

店面营运管理规定（一）

为加强对各级干部的管理，特颁布以下暂行规定，要求各级经理层以身作则、洁身自律、共同遵守。规定如下：

- 1、营业期间店长、厨师长、经理（ 11：30—13：30、18：00—22：00）必须在一线工作，不得在办公室、库房。如有特殊情况需外出，必须请假并通知经理层其他人员。
- 2、连锁店不准擅自调整固定出品种类、数量（标准按总部要求执行），如需调整必须上报。
如店长、厨师长擅自调整将给予书面警告至记过处分。如自行研发出新品，可上报厨务部进行推广，一经采纳，机构将给予 100 至 200 元的奖励。
- 3、营业高峰期间（下午 17：30—22：00 分），为保证菜品出品数量 / 质量，不准为节省能源，不准为预估不准缺少原料而减少出品或间断性出品，如违反一次扣除当月奖金 10%，按此类推。
- 4、不准擅自调整饮料品种、和酒水种类。
- 5、连锁店必须使用总店要求餐具。
- 6、不准将任何出品进行添加，减少投量，否则一经发现将给予店长、厨师长相应处理。
- 7、客人消费过程，不允许有其他因素影响客人就餐。
- 8、店长及经理层应严格按照考勤制度，制定作息时间表并严格执行，并计入年底绩效。
连锁店长须在每月 28 日前将连锁店管理组班表发至运营督导邮箱。
- 9、连锁店进行严格的消杀，餐厅内任何地方不得有老鼠、蟑螂存在。可适当制定灭四害奖励措施。注：员工不得当着客人的面消杀害虫。 [具体“餐厅消杀规范”见附件]
- 10、店长必须每一个星期去一次员工寝室，并针对检查的问题进行解决。
- 11、员工寝室必须配备、洗手池、淋浴间、蹲便等等；同时，必须有寝室管理制度、住寝人员卫生值班表，每周店内训练经理带领搞一次卫生。
- 12、经理层成员上岗期间必须着职业装。

13. 连锁店工程维护工作应严格按照工程维护手册及清洁手册执行。

14. 重大危机事件（给连锁店造成损失单次金额在 1000 元以上（含））应及时呈报，不得瞒报，具体危机事件如下：火灾、人身伤害（包括顾客和员工）、食物中毒、政府危机、媒体危机、设备故障、失窃等危机事件。事故发生 24 小时内，必须上报。

15. 不得未经批准擅自购买固定资产（金额在 500 元以上（含））。

16. 连锁店应制定严格的保密措施并执行，不得未经批准擅自将财务数据和管理资料外传。

店面营运管理规定（二）

各连锁店必须关注店内的安全和质量管理，同时也要调动全体员工的积极性，以实现营运细节的有效管理，从而提升公司的营运管理水平。特颁布规定，要求各级领导以身作则、认真遵守。规定如下：

1. 员工不准佩带戒指（除婚戒）等首饰，不得涂抹指甲油，不能留长指甲。每日例会部门负责人进行检查。员工须持健康证上岗。

2. 厨房使用的菜板、容器、刀具等须生熟分开，并做明显标识。厨用设备、工具、容器及操作人员卫生需严格按标准进行清洗消毒。 [具体“清洗消毒规范”见清洁消毒系统文件]

4. 连锁店须按国家卫生防疫标准购买消毒液，对使用的各种器具等均要进行消毒。选用高锰酸钾为消毒剂，经稀释后使用。使用过程中必须按照操作标准执行，杜绝消毒液伤到眼睛、手等。

5. 连锁店员工工服每人须配备两套，确保换洗及时，开餐前检查工服是否洁净、无褶皱、无破损。根据工服的使用情况及新旧程度定期进行更换。

6. 连锁店厨房荤菜、素菜、小料、配锅及各部门加餐人员，每人餐中须带一次性消毒口罩或者口水托上岗，口罩不得重复使用以达到卫生标准。

7. 连锁店冷藏储存的备用成品与半成品全部用保鲜膜封盖并设定执行人、责任人和定期追踪人以确保执行力度，用过一次的保鲜膜不得二次使用。

8. 连锁店从事油炸，腌菜的人员须带一次性消毒手套和一次性口罩进行食品加工，以确保卫生标准。

9. 连锁店须在后厨安装灭菌设备（如灭菌灯），由专人负责开关，并每周进行清洗、维护，以确保达到灭菌效果。

10. 店长每日定时检查设备、设施、电源线连接处是否老化、松动，有无照明灯线路短路现象。如有老化、破损马上报修或更换；各部门人员发现照明灯线路短路，立刻通知工程人员查找原因，及时维修或更换电源线（非工程人员严禁维修）。闭餐后，服务人员应及时拔掉电源并检查有没有可燃、易燃、易爆物等；收市结束，保安员须认真检查记录所有楼层设备电源的关闭情况。

11. 连锁店须加强员工安全意识培训，员工寝室内禁止吸烟并设立安全员追踪检查。为杜绝燃烧的烟头点燃（员工更衣室、员工餐厅）可燃物，熄灭的烟头必须扔在垃圾桶内；禁止员工在仓库附近、员工卫生间、员工休息室、员工更衣室及办公室吸烟。

12. 连锁店烟道清洗流程须严格按照《安全与保全手册》标准执行，先除油、后清洗，检查完毕后再封闭。排烟罩内壁每日收市后由专人清理，用刷子、洗涤剂、火碱水刷洗，把内壁油垢清理掉；每周认真清洗一次内壁，保证炉筒干净无油垢；排烟道、横向管道每隔二米设检查口，每月两次请专业清洁机构进行清洁，工程维护人员全程跟进，清出的油污，第二天经店长、厨师长检查后才能倒掉；尤其热菜间作为防范重点。

13. 连锁店每月按时清理风机并进行检查。清理验收有专人严格把关，查看电路是否老化，及时维修更换。

14. 连锁店热菜炉灶须专人负责、使用，其他部门使用时应有责任人看管。确保无违规操作，加强员工实操培训。一灶专人、一炉专人。各部门严格按营运标准执行。闭餐后值班的人员必须每天落实到位，专人专管。每周对炉灶进行检查维护，杜绝安全隐患。

15. 连锁店使用液化气罐，或者甲醇时须专人负责看管，对过期气罐进行更换。液化气

罐须放在通风良好的地方，距离火种二米以外。液化气罐使用时严禁倾倒放置。使用后先关闭气罐阀门，再关闭炉灶阀门。气罐须定期打压。

16. 连锁店须对全体员工每月进行一次安全知识、防火意识、灭火技巧的学习演练培训（包括灭火器、灭火毯的使用等）。

17. 连锁店须明确燃气灶台点火流程，按先送小气 点火 调整气量 风机工作的程序执行。

18. 连锁店对炼油须明确规定油量不得超过容器的 $\frac{2}{3}$ 。炸品用油每日夜班清理一次。过滤残渣沉淀。

19. 连锁店所有明火作业必须有专人留守，谁点火，谁负责，人走火熄。

21. 连锁店须制定水电使用管理制度，每天早会由店长或厨师长统计前一天水电费用，并做统计分析，发现问题及时上报、追踪处理。

22. 连锁店验收原料标准件应严格履行过秤程序（如米面、粮油、调料、蔬菜，荤菜、杂品等）。各店要由会计和库管店长厨师长对秤每周进行一次校准，加强对验斤的管理每天收货单必须有三人签字。

23. 连锁店空调等设备风网每月按时清理，可降低用电量，以提高设备使用寿命。

24. 连锁店须设立店长信箱。

25. 连锁店物料用品的领用要求以旧换新，定时定量发放。

26. 连锁店饮料酒水上柜价格要合理，不许高出超市价格的 5%

27. 连锁店厨房出品厨师长店长必须时时跟踪。

28. 连锁店设备的管理应实行责任卡制度，每台设备责任到人。

29. 连锁店须制定照明开启关闭时间表，按规定时间、季节、天色明暗的变化及时调整招牌灯开启或关闭时间。

32. 连锁店长及厨师长应对赠送菜品、水果进行预估数量，是否合理直接关系到食品成本的高低。

33. 连锁店应正确使用交接班记录表，对每天闭餐后工作详细记录，各部门主管仔细阅读，对于前天晚上的问题进行整改和解决，在第二天店长例会上就要有相应的行动计划予以改进。

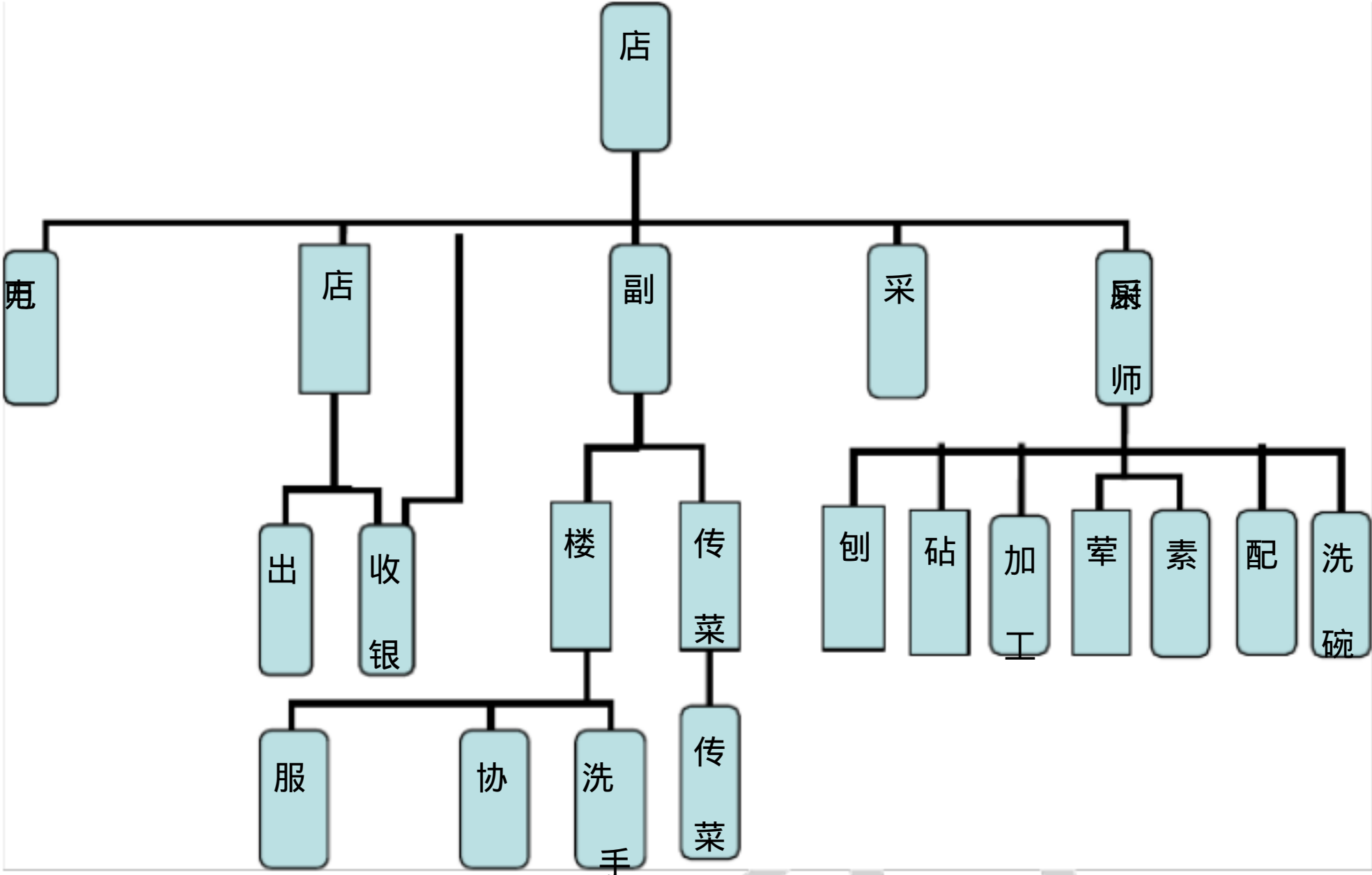
34. 连锁店应将员工更衣室、员工卫生间、员工通道等公共区域安装声控开关，以节约能源。

35. 连锁店厨房各个部门设立独立的照明开关，节约用电。

36. 连锁店在晚间做收市清洁的时候须关闭不必要的照明，如餐台射灯、吧台射灯等。

[具体的“连锁店纪律管理条例”见附件六]

单店管理架构图



单店人员配备及职责描述

岗位名称	配备原则	主要职责	备注
店长	1 名	主持店内全面工作，菜品、服务、卫生、安全、协调管理等工作	
副店长	1 名	营业场所服务质量，服务员、保洁、保安队伍管理，客户营销管理；配合店长工作	
会计	1 名	负责店内账目建设，账目审查监督，并兼仓库管理工作	
出纳	1 名	负责店内资金管理	

收银员	2 名	负责客人结账，收取营业款	
服务员	12 名	负责按照服务工作流程接待客人	
保安	1 名	负责按标准指挥车辆、自行车摆放、停车次序畅通；确保店内安全及客人车辆安全	根据 需 要 配 备
传菜员	4 名	负责菜品传送及餐桌擦拭	
后厨	7 名	负责按出品要求快速有序上菜	含 厨 师 长 一 名
后厨保洁	2 名	负责店内刷碗和清洗叶菜	
保洁员	3 名	负责公共区域卫生清扫、收餐、协助服务、洗手间卫生清洁	
水电工	1 名	水、电、气维修及桌椅日常维修	
采购	1 名	负责店内物品购买	
总计	37 名		

备注：此表格按照单点 40 张台面人员配置

店长岗位说明书

一、基本信息		
机构	部门	编写时间

	营运部	
岗位	岗位定员	任职者
连锁店长	1 人	
直接下级人数	直接上级岗位	直接上级
***	城市经理 / 区域督导	
二、工作关系		
机构外部	机构内部	机构外部
客户	财务	政府部门（工商、
房东	城市经理或区域	税务、商务局、卫
供应商	店长	生防疫站、劳动局、
	营运部、采购部、财务部、	派出所、环保局、
	培训部、人力资源部	消防、街道办）、政
	厨师长、经理、主管、	府公共事业部门
	财务、人事训练、采购	（水、电、煤气）
三、岗位目的		
在连锁管理机构的管理体系规定下，带领连锁店人员开展日常运营工作。通过计划、指导实施、检查、改进等方法，确保出品和服务达到规定要求，提升顾客满意，实现连锁店经营目标。		
四、主要职责		

运营管理：

- 1、组织连锁店相关部门制定年度 / 季度 / 月度工作计划，报上级主管审批，并实施、检查、改进；
- 2、监督下属部门的工作计划，指导提升工作标准；
- 3、做好连锁店预算，报上级主管审批，并实施、检查、总结预算执行情况、改进；
- 4、保证机构 / 区域督导颁布的各项文件在连锁店切实执行；
- 5、落实安全保全的管理要求，确保连锁店运营安全（食品安全、财产安全、人身安全）并守法经营（证照齐全）；
- 6、建立良好的公共社区关系，维护和提升公司品牌形象；
- 7、协调连锁店各部门工作配合，营造和谐愉快的工作氛围；
- 8、组织连锁店各部门宣贯企业文化，遵守职业操守；
- 9、组织实施工程及设施的维护，确保连锁店正常运营；
- 10、追踪检查连锁店各部门制度、流程、标准的执行情况，及时发现并解决问题；
- 11、组织处理突发事件；
- 12、及时了解工商、税务、卫生防疫等政府部门的行政管理政策，组织落实，确保各项工作作业符合政府的行政管理要求。

提升顾客满意度：

- 1、提升连锁店各岗位、出品、服务、环境的质量，达到或超越标准；
- 2、了解顾客需求，制定提升顾客满意度的方案，报区域督导审批后执行；
- 3、解决顾客投诉，收集顾客意见，制定并执行改进方案；
- 4、营运时段检查出品，确保安全、确保质量，并积极收集顾客意见反馈，达到顾客持续满意；

5、实施区域营运督导对本店顾客满意度的提升方案。

提升营业额和获取最佳利润：

- 1、执行机构 / 区域营销计划，提供反馈意见，并执行区域经营分析会行动计划；
- 2、组建连锁店营销小组，带领小组分析营销，制定、执行、检查行动计划，提升营业和利润。
- 3、遵守财务制度，与财务共同监督执行费用的审批流程，强化费用管理。

人员发展：

- 1. 完成连锁店员工招聘、培训、保留工作，协助机构招聘人员；
- 2. 完成培训店实习人员培训（实习店长、实习厨师长等）；

- 3. 指导、训练下属工作，推动连锁店各项训练计划的落实；
- 4. 落实连锁店员工考核方案和指标，逐级实施考核与辅导，评估下属人员的任职资格；
- 5. 了解员工需求，制定、执行员工满意度方案，控制并降低员工离职率；
- 6. 处理员工投诉，收集员工意见，制定并执行改进方案；
- 7. 积极与下属沟通，完成人员发展计划；
- 8. 执行机构的人力资源政策

其它：

- 1、完成机构及营运督导交办的其他工作；
- 2、配合机构其他部门开展相关业务工作；
- 3、履行企业核心技术保密协议；
- 4、负责执行区域授权的外部公关，协调。

五、主要权限

建议权	<div><div>1. 对各项营运制度的优化、资产管理、薪酬管理、人员安排的建议权；</div><div>2. 对单店各部门人员定编的建议权。</div><div>3. 对连锁店直线下属人员的入、转、离有建议权；</div><div>4. 对连锁店财务晋升有考核权；</div><div>5. 对单店各部门人员定编的建议权；</div><div>6. 对单店经理级和除前厅外其他部门经理级以下员工的调薪、绩效、晋升、降级、任免的建议权。</div></div>
监督权	<div><div>1. 连锁店各部门管理状况、计划实施、预算执行、财务支出、下属运营管理等方面的监督权；</div><div>2. 规章制度执行的监督权；</div><div>3. 出品及服务质量的监督权；</div><div>4. 各岗位工作状况及绩效的监督权。</div><div>5. 对单店各部门工作巡检过程中所有岗位人员行为、工作标准、工作流程有指导权和即时纠偏的权利。</div></div>
审核权	<div><div>1、直接下级招聘、任用、考核的审核权；</div><div>2、本店下属人员任职资格的审核权；</div><div>3、本店调拨、购买、报废设备设施的审核权。</div><div>4、对单店的工作计划，费用和申请的审核权。</div></div>

审批权	<div>1. 隔级下属的调动、任免有审批权；</div> <div>2. 下属文件报告、费用支出的审批权；</div> <div>3. 依据员工手册，员工长期事假有审批权；</div> <div>4. 对单店前厅的经理级以下员工的调薪、绩效、晋升、降级、任免的决定权。</div> <div>5. 对单店突发事件及时上报处理权。</div>
六、任职要求要求	
学历和专业	<div>学历和专业：</div> <div>1、大专以上</div> <div>2、旅游与酒店管理、工商企业管理等相关专业。</div>
经验	<div>工作经验</div> <div>餐饮或零售业 4 年以上中高层管理经验；</div>

知识	<p>机构知识：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 熟悉公司经营目标与企业文化；2. 熟悉机构组织架构与各部门职责；3. 精通店面营运流程与标准；4. 掌握企业政策制度、各部门工作标准流程。 <p>专业知识：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 掌握火锅餐饮店面运营管理、财务、人力资源、市场营销知识 <p>相关知识：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解国家和地方政府相关行政管理法律法规知识；2. 计算机办公软件应用。
技能	<p>业务运作能力：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具有较强的分析决策能力、计划组织能力、工作演示能力、书面表达能力、逻辑思维能力。2. 具有突出的人际沟通能力和团队建设能力。3. 了解火锅餐饮领域发展动态、应用新技术改进工作，对店面的运营管理不断优化。 <p>指导影响他人：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具有极强的员工激励、工作指派能力。2. 具有极强的培训、教练与辅导他人的能力。
素质	敬业、廉洁奉公、心胸宽广、心态积极，有强烈的事业心和责任感。

店长每日工作流程

1、9:50 到店：

A 检查门前环境卫生是否达标；

B 门前牌匾是否完好洁净；

C 外挂风机、设备是否在正常状态；

D 昨日垃圾清理是否及时、干净而清洁；

E 供应商送货是否及时，质量是否按要求；

2、入店：

A 检查昨日夜间 收市 清洁工作是否彻底；

B 各部门早班员工到岗情况；

C 应该夜间维护的设备、设施是否完工；

D 厨房各部门昨日收市清洁是否到位，重点冰箱、储物柜、碗柜、餐具、器具、地沟；

E 厨房冷藏柜库存及清洁情况，重点生熟混放情况、层架、墙壁是否清洁、昨日菜品是否过量、各种蔬菜类 / 米饭类是否清洁并加盖保鲜膜、其它食品是否放置不当、各类腌制、自制肉品、是否加盖保鲜膜。

F 洗碗间区重点在杯器具清洁消毒清洁；

G 办公区、员工餐等公共区域清洁情况。

3、进入办公室：

A 查看昨日报表分析销售情况与前三周、与去年同期差距在哪里；

B 察看昨晚值班日记；

C 票据处理签署各类票据；

D 思考今日应落实事项；

E 组织例会内容。

4、10:00 各部门例会

A 首先各部门经理对昨日工作的小结；

B 协调各部门之间的工作；

C 了解顾客意见反馈，根据检查表及顾客反馈情况指出存在的问题，布置今天重点应解决的事情；

D 需申购的物品及需外委维修的工作；

E 文件下传。

5、10：30---10：55 午餐前各项检查：

A 厨房食品 / 情况有无断货及时督促加工部门加工，厨房荤、素、出品是否符合规定；

B 厨 房前厅各岗位人员工作准备情况；

C 员工情绪是否需要调整；

D 各部门例会是否有效果，而不流于形式，重点在于激励；

E 质量标准参照相关规定；

F 观察出品、数量符合要求，锅底合乎质量要求； G 服务员 / 收银员仪容仪表是否整洁；

H 卫生间是否达到营业标准；各档口人员是否工装整洁，餐前准备是否到位。

I 前厅及收银台 各类营业必备品是否准备到位。

6、11：00 或 11：30 午餐开始：

A 店长应亲自迎接第一批客人；

B 同时观察各岗位人员是否进入工作状态，所有工作是否准备到位；

C 菜品质量是否达标，各部门负责人员是否到岗督导；餐厅对客服务是否井然有序；

D 管理人员在各部门巡视能够给员工以激励；

E 营业高峰需在现场 11:00—13:30 分，晚 17:00—22:00

F 在营业期间，应交叉巡视到各个部门含至设备间、各店小杂物间及员工休息区；

G 检查下午 13：00--13：30 分厨房各部门应按规定检查食品。 。

周六周日正常营业期间，也按此标准进行。

H 在巡视过程中随时检查清洁状况，重点餐中卫生间清洁保持，餐具杯具消毒。

7、13：00 正是营运疲劳期，店长应与下属进行有效沟通，并能进行有效激励。

8、14：00 处理日常事务：

A 督促、检查、监督各部门培训，必要时亲自培训。（店长每周必须亲自培训一至二次）；

B 召开各部门主管以上例会，经营分析会，采购会议等各种会议，同时抽时间进行市场访价，外联公关等其它事务。

C 在此期间如店长休息须由值班经理负责各项工作。

9、晚餐前出品、人员、卫生检查：

A 厨房食品 / 情况有无断货及时督促加工部门加工，厨房荤、素、出品是否符合规定；

B 厨房前厅各岗位人员工作准备情况；

C 员工情绪是否需要调整；

D 各部门例会是否正常，而不流于形式，重点在于激励；

E 质量标准参照相关规定；

F 观察出品、数量符合要求，锅底合乎质量要求； G 服务员 / 收银员仪容仪表是否整洁；

H 卫生间是否达到营业标准；各明档人员是否工装整洁，餐前准备是否到位。

I 前厅及收银台各类营业必备品是否准备到位。

10、晚餐开始：

A 店长应亲自迎接第一批客人；

B 同时观察各岗位人员是否进入工作状态，所有出品是否准备到位；

C 菜品质量是否达标，各部门负责人是否到岗督导；餐厅对客服务是否井然有序；

D 管理人员在各部门巡视能够给员工以激励；

E 营业高峰需在现场 11：00---13：30 分。晚 17：00—22：00 分。

F 在餐台营业期间，应交叉巡视到各个部门含至设备间、各店小杂物间及员工休息区；

G 在巡视过程中随时检查清洁状况，重点餐中卫生间清洁保持，餐具杯具消毒。

11、总结一天工作：

A 填写各部门绩效；协助出纳员做好银台存储工作；记录并解决当日营业当中发生问题及解决方式。

检查员工餐准备情况，及第二天各部门提货状况。

B 记录各部门晚餐收市工作，夜宵准备工作；

C 给夜宵经理部署工作任务；

D 填写交接班记录表。

店长行为准则

1. 严格遵守与执行机构的各项规章制度、工作程序和标准，是对柔时吧式火锅每位家人的基本要求。制度不可能覆盖工作与行为的所有细节，维护良好的工作环境和氛围，建设和谐、高效的公司团队是店长的基本责任。

