

2023年酒店绩效考核方案及标准 酒店绩效考核方案(优秀5篇)

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店绩效考核方案及标准篇一

(一) 目的

为规范前厅工作管理，提高前厅服务接待水平，激发员工工作积极性，特制定本方案。

(二) 范围

本方案适用于对前厅各岗位工作人员的考核。

(三) 原则

定性与定量相结合，公开、公正。

本方案主要对前厅各岗位服务质量、操作规范、对客态度、服务意识等方面进行考核。

工具管理：行李车、行李寄存单等设备用品齐全、完好，摆放位置得当，检查中每出现1次扣1分。

行李接送：接送行李迅速、清点件数准确、交接手续清楚、暂存堆放整齐、运送行李细心，无任何损坏、丢失、差错等责任事故发生。每发生差错1次扣2分。

行李寄存：主动热情，件数点清，发放准确，手续完善，每发生差错事故1次扣2分。

服务态度：热情、礼貌、周到，不向客人索取小费。每发生1次客人投诉扣2分。

服务：入住接待手续办理不超过3分钟，记录准确，每发生客人投诉或出现差错，扣1分。

分房：熟悉房态信息，分房准确，每发生差错1次，扣1分。

处理：对客人换房、降低房费等要求及时请示，及时答复，记录准确，处理得当，每出现差错或客人投诉扣2分。

服务态度：礼貌、热情、周到，每发生一次客人投诉扣2分。

服务：接转电话迅速，准确，无错接、漏接、误转现象发生，每发生差错1次或引起客人投诉扣0.5分。

接听电话：语言规范、迅速及时，抽查中发生长时间无人接听或占线，1次扣0.5分。

接受留言：应准确记录客人姓名、房号、留言内容，并及时转告，发生1次漏转现象扣2分。

叫醒服务：准确掌握叫醒客人姓名、房号、叫醒时间，输入电脑正确无误，电脑叫醒5分钟后，人工叫醒确认一遍，每发生1次漏叫或引起客人投诉扣2分。

服务：服务意识态度热情，微笑服务，语言运用准确得当，每出现1次客人投诉扣2分。

传真、打印、复印等服务：操作准确、迅速，符合客人要求，差错率0，每出现差错1次扣2分。

订票服务：准确、及时，符合客人要求，每出现差错1次、发生客人投诉1次均扣2分。

工作记录：完整、准确，无人为差错，每出现差错1次扣1分。

手续办理：办理结账手续快速准确，提取寄存行李准确无误，每出现差错一次扣1分。

欢送客人：主动告别，欢迎客人再次光临，祝福客人旅途愉快等，每发生一次客人投诉，扣2分。

记录：迅速将离店信息输入电脑，调整预订、分房及查询信息，迅速通知客房中心整理房间，为继续迎接新客人提供优质服务，每出现差错1次扣2分。

1、前厅部经理制定各岗位绩效考核指标及评分标准，制定绩效考核表。

2、根据各岗位员工日常工作记录、工作报表、客人评价及投诉情况等对员工进行考核评分。

3、员工在考核期内填写“员工自评表”，作为绩效考核参照依据。

4、前厅部考核周期分为：月度、季度、年度考核三种。

s□优秀、90~100分、薪酬上调3个等级或升职1级。

a□良、80~89分、薪酬上调2个等级。

b□好、70~79分、薪酬上调1个等级。

c□一般、60~69分、薪资待遇保持不变。

d□差、60分以下、减少5%的`工资。

酒店绩效考核方案及标准篇二

（一）为了实现本酒店业绩攀升和员工的全面发展，建立有效的. 绩效考评机制，加强部门之间的配合协作能力，提高酒店经营管理机制，特制定本方案。

（二）本绩效考核方案适合本酒店各部门员工的绩效考核。

