

救救我们的地球教案(实用10篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

话务员工作计划篇一

一、指导思想及目标

为了更好的服务于每一位同学，为了更好的完成办公室的每一项任务，为了让自己的大学生活过得更充实，为了以后更好的服务社会，我将践行“争取想做的，做到该做的，做好在做的”这一座右铭，严格要求自己认认真真，踏踏实实的完成领导交给的每一项任务。经过接下来的学习及工作生活，努力使自己成为一名优秀的学生会办公室委员。

二、主要工作任务

- 1、准时参加例会，做好会议通知，认真做会议记录。
- 2、多学、多看、在工作中有不懂的地方，及时请教主任和同事。
- 3、在课余时间，积极主动地到办公室，做一些力所能及的事情。
- 4、协调并配合学生会各部门工作。
- 5、定期了解各部门工作进程，期末交学生会主席团，由此形成学生会工作总结，并以此作为部门考核内容之一。

6、负责文件处理。接收、传阅、督办上级团，学习组织文件、外来信函材料等；起草、印发学生会文件、总结汇报材料和对外信函等；做好文件管理、档案(含电子档案)和信息工作。

7、完成主席团交给的其它工作任务。

三、个人素质培养要求

首先熟悉学生会的环境，包括人文环境、地理环境、关系环境等，尤其是人文环境，包括各部成员之间委员与部长，以及各部门的设置和功能，学生会的功能等，这是开展工作的前提；注重时间观念，因为一个成功人士总能合理安排好自己的时间，按时按质完成该做的各项工作。

四、学习管理理念

1、学校管理工作像企业管理一样，需要简洁明了的通知和指示来上通下达，以确保内、外工作的高效完成。

2、社会高速进步，学校管理快速发展，所以作为学生会咽喉部门的办公室会本着“一切服务学生”的宗旨，作到快速的服务，确保学生工作的顺利进行。

3、有了简洁的号令和快速的传达作保证，就可达到办公室追求的工作目标—高效。

4、“友情是一笔宝贵的财富，它将使我们的工作进一步升华，更加趋于团结与统一。

新的学期，新的工作。这一年，我将认真完成自己的工作，争取在上学期学生会的基础上为学生会插上希望的翅膀。飞的更高更远！新的学期，新的任务。这半年，我将向各位部长各位主任和同事们认真学习，争取成为学生会优秀的委员！

话务员工作计划篇二

协调处理好劳资双方关系，合理控制企业人员流动比率，是人力资源部门的基础性工作之一。在以往的人事工作中，此项工作一直未纳入目标，也未进行规范性的操作。__年，人力资源部将把此工作作为考核本部门工作是否达到工作质量标准的项目之一。

劳资关系的协调处理目标：完善公司合同体系，除《劳动合同》外，与相关部门一些职位职员签定配套的《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》等，熟悉劳动法规，尽可能避免劳资关系纠纷。争取做每一个离职员工没有较大怨言和遗憾。树立公司良好的形象。

二、具体实施方案：

- 1、__年元月31日前完成《劳动合同》《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》的修订、起草、完善工作。
- 2、__年全年保证与涉及相关工作的每一位员工签定上述合同。并严格按合同执行。
- 3、为有效控制人员流动，只有首先严格用人关。人力资源部在__年将对人员招聘工作进行进一步规范管理。一是严格审查预聘人员的资历，不仅对个人工作能力进行测评，还要对忠诚度、诚信资质、品行进行综合考查。二是任何部门需要人员都必须经人力资源部面试和审查，任何人任何部门不得擅自招聘人员和仅和人力资源部打个招呼、办个手续就自行安排工作。人力资源部还会及时地掌握员工思想动态，做好员工思想工作，有效预防员工的不正常流动。

三、实施目标需注意事项：

- 1、劳资关系的处理是一个比较敏感的工作，它既牵涉到企业

的整体利益，也关系到每个员工的切身利益。劳资双方是相辅相承的关系，既有共同利益，又有相互需求的差距，是矛盾中统一的合作关系。人力资源部必须从公司根本利益出发，尽可能为员工争取合理合法的权益。只有站在一个客观公正的立场上，才能协调好劳资双方的关系。避免因过多考虑公司方利益而导致员工的不满，也不能因迁就员工的要求让公司利益受损。

2、人员流动率的控制要做到合理。过于低的流动率不利于公司人才结构的调整与提高，不利于公司增加新鲜血液和新的与公司既有人才的知识面、工作经验、社会认识程度不同的人才，容易形成因循守旧的企业文化，不利于公司的变革和发展；但流动率过高容易造成人心不稳，企业员工忠诚度、对工作的熟悉度不高，导致工作效率的低下，企业文化的传承无法顺利持续。人力资源部在日常工作中要时刻注意员工思想动态，并了解每一位辞职员工的真正离职原因，从中做好分析，找出应对方法，确保避免员工不正常流动。

