# 管家部钥匙管理制度

1.0目的

 为了明确钥匙的签收、领用，丢失，特制定本管理规定。

2.0范围

 酒店管家部。

3.0定义

 领用、使用、归还、丢失、处罚

4.0职责

5.0制度

5..1 签领签收制度

5.1.1 客房所有工作钥匙和钥匙卡均由客房中心文员直接发放到该使用区域的使用者手中，并由该员工在钥匙控制本上签字确认，文员亦签字确认。按照“谁签字谁负责”的原则，在使用过程中若出现钥匙的丢失、人为损坏等事情，均由签字人承担责任。

5.1.2 员工如因工作需要使用工作钥匙，必须履行签领手续，然后将钥匙扣在腰带上后，方可离开客房中心到楼层工作。同时，钥匙接受人在接受钥匙之前，必须检查钥匙的完整与否，若在 签字之后才发现，一律由接受人负责此损失。

5.1.3 客房中心文员应当确定所发出的钥匙完整无损、未发错区域或使用人，否则接收人有权拒绝接收，而由此产生的责任由客房中心文员全部负责。

5.1.4 员工下班时应当交回所领钥匙，严禁带离工作岗位或宾馆，然后在钥匙控制表上签名。收回钥匙时，客房中心文员应当检查钥匙的完整与否，否则，由文员承担其后果。

5.1.5 员工在使用任何钥匙之前，必须掌握其正确使用方法，若因使用方法不当而造成钥匙的损坏，由该员工全部负责。

5.1.6 员工应当爱护自己的钥匙，IC卡须严禁折叠、浸水、接近带磁物质等，若无法打开房门，应及时交还到客房中心处理，严禁私自处理。

5.2 使用钥匙制度

5.2.1 员工工作时，必须随身携带工作钥匙，严禁私自解下和乱丢乱放。

5.2.2 清扫房间时，应清扫一间打开一间，绝不能图省事，一次性打开所有要清扫的房间。

5.2.3 离开宾馆，必须先交回钥匙。

5.2.4 严禁将自己的钥匙借给任何人，即使是自己的同事。

5.2.5 严禁为陌生人开门。只有在两种情况下，才能为无房卡的住客开门：一是可以百分之百的肯定该客人正是该房间住客，而且未结账离店；二是持有大堂副理或接待员签发的要求服务员开门的证明。

5.2.6 其它部门的员工，如工程维修人员需进入房间执行修理任务，服务员可以为其开门。如该房为住人房，客人不在房内，服务员必须留在房内，直到维修完毕。

5.3 关于钥匙的存放及维护

5.3.1 客房部所有的钥匙都由客房中心文员统一保管、维护（总控卡除外）。

5.3.2 每班文员都须检查所有钥匙是否归位、是否完整（除当班正在使用的钥匙之外）。若有缺少或损坏，须立即报与主利害处理，否则，由当班文员负责。

5.3.3 夜班文员须做好钥匙的维护工作：清洁IC卡的芯片、除去钥匙的污垢、及时更新钥匙的标签及已坏配件、及时报修已坏钥匙等。若被主管或员工发现钥匙的不完备处，当班文员具有不可推卸之责任。

5.3.4 每班均只能使用本班的钥匙，文员若擅自将非本班钥匙发出，视为工作失职处理。

5.3.5 对于每次钥匙的遗失或重新配制，文员处均须有完整的记录，有相应的原始单据，否则予以失职处理。

5.4 关于钥匙的丢失处理

5.4.1 钥匙一旦丢失，应立即上报主管处理，若有迟疑或知情不报造成严重后果的，将了保卫部处理，或移交公安机关处理，并负完全责任。

5.4.2 接到报告后，当班主管应立即通知总台注销该卡或更换该区域门锁，通知监控中心密切注意该钥匙的管辖区域内动静；然后携同该员工对所属区域进行仔细查找。否则以渎职处理。

5.4.3 无论找到与否，当事人都须以书面的形式做详细的经过说明；当班主管应查明真正原因，并对当事人给予适当的处罚。

5.5 关于钥匙的损坏处理

5.5.1 首先，由主管调查清楚钥匙损坏的真正原因：若系自然磨损，则出具证明或报告反经理，以正常报损处理；若系人为损坏，则应当追究当事人的责任，并在处理之后，将处理意见报经理，再重新配制钥匙。

5.5.2 所有钥匙的重新配制，必须报经经理同意之后，再报前厅主管以上管理人员配制。不得私下在总台配制，否则严重处理，甚至作为盗窃嫌疑报保卫部或移交公安机关处理，所造成的后果由当事人负完全责任。

5.6 关于钥匙的相应处罚

5.6.1 不正常配戴钥匙，将钥匙放在工作车上、工作间内、房间内、走道上、用钥匙取电等，一经发现，处予10元的过失处理。如造成钥匙私自锁在房间，根据具体情况至少处予20元以上50元以下的处罚。

5.6.2 文员错发钥匙，一次处予10元以上的过失处理。若由此引发重大事故者，承担相应的经济及行政处罚。

5.6.3 IC卡钥匙在打不开房门的情况下，不能连续三次使用，若因此造成IC卡被永久锁死，由使用者承担该卡的成本费用。

5.6.4 若因使用者的原因造成钥匙折断、变形等，由其本人承担该卡的成本费用，并予过失处理。

5.6.5 如在使用过程中造成遗失钥匙，根据实际情况，处予50元以上200元以下的经济处罚，并承担由此产生的一切损失；在行政处罚上给予降级、降职、内部下岗，下至开除处理；且相关管理人员负连带责任。

5.6.6 对于在钥匙损坏或遗失中知情不报、歪曲事实者，处予降级、降职直到开除处理。严重者报保卫部或移交公安机关处理。

5.6.7 对于私自配制钥匙、拾到钥匙拒不上交者，予以开除处理，并以盗窃嫌疑报保卫部或移交公安机关处理。

5.6.8 对于当班主管在钥匙遗失后，不积极找寻、不立即上报经理者，以渎职处理；若窜通下属一起作弊者，予以降职直至开除处理。

5.6.9 钥匙若因文员的维护工作不到位而引起损坏、变形者，追究文员的责任，并承担重新制卡的费用。