



GreenTree Inns Hotel Management Group, Inc.

格林豪泰酒店管理集团

# 前厅服务操作手册

2008 年 10 月 12 日

## 格林豪泰酒店连锁的目标:

创建中国高品位、高性价比的商务连锁酒店第一品牌!

## “格林豪泰”品牌的含义。

以人为本, 让我们员工的才能在格林豪泰这个平台上得到培养和发挥, 做一个超健康, 高品格, 超价值的成功人士. 用我们的专业知识精心打造一个格林豪泰酒店环境, 为我们的客人提供”超健康, 超舒适, 超价值, 超期望的产品和服务. 使我们服务和产品的性价比越来越高, 让我们的客人和我们的合作伙伴都能够获得超值的回报.

## 创建本手册的目的:

格林豪泰酒店连锁的目标是为宾客提供“四超”的服务。统一的、标准的品牌运营标准是格林豪泰发展的基础。为了保证产品和服务的良好性和一致性, 为每一家酒店的长久发展打下坚实的基础, 提高公司的竞争力, 格林豪泰酒店连锁公司制订了一系列标准的手册, 指导和规范格林豪泰酒店连锁所有酒店的运作行为, 本手册是其中一本。

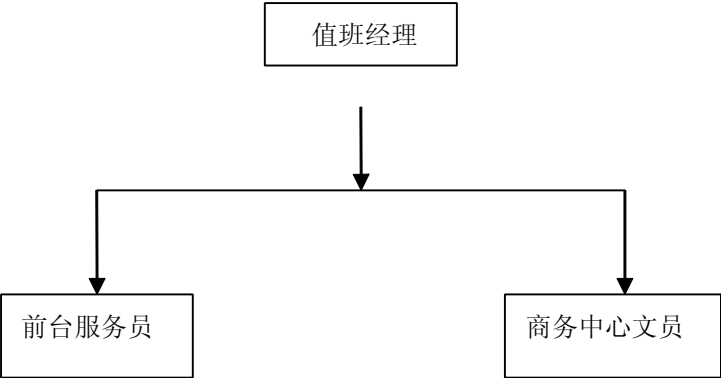
### 特别提醒!

本手册内容属格林豪泰酒店管理集团内部资料,  
任何人未经许可不得翻印和外传。

## 目录

1、前厅组织结构	4
2、前厅各岗位职责及日工作流程	5
3、前厅服务程序	10
1) 散客及团队预订程序	10
2) Check-in 程序	11
3) 电话接、转程序	13
4) 换房程序	14
5) 叫醒服务程序	15
6) 开门服务程序	16
7) 延时退房或续住处理程序	17
8) 记账/挂账服务程序	18
9) 问讯服务程序	19
10) 物品损坏赔偿处理程序	20
11) 投诉处理程序	21
12) 商务服务程序	22
13) 访客服务程序	23
14) 贵重物品寄存服务程序	24
15) 物品租借服务程序	25
16) 行李寄存服务程序	26
17) 宾客留言服务程序	27
18) Check-out 服务程序	28
19) 封包和夜审程序	30
20) 交接班程序	31
21) 参观房间程序	32
4、前厅质量控制制度	33
5、前台受控记录清单	34
6、酒店专业术语	35
7、租借物品安全使用说明	39

一、 前厅组织架构



## 二、前厅岗位职责和工作内容

### 总台人员岗位职责

**[直属上级]:** 值班经理

**[岗位职责]:** 为宾客提供接待、预订、问询、结帐等服务。提供主动、热情、耐心、细致、准确、高效的服务, 严格执行酒店各项服务标准, 努力树立酒店良好的品牌和公众形象。

**[工作内容]:**

1. 为散客、团队、会务宾客办理入住登记手续, 发放回收房卡及磁卡钥匙。
2. 随时准确掌握和了解客房状态、价格等信息, 积极有效地推销客房及服务项目。
3. 负责办理客房的换房手续。
4. 保存好住店宾客的资料。
5. 做好传真的收发、预订确认工作。
6. 按规定程序提供宾客留言服务。
7. 负责办理宾客离店结帐手续。
8. 向宾客介绍格林豪泰“会员卡”制度, 出售会员卡, 并按制度办理会员的入住手续。
9. 随时熟知当班预订状况, 负责散客(电话、上门、网络、协议)的预订服务。
10. 负责酒店电话业务和促销活动的解释工作。
11. 为住店宾客提供各项商务服务。
12. 为宾客提供使用保险箱业务。
13. 为住店宾客提供物品租用服务。
14. 为住店宾客提供行李、物品寄存服务。
15. 正确有效地接待宾客问询, 提供有关饭店服务设施、市内外交通、陆海空港、旅游景点、娱乐购物、医院、银行、餐馆及其他酒店等各类信息。
16. 负责前台内的卫生保洁及设备设施的维护等工作。
17. 为住店宾客提供叫醒服务。
18. 负责酒店小商品的销售服务工作, 并做好交接盘点。
19. 耐心接受宾客投诉, 并及时向上级报告宾客意见和诉求, 同时做好投诉及处理过程记录。
20. 负责访客查询工作, 办理访客登记手续。不得把住店宾客资料轻易泄露。
21. 做好宾客损坏酒店物品进行赔偿的处理工作, 并报告上级主管。
22. 做好宾客遗留物品的登记、保管和核对归还工作。
23. 做好交接班工作。
24. 积极参加酒店和公司组织的各类培训活动。
25. 负责按规定程序提供开门服务。
26. 按规定开展催帐工作。
27. 负责客用钥匙的保管, 做好客房钥匙收发和寄存的工作。
28. 按规定程序核对房态和房帐, 发现差异及时更正。
29. 做好洗衣服务的接受、登记和发送工作。
30. 负责接受酒店设施设备的报修工作, 并及时报告工程人员。
31. 按标准及时准确地将入住宾客信息输入电脑, 按规定向公安部门传送中外宾信息。
32. 熟悉酒店安全有关规范, 做好可疑宾客的监控, 发现问题及时报告。
33. 做好员工间的协作工作, 完成上级指派的其他工作

---

**前台服务员日工作流程**

前台早班：（提前 10 分钟到岗）

- 08: 00—08: 15 交接班。阅读交接记录本，清点现金及房卡等相关内容。  
口头或书面交接部门需特别交接的事情。检查所有前台设备的正常运行情况。
- 08: 15—08: 30 熟悉掌握当天房态和流程，检查预定客人信息及排房和抵店客人信息。
- 08: 30—10: 20 接待 C/I 和 C/O 的客人，解决客人提出的问题，积极推销会员卡。
- 10: 20—10: 40 用午餐
- 10: 40—11: 00 第一次催帐
- 11: 00—13: 00 正常接待客人，收集宾客意见信。
- 13: 00—13: 30 核对房态表，同时反馈差异房态信息给值班经理。
- 14: 00—14: 15 核对房态。将差异房态信息告知值班经理。
- 14: 15—16: 20 正常接待客人，随时核对预定客人信息和排房信息（电话确认应到未到客人的预订）。
- 15: 00、20: 00 和凌晨 3: 00 分三个时间段检查公安上传是否有遗漏（尤其是外宾登记表）并及时补漏。
- 17: 00—19: 00 自查单据帐目。值班经理检查。
- 19: 00—20: 00 准备交接工作，整理台面，下班通知值班经理

前台晚班：

- 20: 00—20: 15 交接班。（同早班）
- 20: 15—20: 30 熟悉掌握当天房态和流程，查看预定情况，对未到的预定进行整理和取消。
- 20: 30—22: 00 接待 C/I 客人及客人各种要求。随时注意预定未到的客人，进行排房。
- 22: 00—22: 30 核对房态，将差异房态告知值班经理。
- 22: 30—05: 30 正常接待客人，关一台电脑，核对公安系统单据，自查其他单据，整理客帐袋，彻底清理前台卫生，检查 morning call 。
- 05: 30—06: 00 开机，做好准备工作。接待 C/O 的客人。
- 07: 00—08: 00 准备交接工作，整理台面，下班通知值班经理。

**值班经理岗位职责**

**[直属上级]:** 店长、副店长/店长助理

**[直属下级]:** 前台服务员、客房主管、餐饮主管、安保人员、工程人员

**[岗位职责]:** 协助店长对宾客服务、质量控制、培训考核、日常经营、内部管理等方面实施管理和服务工作。包含总台服务员的全部工作内容。

**[工作内容]:**

**日常服务和经营管理工作:**

1. 包含总台服务员的全部工作内容。
2. 店长、副店长/店长助理不在酒店时，根据授权负责酒店运行管理；在客房主管和客房领班不在时，行使客房主管职责。
3. 协助并指导前台服务员按标准完成各项工作任务。
4. 检查员工日常工作中是否按要求为宾客提供服务，仪表仪容是否达到酒店标准要求。
5. 控制房态，达到收益最大化，并亲自处理需要特殊安排的订房事宜。并在销售中负责陪同宾客参观客房和简要介绍酒店的工作。
6. 掌握监控和酒店安全状况动态信息，发生安全和意外事件时，负责保护好现场，组织临时救护，立即报告店长。
7. 负责处理宾客对酒店接待服务和设施设备等方面的投诉，努力达到使宾客满意而归。超过职责权限时，及时请示店长。
8. 主动征询和收集宾客意见和建议。
9. 根据宾客需求和情况变化，随时做好酒店内人员调配工作，确保对客服务质量。
10. 检查餐厅环境和开市准备工作，负责餐厅在营业中的人力调配、服务质量和食品卫生，及时处理宾客的投诉。
11. 加强财产管理和客用品管理，最大限度地减少物品损耗。
12. 检查VIP宾客和特殊宾客的用房，并及时反馈信息给客房主管，落实改进情况。按规定数目抽查客房质量。
13. 负责夜间审核，对各类折扣审批权限、发票、转帐单、预付款单、杂项收费单等凭证按制度要求进行审核，实施电脑夜审过帐。
14. 负责对各处交来的宾客遗留物品进行登记、保管、领取工作。
15. 负责按照酒店各项应急方案，及时处理应急事件。
16. 负责酒店日常巡视，确保质量，负责酒店灯光管理（招牌、大堂、走道、餐厅）。
17. 按规范做好交接班工作，并及时落实交接工作。
18. 完成上级指派的各项工作。