目前绩效考核已经成为企业人力资源管理中备受重视的环节，所谓绩效考核就是对“绩”，“效”的考评，“绩”就是员工业绩。在酒店管理工作中，绩效考核的重要作用可以从酒店战略发展层面、人力资源管理层面、经营管理三个层面进行分析：首先，通过绩效考核及相应管理，可以提高酒店核心竞争力，实现酒店经营战略调整，并能确保酒店短期目标与长期目标相联系；其次，它是支撑人力资源管理的有力工具，提供了解员工的途径，作为薪资或奖金调整、奖惩、晋升或降级的依据；再次，它是经营管理必要的沟通渠道，绩效考核将所有员工都纳入到管理活动中，成为管理者更好了解酒店运作、组织现状的门道，也是员工参与本酒店管理的方式之一。希望通过绩效考评这一制度的实施，能够实现酒店本身和员工身的综合绩效考核成绩作为部门每月奖金领取、优秀部门评选、年终发放的依据。

为充分发挥绩效考核对酒店各阶段工作的经营管理状况的信息馈作用，以及对各部门工作的指引作用，绩效考核应遵循以下原则：

一、明确化、公开化原则。考评内容、考核标准、评分细则、考评程序和考评结果透明公开，对酒店各部门形成正确指导，在酒店内部形成良性竞争的机制。

二、客观考评原则。绩效评估过程中，考评者应对考评对象

做出客观的评价，如实的填写有关考评资料，不应带个人主观因素和感情色彩，做到“用事实说话”，使评估建立在客观事实的基础上，其次要做到被考评者与既定考评标准作比较，而不是人与人之间作比较。

三、考评结果及时反馈原则。在评估结果出来后，评估的结果及评语一定要及时反馈给考评者本人，否则就起不到对员工的评估的教育作用，在反馈评估结果的同时，还应向被考评者就评语进行解释说明，肯定员工的成绩和进步，说明不足只处，提供今后努力的方向。

（一）考核时间：1. 月度考评：以月份为期限，具体考核工作开展时间为每个月25日至30日。

2. 年度考评：每年12月20—12月25号

（二）根据财务部对酒店经营情况核算，对经营部门制定经营指标绩效奖金，后勤部门按照一定比例提取奖金。

（三）未转正的员工和管理人员不参与月度绩效考评。

（四）考核内容以及标准：

1. 工作态度（每达标一项给4分，总分20分）

a 很少迟到、早退、缺勤，工作态度认真

b 工作从不偷赖、不倦怠

c 做事敏捷、效率高

d 遵守上级的指示

e 遇事及时、正确地向上级报告

2. 基础能力（每达标一项给3分，总分15分）

a精通职务内容，具备处理事务的力

b掌握个人工作重点

c善于计划工作的步骤、积极做准备工作

d严守报告、联络、协商的原则

e在既定

3. 业务水平（每达标一项给4分，总分20分）

a工作没有差错，且速度快

b处理事物能力卓越，正确

c勤于整理、整顿、检视自己的工作

d确实地做好自己的工作

e可以独立并正确完成新的工作

4. 责任感（每达标一项给3分，总分15分）

a责任感强，确实完成交付的工作

b即使是难的工作，身为组织的一员也勇于面对

c努力用心地处理事情，避免过错的发生

d预测过错的可预防性，并想出预防的对策

e做事冷静，绝不感情用事

5. 团队合作精神（每达标一项给3分，总分15分）

a与同事配合，和睦地工作

b重视与其他部门的同事协调

c在工作上乐于帮助同事

d积极参加公司举办的活动

e有集体荣誉感

6. 自我意识（每达标一项给3分，总分15分）

a审查自己的力，并学习新的行业知识、职业技能

b以广阔的眼光来看自己与公司的未来

c是否虚心地听取他人建议、意见并可以改正自己的缺点

d表现热情向上的精神状态、不向外倾诉工作上的不满

e即使是分外的工作，有时也做出思考及提案

（五）考核等级划分：考核结果分为abcd四个等级

a级月度考核在85分以上

b级月度考核在75分以上

c级月度考核在65分以上

d级月度考核在65分以下

注：年度考核总分为各月度考核加和之平均分！

（六）特别注意：

1、为鼓励员工能长期为酒店服务，年度考评特对入店一年以上的员工进行加分，服务满一年的员工加10分，服务二年的员工加7分。（此项加分在员工考评总得分基础上再另行加分，不以总分100分为限）

