# 人事管理规范程序及操作标准

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-05-18

*第一篇：人事管理规范程序及操作标准酒店人事管理规范程序及操作标准为规范酒店人员配置、招聘、入、离职程序及操作标准，充分调动员工的工作积极性，发挥员工个人才能，使酒店人事管理工作科学化、规范化、系统化，特制定酒店员工入、离职规范程序及操作标...*

**第一篇：人事管理规范程序及操作标准**

酒店人事管理规范程序及操作标准

为规范酒店人员配置、招聘、入、离职程序及操作标准，充分调动员工的工作积极性，发挥员工个人才能，使酒店人事管理工作科学化、规范化、系统化，特制定酒店员工入、离职规范程序及操作标准。

第一章 人员的配置

一、人员配置原则

酒店人员配置秉持定岗定编、精干高效、合理适用三项原则，以建立一支管理、技术、营销、服务为一体的高素质、专业化的员工队伍。

二、人员配置方式

1、酒店人员配置采取计划方式。每年十二月份，各部门结合本部门该年度实际经营情况及下一年度业务发展需要，分析部门工作量和人员需求，向人力资源部提交《定岗定编计划表》，行政人事部审核汇总后报总经理室及董事会审定。

2、行政人事部根据审定的酒店定岗定编计划，编制酒店《人力资源编制计划》报总经理室审定，审定后的计划作为下一年度酒店人员配置的依据。

三、人员配置调整

1、如酒店年度经营情况发生变化，致使部门工作量有所增减，工作量发生增减的部门以书面形式向人力资源部提交本部门岗位设置及人员编制调整申请，经行政人事部审核并报总经理室审定后下发执行。

2、未经申报，各部门不得擅自调整部门年度岗位及编制。

第二章 人员招聘工作程序

一、人员招聘

1、酒店人员招聘根据酒店年度《人力资源配置计划》，按照德才兼备、公开选拔、公平竞争、量才适用、择优录取的原则对外招聘。

2、酒店人员招聘工作由行政人事部统一负责。

3、行政人事部根据各部门人员招聘需求，定期或不定期地通过大专院校、职业学校、人才市场、职业介绍所、广告（报纸、电视、杂志、）、猎头酒店及推荐、自荐等方式招聘符合条件的人员。

4、人员招聘按以下程序进行：

1）、所有应聘者需凭身份证及相关证明，往行政人事部领取《求职申请表》，并按表格的要求如实填写。

2）、应聘人员按表格要求填妥《求职申请表》后，行政人事部对其进行目测和第一次面试（初试）：

a、测试语言、度量身高、秤量体重等相关内容；

b、核验有效身份证、健康证明、学历证书等相关证明；

c、根据岗位职务要求，对符合五官及外形要求的人员进行技能的初步考核。

d、行政人事部面试人员需对应聘者的相关考核结果及评定，填写在《求职申请表》评语栏中；

e、对初试不合格的人员，或可作为备用人选的人员，可将应聘资料分别保管，不合格者档案保留一个月，备用人选资料保留三个月。

3、部门复试

a、对符合初试要求的特殊专业的岗位，行政人事部在求职申请表栏目填写意见并与相关部门约定复试时间。由行政人事部人事专员带领至相关部门部门进行复试；

b、部门对行政人事部推荐复试的人员，应根据其岗位职务的技能及相关素质需求，对应聘者进行表达及实操考核；

c、部门对符合岗位要求的人员,应在其《求职申请表》栏目中填写“同意试用或同意试工”；

4、经用工部门复试符合岗位要求的无特殊专业的岗位，应聘者至行政人事部办理相关入职手续报到上班；

5、应聘领班以上管理人员（含领班）、技术工种、财务人员需经总经理室相关人员面试考核后方可办理入职手续；

6、对不合格或可备用的应聘人员，部门需在求职申请表中注清原因及意见，交行政人事部作存档处理。

7、注意事项

a、经复试通过的应聘者，行政人事部需向其介绍酒店的基本情况，并讲明其将入职的部门、职位、职责、试用期限及其试用期的薪金待遇及需承担的责任义务，雇、佣双方都在自愿同意的情况下，行政人事部方可为其办理入职手续；

b、应聘车辆驾驶员、财务部收银员需由本市户口人员担保，无担保者不得录用。

8、人事审批权限第三章 入职手续办理程序

一、员工入职资料及验证

1、员工凭《求职申请表》往行政人事部办理相关入职手续；

2、行政人事部验证部门签批，核对员工面试的《入职申请表》，查验员工相关证件及资料的准确性，并收取相关资料。

a、身份证原件及复印件，收复印件5张，退回原件；

b、员工1寸彩色登记相片5张（主管级以上人员需交4R彩色登记相片1张用于公告栏张贴，如即时无相片，于入职后一周内补交）；

c、验收本市有效健康证原件（如无健康证必须先体检合格方可上岗）；

二、入职工衣保证金

1、酒店员工入职须交工衣保证金300元；

2、员工入职时凭借行政人事部开具的《缴费通知书》至财务部先交工衣保证金300元。

3、员工因正常离职，酒店将退还其工衣保证金。

4、财务部收到员工工衣保证金后，需向员工开具内部收据，由员工本人保存；如有遗失，酒店概不负责。

三、资料录入

1、按员工部门及职务编排工号，并编注于《求职申请表》工号栏中；

2、电脑资料：录入姓名、性别、部门、职务、身份证号、身份地址、学历、入职日期、合同日期、健康证期、暂住证期等相关资料；

3、电脑登记及编排员工的宿舍房号及床号、工衣柜号、电子卡。

四、人事手续交接

1、行政人事部按员工部门及岗位，发放《员工手册》、《培训手册》、《酒店刊物》、工牌、IC卡、工衣柜匙、员工守则等相关工作备品，由领用员工签名；

2、与员工签订试用合同或正式劳动合同，讲解合同条款；

3、开具《制服分发单》、《住宿通知书》、《新员工报到通知书》，行政人事部带领新员工至制服房领取工衣→带领新员工至打卡处做指纹留样并告知指纹考勤考勤相关规定、操作程序及注意事项→带领至员工宿舍安排宿舍并与其讲解住宿相关规定→带领至员工餐厅并告知员工餐厅就餐时间及相关规定→带领新员工至部门报到；

4、新员工至部门报到后，所属部门相关责任人应带领新员工熟悉其部门工作环境，告知其岗位工作内容及相关事项并安排专人带领新员工上岗；

五、资料处理

将《求职申请表》、员工证件复印件、领用物品单、部门录用通知、员工相片等与电脑录入核对无误后，进行对号装订，归入员工档案袋中进行归档

第四章 员工试用、转正工作程序

一、员工试用

1、新入职员工须经过一个月的试用期；

2、提前转正：根据新入职员工的表现，酒店可予以提前转正，但试用期最少不得小于一个月（经总经理室特批除外）；

3、如无须试用之员工必须经总经理助理特批（主管以上人员须经总经理批准）；

4、新入职员工经试用不合格的，部门可随时出具《人事变动表》做试用期不合格处理，不需要再延长试用期；

5、如新入职员工在试用期内违反酒店规章制度或不符合岗位任职要求，酒店有权随时与其解除试用关系。

二、员工转正

1、转正条件

1）按期转正：试用期内表现良好，符合岗位任职要求者；

2）提前转正：试用期内表现优秀，业绩突出者；

2、转正手续的办理

1）按期转正

（1）员工试用期满，由部门填写《员工试用期考核表》、《国安假日酒店工作评估表》及《人事变动表》，经部门主管签名后返回行政人事部；

（2）转正考评及审批程序：

主管级以下人员：行政人事部每月20日前统计当月转正到期人员名单至相关部门→部门审核→（OK）→填写《人事变动表》、《试用期员工转正考核表》、《工作表现评估表》至行政人事部（每月25日前）→行政人事部对其进行应知应会口试→（OK）→行政总监审批

主管级以上人员：行政人事部通知被转正人员写述职报告→部门负责人填写《人事变动表》、《试用期员工转正考核表》、《工作表现评估表》至行政人事部→行政总监面试考核→总经理特别助理审批

部门经理级（含助理、副经理）：行政人事部通知被转正人员写述职报告→部门总监/经理填写《人事变动表》、《试用期员工转正考核表》、《工作表现评估表》至行政人事部→行政总监面试考核→总经理特别助理审核→总经理审批

（3）凡经考核审批同意转正的人员，由行政人事部通知用人部门主管和员工本人，并将考核材料存入员工档案；

（4）行政人事部于每月末将经审定同意转正员工的《人事表动表》送财务部做为计资依据。

（1）符合提前转正条件的员工，由员工所在部门以书面申请的形式报行政人事部，行政人事部签署意见后报总经理室审定（相关考评审批程序按期转正程序办理）；

（2）如批复同意提前转正的，行政人事部按照上述“按期转正” 的办理程序（下同）为员工办理提前转正手续；

（3）如批复作按期转正处理的，行政人事部将批复意见留存并知会员工所在部门。

3、转正生效期限：所有转正生效从次月1日开始执行。

第五章 员工的考核

一、酒店对员工的考核分为转正考核、月度考核、晋升考核、年终考核等四种形式。

二、除平时考核外，其它三种考核均按德、能、勤、绩四个方面有所侧重的对员工进行考核。

三、转正考核：

1、酒店基层员工不需进行专门的转正考核，由其直属上级填写《员工试用期转正考核表》，交部门主管签署转正意见，报行政总监审定。

2、除基层员工外，其它员工在试用期内，无论其提前或按期转正，均须对其进行专门的转正考核，考核内容侧重德、能、勤三个方面。

四、月度考核（此项暂不执行，待执行另行行文通知）：

1、原则上试用期内员工不享受岗位绩效工资，转正后由部门每月对其进行绩效考核，考核结果与员工岗位绩效工资直接挂钩，部门根据当月经营指标完成情况、员工工作表现进行考核评定。以100分制进行考核。总评分≥50分，依实际分数计算岗位绩效工资，总评分低于50分，不享受当月绩效工资，总评分95分以上，享受全额岗位绩效工资。

2、每月5日前，由员工直属上级对下属员工做绩效考核，经部门主管签后交行政人事部汇总，后报总经理室审核后交财务执行。

3、总经办每月5日前，对各部门主管进行绩效考核，经总经理审批后交财务执行。

五、晋升考核：

1、部门根据岗位需要或员工表现，可对员工晋职或晋级。

2、部门主管以下员工的晋职（级）由员工所在部门申请，由行政人事部会同申请部门主管对其进行考核。

3、部门主管以上员工的晋职（级）由总经理室提名，由分管总经理助理对其进行绩效考核，报总经理批准。

1、每年年末，员工须对本年度工作进行总结。

2、各部门根据个人总结，参考月度考核结果，对部门员工进行年终考核。

3、各部门依据员工考核结果，结合部门年度考核业绩情况，按照执行办的决定，对员工给予年终奖金或年度调薪。

**第二篇：酒店人事管理规范程序及操作标准**

酒店人事管理规范程序及操作标准

为规范酒店人员配置、招聘、入、离职程序及操作标准，充分调动员工的工作积极性，发挥员工个人才能，使酒店人事管理工作科学化、规范化、系统化，特制定酒店员工入、离职规范程序及操作标准。

