# 总台换房的程序与标准

1. 客人要求换房的原因是：
   1. 正在使用的房间由于其价格、大小、种类、噪音、舒适度、楼层和朝向等原因不符合客人要求。
   2. 住宿过程中的人数发生变化。
   3. 客房设施设备发生故障。
   4. 酒店原因。
2. 客人提出换房要求的时候，要从电脑了解目前是否有符合客人要求的房间类型。
   1. 客人如果仅停留一天，可以根据酒店安排为客人换房。
   2. 若客人将连续入住，则需要从电脑里了解未来几天内房间是否有冲突。
   3. 为客人重新制作钥匙卡和迎宾卡。
   4. 将电脑里的客人信息在“转入换房”程序中做更改，要注意的是客人的房号，预付方式和现金。
   5. 填写换房通知单。换房通知单一式两份。交送房务中心一份，另一份连同客人原始单转入客人新房间。
   6. 通知礼宾员为客人换房。
3. 对暂时不能换房的客人要表示歉意。并为客人填写“换房申请单”，当有空房的时候按顺序为客人办理换房手续。