

	途窝酒店集团标准文件-前厅工作手册			
版本号	修订内容	修订人	修订日期	生效日期
3.0	1、对客服务原则 8 条 2、服务语录 10 条	王凯	2025.06	2025.06

前 言

为了实现集团旗下门店的营运工作标准化，保障门店经营良好运行，品牌中心根据公司的经营逻辑及运营策略，特编制此手册。

《途窝酒店集团管理标准文件 - 前厅工作手册》是前厅工作人员开展工作的指引，包含岗位职责、工作流程、工作制度，请前厅每位员工必须掌握。

本手册未涵盖事项可由店总根据实际情况自行处理，做好处理记录反馈营运负责人；根据公司战略决策，品牌中心定期会更新该手册。

途窝酒店集团
品牌中心
2025 年 6 月

目 录

目 录	2
第一章：基础信息	4
1、信息	4
1.1 周边信息	4
1.2 内部信息	4
2、岗位职责	5
2.1 前厅经理	5
2.2 前厅主管	6
2.3 前台领班	7
2.4 前台接待	8
第二章：流程	9
1、预定工作流程	10
2、预抵宾客流程	10
3、散客入住流程	11
4、团队入住流程	12
5、免费升级流程	12
6、参观房间流程	12
7、开门服务流程	14
8、换房工作流程	14
9、入账转账流程	15
10、投诉处理流程	15
11、接听电话流程	16
12、叫醒服务流程	17
13、预离工作流程	18
14、催租工作流程	18
15、退房工作流程	19
16、物赔处理流程	20
17、行李存取流程	21
18、遗留物品处理流程	22
19、交接班流程	22
第三章：制度	23
1、操作规范制度	23
1.1 仪容仪表管理制度	23
1.2 员工权限制度	24
1.3 存档制度	24
1.4 例会及交接班制度	25

1.5 前台卫生及设备保养制度	26
1.6 医药箱物品管理制度	26
1.7 钥匙、房卡管理制度	27
1.8 行李房管理制度	27
2、对客服务制度	28
2.1 入住登记管理制度	28
2.2 前厅保密管理制度	29
2.3 租借物品制度	29
2.4 对客服务原则 8 条	29
2.5 服务语录 10 条	29
第四章：附件	29

第一章：基础信息

1、信息

1.1 周边信息

1、交通（机场、火车站、汽车站、地铁、公交站等）					
中文名	英文名	地址	距离(距离本店)	建议交通方式	
2、周边生活配套设施（购物广场、医院、银行、特色食店等）					
名称	地址	电话	消费情况	距离(距离本店)	建议交通方式

1.2 内部信息

1、房间（了解酒店各类房型的情况）			
房型	面积	朝向	设施情况
2、酒店服务（酒店预定电话、餐厅、会议室等）			
部门	楼层	服务时间	电话
3、集团信息（客服 400 电话、各对接部门电话）			
部门	联系方式	服务时间	

2、岗位职责

2.1 前厅经理

职位名称	前厅经理	所在部门	前厅部
上级	店长	下级	前厅所有员工
岗位职责：			
全面负责管理酒店前厅部良好运营及最大限度地提供最高标准服务。			
工作内容：			
1、全面主持部门工作，合理安排人员，提高部门工作效率和服务质量，最大限度做好酒店收益。			
2、贯彻执行店长下达的营业及管理目标。			
3、根据酒店目标，制定前厅部各项业务指标和规划。			
4、确定前厅部的工作职责，并督促员工在工作中正确执行。			
5、对前厅主管下达工作任务并指导、落实、检查、协调。			
6、组织工作例会，听取汇报，布置工作，解决难题，传达酒店近期工作要点，完成每月月总结。			
7、确保员工做好前厅部各项统计工作，掌握房间的预订情况、宾客到店、离店情况以及帐目收入等。			
8、负责前厅部员工的招聘、培训、试用期考评工作。			
9、在前厅部员工之间建立良好的沟通体系，避免员工发生内部纠纷。			
10、每月审阅本部门员工出勤情况包括加班、病休及其他休假。			
11、根据前厅部员工工作表现，对其进行定期评估，并按照奖惩条例执行。			
12、按照公司规章制度和服务质量标准，对前厅部的日常运营进行监管，确保前厅部工作的正常运转。			
13、与酒店其他部门做好良好有效的沟通与协调工作，以便为宾客提供优质的服务。			
14、协助店长处理发生在大堂的特殊事件。			
15、密切保持与宾客的联系，经常向宾客征求意见，了解情况，及时反馈。			
16、与社区或协议单位保持良好的业务关系。			
17、随时关注会员卡、小商品、OTA 销售情况，关注房态，做好房控，争取收益最大化。			
18、负责对宾客遗留物品进行登记、保管、领取工作。			
19、完成上级指派的各项工作。			
任职要求：			

- 1、大专或以上的学历。
- 2、1 年以上同档次酒店前厅部经理工作经验优先。

2.2 前厅主管

职位名称	前厅主管	所在部门	前厅部
上级	前厅经理	下级	前厅所有员工
岗位职责：			
协助前厅经理严格按照公司标准提供各项服务，并确保前厅部正常运营。			
工作内容：			
1、做好公司、酒店最新文件的宣导工作。			
2、检查前厅工作日志、行李寄存、叫醒记录、物品租借、现金收支、宾客意见、钥匙领取记录、押金单等是否符合规范。			
3、留意跟办事宜，协助、督导员工进行工作交接，检查入住客人证件上传情况。			
4、召开员工班前会、班后会，做好会议记录工作。			
5、检查前台员工仪容仪表和出勤情况，巡查酒店前厅及外围卫生整洁情况（如：背景音乐、设备设施运转情况和各类 VI 水牌、宣传资料摆放等）。			
6、了解房态表和检查预抵情况，有无需跟进的特殊预订和团队预订。			
7、安排和协助前台领班的日常工作（应急问题处理，高峰期为宾客办理入住、退房等手续）。			
8、及时与客房部核对房态，审核员工所有账单、票据等，及时调整账务。			
9、对发票、各类折扣审批权限等凭证进行审核。			
10、建立与宾客之间的良好关系，并收集宾客意见做好记录包括服务、卫生、硬件、餐饮等。			
11、协助前厅经理处理需提交的报表、报告、计划、总结、采购需求等。			
12、做好员工的排班、考勤、考核。			
13、负责 VIP 宾客接待以及为酒店宾客倒茶，大堂的引领及问询工作，并引导 OTA 宾客给予酒店好评。			
14、做好周边竞争对手 OTA 价格的监控，及时调整酒店 OTA 价格，做好收益工作。			
15、完成上级指派的其他各项工作。			
任职要求：			
1、大专以上学历			
2、1 年以上同档次酒店前台主管工作经验优先			

2.3 前厅领班

职位名称	前厅领班	所在部门	前厅部
上级	前厅主管	下级	前厅所有员工
岗位职责：			
协助前厅主管严格按照公司标准提供各项服务，并确保前厅部正常运营。			
工作内容：			
1、与上一班次领班交接班，跟办所有工作，并确保当班员工熟知酒店新的规定、指示。			
2、熟悉当天的预订单，根据客人的特殊要求做好必要的准备工作。			
3、负责欢迎接待客人，办理宾客入住手续。			
4、掌握当天房间状况，最大限度地出租房间。			
5、为客人提供咨询服务，确保给客人提供信息的准确性。			
6、确保电脑管理系统信息准确录入以及外国人户籍输入准确、及时。			
7、协助前台主管对员工进行培训，当班带教新员工。			
8、协助前台主管处理特殊事件。			
9、掌握火灾疏散等紧急情况的工作程序。			
10、警惕大堂内可疑分子并及时报告值班经理。			
11、检查员工的仪容仪表。			
12、检查前台区域卫生状况，自助茶台，保证环境干净、整洁。			
任职要求：			
1、大专以上学历			
2、同档次酒店工作经验优先			

