行李的处理及保管

（一）简介：

客人来酒店住宿，行李是他们的必需品，以便在旅途中可以更换衣服及应用自己的生活用品。客人的行李，亦即客人的财物，作为酒店的工作人员庆对客人财物予以爱护。客人的行李若在酒店工作人员处理下受损坏遗失，对客人一定会造成诸多不便，甚至可能引起要酒店负责作出巨额的赔偿，而且对酒店的声誉更有一定的影响。

（二）程序：

（甲）处理客人行李时的重要事项：

1．在接收行李时，应注意行李外表有否损破或水渍，如有上述情况，应该避免移动，马上通知行李组主任转告客人。

2．不可将行李压叠或倒置。

3．提入行李时，应手持行李把手，不可牵提手带或其他不堪负重的地方。

4．在任何情形下，不得脚踢、拖拉、抛接、脚搭或坐在地李之上。

5．暂卸行李的地方不应防碍交通及行人，地上要平坦及清洁。

（乙）行李之保管：

1．零散客人之行李保管

零散客人若需要暂存少量行李于行李组，应把它放在行李贮藏室里，开出一张行李帐据。将资料加房号、客名、日期、时间及件数填上，撕下下方部分给客人，上部分则挂于行李上，同时将资料记录在记录本上，以便查阅。到客人需要取加行李时，必需交还收据，才可以放行李。

2．团体行李之保管

团体客人也许会集体离开酒店一段时期到指定之旅游地区住宿，若然会在回程时再入住酒店的话，也许他们不会携带全部行李随行，便会留下一些暂时不需要的行李，行李组在团体迁出时，须按时到房间收出行李，放在近大堂正门一角以便团员视查，及挑出需要代为保管的行李。保管时，应记录件数，并发出行李收据给团体负责人，余下则在汽车准备好后，由行李员小心搬运。要贮存的行李应锁在行李室内，并于记录簿上填妥有关内容。根据记录，当得知该团体来的时间时，就在当天应把行李准备好，待团体到达时，向团体负责人取回收据，再将行李编上房号，一并送交客人。

3．收据处理：

从客人或团体负责人处取回之收据，应钉在存根后面，保留至少一个月，以便有需要时查阅。

4．遗失收据：

客人或团体负责人也许遗失了行李收据，这时候应通知行李组主任处理，待经过调查过后，需要客人签署收据遗失证明，才可以放行李。