



无制度不成方圆

案例编号：TJVI-EO-014

案例名称：无制度不成方圆

发生部门：行政办公室

案例描述：

今年六月份以来，某酒店行政部为了杜绝员工代打卡或不准时打卡这一违规现象，即在过去加卡制度的基础上制定出《员工打卡制度》，要求员工在打卡时必须向保安出示本人员工证。这一新规实施以来大多数员工不折不扣，按章执行，基本上杜绝了规定实施前的违规现象。这天负责监督规章制度执行情况的行政部人员小刘发现，员工小杨在打卡时不主动向保安小李出示员工证，于是小刘立即找到当事人小杨追查责任。小杨却解释道：“不是我不出示员工证，是小李没有让我出示员工证”。

案例分析：

酒店的效益在于其科学的管理，科学的管理必须有科学化、规范化、系统化的管理章程，但案例中，章程并未得到严格执行，没有得到良好的效果，并且直接影响了考勤的真实性。对于案例出现的这种情况，谁应当负责任呢？（1）行政部小刘应该当即找到当事人小杨的主管部门，制度颁时已经明文规定了打卡时必须主动出示本人员工证，如果是其主管部门在传达此制度时未说明情况，则此责任不在当事人小杨，应追究到其主管部门领导身上；如果其主管已详细说明过制度要求，而当事人小杨无视规章，则责任应在其身上。（2）作为保安人员小李，遇到打卡不出示员工证的情况，如果详细记录下来，并未马虎放过，则保安不承担责任；如果保安小李遇到这种情况并未深究就轻易了事，则应给予其相应的记录处分。

事件解决：

由于个别员工不出示员工证给保安检查，甚至造成保安员与员工的争吵，给保安工作带来一定的困难，为了能彻底解决这些问题，行政部又制定出《打卡处罚规定》，为了方便保安检查，把电子卡钟移到保安值班台，员工打卡出示员工证，如发现无证打卡，按照《打卡处罚规定》给予相应的处罚。从此以后，再也没有出现代打卡的现象。

案例反思：

考勤是酒店行政管理的一个重要的内容，大部分酒店采用的是打卡办法，个别不自觉的员工，为了投机取巧，让别人代打卡，失去了考勤的真实性，只有强有力的措施很制度，才能根治那些懒散、作弊的现象。新的《打卡制度》和《打卡处罚规定》充分说明了这一点，人都有惰性，有些制度的落实不能依靠人的自觉行为，《打卡制度》落实缺乏力度，其中出现了很多漏洞，在配套实施《打卡处罚规定》后，才彻底杜绝了代打卡现象的发生，说明制度的完善十分重要。



案例启示:

- 1.企业管理应遵循科学的原则，就是用制度管人、按章办事，要依靠合理的制度和运营机制来规范员工的行为。
- 2.所有员工应一律遵守规章制度，杜绝特权主义，公事公办。
- 3.管理制度并不是一成不变的，应该随着社会的变化发展，员工的行为，而产生新的制度，同时对旧的制度不断地进行修订和完善。