为了加强酒店的内部管理，实行下列A、B、C三级管理制度，A类警告，记过，视情节处以经济罚款1分。B类记过，经济处罚2——10分。C类记大过，经济处罚，劝退，开除，严重者送司法机关处理。

A类

1、无故迟到，早退者，未按时到岗例会，违反考勤制度者。

2、个人仪容仪表，不符合酒店要求者。

3、不按要求做好营业前准备工作，不认真遵守卫生管理制度者。

4、对客人举止不文雅，语言不规范者。

5、员工上下班、外出时，应走员工通道，按规定签到检查。

6、非工作需要严禁进入其他部门或非己工作区域，如；财务室，吧台收银台等。

7、例会时不严肃，队伍不整齐，站姿不标准。

8、不允许随地吐痰，不乱扔垃圾，不破坏酒店卫生洁净。

9、严格遵守交接班制度，违者按责论处。

10、员工请假必须提前写请假申请表并按酒店规定的请假程序办理手续。

11、员工非岗位需要，不得当班期间携带手机。

12、在岗期间不准乱做私活，如洗衣服等与工作无关的事情。

13、员工在工作或服务场所不使用礼貌用语。

14、不爱护酒店的设备设施、物品等，

15、服务业务不规范。

16、遇到上级或是客人不问好者。

17、员工不按规定时间地点用餐，就餐时间为20分钟。

18、 服务态度欠佳，工作效率缓慢。

19、客人询问酒店出售食品饮品解答不明者。

20、收银员收钱出现差错，按价赔偿并处罚。

21、吧员工作中多付，少付，与帐面不符者，包赔并处罚。

22、传菜员上菜速度过慢或是扣菜包赔并处罚。

23、划菜员调错菜，包赔并处罚。

24、划菜员发现菜品出品慢没有及时提醒。

25、菜品点错菜，下错单者。

B类；

1、不许在营业或工作时间看报纸，阅读其他刊物及收看电视，收听收音机。

2、立岗期间不准闲谈、说笑、打闹、大声喧哗者。

3、不准擅自离岗。

4、违反操作程序，给酒店造成损失者。

5、上岗期间接听私人电话。

6、不准偷吃或是私自留存客人剩余食品，特殊情况由经理统一安排用于员工集体用餐。

7、上岗期间不准吃食物或是咀嚼口香糖。

8、不准对员工或是客人污言秽语。

9、不准在岗期间进入更衣室。

10、不准在酒店内会客。

11、下班后不准在酒店逗留。

12、不准在酒店内吸烟喝酒。

13、不准私自使用客用物品及设施。

14、客人提出投诉者。

15、擅自起撬，调换更衣柜或在更衣柜内存放食品和酒店物品。

C类；

1、不准顶撞上司或对同志不礼貌。

2、不准偷窃。

3、不准对客人无理或是怠慢客人影响酒店生意，

4、不准威胁、欺负、侮辱同事。

5、在酒店区域内不准拒绝保安人员的正常检查。

6、对玩忽职守、给酒店造成严重损失的。

7、严禁打仗斗殴，一经发现立即开除，严重者送司法机关。

8、严禁舞弊行为，一经发现严肃处理。

9、对于拾贵重物品不归者或未上报经理者。

10、隐瞒包庇同事违纪行为者。

11、严禁向客人所要金钱或是其他报酬。

12、对违反治安管理条例及违法行为者移交司法机关。

13、发表虚假诽谤言论，影响酒店声誉者。

14、员工不准向外界透漏酒店经营计划、数据、资料等任何机密材料。

15、遵守安全防火管理制度。

16、员工必须遵守酒店和部门制定的各项规章制度。

17、对于采用各种方式贪污、受贿、侵吞等方式，给酒店造成重大损失者以及私自挪用、侵吞酒店财产者，处以开除处理，严重者交司法机关。

注：以上均按每分5元计算