前厅文档管理制度

1.岗位主管作为本班组的档案管理员，负责牵头各资料的收集、保管以及存档工作。

2.随时收集并保存各部门及饭店相关部门的各类文书，交由岗位主管统一存档。

3.根据宾客投诉及处理结果记录、宾客意见书、案例、培训资料及服务人员收集的各种宾客需求信息资料等建立档案，由岗位主管存管。

4.对于部门所有设施设备的《使用说明书》、《保修卡》等有关资料应统一交由岗位主管保管，以做备案，便于日后设备的保修。

5.各营业点每日的营业报表底单，存放在内部指定位置。

6.各班组将每周所需的收据、表单类数量报给岗位主管，由岗位主管统一向相关部门申领。

7.各班组如有使用收据，在收据开给宾客后，应将收据底单留底存放，不可擅自丢弃。

8.各班组如有无人领取的资料，不可擅自主张作废处理，应由岗位主管统一保留，或交宾客服务经理处理，以备日后有人前来认取。

9.分类存档的资料，如借出本班组需经岗位主管批准，借出本部门需经部门经理批准，做好资料的保密工作，不可擅自泄漏、外传饭店和部门机密。