2.4 前台接待

职位名称	前台接待	所在部门	前厅部
上级	前厅领班	下级	无
岗位职责：			
根据工作手册，完成前台每日工作，最大限度地提供最高标准的服务。			
工作内容：			
1、掌握工作手册，提出合理化建议。			
2、随时掌握市场销售活动规则和酒店最新价格政策。			
3、熟知当地公安住宿登记管理规定，严格按标准流程为入住宾客办理登记手续，保证入住宾客身份信息准确、真实、无遗漏，并得到宾客签字确认。			
4、准确的将入住宾客信息录入酒店PMS系统，做好特殊人群的证件信息上传工作。			
5、为酒店每一位在大厅办理入住的宾客履行奉茶服务、续茶服务，及欢迎和问候宾客。			
6、随时准确了解房态、房价等信息，根据宾客要求积极有效地推荐合适客房。			
7、积极推荐会员卡，按标准流程有技巧地发展会员，不断扩大品牌知名度。			
8、按酒店服务标准做好当班时的宾客接待工作并保证服务质量（如：办理退、换房手续，叫醒服务等）。			
9、按规定程序核对账务情况，发现差异及时更正并上报给前厅主管。			
10、随时准确了解当班预订状况，并负责提供相关的预订服务。			
11、按标准提供问询服务，准确的向宾客介绍酒店内的设施设备、服务项目、交通线路、旅游景点、娱乐、餐饮等信息。			
12、随时为宾客提供力所能及的帮助，必要时可通过向上级申请，解决宾客问题，保证宾客满意度。			
13、负责前台卫生清洁及设施设备维护工作，确保前台设施设备能正常运转，若有问题，及时报修。			
14、听取宾客意见并受理宾客投诉，及时安抚宾客，若超出权限时，立即报告上级。			
15、参加酒店组织的各类业务培训。			
16、严格执行前台交接班制度，按要求填写《前厅工作日志》，做到内容全面、准确，无遗漏。			
17、做好当班结账工作，确保账目正确无差错，当班结账完成后，做好营业款项封包，并将封包存放指定保险箱或地点。			

18、负责夜审前在店宾客账务审核，并将出现的问题做出相应补救措施，做好记录。
19、各类报表、单据等整理归档，按财务规定存放账务凭证。
20、熟悉酒店安全管理规范，做好可疑客人的监控，发现问题及时报告。
21、夜班妥善做好现金、有价券证和设施设备的安全管理工作。
22、接班人未到，当班人不得擅自离岗，应继续做好服务工作；做好员工间的协同工作，完成上级指派的其他工作。
任职要求：
1、电脑操作技巧：能熟练使用常见办公软件，如Office
2、具备良好的沟通能力和协同精神，尊重他人，友善待人

第二章：流程

1、预定工作流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 面带微笑，使用标准接待用语礼貌热情地问候宾客：“早上/中午/下午/晚上好，请问有什么可以帮您？” 1.2 电话接到预定需求，左手提起话筒，右手拿笔记录，并问候宾客：“您好，**酒店，有什么可以帮您？”	➢ 语言亲切，面带微笑 ➢ 目光正视顾客微笑并点头
2、了解预订需求	2.1 询问宾客是否会员？根据宾客需要，向宾客介绍； 2.2 询问宾客入住时间、天数、预订房型、房间数量； 2.3 确认房态是否可以满足宾客的需求，如电话预订，告知宾客可通过OTA、自有渠道【官网、帮磁】等方式进行预订。 2.4 协议单位或团队预定，应及时转交给上级主管或者销售部对接。	➢ 可根据房型和日期查询，单笔预订量超过5间，及时请示上级主管确认；如果没有宾客所需房型，向宾客推荐其他房型； ➢ 如果当天房间量不能满足宾客需求时，查看同城店的房态，并积极向宾客推荐；与宾客确认到店时间，便于核实宾客是否到店。
3、确认预订信息	3.1 询问宾客会员卡号/身份证号/手机号码，必须同时记录预订人姓名、入住宾客姓名及双方联系电话，完整记录宾客预订需求，确保预订信息准确无误录入预定系统，如宾客在前厅直接请其出示身份证或其他有效证件，前厅直接在系统内操作预定。 3.2 复述一遍预订信息，请宾客确认。 3.3 如预订期间逢周末，注意提醒宾客周末价格调整。 3.4 执行酒店规定的房价，与宾客确认付款方式。	➢ 如果宾客持他人证件代为预定，则需要向证件所有人确认信息，以防引起不必要的纠纷； ➢ 复述话术：跟您确认一下，是您本人入住，您的会员卡号是x，预定了x月x日至x月x日的x房x间，房价为x您的手机号码是x，对吗？
4、提醒事项	4.1 提醒宾客，所有入住人在办理入住时需携带身份证或其他有效证件。 4.2 向宾客强调预订保留时间，如果您通过OTA或者公	➢ 有效证件具体按公安局相关规定：身份证、驾驶证、护照等； ➢ 若宾客订房时间在当天18:00以

	司自有渠道预定房间，入住时间就不受限制了。 4.3 宾客需要延迟保留房间，可根据客房出租情况予以接受或说明。	后，应告知宾客保留时间，提醒宾客尽早入住或通过OTA、公司自有渠道预定房间； ➤ 预订保留时间请参考酒店保留时间规定
5、更改与取消	5.1 查询预订记录，如宾客要求更改入住日期、入住天数、需要房型，须查询客房出租情况，答复是否可以满足宾客需要。 5.2 酒店PMS系统内更改或取消预订记录 5.3 复述修改内容，与宾客确认，确保无误。	➤ 回复宾客要求前须确定房态； ➤ 必须与宾客确认修改内容，话术“跟您确认一下，是您本人入住，您的会员卡号是x，预订修改为x月x日至x月x日x房x间，房价为x，其它信息不变，对吗？”
附件		

2、预抵宾客流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、订单跟进	1.1 上午10点查看酒店PMS系统预抵宾客情况	
2、电话联系	2.1 主动与宾客电话联系，提醒宾客订单保留时间并告知宾客门店的地址，当地的天气，了解宾客的需求（参考途窝标准服务）； 2.2 如宾客不能准时到达，建议宾客预付房费保留房间； 2.3 如宾客不同意预付房费，则向宾客表明，酒店将以“先到先得”的原则为宾客分配房间； 2.4 宾客通过OTA、公司自有渠道担保、预付预定房间，则忽略步骤2.2、2.3；	➤ 提醒宾客预付房费后，如出现不到的情况，房费不予退还。
3、礼貌道别	3.1 礼貌道别	
附件		

3、散客入住流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 面带微笑，使用标准接待用语礼貌热情地问候宾客：“早上/中午/下午/晚上好，请问有什么可以帮您？” 1.2 同时接待多位宾客时，微笑和点头示意。“您好！请稍候”	➤ 当宾客在离柜台三米以内主动向宾客示意并主动问好； ➤ 目视顾客微笑并点头示意。

