# 酒店其他事件处理程序案-客人遗留物品处理程序

1.0目的

确保客人财产不受损失，保护客人利益。

2.0范围

2.1酒店管家部。

3.0定义

3.1准确、及时、迅速

4.0职责

5.0制度

5.1发现客人遗留物品时，及时报告

5.1.1在客房范围内，拾到客人的物品，应尽快交到客房中心，讲清房号、物品名称、数量及发现地

点。

5.1.2客房中心立即与前台联系（客人未离开酒店），以便及时将遗留物品交还给客人。

5.1.3若一时无法联系到客人，下班时，楼层服务员将遗留物品交到客房中心。

5.1.4贵重物品：联系后找不到失主，立即报告上级及大堂副理处理。贵重物品要及时交到客房中心或大堂副理处。

5.2分类

5.2.1贵重物品：珠宝、信用卡、支票、现金、相机、手表、文件、资料、身份证、回乡证、护照等。

5.2.2非贵重物品：衣物、食品、饮料、文具、眼镜、日常用品及价值100元以下等物品。

5.2.3客房中心文员根据服务员所交的遗留物品，在遗留物品记录本上注明房号，拾取日期，拾交人姓名，物品名称、品牌、尺码、数量、颜色、质地及保存位置。

5.2.4并及时输入到电脑房态管理系统上。以便查询。

5.3保存

5.3.1所有遗留物品都必须保存在失物储藏柜里。

5.3.2贵重物品与非贵重物品分开存放，贵重物品应专人管理。

5.3.3遗留物品保存具体位置。按月份存放遗留物品柜内。遗留物摆放应归类整齐，并保持干净、整洁。

5.3.4遗留物品的摆放应分类、按拾取日期顺序保存。湿的棉织品经洗衣房处理后打包保存。贵重物品应有专柜保存。

5.3.5根据酒店规定的遗留物品保存期执行。保管期限：贵重物品：一年半。一般物品：六个月。

食品：三天至一星期。水果类物品一天。逾期无人认领，由酒店统一处理。

5.4认领

5.4.1认领方式：A、直接认领 B、请人代为认领

5.4.2贵重物品，客人（或代理人）领取必须亲临客房中心先描述失物特征（品牌、型号、产地、颜色、遗失时间地点等）无误后再凭有效证件（身份证、护照等）登记、签名、填写工作单领取。请认领人签字，并留下联系电话和地址。

5.4.3如果遇到客人查询遗留物品或说明隔日来取的，均放入待取柜中，并做好交接。

5.4.4客人查询遗留物品时，需要问清客人物品的特征，确认是客人所失物品无误时，请客人在失物认领单上登记，写清认领人姓名，证件号码，联系方式。如有委托人领取时，应写清委托人的姓名，证件号码，联系方式。

5.4.5注意：贵重物品酒店员工不得代领，客人领取时必须有领班或主管在场。

5.5捡到遗留物不上交者，将根据（（员工手册））规定，给予处罚。