭店免费为员工洗涤修补工作服。
3. 员工必须妥善保管好自己的工作服，如遗失按价赔偿。
4. 坚持进店 上班 着装 离店 下班 换装制度。

第十五条 证件及名牌

1. 每位员工由饭店按规定发给工作证、工号牌。员工上班时应佩戴工号牌，工作证应随身携带。
2. 工作证、工号牌如有遗失应立即向人事部报告，并按规定到人事部办理补领手续。
3. 员工离店时将有关证件交回人事部。

第十六条 员工记录

员工的个人资料 如地址、姓名、婚姻状况等 有任何变更应及

时通知人事部。

第十七条 保密

保守国家和饭店机密 维护国家和集体利益 未经批准不得向任何人提供饭店有关资料及客户有关情况。

第六章 员工福利

第十八条 法定假日

1. 员工均享受国家法定的 7 天有薪假日 即元旦 1 天、春节 3 天、劳动节 1 天、国庆节 2 天。

2. 员工在法定假日期间因工作需要加班的，饭店给予同等时间的补休或发给加班工资。

第十九条 探亲假

员工均可按国家规定享受探亲假。休探亲假须提前 10 天填写假期审批表，经人事部批准后生效。

第二十条 年假

按饭店有薪年假有关规定执行。

第二十一条 病假

员工须有指定医院诊断证明，经职工医务室认可后可休病假。急诊须事后补办手续。

第二十二条 事假

1. 员工原则上不得请事假，如有特殊情况须事先请假，事假当年累计不得超过 15 天。

2. 事假 3 天以内由部门批准 3 天以上报人事部批准。饭店实行事假无薪制度。

第二十三条 婚假

按国家规定享受，并提前 10 天填写假期审批表，经批准后

生效。

第二十四条 产前假

前台女职工怀孕 4 个月以后，后台女职工怀孕 6 个月以后，可休产前假，并提前 10 天填写假期审批表，经批准后生效。

第二十五条 产假

女职工均可享受国家规定的有薪产假，产假须凭医院证明办理休假手续。

第二十六条 丧假

员工直系亲属（指配偶、父母、配偶父母、子女）去世，享有国家规定的有薪丧假 3 天。

第二十七条 医疗福利

根据饭店医疗福利有关规定执行。

第二十八条 公伤

员工因公受伤或死亡，按国家有关规定执行。

第二十九条 工作餐

员工在当班之日均可享受 1 顿工作餐。

第七章 公事处理

第三十条 宾客投诉

所有员工必须认真接受宾客投诉，并立即了解，尽快处理，对宾客指出的不妥之处，虚心致歉，并把处理结果及时汇报上级领导。

第三十一条 员工投诉

员工对工作有不满之处，可直接向部门经理投诉，如仍不满意，可以向人事部或工会投诉，投诉人必须注明部门、姓名，所有投诉保密处理。

第三十二条 员工困难

员工若工作上遇到困难 应与直属主管商量 直属主管无法解决可向部门经理报告，部门经理应尽力解决困难；如部门经理不能解决时，要将其调查结果及处理建议报总经理室。

第八章 安全保卫

第三十三条 安全意识

保卫饭店财产 防火、防盗窃、防恶性事故的发生是饭店每个员工应尽的责任和义务。

第三十四条 安全检查

1. 员工应严格遵守门卫制度，出入饭店主动出示证件，携带物品、包裹主动配合门卫检查。
2. 下班前要关锁门窗、保险柜 上缴现金票证 检查本岗位的水电设备，发现不安全因素及时处理。
3. 发现可疑或不法行为的人和事，应及时向保卫部门报告。

第三十五条 火警

发现火情 切勿惊慌 首先关闭电源 采取灭火措施 并及时向消防部门报警。

第三十六条 拾遗

拾到客人遗留钱物、书刊等 应如数上交有关部门 不得私留或传阅。

第九章 奖惩条例

第三十七条 奖励目的

肯定和鼓励先进 调动一切积极因素 促进社会主义物质文明

和精神文明建设。

第三十八条 奖励的条件

1. 对改善饭店经营管理，提高服务质量有重大贡献者；
2. 在服务工作中成绩优异者；
3. 为饭店创造良好的声誉者；
4. 提出合理建议，并经实践取得成效者；
5. 及时发现隐患，防止重大事故发生者；
6. 参加全国、省、市各项比赛为饭店争得荣誉者；
7. 拾金不昧者；
8. 见义勇为，保护国家、集体和宾客财产及生命安全者；
9. 精打细算，厉行节约，成绩显著者；
10. 忠于职守 遵守操作规程 全年无事故者。

第三十九条 奖励程序

由班组推荐，部门签署意见，经人事部审核后报总经理批准。有关奖励材料将存入员工业务档案。奖励标准：视情节给予奖励 50 元 ~ 1000 元。

第四十条 处罚的目的

处罚的目的在于使所有的员工均受规章制度的约束，各级管理人员要以身作则，自觉维护店规店纪的严肃性。没有铁的纪律，便没有饭店的一流服务水准。

第四十一条 轻微过失

(一) 内容

1. 上班迟到、早退 5 分钟以上 30 分钟以内者；
2. 不遵守门卫制度，拒绝交验包裹者；
3. 仪容不整者；
4. 不按规定着装，不佩戴名牌者；
5. 随地吐痰 乱抛杂物者；

6. 上班时打私人电话；
7. 上班时串岗；
8. 上班时打瞌睡；
9. 工作时间未经批准看书报；
10. 对宾客服务不使用敬语；
11. 工作时间吃零食，在禁烟区抽烟；
12. 男员工头发过领，鬓角过耳；女员工上班时佩戴饰物，浓妆艳抹；
13. 下班后在店内无故逗留；
14. 在饭店内大声喧哗；
15. 在饭店内处理私事。

（二）处罚

视情节处以 30 元 ~ 200 元罚款。

第四十二条 过失

（一）内容

1. 擅离工作岗位；
2. 当班时睡觉；
3. 上班干私活；
4. 上班下棋打牌；
5. 聚集赌博或变相赌博；
6. 不服从领导，不服从分配；
7. 在店内吵闹、骂人；
8. 当班饮酒或带有醉态；
9. 私自带亲友参观客房、餐厅等；
10. 不执行礼貌服务规定；
11. 未经批准私自挪用客人遗留物品；
12. 不按饭店规定标准收费；

13. 未经批准向他人提供内部资料；

14. 旷工半天以上、3 天以内。

(二) 处 罚

书面检查 视情节轻重给予警告、严重警告处分 并处以 300 元 ~ 500 元罚款。

第四十三条 严重过失

(一) 内 容

1. 旷工 3 天以上；
2. 无病装病，骗取假条；
3. 蓄意损坏饭店器物或客人财物；
4. 在店内侮辱殴打宾客、同事及管理人员；
5. 偷拿公物及他人物品；
6. 因工作失职造成重大损失；
7. 与客人私下做交易、行贿、受贿、贪图钱财；
8. 私配客房、办公室、公共区域钥匙。

(二) 处 罚

视情节轻重给予严重警告、记过、留店察看、开除处分。
员工出现严重过失或受处分期间只发基本生活费。

第十章 手册修订

第四十四条 修订

本员工手册未尽事宜，饭店将根据管理及发展的需要补充与修订。

第四十五条 解释

1. 本手册由人事部负责解释。
2. 本手册于 1997 年 4 月 17 日经职代会讨论通过。