



途窝酒店前台服务手册

特别提醒！

本手册内容属于途窝酒店集团内部资料，
任何人未经许可不得翻印和外传。
修订时间：2019年1月

目录

1 前台岗位职责和工作内容.....	4
2 接受预定.....	5
3 担保预定处理.....	6
4 接待服务.....	8
4.1 宾客入住.....	8
4.2 退房结账（含延迟退房）	10
4.3 催账.....	11
5 夜审.....	13
6 前台服务.....	14
6.1 宾客需求反馈及确认（输送物品）	14
6.2 问询服务.....	14
6.3 寄存服务.....	16
6.4 开门服务.....	17
6.5 客人遗留物品处理.....	18
6.6 小商品服务.....	20
7 对讲机管理制度.....	20
8 参观房间.....	21
9 交接班制度.....	22
10 前台工作环境管理.....	24
11 内控合规管理规定（仅供参考）	24

一、前台岗位职责和作品内容

- 1、岗位职责：为客人提供接待、预订、问询、结帐等服务。在工作期间，按照公司要求及运营标准为客人提供极致便利、友好自然的服务。
- 2、工作内容：
 - 1) 热情接待每位客人，按规定办理入住登记及公安信息上传工作。
 - 2) 准确掌握房态、房价等信息，积极推销客房及其他服务项目（餐饮、小商品、会员卡）等。
 - 3) 准确掌握客房预订状况，负责电话、上门、网络、协议的预订服务。
 - 4) 为客人提供物品租借、行李寄存、叫醒等服务。
 - 5) 热情回答客人问询，提供有关酒店设施设备、交通线路、旅游景点、娱乐购物等各类信息。
 - 6) 按流程开展催帐工作，根据客人需求及时办理续住。
 - 7) 负责核对订单，确保订单信息完整、有效；并跟催订单，确保酒店收益。
 - 8) 负责前台内的卫生保洁质量工作，保持设施设备完好。
 - 9) 负责酒店小商品的销售服务工作，并做好交接盘点。
 - 10) 耐心接受客人投诉，安抚客人并及时上报。
 - 11) 负责提供客人电话和访客查询，按规定办理访客登记手续，做好住店客人资料的保密工作。
 - 12) 做好客人损坏酒店物品赔偿的处理工作，并及时向上级领导汇报。
 - 13) 按规范落实交接班工作，特殊事项须进行口头和书面双重交接。
 - 14) 按开门服务规定为客人开启房门，并严格按照规定核对客人信息。
 - 15) 负责客用钥匙的保管，做好酒店内部钥匙收发和保管工作。
 - 16) 熟悉酒店各类应急预案，做好可疑客人的监控，发现问题及时向上级报告。
 - 17) 关注前台区域消防设施设备运转是否正常，发现异常及时上报并做应急处理。
 - 18) 积极参加酒店和公司组织的各类培训活动。
 - 19) 做好员工间的协作工作，完成上级指派的其他工作。

一、目标		
统一各酒店服务流程及规范，提升宾客满意度。		
二、程序		
项目	操作流程	注意事项
1.电话接听流程		
1.接听电话	1.1 三声之内接听电话。	①切勿用脖子夹着话筒接听。
2.问候	在有语音自动播报的时段，内外线统一应答：“您好，前台，请问有什么可以帮您？” 无语音播报时外线应答：“您好***酒店***店，请问有什么可以帮您？”	！
3.聆听和记录	耐心聆听来电者的提问和需求； 随时记录相关信息； 询问来电者姓氏并及时回答来电者的询问； 根据来电者需求及时提供帮助。	①在接听过程中如有另一个紧急电话要接或有重要事情，应对来电者讲：“对不起，请您稍等”，然后按等候音，再去接听另一个电话或处理事情，但要尽快处理.切不可拖住客人电话超过30秒； ②转回第一个来电者通话时，应先说：“对不起，让您久等了”，然后再继续电话沟通。

4. 结束	4.1 挂电话前，应讲：“感谢您的来电，再见！”	①由来电者先挂电话； ②如对方没有挂电话，要礼貌的问询客人：“XX 先生/女士，请问还有什么可以帮您？”
2. 电话拨打流程		
1. 电话拨打	1.1 仔细检查号码，正确拨打。	①切勿使用免提。
2. 通话	2.1 电话接通后，首先要自我介绍； 2.2 说明来意。	①语速适中，适时做好记录； ②事先做好交通、娱乐、餐饮、商务医疗等周边配套情况的问讯资料库（应知应会）； ③做到首问责任制，如因权限问题或者信息不够不能立即回复客人的，必须与客人确认一个回复时间，并亲自及时回复（10 分钟内回复）。
3. 结束	3.1 礼貌道别。	①需客人挂完电话后方可挂断电话
3. 电话转接流程		
1. 了解来电者需求	1.1 转接房号； 1.2 被转接电话人的姓名/姓氏； 1.3 来电者的姓名/姓氏。	①迅速查看电脑系统或住客资料名单，以确定是否有要找的房号及客人； ②如提供信息有误，礼貌告知来电者另行联系客人； ③接听人员在任何时候都不可以透露住店客人的姓名，房号等信息； ④注意保密房的设置； ⑤保密房委婉拒绝（标准用语：对不起，XX 先生/女士，系统未查到 XX 先生的入住信息，请问还有什么可以帮您？）

