I. NỘI QUY, QUY ĐỊNH.

1. Quy định về thực hiện công việc tại bộ phận.

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của khách sạn, đảm bảo các tiêu chuẩn làm sạch và khử khuẩn. Luôn tuân thủ theo quy trình làm việc, tuyệt đối không làm sai hoặc tự ý thay đổi quy trình.
- Phải có tinh thần tự giác cao trong công việc, không chỉ có ý thức duy trì sạch sẽ tại vị trí của mình mà khi thấy vết bẩn hay rác nổi ở các vị trí khác cũng phải tự giác làm sạch ngay.
- Bảo đảm thời gian làm việc theo đúng quy định, không được đi muộn về sớm. Yêu cầu đến trước ít nhất 05 phút để chuẩn bị hoặc giao ca, phải ký sổ giờ đến giờ về.
- Chấp hành đúng sự phân công hướng dẫn của Quản lý, trưởng bộ phận. Không tự ý bỏ vị trí hoặc làm việc riêng trong giờ làm việc.
- Không đi vào các khu vực mà mình không có trách nhiệm như văn phòng, nhà kho, khu kỹ thuật… phòng khách hàng. Trong trường hợp phải làm sạch tại các khu vực theo lịch hoặc yêu cầu.
- Không vào tòa nhà hoặc mang thiết bị, dụng cụ vào bằng lối sảnh chính (yêu cầu đi từ hầm), khi đi lại ở khu vực công cộng phải sắp xếp gọn gàng dụng cụ đồ đạc không gây cản trở đường đi lại của khách hàng.
- Có ý thức giữ gìn thiết bị và tài sản của Khách sạn. Luôn có tinh thần bảo vệ tài sản của Khách sạn và của khách hàng. Không tự ý sử dụng thiết bị, dụng cụ của khách hàng khi không được phép.
- Không được phép mang bất cứ tài sản nào của khách sạn, khách hàng ra khỏi phòng hoặc khách sạn. Trong trường hợp cần chuyển thiết bị, tài sản của khách sạn ra khỏi phòng thì phải được sự đồng ý của Quản lý, trưởng bộ phận, khách hàng và thông báo cho Quản lý, trưởng bộ phận, khách hàng, (Nếu mang ra khỏi khách sạn phải báo bảo vệ)
- Nhân viên khi đến làm việc phải để phương tiện, đồ vật cá nhân đúng nơi quy định. Không được phép mang tài sản riêng có giá trị lớn đến nơi làm việc, phải có ý thức tự bảo quản tài sản của mình.
- Không tiếp khách riêng tại nơi làm việc, không tự ý đưa người lạ vào nơi làm việc. Tất cả nhân viên đã nghỉ việc không được phép quay trở lại bộ phận, nhân viên các bộ phận khác chỉ được phép vào khi có sự đồng ý của Quản lý khách sạn.

2. Quy định giao tiếp với khách hàng.

- Phải thể hiện sự kính trọng đối với Khách hàng. Tạo dựng và giữ gìn mối quan hệ thân thiện, tin cậy và phục vụ nhiệt tình với Khách hàng.
- Luôn niềm nở với khách hàng, tuyệt đối không tranh cãi hoặc có những lời lẽ, hành vi xúc phạm khách hàng.
- Khi khách hàng phàn nàn hoặc không hài lòng về chất lượng dịch vụ thì phải xử lý ngay nếu thuộc trách nhiệm của mình. Nếu không thuộc trách nhiệm của mình hoặc không thể tự mình giải quyết được thì phải báo ngay cho Trưởng bộ phận, Quản lý Khách sạn.

