**酒店前台如何为客人留口信便条**

电讯及邮件的接收

（一）简介：

 邮件的种类，大约可分为电讯、电报、信件、挂号信、包裹。

a)电讯：

由订房部主任或其他前堂部人员从电讯机取下，交与总台发送。

b)信件：

每天由邮务员直接交与总台。

c)电报、挂号信及包裹：

电报及挂号信是由邮务员送达总台，一般都要总台接待员在收据上签收，由于包裹之体积较大，是由行李部签收及暂存，再与总台联系，送发收件人，因此，在接收电报、挂号信及包裹时，应先察阅有否此人在酒店进住或订房。

（二）处理邮件的基本规则：

 1、不可拆阅或扔掉任何信件及包裹。

2、熟悉各部门主管的名字，不至与客人之信件混淆。

3、如收信时正发觉信件已破坏，应以铅笔在信面注明，以使其他同事知悉。

（二）程序：

1、总台在接收任何信件电讯时，都应在打时机下记录接收的日期及时间。

2、将邮件分为两类：一类是属酒店其他部门，另一类是酒店之住客。

3、将属同一部门的信件，用橡皮胶扎在一起，送交行李部，派发至部门的信箱（如属急件，应马上递交部门办公室）。

4、从总台的人名资料架上，查获住客之房号，并以铅笔在信面写上房号。

5、如属电报、挂号信，应在记录本上填写，以便客人签收。

6、用电话通知客人，请他前来总台取信，然后将信放在钥匙架内，如客人要求送到房间，可由行李员送上。

7、如不能接触客人，应填写信件通知书，此表一式两份，正本由行李员从门底送入客房，副本夹在信上，处于钥匙架上，待客人领取。

8、所在钥匙架上之普通信、口信便条及电讯，若在晚上十时客人仍未前来领取，总台便应到与行李部，由行李部填写送信记录，然后从客房门底送入。

四）收件人尚未搬入：

 若从订房资料架上，得知客人交在当天进住，如是团体客人，应将信件夹在团体订房记录文件上，交与总台员交信件放进所编排定的钥匙信封内，待团体搬入时，即时交与客人；如是散客，应将信件放好，并在订房记录卡上写上（有信件）或（有电讯）等字句，写上客人预定搬入之日期，并放在暂存邮件盒内。

（五）客人已迁出：

 1、 若得悉客人是当天迁出，应马上询问行李部，查看客人有否仍有行李暂放或仍未离开酒店，昼将信件交送客人。

 2、 若客人已经离去，可查看客人有否在离开前留下转邮地址，以便可以将信件转寄给客人。

 3、如信件在暂存邮件盒内放置十四天后仍不有转交客人，则应寄回给原寄者。

（六）处理寄回原寄者或转邮地址的信件程序：

 1、 信件不用再贴任何邮票。

2、 在信件收信人的地址上用原子笔划一斜线。

3、 用酒店专用章，在信的空位上盖章。

4、 如果信件是寄回给原寄者，可在图章的空位上，写（寄回原寄者）和（PLEASE RETURN TO SENDER），中英并照。

5、 如果信件是寄去转邮地址（FORWARDING ADDRESS），可用同样的图章在信的空白处盖章，然后把地址填写清楚。