2. 认真领会公司企业文化，牢记“永远让客人满意，永远让自己满意”的核心价值观，全力贯彻跨界经营理念，宣扬企业文化，达到全员熟知、领会，并切实在日常工作中体现出来。

3. 忠于职守、爱岗敬业，努力做好本职工作，服从上级指挥，保质保量完成各项工作任务。

4. 树立高度责任感，认真学习业务知识、机构会议精神、管理文件，提高业务水平，追求经济效益。

5. 准时上班，不迟到、不早退、不擅自离岗，有事外出向同事打招呼，交代好即时工作。

6. 同事、上下级等任何工作关系之间，不得叱骂、诋毁。倡导积极沟通，倡导积极辅导、服务下级的作风，相互学习，对事不对人。

7. 树立高度的保密意识，对机构各种技术资料、经营策略、管理文件、经营数据、报表等要严格保密，不准擅自以任何形式向外界泄露。

8. 仪容文雅、着装整洁，工作时间按要求穿职业装，保持良好个人形象。

9. 同事间言行应诚实、谦让、廉洁、谨慎、勤勉，和睦相处，争取机构的共同荣誉。

10. 严格遵守“公司条例：修改为 13 不准

一、管理人员十三严禁：

1. 禁止背后议论领导，禁止背后以不正当心态议论领导。

2. 禁止利用职权在本店谋私和作风不检点。

3. 禁止仪容仪表不整和说与身份不符的话和散布有损本店的言论。

4. 禁止拉帮结伙，搞不正当人际关系。不按规章制度办事

5. 禁止在不调查不了解事实真相的情况下，乱发表意见和处理问题。

6. 禁止出现事故隐藏不报缓报推卸责任。

7. 禁止带消极情绪、抵触情绪、不正当攀比心里工作。

8. 禁止在所担责任工作中停滞不前，久无成绩

9. 禁止以粗暴方式或以冷暴力对待员工。

10. 禁止对领导交办的工作相互推诿执行缓慢。

11 禁止私自安排自己亲朋好友在本店或本部门担任财务

管理等重要部门

12. 未经批准禁止从事第二职业。

13. 禁止参与黄、赌、毒等违法活动。

二、严格遵守“ 营运执行三原则 ”：

- （ 1 ）对于机构明确既定的管理规定，坚决执行；
- （ 2 ）对于有不合理的规定，先按规定执行，并及时向上级提出修改意见；
- （ 3 ）对于没有明确规定的，在请示上级的同时按企业文化的价值标准执行，并及时向上级提出建议以制定相应规定。

三. 领导者的七条基本行为：

- （ 1 ）了解你的企业和你的员工；
- （ 2 ）坚持以事实为基础；
- （ 3 ）确立明确的目标和实现目标的先后顺序；
- （ 4 ）跟进；
- （ 5 ）对执行者进行奖励；
- （ 6 ）提高员工的能力和素质；
- （ 7 ）了解你自己。

店长营运业务准则

一、随时学习餐饮行业知识和资讯，以便在工作中迅速做出反应。

1. 对竞争对手及同行业进行了解，以借鉴和防范（每月进行两次以上同行业市场调研，并备档记录）。

2. 对当地原料采购市场定期摸底，对供应商的供货价格和选购进行监控。 [具体“访价、比价规定”见附件二]。

3. 对当前时事政策（包括病疫情）进行了解，第一时间向上级领导反馈。必要时，调整经营策略和品种。

4. 对当地顾客饮食需求进行了解，对顾客意见和反馈进行分析。必要时，及时调整出品。

5. 对餐饮业从业人员及当地用工政策进行了解，及时与总部相关部门沟通。必要时，制定应对措施和方案。

6. 随时剖析自身，时刻自我约束、学习、提升，以适应机构的管理要求与发展。

二、熟知店内和总部的组织结构和人员。

充分掌握店内人员结构，各岗位人员的资料（出勤、工资、工龄、阶段性表现等），尤其是重要岗位：如加工间、荤菜、素菜、洗碗间、收银、洗手间，熟知总部的工作程序和组织结构，及时、准确、高效地进行工作沟通。

三、每日营业前、营业中、营业结束和收尾阶段，要进行工作检查、巡查，并及时记录。发现问题要迅速做出反应，找到责任人、确定解决方案和完成时间，并密切关注执行过程，对最终结果总结反馈。

四、每年完成连锁机构下发的营销计划，并根据各店具体情况制定店内的营销措施并严格执行。

五、每日必须进行店内顾客调研并建立顾客资料卡。根据顾客的反馈及时改进，从而提高顾客满意度。针对顾客需求，每月召开一至两次主管以上经理层分析会。

六、每天与一名员工沟通，分析员工需求，修改工作偏差，将提高员工满意度作为首要工

作。

七、严格遵守财务相关规定和制度， 认真做好成本与费用管理， 每月召开一次经营分析会， 根据会议结果及时调整不足。

八、认真做好各项安全、保全措施，每月进行安全培训，定

期进行突发事件演习，以确保企业员工、顾客、社区处在安

全共赢的状况下。

九、不准在营业区接打电话。

十、积极带领员工落实上级布置的各项工作，不得以任何借口推诿、搪塞、消极怠工，不得以任何形式擅自变更指令内容与标准。

店长应具备的素质

（一）、店长应知应会的知识

应知		应会	
企业文化	财务知识	岗位流程	对团队的领导
企业文化解码	培训知识		对个体的领导
火锅知识	法律知识	建立客户网	激励技巧
出品品种	厨务知识	熟知地理位置	会议管理
	前厅知识	熟知公交线路	教练精神
岗位职责		岗位操作	应变能力
岗位标准	维护保养知识	店面管理技巧	绩效评估
人力资源知识	政府与危机公关知识	授权与追踪技巧	目标管理

采购知识	安全与保全知识	沟通技巧	时间管理
心理学知识		能处理突发事件	

(二) 店长的职业素质要求

- 1、 以身作则：要求下属做到的，自身首先要做到（如敬业、自律）；
- 2、 尊重同事：无论上级、同级或下属要一视同仁；
- 3、 诚信待人：真诚待人，不讲谎话，许诺要兑现；
- 4、 戒骄戒躁：取得成绩，自我退后，遇到困难，冲锋在前；
- 5、 负责到底：敢于承担责任，坚持原则，不轻易妥协；
- 6、 快速行动：执行要坚决，处事要果断，办事不拖拉；
- 7、 用人之道：用人所长，知人善任，举贤不避亲；
- 8、 公平公正：一碗水端平，对待员工与管理层之间出现的问题与矛盾，要及时化解。

(三) 店长不能具备的品质：

(1) 忌总是在背后批评经营者

有些店长会常常在下属面前批评经营者的得失，多数都是为了提高自己或推卸自己的失责。这样很容易在员工与经营者之间形成隔膜，以致员工对自己的前途失去信心，造成影响非常恶劣。

如果真有不同想法，想与经营者交流，最好办法是选择适当的时机与经营者面谈，当面提出自己不同的建议。

(2) 忌处事犹豫不决，当断不断

在权责范围内所遇到的大小事情，必须当机立断，并敢于承担责任。不敢作决定或决策的店长，是一种回避责任的行为，也是一个不称职的店长。

（3）忌工作得过且过，没有设立高标准

俗语说；有志者，事竟成。对自己没有提出高要求，自然没有机构及个人的大发展。

无论机构处于哪个阶段，总是会有更高的要求在前面，店长应满怀激情地向下一个目标进发。没有给自己设立目标与要求的店长，将会被更有理想与激情的人淘汰。

（4）忌喜欢独占成果

如果成功就夸大自己的能力，如果失败就推给部下逃避责任。这样就不具备身为店长的资格，部下也永远不会心悦诚服。这种店长常会感到来自部下工作上的不配合与对其职位的挑战。

（5）忌对企业基本的组织运作机制理解不够深刻与透彻

组织运作机制是企业正常运转的生命线，如果对此了解不深或不够透彻，是无法把店务管理做好的。

（6）忌不愿训练手下，不愿手下员工超越自己；不愿严格管理店面，只想做老好人

（7）忌不会培训部下

店长的自我成长必须建立在团队成长的基础上。如果没有团队的成功，就不可能有个人的成功与成就。

让部下“有能力工作”，是培训部下的前提。培训的目的，是为了使工作行为更加规范，工作效率得到提高。

（8）忌不具备基本知识

柔时连锁店九个系统：前厅、厨务、营销、人力资源、培训、采购、财务、招商、政府关系与危机管理，须掌握这九个系统的基本知识。

（9）忌只会提供与汇报对自己有利的情报

以为只手可以遮天的店长，整天挖空心思欺下瞒上，终也会有暴露的一天。

(10) 忌只会注意别人缺点，从不关心别人优点

不会挖掘下属的优点，不会适度地赞赏部下，只会对下属的缺点斤斤计较，挑拨离间、等于给自己工作设置障碍。

任何人都希望自己的工作得到肯定和赞许。适度的赞许，会让下属更加努力地工作，同时对管理也不无好处。

(11) 忌只攀比别人的薪资待遇，而不检讨自身长短。忌以自身所长论他人短处，不正确对待自身。

第一章；岗位职责

厨师长岗位职责

岗 位	厨师长
所属部门	后厨
直接上级	店长
岗位 职责	在店长的领导下，负责后厨人员管理调配、货品验收、出品质量管控、设备物料管理
主要 工作 任务	1. 贯彻落实酒店各项规章制度，按照上级的工作指令保证各项工作顺利进行。 2. 制定部门工作计划建立健全部门管理制度、各岗位具体工作内容、职责规范、出品质量标准，并监督贯彻实施。

- 3. 分析经营状况及市场发展趋势， 抓好成本管理及使用， 控制费用提高利润。
- 4. 每日准时召开例会认真掌握员工出勤情况， 合理调配各岗位人员传达总经理会议精神及要求，总结前一日工作、布置当日工作重点。
- 5. 掌握本部门设备、设施情况，亲自检查各岗位设备、设施是否正常运行，做好各类设施的使用和管理。发现缺损及时查清原因和报修，保证 营业需要。
- 6. 掌握好提货计划，对每天的提货计划亲自把关，避免食品估清或欠奉。
- 7. 每日必须亲自验收货品，包括：质量是否达到企业标准、数量是否与提货相符、有无缺货等。对不合格与过量产品有权拒收。
- 8. 严格要求本部员工讲文明礼貌、遵守劳动纪律，杜绝不规范用语的出现。
- 9. 检查冰箱、冰柜内食品摆放情况及新鲜程度，食品是否做到“四隔离” 。抽查菜品的投料、速度、质量等，并根据实际情况提出新的要求。
- 10. 掌握各岗位有无浪费现象，抓好成本核算做好菜品合理的二次利用。抓好食品原材料、各类物料、水、电、气、燃料的管理工作，增效降耗堵塞各种漏洞。
- 11. 督促员工做好岗前对出品的准备工作，保证备料充足。检查成品、半成品、粗加工食品是否达到企业的标准，严把食品质量关。
- 12. 亲自抓出品间的工作，对出品必须亲自品尝，保证食品色、香、味符合要求。保证加工间空间通风、设备安全。

	<div>13. 现场指挥出品速度、质量、卫生及投料的标准，使其达到酒店标准，亲自掌握各类菜品的出品率。</div> <div>14. 掌握厨师的技术水平，合理调配员工工作，不定期组织员工进行业务考核和竞赛。</div> <div>15. 经常与前台沟通了解客人对菜品的反馈情况，便于及时改进、避免问题积压。食品出现质量问题，必须及时上报。</div> <div>16. 对菜品的出品量、色、味、形要亲自检查合格后方可出品。</div> <div>17. 要求餐务员工个人卫生、工装整洁度，清洁度必须达到企业要求，头发、指甲不宜过长。</div> <div>18. 负责把好食品卫生关，督促检查仪器，器具做好机器定期清洁维修维护工作与厨具卫生。</div> <div>19. 严格执行食品卫生法，经常组织喷洒药物消灭“四害”，杜绝食物中毒及食品事故的发生。</div> <div>20. 亲自掌握员工伙食准备量、质量及卫生情况，做好花样翻新每日不重样。监督、检查员工餐是否合理的分配饭菜、是否打人情饭、是否有浪费现象。</div> <div>21 本着“谁主管，谁负责”的原则对设备设施、食品质量出现的问题分清责任直接落实到人头。</div>
--	---

副店长岗位职责

岗位	副店长
----	-----

部门	前厅部
直接上级	店长
直接下级	楼面主管 传菜部长
间接下级	收银员
岗位 职责	<div>熟悉各部门员工工作技能状况，合理分配和协调服务接待工作；</div> <div>掌握各项工作、服务流程标准，正确指导各部门工作人员按标准工作</div>
主要 工作任务	<div>1、协助店长安排好每天班前点名会，对于当天出现的问题及时解决及执行</div> <div>2、每天布置工作任务，调配好部长及工作人员，完成各项工作要求</div> <div>3、巡查设施设备情况，卫生情况和餐前工作准备情况，及前厅服务员仪容仪表，精神面貌工作状态，对不利于当餐服务的情况及时调整</div> <div>4、根据临时上客人状况，随时调配好工作分工配合</div> <div>5、餐中出现服务状况，协助店长解决客人投诉，发现问题及时解决</div> <div>7、每月协助店长制定工作计划并按计划落实工作中</div> <div>8、跟店长协商，每月制定服务培训计划，并按计划实施</div> <div>9、按照店长下达的成本控制工划，培养员工的成本控制，节约意识</div>

	<div>10、协助做好上客高峰期客人排号等候用餐工作</div> <div>11、做好新员工的入职前期工作安排及工作状况跟踪</div> <div>12、组织员工活动，丰富员工生活，贴进员工，解决员工工作和生活问题</div> <div>13、督导各项工作程序、工作纪律，并按条例做好各项对应处理</div> <div>14、做好月底员工考勤记录</div> <div>15、完成管理公司及店长下达的其他工作，努力协助店长完成各项任务</div>
--	--

楼面主管岗位职责

岗位	楼面主管
部门	前厅
直接上级	副店长
直接下级	楼面服务员、保洁、协台保洁、保安
岗位职责	<div>在直接上级的带领下，负责本区域的服务管理工作，带领服务员按照服</div> <div>务程序与标准向客人提供满意的服务，让店内服务快捷、有序</div>

主要	1、直接对副店长安排的工作任务布置全面负责落实
工作任务	2、在对餐前卫生清理、餐前工作准备、纪律、对客服务中起模范作用，引导区域工作人员为客人提供规范服务
	3、遵守酒店的各项规章制度，严格按照标准进行。
	4、负责辅助副店长进行楼层员工日常管理工作，卫生、纪律、服务状况等
	5、耐心带领新员工，并传授刚入职最基本的店内状况规定要求，辅助新员工尽快独立盯台
	6、协助服务员处理工作中发生的客人投诉，必要时及时向上级汇报解决
	7、督导本区域员工正确使用店内的各项设施设备和用品，做好清洁卫生及保养，控制好物品易耗
	8、负责检查、区域内的设施设备、消防器材等安全，有异常状况及时汇报上级
	9、协助副店长做好楼面的培训工作
	10、检查员工餐后的收尾工作，并给予纠正
	11、临时配合上级安排的其它工作

传菜部长岗位职责

岗位	传菜部长
部门	前厅部
直接上级	副店长
直接下级	传菜员
岗位职责	<p>在直接上级的指导下，全面负责传菜的日常管理工作；带领传菜员工为客人及时、准确的传送菜品；对菜品从新鲜度、量、给予质量把关；协助前厅做好相关工作。</p>
主要工作任务	<p>1、全面负责传菜员工日常管理工作，包括考勤、纪律、工作状况；督促传菜员按照规定和标准迅速、准确地完成菜品传送，包括传送过程中的走姿、安全等</p> <p>2、带领传菜员做好传菜区域卫生（传菜间、地面、公共区域），做好餐前用品的准备、打小料、托盘整理清洗</p> <p>3、餐前了解当日菜品估清，并通知楼层管理员</p> <p>4、餐中负责传达估清和急推菜品信息，做好厨房和前厅的沟通工作</p> <p>5、负责传菜过程中菜品质量和量的检查验证，确保菜品卫生、形状达到店内规定和要求</p> <p>6、及时传达服务员催菜信息到厨房</p> <p>7、督促传菜员将服务员撤下的餐具带回洗刷间，配合楼面指挥传菜人员负责餐中、翻台收台</p> <p>8、负责检查餐后收尾卫生状况，调味料及酱料是否进行保鲜等，</p>

	<div>做好收餐后的收尾工作</div> <div>9、负责为传菜员提供技能培训，使传菜员充分胜任本岗位工作； 与员工保持良好的沟通，确保传菜工作正常开展</div> <div>10、带领传菜组员工协助库房、前厅搬拿重物，并按要求进行摆放；完成上级交办的其它工作。</div>
--	---

收银岗位职责

岗位	收银员
部门	前厅部
直接上级	店长
间接上级	会计
岗位职责	准确快速为客人提供结账工作；做好日营业额及酒水盘点账目表

<div>主要</div> <div>工作</div> <div>任务</div>	1、做好吧台区域餐前卫生
	2、开餐前检查收银系统并测试，有异常及时通知上级 <div>联系维修</div>
	3、检查设备设施（冰柜、电脑、电源开关）发现异常及时申报上级 <div>维修</div>
	4、领用吧台各项酒水饮料、食品及前厅所需低值易耗品
	<div>检查食品酒水保质期，确保食品酒水食用安全</div>
	5、及时和仓库结合申购吧台物品，保证酒水正常供应
	<div>备好当天发票、餐券及零钱</div>
	6、按要求为客人提供结账服务
	7、保管好吧台备用金和营业款，按要求跟出纳交接
	8、每天盘点吧台酒水、食品明细并交给财务核实
	9、做好客人临时存放物品登记和保管
	10、做好客人寄存（发票、酒水）拿取记录
	11、做好当天营业报表明细以短信形式发送给店长

传菜员岗位职责

岗位	传菜员
----	-----

所属部门	前厅部
直接上级	传菜部长
岗位职责	按照传菜的程序和标准及时，准确无误的将菜品传送至每个台位，并确保传送菜品的质量和形状；做好前厅与后厨之间的信息传达
主要工作 任务	<div>1、遵守店内规定的各项规章制度，按照本岗位要求及程序标准进行工作</div> <div>2、传达厨房当餐临时菜品供应状况，并传达到前厅楼面</div> <div>3、做好餐前的准备工作。如：开餐前本区域卫生工作，打调料领调料用品等，能够确保开餐后工作顺利进行。</div> <div>4、负责菜品的传送工作严格把握好菜品的质量关，确保菜品的质量和数量、标准、卫生</div> <div>5、配合前厅完成某道菜品跟踪及特殊要求信息传达工作，保证及时上菜</div> <div>6、餐中传菜协助楼面回收厨房餐具至洗刷间</div> <div>7、当餐结束后，协助服务员做好收尾工作</div> <div>8、做好餐后收尾工作和值班交接工作</div> <div>9、清洗传菜部的托盘其他物品</div> <div>10、回收调料至厨房，调料加盖入柜</div>

	<div>11、协助上级做水、电的节约使用控制工作，降低低值易耗品，做到节约不浪费。</div> <div>12、认真做好本区域的设施设备保养，卫生清洁工作，按照正确方法进行操作，发现异常要及时上报维修</div> <div>13、积极参加各项业务技能培训及前厅各项会议；不断提高自己综合素质。</div>
--	---

服务员岗位职责

岗位	服务员
所属部门	前厅
直接上级	楼面主管
岗位职责	<div>在上级的带领下，按照各项服务标准和工作程序为客人提供优质服务，</div> <div>遵守店内各项工作纪律和规章制度。</div>

主要	1、遵守店内各项规章制度、规范操作
工作任务	2、仪容仪表、个人卫生符合酒店要求
	3、餐前做好各项环境卫生、台面卫生的准备工作，备餐柜的整理，设施的排查（电磁炉、灯具等），准备好服务用具（酒起子、笔、点菜宝和各类单据等），了解当日菜品估清状况
	4、按照标准的服务流程为客人提供满意的服务
	5、熟知菜品、酒水知识，给客人推荐本店特色菜品；协助并引导客人安排菜品和酒水。
	6、对客服务中客人提出的问题，不能解决的要及时报告直接上级。
	7、及时给客人按标准加汤调火、搅锅。撤并用过的餐具，以方便最后收台。
	8、掌握用餐进度，及时检查汤锅，避免出现异常状况、如糊锅现象
	9、细心巡视台面，跟踪久未上台菜品与楼面管理员保持联系，保证尽快上台。
	10、客人要求买单及时去吧台和收银审核，保证客人结账时账单的准确无误
	11、未开启酒水征询客人意见退或存
	12、餐中及时补充各项翻台用的餐具、筷子、提高翻台速度

	<div>13、协助保洁部收台、擦桌子、扫地、尽快让客人入座用餐</div> <div>14、下班后做好各项单据交接和服务交接</div> <div>15、餐后收尾工作按收尾标准做好，合格后方可下班</div> <div>16、做好区域的节能降耗工作，空调、电视、吊灯等开关时间，配合楼面部长做好区域易耗品控制工作</div> <div>17、积极参加楼面主管和上级制定的各项培训，不断提高服务技能，提升自身综合素质。</div> <div>18、熟知店内的各项规章制度并认真执行</div> <div>19、完成上级交办的其他工作。</div>
--	---

协台保洁员岗位职责

岗 位	协台保洁员
所属部门	前厅
直接上级	楼面主管
岗位职责	按照收台程序标准清理桌面收台；协助服务人员为客人服务和厨房择菜；

<div>主要</div> <div>工作任务</div>	1、遵守店内各项规章制度，服从管理
	2、早上按时到店择菜，干净无杂物、摆放整齐
	3、做好餐前区域卫生：物品整理归类、餐车卫生清理、擦桌面桶和抹布及楼面环境卫生的清理（公共区域地面、花草等）
	4、辅助楼面服务人员做开餐前准备（准备茶水、穿筷套、垃圾桶摆放）
	5、餐中按收台程序 and 标准及时收台，做好翻台工作
	6、辅助服务人员为客人加汤，收台面空碗和菜框
	7、随时保持地面卫生清洁，无塑料皮纸屑烟头
	8、负责把餐车装满的餐具收到厨房洗刷间，客用小餐具码放在楼面指定位置
	9、正确操作各种设备、劳动用具，发现有使用异常的要及时汇报上级维修
	10、晚市结束后负责楼面抹布的清洗
	11、按要求同值班人员一起值班，进行各项收尾工作
	12、参加前厅组织的各项会议
	13、完成上级交办的其它工作

