# 行李房使用与管理

1. 寄存行李
	1. 宾客寄存行李时行李生应了解寄存物品情况、检查物品外观,详细填写行李寄存牌。宾客寄存两件行李以上时,要用行李绳栓在一起。
	2. 禁止寄存贵重物品、金钱、易燃、易爆、易泄露、有放射性、易腐蚀等危险品；违禁品、管制刀具、食品、植物等，凡是有宾客寄存以上物品行李生应婉言拒绝,并及时报告领班或当值宾客服务经理。
	3. 宾客寄存行李时,应当面确认行李的完整性,如有损坏应与宾客当面确认清楚,并在行李寄存牌上联注明清楚并请宾客签名确认，将寄存牌下联填好后给宾客，再请宾客留下联系电话。
	4. 宾客的行李寄存在半个月以内的应放到行李房；如超过半个月的应送到客房部作为遗留物品。
	5. 所有寄存物品均按照“先放行李架，后放地面；先放里面，后放外面的原则”，根据行李房内的标牌指示分类摆放,以方便存取。
	6. 过夜的行李应由中班下班前拿到行李房,并在行李寄存登记本上做好相关登记。
2. 领取行李
	1. 宾客领取行李时,行李生要仔细检查行李牌并核对有关内容,请宾客当面确认,请宾客在领取牌上签字,与寄存牌核对无误后方可领取，确保无错发、冒领等现象发生。
	2. 如宾客的行李是前一天寄存的,应向当值班的带班借取行李房钥匙,取行李后应在行李寄存本上填写相关内容。
	3. 如果宾客遗失领取牌，必须请宾客填写《物品领取单》或通知领班或宾客服务经理到场作证，核对宾客对行李的细致描述,确认宾客的真实身份,并复印宾客有效证件以备后查,对此领取牌的号码作废做交班。
	4. 提取团体行李离开行李房前，先找到团队行李登记单，核对清楚团号、行李件数，确认准确无误后方可运走。
3. 钥匙控制
4. 行李房的钥匙由当班带班保存,不得将其借给非本部人员,禁止带出饭店。
5. 如需到行李房取行李时可向当值带班借取。

3) 行李房的备用钥匙放于消防中心,只有在特别紧急的情况下由带班或当值礼宾部负责人领出。

4) 夜班同事负责保管行李房钥匙,并负责转交次日早班的领班。

5) 如因遗失或损坏行李房钥匙需配制新钥匙,参照酒店换锁操作程序执行。

4. 室内控制

1) 除礼宾部人员外，非工作需要，其他人员一律不允许进入行李房。

2) 礼宾部人员进出行李房须随手将门关闭，离开行李房时须将门锁上。

3) 行李房内严禁吸烟, 不得携带火种、易燃、易爆、有腐蚀性等危险物品进入，以维护行李房的安全及卫生。

4) 不得利用工作之便在行李房内打闹、睡觉、吃零食等。

5) 行李房只供前台礼宾部使用，其它部门不得随便借用和占用行李房，行李房内严禁存放私人物品。

6) 行李房注意节能降耗,空调不用时就保持关闭。

7) 爱护行李房内一切设施、设备，夜班人员每日对行李房进行卫生清理、整理行李，由早班带班负责检查。

8) 行李房的固定资产、不常用物品应一律摆放到行李房指定位置。

9) 行李的进出必需按规定做好严格的登记。每日B班根据前一天和当天早上的寄存行李记录，转抄未取行李记录，并核对行李件数。

10) 每日当值领班应核对已被提取行李的行李寄存牌，确保准确无误；每周礼宾部负责人必须检查清点一次行李房并做好记录。

5. 交接班控制

每班交接时,需对行李房内的物品进行清点、核对，并做好相关记录,确保行李房内寄存的行李与记录相符，防止宾客的行李损坏或丢失。

6. 逾期寄存行李、物品的处理

1) 定期清理行李房内过期不取的行李，每月由礼宾部负责人对逾期寄存于行李房的行李、物品进行清点，并列出物品清单，附上处理意见，交由前厅经理审批，给予处理意见。

2) 根据前厅经理的处理意见，处理逾期寄存的行李物品；部门做好相关记录，以备后查。

3) 对与宾客事先申明需要延期存放，且得到上级领班或者宾客服务经理允许寄存的行李物品按双方协定的时间给予(最多不超过三个月)延时存放。超过双方协定寄存时间而未取的，按逾期行李物品处理。

7. 违纪行为的处理：

1) 丢失行李房钥匙

① 行李房钥匙一旦丢失，应第一时间通知工程部更换行李房门锁；

② 查明丢失原因，按饭店规章制度对事故责任人给予相应的处罚。

2) 寄存行李物品损坏

① 寄存于行李房的行李物品一旦损坏，应根据饭店《行李寄存条例》向宾客做好解释工作；

② 查明事故原因，对造成行李物品破损的责任人按饭店规章制度给予相应处罚。

3) 寄存行李物品丢失

① 寄存于行李房的行李物品一旦丢失，应根据饭店《行李寄存条理》向宾客做好解释工作；

② 查明事故原因，对造成行李物品丢失的责任人按饭店规章制度给予相应处罚。

4) 错拿寄存的行李物品

① 一旦发现错拿宾客行李物品，及时采取补救措施,并对客作好解释工作；

② 对已经造成错拿的行李、物品而无法补救的，按丢失行李物品程序处理；

③ 查明事故原因，对造成行李物品错拿的责任人按饭店规章制度给予相应处罚。