**行政管理工作:**

按照店长指派分工，完成相关的行政管理工作。

1. 负责前台客用印刷品、客用物品、餐厅餐具和设备、大堂所有设施设备的管理工作。及时补充前台消耗品和报修损坏设施。每月对前台和餐厅消耗品进行盘点及编制预算，制作相应报表交店长审核。
2. 负责宾客满意度的调查，相关测评表格按时按要求上传公司。并根据公司质量检查项目进行酒店内部自查，每月提交质量检查报告交店长。
3. 负责根据业务情况和人员配备，每月汇总和审核编排的排班和考勤，并填写相应的排班明细表和考勤汇总表交店长。
4. 负责按时限要求对内宾登记单、临时住宿登记表、预订单、团队名单等客史资料和转帐单、保险箱使用记录等表单完整地归类、装订、分期保管。
5. 对消防器材和安全设施定期检查，做好监护工作，确保器材的有效性。
6. 根据店长的要求和分工，组织实施相关服务规范的日常培训和督导工作。

## 值班经理工作流程

### 1、7:00 上班:

首先问候当值员工,然后认真查看值班日记。了解并处理上一班移交事项,检查督促前台服务员仪容仪表。

### 2、7:20 查看 HMIS 系统:

当日预定、当日应退房以及房态情况和今日流量,向前台服务员作简要指令。

### 3、7:30 餐厅管理:

检查并协调自助餐供应情况,确保正常;加强现场督导。

### 4、8:00 巡查公共区域:

问候各部门员工,查看出勤情况和了解检查当日的计划卫生。

巡查客房、大堂、电梯、底楼客厕以及外围环境,督促 PA 或安保做好清洁工作,良好的经营氛围。

### 5、9:00 酒店晨会:

简要汇报昨日经营情况,重点反映问题、客人投诉以及是否处理、如何处理等内容;沟通当值工作重点和计划,并主动与各部协调,认真记录店长工作指令。

### 6、9:20 传达布置:

根据晨会内容,传达布置相关工作,注意急事先办,合理安排,并与各部门沟通配合,协同前台与客房的房态控制,处理其他相关事项。

### 7、9:30—9:50 餐厅

检查餐厅、厨房卫生

### 8、9:50 巡查:

检查督导公共区域保洁工作。

### 9、10:00 核对住客信息:

在 HMS 系统中核对住客信息是否准确,若发现输入误差,及时纠正,避免冲账发生,确保当日信息准确无误。

### 10、10:30—12:00 前台:

督导服务态度、技巧、应变能力,目前重点倡导: **主动热情、微笑服务**。根据现场情况,言传身教,一对一现场培训,注重实效。妥善处理一些紧急事项。

### 11、11:00—12:00 吃饭

主动顶替服务员工作,让服务员先去用午餐。

### 12、12:10 餐厅管理:

用餐高峰时,现场督导并参与服务,协调具体工作,保证客人用餐井然有序。

### 13、13:00 巡查:

公共区域卫生,督导具体工作。

### 14、13:30 前台:

查看 HMIS 系统,当日预定、应走未走客人、押金余额、房态情况以及有无 VIP 预订和跟进工作。现场督导和培训。根据当日情况机动安排, **必要时联系中介**。督导客房主管及时修改房态。

### 15、14:30 餐厅

午市结束,检查餐厅、厨房卫生。

### 16、15:00 查房:

每天查房不少于总房间数的 5%间,并作好详细记录,及时与客房主管沟通整改,次日将检查或整改情况在晨会上沟通。

原则: 1) 检查主管检查过的房间 2) 查房数量为不少于客房总数的 5%,或者至少对每一个客房服务员的检查一间。



#### 17、16: 00 早班交接

认真核对当日入住客人信息，确保无误；查阅当日应走未走客人是否已续住，押金余额，当日预订到客情况等。详细记录值班日记，突出交接重点和当晚务必处理的事项。

#### 18、16: 00 中班接班:

首先问候前台员工和当值经理，互通情况，认真查看值班日记，了解并处理上一班移交事项，检查督促前台服务员仪容仪表。

#### 19、16: 15—17: 00 前台:

查看预定情况，到店情况，加强对上门客的销售。

#### 20、16: 30—17: 30 吃饭

主动顶替服务员工作，让服务员先去用晚餐。

#### 21、17: 30 厨房检查:

检查餐前的准备工作

#### 22、 17: 45 餐厅管理:

餐厅餐前的准备工作。

#### 23、18: 00 查看 HMS 系统:

检查入住客信息，了解当日情况，及时处理相关工作；联系应到未到客人，根据当日入住情况，确认是否继续保留预定。要求：提高当日出租率。

#### 24、18: 30 餐厅管理

检查并参与餐中服务

#### 25、19: 30 巡查:

公共区域卫生，加强大堂等区域的灯光控制，营造良好的经营氛围。检查并督导安保工作。包括广场整洁及停车情况、外围四周巡查，通过认真巡查，排除安全隐患，并及时处理异常情况。督促安保夜间巡查每隔 1-2 小时 1 次，并作好夜巡记录。

#### 26、20: 30 前台

与客人交流，了解客人对酒店的意见或建议。

#### 27、21: 00 检查厨房卫生和餐厅收市工作。

#### 28、21: 30 巡查楼层:

根据房态表重点检查空房、维修房、锁房，关注无行李房、轻行李房。确保无过夜脏房。

#### 29、22: 00 前台

核对住客信息以及根据当日可供房和出租的实际情况，争取当日最高出租率，开始做夜审准备工作。

#### 30、24:00 导出夜审前报表准备过夜审:

31、导出夜审后报表，并打印相关报表。填报上传的数据。监督当班人员按要求封包进柜。除留出 1000 元备用金外其他的备用金放到进保险柜。整理账表，开始新一天的营业。

#### 32、0: 30 检查酒店各个角落，确保安全。

#### 33、1: 00 做好交接记录。

#### 备注:

- 1、值班经理在做好上述工作的同时，必须树立销售意识，在做好前台服务的同时引导员工全员销售（包括将住店客人转为会员或协议客人等）。
- 2、协调和处理客人投诉以及一般社会职能部门的查访。
- 3、随时检查督促保持大堂及客厕的清洁。
- 4、每班收集记录两件案例，提交问题所在及解决办法。
- 5、值班经理外出时，查房工作由销售经理或店长顶替。

**注意事项：**请各地酒店店长根据本店实际情况调整值班经理的工作时间。

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2

## 1. 散客及团队预订程序

No	程序	标准	要点提示
1	接受 预订 信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>问候宾客 电话预订：“您好！格林豪泰**店，请问有什么可以帮您？” 上门预订：“您好！先生/小姐，请问有什么可以帮您？” 其他预定方式：传真预定、邮件预定、中介预定、CRS 预定</li> <li>询问宾客的姓名，接受预订信息：到店日期和入住天数、房型和间数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>语言亲切</li> <li>面带微笑，目光注视</li> <li>注意预订代理，必须同时记录预订人姓名和入住宾客姓名</li> <li>填写预订单</li> </ul>
2	查询 客房 流量	<ul style="list-style-type: none"> <li>立即查询 HMS 客房流量</li> <li>决定是否接受预订</li> <li>适时使用《预订等候单》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可根据房型和日期查询</li> <li>单笔预订量超过规定间数，及时请示上级主管确认</li> <li>在暂时无法满足预订时使用</li> <li>完整记录宾客预订需求</li> </ul>
3	接受 确认 预订	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时答复宾客，或者及时回复传真、邮件等，及时确认 CRS 预订信息</li> <li>确认房价</li> <li>确认联系方式</li> <li>记录保留时间一般为下午 18:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果没有宾客所需房型，向宾客推荐其他房型或同城格林豪泰酒店</li> <li>询问宾客是否协议公司及公司名称。</li> <li>执行酒店规定的房价权限。</li> <li>尽量让宾客留下移动电话</li> <li>宾客需要延迟保留时间，可根据酒店出租情况予以接受或说明</li> </ul>
4	预订 复述	<ul style="list-style-type: none"> <li>宾客全名</li> <li>到店日期和入住天数</li> <li>房型、房数和房价</li> <li>保留时间及联系电话</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>确保预订信息的准确无误</li> <li>与宾客确认到店时间，便于核实宾客是否到店</li> <li>与宾客确认付款方式，确定公司付款宾客有书面确认</li> </ul>
5	道别 致谢	<ul style="list-style-type: none"> <li>礼貌道别： “M 先生/小姐，感谢您的预订，再见。”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用姓氏称呼宾客</li> <li>让宾客先挂电话</li> </ul>
6	输入 预订 信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>完整填写《散客预订单》或《团队预订单》</li> <li>在 HMS 系统中及时输入预订</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>预订单上注明并签名。</li> <li>团队可填写《团队预订单》</li> </ul>
7	到店 前确认	<ul style="list-style-type: none"> <li>电话联系</li> <li>提供问讯和指引</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可在下午或保留时间前向宾客询问</li> <li>记录相关确认信息。</li> </ul>
8	存预订 单据	<ul style="list-style-type: none"> <li>按照日期存放各类预订单</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在夜审完毕后，取出当天预订单并与 HMS 电脑系统核对。</li> </ul>
9	预订的 取消 与更改	<ul style="list-style-type: none"> <li>查询预订记录</li> <li>更改预订记录</li> <li>复述更改内容</li> <li>保存更改或取消后的《散客预订单》</li> <li>根据更改后的日期保存</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>要求更改入住日期、入住天数、需要房型，需查询客房流量，答复是否可满足宾客需要。</li> <li>取消的《散客或团队预订单》保存在前台指定地点。</li> </ul>