洗手间保洁岗位职责

岗 位	保洁员
所属部门	前厅
直接上级	楼面主管

岗位职责	按卫生间的卫生标准清洁工作；负责开餐期间公共楼道、垃圾桶、洗手间的清洁工作
主要工作任务	<div>1、遵守店内各项规章制度，服从管理</div> <div>2、做好保洁用品用具、客人所用的洗手液、护手霜、卷纸、梳子、抽纸巾等的领用保管，合理使用以降低耗损</div> <div>3、按卫生标准完成责任区内的清洁卫生工作，及时补充本区域所缺的各项物品，并指定位置整齐摆放，随时清理保持洁净</div> <div>4、正确操作各种设备、劳动用具，发现有使用异常的要及时汇报上级维修</div> <div>5、随时保持客用卫生间、楼梯通道、洗手台、镜子面、纸篓卫生，为客人指引卫生间方向</div> <div>6、按指定位置摆放劳动工具，按正确的清洗方法清洗拖布、抹布、笤帚、簸箕等，确保洁净无异味；</div> <div>7、参加前厅组织的各项会议</div> <div>8、完成上级交办的其它工作。</div>

水、电工岗位职责

职 位	水、电维修工
直接上级	店长
岗位职责	熟练掌握店内各种设施设备情况， 确保店内各项设施设备的正常运行；定期对店内所有设施设备进行维护、保养，并做相应记录存档备查；及时处理突发性的维修事件。

主要工作任务	<div>1、严格遵守企业各项安全操作规程、规章制度；</div> <div>2、负责按计划对工作场所的设施设备（冰箱、电磁板、各项电源线路、空调等）进行循环检查维护保养，严格按照设备操作和维护保养规范进行操作</div> <div>3、接到维修任务后及时赶赴故障现场，严格按照正确的操作程序进行维修</div> <div>4、管理好自己的日常维修工具和工具包，按照设备使用管理程序，按正确的操作方法规范正确的维修</div> <div>5、合理使用各种物品和配件，根据维修所需及时申购零配件报店长批后采购</div> <div>6、熟悉店内（电路电源）设备设施的布局，掌握布线情况；有异常状况及时上报店长及时调整维修</div> <div>7、配合店内完成临时电源安装和拆除工作</div> <div>8、及时完成上级安排的临时工作</div>
--------	---

保安员岗位职责

岗 位	保安员
所属部门	前厅
直接上级	楼面主管
岗位职责	<div>在直接上级的领导下，负责按标准指挥车辆、自行车摆放、停车秩序畅通；确保店内安全及客人车辆安全。</div>
主要工作任务	<div>1、 遵守企业制定的各项规章制度，遵守国家法律法规</div>

	<div>2、上岗前进行自我检查，做到按规定着装，个人仪容仪表端庄整洁，符合店内规范的要求</div> <div>3、熟悉店周围交通路线、并针对性记住常客和重要客人的车牌号及车辆类型</div> <div>4、负责按标准完成车辆时的引领、停放工作；主动、热情地为客人问好、并能礼貌回答客人的问题，提示客人锁好车门</div> <div>5、负责店门的安全把守，负责对离店员工进行安全检查</div> <div>6、与值晚班管理员做好客人车辆等的交接工作、保证店内外公共物品的安全</div> <div>7、保证店门前区域的形象，小商小贩在门口贩卖生意和精神不正常的人进入餐厅</div> <div>8、负责外来人员的来访（或行政职能部门检查）前期接待并及时通知管理员</div> <div>9、对带酒楼物品出门的人员进行相关手续检查，见持店长“放行条”的可放行</div> <div>10、妥善处理处理酒楼突发事件，控制事态，迅速向上级汇报；</div> <div>11、负责自己区域的卫生打扫</div> <div>12、积极参加消防演习专业技能和知识、军体训练的培训，配合上级完成消防安全</div>
--	--

	13、完成上级交办的其它工作
--	----------------

第二章；岗位工作流程及要

厨师长工作流程标准

时间	程序	工作步骤及要求
早 9:00 点至 10 点	验菜	1、同店长和会记一块验菜，把关菜品的质量、青菜的新鲜度是否达到要求，不合适退，根据情况临时增补 2、督促早上值班人员做好员工餐 3、检查前一天营运结束后，卫生清理情况，如厨房各岗位环境，设备，工具，用具，台等有无卫生死角，并作详细记录
早 10 点至 10：10 分 下午 16：40 分至 17：00	中 午 和 下 午 点 名 会	1、店内点名结束后进行人员卫生分工 2、下午点名结束后；厨房例会。例会内容：前一天运营存在的问题，当日工作安排，如出品，环境卫生，顾客反馈意见，
早 10：10 分 至 11 点	1、餐 前 准 备 2、了	1、检查各岗位出餐情况，出品供应情况，用货数量情况，出品质量监督 操作浪费控制，餐台出品整理装饰，环境卫生保持。

下午 17：00 至 17：35 分	解 库 存	2、检查各部门出库情况。及时提货、补货 3、了解库存情况，及时与采购沟通，及时补库 4、检查餐前卫生
中午 11 点 至 11：30	餐 前 检查	1、培训员工业务技能（可全体可个体） 2、对开市前工作安排及工作要求 3、检查餐前准备，备菜质量，备菜数量，备菜色泽，如不符合质量要求的，立即重新制作。
中午： 11：30 分 至 14 点 晚 上 17：35 分至 22：00	餐中	1、检查出品质量，操作浪费控制，食品供应，环境卫生，亲自协助各岗位操作（客量高峰时间），与主管，员工沟通估清与欠奉，并做运营过程中存在问题记录。查看出菜速度及菜品是否达到出品要求 2、解决对客服务中的各种菜品投诉和突发事件 3、安排做员工餐，尽量做到准时开饭
晚 22:00—22:30	采购 值班	1、检查当天菜品，原料剩余量 2、厨务各岗位主管提货，并填写提货品种，数量，呈报厨师长审核，厨师长根据当天食品，原料剩余量，预计第二天客量，合理准确填写提货单上报采购 3、整理工作记录：全天运营各岗位存在的问题，找出重点。如出品质量，，食品供应，操作浪费，环境卫生保持，工作纪

		<div>律，燃料使用数量控制，顾客反馈意见，顾客投诉等，拿出</div> <div>解决问题办法，次日进行追踪落实</div> <div>4、<div>按排值班</div></div> <div>5、<div>全天运营善后卫生、食品合理储存，水、电、燃气安全检查，</div><div>并做记录签字，全天工作结束</div></div>
--	--	---

副店长工作流程标准

时间	程序	工作步骤及要求
<div>午 12：00 点至</div> <div>2：00</div>	<div>餐 中</div> <div>服 务</div>	<div>1、午 12 点准备好仪容仪表后准时到岗</div> <div>2、根据客流量及时协调人员补位协助服务</div> <div>3、根据餐中服务的各项要求，检查、督促、工作人员按标准工作</div> <div>4、留意上菜状况，对长时间未上的菜品多加关注</div> <div>5、处理餐中客人的投诉</div> <div>6、征询客人意见对菜品服务的满意度</div>
<div>下午</div> <div>16：20</div>	<div>参 加 管</div> <div>理会议</div>	<div>1、参加管理员会议</div>

下午 16：40分 至 17：00点	点名会	1、配合店长整队点名 2、检查员工仪容仪表 3、带领员工跳舞、游戏等节目 4、晚上工作人员分工
17：00点 至 17：35分	晚市餐 前准备	1、督促服务服务人员摆台、拖地、准备茶水等各项餐前准备，控制好时间点，在规定的时间内完成 2、督促前厅指定工作人员去仓库领用前厅低值易耗品 3、安排好晚市工作人员加餐 4、开门头大灯、排风系统、开空调 5、检查餐前卫生 6、检查工作人员站位
17：35分 至 22：00点	餐中 服务	同中午餐中服务工作安排一样
22：00点以后	值班 开餐 餐后收	1、通知值班人员做好工作交接，开餐 2、安排值班人员接台分工

	尾	<div>3、配合收银跟晚到客人提前结账</div> <div>4、关排风、关区域等及空调</div> <div>5、关注员工收尾工作、（台面、地面、物品摆放、抹布拖把用具清洗...等等）</div> <div>6、各部门收市卫生检做完后检查，达到工作要求合格后才能下班</div> <div>7、结合收银给公司领导发当天营业额信息</div> <div>8、检查店内水、电、气是否全部关闭好</div> <div>9、布防 锁大门下班</div>
--	---	--

服务员工作流程标准

时间	程序	工作步骤及要求
早 10 点—10 点 10 分 下午 16：40	点 名 会 之 前 准 备 工 作 和 早上 点名	<div>1、提前 5 分钟到指定点名地点准备点名（早 10 点点名、下午 16:40 点名）</div> <div>2、在未点名之前按要求整理好自己的仪容仪表（见仪容仪表标准要求），调整好情绪，精神饱满</div> <div>3、准备好服务工具，笔、开瓶起子等</div> <div>4、整队时按要求站立，精神集中用心听店长布置的工作任务及要求</div>

--17 点会		<div>5、接受管理员对仪容仪表及服务用具的检查</div> <div>6、点到应答要求声音宏亮，早上点名十分钟内结束</div> <div>7、领取点菜宝</div>
早 10：10 分至 10：50 分晚上 17 点至 17：30 分	服 务 员餐 前 卫 生 及 各 项 准 备	<div>具体清洁工作内容：</div> <div>1、点名解散后（有楼层的店面）员工搬餐具一起上楼</div> <div>2、服务员先整理衣服框、杂物清理出来；框布平整干净整齐整理好放在桌子正中间；如框布脏及时清洗</div> <div>3、把餐桌上椅子放下摆整齐</div> <div>4、准备温热水放少量洗洁精，擦桌面、电磁板锅圈、调料、牙签筒、桌子椅子腿等（准备两条毛巾一遍湿擦、一遍干擦）桌面、锅圈内、调料瓶、勺子架、椅子等物品无黄油及手触摸无黏性感</div> <div>5、摆台：按照摆台标准要求摆放餐具、提示牌、勺子漏勺及烟灰缸、调料、椅子</div> <div>7、摆放垃圾桶（垃圾桶内袋子紧贴桶壁、不起泡、桶口扎好），垃圾桶外面干净无油渍</div> <div>8、环境卫生：自己区域窗台或者踢脚线进行（杂物、牛油）清理</div> <div>9、检查区域设备设施、电、水、桌子椅子备餐柜是否可正常使用，</div>

		<div>如有坏掉及时更换上报区域管理员维修</div> <div>10、检查台面调料不够及时添加；（醋六分满、盐味精四分满、牙签八分满）</div> <div>11、整理备餐柜、服务用具；筷子放在单独放在一个抽屉；（起子笔）备用大小菜单单独放在一个抽屉；点菜架加好菜单叠放整齐</div> <div>12、去吧台领用各项单据，大菜单及备用手工大小菜单</div> <div>13、接到估清时在大菜单上划掉</div> <div>14、准备自己区域装餐具空框在指定区域码放好并加上盖子</div> <div>15、打扫卫生的用具如毛巾、盆如有专人清洗放在指定地方，如没有自己清洗干净抹布叠放好</div> <div>16、分配自己区域的卫生自己检查一遍</div>
<div>10:50</div> <div>分至</div> <div>11点</div> <div>11点</div> <div>至11:30分</div>	<div>检 查</div> <div>餐 前</div> <div>准 备</div> <div>及 卫</div> <div>生</div> <div>班 前</div> <div>会</div>	<div>1、区域管理员检查餐前准备及卫生</div> <div>2、不合适的地方自己所负责的区域迅速调整并由管理员做记录</div> <div>1、到时间到指定区域集合</div> <div>2、临时有各店管理员安排的培训和各项娱乐活动</div>

	培训	
11：30 分 至 下午 2 点	餐中 服务	<div>1、11：30 准时站位迎客（下午 5：40 站位迎客）</div> <div>2、站位的同时开启营业区所有灯、电视、排风、空调（空调因季节不同时间不固定）</div> <div>3、站位迎接客人：微笑 主动热情，使用敬语、主动大方标准</div> <div>4、请客入座：拿点菜单准备点菜、上茶水</div> <div>5、衣服物品：提醒客人贵重物品保管好，把衣服放在框内</div> <div>6、问用餐人数和特殊要求及忌讳、加撤餐具、开餐具、去筷套、撤汤碗、整理台面</div> <div>7、按（点菜下单的程序和标准）下单拿酒水、示酒水开酒水台面整理准备上菜，复述确认菜单、点酒水、介绍自己告知客人负责本台服务</div> <div>8、按（上菜核对菜单的程序和标准）服务</div> <div>9、巡台服务内容：火力控制、加汤备汤、清理空碗空菜框、整理台面杂物、整理空酒瓶瓶子、加菜、加酒水、搅汤打沫、添加茶水、餐桌旁地面垃圾清理、空酒瓶和空盒子</div>

		<div>10、协助旁边邻居台面帮忙</div> <div>11、买单送客、按（结账的程序和标准）为客人服务</div> <div>12、客人走后第一时间收汤锅到厨房洗刷部，协助保洁翻台工作， 收餐具、清理桌面餐具、扫地、摆台</div> <div>13、准备二次翻台</div>
<div>下午</div> <div>14 点至</div> <div>14 点</div> <div>20 分</div> <div>晚 22 点</div> <div>至</div> <div>22 : 20 分</div>	<div>值 班</div> <div>用 餐</div> <div>交 接</div> <div>及 不</div> <div>值 班</div> <div>人 员</div> <div>的 工</div> <div>作</div>	<div>1、值班开饭（下午两点、晚上十点），用餐时间 20 分钟结束、不 值班人员 2：20 开饭</div> <div>2、值班吃饭时先交接给邻挨着盯台人员自己餐台客人用餐状况： 是否买单、菜是否上齐，还有什么菜未上，客人服务要求</div> <div>3、负责自己区域和在值班吃饭客人走后的餐台卫生打扫，（桌面、 电磁板锅圈、调料、汤勺架子按上市卫生标准擦干净；倒垃圾 换垃圾袋子、椅子放台面、放衣服框）</div> <div>4、值班人员吃完饭跟不值班人员进行未走的客人用餐状况交接</div> <div>5、交接好全体开餐</div> <div>6、不值班人员自己区域卫生按收市卫生要求做好后，通知管理员 检查，不合格继续打扫，检查合格后方可下班</div>

备注：中午和晚上工作内容相同，只是晚上时间短上客快，时间点不一样

传菜工作流程标准

时间	程序	工作步骤及要求
早 10 点—10 点 10 分 下午 16：40--17 点	点名会 之前准备工作和早上点名会	8、提前 5 分钟到指定点名地点准备点名（早 10 点点名、下午 16:40 点名） 9、在未点名之前按要求整理好自己的仪容仪表（见仪容仪表标准要求），调整好情绪，精神饱满 10、整队时按要求站立，精神集中用心听店长布置的工作任务及要求 11、接受管理员对仪容仪表的检查 12、点到应答要求声音宏亮
早 10：10 分至 10：50 分 晚上 17 点至 17：30	餐前卫生及各项准备	具体清洁工作内容： 1、大门口地面卫生清扫和大门口物品规整摆放 2、洗刷传菜部托盘（并把每个长托盘放上垫布） 3、擦拭传菜备餐柜，物品调料清理摆放 4、传菜部地面卫生，卫生用具摆放 5、按要求标准准备打调料

分		<div>5、去仓库领用调料（专人负责中午 11：40 分完成，下午 5:30：分完成）</div> <div>6、跟厨房沟通调料量，餐前打调料准备</div> <div>7、协助服务员餐前汤壶加汤、茶桶茶叶和加水准备</div> <div>8、大厅地面拖地，拖把车里放热水加少许洗洁精拖地，保持地板干净不粘脚</div> <div>9、估清写在店内黑板上，并通知店长</div> <div>10、专负责擦台人员准备擦台工具，水桶、不锈钢盆、喷壶内装洗洁精、抹布，并放在指定区域</div> <div>11、开启传菜口出单机，检查是否能正常使用，备好出单机纸张</div> <div>12、检查区域设备设施、电、水、备餐柜是否可正常使用，如有坏掉及时更换上报区域管理员维修</div> <div>13、打扫卫生的用具如毛巾、盆如有专人清洗放在指定地方，如没有自己清洗干净抹布叠放好</div> <div>14、分配自己区域的卫生自己检查一遍</div>
<div>10：50</div> <div>分至</div> <div>11 点</div>	<div>检查餐</div> <div>前准备</div> <div>及卫生</div>	<div>3、区域管理员检查餐前准备及卫生</div> <div>4、不合适的地方自己所负责的区域迅速调整并由管理员做记录</div>

11 点	班前会	2、到时间到指定区域集合
至 11 :30 分	培训	2、临时有各店管理员安排的培训和各项娱乐活动
11 : 30 分	餐中	1 、 11 : 30 准时站位迎客（下午 5 : 40 站位迎客）
至	传菜	2 、 站位的同时开启营业区所有灯、电视、排风、空调（空调因季节不同时间不固定）
下午 2 点		3 、 及时补充添加调料，并传送到每个餐台
		4 、 菜品传至餐台，保证（快、稳、准） ，遇见客人要礼貌避让，并使用敬语问好
		5 、 传菜回来回收空框和空碗到厨房洗刷部
		6 、 传达服务员催菜和与厨房间的菜品各项信息沟通
		7 、 餐中临时估清菜品及时写在黑板上，并通知各楼层负责人
		8 、 不忙时协助收台、扫地、擦桌子、茶桶加水、搬运餐具到指定位置
		9 、 餐中传菜及时把托盘垫布水拧干，托盘清理干净
		10 、 期间保持本区域负责卫生，地面，传菜操作台

下午 14 点至 14 点 20 分 晚 22 点 至 22 : 20 分	值班用餐交接 及不值班人员的工作	7、值班开饭（下午两点、晚上十点） ，用餐时间 20 分钟结束、不值班人员 2：20 开饭 8、值班吃饭时， 不值班传菜人员不能空岗， 留人负责传菜， 打调料 9、协助服务员做收尾工作， 搬运厨房餐具到洗刷间、 搬运台面餐具到指定区域码放好、收台、扫地椅子摆放等工作 10、值班人员吃完饭与不值班传菜必须做好交接 11、交接好全体开餐下班
--	-------------------------	---

备注：中午和晚上工作内容相同，只是晚上时间短上客快，时间点不一样

吧台工作流程标准

时间	程序	工作步骤及要求
早 10 点— 10 点 10 点 10 分	点名会 之前准备工作 和早上 点名 会	1、提前 5 分钟到指定点名地点准备点名 （早 10 点点名、下午 16:40 点名） 2、在未点名之前按要求整理好自己的仪容仪表（见仪容仪表标准要求），调整好情绪，精神饱满 3、整队时按要求站立，精神集中用心听店长布置的工作任务及要求 4、接受管理员对仪容仪表的检查

下午		5、点到应答要求声音宏亮，早上点名十分钟内结束
16 : 40 --17 点		
早 10 : 10 分 至 10 : 50 分 晚上 17 点至 17 : 30 分	餐前卫 生及各 项准备	<p>具体清洁工作内容：</p> <p>一、根据物品剩余状况去仓库领用物品：</p> <p>1、吧台食品、花生、方便面、挂面、麻花</p> <p>2、酒水（白酒、啤酒、女儿红） 饮料：可乐、雪碧等</p> <p>吧台展示格子区及吧台酒柜，摆放酒水整齐，商标统一朝向外面；准备当餐酸奶装杯；</p> <p>3、日用品：牙签、餐巾纸、打包袋子、发票、订书机钉子、点菜单、创可贴、笔、皮筋、垃圾袋、点菜系统出单机纸、印章印泥</p> <p>4、财务交账、换零钱、领发票</p> <p>二、检查吧台设备设施</p> <p>1、计算机、验钞机、订书机、测试点菜收银系统是否能够正常用</p> <p>2、检查电源是否有异常，发现问题及时上报管理员协调维修，保证工作中能正常运行</p>

		<div>三、吧台卫生</div> <div>1、吧台陈放酒柜格子用抹布擦干净无灰尘</div> <div>2、吧台台面物品擦拭干净，摆放整齐，分类摆放</div> <div>3、抽屉物品分区 摆放整齐，不用的物品及时清理走</div> <div>4、领用分类物品码放整齐</div> <div>5、酒水展示柜内外用抹布擦干净</div> <div>6、地面清扫干净，拖地</div>
<div>早</div> <div>10 :</div> <div>50</div> <div>分至</div> <div>11</div> <div>点</div> <div>晚</div> <div>17 :</div> <div>30</div> <div>分</div>	<div>检查餐</div> <div>前准备</div> <div>及卫生</div>	<div>5、区域管理员检查餐前准备及卫生</div> <div>6、不合适的地方自己所负责的区域迅速调整并由管理员做记录</div>

中午	一、拿酒水及物品	一、结账前拿酒水物品及客人点酒水接待
11：30分	品退菜	1、中午 11：30 准时站立迎客（下午 5：40 站立迎客）
至下午2点	二、结账服务	2 、客人路过吧台或在吧台询问事情，使用礼貌敬语问好
晚上17：35		3 、按标准要求接听预定电话（您好、柔时小板凳吧式火锅 · · 店）
22：00		4 、客人到吧台点酒水，主动热情介绍，并让服务员跟客人一起到餐台确认台号下单
		5 、排号客人点酒水开外卖，当时跟客人说要结账
		6 、服务人员取酒水物品，吧台人员快速拿取
		7 、客人手机充电要求或者临时存放物品要求客人留姓氏及电话号码，取走时报信息核对好再给客人
		8 、吧台陈列酒水展示柜和冰柜酒水取走后及时添加补充摆上，保持饱满。
		9 、退单：经核实由内部原因造成的退单，需服务员先用加菜单手工开单，并注明退单原因，如（菜品临时估清、菜品出现质量问题、点错菜点重菜、菜长时间未上客人不愿意等 · · ·）由出品部负责人签字确认，店长最后签字确认生效，吧台方可在电脑系统打退单
		二、结账
		1 、客人自己到吧台结账：客人报台号，让其他工作人员通知本台

		<div>盯台人员到吧台确认，收银接到服务员拿来的点菜大菜单后打预</div> <div>结账单，让客人确认无误后再结账</div>
		<div>2 、服务人员到吧台结账：接到所报结账台号后打预结账单让服务</div> <div>人员审核，无误后钉在主菜单上，服务人员跟客人结账</div>
		<div>3 、跟客人解释不要发票的优惠活动：送饮料、送纪念品、免零</div>
		<div>3 、接到现金后验钞，在主菜单上盖现金收讫章，找零，电脑餐台</div> <div>程序结账消台</div>
		<div>4 、如客人需要发票快速给客人准备发票</div>
		<div>5 、如有打折和免零送饮料需经过店长签字同意，并在结账单上注</div> <div>明才能生效，负责未请示超权限由收银人员负责</div>
		<div>6 、遇见特殊情况需打折时，接到店长口头通知后先打折，然后让</div> <div>店长补注明签字</div>
		<div>7 、股东用餐 8 折，员工用餐 8、8 折；股东挂账需要由股东在结账</div> <div>单上签字（结账单上部盖现金收讫章）</div>
		<div>8、免单必须由店长签字并注明原因， 如（公司宴请行政职能部门、</div> <div>总部领导到店视察工作、员工聚餐、各点管理人员横向交流学</div> <div>习）；免单不用盖现金收讫章；</div>

