网吧管理制度

 为规范网吧管理，打造优秀的员工队伍，促进网吧的良性发展，根据网吧的发展需要，特制定如下网吧管理制度。

一、考勤制度

1、严格遵守作息时间，白班上班时间：08:00～20:00 晚班上班时间：20:00～08:00 。凡当月无迟到、无早退、除规定休假外而无请假者，可获得全勤奖金200元.

2、每班提前10分钟进行交接班准备，迟到、早退每分钟扣1元，迟到30分钟，扣除例假半天，迟到2个小时以上，视为旷工，当月连续旷工3天或累计旷工达到5天者，视为自动离职，公司将不在对其行为负责.

3、有事请假必须履行手续，批准后方为有效，特殊情况需电话店长（经理）请示，否则视为矿工.

4、收银员整理好帐目，清点所有现金交与指定的收款人员，2人同时清点点卡、现金.

5、网管检查各项设施，财产是否齐全、正常、整洁，上班未能及时完成的工作（送修等）.

6、清点本区设备，保证所以机器正常使用，送修机器等未完成工作写入记录.

7、交班时必须保持各卫生区域干净整洁未留有垃圾.

二、服务制度（天下网吧推荐）

1、所有人员应大方、待人热情、语言温和文明，顾客进门要主动招呼，安排。要热情、周到、耐心，做好每一位顾客的服务工作，顾客的要求高于一切，严禁出现因个人原因导致与顾客产生意见，应做到顾客一喊就到，工作人员不得大声喧哗.

2、工作时间干私活、影响公司形象的、仪容不整的、发现一次各罚5元.

3、上班时间上网、睡觉、擅离职守、聚堆闲聊、服务差、被顾客投诉的、上班时间吸烟、酗酒、赌博的、和同事、顾客或其他人吵架、打架斗殴的、顶撞领导、不执行命令、不服从管理、严重妨碍管理秩序的，一次罚50元.

4、顾客就是上帝,一切以方便顾客为主旨.顾客永远是对的.

5、永远秉承”网吧客人皆为衣食父母”的从业心境.

6、不随便答应客人的无理要求,但若答应后,则务必办到,不可食言.

7、“笑容、客气、有礼貌”是成功的开始.

8、“活泼、开朗、有信心”是动力的源泉.

9、“细心、认真、主动”是服务精神的要素.

三、工作制度

1、严禁迟到、早退、离岗现象，不得无缘无故旷工，有事要先请假.

2、上班时间不得借用客人机器进行上网聊天、玩游戏.

3、上班时间不得出门会客.

4、不得泄露商业机密.

5、上班不得私自刷卡上网.违者罚款50元.

6、上班期间，各位员工各负其责，认真圆满的做好本职工作，并在工作时间内听从负责人的安排，积极完成负责人交待的其他工作，当天能完成的工作必须完成。

7、所有员工要必须听从领导指挥，严格按章操作，不得违章作业.

8、所有员工必须注意防火、防盗、防暴、防机械事故，若发现事故苗头，及时采取措施，防止事故发生，同时上报领导.

9、要认真检查设备，消除不安全隐患，确保顾客生命安全及公司财产安全.（各电线、网线连接点要逐一清查，不得有烟头等危险品存在）

10、发现行迹可疑或不法行为的人或事，要及时报告保卫人员及领导.

11、不要在电脑旁放置明火等危险品，若发现顾客有此举动立即制止.

12、员工不得打架斗殴，要保护自身安全。也必须阻止网吧内出现类式现象（工作时间以外、网吧以外，员工的行为属个人行为，若发生大小事故公司不承担责任）.

四、卫生制度（天下网吧推荐）

1、早上07：50后为打扫卫生时间，所有员工必须按时、彻底打扫卫生。内容包括：过道、厕所、地面、墙壁、显示器、耳机、键盘、鼠标、机箱、桌椅等.

2、工作现场设施、电脑、桌椅等，摆放整齐，保持干净

3、及时清理顾客下机遗留物品，耳机，键鼠摆放整齐.

4、清洁员保持大厅、过道、楼梯、卫生间，门外等卫生区域的环境卫生.

5、还有其他不利于正常经营的事项.

五、奖惩制度

1、所有员工，均以提高本网吧经济效益为目的，促进本网吧健康快速发展为目标，凡遵守各项制度的员工，贡献突出者将享受特殊奖励政策.

2、如工作出现问题，违反制度，由负责人提出点名批评，凡每月点名批评3次以上者将扣罚工资，情节严重者开除。

3、每月有二天的请假休息时间,如果没请假,可以得到相应的全勤奖励.

4、如果发现或客人投诉吧台有乱收费现象的,处以100元—500元的罚款,情节严重的直接开除!