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：0P/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
2、Check-in 程序				
No	程序	标准	要点提示	
1	问候  招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>面带微笑，目光注视宾客</li> <li>在宾客开口前问候： “先生/小姐，您好”</li> <li>在同时接待多位宾客时，可以用微笑和点头示意。 “您好！请稍候”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>从您知道宾客的姓名开始，用姓氏称呼宾客。</li> </ul>	
2	确认  宾客  预订	<ul style="list-style-type: none"> <li>询问宾客是否有预订 “先生/小姐， 请问您有预订吗？”</li> <li>复述/核对预订信息</li> <li>询问和推荐格林豪泰会员卡 “请问，您是格林豪泰会员吗？”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对预订过的宾客，及时查询/核对预订信息</li> <li>注意预订代理宾客姓名和实际入住宾客姓名。</li> </ul>	
3	填写  《临时 住宿 登记单》	<ul style="list-style-type: none"> <li>请宾客出示身份证件 “先生/小姐，请出示您的证件”</li> <li>扫描/复印宾客身份证件</li> <li>尽量帮助宾客填写 《临时住宿登记单》</li> <li>接待外宾必须填写《境外人员临时住宿登记单》</li> <li>确认房型、房价和天数</li> <li>请宾客签名</li> <li>核对检查证件与登记项目</li> <li>宾客证件扫描</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>填写字迹工整不漏项</li> <li>仔细核对证件并确认真实有效</li> <li>酒店接受的身份证明： <ul style="list-style-type: none"> <li>身份证</li> <li>驾驶证</li> <li>军人证</li> <li>护照</li> <li>通行证</li> <li>回乡证</li> <li>外国人居留证</li> <li>无国籍人士的回美证、回加证等证明</li> </ul> </li> </ul>	
4	HMS  系统  分配  房间	<ul style="list-style-type: none"> <li>只分配干净的空房（VC） 有预订宾客应立即在 HMS 中完成房间分配； 无预订宾客，应在分配好房间后通知其他前台工作人员，避免重复入住登记。</li> <li>应及时将入住宾客信息输入 HMS 系统</li> <li>确保下午 2 时后，宾客入住。</li> <li>确保承诺宾客的入住时间，能够安排宾客入住</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>尽量满足宾客的要求： 注意无烟房，房间楼层或朝向和特点 and 分配。</li> <li>安抚好需提前入住的宾客：餐厅或大堂休息或提供寄存行李</li> </ul>	

## 前厅服务程序

## 2、Check-in 程序（续）

No	程序	标准	要点提示
5	制作 房卡 钥匙	<ul style="list-style-type: none"> <li>用电子门锁系统制作房卡钥匙</li> <li>填写《格林豪泰酒店房卡（套）》</li> <li>宾客姓氏和房号入住日期和离店日期。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可以为入住登记相符的宾客发放房卡和钥匙</li> <li>补发时必须核对宾客的姓名和身份并收取补办费用人民币 10 元</li> <li>只为住宿登记的宾客发放房卡</li> </ul>
6	预收 房金	<ul style="list-style-type: none"> <li>确认预收数额：百元取整</li> <li>（房价*入住天数）向上取整+200 元或者：</li> <li>收取预收款或申请信用卡预授权</li> <li>开据《预收款收据》</li> <li>输入和记录 HMS 系统</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>询问宾客支付方式</li> <li>现金自付要唱收唱付</li> <li>由公司付费的宾客，根据接待文件所列付费项目决定是否收取定金。</li> <li>信用卡预授权记录在 HMS 系统备注中，不做入帐输入。</li> </ul>
7	推荐 早餐	<ul style="list-style-type: none"> <li>推荐早餐 “M 先生/小姐，您需要用早餐吗？”</li> <li>在前台出售早餐券</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介绍早餐价格和地点</li> <li>对没有早餐服务的酒店，主动向宾客提供周边用餐地点。</li> <li>注意早餐券编号顺序</li> </ul>
8	递交 住店 资料	<ul style="list-style-type: none"> <li>整理住店资料： 房卡和房套 预收款收据（绿联） 宾客证件 餐券和其他单据</li> <li>双手递交宾客 “M 先生/小姐，这是您的房卡…”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>语言亲切，面带微笑，目光正视</li> </ul>
8	向宾客 道别	<ul style="list-style-type: none"> <li>礼貌道别 “您的房间在 M 楼，再见！”</li> <li>同时指引电梯或房间方向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用姓氏称呼宾客</li> </ul>

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
<b>3. 电话接、转程序</b>			
No	程序	标准	要点提示
1	接听电话	<ul style="list-style-type: none"> <li>左手接听电话</li> <li>三声铃响内及时接听电话</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>了解电话系统各项功能。</li> </ul>
2	电话问候	<ul style="list-style-type: none"> <li>前台标准接听用语：</li> <li>“您好！格林豪泰**店，有什么可以帮您！”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>语言清晰，避免使用方言</li> <li>使用酒店专业用语。</li> <li>调节好情绪，面带微笑。</li> </ul>
3	聆听记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>耐心聆听宾客提问和需求</li> <li>及时记录有关信息</li> <li>及时回答宾客的询问</li> </ul>	适时询问来电者宾客姓名，并用姓氏称呼宾客。
4	转接电话	<ul style="list-style-type: none"> <li>确认来电者报出的房号/分机号 “（203 房间/分机），请稍等” 或者：</li> <li>查询和核对住店宾客姓名和房号</li> <li>在晚间 10 时至次日 8 时前，对所有要求转接到房间的来电，必须征询住店宾客是否愿意接听</li> <li>及时转接电话</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在白天宾客直接报出的房间号/分号，可直接转接。</li> <li>酒店不能将住店宾客的信息随意告诉给任何人。</li> <li>对住店宾客不愿意接听，前台要婉转地告诉来电者可以留言转告。</li> </ul>
5	无人应答处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>告诉来电者电话暂时无人接听</li> <li>“先生/小姐，M 先生、小姐房间无人应答，您需要留言吗？”</li> <li>询问宾客是否需要留言转告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>留言记录必须及时告诉住店宾客。</li> </ul>
6	道别致谢	<ul style="list-style-type: none"> <li>礼貌道别 “先生/小姐，感谢您的来电，再见” 或“您如需帮助，请来电，再见”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>让宾客先挂电话</li> </ul>

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
4、换房程序			
No	程序	标准	要点提示
1	询问 换房 原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>倾听宾客的换房要求</li> <li>向宾客表示歉意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>短时间内能维修好的房间尽量不要换房</li> <li>对于投诉由值班经理处理换房事宜</li> <li>对在客房内的宾客建议到客房内办理有关手续</li> <li>记录宾客需求和客房异常，并通知相关部门</li> </ul>
2	填写 《房间/ 房价 变动表》	<ul style="list-style-type: none"> <li>完整填写《房间/房价变动表》</li> <li>如房价变动请宾客签字</li> <li>经办人签字</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>换房时对于房价的处理必须严格遵循处理权限</li> <li>不要在登记单上更改信息</li> </ul>
3	更换 房卡 钥匙	<ul style="list-style-type: none"> <li>收回宾客原来的房卡，分发新的房卡钥匙给宾客。</li> <li>更改宾客预收款单据上的房号</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要时检验核对房卡钥匙是否准确</li> </ul>
4	提供 行李 服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>为宾客提供行李服务</li> <li>向宾客致歉和道别</li> </ul>	
5	通知 客房 检查	<ul style="list-style-type: none"> <li>通知客房检查房间</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客房服务员及时检查和打扫房间，或及时维修好客房的设施设备</li> <li>及时处理宾客遗留物品</li> </ul>
6	整理 客帐 资料	<ul style="list-style-type: none"> <li>更改 HMS 系统内的换房信息</li> <li>将原客帐袋内的资料和《房间/房价变动表》粉联放入新的客帐。修改登记单上房号</li> <li>《房间/房价变动表》白联夜审后随封包进财务</li> <li>在公安信息传送系统中更改信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《房间/房价变更单》一共两联</li> <li>夜审和财务审核房价变动和换房原因</li> </ul>