第一章 人员的配置

一、人员配置原则

酒店人员配置秉持定岗定编、精干高效、合理适用三项原则，以建立一支管理、技术、营销、服务为一体的高素质、专业化的员工队伍。

二、人员配置方式

1、酒店人员配置采取计划方式。每年十二月份，各部门结合本部门该实际经营情况及下一业务发展需要，分析部门工作量和人员需求，向人力资源部提交《定岗定编计划表》，行政人事部审核汇总后报总经理室及董事会审定。

2、行政人事部根据审定的酒店定岗定编计划，编制酒店《人力资源编制计划》报总经理室审定，审定后的计划作为下一酒店人员配置的依据。

三、人员配置调整

1、如酒店经营情况发生变化，致使部门工作量有所增减，工作量发生增减的部门以书面形式向人力资源部提交本部门岗位设置及人员编制调整申请，经行政人事部审核并报总经理室审定后下发执行。

2、未经申报，各部门不得擅自调整部门岗位及编制。

第二章 人员招聘工作程序

一、人员招聘

1、酒店人员招聘根据酒店《人力资源配置计划》，按照德才兼备、公开选拔、公平竞争、量才适用、择优录取的原则对外招聘。

2、酒店人员招聘工作由行政人事部统一负责。

3、行政人事部根据各部门人员招聘需求，定期或不定期地通过大专院校、职业学校、人才市场、职业介绍所、广告（报纸、电视、杂志、Internet等）、猎头酒店及推荐、自荐等方式招聘符合条件的人员。

4、人员招聘按以下程序进行：

1）、所有应聘者需凭身份证及相关证明，往行政人事部领取《求职申请表》，并按表格的要求如实填写。

2）、应聘人员按表格要求填妥《求职申请表》后，行政人事部对其进行目测和第一次面试（初试）：

a、测试语言、度量身高、秤量体重等相关内容；

b、核验有效身份证、健康证明、学历证书等相关证明；

c、根据岗位职务要求，对符合五官及外形要求的人员进行技能的初步考核。d、行政人事部面试人员需对应聘者的相关考核结果及评定，填写在《求职申请表》评语栏中；

e、对初试不合格的人员，或可作为备用人选的人员，可将应聘资料分别保管，不合格者档案保留一个月，备用人选资料保留三个月。

3、部门复试

a、对符合初试要求的特殊专业的岗位，行政人事部在求职申请表栏目填写意见并与相关部门约定复试时间。由行政人事部人事专员带领至相关部门部门进行复试；

b、部门对行政人事部推荐复试的人员，应根据其岗位职务的技能及相关素质需求，对应聘者进行表达及实操考核；

c、部门对符合岗位要求的人员,应在其《求职申请表》栏目中填写“同意试用或同意试工”；

4、经用工部门复试符合岗位要求的无特殊专业的岗位，应聘者至行政人事部办理相关入职手续报到上班；

5、应聘领班以上管理人员（含领班）、技术工种、财务人员需经总经理室相关人员面试考核后方可办理入职手续；

6、对不合格或可备用的应聘人员，部门需在求职申请表中注清原因及意见，交行政人事部作存档处理。

7、注意事项

a、经复试通过的应聘者，行政人事部需向其介绍酒店的基本情况，并讲明其将入职的部门、职位、职责、试用期限及其试用期的薪金待遇及需承担的责任义务，雇、佣双方都在自愿同意的情况下，行政人事部方可为其办理入职手续；

b、应聘车辆驾驶员、财务部收银员需由本市户口人员担保，无担保者不得录用。

8、人事审批权限

职级 第一次面试 第二次面试 审核批准 总经理特别助理

总经理

副总经理、总经理助理

总经理 部门总监 总经理助理 总经理特别助理

总经理 总监助理/部门经理

行政人事总监 分管总经理助理 总经理/董事长 部门主管 行政人事总监 部门总监/经理 总经理特别助理

领班、部长、技术人员

人力资源部经理 部门总监/经理 行政总监

财务部会计、出纳、审计、采购、库管

行政人事总监 部门总监/经理 总经理特别助理

总经理 基层员工 人力资源部经理 部门经理/总监 行政人事总监 第三章 入职手续办理程序

一、员工入职资料及验证

1、员工凭《求职申请表》往行政人事部办理相关入职手续；

2、行政人事部验证部门签批，核对员工面试的《入职申请表》，查验员工相关证件及资料的准确性，并收取相关资料。a、身份证原件及复印件，收复印件5张，退回原件； b、员工1寸彩色登记相片5张（主管级以上人员需交4R彩色登记相片1张用于公告栏张贴，如即时无相片，于入职后一周内补交）；

c、验收本市有效健康证原件（如无健康证必须先体检合格方可上岗）；

二、入职工衣保证金

1、酒店员工入职须交工衣保证金300元；

2、员工入职时凭借行政人事部开具的《缴费通知书》至财务部先交工衣保证金300元。

3、员工因正常离职，酒店将退还其工衣保证金。

4、财务部收到员工工衣保证金后，需向员工开具内部收据，由员工本人保存；如有遗失，酒店概不负责。

三、资料录入

1、按员工部门及职务编排工号，并编注于《求职申请表》工号栏中；

2、电脑资料：录入姓名、性别、部门、职务、身份证号、身份地址、学历、入职日期、合同日期、健康证期、暂住证期等相关资料；

3、电脑登记及编排员工的宿舍房号及床号、工衣柜号、电子卡。

四、人事手续交接

1、行政人事部按员工部门及岗位，发放《员工手册》、《培训手册》、《酒店刊物》、工牌、IC卡、工衣柜匙、员工守则等相关工作备品，由领用员工签名；

2、与员工签订试用合同或正式劳动合同，讲解合同条款；

3、开具《制服分发单》、《住宿通知书》、《新员工报到通知书》，行政人事部带领新员工至制服房领取工衣→带领新员工至打卡处做指纹留样并告知指纹考勤考勤相关规定、操作程序及注意事项→带领至员工宿舍安排宿舍并与其讲解住宿相关规定→带领至员工餐厅并告知员工餐厅就餐时间及相关规定→带领新员工至部门报到；

4、新员工至部门报到后，所属部门相关责任人应带领新员工熟悉其部门工作环境，告知其岗位工作内容及相关事项并安排专人带领新员工上岗；

五、资料处理

将《求职申请表》、员工证件复印件、领用物品单、部门录用通知、员工相片等与电脑录入核对无误后，进行对号装订，归入员工档案袋中进行归档。

第四章 员工试用、转正工作程序

一、员工试用

1、新入职员工须经过一个月的试用期；

2、提前转正：根据新入职员工的表现，酒店可予以提前转正，但试用期最少不得小于一个月（经总经理室特批除外）；

3、如无须试用之员工必须经总经理助理特批（主管以上人员须经总经理批准）；

4、新入职员工经试用不合格的，部门可随时出具《人事变动表》做试用期不合格处理，不需要再延长试用期；

5、如新入职员工在试用期内违反酒店规章制度或不符合岗位任职要求，酒店有权随时与其解除试用关系。

二、员工转正

1、转正条件 1）按期转正：试用期内表现良好，符合岗位任职要求者； 2）提前转正：试用期内表现优秀，业绩突出者；

2、转正手续的办理 1）按期转正

（1）员工试用期满，由部门填写《员工试用期考核表》、《国安假日酒店工作评估表》及《人事变动表》，经部门主管签名后返回行政人事部；（2）转正考评及审批程序：

主管级以下人员：行政人事部每月20日前统计当月转正到期人员名单至相关部门→部门审核→（OK）→填写《人事变动表》、《试用期员工转正考核表》、《工作表现评估表》至行政人事部（每月25日前）→行政人事部对其进行应知应会口试→（OK）→行政总监审批 主管级以上人员：行政人事部通知被转正人员写述职报告→部门负责人填写《人事变动表》、《试用期员工转正考核表》、《工作表现评估表》至行政人事部→行政总监面试考核→总经理特别助理审批

部门经理级（含助理、副经理）：行政人事部通知被转正人员写述职报告→部门总监/经理填写《人事变动表》、《试用期员工转正考核表》、《工作表现评估表》至行政人事部→行政总监面试考核→总经理特别助理审核→总经理审批（3）凡经考核审批同意转正的人员，由行政人事部通知用人部门主管和员工本人，并将考核材料存入员工档案；

（4）行政人事部于每月末将经审定同意转正员工的《人事表动表》送财务部做为计资依据。2）提前转正

（1）符合提前转正条件的员工，由员工所在部门以书面申请的形式报行政人事部，行政人事部签署意见后报总经理室审定（相关考评审批程序按期转正程序办理）；（2）如批复同意提前转正的，行政人事部按照上述“按期转正” 的办理程序（下同）为员工办理提前转正手续；

（3）如批复作按期转正处理的，行政人事部将批复意见留存并知会员工所在部门。

3、转正生效期限：所有转正生效从次月1日开始执行。

第五章 员工的考核

一、酒店对员工的考核分为转正考核、月度考核、晋升考核、年终考核等四种形式。

二、除平时考核外，其它三种考核均按德、能、勤、绩四个方面有所侧重的对员工进行考核。

三、转正考核：

1、酒店基层员工不需进行专门的转正考核，由其直属上级填写《员工试用期转正考核表》，交部门主管签署转正意见，报行政总监审定。

2、除基层员工外，其它员工在试用期内，无论其提前或按期转正，均须对其进行专门的转正考核，考核内容侧重德、能、勤三个方面。

四、月度考核（此项暂不执行，待执行另行行文通知）：

1、原则上试用期内员工不享受岗位绩效工资，转正后由部门每月对其进行绩效考核，考核结果与员工岗位绩效工资直接挂钩，部门根据当月经营指标完成情况、员工工作表现进行考核评定。以100分制进行考核。总评分≥50分，依实际分数计算岗位绩效工资，总评分低于50分，不享受当月绩效工资，总评分95分以上，享受全额岗位绩效工资。

2、每月5日前，由员工直属上级对下属员工做绩效考核，经部门主管签后交行政人事部汇总，后报总经理室审核后交财务执行。

3、总经办每月5日前，对各部门主管进行绩效考核，经总经理审批后交财务执行。

五、晋升考核：

1、部门根据岗位需要或员工表现，可对员工晋职或晋级。

2、部门主管以下员工的晋职（级）由员工所在部门申请，由行政人事部会同申请部门主管对其进行考核。

3、部门主管以上员工的晋职（级）由总经理室提名，由分管总经理助理对其进行绩效考核，报总经理批准。

六、年终考核：

1、每年年末，员工须对本工作进行总结。

2、各部门根据个人总结，参考月度考核结果，对部门员工进行年终考核。

3、各部门依据员工考核结果，结合部门考核业绩情况，按照执行办的决定，对员工给予年终奖金或调薪。

第六章 员工调动工作程序与标准

一、酒店基于业务需要或内部出现岗位空缺时，可在酒店内部或向集团其它各企业调出、调入员工。

二、主管级以下员工工作调动可由酒店安排，也可由员工个人申请，主管级以上员工的工作调动只能由酒店安排，个人不得申请。

三、个人申请的，员工须在原工作岗位连续工作满六个月、工作表现良好，并符合新岗位任职要求。提出申请时，个人须填写《人事变动表》。

四、员工工作调动一经酒店决定或批准，被调员工须给予配合，服从酒店调动安排。

五、调动手续的办理

1、由调入部门与调出部门经理/总监共同填写《人事变动表》报行政人事部；

2、员工的调动由行政人事部审核，报行政总监审定，主管级以上人员调动由总经理特别助理审定,部门经理级以上人员调动由总经理审定；

3、部门之间的调动，由行政人事部开具《制服换发通知书》、《员工调岗通知书》，员工凭《制服换（发）通知书》到制服房换取制服，凭《员工调岗通知书》到部门报到。行政人事部将其个人档案重新归档；

