前台收银工作程序

一．入住程序：

1．见到客人入住，在前台为客人办理入住手续时询问客人付款方式。

2．收取客人押金或涮卡。

3．开具押金收据单，红色一联交客人保管。

4．将剩下二联收据单附在押金或卡纸上用回形针夹好，放置于收银抽屉内保管。

5．客人给的如果是涮卡，最好在收据单上抄下信用卡号，涮完卡后，应在卡纸封面边绿线以外用小字轻写上此卡纸所属房号，以防止忙中弄乱。

6．按正常程序拿授权或查止付名单。

7．从接待处交接过房帐单，装入套内放入相应帐栏内。

8．如客人属于免收押金类，应请客人在入住时于帐单上签名认可。

9．如客人房帐属于其他房帐内的，段得其他房房主的签名认可方生效，两房须分别注明“入××房”及“付××房”。

10．除备用金外的所存按金在每班下班前须交至经理放置保签箱内妥善保管，具体做法是要求前台收银留绿联于抽屉内，将白单夹现金交与经理。卡纸不须上交保管，绿联与白联同卡纸保管于抽屉内。

二．退房程序：

1．向客人索回红色一联的按金单，并根据此联找出相应的绿联收据单，对照无误后，方可进行结算。

2．取出退房客人帐单，等侯管家部的查房通知及总机通知。

3．如果客人遗失红色收据单，收银员须在帐单在帐单上注明“红单遗失”字样。

4．收银员在等侯管家部及总机通知时，须对各人解释：请称后，管家部现在正查房。要一声不吭让客人误会你的等侯是乎视与耽误他。

5．客人在结算前所有当天消费须立即入数进帐单内。

6．在得到管家部及总机确认该房无任何消费的通知后，收银员应将帐单交与客人过目。之前，须将帐单上总数之下空白的部分，由空栏第一行起有笔划上一条线直到空栏的最后一行，表示已无消费项目。

7．客人如对帐单有任何疑问，收银员则应耐心地对其进行解释，切不可行可含糊其辞或不耐烦地摧促客人。

8．在客人认可其消费的所有款项的总数后，须请客人在帐单上签名，收银员方可进行结算。

9．结算后的帐单红色一联交予客人，白单与绿单钉在一起放置一旁以备估做表。

10．做退房客单结数表及数表：

客单结数用途在于反映已退客单的今日以前的消费总数情况及当

（1）日各项消费情况以及结算情况。（金额、付款方式。）

（2）客单入数表的用途在于反映已退客单从它进入酒店的第一项消费起至它的最后一项消费止，分别每项消费的总合以及结算情况，以上两种报表的结算所反映的情况必须是一致的。

11．根据所做的客单结数表或入数表所反映的收入情况封退房客帐收入。

12．封收入的具体做法是：a.先将所有用现金结算帐单的押金收据单红联及绿联钉在起，根据房号向经理处取回，经理凭这两联对照保险柜中的白色一联及现金数，将客人原所押按金如数取出；b.根据报表反映的现金数，信用卡消费数将现金及信用卡结算发购单封存进信封中，信封封口处签上该收银员姓名，用透明胶粘死。

13．原则上在收银员封完其当班时所有退房收入后，剩余干收银抽屉中的，备用金应是：￥6000.00元。

14．中班时如有客人退房，收银员的工作程序与早班一样，接着早班的报表做中班退房的结数表与入数表，将中班收入封存于一信封中，并签上经手人姓名后粘死。

15．总而言之，每班的退房须由每班收银员去完成报表并封存收入，如果前班在封完成收入后再有客人结帐，此单可留给上一班完成，当成下一班的收入，这种情况只限于当于的早、中班，而不能将当日之结算的帐单遗留至第二天才做。

16．如遇客人退房，但不是当天好结帐，此单须交班于大夜班上当晚的夜班报表，有几天未结帐都要做几天的夜班报表，直到结帐时才做结数表与早班入数表。

17．报表完成后，白色一联连着各项消费的原始凭证上交财务，绿单一联放总台妥善保管。