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
<b>5、叫醒服务程序</b>			
No	程序	标准	要点提示
1	接受  记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 问候宾客</li> <li>• 核对宾客姓名与房号</li> <li>• 完整填写《叫醒记录本》 房间号，姓名，时间，天数等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 当时核对 HMS 中的入住信息</li> <li>- 宾客的房号和姓名</li> <li>- 复述与确认同步</li> </ul>
2	输入 叫醒 记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 核对宾客姓名</li> <li>• 及时将当天的叫醒记录到输入到电话系统</li> </ul>	特别注意宾客连续叫醒的信息记录和记录输入
3	叫醒  服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 及时检查电话系统叫醒情况</li> <li>• 前台服务员准时拨打宾客房间号码</li> <li>• 礼貌问候和提醒： “先生/小姐，您好！ 我是前台。现在是(7:30)，您的叫醒时间到了。谢谢！”</li> <li>• 让宾客先挂电话</li> <li>• 电话叫醒无人接听。指派服务员前往房间，叫醒宾客，并礼貌道别</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 让电话多响几声，给宾客充分的时间接电话。</li> <li>- 在遇到特殊的气候时可以提醒宾客室外的天气情况和气温。</li> <li>- 对宾客未应答时，可在 5 分钟后再次打电话进宾客房间。</li> </ul>
4	记录人工 叫醒情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 前台服务员在《叫醒记录本》记录叫醒结果</li> <li>• 实施人签名</li> </ul>	叫醒记录本可与前台交接本合并

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
6、开门服务程序				
No	程序	标准	要点提示	
1	问候 招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>问候宾客</li> <li>询问宾客姓名和房号</li> </ul>		
2	核对  身份	<ul style="list-style-type: none"> <li>请宾客出示证件</li> <li>核对证件是否与登记相符</li> <li>不为非登记宾客开门</li> <li>外部电话开门请求开门委托, 在电话中通过询问证件号码或生日来确认其住客身份。在征得住客同意后, 可为住客指定的人开门。前台必须严格核准身份, 并填写《住店宾客开门通知单》。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果宾客表示未带证件, 应询问宾客身份证号码或生日和入住日期</li> <li>姓名、身份证号或生日、入住日期。</li> <li>核准来访者的身份。</li> </ul>	
3	开门  服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>前台填写《住店宾客开门通知单》, 并将复印联递交给宾客</li> <li>前台通知客房服务员</li> <li>客房收取开门单, 为宾客开门</li> <li>礼貌道别</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>为了宾客信息的保密和安全, 前台必须以开门单的形式通知客房。</li> <li>开门单一式两联</li> </ul>	
4	保存 《住店 宾客 开门单》	<ul style="list-style-type: none"> <li>客房将《住店宾客开门通知单》每班次随房态表交至前台</li> <li>前台保存《住店宾客开门通知单》</li> </ul>		
5	其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>宾客在楼层上要求开门, 服务员应该婉转地请宾客到前台登记。或请宾客出示证件, 用电话与前台核对。</li> <li>客房与前台核对无误后方可为宾客开门,</li> <li>客房服务员在工作日报上记录开门时间和房号。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>方便宾客, 严格核对宾客信息。</li> <li>做好记录, 以备查找。</li> </ul>	



## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
7、延时退房或续住处理程序				
No	程序	标准	要点提示	
1	查询房态	<ul style="list-style-type: none"> <li>中午 13:00 查询和核对信息：《在店宾客余额表》</li> <li>记录余额不足的房号和宾客姓名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>查询宾客延时退房的特权</li> <li>金卡延时退房至 13:00</li> <li>铂金卡延时退房至 14:00</li> </ul>	
2	致电宾客房间	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 18:00 前及时联系到宾客</li> <li>询问宾客是否续住： “M 先生/小姐，您好！我是前台。请问您今天还续住吗？”</li> <li>友情提醒宾客追缴预付款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对需延时退房的可建议宾客将行李寄存在前台，</li> <li>如果宾客不在房间内，要及时跟进：</li> <li>在 18:00 后，需要重复催帐</li> <li>礼貌告诉宾客延时退房所需要支付的房费</li> <li>避免和宾客产生争议</li> <li>在 20:00 后对余额不足、无行李且未联系到宾客的房间可作欠款离店</li> </ul>	
3	办理续住	<ul style="list-style-type: none"> <li>确认续住天数</li> <li>查询流量</li> <li>加收预付款，开具单据</li> <li>修改房卡钥匙入住日期</li> <li>修改或填写新房卡（套）</li> <li>双手递交房卡和单据</li> </ul>		
4	复核	<ul style="list-style-type: none"> <li>18:00 后重复以上 1-3 步骤，避免遗漏。</li> </ul>		
5	礼貌道别	<ul style="list-style-type: none"> <li>礼貌道别： “M 先生/小姐，这是您的房卡和收据，…… 谢谢，再见！”</li> </ul>		

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
8、记账/挂账服务程序				
No	程序	标准	要点提示	
1	确认 宾客 身份	<ul style="list-style-type: none"> <li>询问宾客姓名和房间号码</li> <li>请宾客出示房卡核对</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>未办理入住登记的宾客不能提供记帐服务</li> <li>其他收银点来电询问宾客是否可以记帐，要核对房号与登记宾客是否相符</li> </ul>	
2	确认 记帐 额度	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 HMS 系统中，查询宾客帐户余额，确认可否记帐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如宾客的帐面余额不足以支付记帐费用，应礼貌地告诉宾客，请宾客现付或到前台加付预收款定金。</li> </ul>	
3	记帐  服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>开具《杂项收费单》 日期、房号、姓名、项目和金额</li> <li>与宾客确认记帐金额和签名 “M 先生/小姐，您是(203)房间，您的挂帐金额是……元，请签名”</li> <li>核对签名是否与住宿登记一致</li> <li>及时输入 HMS 系统入帐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前台必须确保将收到的《杂项收费单》第一时间输入 HMS 电脑系统</li> <li>对支付现金的宾客，在《杂项收费单》的房号栏写上“cash”</li> </ul>	
4	《杂项 收费单》 存档	<ul style="list-style-type: none"> <li>每班根据红联审核本班次帐目</li> <li>每日粉联交由值班经理夜审，封包次日进财务</li> <li>黄联每笔帐目完成后进客帐袋，以备查询。</li> <li>如果入帐项目涉及到其他部门的赔偿等事宜，应为其提供复印件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按时装订财务保管</li> <li>白联：存根联</li> <li>粉联：财务联</li> <li>黄联：客帐联</li> </ul>	

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
9、问讯服务程序			
No	程序	标准	要点提示
1	问候 招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>主动向前问候宾客</li> <li>电话问讯礼貌热情</li> </ul>	
2	询问 宾客 要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>仔细聆听宾客的要求或问题</li> <li>口齿清楚，语速适中，表情自然</li> <li>做到首问责任制式服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对比较复杂的问讯可以做一些记录</li> <li>任何一位酒店员工，在接到宾客询问时，必须直接解决或请求相关人员解决。</li> </ul>
3	提供 问讯 服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>接受相关信息问讯</li> <li>介绍酒店内服务项目和时间</li> <li>为宾客指引道路</li> <li>保证 15 分钟内回复宾客</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前台事先做好交通，娱乐，餐饮，商务，医疗等周边情况的问讯资料库。</li> <li>对宾客提出的任何问题必须答复。</li> <li>对比较复杂的问题，可以给宾客一个回复的时间，并及时回复。</li> </ul>
4	向宾客 道别	<ul style="list-style-type: none"> <li>语言亲切自然</li> <li>“M 先生/小姐，感谢您的来电，再见”</li> <li>“M 先生/小姐，如需帮助，请与我们联系，再见”</li> </ul>	

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
10、物品损坏赔偿处理程序				
No	程序	标准	要点提示	
1	事件 调查	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握物品损坏的确切证据</li> <li>分析损坏可能的原因</li> <li>保留被损坏的物品</li> <li>及时与前台联系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客房主管或值班经理到现场，查看物品损坏的情况，并分析是否宾客的原因</li> <li>为了能够掌握损坏的确切证据，必须保留被损坏的物品</li> </ul>	
2	查阅 价格	<ul style="list-style-type: none"> <li>赔偿价格按照酒店物品价目指示为依据</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客房物品价目单在《服务指南》中</li> <li>租借物品必须在《借物单》说明</li> </ul>	
3	赔偿 处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>核实宾客的房间和姓名</li> <li>向宾客解释物品损坏过程和原因，听取宾客意见</li> <li>礼貌地向宾客提出索赔要求</li> <li>达成一致的赔偿处理结果</li> <li>开据《杂项收费单》</li> <li>宾客签字, 输入 HMS 系统</li> <li>感谢宾客的理解和配合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避免因向宾客提出索赔而与宾客发生争执，不要有理不让人</li> <li>对恶意事件提交店长或店助处理</li> <li>对宾客执意不赔偿, 根据权限范围处理, 在 5 分钟内解决</li> <li>在处理过程中, 不要影响其他宾客和前台接待工作.</li> </ul>	
4	善后 处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>相关部门作好报损处理</li> <li>及时添补相应物品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向相关部门提供此赔偿相应的《杂项收费单》复印件</li> </ul>	