2、宾客入住	2.1 询问宾客是否有预订：“请问您是否有预订？” 2.2 无预订至步骤3；有预订至步骤4；	
3、介绍酒店房间及销售会员卡	3.1 没有预订时，根据当时酒店房态向宾客推荐； 3.2 如不是酒店会员，推销会员卡：“X先生/女士，我看到您这边还不是我们公司会员，相关会员级别都是有对应折扣、活动。”	➤ 掌握销售技巧向宾客推荐，适时发展宾客为公司会员。
4、索取证件	4.1 办理入住必须登记有效证件； 4.2 注意每位入住宾客都必须登记有效证件，实际以当地公安局规定的有效证件为准，登记的证件与入住宾客相符，不能用他人证件代登记； 4.3 核对宾客证件，把宾客身份信息上传公安系统或复印存档。	➤ 对客礼貌用语：“请出示您的有效证件登记，谢谢！” ➤ 新员工上岗前，将登记验证作为重点工作进行培训； ➤ 有效证件具体按当地公安局相关规定：身份证、驾驶证、护照等。
5、确认信息	5.1 双手接取证件，并询问宾客：“请问您几位入住呢？”	➤ 所有入住酒店宾客均必须出示证件登记，不能出现一人登记，多人入住的情况。
6、前厅系统分配房间	6.1 按宾客订房要求安排房间，PMS系统上选择房号； 6.2 分配干净的空房，如提前入住或暂时无可用房安排的宾客，可建议其在大厅休息或提供寄存行李服务，回复宾客入住时间。	➤ 有预订宾客应立即在前厅系统中完成房间分配，注意房间楼层朝向、特点的分配； ➤ 不能安排宾客入住尚未清洁或正在清洁的房间。
7、推荐早餐	7.1 如客房房价不含送早，需向宾客推荐早餐“XX先生/女士，请问您明天是否需要用早餐呢？”	➤ 介绍早餐价格、地点及用餐时间。
8、收取押金	8.1 收取押金标准：押金按（房价*入住天数+杂费押金100元）向上取整；如宾客已提前支付房费，则收取杂费押金100元； 8.2 询问宾客押金付款方式，如：“请问是刷卡、现金、还是手机支付呢？一共需预付XX元”； 8.3 如收取现金需唱收，报出现金金额，例如：“收您300元整，谢谢”，将现金正反两面过验钞机，之后立即放入收银柜。	
9、打印RC单签名确认	9.1 在系统打印RC单后，请宾客签字确认。	➤ 将RC单顾客联交给宾客。
10、制作房卡	10.1 根据宾客缴费情况制作对应入住天数的房卡； 10.2 填写卡套，房号。	➤ 只为住宿登记的宾客发放房卡，补发时必须核对宾客的姓名、身份信息、电话号码。
11、返还证件房卡	11.1 将房卡、宾客证件等交给宾客并告知入住楼层及退房时间。	➤ 在给宾客介绍入住信息时尽量不报出宾客房号，身份证头像信息朝下。
12、致谢道别	12.1 使用标准结束语与宾客礼貌道别：“先生/女士您的房间在*楼（不报出宾客房号），电梯或楼梯这边请，祝您入住愉快！”	
13、整理资料	13.1 将登记信息完整录入前厅系统； 13.2 整理RC单，押金录入PMS系统宾客账单，然后放入指定文件夹存档。	➤ 及时完整输入宾客登记信息然后将相关单据放入文件夹； ➤ 对宾客在入住时提出的相关要求，要及时记录和落实。

附件

4、团队入住流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、准备工作	1.1 接到团队预订后，团队入住当天需严格控制房态； 1.2 前厅经理与团队负责人电话沟通准确到店时间、次日早餐的用餐时间等，告知收集入住人员有效登记证件，通知客房部，在团队到达前将所有房间打扫好。	➢ 团队分为：旅游团队、会议团队； ➢ 向团队负责人索要入住人员名单，并提前将入住人员分配好。
2、分配房间制作房卡	2.1 根据团队人数合理安排房间； 2.2 10间房以上的团队事先将房卡做好。	➢ 团队应该提前索取身份证号码办理入住，制作房卡，客人抵店后再收取证件上传公安系统。
3、确认负责人	3.1 询问领队团队名称及负责人。	➢ 酒店同时接待多个团队时，须核对清楚。
4、PMS系统办理入住	4.1 按照约定的接待、收费方式做好入住登记工作； 4.2 核实团队负责人所提供的团队宾客证件是否有效并与入住人员一致。	➢ 团队宾客的资料或证件一般都由团队负责人核实真实有效后统一提供。
5、确认付款方式及其它	5.1 与团队负责人确认付款方式后收取押金； 5.2 与团队负责人确认叫醒、早餐及退房时间。	➢ 在PMS中注明团队负责人的入住房间及有效签单人。
6、与宾客道别	6.1 告诉团队负责人房间楼层及房号。	
7、完成团队信息整理工作	7.1 补齐宾客资料，输入扫描系统并核对公安上传系统信息。	➢ 注意团队订单准确修改主单和成员的结账方式。 ➢ 如团队中需单独付费，需备注说明，并做好交接班。
附件		

5、免费升级流程

操作步骤	操作标准	注意事项
➢ 1、礼貌问候	➢ 1.1 使用标准服务接待宾客 ➢ 1.2 确认宾客的需求 ➢ 1.3 服务过程中，至少有 2-3 次使用姓氏称呼宾客	
➢ 2、了解原因	➢ 2.1 用于预定房型无房、宾客投诉、宾客对房间不满意、优先提供给会员宾客、OTA 渠道订房等	

➤ 3、请求授权	➤ 3.1 需征得前厅主管以上管理人员同意 ➤ 3.2 上班开始前检查当日将到订单和符合条件的订单	
➤ 4、操作	➤ 4.1 告知宾客免费升级事宜 ➤ 4.2 在 PMS 系统上进行升级操作处理，并办理入住	
➤ 5、制作房卡	➤ 5.1 公安系统录入，收取押金 ➤ 5.2 制作房卡，装入房卡套内，并写上房号 ➤ 5.3 将宾客的证件，银行卡，房卡的正面朝向宾客双手递给客人	
➤ 6、礼貌道别	➤ 6.1 指引宾客走向电梯（楼梯）方向，并告知宾客入住的楼层 ➤ 6.2 切勿将房号直接报给宾客，只须告知楼层并用手指明房卡套上的房号 ➤ 6.3 热情道别	

6、参观房间流程

操作步骤	操作标准	注意事项
➤ 1、准备工作	➤ 1.1 查询 VC 房 ➤ 1.2 制作房卡 ➤ 1.3 将被参观房通知客房部 ➤ 1.4 建议由前台主管以上人员带领客人参观房间	➤ 见到客人主动微笑问好，对客人的到来表示欢迎，引领客人时应走在客人的侧前方，距离保持 1 米内，使自己走在通道里侧，让客人走在中间，并避免背部挡住客人视线。
➤ 2、陪同参观	➤ 2.1 注意行为规范 ➤ 2.2 陪同期间介绍酒店服务设施和周边环境及交通情况 ➤ 2.3 向宾客介绍酒店品牌，酒店情况，会员介绍	➤ 将客人引领入房间前先按照程序敲门，两敲两报 ➤ 参观房间后，让客人先出房间，后轻关房门，引领客人至电梯陪同客人下楼，为客人办理入住或欢迎客人下次入住。
➤ 3、询问客人入住意向	➤ 3.1 语言亲切，态度诚恳 ➤ 3.2 记录宾客的需求或入住/预定手续	➤ 房间介绍完毕后，再询问客人是否还有其他需求。
➤ 4、道别感谢	➤ 4.1 礼貌递送名片，索要宾客名片 ➤ 4.2 礼貌道别	➤
➤ 5、整理房间	➤ 5.1 前台及时通知客房部检查 ➤ 5.2 客房部如发现问题应及时通知	➤

	前台更改房态	
--	--------	--

7、开门服务流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 面带微笑,使用标准接待用语礼貌热情地问候宾客: “您好!请问有什么可以帮您?”	➤ 当宾客在离柜台三米以内要向宾客示意并主动问好。
2、核对身份	2.1 询问宾客房间号:“请问XX先生/女士房间号是?” 2.2 请宾客出示证件,前厅必须严格核对身份后方可通知客房服务员为其提供开门服务。	➤ 核对宾客姓名、证件信息、房号、手机号。
3、宾客在楼层要求开门	3.1 服务员应婉转地请宾客到前厅登记。	➤ 前厅必须核实清楚宾客信息后才能通知客房服务员开门。
4、开门	4.1 客房服务员为宾客开门,礼貌道别并反馈前台。	