2. 转接等候	2.1 请来电者稍候； 2.2 询问住店客人是否同意接听。	①等候时播放统一的等候音乐。
3. 转接	3.1 住店客人同意后，按系统设置，转接电话。	①标准用语：“请不要挂机，马上为您转接。”
4. 电话无人接听或拒绝接听	4.1 如对方没有人接听，铃响六声后，将电话转回，向来电客人说明，并询问来电客人是否需要留言或者其它需求 4.2 如客人拒绝接听，委婉回复来电人房内无应答或告知酒店无该客人登记信息，让来电人自行联系。	①根据来电者需求完成后续工作。
5. 忙音	5.1 回复来电人：“对不起，电话正忙请您稍后再拨，谢谢！”或为客人留言	。
6. 道别致谢	6.1 礼貌道别。	①需客人挂完电话后方可挂断电话
三、附件		
无		

2 接受预定

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.礼貌问候	● 微笑、热情问候客人 “先生/女士，您好！” 请问有什么可以帮您的吗？ ● 语言清晰，避免使用方言，符合五声四语规范 ● 面带微笑，目光注视客人 ● 符合10.5.F.L规范	“五声服务”： ①客来有欢迎声 ②客问有回答声 ③服务不周有致歉声 ④客人表扬有致谢声 ⑤客人离开有告别声 杜绝“四语”： ①否定语；②命令语 ③方言土语；④不耐烦语 10.5.F.L的基本含义 10—距离客人 10 步时，向客人点头微笑致意 5—距离客人 5 步时，向客人礼貌问候 F—第一句问候语前台人员先讲 L—最后一句道别语，要给客人留下美好的印象
2.询问姓氏并称呼	先生/女士请问您怎么称呼	需用姓氏称呼客人
3.咨询预订信息	● 主动询问并记录到店日期、时间、入住天数、房型和间数	✓ 话术：“X先生/女士，请问您需要预定几号的房间？什么房型？需要预定几间、入住几天呢？”
4.查询客房流量	● 查询PMS中的客房流量 ● 查看是否可以接受预订	✓ 根据房型和日期查询 ✓ 预订房间数超过酒店规定,应请示上级

5.房间的推荐顺序	● 按照客人需求推荐酒店内剩余间数较多且较好的房间 ● 如果没有客人所需房型，建议客人选择其他房型，如客人房型无法调换则进行同城互荐或请客人留下订房信息和联系方式，将此订单做等候名单，并告诉客人一旦有房空出，立即通知客人	✓ 较好：规格不低于现有标准 ✓ 观察客人属于商务客人还是旅游客人再进行推荐；不同的客人需使用不同的推荐技巧
6. 引导网络预订	● 告知客人此次预订，可登录OTA网站或客户端（APP、微信）等进行预订 ● 如客人暂时不需要，则在门店预定	✓ 话术：“您好X先生/女士，您可以通过APP预订，可享受网上优惠等”
7.接受、确认预订	● 询问客人确认是否本人入住，如非本人入住则需确认房费如何支付 ● 将预订信息输入PMS系统 ● 确认姓名、入住日期、房型、数量、房价、天数、联系方式和保留时间 ● 询问客人是否对房间有特殊要求 ● 与客人确认预订信息和特殊要求 ● 预付款金额录入PMS系统 ● 打印《押金单》，并将单据递交给客人	✓ 保留时间为散客18:00，若客人需要延迟，酒店可根据当日出租率、客史、及交通信息等，予以接受或说明 ✓ 与客人交流中，同时进行信息的复述、确认
8.礼貌道别	● 请问还有什么可以帮您的吗？ ● “先生/女士，感谢您的预订，期待您的光临，祝您愉快，再见！”	✓ 若没有客人所需房间，客人未预定，同时要向客人礼貌道别，期待您的下次光临，祝您愉快，再见！

3 担保预定处理

[担保预定]客人向预订渠道支付担保金进行的房间预订。若出现 NoShow 或预订取消，酒店有权收取全额担保金；在旺季时，酒店也可以向各预订渠道要求做担保预订，以保证门店收益。