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
11、投诉处理程序				
No	程序	标准	要点提示	
1	问候  招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>主动上前问候宾客</li> <li>关注宾客，表情自然</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>尽可能不要在影响其他宾客的地方处理投诉。</li> <li>保持冷静，避免消极态度，不要与宾客争论。</li> </ul>	
2	聆听  记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>精力集中，热情从容</li> <li>不要轻易打断宾客讲话</li> </ul> <p>专心聆听，作好记录</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>关注问题关键和宾客诉求，表示对宾客的尊重和同情。</li> <li>当面记录投诉事件可使投诉宾客放慢语速，平缓情绪。</li> <li>尽可能用姓氏称呼宾客。</li> </ul>	
3	寻求  处理  方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚恳地道歉</li> <li>提供解决方法，征求宾客意见</li> <li>要有明确的时间承诺</li> <li>在权限范围内及时处理</li> <li>报告上级主管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可给宾客两个方案选择更为有效。</li> <li>留有充裕的时间以便完成补救工作，不要低估解决问题所需要的时间。</li> <li>一般由值班经理处理。</li> </ul>	
4	关注  处理  结果	<ul style="list-style-type: none"> <li>跟踪处理过程，必要时及时回访</li> <li>与宾客联络沟通，确保宾客对处理结果的满意。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受理宾客投诉的员工，必须全程负责投诉处理过程与结果</li> <li>询问宾客处理意见，感谢宾客对酒店提出宝贵意见</li> <li>再度关注投诉宾客的服务</li> </ul>	
5	记录  统计	<ul style="list-style-type: none"> <li>对投诉进行统计汇总</li> <li>将过程和结果记录在《宾客信息反馈表》中</li> <li>上传至客服部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>将投诉处理案例作为酒店借鉴和培训案例</li> <li>所有投诉必须记录和上报</li> </ul>	
6	工作  改进	<ul style="list-style-type: none"> <li>分析投诉原因</li> <li>作出整改方案</li> <li>对员工进行培训</li> </ul>	将案例传给管理学院，以便吃自己一堑，长别人一智。	

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
<b>12、商务服务程序</b>				
No	程序	标准	要点提示	
1	问候 招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>主动上前问候宾客</li> <li>面带微笑，表情自然</li> </ul>		
2	接受 服务 要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>仔细听取宾客的服务要求</li> <li>判断是否在可提供的服务范围内或向宾客推荐更好的选择</li> <li>确认项目、时间和价格</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要时可以做些记录</li> <li>商务服务项目：复印、传真、打字、代理票务</li> <li>可以向宾客推荐周边其他商务服务。</li> </ul>	
3	提供 服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>按照要求规范操作</li> <li>仔细检查，请宾客确认</li> <li>按规定收取费用</li> <li>开具《杂项收费单》</li> <li>挂帐的需请宾客签字</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对操作时间较长的服务项目，可请宾客在房间或大堂休息等候</li> <li>挂帐宾客帐目必须及时输入 HMS 系统。</li> </ul>	
4	感谢 道别	<ul style="list-style-type: none"> <li>双手递交有关材料</li> <li>感谢宾客和礼貌道别</li> </ul> <p>“M 先生/小姐，这是您的… 谢谢。 再见”</p>		
5	票务 代理 服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>确认项目、时间和预收金额</li> <li>宾客签字</li> <li>收取预收款</li> <li>将粉联递交给宾客</li> <li>及时代理</li> <li>及时与宾客联系，提交票单</li> <li>结算金额，请宾客签字</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>做好票务代理公司的档案。</li> <li>票务代理不做入帐处理，</li> <li>注意预收款的保管和交接</li> <li>对时间和价格有变化，必须与宾客及时联系，并确认。</li> </ul>	

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
13、访客服务程序				
No	程序	标准	要点提示	
1	问候 招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>主动问候宾客</li> </ul>		
2	查询 核对	<ul style="list-style-type: none"> <li>核对访客者提供的信息</li> <li>请来访者出示证件并核对</li> <li>电话征询住店宾客的意见</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>查询 HMS 系统，核对住店宾客姓名。</li> <li>如果没有此住店宾客或宾客事先要求提供保密，应该婉言拒绝访客者</li> <li>切忌透露宾客房号</li> </ul>	
3	办理 访客 登记手续	<ul style="list-style-type: none"> <li>请来访者填写《访客登记表》</li> <li>提醒宾客访客时间，晚上 11 点后，在大堂接待访客。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>登记单一联给宾客，一联留存。</li> <li>《服务指南》中表示（根据当地公安相关规定）</li> </ul>	
4	提供 指引	<ul style="list-style-type: none"> <li>向来访者指引电梯方向和楼层</li> <li>如有必要应该提供引领服务</li> <li>礼貌道别。</li> </ul>		

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
14、贵重物品寄存服务程序				
No	程序	标准		要点提示
1	问候 招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>问候宾客</li> <li>询问宾客的房间号码</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>酒店只为住店宾客入住期间提供免费的贵重物品寄存服务。.</li> </ul>
2	身份 验证 记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>请宾客出示身份证件并核对</li> <li>取出保险箱记录卡和笔。</li> <li>请宾客填写保险箱记录卡中的项目。</li> <li>请宾客阅读保险箱记录卡上的使用说明。并签字。</li> <li>前台填写《保险箱记录卡》内的保险箱的号码，并签字</li> <li>前台及时在《保险箱使用情况记录本》上记录。</li> </ul>		
3	帮助 宾客 使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>前台服务员取出保险箱，放在宾客面前，供宾客使用。</li> <li>在宾客存放物品时为宾客提供信封和封条等物品。</li> <li>与宾客确认，他已经将物品放入保险箱，不要触摸或移动宾客的物品。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>请宾客亲自完成存取过程</li> </ul>
4	锁好 保险箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>将保险箱记录卡放在保险箱内。</li> <li>将保险箱放回锁好。并将客用钥匙还给宾客。</li> <li>提醒宾客保管好钥匙</li> <li>时刻掌握了解保险箱使用现状双手递交有关材料</li> <li>感谢宾客和礼貌道别“M 先生/小姐，这是您的…。 谢谢。再见”</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>只给宾客使用的保险箱一把钥匙，不要将所有钥匙一起放在宾客面前挑选。</li> <li>在宾客视线和监控下完成保险箱锁定。</li> <li>提醒客人保管好钥匙。</li> </ul>
5	保险箱 使用 记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>核对宾客的姓名和身份证件号码。</li> <li>取出保险箱，检查保险箱记录卡。</li> <li>在记录卡上登记，请宾客签名。</li> <li>核对宾客的签名是否与第一次的相同。</li> <li>保证记录卡放在保险箱内</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>每次开启保险箱必须记录</li> <li>当面检查保险箱内宾客的物品</li> <li>发现签名不同，应该马上通知值班经理或店长。</li> </ul>
6	结束 使用 保险箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>请宾客出示身份证件核对</li> <li>确认宾客已经取回保险箱内的所有物品。请宾客在保险箱记录卡上签名确认。</li> <li>及时记录在《保险箱使用情况记录本》中。</li> <li>保存保险箱记录卡，摆放在指定的档案中，至少 3 个月。.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>对宾客保险箱使用信息保密</li> <li>在宾客取回物品时，给宾客足够的时间，并予以关注。</li> </ul>



## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
15、物品租借服务程序				
No	程序	标准		要点提示
1	问候  核对	<ul style="list-style-type: none"> <li>主动热情</li> <li>询问房号</li> <li>用房卡或身份证核对身份</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>查询 HMS 系统，确认宾客为在店客</li> </ul>
2	填写  物品  租借单	<ul style="list-style-type: none"> <li>完整填写《物品租借单》</li> <li>请宾客签字。</li> <li>放入客帐袋</li> <li>如果宾客所借物品按公司规需收取押金，则要开具《预收款单》</li> </ul>		
3	介绍  借物  递送	<ul style="list-style-type: none"> <li>向宾客介绍借物安全使用</li> <li>将借物递送给宾客</li> <li>根据宾客需要帮助宾客送至房间</li> <li>礼貌道别</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>一定要确保物品完好。</li> <li>向宾客介绍和制作物品使用说明卡</li> </ul>
4	完成  借物  登记	<ul style="list-style-type: none"> <li>前台经办人填写《借物登记本》</li> <li>在 HMS 系统备注中做好记录</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>酒店借物做到分类编号管理</li> </ul>
5	归还  借物	<ul style="list-style-type: none"> <li>检查借物完好情况</li> <li>取出客帐袋中的借物单交宾客</li> <li>礼貌道别</li> <li>前台及时更新 HMS 系统信息</li> <li>在《借物登记本》上记录并签字</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>对收费项目，按规定收取费用，须开具〈杂项收费单〉，记帐宾客签字</li> <li>输入 HMS 系统。</li> </ul>
6	物品  租借  说明	<ul style="list-style-type: none"> <li>只为住店宾客提供服务</li> <li>注意租借物品收费标准。</li> <li>遗失或损坏应进行赔偿。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>赔偿见“物品赔偿处理”程序</li> </ul>