附件

8、换房工作流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 面带微笑,使用标准接待用语礼貌热情地招呼宾客: “您好!请问有什么可以帮您?”	➤ 当宾客在离柜台三米以内要向宾客示意并主动问好
2、了解换房原因	2.1 询问宾客房间号:“请问XX先生/女士房间号是?” 2.2 询问宾客换房原因:“请问您现在的房间有什么问题呢?”在满足宾客需求的情况下,尽量减少换房。 2.3 房间出现硬件问题,需更换后向宾客表示歉意。	➤ 续住房换房应在正常退房时间前完成。 ➤ 如房间是卫生或维修问题,先向宾客表示歉意并通知服务员马上查看;如问题暂时不能解决,再安排换房。
3、查看房态	3.1 查看系统房态,看有无房间能满足宾客换房需求。	➤ 注意更换房型必须跟宾客确认房价,征得宾客同意后再换房。
4、索取房卡确认	4.1 请宾客出示房卡:“请出示您的房卡,谢谢。” 4.2 读取房卡信息,确认与宾客所报房号是否一致。	➤ 宾客未在酒店内,前台工作人员必须告诉宾客:“因为房间比较紧张,如需换房请尽快回酒店办理手续”,不可随意答应宾客酒店可代为收拾行李并换房。
5、确认换房信息	5.1 与宾客确认换房信息,如房型、房价等,例如:“房间为您换到3楼,xx房的房费是xx元,您看可以吗?” 5.2 询问宾客原来的房间有无行李,通知服务员协助宾客换房。	➤ 服务员按照退房流程检查房间情况,如有必要,协助宾客搬行李到更换后房间。 ➤ 如宾客有遗留物品,应及时送还给宾客。
6、价格变动时	6.1 如换房时有房价变动的,需重新打印登记单和押金	

	单, 并请宾客签字 “请您在这签名确认, 谢谢。”	
7、电脑操作换房	7.1 在PMS系统上做换房处理, 并清晰注明换房原因; 7.2 在公安系统上更改房号信息。	➤ 及时在相关系统中更改换房信息
8、重新制房卡	8.1 收回宾客原来房卡; 8.2 重新制作房卡插入卡套, 双手递交给宾客。	➤ 回收原房间房卡
9、致谢道别	9.1 与宾客礼貌道别: “祝您入住愉快!”	
10、整理资料	10.1 取出原房间的RC单在空白处标注 “换到XX房” 字样, 再和新RC单一并放入对应房间的文件夹中。	
附件		

9、入账转账流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 按标准问候每一位宾客; 1.2 确认宾客的需求。	
2、询问宾客付款方式	2.1 现金、刷卡、手机支付、挂账。	➤ 挂账账户必须有足够余额。
3、确认金额	3.1 确认消费明细、支付金额录入PMS系统; 3.2 转账操作, 至步骤4, 直接入账至步骤5;	➤ 注意房价以当日价格为准。
4、转账操作	4.1 请宾客出示转出房间的有效证件; 4.2 确认转出账务明细并复述确认转出账务的总金额; 4.3 确认转入房间, 请宾客出示转入房间的有效证件或房卡, 核查转入账号是否足够余额。	➤ 如有必要需与宾客核对每一项转出账务的金额。 ➤ 转入账号余额不足时, 需婉言提醒宾客续交预付金。
5. 打印单据	5.1 现付账务打印结账单并请宾客支付; 5.2 挂账账务打印账单并请宾客签字。	
6. 开具发票	6.1 请宾客提供开票信息, 根据消费内容开具符合财务规定的发票。	➤ 挂账的宾客需要在该笔账务结清后开具总金额发票, 储值卡、积分兑换不重复开票。
7. 宾客挂账	7.1 核对宾客房号, 确认宾客是否为住店有效签单人。	➤ 非住店宾客不能挂房帐。
8. 查询余额	8.1 查询宾客房间的信用额度和预付金是否足够支付; 8.2 预付金需大于产生的消费合计金额。	➤ 余额不足时, 及时向上级反馈后决定是否予以宾客挂账。
9. 礼貌道别	9.1 礼貌道别, 祝福语。	➤ 宾客是否有其他需求。
附件		

10、投诉处理流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、招呼接待	1.1 主动上前问候宾客并表明身份, “您好, 我是酒店XX岗位的XXX, 请问有什么可以帮您?”	➤ 宾客三米以内要向宾客示意并主动问好;

	1.2 如宾客情绪激动，请宾客到安静舒缓的地方坐下慢慢沟通。	➤ 尽量在不影响其他宾客的地方处理投诉。
2、聆听记录	2.1 认真倾听宾客投诉，准确了解每一细节，保持与宾客目光接触，以示尊重； 2.2 充当听众适时表示正在聆听宾客的述说，如点头； 2.3 记录宾客谈话要点，缓和宾客情绪，体现酒店重视他及他提出的问题； 2.4 听取和分析宾客提出的问题和关注点，不过多涉及其他事情，更不要推托责任。	➤ 受理宾客投诉员工，必须全程负责投诉处理过程与结果，一般由前厅经理或店长处理； ➤ 保持冷静，避免消极态度，不与宾客争论； ➤ 关注问题关键和宾客诉求，表示对宾客的尊重和同情。
3、致歉安抚	3.1 向宾客礼貌致歉并表示同情，分析和判断宾客的真实感受，力求表现出与宾客同样的感受，例如“我能体会到您不愉快的心情”，表示同情宾客的遭遇；应慎用微笑，以免给人以幸灾乐祸的印象，有时以郑重、沉稳、严肃的神情与态度可能会使宾客放心我们的处理并信任我们； 3.2 保持冷静，避免充满敌意的反应，切勿随意打断宾客说话，甚至与宾客争吵，务必待宾客讲述完毕，再给予适当的解释和说明。	➤ 尽可能用姓氏称呼宾客； ➤ 当面记录投诉事件可使投诉宾客放慢语速，平缓情绪。
4、寻求处理方法	4.1 诚恳地道歉，勿当着宾客的面训斥或指责当事员工； 4.2 提供解决方法，征求宾客意见； 4.3 要有明确的时间承诺，预留充裕的时间； 4.4 在权限范围内及时处理，不要做出超过自己权限的承诺。	➤ 给宾客两个方案选择更为有效； ➤ 留充裕的时间以便完成补救工作 ➤ 询问宾客处理意见，感谢宾客对酒店提出宝贵意见。
5、关注处理进程	5.1 监督问题解决的进程，确保问题彻底解决； 5.2 与宾客联络沟通，确保宾客对处理结果满意；受理宾客投诉的员工，必须全程负责投诉处理过程与结果； 5.3 询问宾客处理意见，感谢宾客对酒店提出宝贵意见。	➤ 再度关注投诉宾客的服务； ➤ 根据个人权限，赠送宾客一些小礼物等。
6、培训改进	6.1 将整个投诉过程记录存档；重要事故或投诉须生成事故报告； 6.2 分析投诉原因，做出整改方案； 6.3 分店店长将投诉处理案例作为酒店借鉴和培训的案例。	➤ 重要事故或投诉，可根据《质检手册》对相关人员进行适当的处罚。
附件		

11、接听电话流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、接听电话	1.1 左手提起话筒，右手拿笔记录。	➤ 工作范围应准备记录的纸笔，切勿在前厅歪脑袋夹着电话。
2、礼貌问候	2.1 电话铃响三声内接起电话，如前厅有宾客或有宾客需服务的，可跟宾客委婉解释或者用微笑、眼神、手势示意宾客稍等或是大堂沙发稍坐，再迅速处理电话；	➤ 任何时候不能不接听电话； ➤ 任何时候不可说“喂”，应以“您好”来应答。

	2.2 接起电话后对方没任何回应，在重复三次问候语后方可挂断电话，挂断前说：“对不起，您的电话没有任何回应，请您稍后再拨”； 2.3 用普通话礼貌问候宾客：外线（播放企业彩铃）“您好，XX酒店XX店”；内线“您好，这里是前厅部”	
3、聆听记录	3.1 耐心聆听来电宾客的提问和需求并记录 3.2 适时询问来电者宾客姓名，并用姓氏称呼宾客。 3.3 在接听电话时如有另一个紧急电话或重要事情，应对宾客讲：“对不起，请您稍等，谢谢”，然后用手捂住听筒，接听紧急电话或者处理紧急事情。	➤ 切不可拖住电话超过30秒，回来后跟应先宾客说：“不好意思，让您久等了”，然后再继续。
4、转接电话	4.1 确认来电者报出的房号或分机号：请您稍等片刻，谢谢； 4.2 查询和核对住店宾客姓名和房号； 4.3 在晚间22时至次日8时前，直报房号或姓名的来电者，必须征询住店宾客是否愿意接听； 4.4 及时转接电话。	➤ 酒店不能将住店宾客的信息随意告诉给任何人。 ➤ 对住店宾客不愿意接听，前厅要婉转告诉来电者可以留言转告。
5、无人应答处理	5.1 告诉来电者电话暂时无人接听； 5.2 询问宾客是否需要留言转告，话术：“先生/女士，您的朋友暂时不在房间，无人应答，需要我帮助您留言吗？”	➤ 必须填写留言记录并及时告诉住店宾客。 ➤ 礼貌询问来电者是否愿意留下联系方式。
6、道别致谢	6.1 礼貌道别，话术：“先生/女士，感谢您的来电，期待您的入住XX酒店，再见”	➤ 让宾客先挂电话。
附件		