下午 14 点至 14 点 20 分 晚 22 点 至 22 : 20 分	值班用餐交接 及 收银员 餐后收尾工作	<div>6、值班开饭（下午两点、晚上十点） ，用餐时间 20 分钟结束、不值班人员 2：20 开饭</div> <div>7、值班吃饭时先交接给另一个收银工作人员负责本区域餐台结账； 值班吃完饭后跟不值班人员进行结账工作交接，餐台结账状况</div> <div>8、晚上收市电脑结算当天营业状况及各项信息</div> <div>9、核实实收现金和营业现金总收入，短款找明原因，无原因自己负责</div> <div>10、 晚上做营业数据报表和现金及备用金一起上交到店授权人员， 中午由出纳来收账</div> <div>11、 盘点吧台酒水食品，按进、销、存 整理好</div> <div>12、 清理卫生区域，收银台面及抽屉物品分类摆放整齐，外面冰柜 上锁：酒水集中码放整齐；地面清扫干净，清理垃圾</div> <div>13、 将营业日报表明细编制短信息发至店长，内容准确无误</div> <div>14、 关闭电脑，及其他电器电源</div> <div>15、 做好收市卫生找值班管理员检查合格后方可下班</div>
--	------------------------------	---

协台保洁工作流程标准

时间	程序	工作步骤及要求

早 9：00至 10：00	择菜： 择带叶的菜	<div>1、先择：前一天所买的剩菜或上一餐所剩下的叶子菜</div> <div>择叶菜（茼蒿、油麦菜、香菜、生菜等），不浪费，不坏不烂不能出售的菜叶放在一起留员工餐食用</div> <div>2、生菜切开根底部要把叶片打开，查看里面是否有小飞虫杂物；香菜、茼蒿、油麦菜根部切断后擦看里面是否有其他杂草和杂物，清理干净，整齐摆放在框里</div> <div>3、择好叶菜交与洗菜人员洗菜</div>
10 点—10 点 10 分	点名会之前准备工作和早上点名会	<div>16、在未点名之前按要求整理好自己的仪容仪表（见仪容仪表标准要求），调整好情绪，精神饱满</div> <div>17、整队时按要求站立，精神集中用心听店长布置的工作任务及要求</div> <div>18、接受管理员对仪容仪表的检查</div> <div>19、点到应答要求声音宏亮，早上点名十分钟内结束</div>
10：10 分至	洗手间保洁 餐前卫生及各项准备	<div>准备削皮及菌类菜品：（需削皮的菜：莲菜、土豆、红薯、莴笋、冬瓜、萝卜）</div> <div>1、莲菜、土豆、红薯：削好皮后放到专用保鲜盒内用水泡着；水位必须漫过菜品原材料</div> <div>2、莴笋：从头部往根部削皮，避免出现浪费（断头）</div> <div>削好皮的莴笋呈墨绿色，不能有条状白色老皮</div>

10 : 11 点		<div>3、需手撕或借助剪刀辅助工具的菜品（平菇、香菇、川粉）</div> <div>A、平菇：先用剪刀把根部剪掉，然后用手撕成大小均匀的条块状，太小不符合标准的直接挑出来做员工餐用</div> <div>B、香菇：用剪刀先把香菇腿根最底部剪掉，然后把香菇剪成大小均匀的3块，小的剪成2块（腿部和头部一块剪）</div> <div>C、川粉：将川粉剪成20cm左右的段状，然后把剪好的川粉放在专用保鲜盒内用水泡上</div> <div>4、择菜区卫生清扫</div> <div>A、物品分类摆放整齐（上货架、入箱子等）</div> <div>B、地面垃圾清理至垃圾桶</div> <div>C、地面清扫干净，符合卫生标准要求</div>
11点 至11: 30分	环境卫生 清理	<div>1、店内所有花草浇水，剪死叶，花盆内杂物清理</div> <div>2、杂物间物品摆放清理</div> <div>3、准备收台车，餐具空框6各、扫把，垃圾斗、抹布</div> <div>楼层管理员临时安排其他工作</div>
11:30 至14:	餐中 主要	<div>1、餐中巡视地面是否有垃圾，纸屑，瓜子皮等杂物，及时清扫干净</div> <div>2、如服务当时不在，客人叫服务员加水等简单服务及时为客人服务</div>

20 分	工作	<div>3、主动为客人礼貌让路，点头示意问好</div> <div>4、帮助服务人员汤壶加汤、茶桶加热水</div> <div>5、客人走后由一位工作人员第一时间推餐车去收台，餐具器皿分开放框内：竹子框、碗、一次性餐具、筷子、空瓶子单独放在一个框内，餐具框上方要求加盖子（收台时注意轻拿轻放，避免汤汁洒到客人身上；推餐车注意安全，避免撞到客人及小孩子）</div> <div>6、客人走后由另一位工作人员拿扫把、垃圾斗，及时清扫地面</div> <div>7、餐具满后及时搬送到各档口位置</div>
中 午 14 :20 晚上 10 :20	收尾 工作	<div>1、中午晚上用餐完后直接做收尾工作</div> <div>2、如有专人值班保洁需清洗店内所有抹布、员工衣服、拖把、地毯、洗干净在指定位置凉晒</div> <div>3、负责所有茶壶清洗并摆放整齐</div> <div>4、中午和晚上整个洗手间卫生、楼梯清扫拖地</div> <div>5、值班管理员检查合格后方可下班</div>

洗手间保洁工作流程标准

时间	程序	工作步骤及要求
早 10 点	点 名 会 之 前 准	1、提前 5 分钟到指定点名地点准备点名（早 10 点点名、下午 16:40 点名）

—10 点 10 分 下 午 16 : 40--17 点	备 工 作 和早上 点名 会	2、在未点名之前按要求整理好自己的仪容仪表（见仪容仪表标准要求），调整好情绪，精神饱满 3、整队时按要求站立，精神集中用心听店长布置的工作任务及要求 4、接受管理员对仪容仪表的检查 5、点到应答要求声音宏亮，早上点名十分钟内结束
10：10 分 至 10： 11 点	洗 手 间 保洁 餐 前 卫 生 及 各 项准备	具体清洁工作内容： 1、洗手间大小便池清洁，干净洁白光亮 2、擦洗手间隔间门窗户，无污垢和灰尘 3、洗手台镜子无水渍，湿擦一遍，干擦一遍 4、洗手池洁白光亮，无油垢 5、清理洗手间区域所有垃圾篓，套好垃圾袋子 6、拖把洗干净后拖地、地面湿拖一遍在干拖一遍，保持地面干爽 7、添加抽纸、卷纸、洗手液、护手霜 8、公共区域楼梯清扫，拖楼梯地面、楼梯装饰壁画物品擦拭 9、预计所需物品不够及时去仓库领用；清洁球、洁厕剂、抽纸卷 纸、洗手液、防滑垫、喷香挤、护手霜（早上 10：40 下午 5：30 之前）

		10、 昨晚卫生使用工具放在指定位置
11 点分 至 11：30	协 助 其 他部门	楼层管理员临时安排的其他工作
11：30 至 14 点	洗 手 间 卫 生 维 护	<div>1、 维护时间间隔段</div> <div>午 11：30—12：00 晚 18：00—18：30(每 20 分钟巡视一遍)</div> <div>午 12：00—14：00 晚 18：30—21：00 (每 10 分钟巡视一遍)</div> <div>午 14：00—14：30 晚 21：00—22：00 (每 15 分钟巡视一遍)</div> <div>2、 巡视要点：</div> <div>A、 冲刷便池，保证大小便池无烟头，无残留物</div> <div>B、 检查手纸、卷纸、洗手液及时添补</div> <div>C、 抽纸篓、手纸篓过满及时清倒，跟换垃圾袋</div> <div>D、 将镜子上的水随时擦干，面盆不定时擦拭，确保干净</div> <div>E、 地面如有呕吐物及时清理干净，并把辅助工具清理干净；地面</div>

		<div>有水及时拖干净</div> <div>F、如有下水堵塞，漏水照明等故障及时汇报楼层管理员维修</div> <div>G、保持公共区域卫生，地面有杂物及时清扫，有水渍及时拖干</div> <div>3 见到客人主动问号，提示客人小心台阶、指引擦手纸位置</div> <div>4 协助服务员临时收台等辅助工作</div>
<div>中午</div> <div>14：20</div> <div>晚上</div> <div>10：20分</div>	<div>收尾</div> <div>工作</div>	<div>6、中午晚上用餐完后直接做收尾工作</div> <div>7、使用工具抹布、拖把洗干净凉晒，放指定位置晾晒</div> <div>8、洗手间面盆、镜子、大小便池、清理；地面在拖一遍，垃圾篓只全部清理干净</div> <div>9、清理洗手间门口地毯清洗干净在指定区域晾晒</div>

第三章；程序与标准

火锅摆台标准和要求

<div>标准</div> <div>程序</div>	4 人台	6 人台	8 人台
准备工作	<div>1 .台面按要求标准擦拭干净无油渍无水渍</div> <div>2. 准备 4 套餐具和 4 双筷</div>	<div>1 . 台面按要求标准擦拭干净无油渍无水渍</div> <div>2. 准备 6 套餐具和 6 双筷</div>	<div>1 . 台面按要求标准擦拭干净无油渍无水渍</div>

	子	子	2. 准备 8套餐具和 8 双 筷子
餐具之间的距离 餐具和桌面之间 的距离	1. 餐具杯子口统一朝上摆 正 2. 餐具底部与桌面边缘距 离 2 厘米 3. 餐具与桌面长边缘距离 21 厘米 4. 四套餐具呈平行状对齐 对称	1. 餐具杯子口统一朝上 摆正 2. 餐具底部与桌面边缘 距离 2 厘米 3. 餐具与桌面长边缘处 距离 22 厘米	1. 餐具杯子口统一朝 上摆正 2. 餐具底部与桌面边 缘距离 2 厘米 3. 餐具与桌面边缘处 距离 26 厘米 4、餐具对面、斜角都 对应，不偏不斜
电磁炉	1、电磁板字面花纹正对着 桌子中间位置 2、区域所有电磁板全部统 一一个方向	1、电磁板字面花纹正对 着桌子中间位置 2、区域所有电磁板全部 统一一个方向	1、电磁板字面花纹正 对着桌子中间位置 2、区域所有电磁板全 部统一一个方向
筷子摆放	1、筷子穿好筷子套， 筷子 套干净无皱折无油渍 2. 筷子放在餐具的右边 3 .筷子套欢迎光临字样摆 放正面上方	1、筷子穿好筷子套， 筷 子套干净无皱折无油渍 2. 筷子放在餐具的右边 3 . 筷子套欢迎光临字样 摆放正面上方	1、筷子穿好筷子套， 筷子套干净无皱折无 油渍 2. 筷子放在餐具的右 边 3 . 筷子套欢迎光临字

	<div>3. 筷子和餐具之间距离 2 厘米</div> <div>4. 筷子底部离桌面边缘 2 厘米</div>	<div>3. 筷子和餐具之间距离 2 厘米</div> <div>4. 筷子底部离桌面边缘 2 厘米</div>	<div>样摆放正面上方</div> <div>3. 筷子和餐具之间距 离 2 厘米</div> <div>4. 筷子底部离桌面边 缘 2 厘米</div>
<div>茶壶</div> <div>摆放</div>	<div>1. 取桌面不锈钢边和桌面 边中心点，茶壶放在中心 点中间位置</div> <div>2. 茶壶柄朝外，茶壶嘴朝 里</div> <div>3. 茶壶放正，不斜歪</div>	<div>1. 取桌面不锈钢边和桌 面边中心点，茶壶放在中 心点中间位置</div> <div>2. 茶壶柄朝外，茶壶嘴朝 里</div> <div>3. 茶壶放正，不斜歪</div>	<div>1. 茶壶摆放调料斜对 面的菱形桌边角上的 空区中间位置（根据每 个店面布局可自形调 整）</div>
<div>提示牌、调料、 牙签、烟灰缸物 品的摆放</div>	<div>1 .提示牌摆放在电磁板中 间位置（健康火锅小贴士 为正面），根据店面布局统 一朝一个方向面，整齐一 条线</div> <div>2. 靠在墙边桌子边沿处摆 物品及调料，离桌边 2 厘 米距离，呈一条直线；由 高至低统一标准，先后顺</div>	<div>1 . 提示牌摆放在电磁板 中间位置（健康火锅小贴 士为正面），根据店面布 局统一朝一个方向面， 整 齐一条线</div> <div>2. 靠在墙边桌子边沿处 摆物品及调料，离桌边 2 厘米距离，呈一条直线； 由高至低统一标准， 先后</div>	<div>1.8 人台面店面桌面摆 放为菱形，提示牌摆放 在电磁板中间位置（健 康火锅小贴士为正 面），根据店面布局统 一朝一个方向面，整齐 一条线</div> <div>2. 把先汤勺架子摆放 在菱角餐台两套之间 的一个空角区定位（汤</div>

	<p>序为：</p> <p>汤勺漏勺架（汤勺在上漏勺在下，勺柄重叠在一起放在勺子架子上）—醋（醋壶嘴朝外）—牙签桶—盐—味精（盐、味精嘴朝外）—烟灰缸</p> <p>3. 一条直线的摆在桌面正中间，两边（汤勺架子和烟灰缸到桌面边沿处距离相等</p>	<p>顺序为：</p> <p>汤勺漏勺架（汤勺在上漏勺在下，勺柄重叠在一起放在勺子架子上）—醋（醋壶嘴朝外）—牙签桶—盐—味精（盐、味精嘴朝外）—烟灰缸</p> <p>3. 一条直线的摆在桌面正中间，两边（汤勺架子和烟灰缸到桌面边沿处距离相等</p>	<p>勺在上漏勺在下，勺柄重叠在一起放在勺子架子上），调料物品呈 u 形由高至低顺时针统一标准摆放，先后顺序为：</p> <p>醋（醋壶嘴朝外）—牙签桶—盐—味精（盐、味精嘴朝外）—烟灰缸</p> <p>2. ，醋、盐和味精、牙签桶、烟灰缸物品紧促挨着不留缝隙</p>
垃圾桶摆放	<p>1. 放在桌子外边沿正中间下方</p> <p>2. 垃圾桶的一半正好在桌子的边沿处里面，一半漏在外面</p>	<p>1. 放在桌子外边沿正中间下方</p> <p>2. 垃圾桶的一半正好在桌子的边沿处里面，一半漏在外面</p>	<p>1. 本区域统一放在桌子腿外面一角处，距离桌子腿 厘米</p> <p>2. 距离桌子旁边两个椅子角腿中间位置</p>
装衣服框	<p>1. 衣服框外围干净无油渍</p> <p>2. 检查衣服框里 撑布面是否有油渍杂物，包裹框子整齐，无皱折</p>	<p>1. 衣服框外围干净无油渍</p> <p>2. 检查衣服框里 撑布面是否有油渍杂物，包裹框</p>	<p>1. 衣服框外围干净无油渍</p> <p>2. 检查衣服框里 撑布面是否有油渍杂物，包</p>

	3、放在餐桌下方的正中央位置	子整齐，无皱折 3、放在餐桌下方的正中央位置	裹框子整齐，无皱折 3、放在餐桌下方的正中央位置
椅子摆放	1、检查椅子是否松动，是否能够正常使用，保证干净无油渍 2、椅子离桌面距离 1 厘米，摆放为一条平行线 3. 桌子两边椅子面对面呈一条直线，整齐	1、检查椅子是否松动，是否能够正常使用，保证干净无油渍 2、椅子离桌面距离 1 厘米，摆放为一条平行线 3. . 桌子两边椅子面对面呈一条直线，整齐	1、检查椅子是否松动，是否能够正常使用，保证干净无油渍 2、椅子离桌面距离 1 厘米 3、桌子两边椅子对面呈一条直线，整齐

点菜宝下单程序和标准

程序	标准及要求
准备	1、按店内规定时间到吧台领取点菜宝 2、检查是否电量是否够用
登录	1、按 OK键开机，根据屏幕提示操作解锁开机 2、点击 C键开始登录、输入工号及密码：（点菜宝工号和密码一致）按 OK键登录 注明：C键代表返回 OK 键代表确认 * 键代表删除菜品

	<div>主菜单前面数字和酒水所编制对应的数字为输菜代码</div>
<div>开台</div>	<div>在点单项目按确认键，输入餐台号码及客人数，（客人用几套餐具输入几位人数）输入好后按确认键，开始输入所点菜品代码：</div> <div>下菜单顺序：先下锅底和调料——然后再下所有所点菜品及酒水</div>
<div>点菜</div> <div>下单</div>	<div>1、跟客人确认好菜单后，开始准备输入菜品数字（酒水数字）代码下菜单（点菜要求详见点菜下单程序和标准）</div> <div>2、客人点两份菜品时，按上下键调节指定的菜品，按确认键进行数量添加，然后按 C键返回原来输菜单页面</div> <div>4、所有菜品发送：菜品点好后按 C键，出来发送项目，然后按确认键发送即可（发送好屏幕会出现发送成功，表示发送好；如发送失败屏幕会提示发送失败，需从新按确认键发送即可）</div> <div>5、中途加菜（加酒水其他物品）同样需要登录、输入台号、才能输入菜品数字代码下单</div>
<div>点错</div> <div>删除菜品</div>	<div>输错菜品未发送删除：删除菜品按上下键调节指定的菜品，按 * 键进行删除，然后按 C键返回原来输菜单页面</div>
<div>退菜</div>	<div>点菜宝不能进行退菜，退菜需开手工单据，需由厨师长先签字、店长签字，把单据交与吧台，吧台人员电脑操作退菜</div>

查看菜品	打开目录六账单，按确认键，输入餐台号即可
------	----------------------

点菜、下菜单的程序和标准

程序	标准及要求
准备工作	<div>1、按店内规定时间到吧台领取点菜宝</div> <div>2、餐前准备去吧台领自己区域的（点菜单、加菜单）大点菜单夹在点菜夹上、一式三联加放整齐，菜单不能错位（无点菜系统店面）</div> <div>3、餐前准备时写好一本自己区域的加菜单，经手人、和日期格式写好</div> <div>4、把当餐估清菜品在菜单上提前划掉</div>
点菜	<div>1、客人到餐位问好，拉凳子让坐下先提供茶水</div>
下单	<div>2、拿点菜单和笔征求客人同意是否点菜</div> <div>3、询问客人几位，及时添撤餐具</div> <div>4、大概介绍菜单的菜品架构，最上区本店特色菜，荤菜豆制品菌菇青菜在下面，右下角是锅底和调料</div> <div>5、点一份菜告诉客人在菜品后面空白格打，点两份以数字写上</div> <div>6、平均每位需点（3-4）个菜</div> <div>7、站在自己区域，随时解答客人点菜时提出的疑问</div>

	<div>8、客人点好菜要求下单，先查看菜品是否多或少，提示客人加减</div> <div>9、大菜单上写清楚台号、日期餐别、餐具套数、餐巾纸数量、客人点酒水写在 下单时间的上方空白处，</div> <div>10、点好菜复述确认菜单，点菜宝开台下单</div> <div>11、（开手工单店面）不再同一档口出菜用加菜单下分单；例如调料，需分写到 加菜单上；加菜单上写清楚品名、数量和数量的总价，然后把大菜单上调料 划掉</div> <div>12、（开手工单店面）大菜单拿到吧台，填写下单时间、（日期、午晚、经手人）、 下大小菜单：白联交吧台、黄联盖（吧台验收章）送厨房、红联盯台留底</div> <div>13、拿酒水餐巾纸到餐台</div>
加菜	<div>1、客人餐中加菜、加酒水，拿大菜单让客人点菜</div> <div>2、点完菜跟客人复述核实菜单、确认后点菜宝下单</div> <div>3、核实过客人的微信送，在大菜单右上角写清楚所送品名、数量、价位、让客 人在微信送下面签上姓名、电话号码、点菜宝下单</div> <div>4、没有收银系统：用加菜单记录客人所点的菜品，数量及总价位，吧台盖（验 收章）下单</div>

上菜、核对菜品程序和标准

程序	标准及要求
----	-------

上锅底	<div>1、上台时确认客人所点锅底</div> <div>2、开电磁板，调 8 档最大</div> <div>3、告诉客人 8 分钟汤锅煮开</div>
整理台面	<div>1、底单对叠三下呈长方形放在餐台电磁板开关处别上</div> <div>2、帮助客人回收酱料对应的碗</div> <div>3、协助客人打开餐具和去筷套</div> <div>4、把客人酒水和餐具在桌子中间的移到餐桌边缘，方便上菜</div>
上菜	<div>1、上调料，放在骨碟左边挨着骨碟</div>
核对菜单	<div>2、涮菜顺序：先荤—后素（菌类、豆制品、青菜、面食）</div> <div>3、菜品放在锅圈边周围，荤菜品种搭配错开上，相同类荤菜位置错开，颜色搭配，摆放有序美观；（菌类、豆制品、青菜）摆放荤菜外边，如桌面空间太小可放在餐具旁边的空隙处，</div> <div>4、菜品上台面及时拿底单核对菜品，上过菜品划圆圈标识</div> <div>5、大菜单菜上齐告诉客人点的菜全部上齐，菜单上写上（齐）字</div> <div>6、还差个别菜品未上提示客人还有 . . 菜未上，稍等一下，一会就上，其他菜品全部上齐</div> <div>7、大菜单（加菜单）菜品 15 分钟未上及时跟厨房沟通尽快上台</div>

回收菜单	<div>1、菜品全部上齐后把底单回收自己工作柜内（或者放自己围裙口袋）</div> <div>2、红单要求下钉在一起，在反面写上（个人姓名、日期、午晚市、几张单子、台号明细），在规定的时间内交到指定位置（无点菜系统店面）</div>
------	---

托盘使用程序与标准

程序	标准
理托	托盘无破损，无水迹，油渍，传菜托盘中心位置铺上干净毛巾
装盘	<div>1、按照物品的形状，体积和使用的先后次序进行合理装盘；重，高物品放于托盘内里侧，轻，低物品，放于托盘外侧，先上桌的物品放于前侧，后上桌物品放在后侧</div> <div>2、盘内的物品要摆放整齐便于操作</div> <div>3、盘内摆放的物品的重点分布均匀，重心居中保证装盘安全稳妥，便于运送和操作</div> <div>4、物品之间留有一定间隔，便于拿取</div> <div>5、托送酒水时，瓶身标签，朝向顾客</div>
起盘	<div>起盘时，左脚在前，右脚在后，双腿略弯曲，上身适当前倾，在用右手把住托</div> <div>盘边缘，拉出托盘的三分之二，左手置于托盘底部中央起托</div>

托送	<div>1、 托盘的方法：用五个手指，和手掌根部拖住盘地，掌心部与盘地相接处，重心压在大拇指根部，使掌根和左手指五指呈“ 六个受力点 ”利用五指的弹性，掌握托盘的平衡</div> <div>2、 行走时做到头正肩平，上身挺直，俩眼平视前方，步伐轻快，托盘不帖腹，左上臂离身体一拳为宜，右手可以随时走路的步伐摆动</div> <div>3、 行走时托盘上下摆动的幅度不宜过大， 做到身体不晃动， 托盘内器皿互相不碰装，然顾客感到训练有素</div>
卸盘	<div>1、 当托盘内的物品轻且保持平衡时，可直接用右手将物品从外到里依次摆放，在顾客餐桌前</div> <div>2、 当托盘内等物品较重不能保持平衡时， 需将托盘放在备餐柜上， 再将物品从外到内拿取</div>