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.确认预订	● 接受OTA等各渠道的预订 ● 检查确认预订已经支付房费或已担保 ● 确认到店时间	✓ 预订渠道：OTA、旅行社、酒店前台等
2.排房	● 对当日担保预订进行排房	✓ 关注客人有无特殊要求
3.夜审前未到店	● 担保预订在夜审前客人仍然未到店的情况下应先将此订单进行记录交接由早班员工进行与客人核实无误后，在该预订的账务处理中手工录入房费，金额等于该房间的当日房费 ● 如果此订单为OTA担保订单，则由店长或财务联系OTA对账	✓ 客人夜审前到店则按正常手续办理入住 ✓ 夜审前担保预订客人未到，不得做空房入住
4.夜审后到店	● 按正常手续办理入住，手工加收全天房费 ● 告知客人入住房间的离店时间	
5. 预订取消、修改 NoShow	● 客人来电至前台做预订取消或修改是，前台需请客人致电原订房渠道进行修改处理 ● 超过最晚退房时间的担保预订，检查房费是否已经录入 ● 对于NoShow订单，门店要指派专人负责费用结算	✓ 了解担保预订取消规则 ✓ 酒店前台不做担保预订的取消或修改 ✓ 直营店由店长负责OTA对账，加盟店由店长协助财务进行核销

4 接待服务

4.1 宾客入住

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.热情问候	● 微笑、热情问候客人 ● 符合10.5.F.L规范 ● 符合五声四语规范	✓ 话术：“先生/女士，您好，请问有什么可以帮您？” ✓ 同时接待多位客人，可用微笑、点头向客人示意或使用敬语：“您好！请稍等”
2.询问预订情况	● 礼貌询问客人是否有预订 ● 入住时间、房型、天数、间数	✓ 话术：“先生/女士，请问您有预订吗？”
3.查询房态	● 根据客人入住时间进行查询	✓ 如没有需要房型建议客人更换其他房型，如客人不同意更换，可推荐同城兄弟门店
4.确认预定/房价	● 与客人确认预定和房价信息	✓ 若客人无预定可推荐OTA渠道预定
5.读取或输入客人信息	● 在PMS中分配可入住的检查房 ● 询问客人入住人数 ● 请客人出示证件 ● 核对证件： A. 查看证件有效期 B. 核实客人证件信息：年龄、性别、照片等是否与本人外貌相符 C. 核对是否为通缉协查人员 ● 读取或输入客人证件信息至PMS ● 客人证件扫描上传至《公安部旅客信息登记系统》	✓ 若客人入住时，无检查房，则告知客人等待的时间，及时通知客房清扫 ✓ 按实际入住人数登记，若遇通缉协查人员，先正常为客人办理手续后，待客人离开前台后立即向上级和警方汇报 ✓ 接待外宾须根据当地公安部门要求登记录入

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
6.收取预付款	● 根据客人的入住天数、房价，合理收取预付金，询问客人付费方式 ● 现金：唱收唱付，验明钱币真伪—录入PMS，打印《预付金凭证》 ● 银行卡：查看信用卡有效期—在POS机上申请信用卡消费/预授 ● 询问客人是否需要开具发票	✓ 话术：“X先生/女士，您是用微信支付还是支付宝支付呢？”
7.PMS 操作	● 将收取的预付金录入该房间账务内 ● 打印《临时住宿登记表》和《预付金凭证》 ● 请登记入住人在《临时住宿登记表》上签字	✓ 对《临时住宿登记表》上的房价、离店时间等重要内容与客人确认
8.制作房卡	● 制作房卡	✓ 建议房卡发放数量不超过2张
9.递交住店资料并礼貌道别	● 将客人证件、预授权/消费凭证、房卡一同双手递交给客人 ● 指导客人使用WIFI网络，并推荐客人下次预定通过手机客户端或微信端预订酒店 ● 向客人推荐二销 ● 热情道别，同时指引电梯和房间方向	✓ 切勿将房号直接报给客人，只须告知楼层 ✓ 前台不可大声宣读出客人的房号，需用手明示出房卡上的房号 ✓ 话术：“电梯在您的左手边，您的房间在3楼，早餐7:00至10:00点，您可以直接持房卡在1楼餐厅用餐，祝您入住愉快，再见！”
10. 整理入住登记信息	● 单据放入客账袋： A. 《临时住宿登记表》 B. 预授权/消费凭证 C. 其他单据	✓ 记录和落实客人入住时提出的相关要求

4.2 退房结账（含延迟退房）

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.礼貌问候	● 微笑、热情问候客人 ● 询问客人房号 ● 符合10.5.F.L规范 ● 符合五声四语规范	✓ 话术：“先生/女士，您好！请问有什么可以帮您吗？” ✓ 话术：“先生/女士，请问您的房间号是多少？”
2.核实客人身份	● 收回客人房卡和《预付金凭证》 ● 验收房卡，确认客人身份 ● 查客人PMS备注有无行李寄存、借用物品、贵重物品保管等，及时提醒客人 ● 客人需要延迟退房	✓ 话术：“请出示您的房卡和押金单” ✓ 话术：“谢谢，请稍等” ✓ 注意双手接物 ✓ 若客人遗失《预付金凭证》，则前台开具《遗失证明》让客人签字，并留下客人的身份证复印件,与账单合订封包进财务
3.延迟退房申请	● 前台接到客人延迟退房需求时，先向客人讲清延迟退房收费标准，如客人延迟时间较短或客人强烈希望酒店给与免费坚持，前台须向店长申请	
4.通知客房	● 通知客房退房 ● 通知客房延迟退房	✓ 话术：“客房、客房，XXX退房、XXX退房” ✓ 话术：“客房、客房，XXX房间延迟退房1小时、XXX房间延迟退房1小时”
5.核对客人账目	● 取出客账袋内所有单据 ● 核对客账内所有账务是否正确及有无遗漏 ● 核实是否有同行或同付的账务 ● 客人退房时间，是否超时	✓ 散客在12:00前退房 ✓ OTA客人根据合同签订时间/活动约定退房时间退房 ✓ 客人在18：00前退房，加收半天房费 ✓ 客人在18：00后退房，加收全天房费 ✓ 夜审后至凌晨6：00入住加收全天房费，退房时间为当日中午。钟点房及未过夜审全天房须手工加收房费