12、叫醒服务流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、接受和记录	1.1 礼貌问候宾客； 1.2 接受请求，核对宾客姓名与房号； 1.3 完整登记交接班本上，房间号，姓名，时间等。	➤ 核对PMS中的入住信息（房号和姓名）。 ➤ 复述并确认叫醒服务。
2、输入提醒记录	2.1 核对宾客姓名； 2.2 及时输入当天的叫醒记录到PMS电话系统；如酒店无叫醒系统，可直接通过人工电话叫醒。	➤ 酒店电话系统叫醒后，可再人工电话叫醒，确保工作无疏漏。
3、叫醒服务	3.1 及时检查电话系统叫醒情况； 3.2 前厅服务员准时拨打宾客房间号码； 3.3 人工叫醒礼貌问候话术：“X先生/女士，早上好！我是前厅员工，现在是（几点几分），您的叫醒时间到了，谢谢！”； 3.4 电话叫醒无人接听。指派客房服务员前往房间，按敲门流程上门叫醒宾客并礼貌道别。	➤ 让电话多响几声，给宾客充分的时间接电话。 ➤ 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。 ➤ 对宾客未应答时，可在3分钟后再次拨打宾客房间号码。

4、信息记录	4.1 在《前厅工作日志》记录叫醒结果; 4.2 执行人签名。	➤ 避免重复提醒, 给宾客带来不便。
附件		
《前厅工作日志》		

13、预离工作流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、打印报表	1.1 每天在规定退房时间前一小时打印PMS中预离报表, 开始催退。	
2、电话联系	2.1 联系上的宾客按步骤3程序处理; 2.2 无法联系的按步骤4程序处理。	
3、电话催帐 (宾客在房间内)	3.1 电话至房间礼貌催帐: “先生/女士, 您好, 这里是前厅, 请问您今天还需要续住吗? 如您续住方便到前厅重新制作房卡并加付XX元预付金, 谢谢”。	➤ 如宾客在房间不愿意到前厅来的, 由工作人员上门收取, 并告知宾客几分钟内到达, 避免不方便。 ➤ 对于夜间上门收取预付金时, 工作人员注意人身安全。 ➤ 对于宾客有朋友在场时注意给宾客留足面子, 委婉的方式进行表达, 避免使用“欠费”等刺激性语句。
4、电话催帐 (宾客不在房间)	4.1 请宾客方便时到前厅办理续住手续或进行网上预订, 并告知楼层服务员时刻关注该宾客动向; 4.2 宾客在22:00前仍然没有到前厅续住, 且宾客无法联系上时, 可上报前厅经理决定处理方式。	➤ 系统帮助宾客退房未结账做挂账处理时, 前厅需备注是否已经收回房卡, 对于房卡带走的, 需注明赔偿费。
5、查无人客房	5.1 请前厅经理和保安一起检查无法联系上宾客的当日预离房间。	➤ 按照敲门程序进门。
6、无人房间的处理	6.1 费用不足、无人无行李、无人少行李的房间退房做挂账处理; 6.2 费用不足且行李较多的房间通知客房服务员关注该房间宾客动向; 6.3 在交班本上做好交接记录。	➤ 退房后尽量将此房间保留至当日最后售出。 ➤ 对费用不足, 且房卡有效的房间要合理使用门禁。
附件		

14、催租工作流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、查询房态	1.1 每日17:00清查押金不足客房。	➤ 对于无行李宾客, 需特别注意。
2、核对押金	2.1 根据系统报表信息, 确认欠费后致电宾客。	➤ 注意关联房的费用。

3、致电宾客	3.1 在18:00-22:00之间致电宾客,友善提醒宾客补交押金; 3.2 将催租情况及时向当值经理汇报。	➤ 为不影响宾客的正常休息,晚上22:00后不再安排催租,由当班前厅经理根据实际情况决定是否第二天继续催租,还是亲自上门与宾客沟通。
4、重复催租	4.1 在联系不到主客的情况下,通知楼层服务员查房; 4.2 22:00以后没有续费的房间,及时做好交班。	➤ 客房查房结果报至前厅,由前厅经理决定处理方式; ➤ 迟付保留房如夜审之前未回,请示前厅经理,是否还需要保留。
5、收取押金	5.1 现金开具押金单。	
附件		

15、退房工作流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 “您好,请问有什么可以帮您?”	
2、回收房卡和押金单	2.1 请宾客出示房卡和押金单,并双手接过; 2.2 通知客房XX房间退房。	
3、核对信息	3.1 核对房卡和PMS资料是否相符; 3.2 检查宾客有无行李寄存、借用物品、贵重物品保管等,适时提醒宾客。	
4、客账核对	4.1 取出客账单核对所有账务是否正确; 4.2 需注意是否有同行或同付的账务; 4.3 同行宾客先退,结清费用。	➤ 退房超时的房费按照延迟退房执行。
5、确认消费	5.1 有现金押金的宾客,需收回押金单; 5.2 若押金单遗失,请付款宾客出示有效身份证件,填写《押金单遗失确认单》并签字确认; 5.3 取出宾客的账务单据,与宾客确认消费金额。	➤ 确认退押金宾客为付款人本人。 ➤ 与宾客确认消费无误后,才能点击结账,打印结账单,当宾客对账务产生异议时,需要出示宾客签字确认的消费凭证(杂项单等),此时前厅需注意用语要婉转。
6、询问结账方式	6.1 “请问您是用现金、银行卡、手机支付结账?”	
7、收银	7.1 根据客账单上的消费总额,收取或退还差额; 7.2 手机支付,需确认已支付成功。	➤
8、打印结账单	8.1 打印结账单,双手呈送; 8.2 再次与宾客核对消费账单,请宾客确认并用手势示意签字的位置,请宾客在账单上签字完成确认。	➤ 宾客在检查账单时如对账务产生异议,应仔细核查并礼貌地向宾客说明。 ➤ 用手势示意时,需五指并拢,不能用单指。
9、开发票	9.1 询问宾客开发票的内容; 9.2 根据宾客实际支付的金额开具发票,不多开发票;	

	9.3 发票字迹清晰，签章清晰。	
10、递送单据	10.1 将发票、找零（POS单【持卡人联】）、账单放在一起，双手呈送宾客。	
11、感谢宾客并道别	11.1 用标准话术向宾客道别。	➤ 话术：“感谢您的入住”。
12、整理客史资料	12.1 特殊宾客、常住客整理客史资料。	➤ 供下回接待参考。
附件		
《押金单遗失确认单》		

16、物赔处理流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、事件调查	1.1 掌握物品损坏的确切证据； 1.2 分析损坏可能的原因； 1.3 保留被损坏的物品；	➤ 前厅经理到现场，查看物品损坏的情况，并分析是否宾客的原因。 ➤ 必须保留损坏物品或拍照取证。
2、查阅价格	2.1 赔偿价格按照酒店物品价目表指示为依据。	➤ 赔偿价目表由酒店按成本制定。
3、赔偿处理	3.1 核实宾客的房间和姓名； 3.2 向宾客说明物品损坏过程和原因； 3.3 礼貌地向宾客提出索赔要求； 3.4 待宾客签字确认后，录入前厅系统； 3.5 感谢宾客的理解和配合。	➤ 避免因向宾客提出索赔而与宾客发生争执。 ➤ 恶意事件提交酒店店长处理。 ➤ 在处理过程中,不要影响其他宾客和前厅接待工作。
4、宾客不同意赔偿	4.1 宾客不同意支付时，应请示上级，根据权限进行处理； 4.2 处理结果填写在交班本上。	
5、后续处理	5.1 相关部门作好报损处理； 5.2 及时添补相应物品。	
附件		

