

# 行政总监工作步骤及管理制度

## 考勤标准:

每个月公休 4 天，具体休息时间由总经理统一安排。

- 1、上班时间:17:00，下班时间 24: :00
- 2、事假：职员不得无故请假，如遇特殊情况需请假，应提前填写《请假条》扣两天工资
- 3、旷工：在要求上班时间而又无特殊原因者，无故旷工 1 天，扣三天工资罚
- 4、迟到：按要求以上时间凡超出 15 分钟记迟到， 罚款 50 元每次。
- 5、早退：下班时提前 15 分钟为早退罚款 50 元。
- 6、病假通常情况下，扣一天工资，职员有病就在上班前 1 小时通知总经理，并在两日内将医院所开病假单（加盖急诊章）连同相关病历交于主管经理，（10 天内（含 10 天），单据齐全（医院证实、病例本、休假证实、）不予罚款。

## 工作内容:

- （1）对总经理负责全权管理本部门运作日常管理和服务工作。
- （2）负责检验所属各部门落实工作计划和规章制度情况
- （3）确保各项规章制度真正落实。

(4) 负责主持天天全体职员工作例会，立即处理协调各部门工作中存在问题，和各部门建立好良好工作关系。

(5) 每七天一周日召开领班级工作会议（16:30）

(6) 负责监督检查领班及职员仪表仪容，精神状态及待客前准备工作，并以身作则，树立良好个人形象。

(7) 熟悉和了解掌握职员思想动态，立即处理职员实际困难。

(8) 定时培训考评和选拔优秀人才，建立本部门优异人才档案。

(9) 处理多种突发事件能力，多种突发事件遇知能力。

(10) 负责职员考勤工作，立即公平公正。

(11) 完成企业及其它经理交待其它工作。

(12) 严格遵守企业各项规章制度。

#### **工作标准：**

(1) 检验服务人员仪容仪表。

(2) 检验服务人员对客人服务质量。

(3) 每包房、干果车跟进，吧员进货情况。

(4) 监督领班工作。

(5) 检验卫生工作（19:00）

(6) 处理客人投诉（对职员、）

(7) 培训服务步骤，礼仪礼貌。

(8) 检验营业结束后四防卫生工作。

# 营销经理工作步骤及管理制度

## 考勤标准：

每个月公休 4 天，具体休息时间由营销副总统一安排。

1、上班时间:17:00，下班时间：依据预定客人情况，没有预定下班时间为 23:30

2、事假：职员不得无故请假，如遇特殊情况需请假，应提前填写《请假条》，及罚款 100 元（事假必需提前一天书面申请，电话请假未经同意休假按旷工处理）。事假 10 天以上视为自动离职。

3、旷工：在要求上班时间而又无特殊原因者，无故旷工 1 天，罚款 300 元。

4、迟到：按要求以上时间凡超出 15 分钟记迟到， 罚款 50 元每次。

5、早退：下班时提前 15 分钟为早退罚款 50 元。

6、病假通常情况下，职员有病就在上班前 1 小时通知营销副总，并在两日内将医院所开病假单（加盖急诊章）连同相关病历交于主管经理，（10 天内（含 10 天），单据齐全（医院证实、病例本、休假证实、）不予罚款。