4、部门内部的调动，由行政人事部将被调员工的调动资料存档即可，如需换领服装则开具《制服换（发）通知书》到制服房换取制服。

六、调动的相关事项

1、被调动员工的工资级别按调动后岗位的相应工资级别执行；

2、如调动前岗位与调动后岗位的工作性质不同，不论是否涉及晋职或晋级的情况，均须经过一个月的实习期。

3、如调动涉及晋职或晋级情况的，参照本制度第七章中的有关规定执行。第七章 员工的晋职、晋级与降职、降级

一、晋职、晋级

1、晋职是指员工的行政职务从低一级晋升到高一级；晋级是指在同一个行政职级内，从低一级的工资级别提升工资等级。

2、酒店每位员工均有晋职与晋级的机会，当酒店出现管理职位空缺时，酒店员工可优先予以晋职。

3、晋职、晋级的条件

1）需晋职、晋级的员工在晋职、晋级前三个月内凡有以下情形之一者，均无晋职、晋级资格：

（1）早退、旷工一次者（含部门例会、加班、培训及其它被要求到岗时）；（2）工作缺乏责任心未履行岗位职责，违反员工手册及酒店其它规章制度，被酒店或部门依例开具过失单者；

（3）因服务不周、岗位技能差等原因被客人投诉一次者。

2、拟晋职的员工，须在同一部门原岗位原职级上连续工作六个月以上时间（不含试用期）。

3、拟晋级的员工，须在同一部门的原职级上连续工作三个月以上时间（不含试用期）。

4、晋职、晋级的程序

1）各部门填写《人事变动表》及《工作评估表》报行政人事部；

2）行政人事部会同用人部门对拟晋职（级）的员工进行晋升考核面谈；

3）考核合格者，由行政人事部将《人事变动表》和考核材料报总经理室审定； 4）经审定后，行政人事部将原件存入员工人事档案，复印件一份交财务部，一份交部门。

5）考核不合格者，由行政人事部通知拟晋职（级）的员工，并说明详细理由。6）行政人事部将考核不合格者的《人事异动表》和考核材料存入其人事档案。7）如员工对考核结果有疑义，可按申诉的有关规定进行申诉（见本制度第九章）。

4、晋职、晋级的相关事项

1）原则上规定晋职、晋级应逐级进行。

2）晋职的员工，晋职后按原薪级不变实习一个月，实习期满经所属部门考核合格者按晋职后岗位的最低薪级标准执行。如晋职后的最低薪级低于原薪级，可套用等同于原薪级或以上的薪级标准。

3）晋级的员工，两次晋级的间隔时间不得少于4个月，两次晋职的时间不得少于12个月，晋职和晋级间隔时间不得少于6个月。

二、降职、降级

降职是指从高一职务降到低一职务；降级是指从同一职位的工资级别中降低工资薪级。

1、降职、降级的条件：

1）经考核员工工作能力和业务水平不能胜任本职工作，但适合低一职位的要求且有岗位空缺时，可作降职处理；

2）因酒店机构调整，原有职位须精简，其它部门又无同职岗位空缺但可留用时，可作降职处理； 3）员工因工作不负责任，致使酒店利益受到一定损失且作记过处分但可留用时，可作降级处理； 4）员工严重违反酒店的规章制度，并造成一定后果但仍可留用时，可视具体情况作降职或降级处理。

2、降职、降级的程序

1）领班级以下员工（含领班）的降职、降级，由员工所在部门填报《人事异动表》，经部门负责人和行政人事部签署意见后报行政总监审定；部门主管级人员的降职或降级须报总经理特别助理审定；部门经理级人员的降职或降级须报总经理审定。

2）行政人事部在收到同意批复后，将《降职、降级呈报审批表》原件存入员工个人档案，复印件交财务部具体执行。

3、降职、降级的相关事项

1）属降职的，其薪级按降职后岗位的工资级别执行。2）属降级的，其薪级按降级后的工资级别执行。

3）员工降职或降级后，如需晋职或晋级，须符合晋职、晋级的条件，并按晋职、晋级的程序办理。第八章 员工离职

一、酒店员工离职包括辞职、自动离职、解聘、自然解职等四种情况。

二、员工辞职

1、员工在劳动合同约定的服务期限内因个人原因或劳动合同到期后不愿与酒店续签合同时，可申请辞职。

2、辞职申请期限：

1）、试用期提前七天或以七天工资作为代替通知；

2）、转正员工须提前30天或以三十天薪资作为代替通知；

3、辞职申请程序：

1）、辞职员工需往行政人事部或本部主管处领取《辞职申请表》，按表格相关要求填写，注明工号、姓名、部门、职务、入职日期、申请离职日期、辞职原因等，逐级审核，行政人事部审批；

2）、领班级以下员工的辞职申请报行政人事部审核，行政总监审定；部门主管级人员辞职报行政人事部审核，总经理特别助理审定，部门经理级人员辞职报行政人事部审核，总经理审定。

3）、辞职申请批准后，员工在二个工作日内到行政人事部办理离职手续。

三、员工自动离职

1、员工在劳动合同约定的服务期限内未经许可而擅自离岗超过三天或超过三个工作日未到行政人事部办理离职手续的，视为自动离职。

2、对于自动离职的员工，部门应先了解确认，如情况属实，填写《人事变动表》报行政人事部。

四、员工解聘

1、员工在劳动合同约定服务期限内，有下列情形之一者，酒店有权随时解聘该员工，且不支付任何赔偿。

1）员工在试用期内被证明不符合任职条件的； 2）严重违反劳动纪律或酒店规章制度的；

3）严重失职，营私舞弊，对酒店利益造成重大损害的； 4）被依法追究刑事责任的。

2、对于符合解聘条件的员工，由部门填写《人事变动表》报行政人事部逐级审核。领班级以下员工的解聘由行政人事部审核行政总监审定；主管级员工的解聘须报行政人事部审核，总经理特别助理审定，经理级以上人员解聘由所属部门总监或分管总经理助理填写《人事变动表》报行政人事部审核、总经理特别助理审查，总经理审定。

3、解聘申请批准后，被解聘员工应在二个工作日内到行政人事部办理离职手续。

五、员工自然解职

1、员工因工死亡、因病死亡或意外死亡的情况，视为当然解职。

2、行政人事部在接到员工的死亡通知后，通知其紧急联系人或亲属为其办理离职手续。

3、如员工是因工死亡，由其所在部门将员工死亡的具体细节书面报行政人事部及总经理，行政人事部协助总经理制定处理方案。

4、如员工是因病死亡或意外死亡，按正常离职手续办理。

六、员工离职手续办理程序

1、所有离职员工一律以行政人事部下发的离职通知书确切日期为准；

2、离职员工凭《离职通知书》到行政人事部领取《离职人员流转表》并按照表内排列顺序依次办理离职手续；

3、离职员工必须向直属主管交代所完成工作交接，退还部门物品，由直属主管签发“考勤表”，并在“离职人员流转表”上注明上述内容；

4、保安部：办理离职相关手续；

5、制服房：退还制服，并查清洗衣费用；

6、宿 舍：退房及清还宿舍物品；

6、财 务：查清个人往来账，退还借款等；

7、行政人事部：《员工手册》、员工证、名牌、饭卡、考勤卡、退还通信工具等；

8、部门负责人签审，部门作移交手续。

9、退还酒店物品时，如有破损情况，该名员工必须作出相应赔偿。

10、酒店物品缴清完毕，离职人员将员工“离职流转表”交回行政人事部，由行政人事部开具《离职结算单》到财务部结账。

11、离职人员必须及时将服装及其他保证金收据交财务部，以便依照有关规定酌情退还。

七、离职的相关事项

1、员工离职时，对于在职期间给酒店财物造成的损失或损毁，应承担赔偿责任。

2、员工因自动离职或离职后被发觉在职期间给酒店造成损失的，酒店将保留遵循法律途径要求其赔偿的权利。

第九章 员工申诉

一、员工申诉

1、员工如对试用期不合格、工作安排不满意或在工资、福利待遇等方面有疑议，经与直属上级沟通达不成共识时，可到行政人事部投诉，员工投诉必须有详细的书面材料和证据。

2、行政人事部根据员工申诉意见组织调查，于两周内给予员工具体答复。员工接受答复意见，须在行政人事部处理意见上签名认可。员工不能接受答复意见，行政人事部处理意见上说明原因后上报执行办处理。

二、凡属员工不能接受答复意见的申诉或其它重大申诉议案总经理办公室研究后作出最后裁决。

第十章 员工人事档案的管理

一、酒店员工人事档案的内容包括《求职申请表》、个人简历，身份证、毕业证、学位证、职称证、职业资格证、英语等级证、退伍军人证、计划生育证等复印件，入职通知单，背景调查表、转正、晋职、晋级、降职、降级、任免、奖惩、调动等相关表格，参加酒店组织的各种考核、培训的记录，参加酒店外派培训的合同、取得证书复印件等相关记录，劳动（劳务工）合同书等。

二、行政人事部负责酒店员工档案的立卷、归档、变更、保管、销毁等工作。

三、酒店员工人事档案属机密文件，由人力资源主管专职专责保管，员工不得查阅本人档案。

四、除总监级以上人员有权借阅员工人事档案外，酒店一般不对内、对外借阅员工人事档案。

五、因工作需要，部门负责人可到人力资源主管处查阅本部门员工人事档案，如需查阅其它部门员工人事档案，须经行政总监签字批准后方可查阅。

六、员工调入集团其它下属企业时，其人事档案由人力资源主管将档案袋封口后直接送达调入单位人事主管，任何他人不得携带转交。

七、酒店员工人事档案的保存期参照国家人事档案管理有关规定执行。

第十一章 附则

一、本制度经董事会批准后，自公布之日起生效执行。

二、本制度的修改、解释权归总经理办公室。

发出 审核核准

行 政 总 监 总经理特别助理 总 经 理

**第三篇：人事管理规范范本**

人事管理规范

为规范事业部人员管理，事业部研究决定对人员招聘、调动、休假、医疗费报销、离职、离职后社会统酬办理等规范如下：

一、员工招聘的管理：

1、内勤人员由办事处打申请，总部同意后自行招聘，新招聘员工录用时必须有正规医疗机构出具的体检合格证明，此体检内容涉及6项，内容分别为：心肺听诊、心电图、胸透、血压、乙肝五项（第一项抗原为阳性为乙肝）、肝功能6项内容；主治医师必须将每项体检结果写到门诊病历或单项体验结果报告表上，并由办事处经理在报告书上签字，体检表原件寄回总部建档。上班当天必须签订劳动合同（合同文本随本通知下发）。

2、新进人员均签订有固定期限合同（第一种），期限为三年，试用期为叁个月，岗位一栏填写“肉制品事业部所安排的实际岗位”，合同截止日期自上班当天起至3年后前一天（合同期限为：2025年1月1日—2025年12月31日，试用期叁个月），同时手工填写《双汇集团招聘合同制员工登记表》（此表A4纸打印）、《信息采集表样表》（此表用B4纸打印）、身份证复印件1张，毕业证复印件1张（统招大专以上学历），寄回总部建立档案及办理保险（所有表格相同部分内容必须保持一致）。