- Không được để xảy ra những va chạm, xích mích với khách hàng.
- Không được gây gổ, đánh nhau với khách hàng (kể cả tự vệ) trong trường hợp bị khách hàng xúc phạm hoặc hành hung phải nhanh chóng rời khỏi khu vực đó và báo ngay cho Trưởng bộ phận, Quản lý Khách sạn biết xử lý.
- Không được phàn nàn, thắc mắc với khách hàng về mọi vấn đề mà phải thông bảo tới Trưởng bộ phận để giải quyết ngay.
- Nhân viên làm sạch chỉ được phép gặp gỡ khách hàng để nghe những yêu cầu của khách hàng liên quan đến công việc làm sạch của mình. Nhân viên làm sạch không có trách nhiệm và không được giải thích với khách hàng về quy trình làm sạch của mình, cách sử dụng hoá chất, bản mô tả công việc của bộ phận... Nếu khách hàng muốn biết thì nhân viên thông báo với Trưởng bộ phận, Quản lý Khách sạn trực tiếp trao đổi với khách hàng.
- Tuyệt đối nhân viên bộ phận không được tự ý mượn đồ của khách hàng để sử dụng vào việc riêng của mình. Nếu nhân viên nào vi phạm sẽ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và chịu mọi hình thức kỷ luật của Khách sạn. Trường hợp cần mượn dụng cụ, thiết bị của khách hàng để phục vụ cho công việc làm sạch thì nhân viên làm sạch chỉ được sử dụng khi được người khách hàng cho phép.
- Khi nhặt được tài sản hoặc đồ khách hàng để quên thì nhân viên phải có trách nhiệm thông báo cho Lễ tân, Trưởng bộ phận, Quản lý Khách sạn để trả lại người bị mất và thông báo cho Khách hàng.
- Tuyệt đối nhân viên tại các bộ phận không được phép vay tiền của khách hàng để sử dụng, kể cả sử dụng vào việc chung cũng như việc riêng của mình làm ảnh hưởng đến uy tín của khách sạn.

3. Quy định giao tiếp với đồng nghiệp

- Phải có tinh thần hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau. Luôn học hỏi trao đổi kinh nghiệm để cùng nhau tiến bộ.
- Mọi ý kiến, đề xuất hoặc thông tin phải được đưa ra trong những cuộc họp hoặc thông báo trực tiếp với trưởng bộ phận, Phòng Nhân sự hoặc Quản lý khách sạn và người đưa ra phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin đó.
- Nâng cao tinh thần đoàn kết nội bộ, cấm bất kỳ hình thức chia bè phái hoặc tung tin nói xấu gây mất đoàn kết.
- Khi cần góp ý với đồng nghiệp hoặc cấp trên phải hết sức thẳng thắn, chân thành trên tinh thần xây dựng. Người được góp ý phải bình tĩnh lắng nghe để rút kinh nghiệm, không tự ái hoặc lời qua tiếng lại dẫn đến cãi nhau.
- Tuyệt đối cấm mọi hành vi, lời nói xúc phạm danh dự, nhân phẩm của đồng nghiệp

4. Quy định sử dụng đồng phục.

- Phải thực hiện đầy đủ đồng phục, đeo thẻ theo yêu cầu của bộ phận.

- Có trách nhiệm bảo quản đồng phục do Khách sạn cấp. Nghiêm cấm cho mượn hoặc cho người ngoài Khách sạn mượn, mặc đồng phục của Khách sạn.

- Sau 12 tháng kể từ khi cấp đồng phục NVLS sẽ được Khách sạn đổi đồng phục mới. NVLS phải hoàn trả đầy đủ đồng phục cũ, trường hợp không trả hoặc trả thiếu NVLS sẽ bị phạt theo quy định của Khách sạn.

- Những trường hợp làm mất, hỏng thì phải cấp mới trước thời hạn sẽ bị phạt theo quy định của Khách sạn.

- Sau khi phát đồng phục mới mà trường hợp nhân viên vẫn mặc đồng phục cũ sẽ bị phạt 100.000đ/ lần.