## 工作标准

（1）检验自己仪容仪表

（2）天天由一名营销经理上早班，到晚自己所订包房客退下班

(3) 早班经理在大堂值班，来客时将客人亲自进包房和客人沟通

(4) 和客人沟通后按公关部步骤叫公关试台（由公关部试台）

(5) 必需进包房了解客人消费情况，对菜品、服务员、公关满意度，尽可能满足客人要求

(6) 每七天一日 17:00 参与例议，汇报昨日工作中发觉问题，对自己工作总结，对前台工作进行总结，认真听取总经理对前日工作总结，及对今天工作要求。

(7) 依据自己订台和楼层经理沟通客人需求

(8) 工作中必需严格根据企业礼仪礼貌要求接待客人，客人进包房后第一时间跟进、了解客人需求。

(9) 天天营销经理轮番在大堂值班，不准空岗。

(10) 监督服务职员作

(11) 配合总经理工作，搞好各部门沟通工作，同时客人买单打折赠予情况和买单经理随时保持沟通。

(12) 在工作中严格根据订台标准订台，和迎宾做好沟通工作。

### 营销经理处罚条例

1、虚假订台进行提取分成，给企业造成经济损失罚款 300 元。

2、在包房内唆使客人进行黄、赌、毒等违法行为开除

3、为公主和公关向客人所索要小费，造成客人厌倦反感罚款 300 元。

4、拉帮结伙给其它客源经理造成工作障碍罚款 300 元。

- 5、唆使客人对公主及公关人员进行不礼貌行为及蓄意灌酒闹事罚 300 元，和其它部门在客人面前争吵罚 300 元，打架双方一并罚 1000 元。
- 6、将客人存放在你手中存酒单冒领，私自赠和她人行为方便私自牟利罚 300 元。
- 7、节、假、日进行垄断式定台，造成混乱现象应负担对应经济损失。
- 8、对客人遗漏在包房物品，给归还或移交总台保留，如私自留下已经发觉适宜严肃处理。
- 9、会所发觉营销经理之间发生不正当抢客行为罚 300 元。两名营销经理共同进一间包房罚 300 元。（特殊情况下除外，只能有一人拿小费）
- 10、虚假办理储值卡一经发觉，扣除此卡金额，如此卡金额以用，按消费金额双倍处罚，扣除此卡原有金额。
- 11、在没有钻石卡客人本人许可为其它客人刷卡或套现，一经发觉扣除此卡金额并处罚当次刷卡金额双倍罚款。
- 12、未按企业要求完成消费任务，按企业要求处罚。
- 13、客源经理需 17:00 之前到岗打卡，迟到、有事不请假、无故旷工分别按企业规章制度进行处罚。

客源经理如有特殊（陪客人）事情不能前来，需提前和责任人联络，并说明原因，第二天向人力资源部补假，不然按旷工处理。

17、满房需营销总监统一调配。

18、每七天六、日、一不得请假，请假者罚款 100 元，休息不能在每七天六、日、一（订房除外）

19、全部营销经理不得在公共场所吸烟，违反者处罚 100 元。

20、敬酒全部当值营销经理必需全员参与，不参与者停排跟房两天

21、工作期间每位营销经理必需配置对讲机，每个对讲机必需配置耳机

22、主动向客人和本店工作人员问好，或回敬意

23、营销经理在工作期间必需着装工作服，迟到订房者在安排好客人后应立即下楼着装，（工装代表企业工作人员形象，同时提升自己工作形象）

# 会员经理工作步骤及管理制度

## 考勤标准：

每个月公休 4 天，具体休息时间由营销副总统一安排。

1、上班时间:17:00，下班时间：依据预定客人情况，没有预定下班时间为 23:30

2、事假：职员不得无故请假，如遇特殊情况需请假，应提前填写《请假条》，及罚款 100 元（事假必需提前一天书面申请，电话请假未经同意休假按旷工处理）。事假 10 天以上视为自动离职。

3、旷工：在要求上班时间而又无特殊原因者，无故旷工 1 天，罚款 300 元。

4、迟到：按要求以上时间凡超出 15 分钟记迟到， 罚款 50 元每次。

5、早退：下班时提前 15 分钟为早退罚款 50 元。

6、病假通常情况下，职员有病就在上班前 1 小时通知营销副总，并在两日内将医院所开病假单（加盖急诊章）连同相关病历交于主管经理，（10 天内（含 10 天），单据齐全（医院证实、病例本、休假证实、）不予罚款。

## 工作内容：

（1）上班时间 17:00—24:00，天天轮番至营业结束。

（2） 13 点传值班公关人数 6 人，下午传，晚上 18 点公关人数 。

（3）关注房内情况，检验公关坐台情况。



- (4) 处理客人对公关投诉。
- (5) 培训公关开放性，礼仪礼貌，游戏。
- (6) 查公关工装。
- (7) 试台时叮嘱公关不能犯错误。
- (8) 配合总经理搞好各部门关系。

#### 工作标准

- (1) 上班打卡。
- (2) 必需达成人数（中午晚）
- (3) 每七天例会（总结公关问题）
- (4) 监督公关坐台情况，严禁串台，手机开机，大吵，退台。
- (5) 和服务员沟通公关情况。
- (6) 和客人沟通满足客人要求。
- (7) 立即处理公关投诉问题。