3、每月月底由办事处财务人员登记《新进人员软件导入表》，表中所有内容按表头要求填全（特别是日期格式），姓名和身份证号必须和身份证原件相同（号码为15或18位），不得出现别字、错字，所留电话不得有空号或虚假号码，今后大区财务主管检查工作时将把此列入检查范围，总部也会抽查，如发现内容虚假，将予以严肃处理，并把此员工列入不诚信员工，在双汇集团终身挂名；本部汇总后，月未

最后1天中午12点前传回总部（QQ：翟彩虹）。

4、新招聘员工时，女职工如有已怀孕，招聘前与总部联系QQ：翟彩虹，电话0395-2676308。、年龄要求：女18--35岁，男18--40岁，如出现招聘超出年龄人员，对办事处经理进行处罚并承担相应责任。

6、部分办事处仍存在不及时与新招聘员工签订劳动合同现象，如再出现此类现象，由办事处经理和财务主管共同承担全部后果(包括因此而引起的法律纠纷)。

7、销售代表的招聘:按照2025年12月28日销售部下发的《销售代表管理规范》执行,凡未经总部招聘,私自招聘员工上岗的,由办事处经理和财务主管共同承担人员工资及相关费用。

二、员工辞职管理：

1、员工辞职应提前30日告知单位，并提前10日写出辞职申请。

2、手续的办理时，必须在办事处经理或财务主管的监督下，由辞职人用黑色水笔填写《辞职申请书》（一份），并亲笔签名（不得用电脑打印），在签名处按指印，同时填写《解除中止劳动合同证明》(一式五份)（不确定内容可空白），在乙方签字下签名并注明日期（离开办事处的日期，而非办理时的日期），办事处经理和财务主管在《辞职申请书》上签字同意后，先将签过字的辞职申请扫描发回总部（QQ：翟彩虹），办事留存扫描件，原件随费用或报表一块寄回总部（由收件人转翟彩虹）收。

三、员工自动离职的管理：

从08年1月1日起，所有用人单位新招聘人员必须持原工作单位的《解除中止劳动合同证明》方能上岗，如员工不履行任何请假手续的情况下不上班，我单位有权以“违反公司规章制度”为名单方解除合同，并在《解除中止劳动合同证明》，上显示“违反公司规章制度”字样，并

留存入档，建议所有当地招聘人员辞职办理正规手续，不要擅自不辞而别，以免影响个人再次就业和退休等事宜。

四、企业单方解除劳动合同的管理：

员工违反劳动合同约定的解除劳动合同条件和我单位制定的管理规定的，依法予以解除合同（但办事处及本部均无权处理员工，如特殊情况，由办事处经理先向总部领导反映，再写出书面申请，由总部处理；如出现不经总部领导同意，自行处理员工行为的，由办事处经理和财务主管承担一切后果（包括因此而引起的法律纠纷)。

五、社会统筹险的管理：

现所有人员的参保基数均为1369,具体比例如下：

养老金的提取比例为28%，其中企业部分20%，个人部分8%；失业金为3%，其中企业2%，个人1%；医疗保险金8%，其中企业6%，个人2%；工伤保险金企业0.8%；生育保险金企业1%；住房公积金10%，其中企业5%，个人5%；个人部分从当月工资中扣除（现扣219.04元），企业部分由单位缴纳，漯河市劳动和社会保障局从企业账户中将所有险种（包括个人部分）强制扣除。

参保后每人月均扣保险219.04元，可享受以下福利：109.52元打入个人养老保险账户中(按身份证号)，136.9元打入个人公积金账户中，辞职人员办理完相关手续即可领取现金，购房人员凭购房合同和其它相关手续，可享受不高于总房款70%的低息贷款。

社会统酬是政府强制性行为，所有人员必须参保，如新进员工提出不参保，或由自已缴纳，不予录用。

六、医疗保险报销事宜：总部外派人员发生住院后,由事业部出证明,本人探亲期间自行报销,因当地招聘人员家不在漯河,本人发生医疗费后与总部联系(翟彩虹2676308)。所有人员报销均需提供以下资料：

1）、病历复印件（包括住院病案首页，大病历、长期医嘱单、临时医嘱单），并加盖医院红章。

2）、汇总费用总清单（原件盖红章）。

3）、出院证明（原件）、诊断证明（原件）。

4）、报销发票（原件）。

5）、医保本、IC卡。

2、急诊住院时须带急诊证明，其他同上。

3、转诊转院须携带就诊医院签字盖章的转诊转院审批表。

4、本费用报销截止日期为12月31日，跨年底费用不予报销。咨询电话：0395-21227110395-3101832 0395-3101833

因我单位已办理异地安置,故所有驻外人员医保卡如在漯河本部刷,在异地发生的医疗费医保中心不予报销,建议外派人员不要让家属用本人医保卡在漯河各大药店购药。

七、女工生育保险报销：参加女工生育保险的后，女职工在国家计划范围内生育，顺产可报销600元，剖腹产可报销1200元，并可领取3个月生育津贴，每月1369元，从2025年1月1日后生产的女职工（必须参保够1年）提前2个月通知总部，按生育保险金条例，办理异地住院手续。

在孩子出生后一个月内需要向总部提交以下资料：原件和复印件同时寄回的有：身份证、生育证、出生医学证明；原件寄回的有：住院发票、费用总清单、诊断证明；复印件寄回的有：病历（盖医院红章）、户口本。并向总部交纳个人承担部分的保险金（219.04元\*请假月数）。

八、工伤申报：员工发生工伤，要在24小时内与总部领导或员工

翟彩虹2676308），总部将按规定报工伤管理中心处理，如自己不报或迟报，工伤管理处将不再处理，所有费用及以后事宜由员工个人承担。

九、保险金转移事宜：员工办理辞职手续后，养老保险和公积金可以随个人工作调动转移到新单位（公积金还可直接领取现金），医疗保险金因国家医疗体制的不完善，地方保护主义严重，所有医保卡均不能跨地区使用，故医保暂不能转移。其它保险如失业、生育、工伤属社会统酬，不能随个人而转移；养老金和住房公积金转移时，社会保障部门要求在员工离职2个月后，本人持办事处出具的无遗留问题证明（财务主管和经理签字）、当地劳动部门（而非新单位）出具的养老保险金接收函、身份证原件和户口本原件到漯河市行政服务大厅办理（不能代办）。请员工回总部办理保险转移及公积金领取手续前要与总部翟彩虹联系（2676308）。

各办事得收到通知后，要及时通知办事处经理，由办事处经理召开专题会议，参会人员要签名并存档，以便传达此通知内容。

附《劳动合同书》、《辞职申请表》、《解除合同证明》、《双汇集团招聘合同制员工登记表》、《信息采集表样表》（此表用B4纸打印）

**第四篇：岗位标准和操作规范**

办公室岗位标准和操作规范

1、办公室主任工作规范和岗位标准

（1）主持办公室的全面工作，统筹安排室内各人员的工作，做到既有分工又有合作，室内工作运转有序。

（2）建立健全各项规章制度，把好文字材料关，确保各种材料按时按质按量完成；做好信息新闻及宣传报导工作，提高两院的知名度，每年向民政局报送信息不少于12篇，县电视台宣传两院的工作不少于5次，并力争市级报刊宣传报导秭归县福利院的工作。同时完成民政局下达给两院的各项工作任务。

（3）安排司机出车，在安排车辆上坚持原则，不公车私用，在车况不好的情况下，坚决不允许出车，避免安全事故发生。

（4）为领导当好参谋助手，为领导提供准确的信息，协助做好上传下达和收发工作。

（5）协助做好来信来访、接待及清洁卫生工作。

2、办公室秘书工作规范和岗位标准

（1）负责各种文书材料的起草、打印工作，注重提高材料质量。

（2）负责各种报表工作，做到数据准确无误，前后逻辑贯通。

（3）做好来信来访及接待工作，妥善处理上访工作，接待过程中态度和蔼，表达得当，解决问题时不违背政策和原则。

（4）负责新闻信息、宣传报导工作，每月向局报送信息2篇，主动向县广播电视台、《宜昌日报》社及相关传媒单位投递稿件，努力提高两院的知名度。

（5）做好清洁卫生、收发及电话转传工作。主任外出时，主持办公室的全面工作。

3、司机岗位规范和岗位标准

（1）车辆原则上只供本单位因工作需要使用，司机不得随意出动车辆，任何单位或个人用车必须经办公室主任批准并由办公室通知。

（2）单位领导或职工个人因私事原则上不得使用单位车辆，司机不得在没有办公室通知的情况下善自出车，否则，造成的一切后果由司机本人承担。

（3）爱惜车辆，注意保修，经常检查车辆的性能及状况，在车况不好的情况下不得勉强出车。

（4）安全第一，谨慎驾驶，遵守交通规则，如果不是由不可抗拒的原因造成的交通事故，其责任司机本人承担。

（5）司机如果没有出车任务，在办公室待令，协助办公室接听电话及其它工作。

4、保管员岗位规范及工作标准

（1）负责院内所有物资及财产的保管工作。

（2）对所有的物资及财产如实地清理、登记、造册，做到账账相符、账物相符。

（3）严格执行财产进、出库登记制度、领取人签字制度，弄清财产的来源、数量、流向及经手人。丢失的财产实行追究赔偿制，对低值易耗品做好损耗记录。

（4）定期清仓，做好仓库的清洁卫生工作，防止物资腐烂、变质、虫蛀、鼠咬等。

财务室岗位标准和工作规范

1、会计岗位规范和岗位标准

（1）严格执行《会计法》和财经纪律，坚持原则，秉公办事，讲究职业道德。

（2）做好本单位预算、决算及资金争取工作，及时向领导反映财务收支状况，一月向领导报告一次资金平衡表。

（3）坚持“一支笔”审批制度，对不合理、不合法的单据坚决不予入账，确保资金使用的合法性。

（4）及时扎账报账、科学建账，做到账账相符、账物相符、账钱相符。

（5）规范整理财务档案，妥善保管会计凭证，确保财务工作清楚、明白、无误。

（6）正确建账，合理开支，财务工作经得起相关单位的检查和验收，不给单位、领导和个人带来麻烦。

（7）对局财务股以指出已经存在的问题必须予以纠正，并确保今后再不出现类似问题。

2、出纳岗位规范和岗位标准

（1）严格执行财经纪律，坚决执行“一支笔”审批制度，合法使用各种原始凭证，合理开支经费。

（2）严格资金管理，不得擅自挪用、挤占、借支单位资金，开支经费必须经院长签字认可。

（3）对收取的经费及时存入银行，办公室内不得存放现金；妥善保管各种凭证，避免现金、凭证意外丢失。

（4）及时汇总票据，单位职工因公预借经费，工作结束后及时报账，职工个人不允许长期占用公家资金。

（5）协助会计做好财务档案的整理工作。

3、财务室考核细则

（1）使用、报销不合格单据，发现一张扣1分。

（2）不经院长允许，擅自借支现金给他人，发现一次扣10分。

（3）经相关部门和单位检查，发现建账不科学、不规范，一次扣10分；对单位造成重大影响的扣50分。

（4）该到位的经费不及时到位，一次扣5分；因工作力度不够，造成有关单位取消到位资金的，一次扣50分。

（5）现金、凭证保管不当造成丢失的，除赔偿全部损失外，一次扣100分。

（6）档案资料不全或整理不规范扣10分。

接待室岗位规范和工作标准

1、接待室工作人员必须遵守作息时间、坚守接待岗位，按要求做好接待记录。

2、努力学习，熟悉掌握院内的各种情况及相关业务知识，掌握院内的床位数、收费标准、服务内容、须知事项及院民守则，牢记《自费代养合同书》中涉及的各项内容，接待过程中做到有问必答。