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
16、行李寄存服务程序				
No	程序	标准		要点提示
1	接受行李	<ul style="list-style-type: none"> <li>正确填写《行李寄存卡》，</li> <li>宾客签字和电话</li> <li>将《行李寄存牌》下联交给宾客，向宾客说明领取和寄存行李的须知</li> </ul>		上联详细填写，下联只写寄存日期和经手人
2	存放行李	<ul style="list-style-type: none"> <li>轻存轻放，确保行李完好</li> <li>将行李放置在适当的位置</li> <li>正确悬挂《行李寄存卡》</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>多件行李应用行李绳串系在一起。</li> <li>存放在前台区域的行李应将行李牌背面朝外悬挂。</li> <li>存放在后台区域的行李应将行李牌正面朝外悬挂。</li> </ul>
3	归还行李	<ul style="list-style-type: none"> <li>向宾客索取《行李寄存卡》下联</li> <li>核对宾客的全名、房号和行李件数和《行李寄存卡》编号</li> <li>请宾客在《行李寄存卡》下联签字确认</li> <li>归还行李</li> <li>合订《行李寄存卡》上下联，并保存</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>更改行李寄存件数时建议重新填写行李寄存牌。</li> </ul>
4	代领行李	<ul style="list-style-type: none"> <li>认真核对宾客身份</li> <li>致电询问寄存宾客，核对委托人情况</li> <li>留下委托人身份复印件和签名</li> </ul>		
5	其他说明	<ul style="list-style-type: none"> <li>只为住店宾客提供服务</li> <li>对离店宾客可提供 2 天的免费寄存</li> <li>对离店宾客寄存的过夜行李从第 3 天起收费，每天 2 元计算，合计最高金额不超过 100 元</li> <li>如寄存行李遗失或损坏，进入投诉处理程序</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>店长和店助可根据具体情况予以免收行李寄存费。</li> </ul>

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
17、宾客留言服务程序			
No	程序	标准	要点提示
1	电话留言准备	<ul style="list-style-type: none"> <li>前台时刻准备宾客留言单和笔</li> <li>当即在电脑中查询/核对宾客的姓名与房号或预定信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可为未入住的预订宾客留言。</li> </ul>
2	记录留言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>在留言单上记录留言内容：</li> <li>宾客姓名、房号、来访者姓名、联系电话、留言内容和签名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>确认时核对宾客的全名及写法</li> <li>切记不可将宾客的房间号等信息告诉来访者。</li> </ul>
3	重复留言内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>与宾客核对留言姓名、电话等关键事项</li> <li>重复宾客的留言内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>语速适中，口齿清楚</li> </ul>
4	填写《宾客留言单》信封	<ul style="list-style-type: none"> <li>准确填写《宾客留言单》</li> <li>放入专用信封，并写上房号和住店宾客姓名和称谓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>字迹清楚，表达清楚，没有错别字</li> </ul>
5	递送《宾客留言单》	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 分钟内将留言送至房间，并记录递交时间</li> <li>进入房间遵守进房程序</li> </ul> <p>《宾客留言单》摆放在写字台面中央。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对“请勿打扰”房可由值班经理电话联系或将留言单从门下塞入房间。确保留言单全部进入房内。</li> <li>对于有时效性或宾客特别要求的留言进行跟踪</li> </ul>
6	尚未到店宾客的留言	<ul style="list-style-type: none"> <li>与来电者确认宾客的全名和预订信息</li> <li>填写《宾客留言单》，附在预订单后并在 HMS 系统中备注提示</li> </ul> <p>宾客入住登记时将《宾客留言单》递交给宾客</p>	
7	访客留言	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供信纸、信封和笔，请访客自己书写留言内容</li> <li>请宾客填写《宾客留言单》</li> <li>依照留言程序送入房间</li> </ul>	

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2

## 18、Check-out 服务程序

No	程序	标准	要点提示
1	问候招呼	<ul style="list-style-type: none"> <li>问候宾客</li> <li>询问宾客房号</li> </ul>	
2	核对房号	<ul style="list-style-type: none"> <li>收回宾客房卡和《预收款收据》</li> <li>HMS 电脑系统核对宾客房号和姓名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果对房号有异议，可通过房卡系统核对房号，并与 HMS 系统内信息核对</li> </ul>
3	通知客房	<ul style="list-style-type: none"> <li>用对讲机通知相关楼层退房 “（203）退房，（203）退房，谢谢！”</li> <li>服务员反馈查房信息</li> <li>客房退房检查时间在 3 分钟内</li> </ul>	<p>如果超过 3 分钟查房还未结束，前台可直接办理结帐手续。由此造成的损失由查房人负责。</p>
4	核对宾客帐目	<ul style="list-style-type: none"> <li>取出客帐袋内的所有单据检查是否均已入帐</li> <li>检查宾客是否使用保险箱或租借物品</li> <li>根据 HMS 系统结帐数据，报告宾客总消费金额</li> <li>打印宾客帐单，请宾客确认并签字</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可征求宾客的入住意见，请宾客填写《宾客意见反馈表》</li> <li>如果宾客刚刚在餐厅或者酒店其他营业场所消费，应立即询问并将帐单及时入帐</li> <li>宾客在检查帐单时如对帐目产生异议，应仔细核查并礼貌地向宾客说明</li> </ul>
5	收取钱款	<ul style="list-style-type: none"> <li>询问宾客的付款方式 “M 先生/小姐，请问您用现金还是信用卡？”</li> <li>根据系统的数据，向宾客报出其消费总额，收取或退给宾客相应的现金</li> <li>现金支付做到唱收唱付</li> <li>信用卡               <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 宾客签字</li> <li>B. 尽可能使用做过预授权的信用卡</li> <li>C. 核对预授权信用卡</li> </ul> </li> <li>公司代付帐               <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 在入住前由所属公司书面确认，店长审批。</li> <li>B. 欠款挂帐必须店长审批。请宾客在明细帐单上签字确认。</li> </ul> </li> <li>支票</li> </ul> <p>酒店财务人员帮助收支票和验证</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>注意信用卡的预授取消</li> <li>预授金额超过 2000 元，必须先结清。</li> <li>定期核对欠款帐户，发现问题及时催帐。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>接受优惠券或抵用券</li> <li>A. 券面做上已经使用的标志，抵冲宾客帐目的部分或者全部。</li> <li>B. 在宾客的帐单上记下礼券凭证、优惠券号码。并随现金保管。</li> <li>C. 多重结算方式，可使用分开 A/B 帐的方式为宾客办理。</li> </ul>	
<b>18、Check-out 服务程序(续)</b>			
No	程序	标准	要点提示
6	递交  发票  零钱	<ul style="list-style-type: none"> <li>询问和开具酒店专用发票</li> <li>“M 先生/小姐，您需要发票吗？”</li> <li>双手递呈单据和零钱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格遵守财务制度，补开发票必须查寻核对。不重复开具发票。</li> <li>电话费因为属于代收代付，开发票时不能以此为项目名称，可将费用开在房费内。</li> </ul>
7	感谢  道别	<ul style="list-style-type: none"> <li>微笑礼貌地感谢宾客并询问宾客是否需要预定下一站的格林豪泰酒店</li> <li>“M 先生/小姐，这是您的发票和零钱，谢谢”</li> <li>道别语：“欢迎您再来，再见”或“感谢您的光临，请慢走”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可提供行李服务</li> <li>为宾客代订出租车</li> <li>为宾客方向指引</li> </ul>
8	整理  客史  资料	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 HMS 系统中，完成结帐程序</li> <li>客帐资料放在指定地点</li> <li>发票、结帐单、临时住宿登记单、预定单、杂项收入转帐单、预收款收据</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在多位宾客需要同时结帐时，礼貌与宾客打招呼，不要同时结帐，以免搞错。</li> <li>如果宾客退房时出示有效会员卡，酒店应给予会员价格，并做冲帐处理。</li> </ul>

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院	授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：0P/F0	实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版次：2

## 19、夜审程序

No	程序	标准	要点提示
1	夜审前准备	1、 审核原始单据是否正确： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 预付款单、杂项收费单、发票：是否联号（有缺失的要写明原因及处理）</li> <li>2) 房价：自定义房价、不正常折扣、内签单/员工用房（审核有没有中央预订记录）、“房价报表”中“可以入帐”为“假”的记录、手工房金、入住时间/退房时间、查看“当日所有休闲房”的退房时间</li> <li>3) 冲销账</li> <li>4) 假房帐</li> <li>5) 欠款离店</li> <li>6) 结账未完成</li> <li>7) 重新结账</li> <li>8) 应收帐款</li> <li>9) POS 轧账单、信用卡签购单；</li> <li>10) 当日交款总表”中应投人民币数额</li> <li>11) 当日交款总表”中支票数额</li> <li>12) “当日交款总表”中信用卡合计数额</li> <li>13) “佣金发生表”中的所有记录</li> </ol> 2、 填写《交款单》，将原始单据和所有款项封包 3、 将封包放入保险箱 4、 整理本班内表单	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 账单(客史资料)完整、不缺失</li> <li>● 帐单后附单据完整(根据情况可能产生：“入住登记单”、“预付款单”、“杂项收费单”、“换房单据”、“同意转帐单”、“物品租用单”、“房间房价变更单”、“已付款或挂账凭证”、“预付款单遗失证明”等)</li> <li>● 要查原因是否真实</li> <li>● 查 HYK/DTB/CT/SWZX/TEMP 是否有未结账及其原因</li> <li>● 查是否符合权限要求</li> <li>● 查原因，并要及时完成</li> <li>● 查原因及权限</li> <li>● 查担保及权限</li> <li>● 打印交款报告的明细以便核对</li> <li>● 如果《交款报表》各项金额与实际不符，应逐一将《预收款单》、《结帐单》与交款明细核对</li> <li>● 《交款单》上应有当班服务员和值班经理签名</li> <li>● 将本班内的表单分类整理，以免与下一班混淆</li> </ul>
2	夜审前须打印的报表	当日费用及押金发生报表”、“加收房费报表”、“房价报表”、“手工房金报表”、“佣金发生表”、“锁房报表”、“维修房报表”、“换房报表”、“销帐报表”、“冲帐报表”、“欠款离店客人应付报表”、“欠款离店客人应付退款报表”、“欠款离店客人应收报表”、“住客应到未到报表”、“住客应走未走报表”、“当日未完成结账报表”、“重新结账报表”、“当日交款总表”，签字确认后附在夜审封包后；	
3	夜审	按系统标识导出夜审前/夜审后报表，存档，开始夜审	