#### 公关经理处罚条例

- 1、女孩试台必需着装上岗、佩戴工牌，不穿工装者不许可试台
- 2、女孩上台后手机由领班负责统一收回，监督责任人：本包房服务员。违规者罚款 50 元，女孩不交罚本组领班。
- 3、试台时进包房内须向客人问好。在走廊内碰到客人问好，并 30 度鞠躬不问好罚款 10 元。
- 4、严禁在走廊及大厅大声喧哗违者罚款 20 元。
- 5、女孩开机、串台、退台、辱骂客人每次罚经理 20 元。如遇客人投诉，罚款 200 元

- 6、如女孩在店内和客人发生争吵，打架、将女孩开除，并罚经理 500 元。
- 7、如经理和客人发生争吵，打架 罚款 500 元或开除。
- 8、全部女孩上下班要走酒店后门职员通道 违者罚款 10 元一次
- 9、当本店经理进房敬酒时，女孩必需起立并和客人共同喝酒，以示对领导尊敬，不起立者一次 5 元
- 10、如因没有女孩或女孩数量少造成客人未消费离店每组领班各罚 100 元
- 11、如女孩多要小费，造成客人投诉女孩将多要其小费还予客人并开除。

# 技巧 公主 服务步骤

## 考勤标准:

每个月公休 4 天，具体休息时间部门经理统一安排。

- 1、公主早 13:00——22:00 晚 17:00——01:00
- 2、事假：职员不得无故请假，如遇特殊情况需请假，应提前填写《请假条》，及罚款 100 元（事假必需提前一天书面申请，电话请假未经同意休假按旷工处理）。事假 10 天内（含 10 天），罚款 1000 元，事假 10 天以上视为自动离职。
- 3、旷工：在要求上班时间而又无特殊原因者，无故旷工 1 天，罚款 300 元。
- 4、迟到：按要求以上时间凡超出 15 分钟迟到者， 罚款 50 元每次
- 5、早退：下班时提前 15 分钟早退者罚款 50 元
- 6、病假通常情况下，职员有病就在上班前 1 小时通知主管经理，并在两日内将医院所开病假单（加盖急诊章）连同相关病历交于主管经理，（10 天内（含 10 天），单据齐全（医院证实、病例本、休假证实、）不予罚款。

## 一、营业前

按时上班。早班，晚班时之前，上班之前打卡，整理好自己仪容，男孩不许留长发、长指甲。班前不准吃带有异味食品，准备好上班所需笔、火机、开瓶器、本、酒水单等。

1、早、下午点名，开例会。

认真参与班前例会，并做好统计，（昨日工作总结，今日工作安排、干果），休假人员次日上班，先到部门主管处了解前一日工作安排。

二、开业前准备工作

1、例会结束后，到自己负责包房，根据企业摆台标准去摆台，检验房内物品是否短缺，如有短缺，上报楼层领班查清短缺原因（交接问题、客人损坏、忘记遗失等），借出借入物品，当日必需归还，如有短缺自己补齐。

2、检验对应设施是否有故障，同时房内灯光、卫生间多种设施是否完好，如有问题立即通报所属楼层部长。如设施脱落，请保管好，上交主管，方便维修。

3、当日工作要完全服从上级工作分配，做到“先服从，后上诉”，绝不能带着情绪工作，以饱满工作热情迎接卫生检验（19：00开始检验）

三、营业中

1、17时按时在指定岗位站位迎接来宾。没有台大堂站位，做到抬头挺胸、面带微笑、双目平视，右手放在左手上，企业人员经过时说“中午（晚上）好”即可，注意相对包房站位是要相互错开，面朝楼梯口

2、站位期间，如来宾到来时在 1.5—2 米处眼光感觉，和客人相遇时，面带微笑，30 度鞠躬问好：“晚上好，欢迎光临”，然后左(右)转身，

按标准左(右)手打出请手势：“晚上(中、下午)好，欢迎光临！”