四、目标责任人：

第一责任人：人力资源部经理

协同责任人：人力资源部经理助理(人事专员)

五、实施目标需支持与配合和事项和部门：

1、完善合同体系需请公司法律顾问予以协助；

2、控制人员流动率工作，需要各部门主管配合做好员工思想工作、员工思想动态反馈工作。人员招聘过程中请各部门务必按工作流程办理。

__年度人力资源部工作目标之九：

本部门自身建设

长期以来，人力资源部在本地区企业中没有一个相应的位置。至今许多企业还继续将人事与后勤统一在行政部的组织架构中。公司自20__年设立人力资源部以来，公司领导对人力资源部的建设也极为关心。人力资源部的自身建设也正在逐步走向规范，职能作用也逐渐得到体现。

人力资源工作作为未来企业发展的动力源，自身的正规化建设十分重要。因此，人力资源部在__年将大力加强本部门的内部管理和规范，严格按照现代化企业人力资源工作要求，将人力资源工作从简单的人事管理提升到战略性人力资源管理的层次，使人力资源工作结果成为公司高层决策的参考依据之一。

人力资源部__年度自身建设目标为：完善部门组织职能；完成部门人员配备；提升人力资源从业人员专业技能和业务素质；提高部门工作质量要求；圆满完成本部门年度目标和公司交给的各项任务。

话务员工作计划篇三

光阴似箭，一晃xx月多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，

端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

单证话务员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在话务工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在话务的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到话务工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀话务员的职责。

话务员工作计划篇四

1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努

力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。

2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务情况。

1.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2) 写迅速，反应快。

3) 工作认真，记忆力强。

4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

3、话务服务的基本要求：

1) 电话转接及留言服务：之后再来电。

4) 报警电话的处理：

a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b. 通知总经理到火灾区域。

c. 通知驻店经理到火灾区域。

d. 通知工程部到火灾区域。

f. 通知保安部到火灾区域。

g. 通知医务室到火灾区域。

h. 通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5) 叫醒服务：

程序与规范：

- a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。
- b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。
- c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。
- d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。
- e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。
- f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。
- g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

（五）商务中心员工素质要求：

- 1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。
- 2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。
- 3、工作认真，细致有耐心。
- 4、具有大专以上文化程序和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。
- 5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息（如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等），了解中国历史、地理；熟悉酒店设施、服务项目。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后（五声），必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言（非工作时间或管理人员办公室无人应答时），一律由话务员清楚地记录下来（重复确认）通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

2) 回答问讯和查询电话服务：

查询电话服务的程序和规范如下：

a.对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

b.如遇查询非常用电话号码，话务员须请客人保留线路稍等，以最有效方式为客人查询号码，确认号码正确后，及时通知客人。如需较长时间，则请客人留下电话号码，待查清后，再与客人电话联系，告诉客人。

c.如遇查询某单位地址的电话，话务员首先须先问清客人是否有该单位的电话号码。

d.如遇客人查询客人房间的电话，在总台电话均占线的情况下，话务员应通过电脑为客人查询。但此时应注意为客人保密，不能泄露住客房号，可接通后让客人直接与其通话。

3) “免电话打扰”服务：

a.话务员应将所有提出免打扰要求的客人姓名、房号记录在交接班本上，同时注明接到客人通知的时间。

b.接到通知的话务员，需将电话号码通过话务台锁上，同时将此信息及时、准确地通知所有当班人员。

话务员的基本要求如下：

1) 务员必须在总机铃响三声之内应答电话。

2) 务员应答电话时，必须礼貌、友善、愉快、且面带微笑。这时，客人虽然看不到话务员，但能够感觉到她的笑脸，因为只有微笑时，话务员才会表现出礼貌、友善和愉快，她的语音、语调才会甜美、自然，有吸引力。

3) 接到电话时，首先用中英文熟练准确地自报家门，并自然亲切地使用问候语。

4) 答外部来话时，先报酒店名称，并对客人致以问候。

5) 话务员遇到无法解答的问题时，要将电话转交领班、主管处理。

6) 话务员与客人通话时，声音必须清晰、亲切、自然、甜美，音调适中，语速正常（如音调偏高或偏低，语速偏快或偏慢，则应通过培训加以调整）。

7) 话务员应能够辨别主要管理人员的声音，接到他们的来话

时，话务员须给予恰当的尊称。

4、总机服务项目、工作程序和规范六、前厅部

（一）前厅部管理制度：

1、员工在工作中，必须服从部门领导的安排，若对领导交待的事情有疑问需马上了解清楚，若有任何建议，必须先执行，过后再提。任务执行中必须坚持“反馈制度”，不允许交待执行后，无任何反馈的现象。