6.确认消费金额并询问结账方式	● 与客人确认消费金额 ● 询问客人结账方式	✓ 话术：“先生/女士，您的消费金额是XXX元，请问您如何支付？” ✓ 若客人有变更支付方式的需求，前台应尽量满足 ✓ 若客人对账目有异议，需出示客人签字确认的消费凭证，用语要婉转
7.结账	● 收取或退回客人相应现金，或刷卡或手机扫码支付，并请客人在消费凭证上签字	✓ 银行卡做预授权完成，预授权不足部分，补刷消费
8.开具并递交发票和零钱	● 根据客人需求开具发票，符合财务制度 ● 将发票、找零/POS单《持卡人联》或其他单据（如账单），双手呈送客人	
9.礼貌道别	● 礼貌道别 ● 对于非网络预订的客人告知再次入住时，可通过OTA渠道客户端进行预订	✓ 话术：“祝您愉快，再见！” ✓ 话术：“X先生/女士，下次您可以通过XXAPP等预订，可享受网上优惠
10.整理客账资料	● 完成PMS中的结账操作 ● 将客人离店信息上传《公安部旅客信息登记系统》 ● 客账资料归档保存	

4.3 催账

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.催账准备	● 每天11:00前查阅PMS, 11:00、13:00、17:00, 各进行一次催账，并记录催账情况 ● 从18:00开始需继续跟进催账，并记录催账情况；直到22:00仍没有催到账的，报上级处理	✓ 提前催账的时间，不得超过最晚退房时间前30分钟，避免产生不必要的投诉 ✓ 时租房催账需时刻关注 ✓ 11:00催12点的今日将离； 13:00催14点的今日将离； 17:00催18点的今日将离

2.电话催账	● 客人需要续住的 - A.在房间内的电话催账，编辑催帐情况并跟踪，若客人在房间内不愿到前台续费，由服务员或安保上门收取 - B.不在房间内的参考下方无人房间处理 ● 若客人不续住，需要退房的，根据客人实际退房时间，提醒客人超时需加收房费 - A.没有欠款且房间内没有行李的，可直接做退房处理 - B.有欠款或有行李，询问客人回来退房时间，前台可询问客人是否可以将客人行李从房间取出，如客人当日无法赶回酒店，前台应告知客人尽快来结账	✓ 在拨打房间电话无人接听的情况下，可通过查询客人预订信息等查找客人联系方式 ✓ 话术：“您好，请问您今天还续住吗？请您到前台来重制房卡并付XX元房费，谢谢！” ✓ 上门收取房费时不要进入客人房间，需注意人身安全和钱币的真伪 ✓ 催账过程中随时向上级反映异常情况 ✓ 取行李时需要两名客房服务员一起
3.查无人客房	● 由两名客房服务员一起检查无法联系到客人的当日预退房	✓ 按标准敲门流程操作
4.无人房间的处理	● 超过客人退房时间，请客人尽快到前台办理续住，对该房间做门禁处理，告知客房服务员关注该房间客人动向 ● 若客人在催账当日最晚退房时间前仍然没有到前台办理续住手续，且与客人无法联系上时，前台则上报店长。若客人有欠款，超账龄时由责任人赔付 ● 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出售 ✓ 对费用不足，且房卡有效的房间，要合理使用房门门禁功能
5.跟进催账	● 本班次未完成的催账必须在交班本和催账报表编辑注明，并得到上级同意后移交下一班次处理	✓ 18:00将当日所有催账处理完成，特殊情况经申请店长批准 ✓ 晚班在22:00前将所有催账处理完成