3、对来院考察的老人或老人亲属态度和蔼、热情大方、主动周到、使用文明用语，带领老人到生活区、住宿区、娱乐区、健身区、休闲区参观，如实地介绍各方面情况，客人来时热情恭迎，客人走时主动相送。

4、认真仔细、客观公正地对入院老人的身体状态进行评估，并确定老人的护理等级，征求老人对住房的要求，以确定收费标准。若有对护理等级确定不准的对象，及时向院领导报告，杜绝与老人或老人亲属发生争执。

5、评定护理等级时客观公正，不得无故提高或降低老人的护理等级，一经发现，将给予严厉处罚。

服务组岗位规范和岗位标准

1、服务组组长岗位规范和岗位标准

（1）在院领导的领导下开展本组工作。

（2）起草本组的工作计划、工作总结及其它文字材料并报院领导审阅。

（3）合理安排本组的值班次序，保持良好的上班秩序、工作秩序，完成本组的各项工作任务。

（4）制定老人娱乐、休闲、健身等活动方案，并要求本工作人员按方案规定引导老人活动。

（5）规范服务内容，提高服务质量，通过优质服务吸引更多的自费代养老人。

（6）定期召开组内职工会议，要求职工加强学习，努力提高自身素质；积极探索科学的服务方法，提高服务质量；对工作中存在的问题及时指出并予以纠正；解决工作中存在的其它问题。

（7）定期召开院民会议，对服务质量是否满意征求老人意见；向院民通报院内的工作情况；向院民传达本组的工作意愿及其它需要院民大会解决的问题。对院民宣传健康卫生知识及安全自卫意识。

（8）定期组织“院民委员会”的老人召开会议，与老管会的同志一道制定“院民管理工作计划”；评定老年人零花钱；汇总老人提出的意见及建议等，并将情况反馈到院领导，以便院领导掌握相关情况。

（9）规范本组的工作纪律、工作秩序、工作内容，对本组人员严格要求，工作中严格按制度和程序办事，对违反制度的同志坚决按考核细则办事，不当“好人”，不循私情，不隐瞒事实依据。

（10）规范建立本组档案资料，做好组内的各项会议记录，每周阅读一次值班记录，每月向院办公室上报组内考勤表并总结本月工作情况；规范整理院民档案，做到档案整理不漏人、不漏项。

（11）为每位新入院老人进行初期评估、入住适应计划、定期评估及程序化个案服务方案。

2、服务组服务员岗位规范和岗位标准

（1）在组长的领导下开展工作，服从安排，听众指挥，认真做好本职工作。

（2）严格按《三个基本规范》的要求做好所有老人的日常生活及起居工作，根据不同老人的不同护理等级分别为老人洗漱、洗头、洗澡、更衣、喂水喂饭、整理床铺、大小便、服药、翻身、修剪指甲、洗衣、洗被、洗窗帘等。

（3）帮助老人运动、健身、医疗，便于老人康复和保持良好的精神状态，对因病住院或长期卧床不起的老人进行24小时守护，必要时必须安排处理能力较强的院民与其同住，以防发生意外。

（4）打扫室内室外卫生，保持24小时室内明窗净几、室外干净整洁。

（5）与老人交心谈心并按要求做好谈心记录，每次交谈时间不少于15分钟，掌握每个老人的性格特点及饮食要求，做好当班记录，规范档案资料，确保各项工作有据可查。

（6）工作过程中按程序和制度规范服务，严格作息时间，遵守工作纪律。

（7）坚持“老人无过错”原则，不与老人发生争执，端正服务态度，讲究工作方法，妥善处理工作中发生的矛盾和问题。遇到确实无法解决的事情及时向组长或院领导反映。

（9）老人参加集体活动、集体就餐以及健身等，工作人员必须跟随左右，并护理介助、介护老人上下楼梯。

（10）鼓励每个老人每天坚持三个“半小时”，即早上半个小时锻炼、中午半个小时休息、晚上半个小时新闻。

3、自理老人服务程序（三级护理）

（1）每天清扫房间一次，保持室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫、无异味。

（2）督促老人一周洗澡一次，衣着干净得体，并勤换勤洗，冬、春、秋一周一次，夏季经常换洗，确保身体无异味。

（3）协助整理床铺及房间，被子半月清洗一次，特殊情况随脏随洗。

（4）督促老人洗头、理发、修剪指甲，经常清洗毛巾和脸盆。便器每周消毒一次

（5）服务人员24小时值班，实行程序化个案护理，视情况调整护理方案。

4、介助老人服务程序（二级护理）

（1）每天清扫房间一Ⅰ次，保持室风无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫、无异味。

（2）协助老人每周洗澡一次（夏季每周2次），提供干净得体的服装并定期换洗，冬、春、秋一周一次，夏季经常换洗，特殊情况随脏随洗，确保身体无异味。

（3）协助整理床铺及房间，被子半月清洗一次，特殊情况随脏随洗。

（4）定期为老人理发，协助老人洗头、修剪指甲，毛巾、脸盆经常清洗，便器每周消毒一次。

（5）搀扶老人大小便，Ⅰ级褥疮发生率低于5%，Ⅱ级褥疮发生率为零，入院前已经发生的离外，但应做好详细记录并尽可能提供防护措施。

（6）对患有传染病的老人及时采取特殊保护措施，并对其隔离治疗，以既不影响他人又尊重病患老人为原则。

（7）服务人员24小时值班，实行程序化个案护理，并视情况调整护理方案。

5、介护老人服务程序（一级护理）

（1）每天清扫房间一次，保持室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫、无异味。

（2）早晚为老人洗漱，每周为老人洗澡两次，提供干净得体的服装并经常换洗，冬、春、秋每周一次，夏季经常换洗，特殊情况随脏随洗。

（3）帮助老人起床穿衣、睡前脱衣，为老人整理床铺，被子半月清洗一次，特殊情况随脏随洗。

（4）定期为老人理发、修剪指甲、洗头，经常为老人清洗毛巾和脸盆，便器每周消毒一次。

（5）送饭到居室，喂水喂饭，帮助老人大小便，为行走不便的老人配备临时使用的拐杖、轮椅和其它辅助器具。

（6）Ⅰ级褥疮发生率低于5%，Ⅱ级褥疮发生率为零，入院前已经发生的离外。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录，并尽可能提供防护措施。

（7）帮助老人活动、健身，对患有传染病的老人采取特殊保护措施并对其隔离治疗，以既不影响他人又尊重病患者为原则。

（8）服务人员24小时值班，实行程序化个案护理，实情况调整护理方案。

6、残疾人服务程序

（1）每天清扫房间一次，做到室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫、无异味。

（2）协助残疾人洗澡，夏季每周2次，其它季节每周1次，为残疾人提供干净得体的服装并定期换洗，夏季经常换洗，其它季节1 周1次，特殊情况随脏随洗。

（3）帮助残疾人穿衣脱衣、整理床铺，被子半月清洗一次，特殊情况随脏随洗。

（4）协助残疾人理发，每月一次；协助残疾人大小便；协助残疾人洗头、修剪指甲；口腔护理清洁无异味；毛巾、脸盆经常清洗，便器每周消毒一次。

（5）为行走不便的残疾人配备临时使用的拐杖、轮椅和其它辅助器具。

（6）Ⅰ级褥疮发生率低于5%，Ⅱ级褥疮发生率为零，入院前已经发生的离外，对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录，并尽可能提供防护措施。

（7）视天气情况每天带残疾人到户外活动1个小时或进行其它健身锻炼。

（8）特别保护女性智残人的人身权益不受侵犯，对患有传染病的残疾人及时采取特殊保护措施，并对其隔离治疗，以既不影响他人又尊重病患残疾人为原则。

（9）服务人员24小时值班，实行程序化个案护理，视情况调整护理方案。

7、正班职责、工作程序及标准

（1）24小时值班，并负责辖区范围内的老人护理工作，当班时间内不得以任何理由擅自离开工作岗位。

（2）从早上6：30分开始，为老人打开水及洗脸水。

（3）按要求打扫整理房间卫生，该消毒的消毒，该清洗的清洗，同时负责老人起床、洗漱、梳理、大小便等工作。协助需要早锻炼的老人进行早锻炼。

（4）招呼老人早餐，为介助、介护老人送饭到居室，并为需要喂饭喂水的老人喂饭喂水。早餐结束后清洗餐具。需要服药的老人根据医嘱服药。

（5）从8：30分开始，引导老人健身，根据不同老人的不同身体状况、不同的健身器材，不同的运动性能，力争每个老人都进行锻炼。这项工作11：00钟结束。

（6）11：30分招呼老人午餐，工作内容同（4）。

（7）12：30半钟以前照顾老人午休，对特殊老人查房。要求每个老人至少午睡半个小时。

（8）午休结束后给老人打送洗澡水，为不能自理的老人洗澡、洗头、修剪指甲等。

（9）下午引导老人看书、阅报、下棋、打牌、看电视等，并抽时间与个别老人谈心，做好谈心记录，与一个老人的一次谈心时间不得少于15分钟。根据老人需要，把老人送到平台上晒太阳。

（10）从5：00（夏季5：30）开始老人晚餐，工作内容同。

（11）行政工作人员及副班下班后关好大门，老人不再外出。

（12）晚上组织老人看电视，陆续招呼老人就寝。晚上10：00钟最后一次检查老人的就寝情况，白天每隔一个小时查房一次，有特殊情况做好查房记录。

（13）夜晚加强巡查发生意外情况及时、妥善处理，并向行政值班人员汇报。

8、副班职责、工作程序及标准

（1）早上8：00准时上班，并按规定在记录簿上签字。

（2）首先协助正班到每个房间查房，准确掌握每位老人的身体及生活情况。

（3）打扫健身房、活动室、走廊、楼梯、大厅及室外卫生，擦洗门窗、扶手及玻璃，24小时保持环境卫生干净整洁。

（4）协助正班组织老人健身、活动。对有康复希望的老人耐心地指导老人康复健身。

（5）协助正班给老人送饭、送水。对生活不能自理的老人帮助其吃饭喝水。

（6）对不能自理的老人协助正班给老人洗澡、洗头、换衣。

（7）若有老人生病住院，到医院护理病人，并为病人送饭送水。

（8）若园田的任务特别紧急，需要抢种抢收，在院领导的统一安排下协助到园田劳动。

（9）组织老人开展下午的活动，同样协助正班给老人送饭送水，需要喂饭喂水的帮助喂饭喂水。

（10）所有的工作结束后若没有特殊事情5：00（夏季5：30）下班。若遇特殊情况，副班不能休息或不能下班回家的，服从组长或院领导的统一安排。

9、交接班时间、程序及标准

（1）正班转副班或副班、休假接正班的从早上8：00履行交接班手续。

（2）交接班时，交班人和接班人同时到每个房间对室内卫生、室内布局及老人的身体状况仔细地进行检查，发现问题及时指出。

（3）若有卫生不到位，接班人可以拒绝接班；若有老人生病或身体的某一个部位受伤，应查明原因，划出责任界线并及时向组长或院领导反映后再履行交接班手续。

（4）及时查明问题，问题查明后是交班人的责任由交班人负责。若接班人不认真检查，是交班者的责任但接班人没有查出问题，一旦在交接班表上签了字，所有的责任由接班人负责。

