与房务部核对客房之现状资料

（一）简介：

前堂部与房务部的资料要相符，才有确保各房间的资料准确，资料准确才能保证酒店在利润上没有损失。

（二）程序：

每天的下午三时及晚上十时，房务部都会预备一份房务现状报告表，在这报告表上所记录的是所有客房的实际情况。

1、客房现况（ROOM STATUS）通常又可分为四种：

a)已入住（OCCUPIEO）

b)迁出没清洁（VACANT DIRTY）

c)已清洁的空房（VACANT CLEAN）

d)待修理（OUT OF ORDER）

2、客房的人数

3、客房里有没有其他特别服务，比如：

a)加床

b)婴儿床等

（三）当总台接待员接到房务部下午三时的客房现况报告后，应做：

1、核对房间资料架上的资料与客房现况报告表有否出入。

2、有差异之处，应调查资料架上的资料是否过时，是否因有疏忽而导致错误。

3、用电话通知房务部有差异之房态及房号，待房务部员工现一次调查清楚实际情况。

（四）当总台接待员接到房务部晚上十时的客房现状报告后，应做：

1、核对房间资料架上的资料与房务现状报告表有否出入。

2、把资料差异填写在一式三份的房间状态差别报告表上；

a)房号

b)房务部的报告房态

c)接待处的报告房态

3、请行李员把差别报告表交与房务部

4、房务部根据差异的房号再作一次方间检查

5、检查完毕后，房务部便会在房间差异报告表的另一栏填写复查的结果。

6、差别报告表，交会重交接待处核查。

7、经复查后，如出错的是房务部，接待处的工作便完毕。

8、经复查后，如资料错误的是接待部，接待员便应：

a)抽出登记卡，调查是否因疏忽导致错误。

b)资料登记的错误。

查出错误后，便应马上更改资料架上的资料，避免日后再犯同样的错误。

9、总台接待员再签署房间差别报告表后，正联由总台存案，二联分给房务部，三联分发财务部。