5 夜审

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.审核在店房帐和客账	● 根据PMS房态盘上的实时房态与客账逐一核对（空房的客账袋也需逐一核查，可能会有放错或未输入PMS的客人消费），包括入账、金额等所有账目是否与系统一致 ● 及时修正客源类别，并查看价格是否为该客源正常房价 ● 核对客账袋单据是否齐全 ● 将客账袋内所有单据整理整齐	✓ POS单从刷信用卡预授的那 天起计算，不超过14天，超 过时限需提醒次日早班联 系客人结清此授权
2.审核小商品	● 夜审前对当日已经入账小商品进行核对 ● 夜审完成后对当日剩余小商品进行清点	✓ 核对内容包括但不限于：金 额、商品名称、商品数量等
3.审核全天已结账务账单	● 对当天所有班次已结账务账单按照质检标准进行审核	✓ 核对内容包括但不限于：签 字是否齐全、账单是否齐 全、代客支付是否填写
5.清点备用金	● 22:00前将已清点完成的备用金放入保险柜内，前剩余备用金不得超过500元 ● 夜审前查看备用金金额是否与系统一致	✓ 22:00后将超出现金及时放 入保险柜内 ✓ 备用金不能有差异，如有差
6.预订处理	● 检查当日预订的到店情况，根据预订确认后的实际情况，进行取消或保留（已确认夜审后到店的客人，需将入住日期修改至夜审后日期）	✓ 担保预订没有到的，不得做 PMS入住
7.夜审过账	● 夜审前要保证以上账务的准确性，否则夜审后无法进行更改 ● 夜审时间为酒店满房后一般在00:00-04:00间	
8.应急报表留存	● 夜审后将应急报表导出到电脑桌面上拷贝至优盘内进行留存	

9.装订整理	● 将整理好上日的账务封包，放于指定位置，次日交店长/加盟店财务复核	✓ 账单均需要按照质检标准制作
--------	--	-----------------

6 前台服务

6.1 宾客需求反馈及确认（输送物品）

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.问候及问询	● 热情、微笑问候客人	✓ 话术：“先生/女士，您好！ 请问有什么可以帮您？”
2.记录宾客需求及反馈	● 询问客人需求物品 ● 耐心、细心倾听客人反馈	✓ 客人边说前台边记录 ✓ 客人反馈要与客人有互动
3.宾客需求及反馈处理	● 根据客人需求进行跟进处理 ● 告知客房主管或客房服务员客人房间需求 ● 对客人需求进行跟进落实 ● 对客人反馈要及时给与客人回复	✓ 如涉及到权限问题需请示店长 ✓ 对客人反馈引起重视 ✓ 物品输送需5分钟内送到客人房间
4.记录结果	● 对宾客需求反馈及物品输送已完成事项进行记录	✓ 避免遗漏客人反馈及需求

6.2 问询服务

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.礼貌问候	● 微笑、热情问候客人 ● 电话问询应符合电话接听礼仪规范	
2.询问客人要求	● 仔细聆听客人的要求或问题 ● 口齿清晰，语速适中，表情自然 ● 做到首问式服务	✓ 对比较复杂的问询可以做些记录 ✓ 任何员工接到客人问询时，应负责解决和指引，不得以任何理由推脱、拒绝和敷衍
3.提供问询服务	● 接受相关信息问询 ● 对客人提出的问题应做到及时回复 ● 对于无法立刻回答的问题，可请客人稍等，通过《客人常问问题手册》查阅	✓ 注意酒店信息和客人信息的安全和保密 ✓ 合理利用网络、114、12580等信息渠道

4.礼貌道别	● 语言亲切自然	✓ 话术：“X先生/女士，感谢您的来电，再见”或“X先生/女士，如需帮助，请与我们联系，再见！”
5.补充手册	● 员工及时提交客人新问题，并由店长选出最优方案，编入《客人常问问题手册》	✓ 店长及时更新《客人常问问题手册》，为客人提供最新的、准确无误的信息

《宾客常问问题手册》是酒店收集和总结宾客常问问题的汇总内容方式，通常包含以下内容：

1. 关于酒店产品和服务【如有加盟信息等，记录下宾客的联系方式，及时报告店长，由店长上报公司】
2. 门店特有的产品和服务（以下信息由酒店积累汇总，实时更新）
3. 各高速公路的出口到本店的路线、所需时间、距离
4. 本店到市中心的交通路线，出租车预计费用
5. 本店到飞机场的交通路线（需航班查询电话），出租车预计费用
6. 本店到火车站的交通路线（需火车时刻表），出租车预计费用
7. 本店到地铁站的交通路线，出租车预计费用
8. 本店到长途汽车站的交通路线，出租车预计费用
9. 周边地区旅游景点介绍、地址及本店到各景点的交通路线，出租车预计费用
10. 同城各连锁店地址、价格、交通、电话，出租车预计费用
11. 本店周边酒店的房间类型及房价、电话、地址，出租车预计费用
12. 本店周边医院、药店的地址、电话，出租车预计费用
13. 本店周边各大、中、小学的地址、电话，出租车预计费用
14. 本店周边超市及购物中心的地址、电话，出租车预计费用
15. 本店周边的餐饮地址、电话，出租车预计费用
16. 本店周边娱乐场所的地址、电话，出租车预计费用
17. 急修、急救、火警等常用电话号码