（5）检查结束后，在一切正常的情况下，双方履行交接班手续，交班人、接班人都在记录簿上签字。

10、房间标准

（1）卫生到位，确保室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫，无异味，厕所无臭味。

（2）被子、床单、枕套卫生干净，摆放整齐。

（3）衣服、鞋子全部放到衣柜里面，床上、椅子上、柜子上不准摆放。

（4）床头柜、食品柜上面的东西干净整齐，不凌乱，窗台上不摆放任何东西。

（5）墙壁上面不乱钉乱挂，乱涂乱画，窗帘整洁，不歪歪斜斜。

（6）卫生间内的洗漱用品、毛巾、开水瓶等摆放有序。

（7）临时垃圾一律丢到垃圾篓里，垃圾袋随脏随换。

11、环境卫生标准

（1）24小时保持室内外环境卫生干净整洁，随时经得起相关部门和相关人员的检查和参观。

（2）室内玻璃每周擦洗一次，走廊、楼梯、寝室每天拖一次，健身房、活动室每三天拖一次，地面随脏随扫。地面不得有垃圾和污物。

（3）每天擦拭扶手、桌椅、及室内健身器材等一次，所有的器具上不得有灰尘。

（5）窗帘每一年清洗一次，特殊情况随脏随洗。

（6）每天打扫室外卫生，必要时用水冲洗地面。地面不得有垃圾和其它杂物。

（7）爱惜公共财产，凡属本组使用的一切用具均要干净无污渍。

12、服务组考核细则

(1)严禁院民到锅炉房打开水或提热水，发现一次扣当班人员10分；请院民提开水、送热水、扫地拖地或擦灰，造成院民摔伤、烫伤的，除全部支付院民医药费外，一次扣100分。当年考核按不合格等次计算。

（2）处理问题方法不当，与老人恶言相加，一次扣10分。造成老人上访或自费老人离院的，一次扣50分；动手伤害老人的，除给老人赔礼道歉、写出书面检讨并支付老人的全部医药费外，一次扣200分，并取消全年岗位津贴，情节严重的移交公安机关处理。造成老人意外伤亡的，只发基本生活费；其他工作人员知道情况不及时处理也不予报告的，一次扣20分，并视情节轻重扣除岗位津贴。

（3）对重症病人或突发病人，正班人员应及时向医生汇报或拿出其它紧急处理方案。必要时还要安排处理能力较强的院民与其同房居住，以防发生意外无人报告。若因安排不到位，报告不及时造成院民伤亡的，每发生一次扣当班人员5-50分，并视情节轻重给予纪律处分。

（4）给不能自理的老人送饭不及时或送错房间，造成老人到院办公室反映的一次扣4分，按服务程序应该督促、帮助老人完成的日常生活起居，凡有一项不按规范到位的扣4分。

（5）清洁卫生不到位或对老人态度不够和蔼，造成老人反映或经检查发现的，一次扣4分。

（6）经老人反映，被子或衣服该洗的不洗，一件或一床扣2分；各级领导或部门来检查，发现老人的衣服或被子特别脏，造成不良印象的一次扣20分；窗帘该洗的不洗，一幅扣4分。

（7）经院领导突击检查，发现玻璃、窗台、墙群、扶手、桌椅、健身器材等设施设备上有灰尘的，一件扣一分。若相关部门来院检查指导工作，卫生不到位，印象极差的一次扣20分。

（8）不经组长批准，发生擅自调班现象的一次扣10分；上班时间内不经请假随意外出的，一次扣10分；正班人员无紧要事情不得请人代班，自己离开岗位，每发生一次扣10分；不经允许，擅自延长休假时间的一次扣20分;旷工一天以上的，每天扣20分；旷工达一周以上的，作自动离岗处理。不严格记载考勤，上报考勤不准或有意弄虚作假的，一 13

次扣4分。当班时间内做与工作不相关的事情，发现一次扣1分。

（9）当班记录记录不全或做虚假记录的，一次扣4分；记录不做，一次扣10分；不严格履行交接班手续的，一次扣20分；晚上10：00钟不做一天中最后一次查房记录的，一次扣4分。

（10）初期评估表、入住适应计划表、个案服务方案、定期评估表等资料填写不全的，一人次扣4分。

（11）正班人员必须24小时坚守工作岗位，正班人员中午睡觉或晚上10：00钟以前就寝的一次扣4分；不论以什么理由（包括请人代班）参与打牌赌博的一次扣50分。

（12）按服务程序督促、帮助老人做好换季衣被、鞋袜的更换、清洗、存放工作，凡有一人不到位的，一人次扣4分；衣着不整洁、不干净、凌乱不堪的，一人次扣2分；因工作人员工作方法不当造成老人受伤的，一人次扣5-200分，并视情节轻重扣除全年的岗位津贴。

（13）严格执行院民离院请销假制度，凡院民离院请销假制度不严，造成院民伤亡或走失的，一次扣100-200分，并取消全年的岗位津贴，只发给基本生活费。

（14）每位工作人员应加强团结，顾全大局，全心全意为院民服务。若工作人员之间发生矛盾不能正确对待，不讲团结，不顾大局而在院内吵闹，造成不良影响的，每发生一次扣当事人20分，一年内达2次以上的作待岗处理，达3次以上的作开除处理。本组职工之间发生矛盾，组长不予解决或解决不力的，发生一次扣组长2分；院民发生矛盾，当班人员不予解决或解决不力，发生一次扣当班人员2分。

（15）凡本组工作人员一次扣分达50分以上的，组长扣10分；本组人员扣全年岗位津的，组长扣50分。

13、本制度从2025年1月1日起执行。

生产后勤组岗位规范和岗位标准

1、事务长岗位规范和岗位标准

（1）负责院民生活物资的采购工作。

（2）合理开支院民生活费，发挥资金最大的使用效率，确保院民吃好、喝好，并确保当月拨出数与实际开支额控制在±5%之内。

（3）与食堂工作人员建立相互通气制度，征求食堂所需物资方面的建议，以便合理地采购物资。

（4）负责管好后勤账目，建立后勤生活物资现金日记账，账目要求清楚，钱账相符，按月扎账。

（5）按月汇总原始凭证，建好生活档案，档案集中统一放置；按月汇总生活凭证，每月底向院领导报告当月支出明细情况。

2、生产后勤组组长岗位规范和岗位标准

（1）在院领导的领导下开展本组工作。

（2）起草本组的工作计划、工作总结及其它文字材料并报院领导审阅。

（3）合理安排本组的值班次序，确保良好的上班秩序、工作秩序，完成本组的各项工作任务。

（4）每月定期召开膳食管理委员会的老人会议，同膳食管委会的老人一道安排好自费代养老人、公费供养院民一日三餐的周谱，合理调配老人生活，膳食达到80%以上的院民人满意。

（5）定期召开组内职工会议，要求职工加强学习，努力提高自身素质；积极更新烹饪方法，提高烹饪质量，为院民提供可口的饭菜；对工作中存在的问题及时指出并予以纠正。

（6）搞好园田的规划及管理，定期召开生产劳动人员会议，合理安排生产劳动任务，确保时令蔬菜、肉类等自给自足。

（7）规范本组的工作纪律、工作秩序、工作内容，对本组人员严格要求，工作中严格按制度和程序办事，对违反制度的同志坚决按考核细则办事，不当“好人”，不循私情，不隐瞒事实依据。

（8）同事务长一起搞好物资采购及生活核算工作。

（9）规范建立本组档案资料，完善组内的各项会议记录及进餐记录，每月向院办公室上报本组的考勤表并总结本月的工作情况。

3、生产后勤组组员岗位规范和岗位标准

（1）在组长的领导下开展工作，服从安排、听众指挥，认真做好本职工作。

（2）严格执行《食品卫生法规》，严防食物中毒。

（3）合理调配全院老人一日三餐的生活，膳食口味达到80%以上的老人满意。

（4）早餐要求多样化，并视情况调整早餐种类；午餐、晚餐每餐不少于三个熟菜（不含淹菜）；饭菜的软硬、口味符合大多数老年人的要求；为需要流食、半流食及软食的老人制作流食、半流食及软食。

（5）制做各种咸菜、淹菜及其它食品，增加花样和品种，尽量满足老人口味。

（6）做好后勤组辖区范围内的清洁卫生工作，食堂用具干净卫生，摆设整齐有序；室内无蚊、无蝇、无鼠、无蟑螂、无灰尘、无有毒有害物体。

（7）妥善保管生产后勤组的所有物资、财产及各种用具，爱惜公共财产，正确使用各种用具，注意特殊用具的操作程序（如锅炉等）。

（8）按季节种好园田蔬菜，确保时令蔬菜自给自足；养好牲猪，尽量满足猪肉自给自足。

（9）搞好各种物资的进出库记录，做好进餐记录，建立健全生产后勤组各种档案资料及记录资料，做到每项工作有据可查。

4、正班工作程序及工作职责

（1）工作时间内坚守工作岗位，努力完成当班工作。

（2）安排全院老人一日三餐的生活，并负责主厨。

（3）起早为老人准备早餐，并注意早餐多样化，按时开饭，按时提供开水和热水。供应开水及热水时注意锅炉的安全使用方法。

（4）早餐7：30——8：00准时供应；中餐11：30分；晚餐冬季5：00分，夏季5：30分。

（5）按一周菜谱为老人准备中餐及晚餐,饭菜口味达到80%以上的老人满意。根据服务人员的申报，负责安排好供养人员的整生生日餐、病号营养饭以及需要流食、半流食、软食的食物供应。根据院领导的安排，做好客餐供应。

（6）打扫辖区内卫生，定期进行餐具消毒处理，防止病菌感染；清理食堂物资，各类食物分类存放，生熟不混放，防止食物变质变味和食物中毒；做好各种账目和记录。

（7）根据季节和蔬菜品种制作各种淹菜、咸菜，该自己班上完成的工作不得拖到下一个班次。

（8）事务长不在时，主动安排当日饭菜品种；食堂需要的其它物资均可代购。

5、副班工作程序及工作标准

（1）早上8：00钟以前进岗到位。

（2）打扫辖区范围内的室内外卫生，协助正班准备中餐和晚餐。和正班一起为老人打饭。

（3）和正班人员一起做好各种淹菜、咸菜及其它工作。

（4）农忙季节如果组长需要与组长一起到园田劳动，无事时在食活动，上班时间内不得随意到其它岗位串岗。

（5）下午开饭结束后可以回家休息，遇到中心工作或其它特殊情况服从统一安排。

6、交班时间、程序及标准

（1）正班转副班或休假和副班或休假转正班的时间为中午12：00钟。

（2）交接班时必须履行签字手续，交班人与接班人需同时对所有的物资进行检查核对，若有霉烂变质的食物需立即报告并进行处理，一旦发现其它问题要立即指出，此时发现 17 的问题接班人没有责任，一切责任由交班人负责。交接班时没有发现问题，交接结束后发现的问题一律由接班人负责。(3)双方若不履行交接手续，在交接期间发现问题，一律视同交班人的责任。