2、员工漏打卡情况可用调休抵（迟到与早退不能抵），调休不再另外享受。

3、年度代表酒店参加各项活动获得荣誉的员工进行加4分。（此项加分在员工考评总得分基础上再另行加分，不以总分100分为限）

（一）人力资源部根据工作计划下发〈年度月度全员考评通知〉。

（二）各部门成立考评小组（由部门第一负责人、执行总经理、总经理组成），对部门员工进行各项考评。

（三）部门依据考核办法使用考评标准量化打分。

（四）考核对象自总结，其他有关各级主管对下级员工准备考评意见。

（五）汇总各项考核分值，该总分在1~100分之间，依此划分abcd四个等级，考核表需附有总结性评语一项。

（六）考核结果上报人力资源部分存入员工档案。

(七) 考核之后还需征求考核对象的意见。

(八) 各部门向人力资源部上交员工绩效考评结果。

(九) 各部门考评小组成员在组织考评时应严格按照本公司的绩效考评容与标准组织考评。

六、绩效考评工作总结与分析

(一) 分析考评结果的客观公正性与可信度。

(二) 进一步核查考评结果的准确性，并及时向员工公布考评结果……

(三) 总结考评过程中出现的问题以便在下一次考评之前改进考评方案。

以上绩效考评方案自20**年1月开始实施，希望各部门在规定时间内认真安排考评小组成员认真组织考评，同时也望各员工积极配合参与评工作。

一个公司，一个团队，公司的发展需要靠团队共同努力奋进，希望各部门员工团结合作，在促进公司发展的同时，也让自及得到全面的发展。最后，祝愿我们的团队团结奋进，祝愿我们公司前程美好！

酒店绩效考核方案及标准篇三

为充分调动员工的积极性和主动性，公平、公正地对员工本月工作绩效进行评估，肯定成绩，奖优罚劣，从而不断提高员工的服务意识和业务技能，以提高酒店工作效率和服务质量。

1、考核周期

各部门每月对员工进行一次考核，并于当月23—25日将各部门考核结果汇总提报至人事部。

2、考核方式及绩效工资标准

每月参照考核评分表对员工进行相关项目的'考核，按工资标准从工资中提取相应额度作为绩效考核浮动工资，员工月考核分值作为系数乘以浮动工资，以作为考核结果的实际绩效工资。

3、考核关系

- 1) 经理（含）以上由总经理室考核。
- 2) 各部门领班和主管级人员由各部门第一负责人考核。
- 3) 普通员工由直接领导考核。

4、考核范围

酒店全体员工。

略

- 1、总分在91分以上，可得绩效工资的120%；
- 2、总分在80分—90分（含）以上，可得绩效工资的100%；
- 3、总分在70分—80分之间，可得绩效工资的90%；
- 4、总分在60—70分之间，可得绩效工资的80%；
- 5、总分在60分以下，可得绩效工资的60%；
- 6、如连续三个月总分均低于60分者，将予以调整工作岗位。