6.3 寄存服务

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.礼貌询问	● 礼貌问候 ● PMS查询是否为住店客人 ● 向客人告知存放须知 ● 告知客人最晚保存时间 ● 严格执行物品存放制度	✓ 入住期间寄存免费 ✓ 退房后一般免费寄存24小时 ✓ 寄存时间超过3个月未领取的交店长处理
2.检查物品	● 对物品及外观和安全性进行检验	✓ 行李有破损等现象需在行李卡上做好备注 ✓ 任何易燃、易爆、放射性、腐蚀性物品，剧毒物品、毒品、武器，以及国家其他明令禁止存放的违禁品，婉言谢绝寄存
3.填写行李卡	● 行李领取时间不填写（取行李时服务员填写） ● 服务人员签字后，请客人核对并签字	✓ 行李卡上联内容除领取时间外每项都必须填写 ✓ 建议行李件数大写
4.放置行李	● 根据行李卡再次核对行李件数 ● 轻存轻放，确保行李完好 ● 将行李放置在门店指定位置 ● 正确悬挂《行李卡》，注意将填写好的行李卡上联栓牢存放物品上	✓ 行李较多时，将同一批行李用行李网罩或绳子穿在一起 ✓ 存放在前台区域的行李应将行李卡背面朝外悬挂;存放在后台区域的行李应将行李牌正面朝外悬挂
5.道别	● 将行李领取凭证交给客人保存，告知客人此联是取物品时须出示的	✓ 叮嘱客人妥善保管，防止丢失 ✓ 话术：“X先生/女士，请您保管好您的行李卡，在取物品时需使用”

6.后续工作	● 如是在住客人，须在PMS结账提示中注明“行李寄存” ● 行李摆放整齐	✓ 根据行李预计提取的时间摆放好行李，先取走的放外侧，沉重的大行李放下面
7.寄存物品的领取	● 本人领取 - A.请客人出示领取凭证，并请客人签名 - B.核对该签名与行李卡上联签名是否一致 - C.前台在凭证上签名，并在上联填写领取时间 ● 代领人领取 - A.代领人须提供行李主人委托书，代领人须出示身份证或其他有效证件，同时复印领取人证件 - B.代领人在行李卡下联签字后方可领取行李 - C.行李牌领取凭证必须收回，如代领人无法提供，需先与行李主人电话确认并由代领人手写《遗失证明》	✓ 若代领人无法提供委托书，前台须与行李主人电话确认 ✓ 若客人行李卡凭证丢失，请客人出示有效证件，核对身份后将证件复印件粘贴在《遗失证明》上并让客人签字
8.超期处理	● 对行李存放超1月的，联系客人，询问处理方式 ● 对行李存放超3月的，请示店长处理	✓ 食品类超过3天须与客人联系并处理 ✓ 内衣类超过7天须与客人联系并处理
9.其他说明	● 前台交接班时,须交接寄存的行李 ● 寄存行李遗失或损坏时，进入投诉处理程序	✓ 不建议门店为客人寄存药品、需冷藏保存物品或食品，特殊情况上报店长处理

6.4 开门服务

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.客人提出开门需求	● 微笑、热情问候客人 ● 询问客人姓名和房号	✓ 话术：“您好，请告诉我，您的姓名及房间号码？”

2.核对 PMS、确认身份	● 请客人出示与登记一致的证件，并核对证件信息与PMS登记信息是否相符，是客人本人，直接按照补办房卡流程处理 ● 若客人未带证件，请客人报出登记时的姓名、身份证号码（出生日期）、入住日期，并与公安上传系统核对，以便确认住客身份后补办房卡	✓ 话术：“X先生/女士，您好，请您出示有效证件以便核对，谢谢！” ✓ 若与登记不符，在所有住店客中查询，如客人报错房号，提醒客人更正房号并需得到客人的确认
3.非住店客人提出开门需求	● 请非住店客人电话联系住店客人，前台核实住店客人姓名、身份证号码（出生日期）、入住日期、房间号码与PMS一致，并征得住店客人同意后，方可提供开门服务 ● 住店客人通过外部电话请求为非住店客人提供开门服务，须通过询问姓名、身份证号码（出生日期）、入住日期、房间号码等确认住店客人信息后，方为非住店客人提供开门服务	✓ 如需要留宿的，请客人出示证件，办理PMS同住的登记手续，同时做好公安系统上传 ✓ 如不需要留宿的，需要做好访客登记
4.客人要求开联房客人的房门	● 微笑、热情问候客人 ● 礼貌请客人与住客联系 ● 征得住客同意后为该客人开门	✓ 未经本房本客同意，不得私自为他人开门

6.5 客人遗留物品处理

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.发现物品	● 酒店内发现遗留物品第一时间电话通知前台，以便及时将物品交还客人，不要自以为无用而扔掉任何一件物品 ● 确认客人已离店，服务员填写遗留物品信息，将遗留物品放入固定存放地点	✓ 如是贵重物品、重要文件、证件等，应及时通知高值，高值应通过各种渠道联系客人 ✓ 话术：“前台，我是客房，在XX房间发现有客人遗留的XX”