部门员工需有高度的团队精神，团结一致，互相协作，禁止任何不利于团结的言论及行为。

2、员工必须严格执行酒店的考勤制度，上班时间指到岗时间而非打卡时间，到岗前须到部门签到本上签到，下班时间要签退。

3、日常排班由各部门的领班或主管进行，员工有任何排班意向须提前说明，工作中必须服从排班安排，若需换班需征得分部领班或主管及当事人同意，并写书面申请。不允许私自或强行换班，主管的换班需知会部门经理的同意。

4、前厅部工作人员禁止利用工作之便收受回扣，一经发现则按开除处理。

5、前厅部工作人员必须严格执行客人资料保密制度，非经部门经理及酒店领导批准不得擅自打印、复印报表，若因报表打印不清晰需要重新打印，废报表应送商务中心进行销毁，行李员送报表至各部门需严格执行签收制度。若违反此项按酒店规定严肃处理。

6、借用钥匙者需经部门经理及酒店领导批准，不允许私自做钥匙，若有违反，按酒店规定严肃处理。

（二）商务中心工作程序：

1、复印程序：

1) 主动热情迎接客人，介绍收费标准。

2) 接过客人的复印原件，按客人的要求，选择纸张的规格、复印张数及深浅程度。

3) 将复印原件在复印平面上定好位置，检查送纸箱纸张是否准备好，按动复印键。

4) 需放大或缩小的复印，按比例调整尺寸，查看第一张复印效果，如无问g.每天更换、调整信息栏的内容，为话务员提供有关服务信息。

h.确保电话房清洁卫生。

i.对话务员进行业务培训，确保员工掌握话务工作程序（包括紧急报警程序）和工作技能，培养员工的高度责任感，使员工的工作质量时刻保持状态。

j.周期性检查并保持电脑终端运转正常。

k.记录所有的传呼电话和传呼系统故障情况，发现故障，立即报告前厅经理。

l.保存一份所有行政人员及部门经理的bp机号码及家庭电话号码。

m.定期对本部门员工进行评估，按照制度实施奖惩。

n.完成前厅经理和管理部门监时交办的事情。

o.有重要宾客接待任务时，提醒当班人员予以重视，并布置检查。

p.处理客人有关电话服务的投诉。

q.协调总机班与酒店其它部门之间的关系，与各部门保持良好的沟通与联系。

2) 总机领班岗位职责：

a.直接对总机主管负责，保证当班工作能按主管要求进行。

b.协助主管制定各时期话务员的工作计划，提供主管所需的记录、报表、月总结。

c.及时向主管汇报工作情况及出现的问题，并提出建议。

d.在重要问题上，积极提出建设性意见。

e.监督当班话务员的服务态度、服务质量及劳动纪律。

f.了解当日天气情况，并做好记录。

g.合理安排当班员工用餐。

h.了解当班员工的思想情况，帮助她们处理好各项关系。

a.迅速、准确地接待每一个通过交换台的电话。

b.礼貌地回答客人提出的问题。

c.处理需要人工接转的长途电话。

d.了解并牢记“vip”的头衔、姓名及住房。

e.为客人提供叫醒服务。

f.处理电话收费事宜，如有跑帐、漏帐，及时向领班汇报。

g.遇到投诉及其它问题时向领班汇报。

h.认真填写交班日记，向下一班人员交代清楚下列情况：

i.“vip”住房转接情况及idd&ddd情况。

j.电话留言情况。

题，即可（2）留言通知faxin[]记录时间及留言人姓名。客人来取后，取消留言。。，严格操作。准乱抛、不准脚踢，行李不拖，其它部、组不得随便占用或借用。

(1). 放置零散客人离店行李和即将入住客人行李的暂时存放，一般不存放较长时间才提取的零散客人行李。

(2). 行李的进出必需按规定做好登记。

(3). 定期清理过期不取的行李（超过二个月）。

(4). 放寄存行李的原则是先放行李架，后放地面；先放里面，后放外面。

(5). 每班次接班后核对行李房内寄存的行李是否与记录相符。

(6). 每日中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。

(7). 核对已被提取行李的行李寄存牌（即注销了的当天行李寄存牌）。

(8). 设立进出行李房运送行李、物品进出记录表，进出行李房均要做好详细记录，如：时间、人物、进出数量、物品名称（和团体各称），做到入有登记、出有注销。

(9). 提取团体行李离开行李房前，先找到团体交接单，核对清团号、行李件数，确认准确无误后才可运走，在转交旅行社前再次交接，核对清楚，要有安全意识。

