**前厅接待工作标准**

1. 上午6:50打开大厅所有灯光开关，关闭外围灯光开关.
2. 上午8:00前，在教育培训中心打工群里发布今日会议工作人员、4楼倒开水工作人员、需要开窗通风楼层，如当天有退房的，加上团对整体退房时间.
3. 8点在教育培训中心总群里发:当日值班经理+电话
4. 8点前开好楼层卡给到工作人员，原则上是用几层开几层，并让工作人员签字做好登记.收回也需要签字.
5. 工程员到岗后与工程员对接维修房问题,需要维修的房间号，确保房间是空房，开好对应房间号或楼层卡给到工程部，房间维修好及时跟进，并收回房卡，做好登记，并签字.
6. 上午 8:50交接班需检查总卡是否开卡，客梯遥控器是否缺失，交接前一班上班期间记录事项，以及需要注意的地方，交接好，双方在交接本上签字。
7. 工作交接后9点在教育中心总群里发: 昨日在住、今日预离、今日预抵、今日续住、维修费数量（几大几双）、今日团队名称+房间数量。

注：昨日在住：间夜

今日预离：间夜

今日预抵：间夜

今日续住：间夜

维修房数量：（大床几间，双床几间）

今日团队：

1. 客房服务员打扫房间，遇到客房设施设备有损坏的，前台第一时间做好登记，并联系工程员去维修，并及时做好维修房的登记，事后及时和工程员沟通房间是否维修好，如维修好，及时和客房服务员沟通，如遇到设施设备维修不好，需要更换零件的，在不影响客人续住的前提，和客人说明情况，并像客人表示歉意，房间就无需更换。如遇到影响客人入住体验的，像漏水，空调不凉这些的，也及时和客人沟通，表示歉意，并及时给宾客更换房间。
2. 当日有退房的，和班主任沟通过后，在上午11:30，打电话到房间，提醒客人退房时间是12:00。超过12：00点，到晚上18:00点,我们是要加收半天房费,超过18:00点,我们是要加收一天的房费.超过的这个房费,是由学员自己承担还是班主任这边培训班承担,如是班主任这边承担房费,我们这边也要和班主任确认好,如是学员自行承担的,到时直接收房费即可.
3. 如有服务员汇报客人遗留物品,先做好登记再联系客人,是否还需要的如果宾客确定要的,我们可以给人快递寄回去,顺丰到付即可.如遇到宾客确定不要的,我们放在前台客遗箱,保留48小时,超过48小时,可自行处理.
4. 退房时,如遇到服务员汇报某个房间物品损坏或物品丢失,我们先让服务员再仔细检查下房间的每个角落,确定物品不在房间,我们需要第一时间和宾客沟通,确认是哪个宾客导致的物品损坏和物品的遗失,如确认是客人损坏的,客人愿意赔付的,直接让客人赔付到相应的金额就可以.如果宾客不愿意赔付的,第一时间和当班的班主任沟通,确认培训班是否会赔付.另外遇到宾客都不承认有损坏或遗失的,我们也是第一时间联系到当班班主任,和班主任说明这个情况,看下培训班是否愿意培训这个费用，并把赔偿费做到培训班其他费用里面，继教院除外.注：继教院是客人不赔付的，直接开个单子让班主任签字即可，年底统一结算.让楼层服务员开好杂项单，并签好字，拿到前台，到时随账单一起给到综合部.
5. 每个培训班和住店散客有物品损坏和洗涤费用，都需要分开做好登记，赔付和未赔付.
6. 有培训班班主任用房和免费会议室的，第一时间做好表格登记.班主任用房，以陈经理和房务部经理通知为准.
7. 每个培训班住宿和会场结束后第一时间把纸质账单给到综合部.住宿账单如下：学员名单、住宿清单（需要每个客人签字或班主任签字）、结算单、杂项单（会场和赔偿需开杂项单）、POS机小票.并同时把清单电子稿发送至群里，还有经营数据统计表和财务版同时做好更新在腾讯文档.
8. 散客入住的，需要开票的前台及时开好发票，并在客人退房第一时间，在经营数据统计表财务版上做好开票登记信息.（已开票栏里加上金额）。注：开票金额不能超过住宿实际产生的费用.
9. 楼层服务员做好房间,第一时间汇报到总台,总台收集好这个信息,并做好登记,等中班服务员或主管上班,第一时间把打扫好的房间号给到他们,让他们及时查房,查好的房间,没有问题的话,及时改为净房,以便及时准确的掌握可卖房的数量.
10. 当日下班前与工程员对接今日维修房数量及维修情况。
11. 17点前寻问经理是否有新增预订或取消预订
12. 18点前发预定表格（包括明德楼），如有新增预订，则发：有新增预订，请领导查阅。如无新增预订，则发：今日无新增预订。
13. 晚上20:00点当班人员，在丽苑-用餐群发布第二天早餐用餐人数：

明日早餐人数

今日在住X间 X人

今日预抵X间 预计多少人

晚上22:00，在用餐群再次发布明日早餐用餐人数，格式如上.

1. 晚上值班经理需要到前台签值班登记表，并写上查房房间号.
2. 晚上11点关灯从备用---备用，留下（前室、同灯2、灯带1、灯带2），关灯后打开客梯口的照明开关.
3. 绿植养护表根据时间提醒服务员浇水，并及时在表格上签字.
4. 前台每天做好房卡发放和收回的登记，所有内部人员使用的卡，开卡只能一天一开，用完当晚需回收卡，次日需要再重新开卡.领取房卡和房卡收回都需要登记好时间并签字.

备注: 一楼大厅绿植养护,在规定的时间内浇水和换水.具体操作参照绿植养护时间表