3、客人进房后，快速关好房门，待客人坐好后：

A、客人入座后前三分钟服务（为客挂衣服、摆水杯等）

B、先生（大哥）“为了愈加好为您服务，请问先生您贵姓，X先生（哥），我来帮您把衣服挂好。

C、自我介绍：“晚上（中午）好，感谢光临 XXXX，我是本包房 DJ 公主，很快乐为您服务，祝您在 XXXX 度过一个愉快夜晚。

D、采取二择一方法推销：

1、推销时一定要选择好时机，同时不能凭借自己喜好和偏见去影响客人消费情绪，如有来宾所点物品过多时，可提醒客人所点物品已经够了，不可对任何所点物品或饮品表示不满。

2、推销时注意选完女孩后再进干果车；

3、推销时注意优异干果车后上果盘；

4、推销时最好能记住客人姓氏，如（张或李）哥，晚上好，请问喝点什么？X哥，来电洋酒（或红酒）吗？假设客人选择洋酒，立即介绍洋酒套餐，

注意细节：观察客人反应，若客人反应明确，就咨询客人所点酒水数量，酒水确定后要深入推销小吃、干果、果盘等，立即清理台面卫生，在酒水不足时，再一次问询客人：“先生（大哥），需不需要再来XX酒水或小吃、果盘或介绍其它产品。

5、服务人员不能凭借自己喜好去影响客人情绪，不能够对客人所点食品表示不满，退出包房时，反复客人所点食品：“先生，您点有

XXXX，请稍等，我立即给您取来。”退到门口时转身三十度鞠躬，并面带微笑说：“祝先生（大哥）玩快乐。”

E、中途推销服务细节：

1、立即搞好台面卫生，收走空杯、盘、扎壶等，在酒水剩下不多（不要等到喝完），再一次询问客人：“XX先生（大哥），需要再来XX酒（或物品）吗？”

2、对于特殊客人进行特殊介绍：

喝醉酒或过量客人，先生（大哥）是否来杯热鲜奶、酒之音等；

3、身体和语言支配，和客人讲话时，眼光注视对方，以示尊重。半跪式服务时上身微倾，尽可能靠近客人说话，客人说话时，随时点头附和，若没听清，说：“对不起，麻烦您再说一遍好吗。”

4、熟记客人姓名和她爱好，方便以后再来光临时，介绍方便，增加对你信心，只有这么你才能预知服务。

5、不停为客人斟酒。

6、收空杯、空盘时，就礼貌询问客人加点什么。

一服务操作技巧：

1、给客人点烟技巧：当客人拿烟时，必需做到“烟起火机到”，让客人有“至尊无上”感觉，享受一流服务，注意：一定要将火机调到中等，对烟瘾大客人，要把握时机，拿起香烟，双手递给客人，示意客人享用，同时立即为客人点火。（注：点烟时，右手拿住火机，打出火焰，左手五指并拢，手指自然微弯，护在火焰外部，双手送上给客人点烟。）

2、换烟缸，准备好洁净、无破损烟缸放入托盘中，站在客人右侧示意客人说：“对不起，打搅一下。”大水晶烟缸直接用洁净纸巾盖住烟灰缸，绕过食品，倒入垃圾桶，擦洁净后，再绕过食品放回原位。

二，中途服务：

A，中途服务过程中不停清理台面、地面卫生、点歌、加酒、帮助客人将酒具香烟、物品归位。但客人唱完歌，将麦克风放入麦克架，同时客人娱乐高峰时，立即将收起杯盘立即清理，以备二次翻台使用，做到四勤，眼勤、手勤、嘴勤、脚勤，正确判定客人需要求，立即“端、擦、收、送”使客人在玩乐同时也能欣赏到我们的殷勤礼貌优质服务，同时还应做到四到“嘴动纸巾到、烟到火机到、声致谢谢到、歌声起，彩灯到。”

B、客人要求买单时，按着买单步骤同经理共同买单，第一时间向迎宾台报买单。

C、客人起身要走时，提醒客人带好随身携带物品并恭送。“感谢光临，请慢走，欢迎下次光临”然后送至电梯口，且送客人离开，立即报台。

会后第一时间关闭功放电脑空开，打开工作灯，然后第一时间将剩下物品返回吧台，以协作小组形式快速清理包房。

E、唱歌时，不应注视，不管为客人出品还是清理台面必需使用托盘，任何时候托盘不准上台面。

G、上完出品后，应按规范向客人：“请享用”并采取后退式离开，到门口时 30 度鞠躬：“祝大哥玩快乐”。



我在门外等候，有事情吩咐。”