加汤、调火候、打沫、搅锅的程序和标准

程序	标准及注意事项
准备	<div>1. 加汤壶内外干净，无水渍、</div> <div>2. 先加入汤壶奶昔六滴，加入汤壶热水至 9 分满为止</div> <div>3. 汤壶外面干净无水渍、无油渍</div> <div>4. 汤壶放到区域指定位置，下面垫方巾</div>
打沫	<div>1、 准备厨房小黑碗碗一个</div>

	<div>2、锅内清汤煮开开始打沫</div> <div>3、手持台面汤勺，握住勺柄部位用汤勺把泡沫先集中在一起</div> <div>4、一点一点把泡沫部分盛出来，注意漂浮在清汤内红枣等佐料不能盛出来</div> <div>5、打好沫把勺子归到台面原位</div>
加汤	<div>1. 餐中随时观察区域锅内汤量，汤在锅内少于锅的一半以下，需加汤； 加汤时间的间隔根据客人电磁板火候大小来定，原则勤加汤，每次少加汤，以次循环始终保持汤底在刚上锅时汤量的标准，7分满</div> <div>2、加汤时汤壶嘴离汤面 3 厘米距离，汤壶底部不能接触台面菜品和汤锅， 汤流量不易过快，以免汤汁溅到客人身上</div> <div>3. 根据客人用餐人数及锅内菜量状况，汤底煮开客人涮食菜品 15 分钟 左右开始加汤</div> <div>4、客人用餐最后煮面食加汤，根据客人用餐人数及煮面食的多少加汤</div> <div>5、右手壶柄，左手遮壶嘴，以免汤汁溅到客人身上</div>
调火候	<div>1、刚开始上锅时，电磁板调至 8 档直到开锅</div> <div>2、开锅后 5 分钟换档</div> <div>3、在给电磁板调档时，2—3 人用餐调至 2 档，4 人以上调至 3 档</div> <div>4、调档时，切记不能超过 4 档，超过 4 档有可能导致锅底混汤，口味发</div>

	生变化
搅锅	<div>1. 餐中观察汤锅内菜品较多时需要搅锅</div> <div>2. 客人煮川粉、土豆、红薯、莲菜和面食时需要搅锅</div> <div>3. 手持台面勺子柄部，用勺子背部缓缓围绕汤锅顺时针转动 2 周</div> <div>4. 客人煮川粉和面食时需要搅锅</div> <div>5. 搅好锅把勺子归到台面原位</div> <div>6. 应向客人说打扰一下</div>

结账的程序和标准

程 序	标准及要求
打单核单	<div>1、服务员在接到客人需要结账的指令后，要迅速整理底单，持底单到收银台（看清台号）核算账单</div> <div>2、收银接过需要结账的大菜单，电脑打该台预结账单，订在大菜单左上角，并交至服务员</div> <div>3、服务员接到结账单后审单：核对台号、酒水、餐具、餐巾纸、所有菜品的消费数量与底单是否一致；发现有出入时，要及时找收银员进行再次核对</div> <div>4、无误后将账单，拿至客人餐桌进行结账服务。（备：新服务员不能结账）</div>

买单	<div>1、将账单及时双手递送与客人面前， 并告知客人消费金额， 如客人不明白要做好解释</div> <div>2、 现金买单，当客人面点清金额，告诉客人找零马上拿过来</div> <div>3、 提示客人不要发票的优惠措施，如客人要求免零不要发票优惠额度过大，需给上级请示</div> <div>4、 客人结账出示（刷卡、储值卡），带客人到吧台，把卡交到收银人员来操作，刷卡机第一联纸客户需要签字确认，第二联留客户存根</div> <div>5、 接到店长通知买单挂账， 客人结账时与吧台交接确认， 让挂账客人在结账单上签上名字和年月日</div> <div>5、 接到店长通知招待结账，与收银确认交接好招待人员单位、缘由、收银在结账单上备注招待人员用餐信息</div> <div>6、 由于客人不要发票所优惠的金额、所送的饮品，打折、挂账、免单、收银输入电脑打出结账单，需店长签字生效 （以上的所提到的结账状况需经过店长同意或口头传达 ）</div>
发票	<div>1、 服务员将客人的账单和结帐款交予收银台后，给客人开发票</div> <div>2、 如客人不要发票免零、送饮料或送礼品需跟收银台交接</div> <div>3、 核对发票与实际消费金额是否一致</div> <div>4、 确认无误将发票和零钱交给结账客人</div>

程序	标准及要求
餐车收台 和擦餐桌准备工作	<div>1. 干净无油渍的收餐车</div> <div>2. 餐车共三层面，每个单层面摆放两个干净空框，一共五个框上下左右摆放整齐；最上层框加放盖子；最下层放擦餐桌桶一个、桶上放不锈钢盆一个，盆里放干毛巾 2 条(一条加水拧半干状、1 条干毛巾)，喷壶一个，喷壶里放满洗洁精和水（水：洗洁精例 =7:3）；第三条毛巾叠好放在围裙兜里</div> <div>3. 楼面餐车摆放指定位置</div> <div>4. 擦餐桌桶、桶里放干净的毛巾一条并装上 70 度热水一半，盆里放干毛巾一条，准备 3 条毛巾</div> <div>5. 擦台面桶、扫把和垃圾斗根据各店情况放在指定位置</div>
收拾台面： 收汤锅、空瓶、 筷子、餐具、 杯子	<div>1、观察客人站立准备走，收台人员和擦台面人员第一时间（推餐车、拿擦餐桌桶，扫地工具）到餐台准备收台</div> <div>2、收汤锅：<div>把汤勺和漏勺放在汤锅中间的小锅里，由本区域服务自己收到洗刷间。</div><div>没有餐车收台的店面，（筷子、汤勺、漏勺一起放在汤锅中间的小锅里）由本区域工作人员自己收到厨房；</div><div>或者放在指定位置由传菜部人员去厨房顺便带走</div></div> <div>3、先把台面空瓶子收走放在装空瓶的框里</div>

	<div>4、 再把台面筷子全部收齐放在装筷子的框里</div> <div>5、 收餐具：从餐车上拿空框放在台面不锈钢锅圈上，把餐台上餐具、杯子一起放在框里，再把框搬到餐车上</div> <div>6、 检查台面收拾干净迅速把餐车推到指定位置</div>
<div>擦桌面</div> <div>电磁板</div> <div>锅圈</div>	<div>擦台面：（ 3 条毛巾根据颜色分三遍对应擦台面 ）</div> <div>1、 先把台面大片纸片菜叶垃圾快速拾起放到擦桌子桶里到</div> <div>2、 把粘附在台面的牛油刮松动</div> <div>3、 第一条半干毛巾擦第一遍桌子，叠成长条状，两手捏住毛巾的两端把台面垃圾和黄油渣子呈 U 状包裹住放在桶内，直到桌面无辣椒皮杂物为止；注意台面垃圾不要推到地面上</div> <div>4、 拿喷壶在台面喷洒洗洁精水喷洒均匀，注意喷壶嘴往桌面里倾斜，以免把水喷到等台客人或邻桌客人身上</div> <div>5、 把第一条擦桌面毛巾展开取干净的一面对折，双手紧贴毛巾用力顺着桌面从外到内快速擦，然后左手五指卡住电磁板和锅圈的空隙处，右手拿毛巾开始擦电磁板，电磁板擦干净后毛巾移到锅圈，把锅圈黄油擦干净，注意在擦电磁板和锅圈时不要发出响声</div> <div>6、 拿第二条毛巾在桌面从外到内擦，到电磁板和锅圈</div>

	<div>7、擦第三遍桌面主要桌面抛光，拿第三条毛巾在桌面从外到内擦，</div> <div>桌面干净顺手把毛巾转到桌面四个边沿处擦一遍，再擦电磁板和</div> <div>锅圈</div>
扫地	<div>1、把餐桌下面及餐桌周围的垃圾扫好倒在大厅垃圾周转桶内</div>
摆椅子	<div>2、椅子归正一条线对齐</div>

白酒服务程序与标准

程序	标准
示酒	<div>示酒时，服务员站在点酒顾客右侧，左手托住酒盒底部，右手扶住酒盒上部，</div> <div>酒标朝向顾客。</div>
开启	<div>1、打开外包装，保持酒盒完整，内设有小礼品时及时递给客人。</div> <div>2、开启时左手握紧瓶身，右手逆时针轻轻旋转瓶盖，打开后将瓶盖和酒一</div> <div>起交给客人</div>
斟酒	<div>1、徒手斟酒时，服务员侧身站在顾客的右后侧，从主宾位置开始，进行斟</div> <div>倒。</div> <div>2、右脚在前在两个椅子中间交界处空隙处，左脚在后呈丁子步，上身微微</div> <div>向前倾，重心置于右脚上，左脚跟微微抬起斟倒时不要贴靠顾客。</div> <div>3、右手握住酒瓶的下 1/3 处，食指按住酒瓶，商标朝向客人，为客人倒酒。</div>

	<div>4、斟倒时，根据酒瓶内酒量，以适当的倾斜度控制酒液流出的速度。</div> <div>5、斟倒时，瓶口不要碰触杯口（距离 1 厘米为宜）；当酒液倒至 8 分满后，瓶口向上微微旋转 45 °，以免滴酒在台布上。</div>
--	---

斟倒啤酒的程序与标准

程序	标准
准备工作	啤酒起子一个
取酒与示酒	<div>1、根据顾客的需求从吧台取酒时要动作平稳，如取冷藏啤酒时，备干净毛巾擦拭瓶身。</div> <div>2、站在点酒顾客的右侧，左手托瓶底，右手托瓶颈，酒标朝向顾客，请顾客确认。</div>
开启	<div>1、开酒时要尽量减少瓶体的晃动</div> <div>2、用啤酒启扣在瓶盖上，开启处与瓶口呈 45 °，轻轻向上抬起</div> <div>3、开启后，将瓶口边缘的锡纸整理平整，以露出瓶口为宜</div> <div>4、注意锡纸纸屑片不要掉入瓶内</div>

斟酒	<div>1、服务时，右手握住酒瓶的下 1/3 处，食指按住酒瓶，商标朝向客人，按先主宾再主人顺时针方向，依次为客人倒酒</div> <div>2、将啤酒缓缓倒入杯中 8 分酒 2 分沫为宜。</div> <div>3、倒完一杯酒后要提起瓶口轻轻旋转瓶口 45 °，以防滴撒。</div> <div>4、客人喝完的空瓶放在备餐柜的一角， 等客人结账离开后再扔掉； 或者征得客人同意之间扔掉</div>
----	--

斟倒饮料程序与标准

程序	标准
准备	1、饮料必须为新开启的，并检查饮料的保质期
工作	2、将饮料摆放于托盘上，饮料商标朝外
示瓶	用托盘托上饮料，站在点酒顾客右侧，请顾客确认
开启	<div>1、开启前握紧果类饮料瓶身颠倒摇晃，使果肉均匀，将瓶盖揭起</div> <div>2、气体饮料在开启前不能摇晃，开启时要背对客人，避免溢出的气体饮料溅撒到客人身上</div>

斟倒	<div>1、从主宾位开始，（或者先老人后小孩、先女士后男士、先领导后一般）也可根据实际情况而定</div> <div>2、使用玻璃杯，用右手为顾客斟倒饮料，饮料距离杯口 1 厘米，缓缓倒出。</div> <div>3、未倒完的饮料瓶要封口放在备餐桌上，以备客人添加</div> <div>4、如顾客使用吸管，（拿取吸管时注意：拿取吸管的伸缩处，不能拿吸管的两端，加热过的饮料切忌不能用吸管</div> <div>5、倒完一杯饮料后要提起瓶口轻轻旋转瓶口 45 °，以防滴撒，倒气体饮料时注意速度要缓慢，避免溢出</div> <div>6、客人喝完的空饮料瓶放在餐桌（或者在餐桌旁边一角地上摆放整齐），等客人结账离开后再扔掉；或者征询客人意见给仍走</div>
----	--

前厅服务质检条例

- 1、卫生不达标，每项 2 分；客人发现要求更换的每项扣 5 分，被客人发现并遭到客人投诉批评的扣 10 分。
- 2、未按规定摆台每个餐台口 2 分
- 3、不复述菜单每次 5 分，不复述菜单造成上错菜品金额失误由个人承担。
- 4、由于粗心未传单备注客人对菜品的特殊要求退菜扣 5 分，并承担此菜品的成本金额
- 5、开单书写不清、不全、漏单、漏价或点错菜、开错价被下一个程序查出，每次扣 5 分；受到客人批评和指正的每次扣 20 分，造成损失的开外卖。
- 6、未经客人同意确认打开酒水失误由个人承担酒水价格赔偿
- 7、未及时整理台面收台面空盘每次扣 2 分

8、未经客人同意确认打开酒水失误由个人承担酒水价格赔偿

9、开奉送单模仿管理员签字，扣 20 分，其所送物品成本有责任人承担

10、不按规定时间站位或站位不规范者每次扣 5 分

11、卫生检查包间只要有苍蝇，每只扣本房间服务员 2 分。大厅本区出现苍蝇每只 2 分，客人不满指出扣 5 分。

12、负责区域直接观感类：如：地面脏、台面脏、烟缸脏、物品摆放不规范、打响餐具等，每次扣 2 分

13、服务程序不规范，扣 5 分

14、对当日开市信息不了解，点长期估清每项扣 5 分

15、查单、结账不认真、造成失误自己承担

16、由于自己私自离岗空岗无交接客人跑单自己承担责任

17、变相催客人结账或变相赶客人走说难听不尊重的言语扣 20 分，因此引起客人投诉的扣 50 分

18、翻台动作慢、不规范、餐具配备不全、卫生不达标扣 5 分。影响客人就座或客人提出指正的扣 10 分。

19、开奉送单模仿管理员签字，扣 20 分，其所送物品成本有责任人承担

20、明明有时间，不主动帮助别人扣 10 分，拒绝配合同事为客人服务扣 20 分。

21、传递菜单不及时或丢失菜单扣 5 分，造成上菜延误的扣 10 分。

22、不及时回收各类可回收物品的，每次扣 5 分。

23、安排上菜速度、程序不当扣 5 分，造成客人指正的扣 20 分，影响到菜肴质量（如变色、变型、变凉）扣 20 分，造成无法上台的开外卖。

24、不在指定地点擦洗餐具或直接为客人清洗用的用具，每次扣 5 分，如暴露在客人面前

的扣 10 分。

25、服务不关注客人不知客人去向，每次扣 5 分、造成失误自己负责。

26、服务时不小心，碰洒客人的茶水或酒水、菜肴扣 5 分，客人提醒指正的扣 10 分。

27、在上班时间工作消极、有情绪，对安排工作有明显抵触情绪的扣 10 分。

28、浪费客人物品扣 5 分，造成客人指正的扣 10 分。

29、服务员多次离台或离台时间长，扣 5 分；离台时间长造成客人自己动手服务或找员工服务的扣 10 分。

30、如出现客人投诉，未及时上报。造成的不良影响由相关责任人承担扣 100 分。

31、恶意推销扣 10 分；造成客人指正的扣 20 分。

传菜部工质检条例

1、卫生不达标每项 2 分；客人发现要求更换的每项扣 5 分，被客人发现并遭到客人投诉批评的扣 10 分

2、没有在规定时间内做好调料准备和用具的准备工作，每次扣 5 分；在上市后直接影响到使用的扣 10 分，被客人指正的扣 20 分

3、不及时传递菜单或丢失菜单的扣 5 分，被客人催菜、批评的扣 10 分，因此造成酒店经济损失的自己承担

4、传递菜肴、酒水或其它物品不及时，每次扣 5 分收撤物品、

5、传菜时没有把好菜肴质量或传错菜扣 5 分

6、传菜时因操作不当，影响菜肴质量的，扣 5 分，造成损失自负。

7、个人原因影响到上菜速度的扣 5 分

8、不按规定保管上交菜单、各类单据的，扣 5 分；影响到下一个环节工作的扣 10 分

9、本部门收市工作不达标，每次扣 5 分；造成物品丢失或浪费的，除赔偿之外扣 10 分

吧台质检条例

1、打折的帐单结账时，超过优惠权限未申请差价金额自负，并扣 5 分

2、营业用的物品、如刷卡单据等准备不充足扣 5 分；影响到客人的扣 10 分；造成客人批评指正的扣 20 分。

3、不注意管理所售物品致使物品过期或变质的，管理员查到扣 10 分，造成客人指正的扣 20 分。由此造成其它损失责任自负。

4、发现多余或缺少的账外物品、账款在下班前未上报的，扣 50 分。

5、不按规定按规定填写、粘贴物品价格标签，扣 10 分；造成客人批评指正的扣 2 分；造成政府部门检查处罚的扣 50 分，连带本部门管理人员扣 50 分；并承担相关责任。

6、未按规定和标准做好各类单据的统计工作，扣 10 分。

7、违反酒店各类单据的使用程序及规定的扣 5 分。

8、吧台收银账款不允许存放私人现金，一经发现一律充公。

9、检查各类单据项目工作不仔细造成失误如：买错单、充值卡多冲或者少冲金额，余额由责任人补上

10、根据交接情况划分责任比例，同台单漏结《主盯人员》与吧台人员共同承担不同金额

责任。

- 11、未设置详细、完整的酒水或其他物品寄存登记本，造成客人存放物品丢失需赔偿客人。
- 12、如发现登记本出现撕页、缺页现象，按作弊处理，每次予以 50 分处罚、因此发生的酒水丢失情况由责任人承担全部责任
- 13、服务员代客人寄存酒水时，如未将详细情况告知吧台，造成无法明确登记，同时未在登记本上签字确认，对服务员扣 5 分。
- 14、客人取回寄存酒水物品后，吧台未及时在登记本上记录、注销，每次扣 5 分。
- 15、酒水员接到单子漏发或多发放酒水，发错酒水造成损失自己承担责任。
- 16、吧台人员接待客人时未使用礼貌用语，每次扣 5 分。
- 17、私自让非吧台人员进入，不加阻止的每次扣 10 分。
- 18、吧台人员由于上下班交接或者就餐等原因需相互替岗时，出现交接不清而造成的工作失误时，则由双方共同承担责任。
- 19、未按时上交营业款，每次扣 20 分；由此造成的损失，则承担全部责任。

迎宾员质检条例

- 1、卫生不达标每项扣 2 分，客人发现要求更换的每项扣 5 分，被客人发现并遭到客人投诉批评的扣 10 分。
- 2、没有做好开市前的准备工作，不熟悉订台情况，每次扣 5 分，影响工作客人不满的扣 10 分

- 3、没有按照酒店的服务标准为客人提供服务的（程序、规范、行为、语言）每次扣 5 分，客人提出指正的扣 10 分。
- 4、带错台位扣 5 分
- 5、没有及时传递、上报各类信息，扣 10 分
- 6、同台结账未下同台单或下错同台单扣 10 分，造成损失，责任自负。如服务员与收银员确认过的，签字为证。
- 7、不主动为客人提供服务，每次扣 5 分，客人提出批评指正的扣 10 分
- 8、带位过程中，没有做好交接工作，造成服务中断，扣 5 分
- 9、服务中造成客人物品损坏或丢失的承担直接责任。
- 10、不主动配合其它员工为客人服务的，每次扣 10 分。

前厅管理人员质检条例

原则：

凡是规定为部门的工作，均由部门第一负责人承担全部责任。但确因具体执行人造成失误的，部门负责人可对执行人处罚。

所有前厅管理人员除遵守公共条例外，同时应遵守以下管理员质检条例：

- 1、凡属前厅原因，造成本区员工吃不上饭的，本区第一负责人扣 5 分。
- 2、本区 3 名以上员工不在指定地点跟换衣服休息、洗餐具、用餐等 . . . 处罚区域直接负责人每次扣 5 分

- 3、员工（考勤、档案）统计失误等不详扣 10分
- 4、本区员工每个饭市犯同类失误 2次以上连带区域直接负责人 5分。
- 5、公共区域卫生不达标或者个人责任区域卫生不达标部门第一负责人承担连带责任处罚
(适用于各房间日常卫生检查。)
- 6、本区来客人无人接待的，本区域第一负责人扣 5分。
- 7、非工作原因，管理员不得在吧台内逗留，违者扣当事人 10分。
- 8、因服务失误造成的客人投诉，本区域管理员有连带责任处罚，隐瞒不报者加倍。
- 9、因安排工作不到位，造成工作秩序太乱影响为客人服务的扣 10分
- 10、明知自己处理不了又不及时上报客人投诉的，造成客人投诉升级，扣 20分。(处理过的投诉，及时在收市之后通报全体工作人员，杜绝和分享处理结果)
- 11、未了解当日沽清或未正确告知本区域员工的，扣 10分。
- 12、无论任何原因，违反规定改动原始单据或凭证的，扣当事人 50分
- 13、工作时间在公共区域和员工或同事吵架每次扣 20分
- 14、没有做好部门的定期计划。（如：培训计划、卫生计划等...）扣 20分
- 15、特殊情况下超越工作权限做出决定第一时间请示上级，如果因怕承担责任而延误处理时机给店里造成影响的加倍处罚。情节严重者予以降薪、降职、开除。
- 16、管理员签字时不加审核，须对所签的内容负责。造成损失的承担相关责任，没有造成损失的扣 10分。

17、因个人原因推托工作，影响到客人或工作者扣 20 分。

后厨公共条例质检

1、仪容仪表不合格每项扣 2 分

2、开市前区域卫生不达标，每项扣 2 分

3、马斗、保鲜盒、等各种容器、餐用具未保持清洁、无油污、异味、

杂物扣 5 分

4、水池卫生不达标或水池下面垃圾清理不及时扣 5 分

5、大扫除未清理下水道，或下水道清理不干净者扣 5 分

6、冰箱、冰柜卫生不达标，有积水、油渍扣 5 分

7、使用用具不规范，造成损失自负

8、微波炉不清洁、有油污、有水迹扣 5 分

9、大扫除死角卫生不达标扣 5 分

10、厨房操作间苍蝇每只扣 5 分

11、大扫除油烟罩未清理或清理不干净者扣 10 分

12、带血原料放下层并用保鲜盒盛放，冰箱内不得有污水，否则扣

10 分

13、容器分开，专器专用否则扣 10 分

14、未做到旧货先用扣 5分

15、各种物料专人、专地、专管、专用，出现问题卫生为题责任人扣 5分，造成原料损失
承担责任

16、未在规定时间内完成餐具清洗而影响工作进行扣 5分

17、地面乱放物品、有油污、积水，根据区域划分，责任人扣 5分

18、抹布乱扔不清洁责任人扣 5分。

19、砧板不清洁责任人扣 5分

20、上灶不及时，工作懒散者

21、原料未分类分档存放扣 5分

22、菜少时相互推托、离岗者扣 10分

23、领料时没按时领完扣 10分；领料过程中丢失物品，照价赔偿

24、水管、油阀关闭不严造成浪费者，扣 10分，严重者酌情处理。

25、未及时关火扣 10分

26、下班后用具乱放者扣 5分

27、货架、备餐柜不清洁有杂物、物品摆放不整齐扣责任人 5分

28、值班人员未完成工作任务私自下班扣 20分

29、晚上下班后，值班人员未检查能源开关关闭情况扣 10分

- 30、设施、设备无生熟标记，使用的工餐和存放的食品生熟不分扣 10 分。造成政府职能部门罚款的由部门第一负责人和直接责任人共同承担
- 31、沽清单未在前厅服务员站位前通知前厅、内容不全或不准确者（供货商原因除外）造成客人点沽清的扣 10 分
- 32、发现冰柜不正常运转，不及时上报，扣 20 分
- 33、下班后不检查冰柜是否通电正常扣 20 分
- 34、使用化工原料未严格清洗扣 20 分
- 35、厨房来不及加工的原料未及时进入冰柜或保鲜柜保存的，扣 20 分
- 36、发现电力电器运转不正常时，未及时上报的扣 20 分
- 37、厨房有异味未及时上报的扣 20 分。炉灶有明显油污扣 20 分
- 38、液化汽阀门关闭不严者扣 20 分
- 39、安全出口放置障碍物扣 20 分
- 40、没有正确使用和维护设施、设备的扣 20 分，损坏物品或者操作用品自己负责
- 41、卫生不达标影响出品质量的扣 20 分
- 42、不按指定地点、操作规程加工、处理原料和食品的扣 20 分。
- 43、造成浪费的，按进价赔偿
- 44、菜肴质量明显达不到出品要求的，相关负责人扣 20 分