17、行李存取流程

行李寄存		
操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 面带微笑，使用标准接待用语礼貌热情地招呼宾客：“您好，请问有什么可以帮您？”	➤ 当宾客在离柜台三米以内要向宾客示意并主动问好。
2、寄存需求	2.1 与宾客确认房号。	➤ 非酒店住客行李不予办理寄存。
3、了解寄存物品及提示寄存须知	3.1 询问宾客有无贵重物品或易碎品； 3.2 了解行李内容是否有食品或气味较重，如榴莲、臭豆腐等不适存放于酒店；	➤ 贵重物品，请宾客自行保管。“很抱歉，我们不提供贵重物品的保管服务，谢谢。”

	3.3 取一张《行李寄存牌》，指引宾客阅读寄存须知：这里是寄存须知，我们为离店宾客提供规定时间内的免费寄存，超过时间按照酒店规定收取费用。	- 与宾客确认寄存时间，了解是否有食品、水果等易变、腐烂物品。 - 确保无违禁物品的寄存，如遇可疑人或行李需及时向上级报告。
4、填写行李寄存牌	4.1 正确填写《行李寄存牌》。 4.2 请宾客在《行李寄存牌》上联行李明细情况处签名确认：“如有疑问，请您在这签名确认，谢谢。”	认真准确填写《行李寄存牌》，上联为酒店联，下联为宾客联。
5、递交行李牌	5.1 将《行李寄存牌》下联双手递给宾客并提醒领取须知：请您保管好《行李寄存牌》，凭此牌领取行李。	提醒宾客保管好《行李寄存牌》。
6、致谢道别	6.1 使用标准礼貌用语与宾客道别：“感谢您的支持，请慢走。”	目送宾客离开。
7、存放行李	7.1 将行李整齐美观地放在行李柜上。 7.2 将《行李寄存牌》的上联粘贴或系在行李的明显位置，《行李寄存牌》将有宾客信息那面向里。	- 存放行李时要确保行李完好。不可将行李压叠或倒置。同一个宾客多件行李应用绳索系在一起。 - 行李如有破损，应在《行李寄存牌》上注明。寄存期间宾客领取其中部分行李或物品，必须更改上下两联的相关信息。
行李领取		
操作步骤	操作标准	注意事项
1、礼貌问候	1.1 面带微笑，使用标准接待用语礼貌热情地招呼宾客：“您好！请问有什么可以帮您？”	当宾客在离柜台三米以内要向宾客示意并主动问好。
2、索取行李牌	2.1 请宾客出示《行李寄存牌》； 2.2 如他人代领行李，需索取《行李寄存牌》并致电寄存宾客，核对被委托人信息，准确无误方可，留下被委托人身份证复印件并注明、签名后方可领取； 2.3 如《行李寄存牌》遗失，必须与宾客认真核对寄存行李的内容、款式等信息。	- 被委托人复印件证明与行李牌订好在一起存档保管。 - 复印宾客的身份证并在复印件旁边注明行李牌遗失和行李领取等信息。
3、查找行李	3.1 根据宾客《行李寄存牌》，查找到宾客的行李。 3.2 核对《行李寄存牌》上信息完全一致后方可领取。	
4、归还行李	4.1 小心提取行李归还宾客。 4.2 请宾客当面确认行李件数和状况。 4.3 请宾客在领取人处签名。	如寄存行李遗失或损坏，进入投诉处理程序。
5、致谢道别	5.1 使用标准结束用语与宾客礼貌道别：“感谢您的支持，欢迎下次光临。” 5.2 将《行李寄存牌》上下两联合订在一起放指定位置存档。	- 酒店店长可根据具体情况予以免收行李寄存费。 - 如行李寄存超过30天没人领取且联系不到寄存人，按遗留物品处理。
6、超期行李物品清理	6.1 每周清理一次超期存放的行李，电话联系宾客询问处理方式； 6.2 超过3个月以上未领取的行李物品，汇报店长后由前厅经理处理并记录处理结果。	
附件		
《行李寄存牌》		

18、遗留物品处理流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、发现宾客遗留物品	1.1 任何岗位发现宾客遗留物品必须在第一时间通知客房经理与前厅经理，并准确报出遗留物品方位及特征。	➤ 需准确、及时、迅速地通知当值主管。
2、遗留物品上交、登记	2.1 遗留物品被发现时若宾客已经离店，拾获部门主管应与服务员及时把遗留物上交到前厅，并填好物品上交记录； 2.2 前厅核对收到的遗留物品，将遗留物品装入塑料袋，塑料袋里需有相应编号、注明日期、宾客信息及经手人签字； 2.3 在《遗留物品登记表》上登记，以便宾客查询。	➤ 如宾客在前厅，由接待员通知宾客去房间取，宾客描述遗留物品的特征与数量一致后方可转交； ➤ 如宾客不在前厅，贵重物品需立即通知主管，由主管及时交到前厅，一般物品交由主管在下班前统一交前厅登记保管。
3、遗留物品的保管	3.1 遗留物品由前厅经手人存放入遗留物品储存箱或指定地方进行保管，并按照日期顺序摆放； 3.2 贵重物品应由前厅经理放入贵重保管箱管理并做好交接； 3.3 如果属于马上来取的遗留物品和食品可以暂存在前厅。	➤ 价值100元以上的贵重物品单独交前厅经理保管； ➤ 每月1号由前厅清理到期物品，处理物品须有处理人和经手人签名，逾期无人认领遗留物品的处理结果需作详细记录； ➤ 食物保存7天，一般物品保存1个月
4、认领方式及处理方法	4.1 在失主领取遗留物品时，通知前厅主管跟进，须请宾客说明失物情况，验证证件后方可领取； 4.2 如宾客需要酒店协助将遗失物品寄回时，可部门经理或前厅主管协助解决。	➤ 代领一般物品须征得失物物主同意后，复印代领人的证件并签名确认；代领贵重物品，则须持双方的身份证复印件、委托书原件或传真件（委托书须注有双方人姓名、物品名称、数量）给予核实后方可代领。
5、无人领取遗留物品的处理	5.1 逾期无人认领的物品由酒店店长批准由前厅经理处理。 5.2 做好登记工作。	
附件		
《遗留物品登记表》		

19、交接班流程

操作步骤	操作标准	注意事项
1、班前准备工作	1.1 整理前厅物品； 1.2 查看房态及备注；	

	1.3 检查必备品和表单; 1.4 清点备用金, 核审本班次账目;	
2、交班事项	2.1 以下事项如有特殊情况必须记录: 预订情况、账务情况、叫醒、遗留物品、借物、留言、行李寄存、各类钥匙、房卡、贵重物品寄存; 2.2 当日重要事项; 2.3 会员卡销售情况; 2.4 上一班交接尚未完成的事件必须续写并与下一班交接; 2.5 必须完成本班的预订输入、入账等事项, 并将相关表单归档。	
3、写交接班本	3.1 记录宾客的问题、要求和投诉; 3.2 交班人填写交接事项栏相关内容; 3.3 交接重要工作任务; 3.4 接班人填写接班时相关情况: 备用金、发票、行李件数等。	➤ 记录事情要写清楚日期、事件、事件描述等详细情况
4、接班事项	4.1 查看《遗留物品登记及处理表》; 4.2 查看《前厅钥匙领用记录》是否正常; 4.3 小商品和早餐券交接核对; 4.4 清点备用金、查看发票、行李并记录; 4.5 核对房态, 如有不明白及时询问。	
5、交接班签字	5.1 交接完成后前厅交班本上签字确认。	
附件		
《遗留物品登记及处理表》、《前厅钥匙领用记录》		

第三章：制度

1、操作规范制度

1.1 仪容仪表管理制度

仪容仪表制度
1、制服: 必须穿着酒店统一工服, 并经常更换保持清洁, 上班前再次检查仪容仪表, 下班时务必换下工服后离开。 2、工牌: 必须端正佩带在工服左上方, 保持工牌完好及工牌上字体、颜色清晰。 3、鞋袜: 男: 袜子着黑色或深色, 鞋子保持干净; 女: 丝袜/袜子着肤色或黑色, 鞋子保持干净。