### 三、KTV 服务标准

- A、立即为客人倒酒水
- B、立即将台面空瓶收到箱内，空箱靠墙，瓶盖不能随地乱放。
- C、吃完水果立即撤走果盘，将空干果盘收起。
- D、立即清理台面，使台面无任何杂物、果皮、纸巾、空瓶。
- E、立即清理烟缸，烟头不许超出 3 个（用标准方法换烟缸）
- F、立即为客人点歌，“先生您好，请问下面演唱什么歌曲”
- G、如客人在席间弄翻酒水立即清理
- H、立即清理卫生间地面，确保无异味，一厕一冲
- I、来宾消费途中，计划司清理撤下杯具，准备下次使用
- J、立即更换湿巾

### 四、工作步骤中标准用语：

A、在服务过程中，要以‘礼貌、微笑、周到、殷勤、快速’服务标准让客人感到宾至如归。依据情况问询客人：（请问大哥是哪位歌星演唱歌曲）同时认真快捷为客人点歌，同时将麦克风双手递给演唱先生（大哥）手上，并说：“请”。客人唱完歌应鼓掌示好，让客人有种收重视感觉。

B、当客人提出打折或赠予时，服务员要回复：“不好意思，我没有这个权利，请您稍等，我立即向经理请示”。当客人问及企业装修、投资、和营业收入等商业机密及超越服务范围问题时，回复：“不好意思，这是企业行政和财务上事，我不清楚”

。如客人投诉而自己又不能处理，回复：“请稍等，我立即找经理为您处理这件事”。

C、如碰到醉酒闹事客人，应立即通知同来清醒客人，说：“先生，您好，您好友可能喝多了，我是否帮您把她扶回房”不得已时通知经理

D、如发生停电事故，应立即在台面上点蜡烛，同事说：“不好意思，很快就会有电，可能是有点小问题，我们工程部正在抢修。”

E、凡领导赠予食品时，当你将赠予食品放到客人台面是时，应大声说：“这是我们 XXX 领导送来 XX 食品，请慢用。”当酒店领导向客人敬酒时，服务员应礼貌大方介绍，“先生(大哥)，这位是本酒店 XX 经理，她听说您在这里。特意来看您了，”

F、看到客人打电话，应主动把音量调小；中途服务不能挡电视，客人进门，主动热情跟她打招呼，开门，看到客人在走廊不知去向，应主动上前询问：“请问有什么能够帮助您吗？”

G、经理在房中被熟客拖住，长时间喝酒不能脱身，应进房后礼貌说“不好意思打搅一下，有客人叫您或总经理找您有事，请您去一下”。

H、客人走时说“感谢光临 XXX，请带好您随身携带物品”。同时第一时间关闭灯光然后送客。同时向迎宾台报客走，剩下食品第一时间返回吧台，立即清理房间，清理完成后向迎宾台报洁房。

五、工作中基础礼貌用语：

先生（女士）您好；您生日愉快；请原谅；对不起，我明白了；是；好；请不要介意；对不起，完全是我们错；没关系；不客气；您好，请问我有什么能够帮助您吗？；请问现在能够下单子了吗？；请问您需要 XXXX 吗？；好；谢谢；请稍等。我立即为您送到；不好意思，打搅一下；不好意思，让您久等了，这是您点 XX 饮品，请慢用，有事尽管吩咐，祝您玩快乐；请检验是否有遗留物品，祝您玩快乐；慢走欢迎下次光临。

#### 六、KTV 工作中严禁用语：

任何时间不能说：“不”、“不行”、“这是不可能”、“不去”、“干嘛？”、“没有”、“我们要求是这么”