酒店绩效考核方案及标准篇四

二、考核范围：总台主管、大堂副理、总台领班、总台接待、商务中心、总机、礼宾员

三、考核周期：

1. 考核周期为每个自然月；
2. 每月5日前完成对上月考核对象的考核并签订当月考核指标；
3. 考核结果5日前交部门总监。

四、考核实施：

1. 主管级考核：考核人、考核对象、考核方式、考核内容、考核应用

1.1 考核人：前厅部总监

1.2 考核对象：大堂副理、总台主管

1.3 考核方式：

以每个自然月为考核周期；每月5日前完成对上月考核对象的考核并签订当月考核指标；考核结果5日前汇总完毕。

1.4 考核内容：

1.4.1 礼貌礼节规范、仪容仪表规范；

出现一次因礼貌礼节、仪容仪表的违纪扣除分值2%，出现2次此项分值为0，根据员工手册，以值班总经理检查和部门总监日常检查为准。

1.4.2 当班员工违纪情况、考勤；

当值期间无违纪员工，无迟到、早退和旷工；出现一例违纪员工扣除分值2%，出现三次此项分值为0，以大堂副理处罚和部门内部处罚为准。

1.4.3 每日工作完成情况；

根据每日的工作完成情况，月底统计完成98%为满分，完成90%-95%扣除分值5%，低于90%此项分值为0。

1.4.4 区域房间及公区卫生状况及卫生大检查情况；无卫生不合格项目，出现一例不合格项目扣除分值2%，出现10例此项分值为0，以卫生综合检查和日常检查为准。

1.4.5 区域设施社设备维修及保养情况；

督导所有设施设备定期进行保养，部门定期检查，出现一次未保养的扣除此项分值5%，出现三次此项分值为0，每月对实施设备保养不能低于三次保养，分别分别每月10号、20号、30号检查，二月份28号检查。

1.4.6 对客提供优质化服务情况；

1.5 考核应用：

在每个自然月的考核周期中，得分96---100分以上的，奖励现金20元(暂定)，得分90-95分的，奖励现金10元，得分80-89分的，处罚现金10元，得分70-79分及低于70分的，处罚现金30元。

2. 领班级考核：考核人、考核方式、考核内容、考核应用；

2.1 考核人：总台主管主管；

2.2考核方式:

以每个自然月为考核周期;每月5日前完成对上月考核对象的考核并签订当月考核指标;考核结果5日前交部门总监处。

2.3考核内容:

2.3.1礼貌礼节规范、仪容仪表规范;

出现一次因礼貌礼节、仪容仪表的违纪扣除分值2%,出现2次此项分值为0,根据员工手册,以大堂副理处罚和平日工作表现为准。

2.3.2当班员工违纪情况、考勤;

当值期间无违纪员工,无迟到、早退和旷工;出现一例违纪员工扣除分值2%,出现三次此项分值为0,以大堂副理处罚和部门内部处罚为准。

2.3.3每日工作完成情况;

根据每日的工作完成情况,月底统计完成95%为满分,完成85%-90%扣除分值5%,低于85%此项分值为0。

2.3.4区域房间及公区卫生状况及卫生大检查情况;

无卫生不合格项目,出现一例不合格项目扣除分值2%,出现10例此项分值为0,以卫生综合检查和日常检查为准。

2.3.5区域设施社设备维修及保养情况;

所有设施设备定期进行保养,部门定期检查,出现一次未保养的扣除此项分值5%,出现三次此项分值为0,每月对实施设备保养不能低于三次保养,分别分别每月10号、20号、30号检查,二月份28号检查。

2.3.6对客提供优质化服务情况；

2.4考核应用：

在每个自然月的考核周期中，得分96—100分以上的，奖励现金20元(暂定)，得分90-95分的，奖励现金10元，得分80-89分的，处罚现金10元，得分70-79分及低于70分的，处罚现金30元。

3. 员工级考核：考核人、考核方式、考核内容、考核应用。

3.1考核人：总台接待领班。

3.2考核方式：

以每个自然月为考核周期；每月5日前完成对上月考核对象的考核并签订当月考核指标；考核结果5日前交部门总监处。

3.3考核内容：

3.3.1仪容仪表规范、礼貌礼节规范；

出现一次因礼貌礼节、仪容仪表的违纪扣除分值2%，出现2次此项分值为0，根据员工守则，以大堂副理处罚和平日工作表现为准。

3.3.2违纪、考勤；

当值期间无违纪员工，无迟到、早退和旷工；出现一例违纪员工扣除分值2%，出现三次此项分值为0，以大堂副理处罚和部门内部处罚为准。

3.3.3每日工作完成情况、执行力；

3.3.4区域房间及公区卫生状况；

无卫生不合格项目, 出现一例不合格项目扣除分值1%, 出现5例此项分值为0, 以卫生综合检查和日常卫生检查为准。

3.3.5设施社设备保养情况;

