**酒店客人损坏酒店财物之处理程序**

**（一）简介：**

 **当客人办理入住登记手续后，客人和酒店之间就达成了一条无形的协议，那就是酒店提供最佳的服务，尽可能地满足客人的要求，照顾好客人的起居饮食，酒店的一切设施，从大堂内的桌椅布置，餐厅设备的摆布至客房的家具、床铺、毛巾都是为客人的舒适而着想。而在客人的一方面，在作为酒店供给的各项设备及用品之同时，也应对这些设备和用品负起善于利用爱护的义务与责任。当然，酒店的每个员工也应负起保了酒店财物的安全的责任。**

 **当客人故意或不小心地损坏酒店内的设备时，酒店是有权向客人索取赔偿的。**

**（二）客人破坏酒店财物的几种原因：**

**1.孩童的无知或顽皮。**

**2.宾客的恶作剧。**

**3.宾客的疏忽、粗心大意。**

**4.外来无赖的肆无忌惮和恶作剧。**

**（三）处理方法：**

 **1．如发现有孩童在破坏酒店的财物时：**

**a)员工应马上上前善言劝阻。**

**b)或通知保安员劝阻。**

**c)如孩童的父母不在场，应马上寻找孩童的父母，告知详情，并希望孩童的父母阻止。善意劝告日后不要有同样事情发生。**

**d)员工应注意不能吓坏小孩，也不能过于责备小孩的父母。**

 **2．房务员每天进入客房搞卫生时，要注意房间内的一切，包括家具、墙纸、桌椅及地毯等有无被损坏的迹象，床上用品如：毛巾、床单、被褥、枕头袋及床罩有无被香烟烧坏。**

 **3．如发现烧坏马上通知房务部经理处理。**

 **4．房务部经理会通知前堂部经理或值班经理再上保安部经理陪同到该房间用即晾即有的照相相机把损坏的东西拍下来。**

 **5．该房房门将会被双重锁锁起来，或将房间封闭起来。**

 **6．总台接待员在记事本上记下客人的资料，在房间资料架上亦应标明显示该房间已**

 **被双重封房。**

 **7．待该客人回来时，告知客人前堂部经理有事商谈。**

 **8．由前堂部经理决定客人损坏酒店财物应付的赔偿。**

 **9．员工若发现有不速之客留连酒店大堂或其他建筑物，应通知保安员作出监视，以防有不轨行为发生而不察。**

 **10．如现外来客人破坏酒店的建设，应马上通知前堂部经理及保安部经理。**

 **11．前堂部经理或保安部经理便会查询该外来人的姓名、住址，必要时，可警告该人不得再擅自进入酒店。**

 **12．若事态严重的话，便应扭送该人到公安局处理。**

 **被双重封房。**

 **7．待该客人回来时，告知客人前堂部经理有事商谈。**

 **8．由前堂部经理决定客人损坏酒店财物应付的赔偿。**

 **9．员工若发现有不速之客留连酒店大堂或其他建筑物，应通知保安员作出监视，以防有不轨行为发生而不察。**

 **10．如现外来客人破坏酒店的建设，应马上通知前堂部经理及保安部经理。**

 **11．前堂部经理或保安部经理便会查询该外来人的姓名、住址，必要时，可警告该人不得再擅自进入酒店。**

 **12．若事态严重的话，便应扭送该人到公安局处理**