4	打印夜 审 后 报 表	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 夜审综合报表、二级汇总表、在店客人余额表、应收帐款余额表、当日佣金发生表、当日佣金收回表</li> </ul>	
5	填 写 工 作 报 告	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新客户入住登记</li> <li>• 相关表单整理存单</li> <li>• 核对当天预订</li> <li>• 值班经理填写交接班记录</li> </ul>	

## 前厅服务程序

编制：运营部、管理学院		授权部门：总办	批准：徐曙光	生效日期：2008/11/1
编号：OP/F0		实施部门：运营部	受控岗位：各酒店前厅	版 次：2
20、交接班程序				
No	程序	标准		要点提示
1	班前 准备 工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>整理前台物品</li> <li>查看房态及原因</li> <li>检查必备品和表单</li> <li>清点备用金、核审本班次帐目</li> <li>清点填写商品</li> </ul>		
2	交班 事项	<ul style="list-style-type: none"> <li>以下事项如有特殊情况必须记录：预订情况、催帐情况、叫醒、遗留物品、借物、留言、行李寄存、各类钥匙、房卡钥匙、贵重物品寄存</li> <li>当日重要事项</li> <li>上一班交接尚未完成的事件必须续写并与下一班交接</li> <li>必须完成本班的预订输入、入帐等事项，并将相关表单归档。</li> </ul>		直至事项完成方可结束交接。
3	填写 交接班 记录	<ul style="list-style-type: none"> <li>记录宾客的问题、要求和投诉</li> <li>交班人填写交接事项栏相关内容</li> <li>交接重要工作任务</li> <li>接班人填写接班时相关情况：备用金、发票、行李件数等记录并确认</li> </ul>		记录事件要写清楚日期、时间、事件描述等详细情况。
4	接班 事项	<ul style="list-style-type: none"> <li>阅读《交接班本》及时询问相关事宜</li> <li>根据《物品租借记录本》交接借物，确保借物没有遗失</li> <li>查看贵重物品寄存记录与实际是否一致，钥匙是否齐全。</li> <li>查看《叫醒服务记录本》询问前一班有无特殊情况</li> <li>查看《遗留物品记录》询问前一班有无特殊情况</li> <li>查看《前台钥匙领用记录》是否正常</li> <li>根据小商品交接核对</li> <li>根据洗衣交接记录核对洗衣情况</li> <li>清点备用金，查看发票、行李并记录</li> <li>查看客房提交的房态表，如有不明白的要及时询问</li> <li>观察前台以及前台办公区域是否有您尚未清楚的物品和事项，比如桌面上的某些单据、或者未挂行李寄存牌的行李等</li> </ul>		物品租借记录、叫醒记录、行李寄存情况可合并并在交接班本上
5	交 接 班 签 名	— 交接时出交接人签字外，值班经理还要在交接本上作监交签名		



## 前厅服务程序

编制:	授权部门:	批准:	生效日期: 2008/11/1
编号: OP/F0	实施部门:	受控岗位:	版 次:
<b>21、参观房间程序</b>			
No	程序	标准	要点提示
1	准 备 工 作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 查询相关 VC 房</li> <li>• 制作房卡</li> <li>• 将被参观房间告知前台，前台应及时将该房间做好标志</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 由值班经理以上的人员带领宾客参观房间。</li> <li>- 未经店长同意不得擅自拍照。</li> </ul>
2	陪 同 参 观	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 注意行为规范</li> <li>• 随时介绍服务设施和周边环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 适时向宾客推荐</li> </ul>
3	询问宾客 入住 意 向	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 语言亲切，态度诚恳</li> <li>• 记录信息或办理入住/预订手续</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 将宾客对酒店的评价和需求汇入宾客意见本并输入电脑</li> </ul>
4	道 别 感 谢	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 礼貌道别: “M 先生/小姐，感谢您的光临，再见。”</li> </ul>	
5	整 理 房 间	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 参观后，前台及时通知客房检查</li> <li>- 客房发现问题及时通知前台更改房态</li> </ul>	

## 前厅部质量控制制度.

### 1、关于卖重房的管理制度

针对酒店管理疏忽造成酒店客人双重入住的情况，运营部现做如下规范：

- 1) 试用期员工在办理客人入住造成双重入住的。
  - 第一次：最后警告，
  - 第二次：下岗。
- 2) 酒店正式员工在办理客人入住造成双重入住的。
  - 第一次：下岗。

### 2、会员卡的管理制度

- 1) 按照酒店规定，除总经理外，其他任何人不允许免费赠送会员卡给客人。  
(必须严格执行)
- 2) 酒店前台和客房内摆放《会员守则》登记资料，前台服务员、其他部分人员要做好宣传工作。
- 3) 在销售或赠送会员卡和会员手册同时，填写会员卡申请单，并告之即刻开通会员卡权限，同时将会员卡资料录入电脑系统。
- 4) 会员卡（贵宾卡、金卡、铂金卡）由前厅部负责发放和管理，总台员工在交接班时要清点会员卡张数和种类、号码，已出售的会员卡的数量、收入与电脑中的会员卡数量、收入是否一致，值班经理要进行检查核对。
- 5) 客人如果遗失会员卡，需要酒店补办的，要及时与 800-820-5998 联系，告之会员客人的信息，并收取工本费 10 元人民币。
- 6) 会员卡申请流程：一、关于平时“会员铂金卡、会员金卡、会员贵宾卡”的申请，请在每月 29 日前登陆公司后台会员卡发放管理页面申请，并请认真填写您所申请卡的种类、数量等信息。市场部将指定人员，集中在每月 1、2、3 日，统一将上月各酒店申请会员卡的数量和类型做好记录，并与财务部确认该款项到账后，统一在后台登记卡号段，再打包快递到各酒店。  
二、会员卡每月每店仅限申请一次，每次申请单品种卡的最低申请量为：铂金卡 200 张、金卡 400 张、普卡 1000 张，单次申请超出最低申请量的，请以盒（200 张）为单位递增。（如 200+200、400+200、1000+200……）  
三、当单种类会员卡库存量：铂金卡少于 50 张或金卡少于 100 张或普卡少于 300 张时，酒店相关负责人必须及时登陆公司后台进行会员卡的申请。

### 3、备用金、投银管理制度

- 1) 酒店财务控制程序的一个主要部分是前台收款员备用金的使用，备用金是分配给收款员的一定金额的现金，以便他处理在各班次所发生的不同交易。这些钱用于为客人结账、现金预支，以及提供其他有关现金的服务时进行找零。  
备用金限额是每班开始前收款员应领取的备用金数额，酒店要求收款员在上班前签字证明开始使用备用金，同时也只有签字的收款员在当班期间才有权使用备用金，在班次结束时，收款员将定额备用金交给下一班，剩下的现金、支票和其他可转让票据放在一个专用的缴款袋中，并填写《收银员交款单》，由值班经理签字确认，清点缴款袋中的现金等，确认无误后再将缴款袋投入到投银箱中。  
酒店财务将对总台备用金（每周不定期）进行检查核对，任何人不允许挪用备用金

#### 4、入住登记、验证管理制度

- 1) 新员工上岗前，将登记验证作为重点工作进行培训，合格后上岗。
- 2) 登记时，接待员必须认真地核对住宿登记表上的所有项目，严格执行公安部门的有关宾客登记、验证及户籍管理的规定。身份证和护照、签证必须齐全、有效，发现过期失效的一律不得办理入住登记手续。发现查控人员，在不动声色安排入住后立即报告值班经理。
- 3) 当班值班经理负责检查当班接待员入住宾客的登记，若有遗漏，要及时与宾客联系补齐，以确保信息的准确。
- 4) 在登记、验证过程中，如遇特殊情况接待员不能处理，须向上级汇报，不可擅自处理。

