

关于品质管理红线（操作规范）的承诺书-客房部

本人_____是酒店编号：_____01262_____酒店名称：观山湖世纪城店_____（以下简称“酒店”）的员工。本人已清楚了解工作制度是酒店重要的规章制度之一，违反此制度是严重违反酒店规章制度的行为。为此本人承诺如下：

本人_____严格遵守酒店品质管理红线（操作规范）相关制度和途窝酒店集团过程管控相关要求，绝不触碰集团重申或门店补充的**红线（操作规范）**问题，**影响宾客感知的严重顽固的重复性发生的品质问题**，具体如下：

■ 集团红线：

1) 抹布擦完马桶擦杯具等； 2) 客用布草当抹布做房等； 3) 未制作分色抹布，抹布未分类使用； 4) 一客一换未落实； 5) 矿泉水瓶/饮料瓶盛装各类清洁剂； 6) 客人遗留垃圾未清理、床上用品/毛巾类有血迹或严重明显污渍等；

■ 门店补充（若有）：举例抽查 2 间及以上干净房（污迹 5 处以上）；走廊（5 处以上/3 层）或会议室地毯严重污迹或一般污迹 5 处；抽查计划卫生弄虚作假

若本人违反上述承诺的，本人同意酒店与本人解除劳动合同，且无需支付任何经济补偿，因本人行为造成酒店损失的，本人同意赔偿酒店因此遭受的一切损失。

酒店已对我进行集团重申的品质管理**红线（操作规范）**问题培训，特此承诺！

承诺人：_____ 日期：_____ | 部门负责人：_____ 日期：_____

店 长：_____ 日期：_____

关于品质管理红线（操作规范）的承诺书-前厅部

本人_____是酒店编号：_____01262_____酒店名称：观山湖世纪城店_____（以下简称“酒店”）的员工。本人已清楚了解工作制度是酒店重要的规章制度之一，违反此制度是严重违反酒店规章制度的行为。为此本人承诺如下：

本人_____严格遵守酒店品质管理红线（操作规范）相关制度和途窝酒店集团过程管控相关要求，绝不触碰集团重申或门店补充的**红线（操作规范）**问题，**影响宾客感知的严重顽固的重复性发生的品质问题**，具体如下：

■ 集团红线：

1) 无基础服务：不主动迎接招呼送别客人； 2) 待客礼貌礼仪不规范，遇客人没有微笑、不让路或没有问好； 3) 开重房造成宾客重大投诉；4) 对客户反馈问题未在“十分钟”内响应回复，或拒绝为其服务、敷衍、欺骗客户；5) 泄露客户入住记录造成重大投诉； 6) 产生控告性宾客投诉：对客人投诉，故意不接待，不处理，不安抚，与客人发送冲突，造成投诉升级或严重损失；

■ 门店补充（若有）：举例：部门经理或店总抽查仪容仪表连续2次不合格

若本人违反上述承诺的，本人同意酒店与本人解除劳动合同，且无需支付任何经济补偿，因本人行为造成酒店损失的，本人同意赔偿酒店因此遭受的一切损失。

酒店已对我进行集团重申的品质管理**红线（操作规范）**问题培训，特此承诺！

承诺人：_____ 日期：_____ | 部门负责人：_____ 日期：_____

店 长：_____ 日期：_____

关于品质管理红线（操作规范）的承诺书-餐饮部

本人_____是酒店编号：_____01262_____酒店名称：观山湖世纪城店_____（以下简称“酒店”）的员工。本人已清楚了解工作制度是酒店重要的规章制度之一，违反此制度是严重违反酒店规章制度的行为。为此本人承诺如下：

本人_____严格遵守酒店品质管理红线（操作规范）相关制度和途窝酒店集团过程管控相关要求，绝不触碰集团重申或门店补充的**红线（操作规范）**问题，**影响宾客感知的严重顽固的重复性发生的品质问题**，具体如下：

■ 集团红线：

- 1) 食品未做定时检查，造成食品过期； 2) 没有做留样造成重大安全问题；
- 3) 后厨没有灭火设备，或员工无安全意识或不会操作灭火流程； 4) 没有分类使用砧板和刀具； 5) 食品没有做冷藏或保鲜； 6) 无基础服务：不主动迎接招呼送别客人；
- 7) 待客礼貌礼仪不规范，遇客人没有微笑、不让路或没有问好；

■ 门店补充（若有）：举例：店总连续两次发现没有佩戴口罩、厨帽

若本人违反上述承诺的，本人同意酒店与本人解除劳动合同，且无需支付任何经济补偿，因本人行为造成酒店损失的，本人同意赔偿酒店因此遭受的一切损失。

酒店已对我进行集团重申的品质管理**红线（操作规范）**问题培训，特此承诺！

承诺人：_____ 日期：_____ | 部门负责人：_____ 日期：_____

店 长：_____ 日期：_____