II. QUY ĐỊNH AN TOÀN LAO ĐỘNG VÀ PHÒNG CHỐNG CHÁY NỔ

1. An toàn lao động.

- Nhân viên cần tuân thủ nghiêm ngặt mọi quy định về an toàn lao động và phòng chống cháy nổ của Khách sạn và địa điểm của khách hàng.
- Nhân viên cần báo cáo ngay cho người phụ trách những điều kiện hay những việc làm không tuân thủ quy định về an toàn lao động trong Khách sạn để tìm ra giải pháp kịp thời. Không được đặt bất kỳ vật gì cản lối thoát hiểm.
- Không được phép hút thuốc trong Khách sạn và chỉ được phép hút thuốc ở những nơi quy định.
- Không được phép mang vũ khí hoặc các vật nguy hiểm vào Khách sạn, ví dụ: súng, dao, chất nổ, chất dễ cháy, vật bị cấm…
- Không được sử dụng trang thiết bị mà không được sự đồng ý hay vào các công việc không thuộc phạm vi của mình. Nhân viên chịu hoàn toàn trách nhiệm trước những sai phạm do bản thân gây ra.
- Nhân viên sẽ được hướng dẫn về vấn đề an toàn lao động. Nhân viên có nghĩa vụ phải làm sạch và kiểm tra độ an toàn của thiết bị và nơi làm việc.
- Có trách nhiệm kịp thời sơ cứu, cấp cứu tại chỗ người bị tai nạn lao động sau đó phải chuyển người bị nạn đến cơ sở y tế gần nhất hoặc gọi số điện thoại cấp cứu 115.
- Mọi người đều phải có trách nhiệm phòng cháy chữa cháy. Khi phát hiện ra cháy nổ thì phải tìm cách thông báo nhanh nhất theo quy định và gọi cứu hỏa theo số 114.
- Có trách nhiệm tham gia khắc phục hậu quả của tai nạn lao động hoặc cháy nổ.

2. Quy định khi làm việc trên cao.

- Không được làm việc trên cao trong điều kiện sức khỏe không đảm bảo hoặc bị chóng mặt, mất thăng bằng hoặc làm việc trong điều kiện thời tiết xấu như giông bão, mưa to gió mạnh…
- Khi làm việc trên cao phải sử dụng đai bảo hiểm và móc đai bảo hiểm phải được treo vào trong nút thắt các đai bảo hiểm. Không được móc đai bảo hiểm vào những thiết bị có thể bị đổ, bị rơi như thang, giàn giáo, giá đu… hoặc những vật không an toàn. Phải kiểm tra độ an toàn và chịu lực của đai bảo hiểm và dây bảo hiểm, phải chắc chắn là đai bảo hiểm đã được buộc chặt vào vật có kết cấu chịu lực.
- Khi sử dụng giàn giáo phải khóa bánh xe giáo và phải đảm bảo giàn giáo không bị trượt, bị đổ, nếu khi cần thiết thì phải có dây buộc.
- Khi sử dụng thang phải khóa hai chân thang với nhau hoặc phải dựng thang theo một góc nghiêng thích hợp. Chân thang phải có đế chống trơn và phải được đặt lên bề mặt bằng phẳng không bị trượt, nếu cần thiết thì phải có dây buộc hoặc có người giữ.
- Khi di chuyển các thiết bị cao phải tháo chú ý không gây va quệt, đổ vỡ. Trường hợp tạm dừng công việc thì phải tháo rỡ hoặc hạ các thiết bị xuống đất. Không được phép treo các thiết bị trên cao mà không có người sử dụng hoặc điều khiển.

- Không được vứt các đồ vật, chất thải hoặc đổ nước xuống bên dưới. Khu vực đang làm việc trên cao phải có biển báo hoặc người thông báo để không cho người khác đi vào. Không làm việc dưới khu vực có sử dụng thiết bị cao.

3. Quy định khi sử dụng thiết bị.

- Phải sử dụng dụng cụ, thiết bị theo đúng hướng dẫn.

- Trong khi đang sử dụng, nếu thấy thiết bị có hiện tượng bất thường như không hoạt động, tóe lửa, bốc khói, có mùi khét…hoặc các chi tiết, bộ phận bị rời ra bất thường thì phải dừng ngay hoạt động và tắt nguồn điện của thiết bị. sau đó phải thông báo cho người quản lý trực tiếp. Không được tự ý tháo hoặc sửa thiết bị khi chưa được phép. Phải chắc chắn thiết bị đã được sửa, hoạt động tốt và đảm bảo an toàn thì mới được tiếp tục sử dụng.