7、生产后勤组考核细则

（1）不严格履行交接手续，发现一次扣2分。

（2）不按规定时间开饭和提供开热水，提前或推迟达20分钟以上者，一次扣4分。

（3）饭菜生熟不均，一次扣2分；淹菜、咸菜因方法不当做不成功，造成原材料大量浪费，一次扣4分。

（4）各种用具使用不当，造成用具损坏的，一件扣4分；炊具洗涤不净，消毒不到位，一件扣1分；卫生不到位，食堂有蝇、蚊、鼠、蟑螂、蛆等，不及时采取措施处理的，一次扣10分；各类用具使用后不认真收检，到处乱扔，尤其是室外用具丢在室外，任其风吹雨洒，日晒夜露，发现一次扣4分。

（5）不按程序使用锅炉，造成严重事故的，一次扣100分；指使院民或其他人员操作锅炉，发现一次扣10分；请院民到锅炉房上开水或热水，发现一次扣10分；请院民上开水或热水被烫伤的，除支付全部医药费外，一次扣100分。

（6）请院民到食堂帮助做事，造成院民受伤的，除支付全部医药费外，一次扣50分。杜绝患传染病者到食堂做事，发现一次扣20分。

（7）园田规划不合理，季节上该种的蔬菜没有种上，造成园田空闲，一次扣10分；种植的蔬菜管理不善，造成蔬菜不能自给的，一次扣5分；家禽家畜管理不善，造成家禽家畜死亡的，一次扣10分（人力不可抗拒的原因除外）。

（8）蔬菜收回食堂后，不及时处理，造成蔬菜大量浪费甚至倒掉的，一次扣10分；事务长不在，当天生活安排不到位，造成院民为生活上访告状的，一次扣当班人员10分。

（9）采购人员低值高价或数量不足，损失部分由采购人员赔偿；验收人员不坚持原则，随意验收的，一次扣2分。

（10）食物保管不力，造成霉烂变质的，一次扣10分；明知食物已经不能食用而继续食用的，一次扣10分；造成食物中毒的，只发基本生活费并重新安排岗位，当年考核按不合格计算；食物中毒造成人员伤亡的，移送公安机关处理。

（11）不经组长批准，发生擅自调班现象的一次扣10分；上班时间内不经请假随意外出的，一次扣10分；不经请假，擅自延长休假时间的，一次扣20分；旷工达一天以上的，每天扣20分；旷工达一周以上的，作自动离岗处理。

（12）不严格记载考勤，上报考勤不准或有意弄虚作假的，一次扣4分。

（13）当班记录记录不全或做虚假记录的，一次扣4分；记录不做，一次扣10分。

（14）每位工作人员应加强团结，顾全大局，全心全意为院民服务。若工作人员之间发生矛盾不能正确对待，不讲团结，不顾大局而在院内吵闹，造成不良影响的，每发生一次扣当事人20分；全年达2次以上的作待岗处理，达3次以上作开除处理。组内职工发生矛盾，组长不予解决或解决不力，发生一次扣组长2分；在生产后勤组参加劳动的院民发生纠纷，组长或当班人员不予解决或解决不力，发生一次扣组长或当班人员2分。

（15）处理问题方法不当，与老人恶言相加，一次扣10分；造成老人上访或自费老人离院的，一次扣50分；动手伤害老人的，除给老人赔礼道歉、写出书面检讨并支付老人的全部医药费外，一次扣100分，情节严重的移交公安机关处理。造成老人伤亡的，只发基本生活费；其他工作人员知道情况不及时处理也不予报告的，一次扣20分，并视情节轻重只发基本生活费。

8、本制度从2025年1月1日起执行。

医务室岗位规范和岗位标准

1、医务室主任岗位规范和岗位标准

（1）在院领导的领导下开展工作。

（2）负责组内工作计划、工作总结及各项规章制度的起草工作，经领导批准后组织实施；不断完善岗位规范及标准、职责、制度并经常督促检查，按时总结汇报；

（3）具体组织、实施全院的医疗、康复、预防、保健工作。

（4）带头执行院内的各项规章制度和操作规范，了解和掌握组内工作状况，做好本组与其它组之间的协调工作。

（5）经常性地学习新技术、新疗法，在工作中对有价值的病案进行总结研究。

（6）负责院民的救治工作及请外院医生会诊，利用外院的医疗器械和技术开展医疗协作工作。

2、临床医师职责

（1）负责全院老人的医疗、预防保健及康复工作，担任门诊值班工作。

（2）对病员进行检查、诊断、治疗、开写医嘱并检查执行情况，同时还要做一些必要的其它检查。

（3）书写各项记录，对新入院者及时体检，及时写出初期评估报告；做好查房记录，做到处方规范、用药合理、诊断明确。

（4）在治疗疾病的同时，侧重预防保健工作，防止流行性疾病及传染病的发生和流行；对重大疾病及时报告并果断采取措施。

（5）认真执行各项规章制度和技术操作常规，亲自操作或指导服务人员进行各种检查和治疗，严防差错事故。

（6）加强学习，不断掌握新技术、新疗法。

（7）随时了解病人的思想、生活情况，征求病人对医疗护理工作的意见，做好病人的思想工作；控制好老人药费。

（8）坚持每天查房，并做好查房记录。

3、护士职责

（1）认真执行各项护理制度和技术操作规程，正确执行医嘱，准确及时完成各项护理工作，严格执行查对制度，严防差错事故的发生。

（2）做好基础护理和精神护理，经常巡视院民住房，发现异常及时报告。

（3）认真做好危重病人的抢救与护理。

（4）协助医生做好各种诊疗工作。

（5）定期组织病人学习，宣传健康保健知识，征求老人和家属意见，改进护理工作。

（6）做好消毒隔离、物资以及药品材料的保管工作。

4、药品管理及发放制度

为切实做好药品的管理及发放工作，保障患者用药安全，结合本院的实际情况，特制定以下制度：

（1）进药与验收：a、购药应以质量为前提，从合法的医药公司进货，医生进药采取谁进药谁负责的原则，对自己所购的药品器械质量负责。b、购药应有合法票据，并按规定建立购进记录，做到票、账、货相符。c、验收人员对购进的药品应根据原始凭证严格验明药品的合格证、药品的通用名称、规格、生产厂家、生产批号、有效期等。

（2）发药与喂药：a、调配处方必须核对患者姓名、药品的名称、数量、用法、用量、禁忌等。b、严格依据医师的处方所列的药品调配、发药，不得擅自对处方所记载的药品以及用法、用量作任何的增减、替代或变动。c、发现有配伍禁忌或超剂量的处方，药剂人员首先应当拒绝调配并与处方医师取得联系，必要时由处方师签字更正。若处方师坚持原处方，药剂人员应要求处方师重新签字后方可调配。d、对生活能够自理老人的药品按处方核对后发至病人保管，并告知其用法、用量；对生活不能自理的老人或智商有问题的老人，其药品放到值班室里，由当班人员按医嘱按给服。

（3）登记、划价与保管：a、每天登记好处方上的药品，填写好每天的处方数，并做好相关记录。b、药品价格略低于市场价，不得以任何形势擅自提高或降低药品价格。c、药品保管账目清楚，进出账目与实物相符；每月一扎账，报

表到财务室。d、药品一经发至患者手中确认无误后，禁止退还和更换，禁止在药房借、还、换药品；e、药品的储存与存放必须分类。

（4）器械的管理：a、购进的器械应根据原始凭证严格验明其合格证、生产日期、名称、规格、生产企业、生产批号等。b、一次性使用的医疗器械不得重复使用，使用过的应按国家有关规定销毁，并作记录。

5、预防保健工作制度

（1）掌握全院老人的身体状况，认真做好传染病的预防工作。

（2）每月开展一次健康知识讲座活动，做好全院健身保健及卫生宣教工作。

（3）负责做好老人入院及定期体检工作，掌握每个老人的健康状况，提出保健防护措施。

（4）做好季节性的疾病预防工作。

（5）做好院民饮食保健及指导工作，参与讨论制定食谱。

6、本制度从2025年1月1日起执行。

**第五篇：茶楼服务程序及操作规范**

茶楼服务程序及操作规范

一、大厅服务程序

迎宾领位¬——拉椅让座——茶前服务（湿巾、烟灰缸等）——点单（推销介绍茶品及茶位费收费标准）——入单取茶——沏茶服务——整理桌面（回收湿巾）——推销茶点小吃等——茶中服务（续水等台面服务）——第二次推销——买单服务——欢送客人——检查台面（遗留物品）——恢复台面。

二、贵宾间服务程序

迎宾领位——值台员恭迎客人——协助客人入座——茶前服务（湿巾、撤台面摆饰）——介绍贵宾间消费状况——点单（详细介绍茶品及茶位费收费标准）——入单取茶——茶艺师沏茶或茶艺表演——整理台面（回收湿巾等）——值台员现场实物推销茶点——茶中服务（续水等台面服务）——再次找机会推销——买单服务——欢送客人（提醒并协助客人携带随身物品）——检查贵宾间（是否有客遗物品等）——恢复清扫房间。

三、操作规范

（一）迎宾领位服务

1、恭候嘉宾

（1）客人未到达时，迎宾员站立大门两侧，挺胸收腹、双眼平视前方，面带微笑，头正肩平双手虎口相交，掌心向内右手握左手置于小腹处。

（2）客人到达时，迎宾员鞠躬问好（以髋关节为轴点，身体前倾度30度），目光相接时问好：“先生（小姐）早上（中午/下午/晚上）好，欢迎光临”。“XX小姐节日快乐”、“XX先生您好，今天是喜欢单间还是散座？”等等。

2、引领客人

（1）当明白客人的消费意向时，引领客人入厅，打出“请的手势（这边请），以肘关节为支点，手臂自然抬起45度，拇指弯曲，紧贴四指，其余四指伸直。在引领客人时眼睛随时注视客人，走在客人的右前方1.5米左右，在引领过程中，可边走边询问客人的消费意向，了解信息，以便提供给茶艺员。

（2）当迎宾员将客人带到客人喜欢的位置时，协助值台员安顿客人入座。当安顿完以后，迎宾员面对主宾微鞠躬：“先生/小姐，请等一下，茶艺员马上为您点单（服务），祝您品茶愉快”！讲完后退一步，方可转身离开。