部门定期检查, 出现一次未保养的扣除此项分值5%, 出现三次此项分值为0, 所有设施设备定期进行保养, 部门定期检查, 出现一次未保养的扣除此项分值5%, 出现三次此项分值为0, 每月对实施设备保养不能低于三次保养, 分别分别每月10号、20号、30号检查, 二月份28号检查。

3.3.6岗位职责;

出现一例违纪员工扣除分值2%, 出现2次此项分值为0, 根据前厅部员工岗位职责, 以大堂副理检查和日常部门检查为准。

4. 考核应用:

在每个自然月的考核周期中, 得分96---100分以上的, 奖励现金20元(暂定), 得分90-95分的, 奖励现金10元, 得分80-89分的, 处罚现金10元, 得分70-79分及低于70分的, 处罚现金30元。

五、考核结果:

1. 主管级: 连续两个月在90分以下, 则罚款50元, 连续三个月90分以下, 罚款100元, 以此类推;连续连个月95分以上的奖励50元, 连续三个月95分以上的奖励现金100元, 并且部门将上报总办-人力资源部参与优秀管理人员评选。

2. 领班级: 连续两个月在85分以下, 则罚款50元, 连续三个月85分以下, 罚款100元, 以此类推;连续两个月95分以上的奖励现金50元, 连续三个月95分以上的奖励现金100元, 并且部门将上报总办-人力资源办公室参与优秀员工评选。

2. 员工级：连续两个月在85分以下，则罚款30元，连续三个月85分以下，罚款50元，以此类推；连续两个月95分以上的奖励现金50元，连续三个月95分以上的奖励现金100元，并且部门将上报总办-人力资源部参与优秀员工评选。

一、总则

(一)为了保证酒店的总体目标的实现，建立有效的监督激励机制，加强部门之间的配合协作能力，提高酒店经营管理机制，特制定本方案。

(二)本绩效考核方案适合酒店各部门。

二、考核目的

绩效考核成绩作为部门每月奖金领取、优秀部门评选、年终奖发放的依据。

三、考核原则

为充分发挥绩效考核对公司各阶段工作的经营管理状况的诊断作用，以及对各部门工作的指引作用，绩效考核遵循以下原则：公开公平原则。考评内容、考核标准、评分细则、考评程序和考评结果透明公开，对酒店各部门形成正确指导，在酒店内部形成良性竞争的机制。

四、考核内容与方式

(一)考核期：以月份为期限，具体时间段为：上月21日至本月20日。

(二)根据财务部对酒店经营情况核算，对经营部门制定经营指标绩效奖金，后勤部门按照一定比例提取奖金。

(三)考核内容：

1、部门考核方式：综合评估的方式。

五、考核程序与方法

(一)各绩效考评人的组成：由部门第一负责人、执行总经理、总经理组成。

(二)各考评人的职责：负责对考评对象进行评分。

(三)评分规则：

1、各部门总分为100分。

2、各考评人根据附表(一)进行综合评分，最后取平均分。

3、部门奖金计算方式：部门奖金=综合得分/100_奖金。

4、总经办于每月21日将综合评估表下发到各部门及评分人，各部门于每月24日之前完成综合评估并上交于总经办，总经办于每月25日之前完成综合评估汇总，于26日交于财务部。

(四)综合得分95分(含95分)以上，视为100分。

六、资料的整理与存档

每月考评结束后，总经办对所有资料进行整理存档。

1、明确一致且令人鼓舞的战略

正确和清晰的思路能让员工朝一致和正确的方向前进，志向高远的战略能让员工非常清楚地感受企业宏大的发展方向和目标，能最大限度地调动和鼓舞员工的斗志和士气，也能让员工有一致努力的方向和归属感。