## 前台受控记录清单

- 1、换房记录
- 2、预定记录
- 3、遗留物品记录
- 4、QO 记录
- 5、应收帐记录
- 6、预付款单遗失记录
- 7、贵重物品寄存记录
- 8、钥匙、对讲机领用记录
- 9、宾客意见记录
- 10、访客记录（保留存根）
- 11、收银员投款记录
- 12、房态核对记录
- 13、叫醒记录（可与前台交接班合并）
- 14、洗衣记录（可与前台交接班合并）
- 15、租借物品记录（可与前台交接班合并）
- 16、前台交接班记录（应包括发票使用情况、单据使用情况、备用金、会员卡、房卡、预定到达情况、早餐券、特殊情况及应办未办事项等）
- 17、值班经理交接班记录
- 18、公安局要求的 8 大本

## 酒店前台专用术语

### 1、skipper 故意逃账者

其特征是：无行李或少行李者，使用假信用卡或假支票等；

对于无行李或少行李者都要留意其消费情况，使用假信用卡或假支票者，要收取其消费保证金。

### 2、Register 入住登记

(1)指要入住酒店的客人需要办理手续，如填写登记表等；

(2)登记的意义在于可以确保客人身份的真实性，便于查询、联络和沟通；

(3)登记的内容包括客人的姓名、出生年月、国籍、证件号码、签发机关、有效期等。

### 3、Upgrade 将高价格种类的房间按低价格的出售

用途： A、用于房间紧张时，给有预订的客人；

B、提高接待规格给重要客人。

### 4、Early arrival 提前到达

(1)指客人在预订时间之前到达。

(2)提前到达有两种情况：A、是指在预订日期之前到达。

B、在酒店规定的入住时间之前到达。

(3)无论以上哪种情况，都要妥善安排好客人。

### 5、Room change 换房

客人换房的两种主要原因是客人休息受到影响及房间设备出现问题；

### 6、House use 酒店人员用房

(1)指酒店提供一部分房间给管理人员休息用，以便于工作；

(2)要控制好酒店人员用房的数量。

### 7、Guest history 客史档案；

(1)客人登记时，前台人员将客人的有关资料登记下来并加以保存；

(2)客史档案是酒店极富价值的资料，有利于对客提供针对性、个性化的服务以及开展市场调研，以巩固和稳定客源市场。

### 8、Sleep out 是“馆外住宿”，简称“外宿”。

### 9、Tips 小费

(1)是指客人为感谢服务员所提供的服务而给予的赏金。

(2)按规定不能收取小费，应婉言谢绝。

(3)如盛情难却，应将小费上交上级部门统一处理。

### 10、Walk-in 指没有预先订房而前来入住的客人，简称“无预订散客”。

### 11、Commercial rate 商务房价：指酒店为争取更多的客人而与一些公司签订合同，给予他们优惠的房间价格。

### 12、Preassing 预先分房：指客人抵达前预先安排所需房间。

### 13、register 入住登记，指要入住酒店的客人需要办理的入住手续，如填写登记表等。

### 14、Front office 前厅部

(1)是设在酒店前厅销售酒店产品，组织接待工作，调度业务经营和为客人住店提供一系列综合性服务的部门。

- (2) 前厅部有两个任务：一是经营，二是管理。
- 15、Net rate 净房价
- (1) 指房价中除去佣金、税收、付加费等剩下的纯房间收入。
- (2) 一般用于房价表，签写有关房价的合同。
- 16、Arrival departure time Arrival:指客人到宾馆的时间。
- Departure:指客人离开宾馆的时间。
- 17、Waiting list 等候名单
- (1) 当酒店房间已满，仍有客人要求订房或入住，可做等候名单。
- (2) 不管以上哪一种情况，都要妥善安排客人。
- 18、Connecting room 相连房
- (1) 指相邻且相通的房间。
- (2) 适于安排关系密切及需互相照顾的客人。
- (3) 不宜安排敌对或不同种类的客人。
- 19、Adjoining room 相邻房。
- (1) 相邻而不相通的房间。
- (2) 适于安排相互熟识的客人
- (3) 不宜安排敌对或不同种类的客人。
- 20、Tariff 价目表，是一种向客人提供酒店的房间类型及房间价格等信息的资料。
- 21、Day use 不过夜房
- (1) 半天用房，或休闲房，指客人要求租用客房半天，不过夜。
- (2) 一般租用时间为六小时以内，退房时间为下午六点钟以前。
- 22、Average room rate 平均房价。计算方法：客房总收入除以总住房数。
- 23、Guaranteed booking 保证性订房。
- 指客人通过使用信用卡、预付定金、订立合同等方法，来确保酒店应有的收入。酒店必须保证为这类客人提供所需的客房，它使双方建立起了一种更为牢靠的关系。
- 24、DND (do not disturb 的缩写) 请勿打扰，客人避免外界打扰而出示的标志。
- 25、IDD (international direct dial 的缩写) 国际直拨电话。
- 26、No-show 指没有预先通知取消又未预期抵达的订房。
- 27、Package 指包价服务。指宾馆将几个项目组成一个整体，一次性出售给客人。
- 28、Message 留言服务，它是一项酒店帮助客人传递口信的服务。
- 29、Night audit 夜间稽核，主要负责复核各营业点的营业收入报表、单据、客人房租是否正确，各类特殊价格的审批是否符合规定，发现错误应立即更改，以保证酒店营业收入账目的准确。
- 30、cancellation 指客人取消预订的要求。简称取消预订。
- 31、Pick-up service 接车服务，酒店派人或车到车站、机场、码头把客人接回酒店。
- 32、Wake-up call 叫醒服务。
- 33、Hotel chain 意思是旅馆连锁。拥有并经营两个以上旅馆的公司或系统。连锁旅馆使用统一名称，同样的标志，实行统一的经营。管理规范服务标准。
- 34、House credit limit 赊账限额。指酒店允许客人在酒店内消费赊账的最高数额。
- 35、Rooming list 团体名单，它作为旅行团预订和入住登记时分房之用。

- 36、Rollaway bed 折叠床，又叫“加床”。
- 37、Rack rate 门市价格，是指客人直接在酒店购买客房商品的价格。
- 38、Concierge 意思是委托代办。
- 39、Over booking 超额预订。
- 40、Double Occupancy 指两人占用房比例。客房同时有两位客人入住，称两人占用房，两人占用房在出租房中所占的比例，叫两人占用房比例。
- 41、Out of order (OOO) 指那些由于需要维修而不能出租的房间。简称“坏房”。
- 42、Emergency exit 意思是紧急出口。酒店专门设置的，供馆内人员在发生火灾等紧急情况时逃生用的出口。
- 43、Check out 指客人办理结账离店手续。
- 44、Lost and found 失物招领处。
- 45、Late checkout 延时退房。
- 46、Log book 工作日记本。
- 47、FIT (free individual tourist 的简称) 散客。
- 48、Room type 房间种类。  
常见的房间种类有：单人房、双人房、三人房、标准房、豪华房、套房、相连房和公寓等。不同种类的房间适于不同种类的客人。
- 49、Group 团体，指那些有组织地进行旅游活动的群体。
- 50、Settlement 付账或清账。  
将赊欠酒店的款项付清或签报。付账的方式有几种：现金、信用卡、支票、报账等。
- 51、Full house 房间客满。
- 52、Room status 房间状态。  
一般房间状态分为：住房已清洁、住房未清洁、走房未清洁、预离房、空房已清洁、维修房等。
- 53、Check in 指客人入住酒店办理登记手续的过程。
- 54、Preregistration 预先登记。在客人到达前，根据客人历史资料帮客人填好登记表。
- 55、Coupon 客人已支付费用的住宿凭证（发票）。
- 56、Master folio 主账户。  
两人或两间房以上发生的所有费用有一个特定账户来记录，结账时统一结算，此账户称主账户。
- 57、Confirmed reservation 确认订房。是指酒店对客人的预订要求予以接受的答复。
- 58、Advanced deposit 预付订金。指客人在订房时所交纳的订金。
- 59、Up-selling 意思是根据客人特点，推销更高价格的客房。

## 物品安全使用说明

### 电吹风安全使用说明

- 不要在盛水的浴缸、洗脸盆或其他器皿附近使用电吹风。
- 使用时出风口应离开头发或物品 60mm 以上，确保安全。
- 当初次使用时，可能会有少量的烟雾，属正常现象。
- 使用时不要阻塞出/入风口或放置在软垫上（如床垫、枕头等），一旦出/入风口阻塞或长时间使用会造成过热，必须待冷却后再使用。
- 不要用力拉扯电源线，一旦发现电源线损坏应立即停止使用。
- 儿童请勿使用，以免发生意外。
- 电吹风在使用完毕后应及时拔下插头

### 电熨斗安全使用说明

- 电熨斗只用来熨烫衣物，不作其他用途。
- 当电线损坏或电熨斗出现异常时，请不要继续使用。
- 电熨斗在使用时，使用者不要离开，并且不要让儿童靠近和使用。
- 不要用手触碰发热的底板、热水或蒸汽，以免烫伤。
- 不要让电线接触到热的底板，以免烫伤绝缘皮。
- 不要将电熨斗浸于水或其它液体中，以免发生漏电危险。
- 在插、拔插头前，必须将调温钮旋置 OFF 位置。

### 多功能插线板安全使用说明

- 不要将水及其他异物掉入插线板插孔，以免造成危险和损失。
- 请避免插线板超负荷工作，或将大功率电器连接到插线板上，以免造成危险。
- 儿童请勿使用，以免发生意外。