- Trước khi sử dụng phải kiểm tra độ an toàn kết cấu của thiết bị, phải lắp đặt thiết bị theo đúng hướng dẫn sử dụng và đảm bảo các chi tiết của thiết bị đã gá lắp chắc chắn với nhau. Phải kiểm tra độ an toàn của thiết bị điện trước khi sử dụng, chú ý độ cách điện của dây dẫn, phích cắm

- Không cắm điện khi chưa lắp ráp xong các bộ phận của máy, không được cắm dây mà không có phích, không được đấu trực tiếp dây của thiết bị vào nguồn, khi cắm điện thì công tắc phải để ở vị trí tắt.

- Trước khi tháo dỡ các bộ phận của máy phải tắt công tắc điện và rút phích điện ra, khi rút điện ra phải nắm vào phích chứ không được nắm vào dây.

- Không để dây điện, và thiết bị điện bị ướt, không được dùng tay ướt tiếp xúc với thiết bị điện

- Trường hợp xảy ra điện giật phải bình tĩnh cắt nguồn điện dụng cụ cách điện để kéo nạn nhân ra khỏi nguồn điện và áp dụng các biện pháp cấp cứu kịp thời.

4. Quy định an toàn khi sử dụng hóa chất và các yếu tố độc hại.

- Không tiếp xúc trực tiếp với hóa chất mà không có trang bị bảo hộ như găng tay, khâu trang, giày, ủng …Chỉ sử dụng hóa chất khi đã được hướng dẫn, sử dụng theo đúng tỷ lệ và tác dụng của hóa chất.

- Bình chứa hóa chất (chai, can, thùng…) phải được dán nhãn ghi rõ tên hóa chất và công dụng. Không được sử dụng hóa chất trong các bình chứa không có nhãn mác hoặc nhãn mác không đọc được.

- Phải quy định rõ nơi để hóa chất và chỉ được để hóa chất tại nơi quy định. Không được tự ý pha trộn các loại hóa chất khác nhau trong cùng một bình chứa, phải rửa sạch bình trước khi cho hóa chất vào. Không được phân biệt hóa chất bằng cách dùng mũi ngửi hoặc thử ra tay, ra sàn…

- Rửa sạch tay và mặt sau khi sử dụng hóa chất, thay quần áo bảo hộ sau khi hết giờ làm việc.

- Trường hợp xảy ra nhiễm độc hóa chất thì phải bình tĩnh cách ly nạn nhân ra khỏi nguồn hóa chất, áp dụng các biện pháp làm loãng nồng độ hóa chất và sơ cứu kịp thời.

- Tuân thủ quy định thu gom và phân loại rác thải. khi thu gom rác thải không được để lẫn rác thải sinh hoạt và rác thải rắn chung một túi, không để lẫn các túi rác thải rắn với rác thải sinh hoạt vào cùng một chỗ. Thùng đựng rác phải luôn được đậy nắp.

5. Quy định phòng chống cháy nổ.

- Cấm mọi hình thức đun nấu dùng lửa hoặc dùng bếp điện tại nơi làm việc, luôn nêu cao tinh thần cảnh giác, đề phòng cháy nổ, thận trọng trong việc sử dụng lửa, nguồn nhiệt hoặc chất dễ cháy.

Cẩn thận khi sử dụng bóng đèn điện và các thiết bị dùng điện khác.

- Sau khi hết giờ làm việc, trước khi ra về phải kiểm tra và tắt hết các thiết bị điện - Không được đặt các vật dụng, thiết bị… cản trở lối thoát hiểm.

- Khi xảy ra cháy, nếu có thể thì phải cắt nguồn điện, sử dụng bình cứu hỏa và các dụng cụ chữa cháy tại chỗ để chữa cháy.

- Khi nghe thấy còi báo hiệu hoặc lệnh báo cháy thì phải ngay lập tức dừng công việc và tìm cách thoát ra ngoài thật nhanh theo sơ đồ chỉ dẫn. Khi thoát ra ngoài phải bình tĩnh, không xô đẩy nhau, phải thoát ra theo lối thoát nạn và nên chồn đường ngắn nhất tuyệt đối không được sử dụng thang máy khi có cháy xảy ra