礼宾部服务的工作程序与标准

（一）散客的行李服务程序与标准：

1、散客入住：

1）礼宾员主动向客人问好表示欢迎。

2）当着客人的面清点行李，并检查行李是否有破损。

3）引领客人至总台，清点完客人行李后视具体情况决定使用手搬或行李车。

4）贵重物品及易碎物品要让客人自己拿；装行李车的时候，大件行李，重件行李、硬件行李要放在下面；小件行李、轻件行李、软件行李要放在上面。

5）引领客人的时候，要在客人左前方，距离客人2—3步左右或1米左右，并适时用手势或语言提醒客人。

6）等候客人登记的时候，将行李或行李车停靠在客人看得见的地方或在礼宾员的一侧，礼宾员距离客人背后1.5米左右的距离。

7）客人办完入住登记手续后，详细询问客人的房间号，帮客人拎行李，并引领客人至房间。

8）乘电梯。若客人和礼宾员同乘电梯，要先请客人进出电梯，以便按电梯楼层键；若电梯里客人比较多，则请客人先入电梯，礼宾员及时更进。

9）敲门。进入房间前，要先按门铃，再轻敲门三下，房间内若无反应，再用钥匙卡开门。

10）开房。进入房间后，先开总开关，然后请客人进入。将行李放在行李架上。

11）介绍房间的主要设施。告诉客人房务中心和大堂副理的电话。

12）离开房间。离开房间时，询问客人还需要什么服务，若无其它要求，则向客人道别再见，将房门关上。

2、散客离店：

1）站立在酒店的大堂，注意大厅的客人。客人携带行李离店时，要主动提供服务。

2）若接到客人的电话通知去客房为离店的客人运送行李时，要记住客人的房间号，及时赶到客人的房间。

3）进入客人的房间前，要按门铃，客人开门以后，要再次确认客人是否需要行李服务。当着客人的面清点行李离开房间。

4）到酒店大厅，要先到收银处确认客人是否已经结帐，如客人还未结帐，要带领客人前往收银处。

5）送客人离开酒店时，再次清点客人的行李并装车。要是客人乘坐出租车，要记录客人的车牌号，将提醒卡交给客人。

6）向客人道别再见。

（二）团队行李服务程序与标准：

1、客人到店：

1)团队客人到店时，由行李员与团队负责人一起清点行李件数，检查行李有无破损。然后把团队行李进出酒店的登记单填写齐全，写明交接情况并签字。

2)行李如有破损情况，需请送行李的客人签字确认或通知团队负责人知道。

3)客人在办理入住登记手续的时候，将行李安置在酒店的不明显处，不要影响客人的正常进出。将行李整齐码放，栓上行李牌。

4)根据前台提供的房间状况表将客人的行李及时送到房间。

5)如发现行李出现差错或件数不够，则要及时通知领班和主管，帮助客人查清。

6)进入客人的房间，要将客人行李放在行李架上，等客人确认后离开。

7)填写团队行李进出酒店登记单并按照团队行李进出酒店登记单的时间存档。

2、客人离店：

1）接到团队离店通知，要确认团队行李的件数。

2）依照前台提供的团名或房间号到房间收取行李。与客人确认行李件数，及时装在行李车上；如客人不在房间，行李也没有放在房间外时，要及时与团队负责人联系。

3）集中行李。将所有行李集中在酒店的大堂处，与团队负责人一起确认行李。

4）装车。将团队客人的行李及时装车，与客人道别。

（三）行李的寄存、提取程序与标准：

1、确认客人的身份。客人寄存行李的时候要求客人出示迎宾卡，确认是住店客人。对外来客人的行李一律不予寄存。

2、请客人填写寄存卡并签名。

3、将寄存卡的上联（提取联）交给客人，提醒客人注意；下联（寄存联）系在客人的行李上。

4、明确告知客人不能寄存易燃、易爆、化学腐蚀品、剧毒品、强辐射品、枪支弹药等法律严禁的物品；不能寄存现金及贵重物品；对水果，熟食品、生食品等要告知寄存时间不能过长。请客人确认无以上情况后在寄存单上签字。

5、检查客人行李。

6、将客人行李按顺序存放，以免客人领取时错拿。

7、客人领取行李时，要求客人将提取联交还给酒店，当面清点客人的行李，将上、下联订在一起存档。

8、对客人遗失提取联的情况，则要求客人出示身份证，确认是住店客人的情况下，将行李交给客人，但需客人填写行李领取证明并记录客人的身份证号码。

9、对寄存时间超过15天的，除特殊情况外，将行李转交保安部。

（四）雨伞的租用服务程序与标准：

1、雨伞只提供给住店客人使用。

2、确认客人的身份。客人租用雨伞的时候要求客人出示迎宾卡，确认是住店客人。对外来客人一律不予租用雨伞。

3、下雨时及时将雨伞和雨伞架支出大堂。

4、迎宾员手上必须有雨伞，以便为客人提供遮雨服务。

5、客人租用雨伞时，向客人收取押金，同时填写雨伞租用登记表，详细记录租用时间，客人房间号和押金。

6、客人返还雨伞时，将押金返还给客人，请客人在雨伞租用登记单上签字认可。

（五）客人换房的行李服务程序与标准：

1、接到总台换房通知时，问清客人房间号码，并确认客人是否在房间里。

2、到客人房间时，先敲门，经客人允许方可进入。

3、请客人清点行李及其它物品，装上行李车。

4、把客人接到新房间后，帮助客人将行李放好，收好原来的房间钥匙，向客人道别。

5、将客人原来的房间钥匙交还给总台。