2.送交物品	● 客房员工将捡到的物品及时上报，尽快交到前台 ● 由拾遗部门填写遗留物品信息，并请拾到人签字确认	✓ 信息中须填写拾物人、物品描述、遗失地点及日期和时间等
3.保管物品	● 前台根据客史资料将信息补充完整 ● 做好《前台工作日志》登记 ● 贵重物品单独内存放	✓ 可打印客人入住登记信息一同张贴于物品上
4.客人认领	● 本人认领： - A.前台必须核对客人身份、入住日期、遗失地点、物品特征。 - B.确认无误后将遗留物品递交给客人。 - C.请客人在《前台工作日志》签字确认并填写相关信息 ● 他人代领： A. 酒店必须受到失物人电话委托代领人来酒店领取物品的信息 - B.核实和复印代领人的身份证件 C. 贵重物品代领时必须要有失物人的委托书 - D.由代领人在《前台工作日志》签字确认并填写相关信息并附代领人身份证件复印件	✓ 认领的物品必须进行形象描述，确认遗失地点和日期 ✓ 核对所有信息为正确后，再出示物品给招领者，并要求招领者核实后填写失物招领单
5.物品处理	● 食品保存1-3天、内衣保存7天，过期经店长批准做垃圾处理 ● 客人一般物品保存三个月，贵重物品保存六个月 ● 过期并无法联系到客人的遗留物品由店长处理，并登记在《前台工作日志》	✓ 遗留物品须每月盘点，到期及时处理

6.6 小商品服务

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1.礼貌问候	● 微笑、热情问候客人 ● 符合10.5.F.L规范 ● 符合五声四语规范	✓ 话术：“先生/女士，您好，请问有什么可以帮您？” ✓ 同时接待多位客人，可用微笑、点头向客人示意或使用敬语：“您好！请稍等”
2.接受服务要求	● 仔细听取客人的服务需求 ● 若是物品购买需求，则向客人介绍商品柜内商品	✓ 询问客人是否需要开发票，如需开票前台需进行提示
3.指引服务	● 小商品双手递交客人 ● 仔细检查，请客人确认	✓ 电子产品需客人验货后带走，避免物品有损坏
4.PMS 入账	● 客人检查完好后，询问客人付费方式，是挂账还是现付，挂账查看余额是否充足 ● 录入PMS后打印单据请客人签字确认	✓ 话术：“X先生/女士，您好！你总消费X元，请问您如何支付？”
5.礼貌道别	● 礼貌道别	✓ 话术：“X先生/女士，再见！”

7 对讲机管理制度

工作步骤	分步骤	备注
1. 领用	● 前台服务员从前台领取对讲机 ● 领取时，在领取记录本上记录并签名 ● 每一部对讲机都应有单独的编号，实行编号管理	
2. 班前检查	● 检查对讲机是否能正常使用，包括频道、音量、电量等 ● 领取后，前台服务员应进行试频，确保可正常使用 ● 若不能正常使用，立即调换 ● 试频规范： A. -前台服务员：前台前台，对讲机试频，收到请回复！ B. -前台服务员：收到，谢谢！	

3. 使用方法	● 必须佩带对讲机耳机，并将对话卡夹在衣领处距嘴约5厘米处；对讲机可挂在自己的腰部右后侧四分之一处 ● 为使对讲机通话音质效果更佳，使用对讲机时对话开关应离唇部约3厘米处，用拇指将对讲机耳机线上的对话开关按住，红灯亮时开始对话，对话完毕立刻松开对话开关，以免对方接收不到回应 ● 使用时需查看对讲机是否在规定的频道上，并将音量调整至二分之一左右；可根据工作环境灵活调整，但以佩带耳机沟通时，第三方相距1米，无法听清楚具体内容为宜 ● 对讲机只限于工作中短信息的传递，讲话超过三句以上、或沟通时长超过8秒、或超过2个房号的，则必须呼叫对方回复房间或某区域固定电话，避免产生噪音及遗漏信息 ● 使用对讲机对话时，尽量回避面客使用，在使用时必须讲普通话，使用礼貌用语，声音不可过高 ● 因对讲机是单频使用，所以无紧急事件发生时任何人员不得打断其他人员正常通话 ● 对讲机用于急办事项，如退房、回电话、输送服务等，不能讲与工作无关的话语，例如：呼对方用餐等	
4. 呼叫方法	● 呼叫方式：连呼两次被呼叫方的岗位或姓名。例：客房、客房，收到请回复 ● 应答方式：被呼叫人应在收到呼叫后立即回应。例：前台收到，请讲	

8 参观房间

工作步骤	工作流程	注意事项与参考话术
1. 礼貌问候	● 热情、微笑问候客人 ● 符合10.5.F.L规范 ● 符合五声四语规范	✓ 话术：“先生/小姐，您好，请问有什么可以帮您？” ✓ 同时接待多位客人，可用微笑、点头向客人示意或使用敬语：“您好！请稍等”