（二）服务客人就座

1、协助客人就座

（1）客人到达台位时，茶艺员微笑同客人打招呼，安排女士、长者或主宾面对正门的位置就座。

（2）助客拉椅，请客人站于座椅前，客人落座，向前轻推座椅，此时膝盖可辅助用力使客人完全落座在椅子上。

（3）如不便拉椅（靠墙椅或沙发），则在可能的情况下扶住桌边示意客人进入落座。如客人带有小孩、老人，则先照顾小孩、老人就座。

2、客人就座后的服务

（1）将客人脱下的大衣及其他物品挂在衣帽架或合适的地方；

（2）撤去台面或茶几上的多余摆饰物至指定地点，然后将烟灰缺摆放到客人顺手的位

置；

（3）安顿好客人后，向顾客微鞠躬，并说：“XX先生/小姐，请稍等，我们马上为您点茶”。然后退后两步，转身离开，如果是贵宾间则退至门边，把门轻轻关上，再转身离开。

（三）茶前湿巾服务

1、服务姿势

（1）托盘姿势：按标准托盘，久托站立客人右侧时成90度不能靠近客人，更不能置于客人头上方；

（2）站立姿势：右脚跨前，距离与桌沿垂直距离相齐，双脚用力；

（3）手势提示：在接近桌位时必须提醒客人注意。语言提示：“打搅一下，请用湿巾”或“XX先生/小姐，请用湿巾”。

2、上台服务

（1）将湿巾从内侧路线，放在客人的右手侧，距桌沿约8厘米处，湿巾托与桌面垂直，不能斜放；

（2）放好后，收手时可顺势做一个“请用”的手势，但幅度不能过大；

（3）放完湿巾，退后两步，微鞠躬离开。

（四）点单服务

1、听单姿势

（1）客人示意点单时，值台员迅速趋身上前，想客人问好（您好），立于宾客右侧，约一步距离，微鞠躬约30度，双腿等同肩宽站直；

（2）左手执听单便笺，右手执笔；

（3）目光微含笑意，同宾客目光相接或同宾客一起看着茶单。

2、点单并介绍

（1）当顾客明白茶单内容自主点单时，值台员只需简写记录，但必须画好相应台记，以便区分顾客所点茶品；

（2）如顾客对茶品内容不熟悉，需要介绍时，值台员必须根据客人的喜好作详尽的介绍，包括名称、种类、特点、口味、分量适宜性。同时作建议性的推荐，切不可根据自己的喜好作盲目的、主观的推销，声音适合两人听清为宜；

（3）一桌客人点完以后，要向客人重复点单内容，待确定以后，鞠躬退后，并告诉客人“请稍等，我会尽快为你们送上茶品”。

3、入单

（1）点完单后，立即入单取茶，并做好沏茶准备；

（2）值台员回到台桌前，根据茶品操作时间，对台面进行整理，留出足够位置摆放茶品饮料。

（五）各种茶品的服务

1、服务姿势

（1）托盘姿势：按标准托盘，外托站立客人右侧，托盘高度齐胸，不能靠近客人更不能置于客人头上方。

（2）站立姿势：右脚跨前，距与桌沿垂直距离相齐。双脚用力，保持稳定性；

（3）手势提示：在接近桌位时必须提醒客人注意，语言提示：“打搅一下，这是您需要的XX茶”，并随即在第一位客人上茶处作一个上茶的手势。

2、茶水的基本服务

（1）程序：a杯垫——素茶b茶水配料（糖水、伴好）——杯垫、杯、勺——茶水倾倒——茶壶；

（2）位置：茶水配料放置于客人左上侧，不可从距离客人很近的路线（靠近客人胸部）服务茶水配料，而应从前面桌位上方，轻放置在客人左前方；杯、碟垫、勺（或素茶）一并轻放于客人正前方五厘米处，勺把朝右置于杯的后侧，与茶杯呈45°角；倾倒茶水时、食指、中指套住壶把、无名指协助、拇指压住壶盖，以免掉下。

（3）茶水倾倒分量：倾倒茶水时作相应茶品简介（名称、口味、观赏特点），壶嘴略高于杯口开始倾倒，然后提高倒茶液呈流线倾入杯中，发出适宜、轻微的悦耳声响，注至五分满（第一次）为宜，然后舒缓收壶，不可使茶水滴落桌面，然后将茶壶置于客人右上侧面5厘米处；

（4）如客人的茶品需加其他配料，则在注完茶水后应提示客人：“这是砂糖，请随意取用”。

（六）听装饮料的服务

1、服务姿势

（1）托盘姿势：按标准托盘，外托站立客人右侧，托盘高度齐胸，不能靠近客人，更不能置于客人头上方。

（2）站立姿势：右脚跨前，距离与桌沿垂直距离相齐，双脚用力，保持稳定性；

（3）手势提示：在接近桌位时必须提醒客人注意，语言提示：“打搅一下，您需要的雪碧”，并随即退在第一位上饮品处作一个服务的手势。

2、基本服务

（1）程序：杯垫——空杯——开罐——倾倒——置罐；

（2）服务标准：把杯垫放置在客人正前方，距桌沿10厘米处，然后背着客人的方向拉开听罐，注意左手托盘必须很稳，右手食指拉开环，然后为客人倾倒，注意含汽饮料不可倾倒太急，一般采取两次倾倒的方式；未倒空的饮料瓶或罐放在杯子的右前侧，商标朝向客人，注意使用吸管的饮料，倾倒时不能让吸管浮起掉出杯口。

（七）牙签服务

1、准备工作

（1）使用前检查牙签筒，牙签套袋无破损、污迹，牙签完整无破损；

（2）整齐规划地按标准、数量插放于牙签筒中或摆放于牙签盒中；

（3）牙签的数量应为每位客人四份为宜或随情况而定。

2、牙签的服务

（1）当客人吃完食品或者示意使用时，或者用牙签吃小食品、水果等时；

（2）值台员从客人右边上，把牙签放到客人都方便取用的位置；

（3）放下后应打开牙签盒盖，或取掉牙签筒盖，靠在牙签筒边，并使用“请”的敬语；

（4）方便可能的情况下可为老人、小孩抽出一支递给他们，小孩最好交由小孩的父母协助使用。

（八）香烟的服务

1、服务香烟

（1）客人需要香烟时，服务员必须向客人介绍本店提供的各种香烟的品牌、价格；

（2）将香烟放在垫有花纸的碟，按标准服务放在客人台面右手边；

（3）可能的情况下，将客人订的香烟开封，再将三支烟抽出盒外约1/3的长度。

2、点烟

（1）客人抽出香烟时，服务员要为客人进行点烟服务；

（2）点烟前应向客人示意，不可贸然为客人点烟；

（3）使用打火机点烟，应先调整好火焰，不可过高，右手打火，左手掌挡风递至客人面前，客人用后，应左手掌翻上作捂熄状收回；

（4）使用火柴时须将火柴划向自己一侧，待火柴完全燃烧时再为客人服务，方法同上，熄灭时将火柴退后，在背后侧“甩灭”，火柴梗不能放到客人桌上的烟灰缸里。

（九）烟灰缸的更换

1、准备新烟灰缸

（1）新烟缸应无破损，无水迹、无异物；

（2）将两个干净烟缸放于托盘上。

2、撤换烟缸

（1）客人台面上的烟缸内如超过三支烟头或充满杂物，就必须更换烟缸；

（2）撤换时必须使用右手从右侧更换，但特殊情况除外；

（3）先将一个干净的烟缸盖在一个脏的烟缸上，与脏烟缸以同拿起，放在托盘里，再将另一个干净的烟缸摆回台上原来的位置；

（4）不得用手拾客人丢弃的烟蒂，一般用杂物夹拾取；

（5）烟缸中如有未熄灭的半截香烟，须向客人询问是否更换，或采取“三个烟头”更换法，亦即先放一个干净烟缸在需更换的烟缸旁边，然后把未熄灭的半截香烟转移到干净烟缸上，其他照常更换。

（十）客人暂离台面的整理

1、桌椅的调整

（1）客人离开桌面的时候是为“不需打扰”的客人服务的最佳时机；

（2）立即将歪斜的桌椅调整回摆台时的位置，除非顾客执意把椅子靠很近以便谈话除外。

2、台面的整理

（1）将客人的茶杯续上水，如客人离开时间较长则不续水；

（2）将台面上的烟灰缸更换，水盂更换或其他杂物整理干净；

（3）禁止移动客人留于台面的私人物并负责看管。

（十一）茶水的续水服务

1、准备工作

（1）在客人杯中水或壶中的水只剩下1/3时，则应该续水；

（2）在续水前必须检查水的温度是否达标，开水、冰水的温度都必须达到相应规定温度。

3、续水服务

（1）站立姿势：右手执水壶站于客人右侧，按标准上台服务距离站立；

（2）续水：玻璃杯续水，右手采取低——高——低的冲泡方式（凤凰三点头），杯中水续至八分满为宜；

（3）示意离座：水续以后，左手作一个“请慢用”的手势，退后一步，然后转身离开。

（十二）结帐服务

1、准备

（1）客人示意值台员结帐时，值台员从收款处领到相应的帐单不得在客人没要求结帐时，值台员将帐单交给客人；

（2）核对帐单上列的各个项目与价格是否正确；

（3）将帐单放入帐单夹内，并确保帐单打开时，帐单正面朝向客人；

（4）随身准备结帐用笔。

2、递送帐单

（1）将帐单打开，双手从客人右侧递给客人；

（2）小声清晰地告诉买单的客人“XX先生/小姐，这是您的帐单，消费一共XX元”，“XX先生/小姐，您的实际消费是XX元，X折优惠后是XX元”。

3、现金买单

（1）客人付现金时，服务员应礼貌地在桌旁点清现金帐目，并告诉客人：“先生您给的现金是XX元，应找回XX元，请您稍等。

（2）将现金和帐单一同交予收款员处理，然后核对零钱或发票数目是否相符。

（3）将找零（及发票）一同放收我银夹内还给客人，并向客人致谢。

4、信用卡结帐

（1）首先确认客人出示的信用卡是否能在本店使用，如不能使用，则婉转请求客人更换信用卡或付现金；

（2）将信用卡、客人身份证一并交到收银处，由收银员刷卡，然后将刷出的结款单交回客人确认签字，值台员将签认的帐单交回收银员，确认签名字样是否相符；

（3）将付款单客留联、信用卡、身份证（发票）一并交还客人，并得其确认后致谢。

5、签单结帐

（1）得知买单客人是会员时，按规定优惠，为会员准备帐单和签单卡；

（2）在客人右边按签字礼仪递送帐单和签单卡，并清晰地告诉客人消费金额，并指明帐单和签单卡的签名处；

（3）客人签单完后，确认字样是否相符，将客人存根联留给客人，并向客人致谢，然后退后两步转身离开。

（十三）送客服务

1、送别客人

（1）客人消费完后，起身离座时，值台员主动搬移椅子，女士、老人优先；

（2）帮助客人整理衣物，取出客人寄存的随身行李；

（3）鞠躬30度，礼貌地向客人微笑道别，并感谢客人光临“谢谢、请慢走”，“XX小姐，欢迎再次光临”；

（4）任何一位茶艺员遇到客人离去时都应驻足，礼貌地向客人道别，微笑地目送客人离开自己的服务区域。

2、整理台面

（1）客人离开后，服务员应马上检查台面上、下是否有客人遗忘的物品，如有则及时归还给客人或交由经理处理；

（2）清理台面、重新调整座椅，以期迎接下一批客人的光临。

（十四）贵宾间服务（以服务冰水为例）

1、敲门进入

（1）按标准托盘站于门前面带微笑，右手轻敲门三下，三声过后如未有“请进”的招呼则再敲三下，声音略大一点，此时可直接进入，当目光同客人接触时应“微笑问好，XX总，您需要的冰水或XX总，您好”。

2、下蹲服务

（1）当贵宾间内客人就座前面是矮茶几时则必须下蹲服务；

（2）当走到茶几前，腿呈前后约1尺左右下蹲，托盘外托，前脚脚掌着地，后脚自然成15度分开，保持身体平衡，同时下蹲位置应确定于方便服务客人的位置；

（3）按标准的冰水的手势和语言为客人服务冰水。

2、退后离座

（1）当确定服务工作已完成时，则可离座，先起立，退门边转身，轻轻将门带上，离开贵宾间；

（2）在离开转身前应向客人示意并祝福客人品茶愉快，如“XX总，我不打搅您了，如您有什么吩咐，请按呼叫器，我会及时为您服务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！