#### 七、服务中注意事项

A、服务人员严禁索要小费，变相要小费，一经发觉，罚款 200 元，情节严重者给予开除。

B、服务员必需清楚该包房订房人，随时将包房内情况和订房人沟通，散客和责任区部长沟通，

C、时刻关注房内气氛，如气氛不好立即通知楼层部长。

#### 八、工作中行为规范

A、在走廊行走时，不能超出前面客人，

B、送客时，须目送客人进电梯后至关门方可离开。

C、不管从客人手中接任何物品，全部要说“谢谢”和任何人接送物品要双手接

D、任何时候打招呼不能用“喂”，上班时以职称相当，同事之间直

呼姓名，不可叫外号。

E、不许用手指或笔杆喂客人引路。

九、相关麦克风

A、所点歌曲在唱之前，歌曲已经滚动，要询问客人是否重播，经过同意后再重播。

B、麦克无人使用时，立即关闭，放在麦克架上，以免找不到麦克风。

C、在服务过程中，亲密关注麦克风位置，若有损坏，自己负责赔偿。

#### 十、营业结束后

A、按音响开关，关闭电器。

B、一切营业用具归复原位，按卫生标准清理包房，房内一切恢复营业前状态，有楼层部长或值班经理检验确定后方可下班。

C、再次查看房内设施，设备及本包房物品后，关闭电源总开关。

#### 十一.公主少爷规章制度

1、开大例会不带笔本，罚款 5 元

2、包房内吸烟者罚款 100 元，吃一餐罚款 200 元，没到吃饭时间吃饭罚款 20 元 (特殊情况除外)

3、接打电话，无标准用语，无报名罚款 5 元。

4、工作期间睡觉，在包房内吃二餐，罚款 50 元，

5、每个楼层防火通道不许可有酒箱，违者罚款 20 元，大扫除卫生一处不合格罚款 5 元。

6、空岗或集体空岗，每人罚款 10 元。

7、未按要求使用包房灯光罚款 10 元。

8、包房开包商品不上者罚款 50 元，造成客人投诉重大事故处理罚款 200 元。

9、上班带电话罚款 100 元

- 10、 洗手间内必需有洁厕球，违者罚款 5 元。
- 11、 次日检验卫生时各楼层防火通道备餐间不许可有任何杂物或干果盘，违者扣每楼层最终离店一个职员，罚款 20 元。
- 12、 备餐柜物品必需摆放整齐，如不整齐罚款 20 元。
- 13、 四防安全，烟头每个 20 元扣 5 分，电源每次 20 元扣 5 分，空开不关者罚款 100 元扣。
- 14、 晚班不刷垃圾桶罚 20 元。
- 15、 如工作时间不小心将酒店用具损坏按酒店进价赔偿（餐具，灯花，玻璃等等）
- 16、 不准直呼领导大名，违者罚款 10 元。
- 17、 下单物品必需第一时间取，不取者罚款 5 元。
- 18、 不按要求使用音响罚款 20 元。
- 19、 检验卫生时，水壶里没有热水罚款 5 元。
- 20、 卫生三处不合格罚 20 元，四处罚 50 元，严重不合格罚款 100 元。
- 21、 检验完卫生，不合格不打扫罚款 200 元。
- 22、 每日卫生关键不合格一处罚 20 元。
- 23、 服务人员点错单上错酒水按原价赔偿。罚款 10 元。
- 24、 如没向客人介绍产品私自下单罚款 50 元。
- 25、 不按酒店要求穿工装和发型罚款 20 元。
- 26、 不按酒店要求摆台，摆放物品，借出借入每项罚款 10 元。
- 27、 到伙食饭者罚款 200 元。

- 28、走廊唱歌蹦迪罚 20 元。
- 29、不使用规范器具罚款 20 元。
- 30、不立即报修罚 10 元，造成不能带客罚 100。
- 31、议轮客人小费罚 50 元。
- 32、下班后在酒店逗留罚款 100 元。
- 33、对一些服务员只从个人利益出发，未经客人同意，多起啤酒  
罚 50 元（情节严重按重大事故处理罚款 200 元）
- 34、拾到客人电话，上交奖励 30 元（由主管和本人签字确定）。
- 35、违反礼仪礼貌，仪容仪表任何一项罚款 10 元。
- 36、受到客人简单投诉罚款 20—50 元（情节严重者罚款 200 元）
- 37、大垃圾桶必需捡起来，不然罚款 20。
- 38、包房内有任何情况服务员必需上报领导，知情不报罚款 100  
元。
- 39、客人在包房内和女孩亲热时服务员不准在包房，假如在包房，  
因客人生气造成投诉罚款 200 元。
- 40、进包房必需敲门，违者罚款 10 元。
- 41、洗手间不准洗水果，罚 50 元。
- 42、背后说部分和工作无关，不利于团体话，罚款 20 元。
- 43、干果车没有第一时间下单签字罚款 5 元。
- 44、迎宾无和声细语罚 50 元，迎宾和服务员无和声细语罚款 50  
元。
- 45、上班时间不能和同事说笑

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/347164152123006114>