2.准备工作	● 根据客人需求查询相关OK房，将被参观房间在PMS上设置为临时锁房房态，记录房号 ● 准备好总卡 ● 由店长带领客人参观房间，在店长不便且前台服务员人手充裕的情况下，可由前台服务员带领参观 ● 9:00—18:00期间不得由客房服务员直接开门给客人参观	✓ 如房态允许，准备同类型不同级别各1-2间参观房 ✓ 未经店长同意，不得允许客人擅自拍照 ✓ 不得带客人查看脏房
3.陪同参观	● 礼貌回答客人询问 ● 在客人1-2m右前方引领 ● 主动为客人按电梯，让客人先进/出电梯和客房 ● 相关职能部门参观房间，需通知店长并由在店最高职务者陪同参观	✓ 注意行为规范，适时向客人做介绍和推荐 ✓ 不允许到岗15天内新员工带客人参观房间
4.询问客人入住意向	● 语言亲切，态度诚恳，询问客人入住意向 ● 记录信息如需入住则及时为客人办理预定/入住手续	✓ 如意向不明确，可询问客人姓名和联系方式方便后续跟踪
5.道别感谢	● 递送酒店店长名片，并礼貌道别	✓ 话术：“X先生/小姐，感谢您的光临！如有需要可致电我们，再见。”并递送酒店名片
6.修改房态	● 及时通知客房检查并恢复房间 ● 客房恢复后，及时更改房态	✓ 凡是带客参观过的房间必须要经过检查、恢复后，才能出售

9 交接班制度

（一）准备工作

（1）整理前台物品；

- (2) 检查必备品和表格;
- (3) 清点备用金;
- (4) 核审本班次账目, 账目无误后, 才能下班;
- (5) 完成本班的预订录入、入账等事项, 并将相关表格归档;
- (6) 完成本班公安系统登记录入。

(二) 交接事项

- (1) 以下事项如有特殊情况必须记录: 预订情况、催账情况、叫醒、遗留物品、借物、留言、行李寄存、各类钥匙、房卡钥匙、有价证券等;
- (2) 当日重要事项;
- (3) 上一班次交接尚未完成的事件必须记录并与下一班交接;
- (4) 需下班次跟进事宜;
- (5) 本班未完成事宜。

(三) 写交接班本

- (1) 记录客人的问题、要求和投诉;
- (2) 交接人填写交接事项栏相关内容;
- (3) 交接重要工作任务;
- (4) 填写交接班时相关情况: 备用金、发票、行李件数等记录, 并请接班人确认。

(四) 接班事项

- (1) 阅读《前厅工作日志》及时询问相关事宜;
- (2) 小商品数量盘点交接情况 (另附报表交接);
- (3) 清点备用金, 查看发票、行李并记录;
- (4) 查看房态表, 如有不明白要及时询问;
- (5) 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。

(五) 交接班签名

- (1) 交接班双方完成交接签名;
- (2) 店长检查复核;

10 前台工作环境管理

（一）卫生管理

- （1）前台建立计划卫生制度（周计划或月计划），夜班人员做好日常卫生和计划卫生。
- （2）每日店长进行检查，计入前台考核。

（二）卫生要求

- （1）工作台面的卫生：清洁、干净、物品摆放整齐；
- （2）货柜（有商品柜的）：商品经常清洁、无灰尘，保持柜格内无尘；
- （3）地面：经常打扫，干净、清洁、经常清洗（有地毯）

11 内控合规管理规定（仅供参考）

8.17.1 目的：为了加强途窝酒店集团（以下简称“公司”）的公司治理和内部控制，降低公司风险，规范经营行为，维护公司合法权益，确保公司持续、稳定、健康的发展，根据公司规章制度及相关法律、法规的规定和要求，并结合公司的实际经营管理情况，特制定本办法。

8.17.2 范围：公司各品牌、各门店的正式员工、试用期员工及临时员工的违规处罚均适用本办法。

8.17.3 原则：

- （1）公司本着规范经营管理、完善内部控制、维护公司合法权益为原则，纠正处罚违规行为。应本着处罚与教育相结合的原则，引导员工自觉遵守公司规章制度及操作流程。
- （2）公司对员工的任何处理决定应当公开进行，违规处罚结果在公司内实名通报，但涉及到个人隐私及公司商业秘密的除外。
- （3）公司对员工违规处罚应在查清事实的基础上，依据本办法由公司相关职能部门以书面形式给予处罚。
- （4）若员工对公司的处罚决定不服，员工享有向内控与内审部进行陈述、申辩的权利。
- （5）门店员工对管理人员的违规管理，有向内控与内审部检举、投诉的权利。

8.17.4 职责：

- （1）内控与内审部负责门店违规处罚标准及处罚执行流程的制订和解释。
- （2）公司各职能部门或门店相关负责人可依据本办法在有充分证据证明的前提下判定违规员工的处罚决定，并提交违规员工直属上级会同人力资源部执行。同时通过邮件向违规员工所在城区的分公司总经理、违规事项涉及的职能部门负责人、人力资源部和内控与内审部备案。
- （3）人力资源部会同门店相关负责人负责执行并记录处罚决定。