- 45、垃圾斗、箱 . . 收市时卫生不达标，上市时不及时清理扣 5 分
- 46、菜肴中有杂物、头发，被下一个环节发现指正的扣 5 分；被客人发现造成影响（没有直接经济损失的）扣 10 分；如果造成客人退菜，开外卖
- 47、丢失菜单扣 5 分，造成客人催菜、批评的扣 20 分，因此给酒店造成损失由责任人承担
- 48、收市工作不达标，每项扣 5 分，造成物品丢失或浪费的按物品进价赔偿个，另扣 20 分
- 49、没有按菜单要求做菜或做错菜，未造成影响的扣 10 分；给酒店造成影响但无经济损失扣 20 分，如果造成客人退菜按照外卖专项规定处理
- 50、各岗位存放有过期、变质原料未及时上报的扣 20 分。加工使用过期、变质原料的扣 30 分
- 51、易燃易爆物品随意乱放、靠近火源者扣 20 分
- 52、验收人员未把好质量关，过期或即将过期、变质、原料进入酒店的扣 20 分，无法退换的损失自负
- 53、浪费物料食品的承担损失部分，另扣 20 分
- 54、发现险情不及时上报扣 50 分，造成恶果追究法律责任
- 55、员工餐特殊原料（如四季豆等 . . .）未达到特定加工要求扣 20 分并承担责任
- 56、拿菜刀开玩笑者扣 10 分
- 备注：凡是因工作失误造成的经济损失由责任人承担全部责任。同是有作弊行为或情节严重的予以除名。

后厨管理人员质检条例

原则：凡是规定为部门的工作，均由部门第一负责人承担全部责任。但确因具体执行人造成失误的，部门负责人可对执行人处罚。

所有厨房管理人员除遵守公共条例外，同时应遵守以下管理员质检条例：

- 1、因工作安排不当造成员工吃不上饭的扣厨师长 5 分
- 2、未按时间点出员工餐耽误开饭时间扣 10 分
- 3、本区员工 3 名以上使用客用餐具或不按指定地点就餐、休息等 . . . , 处罚第一负责人 10 分。
- 4、因后厨原因，客人投诉上菜慢的扣责任人 5 分。
- 5、由于下单错误造成缺货的，处罚下单人 10 分。
- 6、设备、设施存放没有达到收市要求的，没项扣责任人 5 分。
- 7、厨房发现老鼠、蟑螂未及时申报和处理扣 10 分
- 8、由于厨房原因造成缺货的品种超过两个，对后厨经理连带处罚 10 分
- 9、本区员工当天饭市犯同类轻微过失 2 次次以上连带部门负责人扣 5 分
- 10、由于菜肴原因客人提出投诉，根据给店造成损失的大小，管理员负管理责；客人不买单的按重大失误的责任比例来划分
- 11、检查性工作不彻底、有遗漏，属于对酒店安全有影响的本月第一次扣 20 分，第二次扣 40 分，依次递增处罚；造成物品浪费的，除按价赔偿外，每次扣 20 分。

12、由于部门员工工作失误造成食品，原材料浪费，本部门发现但没有找清原因进行处理的，对第一负责人扣 10 分；原因已找到，未做处理的，损失由管理人员承担

重大失误的界定

- 1、遭到政府部门行文批评或被媒体进行负面报导的事件
- 2、给经营造成重大隐患的事件
- 3、在店里员工中造成较大负面影响的事件
- 4、造成直接损失 500 元以上的事件
- 5、灾难型：食物中毒、火灾、水灾
- 6、伤害型：造成顾客或员工人体受伤害的事件
- 7、隐患型：给店里经营造成较大隐患的
- 8、管理失误型：引起员工重大负面波动的；决策失误造成较大损失；因违范制度而造成较大损失的

一、重大失误造成店内损失金额分为三个级别：

一般：500~999 元（指直接造成的经济损失）

严重：1000~9999 元；

特别严重：10000 元以上

二、工作中的重大失误引起店内损失金额，事件结束后由办公室、总经理、部门第一负责人来评定失误等级和责任比例，根据共同协商确定：

A、责任人比例根据调查状况后细分

B、属管理决策失误、当事人违纪违规造成的重大失误，管理员无论当班与否，均承担连带
带责任。如当事人属无意操作失误，不当班的管理员不承担连带责任

C、重大失误损失处罚：

一般：500~1000元；

严重：1000~2000元；

特别严重：2000元以上；

三、处理程序

1、当事部门需在事件发生 1 个小时内以口头或文字形式上报公司总经理。

2、当事部门须在事件发生 1~3 日内写出事件调查报告，并详细记录事件的起因、过程、
结果上报公司总办存档。

3、总经理接到报告后，应在 24 小时内对此事进行核实，除个别特别复杂的事件，总经
理必须在 7 日内做出对此事件的处理决定

4、重大失误以通报、公告、两种形式同时进行，文件下发致相关部门公告

考勤制度及要求

一、全勤和旷工规定要求

1. 全勤奖每月为 100 元，迟到一次仍然有全勤奖但按迟到处理， 第二次迟到当月无全勤并
按迟到分钟数处理

2. 旷工无全勤奖 备注：(旷工 1 天扣除 3 倍实际出勤、以此往上累计推算)

当月份旷工累计 3 天或者 3 次酒店按照辞退或者开除处理。

辞退：A. 当月触犯严重类规章制度过失店方给予辞退处理

B. 取消所有福利及提成，只发放基本工资和工装押金

开除：只发放工装押金，取消当月出勤和所有提成及福利；因个人触犯刑事责任及重大
事故需个人承担责任及相关后果费用支出

3. 请假无全勤奖

二. 迟到和早退明细

1. 迟到早退 (1—60) 分钟内一分钟扣 1 元钱，10 元起计。超过 60 分钟到岗上班按事假
休息处理；

2. 迟到早退超过两个小时到岗按旷工处理 (根据状况可酌情处理)

3. 迟到员工到点穿好工装仪容仪表合格后及时到当月负责考勤管理员处报道

三. 休息和请假

1. 员工正常每月享有 4 天带薪休息

2. 新员工第一个月出勤满 20 天以上享有 1 天休息，第二个月休息正常

3、员工休息和请假需提前一天写书面请假条申请，经过批准方可休息，上级未同意按照旷
工处理 (不受理电话请假和让同事捎假，如遇不可预测的紧急情况，必须本人在早上九
点以前请示领导，批准后方可休息和请假，否则按旷工处理) 病事假累计 4 小时以内记

半天，4 小时以外记一天（特殊情况需经理批准）。

4、老员工当月休息完后请假超过 3 天以上（不 3 含天）取消当月休息一天，以此类推。

四．病假

1． 员工本人确实生病，不能正常上班，必须经过上级批准。连续请病假超过 2 个工作日以上者必须取得医院开具就医证明

2. 患病员工请假应于九点前向相关领导请假，经批准后方可请假

3. 员工在病愈后上班当日将病假条补齐交至负责考勤人员处记录

4. 病假按照该员工日标准工资 100%扣除

五．休息的要求规定

1、员工休息按照酒店人员安排状况及酒店上客状况进行合理安排，原则上节假日及大扫除日不安排休息，工作第一。

2. 员工当月休息原则当月休完，不能累计下月；如工作原因当月休息安排不完，经店长同意可以累计到下月。

寝室规章制度

第一条 为了使员工宿舍保持一个良好、清洁、整齐的环境，以保证员工在工作之余得到充分的休息，维护酒店安全和提高工作效益，特制订本制度。

第二条 住宿条件 1、在市区内无适当住所或者交通不便的员工可申请住宿。

2、不得带亲友入住宿舍，不得男女混寝，不得随意更换寝室。

3、寝具归员工个人所有。达到统一标准。

4、男女寝需各留一床位供值班人员共用。

第三条 各员工宿舍设立舍长，其工作职责如下：

1、每间寝室设立室长一名，全面负责本宿舍的卫生、纪律、安全等方面的工作。

每月制定本宿舍的卫生值日表。

2、监督管理一切宿舍内务。监督值日人员维护环境整洁及关闭门窗水电。

3、有下列情形之一者，应通知部门经理：

（1）违反宿舍管理制度，情节严重者；

（2）留宿亲友者或留宿异性人员者；

（3）宿舍内从事不法行为者；

（4）员工身体不适以致病重，应及时送医院并通知其亲友。

第四条 寝室作息时间：

1、员工晚上外出必须在 24：00 之前归宿，如不能按时回宿舍者，应以请假条的形式报宿舍管理员请假。如因工作原因不能按时归宿的，须由部门最高主管签属的证明。

2、禁止在寝室内接待外来人员，禁止留宿外来人员。

第五条 卫生制度：

1、员工必须养成良好的卫生习惯，共同维护宿舍良好的卫生环境。

2、每位员工必须按照寝室长安排的卫生值日表按时打扫寝室卫生，包括倒垃圾。

30、 3、值日员工不按规定打扫卫生或不按规定投放垃圾，经寝室长提醒后仍

不执行者，视情节轻重予以处理，轻者罚款，重者清除寝室。

4、宿舍所有垃圾必须用垃圾袋装好，由各宿舍当日轮值人员提到指定地点放好。凡住宿员工将垃圾乱丢乱放者（包括扔出窗外）将视情节轻重给予处理。

5、凡在检查中发现卫生不合格的寝室，该寝室长将受到过失处理，如有明确责任者，则同时给予该责任者作相应的处分。

第六条 水、电管理：

1、所有寝室的照明灯具及线路必须由工程部电工安装、维修，禁止乱接临时电线，不准超负荷用电，不准用不符合规定的装置。

2、入住员工必须注意节电、节水，做到人离灯熄、电断、水关；如因本人给寝室造成任何损失由本人全全承担责任。

3、不得使用电炉、电饭煲等大功率家用电器。

4、不得私自乱接电线插座。

5、要保持高度防火意识，做到安全用电、用水。

第七条 物品摆放规定：

1、必须保持物品摆放整洁、美观，严禁乱堆、乱放、乱扔，禁止在宿舍

内墙面乱刻、乱画、乱钉。

2、床上用品必须摆放整洁，被褥叠放整齐，统一放置于靠窗户的方向，

枕头置于床的另一头，床单平整，其它床上用品摆放有序。

3、被套、床单须经常清洗，保证干净无异味。

4、鞋子有序摆放于床下，鞋内勿放置袜子，并保证其干净无异味。

5、面盆、水桶置于各自床下。

6、桌上物品如牙具、口杯、书籍等杂物摆放整齐，桌面干净无水迹。

7、衣物、毛巾挂放在两床间的横杆上，灯架上严禁悬挂任何衣服、袜子等杂物。

31

8、垃圾置于桶（袋）内，并由当值人员每天处理一次。

9、公用物品除按规定摆放外，每位员工都必须爱护，如属自然损坏，寝室长要及时上报，如属人为破坏，照价赔偿。

第八条 管理规定：

1、23：00 以后禁止放音响和大声喧哗，以免影响他人休息。

2、出入宿舍要随手关门，注意防盗，对因故离开酒楼者，宿舍长负责督促将宿舍物品柜钥匙回收，并上交宿管员。严禁私自配制钥匙和调换门锁，如发现此类情况，将处以宿管员 20 元/ 次的罚款。

- 3、在宿舍内禁止打架斗殴，因打架斗殴造成公物损坏者，除照价赔偿外，视情况给予当事人警告、罚款、取消住宿资格直至开除处分。
- 4、宿舍区域内严禁堆放易燃易爆物品。
- 5、宿舍区域内严禁使用明火，宿舍门口及通道不准堵塞，要保持畅通无阻。
- 6、每位员工必须按时将复印件交人事部备案。

第九条 员工对宿舍的床位、衣柜等，进行编号，对号入住不得随意更换或变更。

第十条 员工离职（包括辞职、辞退、开除等），应于离职日起 2 小时内搬离宿舍，不得借故拖延；因特殊原因未能按时搬离宿舍者，须向部门经理申请续住，续住时间最长不得超过 3 天。

以上不遵守寝室规章制度者一次警告，二次罚款，三次逐出寝室。

招聘 解聘 离职

一、招聘：

火锅一律实行公开招聘制

- 1、各级管理人员由总部人力资源部统一招聘、培训上岗。
- 2、其它岗位人员由店长依照用工标准公开招聘，结合岗位标准进行面试、录用。
- 3、所有岗位应聘人员须按照公司要求规范填写应聘简历表，并附身份证复印件，通过面试确定是否被试工。
- 4、试工期为 3 天，根据在试工期的表现确定是否试用。
- 5、正式试用后交个人免冠 2 寸照片 4 张。

- 6、 正式录用后的工资，按火锅店薪酬制度执行。
- 7、 录用后办理健康证，工期满三个月费用由单店承担。不满三个月费用自理。

二、解聘：

因下列原因，可以解聘或辞退员工

- 1、 受聘人业务、技术水平差，经考核不能胜任岗位要求的。
- 2、 违反工作制度，经批评后仍不改正的。
- 3、 因花园岗位设置的变化，不再需要本岗位的。
- 4、 受聘人长期请假、旷工的。
- 5、 因身体状况不适宜岗位要求的。
- 6、 其他违犯国家法律的。
- 7、 员工被解聘后，在 3 日内办理解聘手续。
- 8、 解聘手续：上缴工装、服务用具、更衣柜钥匙、各部门工作联系交接事物。否则按价赔偿。

三、离职：

（一）离职申请程序

- 1、 当事人提前一个月以书面形式提出离职申请。
- 2、 先由副店长审核批示、注明该员工所属部门、职务、 工作期限等。
- 3、 待副店长审批后由店长最终批示，店长批示日期为离职起始时间。

（二）离职办理程序

- 1、 离职申请期满后，持离职申请书到办公室领取离职表。
- 2、 按离职表办理程序逐一办理工作交接、物品移交手续。
- 3、 离职表审批完毕后交与财务会计处，由会计核实后进行工资核算。

（三）离职要求

- 1、 离职申请须本人书写，亲自办理相关批示。
- 2、 物品移交要齐全，工作交接要清楚。
- 3、 离职申请办理完毕后，视为自动解除雇用关系，当事人日后一切行为与店方无关。

客人投诉管理规定

一、服务员遇到顾客投诉时，应准确判断投诉事情节大小：一般性投诉，服务员立即道歉，了解情况后，根据情节状况适当处理。若处理客人不满意，须立即交由楼面管理员进行处理。严重性投诉，服务员立即表示歉意，并迅速向楼面管理人员汇报解决。

二、顾客对菜品的投诉

- 1、 顾客投诉菜量少时，应核实菜量是否少于规定标准，如果确实较少，应立即向顾客表示歉意，并主动提出为顾客增加份量，及时反应给厨师长和上级，如无法确定菜量是否符合标准，应立即向顾客表示歉意，并征得顾客意见是否可交由上级或厨师长确认菜量后解决投诉。
- 2、 顾客投诉出菜太慢时，及时通知楼面管理员去厨房催菜，并告诉客人上菜时间表示歉意。
- 3、 菜里出现杂物或者菜品不新鲜的处理：服务员立即向客人道歉，并将菜品撤下放在客人能看到的的地方，征得客人同意（退菜或换菜）后，及时下单上台并道歉，端走有杂物的

菜品交给厨师长处理，楼面管理人员要根据客人的反应，做适当的弥补措施（免零、打折、送饮料）。

4、客人对菜品投诉造成的退菜，做为可以避免的、事后追究责任人。

三、客人对服务的投诉

1、客人投诉服务员服务不好时，如没有微笑，说话太生硬，不理客人，不回答客人提出的问题，服务速度慢等，得知信息管理员立即去处理，向客人道歉保证下面服务一定做好：重视客人需要若客人很反感的投诉当台服务员应及时调其他服务员为客人服务，管理员要对此桌客人用餐多加关注

3、由于操作不当将汤汁洒在客人身上时，应立即道歉并协助客人用纸巾处理，如后果严重，（将发生的事件汇报上级），由楼面管理员与客人商量，并征得客人意见是否将衣物干洗送医院买药等方法。必要时也可以先找一件新衣服让客人先换上，再做处理。

4、客人对环境卫生的投诉，当发生此类投诉时，对于餐用具不干净立刻换一套新餐具，桌面或周边地面卫生太差等问题，应立即清理，如客人严重不满交与店长处理

四、客人对酒质量产生质疑

1、服务员在开单拿取酒水之后，向客人展示酒水同意后开启，切忌没征得客人同意就私自打开，以免出现不可预知的情况。

2、客人在未打开酒时质疑有质量问题，服务员要镇定且礼貌的给客人解释，“请您放心，我们这里酒水的质量是绝对有保障的，因为我们有正规的进货渠道。”

3、如果客人执意要退换，服务员将酒水拿至吧台，检查酒是否在吧台存放问题，并开单进行退换处理。

4、管理员将疑问酒水交与采购部和供应商联系，反馈意见，由采购部再与供应商联系，协商处理方法。

5、当客人将酒水打开后，在喝酒的过程中发现酒水存在质量问题要求退换的，服务员正常解释解决不了，第一时间汇报管理人员解决

6、管理人员到餐台了解情况后，并认真检验酒水是否存在明显的质量问题。

7、若没有查出异常，让采购部与供应商联系，经确认此酒水无质量问题时，管理人员应不卑不亢的解释酒水不存在质量问题，请客人放心使用，如果您一定认为有质量问题我们可以协助您现场封装，您送相关部门进行鉴定，一旦有问题，酒店愿意各部门将接受有关部门的处理

8、特殊情况店经理可酌情处理。

9、引发的不愉快管理人员可在用餐期间弥补送菜或打折。

五、餐中电磁炉突坏引起客人投诉

1、若餐桌电磁炉坏，确认之后立即换备用电磁板换上。

2、餐桌电源坏预计在短时间维修不好，及时向客人说明表示歉意后，迅速安排转到其他餐位，如没有餐位跟排号协商，第一时间安排餐位，向客人表示歉意

六、餐中突然停电引起客人投诉

1、餐中突然停电不要惊慌，服务员要及时稳好客人情绪，告诉客人可能电压负荷临时跳闸，正在排修，随后最快的速度点燃蜡烛放到餐台，洗手间及公共区域楼梯等地方，注意蜡烛远离易燃物品，安全第一。

- 2、店长及时跟负责电工联系，快速赶到进行线路原因的查找。
- 3、如果是机房跳闸，某个电源引起的总电源跳闸及时推上
- 4、排查是线路故障，确定维修时间，并及时与前厅保持联系，随时把维修时间报至店长并传达服务员，服务人员向客人表示歉意，并告诉客人大概来电时间，稳住客人。
- 5、若在没有来电的时候，客人出餐厅到外面（跑单），前厅服务人员一定要多留意，再次提醒客人来电时间。
- 6、等来电的时候向客人进行赔礼道歉，必要的时候也可以餐中送菜、打折进行优惠。
- 7、由于停电时间较长，客人不愿意等准备走，客人愿意全单结账最好，不愿意管理员跟客人协商，某些可回收的整份菜、没有用过的菜品可以推掉结账；如客人还不愿意可适当优惠打折
- 8、每次停电等工作中出现重大事店长都要记录在案，事后同员工一起共同探讨，学习与改进

服务基本礼节

一、仪容仪表要求

1、制服：是一个人从事某种职业的标志，很大程度上反映了一个企业的服务与管理水平：

（1）保持制服的整洁与挺括，无油污和缺损，特别是领口和袖口的洁净。

（2）大小要合身：四长：即袖长到手腕，衣长至虎口、裤长至脚面，裙长至膝盖；并且松紧要合适，按企业规定着装：西装配领带或领结、不卷七裤脚、不挽袖子

(3) 鞋袜：应统一穿着黑色鞋，女员工穿裙装的应穿肉色连裤丝袜，男员工着深色袜子上岗

(4) 工号牌：一方面增加岗位意识，一方面便于顾客监督，应端正的佩戴于左胸前

2、仪容指人的容貌，整齐大方的仪容会给顾客带来美好的就餐感受，是对顾客的尊重，也是自身良好素质的表现。

(1) 头发：经常理发洗发和梳理头发，有一定发型，但不可过于夸张

男员工发型要求：前不遮眉侧不过耳、后不达领，不留大鬓角和小胡子。

女员工发型要求：额前不留发，额前头发整齐向后梳理，后面的头发盘，短发前不过眉，后发角不超过肩膀。

(2) 脸部：女员工淡妆上岗，淡妆和酒店制服相匹配。

(3) 身体：保持体味清香，注意经常洗澡，勤换内衣，不宜使用高浓度香水

(4) 手部：不能涂有色指甲油，不留长指甲，经常洗手，保持手部清洁。

(5) 口部：保持牙齿清洁，口腔清新，避免吃带有异味食品

(6) 饰物：上班只能佩戴手表和婚戒。

二、言谈举止要求

1、言谈：首先学会正确使用礼貌服务用语，正确的称谓顾客。常见服务用语有：

欢迎语、问候语、告别语、祝贺语、征询语、应答语、道歉语、答谢语

A、语言的正确使用： 1、讲究语言艺术，力求语意完整 2、注意场合，语言简练清

楚，不可打断顾客谈话 3、掌握语音、语调、语速。语音以低音为主，因人而异，快慢适中。(3) 态度热情、回避忌讳，有理智、有感情

B、交谈时注意语言、表情和动作的协调性：注视宾客的眼鼻三角区，保持和蔼的态度和笑容，间或有一些手势或动作：当两人同时相讲话时请客人先讲；顾客讲话时，不管是否感兴趣，都认真听下去，不能随便打断顾客谈话、心不在焉、频频看表等对顾客不尊重动作。

C、顾客交谈时的仪态：态度谦和、表情轻松、多露微笑，两眼注视对方；与顾客静止状态说话时以 1—1.5 米为宜；并且处处礼让顾客

2、举止是一种无声语言，真实的反映了一个人的基本素质，良好的行为举止，帮助餐厅服务人员走向职业、事业的成功。

A 站姿：是服务员的基本功之一，站姿的基本要求：站如松，端庄、稳重、自然、亲切。具体要领是：抬头挺胸收腹，两眼平视前方，面带微笑，两肩膀平微后张，女生左手握住右手虎口位置交叉放在小腹处，（男生左手握住右手背后交叉放在背后腰下方处），女生站立：两脚跟并拢，脚尖分开 40 度：男生站立两脚与肩同宽。

B、走姿：基本要求从容、平稳且走直线。具体要领：上身自然挺拔，收腹立腰，中心略前倾。双臂自然摆动，步幅均匀适中。

C、餐饮服务中的常用步伐： a 常步：既平常走路的步伐。 B 快步：（疾步）要求步幅稍大，步速较快，身体前倾，跟上步速，但不能跑 c 碎步：较小的步幅，较快的步速，可保证上身平稳，是餐厅中行走的最佳步伐 d 垫步：一直脚在前，前脚进一步，后脚跟一步 e 登步重心前倾，一步紧跟一步，不可上一步停一步。附五步歌：平常菜肴走常步，火候菜肴用疾步，菜近桌前走垫步，餐中服务用碎步，上下楼梯用登步。