六、网吧全体员工以“团结、务实、勤奋、诚信、热情、高效”为企业宗旨，每位员工应该时刻牢记，员工之间“团结友爱、工作互相促进、生活互相关心”。为网吧的明天而努力奋斗！

#p#副标题#e#

网吧职工岗位职责为严格组织纪律，落实责任，确保各项工作正常有序地进行，制定出各岗位职责，全体员工必须忠于职守，各司其职，除授权外，所有员工不得替网吧对顾客做任何承诺。

一、店长(经理)岗位职责

1、店长(经理)全面负责网吧经营的业务、行政管理，直接向法人负责。贯彻执行上级的各项指令和公司的各项规章制度。

2、强化员工素质，提高员工业务技能和服务技巧。

3、做好考勤，合理安排人员。

4、熟悉网络游戏及相关资料，随时给顾客提供帮助。

5、最大限度的增加顾客回头率，提高网吧收入。

6、经常检查各部门区域的环境、卫生。（保证场内空气流通）

7、经常听取顾客的意见，不断改进工作，落实防火及安全工作，促进管理水平的提高。

8、完成上级交办的其他工作。

9、解决突发事件，维护公司利益。

10、提出网吧活动方案，全力增加顾客新鲜感。

二、网管岗位职责

1、随时检查电脑的运行情况，及时排除电脑的故障及隐患。

2、负责网络设备的日常维护、保养。

3、配合店长工作，维护网络以及局域网稳定保护。

4、负责组织培训所有员工的网络知识，简单故障排除、操作规程等。

5、收集整理安装并及时升级各种应用软件和网络游戏，至少做到每周更新。

6、负责上网之外的业务，如光盘刻录、网页制作、扫描及计算机售后服务等。

7、负责所有机器每100天重新格式化，并对拷硬盘1次，每100天除尘1次；保证机器的最佳运行速度。

8、负责耐心解答顾客提出的技术性问题。（要求；当与其他正在做的工作发生冲突时，要先解决计算机问题和顾客上机问题）

9、收集、监督、记录并整理每天发生的机器软、硬件故障，详细登记并保存换下的和新的计算机零配件及相关软件资料（包括各类光盘、软盘、说明书、相关技术资料、详细的机器配置清单和相关驱动，要求整理成册）

10、每周一报表：包括上周工作总结，硬件耗损、键盘、鼠标等易损件的新货使用情况及本周工作计划。

11、网吧人员不足或需要帮助时，积极努力认真的做一切使网吧能正常规范运营的工作。

12、配合收银台，随时了解本厅上机率。

13、坚持微笑服务、敬语服务。

14、负责招呼本厅上机顾客，妥善安排在本厅等待上机的客人。

15、配合网管克盘、除尘、清理卫生。

16、负责检查顾客上机情况，对看黄色网站和反动言论的客人要立即制止并上报，观察客人机器使用是否得当，并且是否正常运行，如在本厅出现严重违规行为而未及时发现及制止将从严追究当班服务员、领班的责任。

17、遇到排除不了的机器故障，立即联系网管或经理，并详细记录故障原因、时间，短时间内未解决或解决不了的跟踪记录。

18、保持本厅环境卫生，随时清理桌上杂物，预先了解客人需要，避免聆听客人闲聊及长时间站在上机客人身后。

19、口袋里随时准备纸、笔等用具，注意客人需要，做到客人一喊就到，顾客离去时，要立即检查机器、桌椅等有无损坏，如有损坏，立即上报并要求相应赔偿。提醒顾客不忘随身物品，按程序关闭计算机，并将周围设施擦试干净、归位。做好相关记录。

20、如遇到经理带客人谈业务应主动招呼倒水等。

21、及时满足顾客所有合理性要求，不得推委，更不能不做。

22、负责劝阻衣冠不整者、精神不正常者、18岁以下未成年人进入网吧，保护网吧环境卫生

三、收银员岗位职责

1、熟悉掌握各个时段的上机价格。坚持微笑服务、敬语服务。

2、负责按照收银-刷卡-开机上网的步骤工作，积极做好网吧形象宣传，推广网吧会员卡。

3、面带微笑、语音甜美，用标准的普通话服务，收款付款要求吐字清晰，提醒客人钞票当面点清，交付无误后向客人道别，严禁“摔、甩、扔、丢”。如有违反必重罚。

4、语气温和，态度坚决地拒绝顾客的赊帐要求。如有违反必重罚。

5、帐目清楚细致，及时上交现金到财务部，并给下班交清顾客的押金及明细表，双方签名确认，任何人不得以任何理由从银台支取现金。

6、耐心解答顾客提出的帐务及网吧资费方面的问题。

7、熟练使用打印、扫描、功放等电器，通过音乐给大厅制造优美的环境氛围。

8、时刻了解网吧各厅室上座率，协助服务员对长时间（5小时以上）的上机顾客进行提醒。

9、随时保持收银台的整洁卫生。

10、上班时间保持网吧内有悠扬的音乐，上班时间不得利用主机干除收费和音乐外的其他事情。

11、必须严格阻止其他任何人进入吧台，如有违反必重罚。

12、不得私自借用网吧的任何物品包括钱给任何人。如有违反必重罚。

13、服从财务部领导，搞好本职工作。

14、严格遵守财务制度，做到现金与帐相符，所收现金只能由财务部收取，其他任何人不得以任何理由支取现金，违者责任由当事人承担。

15、不得以任何理由对机时、商品、打印、光盘刻录等不入帐。

16、商品不能外借或赊销，违者从工资中扣除损失并处于一定处分。

17、负责劝阻衣冠不整者、精神不正常者、18岁以下未成年人进入网吧，保护网吧环境卫生。

 以上制度条例可以根据每个网吧的具体情况作出适当的修改和加强。