2、进取性强又可衡量的目标

大多数企业都会制定两套目标，一套是必须要达到的基本目标，一套是要经过努力才能达到的挑战性目标。目标制订得**太高和太低都没什么意义：目标太高会让人望尘莫及产生畏惧感，太低又会让人轻松懈怠无所追求。

3、与目标相协调一致的组织结构

为有效达成组织的`目标，需要建立一个与目标相协调一致的组织结构。不同的战略需要不同的组织结构。对同一个战略来讲，不同的组织结构对该战略的满足度是不同的，对战略目标实现过程的影响也不同。比如，职能式的组织结构就很难满足多元化和国际化发展的战略目标，而矩阵式的组织结构就比较容易配合该战略目标的实现。因此当企业的战略目标确定后，应建立一个与战略和目标协调一致的组织结构。

4、透明而有效的绩效沟通和绩效评价

基于绩效沟通基础之上的绩效评价是绩效管理的核心环节，是通过岗位管理人员或岗位关联人员与该岗位员工之间有效的双向或多向沟通，依据考核标准和实际工作完成情况的相关资料，在分析和判断基础上形成考核成绩，并将绩效考核成绩反馈给员工的一种工作制度。

绩效沟通是绩效管理的重要环节，绩效沟通的主要目的在与改善及增强考核者与被考核者之间的关系；分析、确认、显示被考核者的强项与弱点，帮助被考核者善用强项与弱点；明晰被考核者发展及训练的需要，以便日后更加出色有效地完成工作；反映被考核者现阶段的工作表现，为被考核者订立下阶段的目标，作为日后工作表现的标准。

考评细则

考评内容

得分

工作任务及要求的完成情况

无正当理由，未按时完成月度工作任务扣3分/项，未完成临时性任务或未达到工作要求的扣2分/次(分管领导对部门存在不足提出改进意见，指导其加强薄弱环节，完善工作状态)

经济指标

部门负责人行为准则及员工评议

参加酒店例会、活动迟到扣1分/次，未请假未到扣2分/次，每月请假超过2次扣1分/次;不随手关灯、关门，不注意节能扣1分/次;着装不整洁规范、抽游烟、上班迟到、聊天等扣2分/次;吵架或不遵守规章制度扣3分/次;开会时接打手机或有振铃扣1分/次;不按规定时间上交报告、计划、总结等材料扣1分/次，影响到酒店工作进度的扣5分/次(质检部每月组织针对性检查)下级员工对部门负责人的评议满分为5分;与其它兄弟部门之间的协调配合情况，根据兄弟部门对本部门的评价打分，在10分内扣分(此项测评不定期举行)。注：员工综合考评评分标准为：满分5分。均分在425分以上，不扣分;均分在400 — 424分，扣0.5分;均分在375 — 399分，扣1.5分;均分在350 — 374分，扣2.5分;均分在300 — 351分，扣3.5分;均分在299分以下，扣5分。

部门培训情况

未制定培训计划扣3分/次，未按照计划执行扣2分/次，培训中有聊天、打盹等现象扣1分/次，部门人员培训出勤率低于80%扣1分/次，抽查员工掌握知识合格率低于75%扣1分/次，经培训仍重复出现问题扣2分/次，培训内容欠缺扣1分/次，未按上级要求及时更改培训计划扣3分/次。