4、头发及发式

男：限自然或褐色系发色，保持头发的清洁度。

女：不限发色，但不可以怪异，头发过肩需绑发，发式不限以清爽为主。

5、面部：

洁净清爽，男士胡须剃净，女士化淡妆；

6、指甲：

指甲必须经常修剪，并保持清洁，指甲油颜色以淡色系为主，不可使用过强烈的颜色。

7、饰物：

只可佩戴一只婚戒，不得再佩戴其他饰物，不允许戴悬吊式耳环。

8、化妆：

女员工上岗前必须化淡妆及涂唇膏，并定时补妆不可使用过于夸张的眼影。

9、个人卫生：

无论冬季夏季均必须每天洗澡，每天早晚刷牙，并养成餐前、餐后洗手的习惯。

1.2 员工权限制度

员工权限制度
1、客房折扣权限： 1) 接待员：根据实际情况有权减免超时房租≤30 分钟，PMS 系统备注，事后前厅部经理签字确认，财务备案即可； 2) 前厅经理：根据实际情况有权免费对客房升 1 级，PMS 系统备注，事后店长签字确认，财务备案即可。 2、物品赔偿免赔权： 前厅经理：根据实际情况有权减免酒店物品单次赔偿金额≤50 元，PMS 系统备注，事后店长签字确认，财务备案。 3、赠送权： 前厅经理：根据实际情况有权给客户赠送≤20 元/次礼品。

1.3 存档制度

前厅内部管理制度
一、存档制度 前厅部需管理和储存的文档有：前厅工作日志、排班表、考勤表、值班记录本、培训计划及记录表、会议记录、商品进销存记录等，建档分类管理； 1、前厅工作日志：工作人员须认真填写并签字确认，保存期不少于三个月；

- 2、排班表和考勤表：每月一次，员工必须签字确认，未得到经理批准不得随意更改，保存期不少于三个月；
- 3、培训计划表：每月 30 号提交下月计划表，具体参照公司培训部规定，保存期不少于三个月；
- 4、培训记录表：参照公司培训部规定提交上月的培训记录表，培训内容需员工签字，保存期不少于三个月；
- 5、会议记录：每周需组织一次会议，并做好记录，保存期不少于三个月；
- 6、其他记录：所有前厅部登记记录都应登记清楚，如没有特别要求，保存期都不得少于三个月。

1.4 例会及交接班制度

例会及交接班制度
一、例会： 1、 前厅经理/主管轮流主持交班会，在开会前必须强调正在进行中的推广； 2、 每日须在岗位交接班前进行交班会，交班会一般在 5-10 分钟内； 3、 前厅部每月开一次例会（日期自行决定），需做会议记录。 交班会内容： ➢ 当日的住房率 ➢ 在住、预抵、离店的贵宾 ➢ 团队情况 ➢ 当日的宴会和活动 ➢ 宾客的评论和网站的反馈 ➢ 员工当日的工作职责和特殊工作任务 ➢ 每日进行一个标准流程培训 ➢ 餐厅和酒店的推广 ➢ 签名/并跟进 月例会内容： ➢ 集团信息反馈 ➢ 一个月的预测 ➢ 宾客和其他部门的意见/网站的报告 ➢ 分析事故报告和行动 ➢ 员工的流动、晋升和新员工的招聘 ➢ 提名和庆祝部门的服务明星 ➢ 销售进展：上个月的绩效、目标、任务和最佳销售者 ➢ 更新培训课程 ➢ 案例分析 二、交接班： 1、班前 15 分钟着工服、化淡妆到岗； 2、交班人将未处理完毕的事项记录于交接班本上； 3、打印交班报表后，交班人不得再使用系统收退款，若交班后再操作，短款由交班人自行承担； 4、接班人认真查阅交接班本，交接班双方须认真核对交接内容，确认上一班次的营业收入或其他款项全部存放指定地点；一旦双方确认签字后，接收人将对交接表上的所有内容负责，交班时双方或一方未签字，过后有争议问题，由双方承担相应责任； 5、交班后应将账单清理整齐，按班次封好，与当天的结账单一起存放，交与财务；

- 6、部门经理及店长每日必须签阅交班本；
- 7、任何有关宾客的要求都应该详细的记录在每个班次的日志上。
- 8、任何人收到宾客的要求时必须及时通知相关部门跟进。

1.5 前台卫生及设备保养制度

前台卫生及设备保养制度
1、前台建立计划卫生制度，由主管督导。 2、每个班次均需保持前台范围内所有物品干净、整齐，不能出现私人物品。 3、每周定期大扫除。 4、若发现前台外围卫生需要清洁，及时联系 PA 或在不影响前台工作的情况下去清洁。 5、前台常用设备：电脑、打印机、监控显示屏、点钞机、制卡器、POS 机、热敏打印机、扫描仪器等。 6、对设备制定维护保养制度，做好维护保养工作，保证设备的正常工作及使用寿命： 清洁：每天清洁，做到设备内外无污渍、无灰尘、无蚊虫，良好运转。 安全：每月检查各种安全防护装置，保证不漏水、不漏油、不漏电。 整齐：各种设备及附件（电源线）要放置整齐、美观。 润滑：定时（季度）、定量加入润滑油，保证正常运转。

1.6 医药箱物品管理制度

医药箱物品管理制度
1、酒店前厅可按以下建议标准配备医药箱，内容如下： 红药水 1 瓶、绷带 1 包、纱布 1 包、胶带 1 卷、创可贴 50 贴、医用酒精 1 瓶、脱脂棉 1 包、棉签 3 包、风油精 2 瓶、温度计 2 支。 2、医药箱摆放于酒店前厅指定位置，由前厅人员负责保管和使用； 3、药箱内药品清单需填写后置于药箱内，以便于检查核对； 4、药箱由经理负责进行每月盘点，盘点时需逐一查看药瓶有效期，若失效要及时更换； 5、各类物品应保持规定数量，如有大量使用，需及时补充； 6、酒店不提供内服药品； 7、若宾客病情严重，应立即送医院检查、确诊，不能擅自用药； 8、前厅需知晓附近 24 小时药店地址、电话和最近的医院地址；（信息打印后张贴于药箱上） 9、药物一般应避光、干燥保存； 10、如酒店员工出现情况参照以上标准。

1.7 钥匙、房卡管理制度

钥匙分类：机械钥匙、客房管理用卡、客房房卡

1、机械钥匙

保管：A、酒店根据机械钥匙数量，配备钥匙箱用于保管机械钥匙，钥匙箱内挂钩须编号，并贴上对应标签；

B、要求前厅经理保管一套，其余由店长负责保管；

使用：A、建立《钥匙房卡领用登记表》；

B、前厅经理保管的客房机械钥匙仅在门锁断电、酒店停电、软件故障、门锁电子芯片故障或安全应急的情况下使用，其他岗位员工不得擅自开启该钥匙箱；

遗失处理：A、如酒店客房的机械钥匙遗失，联系门锁供应商将房间的门锁锁芯更换，同时报公司备案；

B、其他房门机械钥匙遗失，可请工程人员购买新门锁更换。

2、客房管理用卡

总卡：每家分店只允许配备两张总卡，其中一张既可以打开所有房门还可以打开反锁门的由酒店店长管理，另一张可以打开所有房门的由前厅经理管理便于每天的值班经理领用，并且做好相关登记，不可私自带出酒店，其余员工均不得私自拥有或使用总卡，一经发现，从严处理。

