商务中心服务程序与标准

（一）复印服务的工作程序与标准：

1、主动热情向客人问好。

2、向客人介绍复印的收费标准。

3、根据客人的要求和复印原件，选择纸张的规格，复印张数及深浅程度。

4、将复印原件在复印平面上定好位置，检查送纸箱内纸张是否准备好，按动复印键。

5、需要放大或缩小时，按比例调整尺寸，查看第一张纸的复印效果，如无问题，即可连续复印。

6、复印完毕，将复印原件交给客人，如果原件是若干张，注意不要将顺序搞乱。

7、将文件交给客人，如果客人需要装订，则代客人装订。

8、对客人不要的文件，要当客人的面碎掉。

9、根据客人的复印要求和酒店的收费标准，向客人收取费用，并开发票给客人。

10、如果客人需要挂帐处理，请客人出示迎宾卡，确认客人的身份和房间号，填写记帐单，请客人签字。之后，及时输入电脑。挂帐单一式三联，一联交财务部，一联交总台备查，一联留商务中心。

11、将复印件交给客人，向客人致谢再见。

（二）打印服务的工作程序与标准：

1、主动热情向客人问好。

2、向客人介绍打印的收费标准。

3、了解客人原件的要求和特殊格式的编排，浏览原件，看是否有不清楚的地方或字符。

4、告知客人大概要完成的时间。

5、文件打出后，必须请客人校对。

6、修改后，再校对一遍。

7、根据客人的打印要求和酒店的收费标准，向客人收取费用，并开发票给客人。

8、如果客人需要挂帐处理，请客人出示迎宾卡，确认客人的身份和房间号，填写记帐单，请客人签字。之后，及时输入电脑。挂帐单一式三联，一联交财务部，一联交总台备查，一联留商务中心。

9、每个文件都要向客人询问是否存盘及保留时间。要求保留的，原则上只保留7天；对不保留的，则删除。

10、将文件交给客人，如果客人需要装订，则代客人装订。

11、向客人致谢再见。

（三）传真接收和发送的工作程序与标准：

1、接收客人的传真时，要从电脑或前台获得客人的姓名和房间号。

2、客人若没在酒店，则以留言单的形式通知客人。

3、客人发送传真，要向客人问好。

4、向客人说明传真的价格和收费标准。

5、查看客人提供的电话号码，根据电话号码输入传真。

6、如发送时，对方没有接通传真机而是通话状态，这种情况需拿起电话告知对方接通传真机，但事先要向客人说明，如拿起电话，须收取费用，按时间计算。

7、根据客人的传真要求和酒店的收费标准，向客人收取费用，并开发票给客人。

8、如客人需要挂帐处理，请客人出示迎宾卡，确认客人的身份和房间号，填写记帐单，请客人签字之后及时输入电脑挂帐单一式三联一联交财务部，一联交总台备查，一联留商务中心。

9、向客人致谢再见。