3、餐饮服务中的常见手势动作的具体要求

A、介绍的手势：在介绍某人或为某人只是方向时，应该掌心向上微倾斜 15 度，五

指并拢，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直，上身略前倾，面带微笑，以示尊敬。

B、下蹲的姿势要求：左脚在前，右脚在后，形成左膝高右膝低的姿态，女员工要

靠近两腿，男服务员要适度分开，在顾客旁边侧身下蹲并与客人保持一定的距离

C、鞠躬礼：行鞠躬礼时，应停步，躬身 15°—30°，眼睛往

下看，并致问候语。

三、部分操作礼节规范

1、说话轻、走路轻、操作轻，跟顾客说话时，以顾客能听到为宜，切忌高声叫喊，

进入顾客房间时，轻声敲门 3 声为妥，离开时轻轻的把门带上。走路时注意皮鞋发出噪声；操作时轻拿轻放所有器皿与物品。

2、餐厅内保持安静，不得大声喧嚷，更要防止串岗、交头接耳或开玩笑等。顾客有事召唤时，大声回应说“你好”，举右手示意并立即前去服务

3、迎客人走在前，送客人走在后。

4、递送物品时双手递送，正面对准顾客，并礼貌的说这是 XX

5、面对顾客服务时，不可抓头、挠痒、剔牙打喷嚏等不文明动作。咳嗽时可用手或者餐巾纸捂嘴

6、顾客未离去时，不得擅离岗位或打扫等结束工作，忌对顾客指指点点、评头论足

7、餐饮业的礼貌服务主要体现在：举止大方 ----- 站立服务；表情亲切 ----- 微笑
服务；说话和气 ----- 敬语服务；态度和蔼 ----- 真诚服务，

8、服务工作八字方针：主动、热情、耐心、周到。

9、主动就是做到“五个主动”：主动问候、主动招呼、主动介绍、主动征求意见

10、热情就是做到“五个一样”：内宾与外宾一样，男宾与女宾一样、老少一样、买
与不买一样、消费多少一样

12、耐心就是有忍耐心和和忍让心，以“顾客总是对的”为顾客服务忌讳四语：烦躁
语、顶撞语、蔑视语、否定语。

13、周到：就是体现一个勤字，周到的服务是实质性服务，不但要做好规范服务，还
要做到个性化服务。个性化服务指：针对顾客不同的用餐爱好、习惯、特点与需
求，更主动灵活周到来满足顾客个别的、特殊用餐服务需求。

14、餐厅常用的礼貌服务用语：客人来了有迎声

客人走有欢送声

打扰客人有致歉声

客人帮助有谢声

征求客人有征询声

四、迎宾送客“七一”服务标准

一脸微笑迎客：当客人来店时，员工要面带微笑以标准姿势站立，恭候客人光临。

一句问候暖客：宾客一到酒店广场，酒店员工主动行礼问候，让客人从心里感受到东方人的热情和温暖。

一路引领便客：宾客步入酒店，酒店员工要一路引领，精心侍奉，主动为宾客服务。

一道香巾洗尘：宾客一到总台，立即上一道香巾让宾客擦脸洗尘。

一杯热茶敬客：当宾客一到大堂吧，休闲区，酒店员工立即为宾客敬上一杯热茶。

一瓶饮料送客：当住店宾客离店时，员工为宾客送上一瓶矿泉水（饮料）：“请路上饮用，欢迎再次光临”。

一声道别谢客：送宾客上车，为宾客开车门、护顶：“请走好，再见”，挥双手与宾客道别。

六、面客服务十项指标

恭立：面客服务必须以标准姿势恭敬站立；

问候：迎宾、送客、接待、服务首先向客人问候致意；

微笑：面客服务要始终面带微笑；

面对：面客服务时，必须正面对着宾客；

注视：与宾客讲话时，必须以亲切的目光注视宾客；

敬语：与宾客对话时，句头句尾必须使用敬语；

灵敏：面客服务时，反应灵敏，应对灵活；

双手：呈递、接纳要使用双手；

快捷：面客服务时，动作麻利，反馈快捷；

准确：服务技能娴熟，业务准确无误。

员工大会管理制度规定

- 1. 大会时间：每月月底 28 号—31 号下午点举行（三点至五两个小时）
- 2. 会议地点：各店店内自行安排
- 3. 参加人员：各点所有工作人员
- 4. 会议主持店长、副店长及厨师长协助
- 5. 准备相机一部，负责拍照人员一名
- 6. 纪律监督：店内所有管理员
- 7. 未到点名会议时间之前可放松一下，组织员工活跃一下会议前的轻松氛围
- 8. 会议流程及内容：
 - a. 集合点名
 - b. 店长汇报当月店内整体状况内容概况：本月营业额是否完成公司规定和具体分析
 - c. 店内有那些项目超出公司或者正常经营状况、好的举例说明鼓励保持，不好的下月多注意。如：低值易耗品、水、某些菜品成本增加、等；让员工懂得配合和工作中的节约
 - d. 店内新增加的设备设施；那些设备需日常工作注意维护
 - e. 卫生状况前厅和厨房整体评估：卫生在细节上做的调整，以表扬为主，有些在卫生方面做的好的（部门或员工）可点名表扬
 - f. 菜品整体状况：出菜速度、菜量及装盘规整度状况、菜品有异物失误状况、申购

下单状况
g. 服务：目前服务状况好与不好分析，离公司要求标准之间的距离；有些在服务方面做的好的（部门或员工）可点名表扬认可
h. 员工：新员工的表现及进步状况和对新员工的期望
i. 配合：前厅和厨房的整体配合， 部门和部门之间的配合、 员工与员工之间的配合， 分析说明
j. 互帮互助：前厅和厨房的互相帮助，部门和部门之间的互相帮助、员工与员工之间的互相帮助，分析说明
k. 传达公司下月的指示精神及要求；下月的经营目标和店内的工作计划安 (汇报发言结束)
备注：关于厨房的整体状况汇报，店长可安排由厨师长先汇报、店长做总结 关于前厅的卫生和服务状况，店长可安排副店长先汇报、店长做总结
9、宣布本月优秀员工获奖名单——并上台领奖——同时发获奖感言——拍照留念
10. 员工过生日：宣布本月过生日员工名单到前台——集体唱生日歌曲——集体许心愿、 吹蜡烛——过生日员工代表切蛋糕剪彩——照相人员及时照相—— 颁发生日纪念品
11、会议结束

附件一：火锅店访价、比价规定

为了对各连锁店访价、比价工作进行规范管理，特规定如下：

第一条、访价地点：

当地最有影响力的大型批发市场（即：所访的价格是从原产地直接到市场的卸车价）

第二条、访价频率： 每周一次

第三条、访价人： 店长、厨师长、会计

第四条、访价时间：

蔬菜类——凌晨 2-4 点；

水果类、肉类——清晨 5-6 点；

冻品——上午 8-12 点；

调料类、粮油——全天

（以上时间指一般情况下的时段，如当地有特殊情况，以当地批发市场时间为准，但应在市场正旺时进行。）

第五条、特殊情况：

遇特殊时期使价格变动频繁时，应加大访价频率。例如：动植物疾病；季节变换；货源短缺；节假日；经济形势变化等。

第六条、报表及建档：

各连锁店每周一 17:00 前向区域督导和总部厨务部报送《连锁店周访价单》电子版，并将经访价人签字的原件在店内装订成册，存档备查。无存档视此项工作未进行。

第七条、供应商价格管理：

1、各店对供应商采取限价采购模式。供应商供货价格应以当地一级批发市场的价格（即：从原产地直接到市场的卸车价）为依据，其中包含发票费用。在此基础上，我机构对供应商所提供的各类货品限价如下：

蔬菜 / 水果类单品加价率冬季不得超过 10%，夏季不得超过 15%；

除蔬菜 / 水果类以外的其它货品不得超过二级市场 / 二级经销商价格或等同于市场零售价格；

如果发现蔬菜水果类的供货价格超过加价比例、其它货品超出二级市场 / 二级经销商价格或等同于市场零售价格这三项中的任一项，视作违价，将根据违价情况要求供应商及相关责任人赔偿损失。

2、各连锁店须将供应商的价格与市场访价进行比较，出现违价情况的应要求供应商立即降价。同时要求退还高出部分的货款。情节严重者取消供应商资格，处理办法如下：

供应商第一次违价：警告，退还高出部分的货款

供应商第二次违价：按本周进货量的双倍退还差价；

供应商第三次违价：按本周进货量的 3~5 倍退还差价，同时取消供应商资格

3、供应商应在保证质量的前提下，给出合理的供货价格，不得因降低价格而掺假。一经发现现有质量不符或假冒伪劣的情况，将追究其法律责任。

第八条、尽职管理：

若因仿价人未进行访价、比价而造成成本增高的，相关人员属工作失职，管理总部将对此类行为严厉查处，并追究损失。

（注：本规定未包括对采购员的要求，但做为对采购员的监督标准。采购员访价规定见业务部门的相关制度）

附件二：连锁店纪律管理条例（适用于全员）

连锁店对员工的纪律管理包括：经济损失赔偿和纪律处分两种。

一、 经济损失赔偿：

1、赔偿的界限

由于下列主观原因之一，对连锁店造成经济损失的，员工应承担赔偿责任：

- （1）有意损坏工作服的；
- （2）在酒店内墙壁、设施、设备、物品、用具用品上乱写乱画，影响美观或致其损坏的；
- （3）不按操作规定，人为造成工作设备、仪器、工具、餐具损坏的；
- （4）未及时发现或故意瞒报事故或损失，造成连锁店财产损失的；
- （5）对能够预防的事故不予或不积极采取措施，造成机构经济损失的；
- （6）违反安全或消防安全规定，造成连锁店或宿舍财产、财物损失的；
- （7）管理不善或工作懈怠，造成原辅材料、低值易耗品、出品损失或浪费的；
- （8）所管现金短缺误差大于 5 元以上的；
- （9）不按规定收费或因工作失误造成顾客‘跑单’的；

- (10) 因工作责任心不强、食品卫生不好、顾客不满意等原因造成连锁店给顾客‘免单’的。

2、赔偿处理办法

- (1) 出现上述 1-8 项责任问题，当事人应按原价、成本价或损失程度进行赔偿。按损失程度进行赔偿时，将视经济损失的额度确定赔偿额度。蓄意造成损失的，除赔偿外，还将视情节轻重给予行政处分（口头警告、书面警告）直至解除劳动关系。
- (2) 不按规定收费或因工作失误造成顾客‘跑单’的，责任员工赔偿 70%损失，服务小组其他员工赔偿 15%，主管赔偿 10%，前厅经理赔偿 5%；
- (3) 因责任心不强、食品卫生不好、顾客不满意等原因造成连锁店给顾客‘免单’的，责任人需承担免单全部费用；直接上级承担连带责任。
- (4) 经济损失的赔偿，要说明原因、损失金额及赔偿金额，并由当事人签字，然后存档。赔偿金额可从员工本人的工资中扣除，但每月扣除的部分不得超过其当月工资的 20%。若扣除后的剩余工资部分低于当地月最低工资标准，则按最低工资标准支付。

3、说明：

- 1、餐厅餐具用具的正常耗损不在损失赔偿范围内。此种情况可以按原规定执行。
- 2、对于有绩效奖金的员工，因员工个人表现问题导致扣发、少发绩效奖金不列入纪律管理规定。

二、纪律处分

- 1、处分类别：纪律处分分为：口头警告、书面警告、解除劳动关系。如造成损失依据经济损失赔偿规定执行

罚款：A 口头警告 10-50

B 书面警告 50-100

C 解除劳动关系 100-500

A、口头警告

适用于情节较轻且属初犯，还未对机构、他人造成严重影响或危害的行为。口头警告可由直接主管给予，并做书面记录，保留六个月后若无类似错误发生，可撤销口头警告。

B、书面警告

对于较严重的或重复的违纪行为，将会受到书面警告。受到该警告的员工若表现没有改进，或再有任何错误发生，将可能导致停职或解聘。对于书面警告以上处罚，用人部门和人事部门应有文字记录，并要求当事人签字确认，永久地保存在其机构的个人档案中。

C、解除劳动关系

严重的或重复违纪的员工可能会被解除劳动关系。被解除劳动关系的员工都会收到一份书面的通知书。解除劳动关系处理的程序将遵循国家的有关法律。

2、导致纪律处分的行为：

下面列出应当给予纪律处分的一些行为，员工的违纪行为包括但不限于这些行为，其它的不诚实或失当行为也可能导致采取相应的纪律处分。机构有权依照下列行为的严重程度或危害大小，采取不同程度的处分或直接采取解除劳动关系的处分方式。

A、口头警告：

员工有下列情形之一，经查证属实，批评教育无效的，第一次口头警告，第二次以后每次书面警告 1 次，（如造成损失应承担赔偿责任）：

- 1) 无故迟到、早退（ 10 分以内）、擅离工作岗位、串岗或未经允许擅自调班的；
- 2) 上下班不打卡（签到）或代人打卡（签到）的；
- 3) 不能或无法按计划上班又不及时告知值班经理，或不按照排班表来上班，导致连锁店来不及安排替班的；
- 4) 上班时间扎堆闲聊、大声喧哗、吵闹、嬉戏、谈吐粗鲁或污言秽语的；
- 5) 散播其他员工的流言蜚语，不利于员工良好的环境的；
- 6) 上班打游戏（如手机或电脑游戏）、听 MP3(收录机)、看与工作无关的书籍报刊的；
- 7) 在工作区或岗上吸烟、吃零食的；
- 8) 上班时工服不整、不带工牌、随便佩带其他饰物、在服务 and 营业区内穿着自己的服装、携带私人挎包的；
- 9) 在客人面前打哈欠、伸懒腰、剔牙、挖鼻孔、剪指甲的；
- 10) 上下班不按指定的员工通道进出的；
- 11) 不按机构规定的时间、地点进餐，取餐时不按秩序排队，浪费饭菜的；（浪费三次开除）
- 12) 擅自使用单位电话打私人电话的；
- 13) 不爱护公物，发现东西损坏或丢失却不管不问，不及时向上级汇报的；
- 14) 违反更衣柜使用规定，在更衣柜存放食品的；
- 15) 违反安全规章制度或宿舍管理制度，但未造成不良后果的；
- 16) 不注意个人卫生、环境卫生、食品卫生的；
- 17) 不按时参加早例会、出早操、参加培训的；
- 18) 不注意个人卫生、环境卫生、食品卫生及清洁标准要求的；

19) 工作时干扰其他员工的工作而影响营运的；

20) 所管现金短缺误差大于 5 元，小于 50 元的；

21) 违反打烊有关规定，未造成损失的；

22) 其它轻微违纪行为，未造成不良影响的。

B 、书面警告：

员工有下列较严重的或重复的违纪行为之一的，给予书面警告处分，（如造成损失的，依据实际损失程度从工资中扣除该损失）：

23) 累计口头警告两次及以上的（第三次口头警告的同时给予书面警告）；

24) 当月累计迟到早退 3 次以上、旷工一日以内、唆使他人替自己打卡的；

25) 无病装病骗取病假，编造虚假理由请事假的；

26) 上班时间睡觉；

27) 未通知主管或未经主管允许，擅离工作岗位；

28) 偷吃店内的食物、饮料，或偷吃顾客的食物、饮料，拿取顾客的物品；

29) 上班时显露醉态，下班后无故留在店内的；

30) 私自安排亲友在员工宿舍吃住的；

31) 与顾客过分亲密和有其它不正当关系的；

32) 不执行礼貌服务规定，态度不佳，招致顾客不满或投诉的；

33) 隐瞒或不理会顾客投诉的；

34) 利用投诉诽谤他人的；

35) 搬弄是非、拉帮结派、破坏团结的；

- 36) 发现事故或事故隐患、财产遗失而没有及时报告的；（如造成财产损失则根据实际情况追究赔偿责任直至解除劳动关系）
- 37) 发表虚假或诽谤性的言论，影响连锁店、客人或其他员工声誉的；
- 38) 在工作中犯有可能危及其他员工或顾客的错误行为的
- 39) 上班时间擅离工作岗位或未经批准处理私人事务、睡觉、打游戏，经说服后仍不改正的；
- 40) 不服从工作安排、不履行工作职责的；
- 41) 在酒店内吵闹、骂人、打架，与客人争吵或辱骂顾客的；
- 42) 工作态度恶劣、粗暴对待上司、同事或客人的；
- 43) 有错不改或推脱过错的；
- 44) 私自借出本店的工程图纸、设备、培训资料、人事、经营、财务报表、录像带的；
- 45) 私配库房、机房、办公室、包间、大门等公共场所钥匙的；
- 46) 违反安全守则或操作规范，损坏酒店设备、工具、仪器的；
- 47) 蓄意破坏酒店和他人财产物品，造成一定后果的；
- 48) 私自动用或损坏消防及安全设备的；
- 49) 私自销毁、藏匿别人或自己考勤卡的；
- 50) 所管现金短缺误差大于 50 元的；
- 51) 因疏忽大意引起自己或他人受伤或导致本机构财务损失的；（如造成财产损失则根据实际情况追究赔偿责任直至解除劳动关系）
- 52) 其它较严重的或重复的违纪行为，并造成一定影响或损失的。（赔偿损失并罚款直至解除劳动关系）

C、解除劳动关系：

员工有下列任何欺骗行为或严重过失行为之一的，会导致机构解除劳动关系。机构将不预先通知，不支付任何通知金或补偿金，员工也会自动丧失薪假期及其他福利。对造成机构严重损失的，机构保留追究当事人民事责任及赔偿损失的权利；触犯法律者，视情节必要时移交司法机关处理：

- 53) 被书面警告二次的；
- 54) 连续旷工 三天或一月内累计旷工三天的；
- 55) 试用期考核不合格，不能胜任工作的；
- 56) 不服从工作安排或工作调动， 经教育、劝说、给予口头、书面警告后仍不配合的；
- 57) 出现三次工作失误却屡教不改的；
- 58) 有以下故意危害行为的，包括但不限于：损坏、丢失机构重要文件资料；故意损坏公物，如餐厅设备、工具；蓄意违反安全守则，或不遵守操作规程以致危害其他员工或顾客安全的；
- 59) 因工作过失致使机构利益蒙受经济损失在 1000 元以上的，包括但不限于：不按正确使用造成办公设备损毁的（如电脑、打印机、复印机等）；违反消防规定，造成火警的；防火安全措施不到位，酿成火灾的；玩忽职守或违反操作规程，造成人员伤亡或设备严重损坏等事故的；见灾不救酿成大祸的；因管理不善或指挥失误，对能够预防的事故不予或不积极采取措施，引致严重事故或造成机构经济损失的。
- 60) 有以下涉及经济问题的，包括但不限于：工作交往中索贿、受贿、收取回扣（例如，收取供应商消费券、礼品；未经申报接受供应商或承包商的任何礼物、现金或其它形式的好处等）；未经机构许可在店内做任何形式的私人买卖； 滥用职权、恣意挥霍；向机构虚报费用（如出租车费、餐费、采购费用等）；涂改票据或记录以达到骗取机构财产，谋取不正当利益的目的；挪用机构资金或财产作为私用而事先未获批准；未经授权擅自挪用机构钱财或在收款后不及时将机构的现金放到收银台；不把全部销售额打入收银机或伪造超收单；未经授权没有收足款项，就擅自拿取或赠送本机构的食品或财物给其他人；蓄意不收取或不登记免费食品的礼券及贵宾卡；偷盗公

共或他人财物；其它贪污、受贿、盗窃、挪用公款的行为。

- 61) 泄露机构机密的，包括但不限于：未经授权向任何人（包括新闻界、电台、电视台及传播媒介）发表声明或透露任何本机构的财务资料、经营信息、商业秘密、技术秘密，或任何保密资料；私自向外界提供机构技术资料、图纸；
- 62) 隐瞒重要事实的，包括但不限于：对工作中的错误或异常隐瞒不报或不及时报告；对能够预防的事故不予或不积极采取措施；知悉有偷窃或违法行为而不举报的；不立即汇报慢性病或传染病，尤其是肠道传染病，或蓄意危害其他员工或顾客的健康；
- 63) 提供虚假材料或信息的，包括但不限于：提供虚假数据、资料或不实报告；伪造申请表或提供不真实求职资料；伪造打卡记录或代人打卡；故意在社会上、客户方或机构内大肆造谣、危言耸听，严重影响机构商誉和个人声誉的；
- 64) 违反劳动法规定的，包括但不限于：在职期间与其它单位保持劳动关系；或未经本机构许可为任何其它雇主工作或经营其它生意或业务；或与本机构已签订竞业限制协议但私自从事或兼营与本机构同类的业务。
- 65) 有严重的个人道德问题的，包括但不限于：以权谋私；偷窃他人钱物；乱处男女关系，败坏店风；明知他人违规，故作伪证；对同事恶意攻击或诬告；打击报复；企业面临重大危机时，临阵脱逃；
- 66) 严重扰乱工作秩序的，包括但不限于：上班时间喝酒或酒醉上班；消极怠工、煽动闹事；在工作场所打架斗殴，污辱、殴打或伤害员工或顾客；暴力威胁、恐吓、对待他人或诬陷他人；发布、复制、传播严重影响员工工作情绪、损害机构利益的信息；在机构区域内非法聚众玩牌、赌博；
- 67) 有违法行为的，包括但不限于：触犯国家法律、法规被采取强制措施的；参与违法活动的；伪造、盗用机构印信严重损害机构权益的；在机构使用、藏有、接受或出售毒品或麻醉药品；携带、收藏一切违禁物品（武器、凶器、毒品、易燃易爆品、非法宣传品等）；携带、收藏、翻阅、复制黄色淫秽画刊书籍和音像制品；
- 68) 其他同类严重违纪行为或法律规定的其它情形。