楼层卡：按标准配置楼层卡，不得多配，客房楼层卡领用记录需填写在《钥匙房卡领用记录表》，具体标准如下：

每层楼房间数 1-20 间配备 1 张楼层卡；

每层楼房间数 1-30 间配备 2 张楼层卡；

每层楼房间数 1-45 间配备 3 张楼层卡；

每层楼房间数 1-65 间配备 4 张楼层卡；

每层楼房间数 1-80 间配备 5 张楼层卡；

3、客房房卡

1、前厅准备的房卡总数一般为配备房间数的 150%；

2、若有宾客需转交或寄存的房卡，不得与其混淆需另外放置；

3、前厅交接班时必须核对房卡数量，核对 PMS 房态登记人数和借用情况，及时注销已退房房间的房卡；

4、赔偿房卡的收入须及时录入系统，不得挪作他用，否则，一经查实，将按房卡的赔偿金额进行处罚；

5、对于客人赔偿后回来退卡的情况，前台需找到该客人的杂费清单，打印后让客人签字确认并留下联系方式后将钱退还给客人，由前厅经理提交报账流程。

1.8 行李房管理制度

行李房管理制度

- 1、未经前厅经理批准，行李房严禁一切非本部门员工进入；
- 2、本部门员工在进入或离开行李房时，应及时将行李房门关闭，以保证物品财产安全；
- 3、本部门员工不允许在行李房内出现以下情况：看报纸、吃东西、聊天、打闹；
- 4、行李房严禁寄存任何危险物品，如易燃品、易爆品、化学药剂、枪支及管制刀具等；
- 5、行李房内不得存放食品及贵重物品；
- 6、应根据行李大小及重量整齐摆放到相应位置，严禁随意摆放；
- 7、应及时对行李房进行清洁整理，以确保空间的有效利用；
- 8、为消除火灾隐患，本部门员工应特别留意行李房内电器的使用，定期检查确保万无一失；
- 9、如员工在实际运作中有违反上述条款的行为，将视其情节严重根据酒店员工手册进行处罚。
- 10、行李房必须安装摄像头。

2、对客服务制度

2.1 入住登记管理制度

入住登记管理制度
1、为宾客办理入住手续时，必须请宾客出示本人有效身份证件，仔细核对宾客证件信息，扫描证件并将信息准确录入电脑，打印住宿登记单与宾客核对无误后，请宾客签字确认，有效身份证件如下： 1) 内宾有效证件：身份证（临时身份证）、中华人民共和国护照、警官证、士兵证 2) 港、澳特别行政区人士来往大陆有效证件：回乡证、港澳特别行政区来往大陆通行证 3) 台湾同胞有效证件：台湾同胞来往大陆通行证、旅行证 4) 外籍人士有效证件：护照、外国人在华居留证 2、宾客入住登记工作由在岗的前厅接待员登记，严禁无证入住，或一人登记多人入住，本人登记他人入住，一人登记多房入住的情况。 3、没有证件、证件过期或签证过期的宾客，不能登记入住。 4、18岁以下未成年人必须由监护人一起方可住店，并要由监护人出示有效证件登记，任何无监护人陪同者一律不接受入住。 5、如果宾客所居住的日期超过了签证的有效期限，应有礼貌地告知宾客去有关部门办理延长有效期的相关手续。 6、根据“旅馆业治安管理信息系统”里面的宾客信息，正确有效输入酒店管理系统，确保宾客资料一致性，有效管理。 7、来访客人必须按照公安机关的规定进行登记，登记工作由前厅接待员负责登记，或由客房楼层服务员负责登记。 8、没有住客引领的来访宾客，在问清和核实被访宾客的姓名和房号后，请来访宾客进行登记，记入来访顾客登记簿，并按照公安机关规定，请来访宾客出示个人有效证件。 9、酒店规定顾客来访的最晚时间是 23:00，如来访宾客滞留时间超过 23:00，应礼貌地向其讲明并要求来访宾客按规定时间离店，如有访客要求住宿，应告知其到前厅办理入住登记手续，如超过访客时间既不办手续又不愿意离房的，应报告前厅经理或者店长妥善处理。

2.2 前厅保密管理制度

前厅保密管理制度
1、非前厅部员工不得进入前厅办公区域，如需协助，可在前厅接待柜台前面等候； 2、前厅操作系统均由前厅部当值员工统一操作管理，除工作需要为相关部门提供宾客部分信息外，其系统信息不得与无关人员共享； 3、当接到外客电话要求提供宾客相关信息的，未征得任何授权，不得以任何理由提供宾客相关信息，宾客本人除外； 4、凡是作废的宾客证件复印件，应立即使用碎纸机处理，严禁作循环纸使用，或在任何办公区域随意摆放； 5、未征得宾客授权，不得以任何理由发放额外房卡给住客以外的人，更不得以任何理由向外界透露宾客房号； 6、当接到宾客要求保密入住的情况下，不得以任何理由向外界透露宾客住店情况，特殊情况须知会前厅经理或店长，做特殊协助处理； 7、宾客信息范围包括但不限于：性别，房号，价格，在店礼遇，任职公司，任职头衔，证件号码，特殊喜好，预订渠道等。

2.3 租借物品制度

租借物品制度
1、前台外借物品包括：充电器（含安卓、苹果等充电器）、雨伞、书籍、餐具等； 2、外借物品做好标签提示或标明店名，以区分借物和客人的自带物品； 3、核实客人身份后，将物品交给客人并提示安全使用； 4、在 PMS 系统中做好记录，并在交接班本上同时登记，方便客人退房时当班同事提醒客人及时归还借出物品； 5、如客人有特殊原因不能下楼自取，可以安排人员送上房间； 6、因客人原因造成借物损坏或遗失，酒店有权向客人根据物品成本价格进行索赔。

2.4 对客服务原则 8 条（要求熟记并会应用）

对客服务 8 原则
1、服务之 10-5-F-L 原则： ①客人进入前厅，距离客人 10 步，向客人点头微笑致意 ②距离客人 5 步向客人礼貌问候，早上好！中午好！晚上好！ ③First word：开口第 1 句“您好，请问有什么可以帮您。” ④Lastword：客人离开时“入住时，祝您入住愉快，离店时，请慢走，欢迎下次光临” 2、三清和三核： 三清： ①住宿登记单字迹清楚 ②证件查验清楚 ③涉外证件、未成年登记上报联系清楚 三核： ①核对证件照片是否与本人相符

②核对证件年龄是否与本人相符

③核对证件印章和使用年限是否相符

3、三不和三轻：

三不：不回绝客人，不冷淡客人，不敷衍客人

三轻：说话轻，操作轻，走路轻

4.四勤：眼勤，嘴勤，腿勤，手勤

5、五声：

①客人进店有迎声

②客人离店有送声

③客人体谅有谢声

④服务不周有歉声

⑤客人询问有答声

6、六心：

①对待熟客要贴心

②对待 vip 要精心

③对待挑剔的客人要有耐心

④对待普通客人要细心

⑤对待困难的客人要有热心

⑥对待一般客人要用心

7、七微笑：

①见到客人有微笑

②服务客人保持微笑

③称呼客人面带微笑

④询问客人礼貌微笑

⑤送取物品点头微笑

⑥联系业务和蔼微笑

⑦面对投诉客人，注意不给人被误解的微笑

8、循序渐进十服务

①听到客人声音有服务

②见到客人有服务

③服务客人要礼貌服务（站立服务，微笑服务，敬语服务）

④快捷服务

⑤主动服务

⑥匹配需求客人的服务

⑦不做无价值，没有温度的服务

⑧设计匹配自己门店主要客源需求的服务

⑨投诉后的服务

⑩后台为前台的服务

2.5 服务语录 10 条（要求熟记并会应用）

租借物品制度
TOWO 途窝 服务语录 10 条 （要求熟记并会应用） 1、我以我整洁的仪容仪表为荣。 2、面对客人，我总是面带微笑和保持目光接触。 3、我总是用姓氏称呼客人。 4、我经常使用具有魔术般魅力的礼貌语言。 5、我熟悉自己的工作程序。 6、我熟悉酒店的情况，以便回答客人的询问。 7、我为客人引路而不是指引方向。 8、接待好客人是我的职责 9、我总是预先考虑客人的需要并尽力满足其需要。 10、我总是称赞/帮助我的同事，就像他们会称赞/帮助我一样。

第四章：附件

- 附件 1、《前厅工作日志》
- 附件 2、《押金单遗失确认单》
- 附件 3、《行李寄存牌》
- 附件 4、《遗留物品登记及处理表》
- 附件 5、《访客登记表》
- 附件 6、《钥匙房卡领用登记表》