# 总台留言服务程序与标准

1. 客人为住店客人留言。
2. 重新确认留言接收者是否是住店客人。
3. 要求留言者留下他/她的姓名和联系电话。
4. 留言的具体内容。
5. 向留言者提供你的姓名，用作以后考证。
6. 告诉留言者酒店将在最短时间内通知到住店客人。
7. 填写留言单，将留言单第一联交房务中心送到房间，另一联留总台存底。
8. 如果留言接受者是即将抵店的客人，则将留言单和预订单一同订在一起，待客人抵店时通知对方。
9. 若客人没在酒店，要向留言者告诉客人的联系电话，以便在人没回来的时候可以及时将信息传递给客人。