

# 華園飯店（股）公司員工基本禮儀須知及服勤規範

## 電話禮儀

1. 接聽電話時	訂席組您好，我是美美。 陳先生您好！很高興為您服務。
2. 轉接電話時	a) 陳先生，我接訂房組給您，請稍候。 b) 您好我是訂席組的美美此通電話是……，現在將電話轉接給您，謝謝！
3. 轉接時線路沒人接聽	先生/小姐，對不起！您要找的人現在暫時不在位置上，我可以為您留話嗎？
4. 電話結尾	陳先生，請問還有什麼我可以為您服務的嗎？ 謝謝您的來電，再見！

## 服務的禮儀

- 一、與人交談時，愉快正視對方的眼睛。
- 二、熱心及專心的聆聽，面帶微笑。
- 三、稱呼客人姓氏。
- 四、切莫讓客人等候而不招呼他。
- 五、瞭解客人需要，給予正確迅速的服務。
- 六、不頂撞、插嘴。
- 七、對不同的服務對象，選擇最佳的服務位置及方法。
- 八、耐心處理客人的詢問、抱怨及提供適當的服務。

## 服務、儀容、出勤規定

### 一、衛生

1. 應每日勤刷牙，工作前避免食用異味食品，影響衛生。
2. 為維護工作場所衛生，員工用餐一律在員工餐廳，飯後請刷牙或用漱口水漱口。
3. 工作時禁止嚼口香糖，禁止在工作場所抽煙（違者得予開除），飯店內禁食檳榔。
4. 客用電梯及客用廁所員工禁止使用。

### 二、頭髮

- 女生：不可披頭散髮，凡頭髮長度過肩者皆須往上盤起（盤聚成束）以黑色髮飾整髮。  
男生：髮型應以服貼短髮為宜，長度須保持前不長於眉，兩邊不及於耳，後不及衣領。

### 三、面容

- 女生：應配合制服顏色做適度之化粧，不宜過度濃妝。  
男生：應每日刮鬚，不可恣意留鬚鬚或鬚髮。

### 四、制服

1. 制服應隨時保持清潔、筆挺、合身，經常換洗，衣袖不可翻褶，衣袖保持平燙線條。
2. 襯衣及外套之扣子應隨時扣好，制服破損時應立即更換，扣子掉落時應即縫補。
3. 工作時須配掛名牌於上衣之左上方。

※以上之規範人資課會派人不定期巡視，經查未符合者，每一次罰 \$100 元，供福委基金。

### 五、出勤

1. 本公司之規定員工上、下班由管理室進出，上、下班刷卡，請注意刷卡後指紋感應機是否顯示姓名、員工編號，有顯示代表已接收當日之出勤記錄；未顯示代表未接收當日之出勤記錄。
2. 上班打卡一個月內遲到累計三分鐘內（含）不罰薪，超過三分鐘後，以次數計每一次遲到一分鐘以上罰 \$300 元正，超過半小時以事假半日論，超過一小時以事假一日論，超過二小時以事假一天半論。
3. 上班未刷卡、下班未刷卡（指紋機）每月計算：第 1-2 次各扣半日薪，第 3 次扣 1 日薪並記申誡乙次，第 4 次扣 1 日並記小過乙次，第 5 次扣 1 日並記大過乙次，單位主管連帶記小過乙次。（每月第 1 次可於 3 日內送簽核准免於懲處）。
4. 申請工作服領取日，工作未滿半年須繳工本費半額；離職未繳回須繳工本費全額。
5. 出勤卡或門控卡遺失工本費參佰元正；離職未繳回工本費伍佰元正。
6. 識別證遺失工本費貳佰元正；離職未繳回工本費貳佰元正。

※以上之罰款供作員工福委會基金。