**总台钥匙管理程序与标准**

1. 所有的接待人员、大堂副理都被授予制作和发给钥匙的权力。每间房间住的是几位客人，就需要制作几张钥匙卡给客人。

2. 所有接待人员和大堂副理都可以制作一次性的钥匙卡用以带领客人参观房间；钥匙卡的有效使用时间不能超过一个小时。

3. 如果在客人没在客房的情况下，员工需要进入客人房间提供水果派送、行李运送等服务的时候，需要经过大堂副理允许才能制作新的钥匙卡进入客人的房间。在没得到大堂副理、房务中心经理或其他职能部门经理正式授权的情况下，任何员工不能自行制作钥匙卡进入客房。

4. 如果客人在登记入住以后，钥匙卡出现问题不能使用，要通过酒店钥匙卡系统检查钥匙卡。如果钥匙卡已经失效，则制作一张新的钥匙卡给客人；如果钥匙卡没有超过有效期则先COPY一张钥匙卡给客人，同时通知大堂副理陪同客人进入房间，检查钥匙卡是否有效。

5. 大堂副理要及时找出钥匙卡失效的原因，并及时通知相关部门，作好记录。

6. 所有接待人员都被授权为遗失钥匙卡的客人制作新的钥匙卡。

7. 接待人员首先要知道客人将钥匙卡遗忘在房间内还是遗失在房间外。

8. 接待员必须确定钥匙卡持有者的身份与住店客人的身份是一致的。要询问并检查客人的身份证是否与电脑登记的或登记单上的身份证号码一致；如果客人没有带身份证，则请客人将身份证号码提供给酒店检查；如果客人不能提供身份证号码，则须详细询问客人的出生年月及其他有关信息，以确定此客人与住店客人的身份是否一致。

9. 客人遗失钥匙卡，只能为客人COPY一张新钥匙卡。

如果客人的卡是有效的，但一直不能打开房间，就需要及时通知大堂副理检查原因。