说明：机构奖惩事项包括但不限于上述条款，所有上述提到的违纪行为是作为参考的一些

例子，并不概全。对于上述之外的其他违纪行为，机构有权决定他们所属的种类并把他们列入相应的处理规定中。

处分的申诉投诉处理：

员工如对任何处分有疑义，应首先向直接主管或连锁店人事部申诉，连锁店人事部按要求提供咨询；

如果员工不同意连锁店所作的处分决定，可向营运区域经理、总部人力资源部、机构总经理提出申诉或投诉；

接到申诉投诉的人或部门应给予调查、回应。

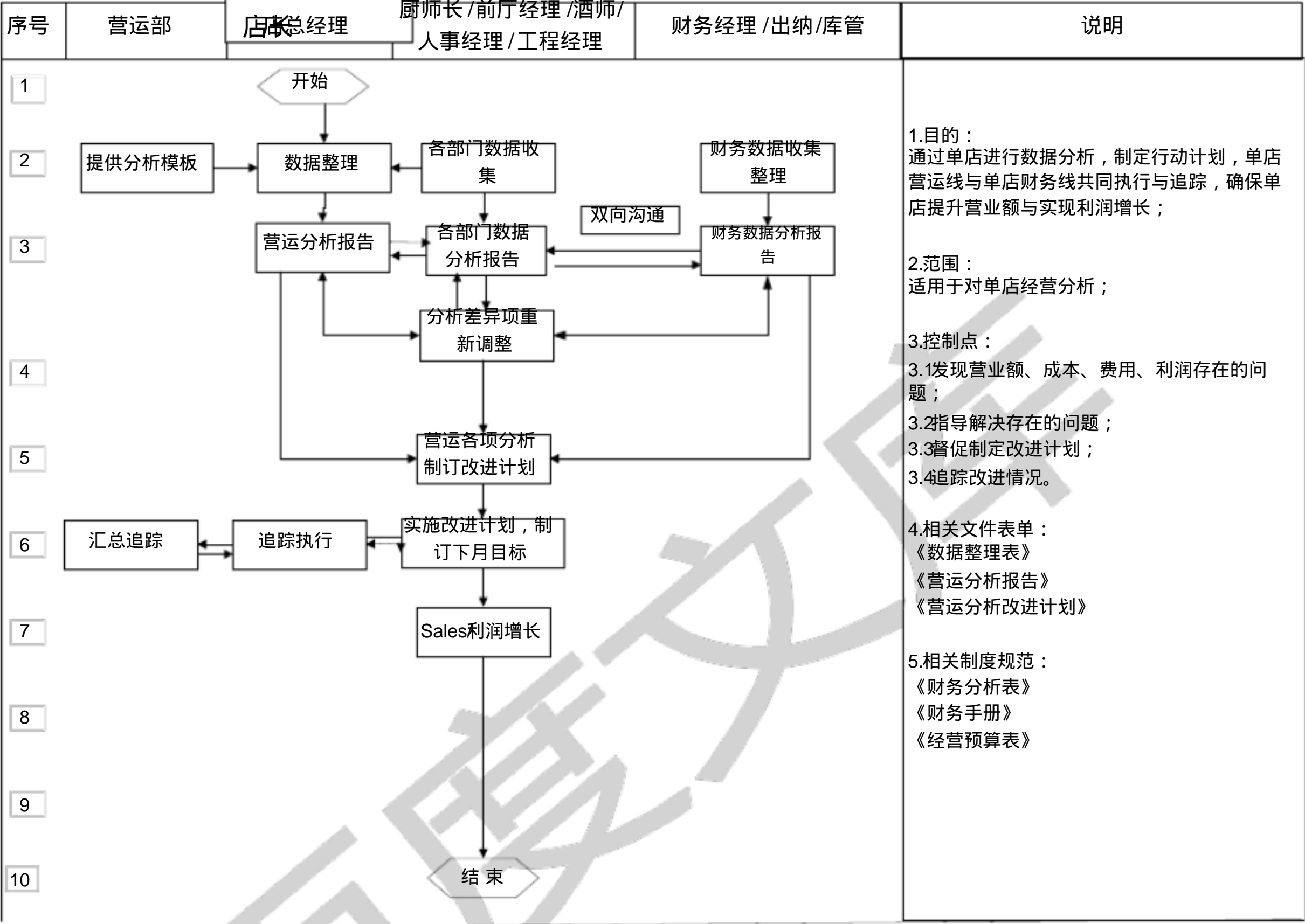
附件三：危机事件处理流程

任务名称	序号	任 务 程 序 说 明	备 注
危机种类	1	1. 危机事件的种类。 2. 相应的危机事件应上报的等级。 3. 解决相应危机事件的权限。	《危机事件报告单》 《危机手册》
解决危机	2	1. 不同类别的危机处理程序。	
	3	2. 在相应权限内需要立即解决危机。	《危机事件报告单》
	4	3. 危机解决后要进行追踪。	《危机手册》
	5	4. 分析各类危机的影响程度。	

	6	5. 危机事件的总结存档。	
	7		

百度文库

附件四：连锁店经营分析会议流程



任务名称	序号	任 务 程 序 说 明	备 注
制 定 连 锁 店 经 营 分 析 时 间 与 流 程	2	1. 营运部制定统一经营分析模板。	《连锁店经营分 析表》
	3	2. 连锁店总 / 长、 连锁店各部门通过营运线， 收集、整理各项财务数据，连锁店财务部长通过财务线收集、整理财务数据。	《财务分析表》
		3. 连锁店总 / 长、连锁店各部门与连锁店财务部长核对数据的真实	《出、入库单》

		性，并分别进行营运分析报告。	
对比差异制定行动计划	4 5	1. 对比分析，找出差异项，重新核对。 2. 根据营运分析报告，连锁店总 / 长、连锁店各部门、连锁店财务部长共同制定行动计划。	《数据分析报告》 《行动计划表》
追踪连锁店改进计划执行情况	6	1. 连锁店改进计划》一份留给连锁店，作为营运状况改进的依据。 一份营运部存档。 2. 适时对连锁店改进计划实施情况进行追踪，并在下次检查时进行改进确认。	

附件五：消防及停电演习方案、消防演习方案

一、演习目的：

使餐厅员工增强消防意识，掌握消防技术，锻炼员工面临突发火灾时沉着、灵活的应变能力，迅速扑救、疏散，有效控制火情，降低餐厅风险。

二、职责分配：

1. 确定连锁店店长为消防总指挥，负责组织现场的火灾扑救、人员撤离、财产保护和转移。

2. 店长需明确以下人员职责：

1) 灭火组组长、组员：负责组织现场灭火，控制火情；

2) 疏散组组长、组员：负责组织现场人员、物品的安全疏散、转移，降低人员和财产损失；

3) 报警员：负责在餐厅内发出火灾警报，并根据火情拨打 119 电话，接待消防队，报告火情（着火点、火势、火因等）。

4) 救护组：负责受伤人员的抢救送医。

三、演习要求：

做好演习宣传工作。不参加演习的人员向顾客进行解释，以免演习引起顾客恐慌。

演习前检查辖区：照明、紧急出口指示牌、送风排烟系统、消防报警系统、

消防供水系统、灭火器等，确保正常运作。

检查疏散通道：畅通、不湿滑，以免造成意外损伤。

各部门主管给予重视，在不影响工作的情况下，尽量安排人员参加。参加人员不可争先恐后、打闹，务必认真对待、听从指挥、有条不紊，通过演习积累提升消防经验。

注意在演习中保护自身安全，防火、热、电等。

四、演习准备：

1. 火源（柴油、油锅、木堆火把等）；
2. 干粉灭火器；
3. 防毒面具、湿毛巾、灭火毯；
4. 对讲机；
5. 救生绳多条；
6. 确定演习时间、地点、参加人员、演习规模等。

五、演习步骤：

1. 预备会议：公布消防演习的明确分工，提出演习要求，确保演习顺利进行。

培训火灾扑救方法、灭火器的使用方法、疏散转移方法等。

2. 第一个发现着火的人员立即向办公室报告， 店店长迅速了解情况后通知各职责负责人。

3. 报警员报警，通知人员开始撤离、财产转移。

4. 各责任组行动：

疏散组：

1) ？ 稳定人员情绪、大声指挥，组织人员用湿毛巾捂住口鼻，弯腰撤离。提醒注意楼梯的行走安全，避免拥挤、踩踏。先抢救被困人员，对负伤人员立即背离、抬离至救治处。

2)？ 转移抢救贵重物品，如金钱、文件档案等。

灭火组：在组长率领下，携带灭火器赶赴现场灭火，尽量把火势控制在萌芽状态下，防止蔓延。灭火设备的使用方法：

1) 干粉灭火器：拔掉灭火器的保险销，按下提手并握住喷管，距着火点 1.5 米处猛喷。注意自我保护以防火焰烧伤自己。

2) 墙壁消火栓：打开墙壁消火栓，取出消防水带，接在消火栓出水口上，并装上水枪头，拉至着火点，开启出水。注意消防水带放平，不可扭转折弯，防止出水不畅，影响射程及出水量。

3) 进入火灾现场，首先要用水枪对准火灾上空猛扫射，第一可把烟雾压下去，更清楚的看到火灾现场；第二可防止烟雾过高而呼吸困难；第三可将不牢固的天花板击落，防止突然掉下砸伤。

4) 扑救时执行“先控制、后灭火”原则，注意自我保护，以防烫伤烧伤。

救护组：在疏散楼梯处等候，发现伤员马上送到救治处，或进行简单包扎和

慰问。

5. 扑救完毕后，检查火灾现场有无残留火种，确定扑灭，登记备案。

6. 清理火灾现场，由保洁员进行演习后的清洁工作。

7. 领导对演习进行讲评。

8. 演习结束，工作恢复正常。

停电演习方案

一、演习目的：

为加强餐厅安全工作，提高停电后员工的处理能力，防止拥挤踩踏事件，提高反应和应急处理能力。

二、职责分配：

1. 确定连锁店店长为停电现场总指挥，负责组织现场人员疏散、财产保护。

2. 明确以下人员职责：

1) 疏散组组长、组员：负责组织现场人员、物品的安全疏散、转移，降低人员和财产损失；

2) 后勤保障员：负责接到指挥进行断电、接电；

三、演习要求：

做好演习前宣传工作。不参加演习的工作人员向顾客进行解释，以免演习引

起客人恐慌。

演习前检查辖区：紧急照明、紧急出口指示牌、通道通畅不湿滑，以确保演习顺利进行，以免造成意外损伤。

各部门主管要给予重视。在不影响工作的情况下，尽量安排人员参加。参加人员不可争先恐后、不得打闹，务必认真对待、听从指挥、快而不乱、有条不紊，通过演习积累提升应急经验。

注意在演习中保护自身安全。

四、演习准备：

1. 各部门准备好应急灯；
2. 相关负责人员到位；
3. 清理路障，保证演习安全；
4. 确定演习时间、地点、参加人员、演习规模等。

五、演习步骤：

1. 预备会议：公布停电演习的明确分工，提出演习要求，确保演习顺利进行。

培训停电事件的应急和疏散方法等。

2. 总指挥下达断电命令，后勤保障员执行断电。

3. 疏散组：先稳定人员情绪，请顾客和工作人员原地不动，通知各部门负责人开启应急照明设备，并立即组织进行设备检修。冷静沉着，安抚顾客。一旦无

法短时间修复，则组织人员撤离。提醒撤离人员注意楼梯安全，避免拥挤、踩踏。

4. 总指挥下达命令，恢复供电。各部门负责人检查人员、财产安全，登记备案。

5. 总指挥对演习进行讲评；

6. 演习结束，工作恢复正常。

附件六：餐厅消杀规范

一、 预防：

1. 垃圾处理：各部门作业人员做到垃圾桶随手清理、每天刷洗，保证无污垢异味。垃圾集中区须远离出品区。
2. 原料检查：对于采购到货的原料，入库前进行包装检查，不得带入蟑螂。
3. 食品储存：密封并标明日期，严格执行“先进先出”，避免食品腐败滋生虫害。食品储藏区的地面每天至少清洁两次，整体环境每周彻底清洁，保持干燥、凉爽。
4. 卫生间：保持卫生间（客用、员工用）清洁无异味。
5. 门窗：随时随手关闭，发现破损立即上报修补，避免虫害进入。
6. 地面地沟：地沟清洁、通畅无堵塞，无污水溢出；地漏、地面、墙壁无破损，发现破损及时上报修补，避免老鼠进入。
7. 风幕：应季开启风幕机（加装门帘），阻隔蝇虫入室。

8. 专人负责：落实专人每天检查餐厅的虫、鼠害情况。查出隐患及时责成相关部门整改，发现虫鼠立即追踪灭除并分析原因，并采取有效措施根治。
9. 各店应与卫生防疫站或爱卫会认可的消杀公司合作，定期消杀店面。

二、 灭杀：

1. 蟑螂：可采用杀蟑药品（如德国“施杰”牌杀蟑胶饵药品）。使用时，在蟑螂经常出入的地方点少许药品（但勿接触水等其它液体，以防失效）。每半个月使用一次，直至彻底灭杀。
2. 鼠笼/粘鼠板：正确放置（即放在门两侧和主要通道的墙角，此类地区为鼠类活动的主要路线）。每天检查清理鼠尸、更换诱饵。严禁随意使用鼠药或毒饵。
3. 灭蝇灯：任何季节都要处于开启状态，并正确放置（悬挂在距地面 2 米左右的高度、在门口与两侧墙呈 37° 的夹角内。不得置于操作台附近上方和正门口处）。灭蝇灯每周清理，保持灯体和网面干净，无蚊蝇尸体和污物。
4. 连锁店应确保厅面每一区域、后厨每一部门都有苍蝇拍。定期组织员工灭蝇，以达到营业过程中无飞虫，并及时清理死蝇。营业结束后苍蝇拍由专人统一管理，清洗消毒，保持干净卫生。

第五章；公司常用表格

1、应聘表格

2、离职表格

3、请假表格

4、奖罚单表格

5、月工作计划表格

6、周工作计划表格

7、点菜宝领、交表格、

8、洗手间检查表格

9、前厅电源开关时间表

10、前厅服务、吧台、保洁收尾表格及应对要求

11、单品毛利分析表

12、现金盘点表

13、固定资产盘点表

14、原材料月末盘点表

假期申请单

_____：

您好：

我系 _____部员工 _____因_____需请

假_____天，(_____月____日—_____月____日)，望领导给予批示。

申请人：审批人：

日期：月日日期：月日

假期申请单

_____：

您好：

我系____部员工____因____需请
假____天，(__月__日—__月__日)，望领导给予批示。

申请人：审批人：

日期：月日日期：月日

奖励单

年 月 日

姓名		部门		职务	
奖励事由					
根据公司奖罚制度奖励					元
部门负责人签字：			店长审核签字：		

.

过失单

年 月 日

姓名		部门		职务	
过失事由					
根据公司奖罚制度处罚 元					
部门负责人签字：			经理审核签字：		

☐ 店 年 月 工作计划

项目	计划名称	目标内容	实施措施	负责人
1				
2				
3				

4				
---	--	--	--	--

备注：每月 28 号之前交至管理公司

店长周工作报告

门店 / 区域：		提报日期：			
负责人：		提报周期：	xxxx 年 xx 月 xx 日	-	xxxx 年 xx 月 xx 日
上周工作总结					
【营业现状分析】					
	周期营业额	周上客数	周餐台数	周人均消费	周桌均消费
上周					
本周					
<div>【指引：】</div> <div>1、通过对比上周和本周营业现状包含项目差异，找出问题（列出具体原因）</div> <div>2、通过商圈品牌宣传、QSQ标准执行情况、顾客用餐感受、分析营业额变化</div> <div>3、针对这些差异变化是否有具体提升营业现状计划及商圈市场调查报告</div>					

4、计划要涉及：计划时间、计划内容、执行人、完成时间、计划呈现效果
【管理人员现状分析】
<p>【指引：】</p> <p>1、总结管理人员在本周管理中做了哪些推进提升的工作及需要提升的方面</p> <p>2、列出针对出现的失误及不足做出的改善措施及改善后效果</p> <p>3、分享在管理过程中经验</p>
【人员现状分析】
<p>【指引：】</p> <p>1、列出现有人员编制</p> <p>2、对现有人员进行整体评估（状态、仪容仪表、各项操作流程及标准执行）</p> <p>3、列出上周针对人员做的改善计划及培训（要具体到参与人、改善或培训内容、培训周期、效果呈现时间）</p>
【顾客满意度总结分析】

【指引：】

- 1、 顾客就餐是否满意直接影响到营业额的上下浮动
- 2、 根据每日顾客满意度调查，整理成数据和解决办法
- 3、 针对现有问题实施的改善并达到效果的具体计划
- 4、 要有持续改善的效果

超出管理权限及自身能力无法解决事项

【指引：】

- 1、 此类事项未超出自己管理管理权限或自身能力无法解决的事项，可上报管理公司帮助解决，但要求此类事项当时发生，当时报备，当时解决，每周进行总结
- 2、 列出通过此类事项解决前后的个人感受及学习心得

本周工作计划

项目	内容	执行人	完成时间

--	--	--	--

洗手间卫生检查表

[illegible]

卷纸										
喷香挤										
卫生工具										
摆放										

备注：合格打：“ ” 一般打“ o ” 不合格打：“ × ”

检查标准：

- 1、 镜面、洗手池、洗手台无污渍、水渍，洁净明亮
- 2、 地面、墙面无污渍、水渍
- 3、 便池、蹲便、无污垢，洁净明亮无异味
- 4、 洗手液、抽纸、卷纸、喷香挤及时添补摆放到位
- 5、 排风扇正常运转，无灰尘污渍
- 6、 壁画无灰尘
- 7、 抽纸、卷纸篓垃圾一半及时清理
- 8、 地毯上无纸屑垃圾，铺放整齐干净
- 9、 卫生工具摆放整齐

前厅电源开关时间表

上午	开去电源	收市	关闭电源
10：00	射灯、吧台灯、风幕机	14：00	外射灯、贝壳灯、路灯
11：00	水晶灯、电视、内外贝壳灯、 外射灯、空调	14：30	水晶灯、电视、风幕机、空调
根据客走情况打扫卫生，如果某个区没有客人卫生打扫完毕后，可先把关闭			
下午	开启电源	收市	关闭电源
16：40	水晶灯、把台灯	22：30	风幕机、留两台空调其它关闭
17：00	射灯、外射灯、内贝壳等、外 贝壳灯、路灯、门头灯、电视、 风幕机、空调	23：00	电视、内贝壳灯、路灯
		23：00	根据客走情况关闭水晶灯、空 调

备注：

- 1、
- 根据客人情况，调节关闭电源，如没有特殊情况，需按照电源开关时间表执行

后厨电、气开关时间表

空调	上午	10：30 开——14：30 关	负责人
----	----	------------------	-----

	下午	17：00 开—— 22：30 关	
照明灯	上午	9：30 开—— 15：00 关	
	下午	16：40 开—— 23：00 关 (关一组灯，打扫完全关闭)	
电炸锅	上午	11：00 开—— 14:30 关	
	下午	17：00 开—— 22：00 关	
排风	上午	12：00 开—— 14：00 关	
	下午	18：00 开—— 22：00 关	
热水器	上午	12:00 开—— 15：00 关	
	下午	18：00 开—— 23：30 关	
开水器	早 至	9：30 开—— 23:30 关	
	晚 上		
出天然气、 水、风机， 灶台风机		使用时开启，使用完毕后随手关闭	
灭蚊灯		24 小时开启，不关	

备注：以上规定由值班人员执行，如有特殊状况，视情况而定

前厅服务、传菜、保洁、吧台收市卫生项目检查表

项目 日期	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
桌子							
电磁板							
调料							
汤勺架子							
提示牌							
衣服框							
椅子							
地面							
小垃圾桶							
备餐柜							
桌面旁窗台							
绿植							

空餐框摆放							
餐车							
汤壶							
茶壶							
茶桶							
外电视摆放							
外凳子摆放							
外桌子摆放							
外伞摆放							
工作摆放							
大垃圾桶							
放餐具区							
前厅区电源 排风、关闭							
传菜托盘							
小料台面							

备餐柜台面							
餐框摆放							
调料桶回收							
地面							
热水器							
地毯							
楼梯							
杂物间							
更衣室							
传菜区电源 关闭							
吧台：							
吧台台面							
电脑							
酒水码放							
酒架摆放							

吧台区电源 关闭							

备注：检查时合格打：“ ” 一般打“ o ” 不合格打：“ x ”

收市卫生对应检查要求：

- 1、桌面干净无辣椒皮、无油渍
- 2、电磁板干净，光亮无油渍
- 2、调料盅、汤勺架子、提示牌子、用热水擦拭干净无牛油渍，并摆放在规定位置
- 3、衣服框子内布，无油渍和杂物沫，并把内布叠好，把框子放在凳子上，摆放整齐
- 4、椅子整齐对应放在桌面上
- 5、备餐柜，柜面干净物品摆放整齐，抽屉内物品分类摆放整齐
- 6、小垃圾桶套上干净的垃圾袋子，垃圾袋子不起泡、紧贴在垃圾桶内围
- 7、窗台上无垃圾纸屑、瓜子皮等，干净整齐

- 8、绿植无死叶子，花盆内无杂物，瓜子皮、纸屑沫沫等
- 9、一次性餐具下班全部回收在指定位置，空餐具框码放好、整齐美观
- 10、餐车：餐车上空餐框干净；空餐车表成擦拭干净无油渍
- 11、汤壶洗干净，并摆放在指定位置，表层擦拭干净无水渍
- 12、茶桶：茶叶包倒掉洗干净；茶桶洗干净，并把表层擦拭干净无水渍
- 13、外围电视回收到大厅干抹布擦拭；摆放在餐桌上，并注意安全，避免电视摔掉碰碎掉
- 14、外围凳子、桌子、遮阳伞：放在大厅一个空区域，高低码放整齐一致、有序
- 15、卫生工具：如抹布、拖把、桶、盆等等，送到指定人员处清洗干净，并放在指定区域
- 16、放一次性餐具区域：脏餐具码放整齐，最上方餐具上需加盖子
- 17、大垃圾桶：各点根据状况组织人员，洗刷大垃圾桶，准备桶装六十度热水加上洗洁精、清洗大垃圾桶刷子；清洗大垃圾桶内外
- 18、根据做卫生进度，随时关闭电源，做好节约工作
- 19、传菜托盘用洗洁精热水清洗干净，擦拭干后码放在传菜部桌面
- 20、传菜部桌面物品如：调料盒、物品等摆放整齐
- 21、传菜部调料用保鲜膜封好，并放在保鲜柜子内

22、传菜地毯和洗手间地毯根据各店状况收集在一起，并统一安排人员清洗

23、地面垃圾和死角垃圾清扫干净，拖把车接入热水加入洗洁精洗拖把，开始拖地

24、热水器卡槽清理干净

25、杂物间地面清理干净、杂物码放整齐，水池光亮洁净

26、更衣室杂乱物品码放整齐、外放员工鞋子摆放整齐；地面垃圾清理干净；

27、吧台酒品展示柜子物品码放整齐； 吧台内成件酒水分类分区码放整齐； 吧台桌面杂乱物品归类，擦拭电脑、清理地面、垃圾桶卫生

单品毛利分析表

[illegible]

现金盘点表

单位： 年 月 日 单位：元

名称	数量	金额	备注：
100 元			
50 元			
20 元			
10 元			
5 元			

1 元			
0.5 元			
0.2 元			
0.1 元			
合计			
帐面金额			
差异金额			
差异金额分析：		银行存款：	
1、			
2、			
3、			

盘点人：

监盘人：

日期： 年 月 日

固定资产盘点

部门：前厅

年 月

名称	单位	月初数	本月增加数	损坏数	月末数	备注
----	----	-----	-------	-----	-----	----

宝宝椅子						
保湿桶						
备餐柜						
备金柜						
壁灯						
表						
冰柜						
布老虎						
擦手纸盒						
餐架						
插座						
铲						
铲斗						
长桌						
瓷花盆						
醋盒						

打托盘						
大电视						
大垃圾桶						
大绿						
大盘纸盒						
大水桶						
大拖把						
凳子						
地球仪						
地毯						
点钞机						
电磁炉						
电话						
电脑						
吊灯						
订书机						

发财树						
放衣筐						
放音机						
放映机						
风幕机						
缝纫机						
高凳子						
挂灯						
挂式表						
柜子						
计算器						
酒架						
酒提						
空调						
垃圾桶						
兰草						

老箱子						
老小电视						
老椅子						
老桌子						
楼梯灯						
录音机						
路由器						
绿桶						
马到成功广告						
马蝇灯						
灭火器						
木画						
鸟笼						
排号台						
皮箱						
啤酒机						

扫把						
勺子架						
射灯						
摄像头						
书架						
刷卡机						
水壶						
水晶灯						
水龙头						
水桶						
酸奶机						
台级						
台牌						
汤壶						
梯子						
铁铲						

铁盆						
推餐车						
拖把						
拖把桶						
味精盒						
洗手液						
洗衣机						
消毒柜						
小备餐柜						
小红桶						
小晶灯						
小绿						
小盆						
写白班						
盐盒						
衣柜						

衣架						
椅子						
印泥						
印章						
应急灯						
萤灯						
元吊灯						
元托盘						
招财进宝						
招财树						
纸篓						
中垃圾桶						
竹筐						
竹椅						
桌子						
二氧化碳罐子						

会计：

店长：

部门负责人：

百度网盘

XXX店工资表

部 门 :

2014 年 月份

[illegible]

[illegible]

14																	
15																	
计																	

制表：

出纳：

会计：

财务主管：

店长：

总经理

日期：

[illegible]

[illegible]

[illegible]