部门考核管理情况

检查员工在部门的考核管理下，遵章守纪、仪容仪表、礼貌礼节、部门卫生等是否达到酒店要求。各部门对管理人员和员工的考核记录要保留齐全，在年底作为评比奖励、淘汰调整的重要依据。每有一次宾客投诉或酒店质检记录，对前台运转部门扣0.5分，后台部门扣1分。对前台服务部门，在每月的投诉及质检记录超过规定数量的情况下扣分(规定数量：新新酒楼、客房部、前厅营销部2条/月，咖啡屋、安全部1条/月);做好上传下达和对员工的教育宣传工作，不能将酒店或部门的有关制度、规定、通知、解释等及时准确的通知全体员工的一次扣1分。有越级上访、打架、吵嘴、小团体等不团结现象，每发生一次扣1分。部门的考核制度与记录不够完善齐全的扣2分，落实和执行效果不佳扣2分。检查部门对员工绩效考核情况，未按要求进行全员考核扣10分，考核走形式未起到应有作用或不公正、公平扣5分。

酒店绩效考核方案及标准篇五

(一) 目的

为规范前厅工作管理，提高前厅服务接待水平，激发员工工作积极性，特制定本方案。

(二) 范围

本方案适用于对前厅各岗位工作人员的'考核。

(三) 原则

定性与定量相结合，公开、公正。

本方案主要对前厅各岗位服务质量、操作规范、对客态度、服务意识等方面进行考核。

工具管理：行李车、行李寄存单等设备用品齐全、完好，摆放位置得当，检查中每出现1次扣1分。

行李接送：接送行李迅速、清点件数准确、交接手续清楚、暂存堆放整齐、运送行李细心，无任何损坏、丢失、差错等责任事故发生。每发生差错1次扣2分。

行李寄存：主动热情，件数点清，发放准确，手续完善，每发生差错事故1次扣2分。

服务态度：热情、礼貌、周到，不向客人索取小费。每发生1次客人投诉扣2分。

服务：入住接待 手续办理不超过3分钟，记录准确，每发生客人投诉或出现差错，扣1分。

分房：熟悉房态信息，分房准确，每发生差错1次，扣1分。

处理：对客人换房、降低房费等要求及时请示，及时答复，记录准确，处理得当，每出现差错或客人投诉扣2分。

服务态度：礼貌、热情、周到，每发生一次客人投诉扣2分。

服务：接转电话 迅速，准确，无错接、漏接、误转现象发生，每发生差错1次或引起客人投诉扣0.5分。

接听电话：语言规范、迅速及时，抽查中发生长时间无人接听或占线，1次扣0.5分。

接受留言：应准确记录客人姓名、房号、留言内容，并及时转告，发生1次漏转现象扣2分。

叫醒服务：准确掌握叫醒客人姓名、房号、叫醒时间，输入电脑正确无误，电脑叫醒5分钟后，人工叫醒确认一遍，每发生1次漏叫或引起客人投诉扣2分。

服务：服务意识 态度热情，微笑服务，语言运用准确得当，每出现1次客人投诉扣2分。

传真、打印、复印等服务：操作准确、迅速，符合客人要求，差错率0，每出现差错1次扣2分。

订票服务：准确、及时，符合客人要求，每出现差错1次、发生客人投诉1次均扣2分。

工作记录：完整、准确，无人为差错，每出现差错1次扣1分。

手续办理：办理结账手续快速准确，提取寄存行李准确无误，每出现差错一次扣1分。

欢送客人：主动告别，欢迎客人再次光临，祝福客人旅途愉快等，每发生一次客人投诉，扣2分。

记录：迅速将离店信息输入电脑，调整预订、分房及查询信息，迅速通知客房中心整理房间，为继续迎接新客人提供优质服务，每出现差错1次扣2分。

1、前厅部经理制定各岗位绩效考核指标及评分标准，制定绩效考核表。

2、根据各岗位员工日常工作记录、工作报表、客人评价及投诉情况等对员工进行考核评分。

3、员工在考核期内填写“员工自评表”，作为绩效考核参照依据。

4、前厅部考核周期分为：月度、季度、年度考核三种。

s□优秀、90~100分、薪酬上调3个等级或升职1级。

a□良、80~89分、薪酬上调2个等级。

b□好、70~79分、薪酬上调1个等级。

c□一般、60~69分、薪资待遇保持不变。

d□差、60分以下、减少5%的工资。