客房钥匙的分发及管理制度

1、酒店钥匙的种类

酒店的钥匙共应分为：万能钥匙、客房总匙、楼层主匙和客房钥匙及公众钥匙等五种。

A、万能钥匙（KING KEY）——可打开酒店内所有客房的门锁，并且能够实施客房双重锁和能够打开客房双重锁，此匙由总经理（驻店经理）及值班经理（大堂经理）保管，（财务总监保管一条封存备用），便于总经理检查任何客房及值班经理于紧急情况下使用此万能钥匙。

B、客房总匙（ROOMS MASTER KEY）——可打开酒店内所有客房的门锁，但不能打开双重锁及实施双重锁，由行政管家（客房经理）保管使用，便于客房部经理人员检查房间的工作。

C、楼层主匙（FLOOR MASTER KEY）只能打开一层楼所有客房的门锁，由楼层领班保管使用，便于楼层领班检查房间状况和清洁卫生，以及楼层各班服务员整理客房、开床或客人丢失、忘带钥匙时为客人开门之用。

D、客房钥匙（ROOM KEY）——是住店客人于住宿期间使用的钥匙，由接待处（问讯处）保管。

E、公众地方钥匙（PUBLIO AREAS KEY）——是各营业场所每日使用的工作钥匙，亦是公众清洁级领班安排非营业时间内清洁营业场所时开门之用。应统一保管於前台收银处之专门匙箱内，通常规定指定人员方可领用，并存可领用人之签名名单於前台收集处，便於签领时登记查核之用。

2、客房钥匙的分发和管理

A、客房钥匙的分发须严格控制，接待员（问讯员）可直接把钥匙分发给熟悉的贵宾，长住客和酒店的常客，分给钥匙时，一定期要小心慎重，决不可漫不经心地交客人的钥匙弄错，引起客人的反感，同时，正确的分发客房的钥匙，可以防止和避免发生意外，如客人拿错了钥匙入错了房间，被该房间的客人投诉丢失物品时便很难处理。

B、住客到来拿取钥匙时要热情迎接，向客人问候，若能主动、准确的将客人的钥匙拿给客人，客人会感到你的业务熟练，记忆力好，感到你对他们的尊重。

C、对于你不认识，不熟悉的客人来拿钥匙时，应该有礼貌的询问客人的姓名，然后与住客名单仔细核对，确认准确无误后，方可给予客人钥匙，如遇疑问，还应请客人出示房卡，以供核对，这样做的目的是为了反钥匙发给真正的客人。

D、非住店客人若要取用客房钥匙一定要有住客的书面授权或书面证明方可，非住店 客人如有特殊情况必须进入客从房间时，一定要有大堂副理及保安人员在场陪伴。

E、注意与前台收银、大堂副理、团体领队及陪同保持联系，提醒离店客人归还钥匙。

F、钥匙从客人手中收回时，应以上放入钥匙格内，以免到处放容易丢失，将钥匙放入钥匙格时一定要看清楚房号，不要放错，避免引起工作不便。

G、前台柜台严禁外人及无关人员出入及动用客房钥匙。

H、定期擦拭钥匙，保持清洁卫生。

I、如发现钥匙遗失，当班职员必须在房间控制表上的相应位置注明“钥匙遗失” （NO KEY）的标记，同时还应填写钥匙遗失的报告，报告的内容除证实该客房钥匙遗失外，还应填写遗失的原因，以便前厅部管理人员可以从遗失的客房钥匙数量及遗的原因中，发现改善管理的必要性，从而决定应该采取何种安全措施。