(10). 提取散客行李时，须按记录查找，查对寄存行李牌号码和行李件数等，核对无误交给客人。

4) 临时存放行李的规定：

1) 本部的行李保管房，对贵重物品、金钱、易燃、易爆、易泄露、有腐蚀性、放射性的'物品、植物等；一律不予保管。

2) 对易碎物品，如玻璃器皿、陶瓷、瓶装酒水等寄存物品的损坏，要酒店不承担任何赔偿责任。

3) 住店客人的行李，原则上不收存。

（四）总机房服务与管理：

1、总机房员工岗位职责：

1) 总机主管岗位职责：

负责总机房的全面管理工作，保证设施设备运转正常，并为客人提供优质高效的电话服务。

a.制定总机室工作条例和话务员行为规范。

d.随时掌握客房利用情况，并据此安排和调整班次。

地，不能坐行李。

2) 运送行李推车要轻，进出门口，转弯角时要慢，不碰墙，不撞门。

3) 对旅行团的行李，未经领班同意，不得私自上楼层分房，非等候电梯时，行李不得在专用电梯厅停留；在任何时候，未经允许一律不得进入客房。

4) 通宵班员工不得睡觉，乱走，要坚守岗位□1□00am以前和6□30am以后不得在岗位上使用凳子。

5) 行李车运行行李后立即放回取出车的地方，并按位置顺序排放好。

6) 离开大堂范围去做散客行李、团体行李、团体行李分房、转房、去吃饭、吃早餐、去厕所等都要在行李员服务记录表上记录去向，写去时间、何事，完成返回后要写上返回时间。

7) 做完每一件工作都要做好适当的登记。

8) 三人当班在工作不忙时可轮流休息，但必须在规定时间内轮流换休息。

9) 代客人换零钱时要交行李员去做。

10) 上班要有两对白手套，一对干净的作备用。

11) 在无车或无客人时，应自觉站立好、不能搞小动作，不能和保安员或他人闲谈。

12) 有同事休息超时，未出来接班，只能要行李员帮忙去叫，不得擅离岗位，直到同事出来接班为止。

3、行李房的使用和管理：

1) 行李房钥匙的使用和管理：

(1). 行李房钥匙由当班行李员保管，晚班行李员下班后统一交保安部保管。行李房钥匙如损坏后需重新配制的，必须以坏钥匙换新钥匙，损坏的钥匙交回部门。行李房钥匙不得私自复制，申请配行李房钥匙需打报告。行李房门锁定期更换。

(2). 供当班人员们日常使用的行李房钥匙，不得随意放置或带走，钥匙使用前到指定位置拿取，使用后放回指定位置；行李员接班后至下班前必须随身携带门匙，不得放在抽屉，桌面等处，更不能随意转到他人之手（包括已下班的行李员），做好钥匙交接保管工作。

2) 行李房管理：

（三）礼宾部规章制度：

1、工作纪律：

1) 上岗之前要认真检查仪表仪容、帽子要端正，不能随意摘下，衣服要整洁、手套要干净，皮鞋要擦亮。工号牌要佩戴在左胸处。

2) 站立服务姿势要正确，挺胸收腹，双手放于身后，左手掌握住右手背，不得倚墙靠柜，不做小动作，手不得插入袋中。

3) 当班时不得在大厅、通道、电梯、休息处、行李房等处大声谈话、喧哗、打闹、唱歌、抽烟、吃零食、看报纸等，更不能到处游逛、闲聊。

4) 当班时不准打私人电话，接听私人电话（特殊情况经主管批准外）。

- 5) 上班时须制服干净、整洁，不得在岗位上整理制服和个人衣物。
- 6) 非工作时间一律不准进入行李保管房。存取行李进入行李房时须将门关好，离开时须将门锁好。
- 7) 行李员未经许可不得走过收银处的通道。回收客人钥匙须立即交回接待处职员处理。
- 8) 爱护公物，不随意乱写、乱划、乱踢、乱丢、乱撞。
- 9) 坚持“宾客至上”的服务宗旨，对客人服务应一视同仁，要同样热情有礼。
- 10) 与客人谈话时，站立姿势正确，态度要温和，请字开头，谢字结尾，礼貌用语不离口，声音要清楚，写字给客人看时，笔迹要清晰。
- 11) 任何时候不准向客人索取小费，或暗示小费，或向客人索取物品，或兑换钱币，违反此规定者，一经发现立即除名。
- 12) 保证客人行李的安全，不准翻动客人的行李和物品，不准翻阅客人寄存或丢弃的书、报、杂志等。
- 13) 遵守酒店、部门的报刊、杂志管理规定，并严格执行；不得私自派发、带走供客人阅读的报纸、杂志等。
- 14) 服从主管、部门经理、大堂副理的工作安排，需加班时要准时回来加班，服从工作安排。
- 15) 做完每一项工作立即返回岗位，不得在别处停留，非工作原因离开岗位或休息处的，须经当值领班同意。
- 16) 遇到特殊情况要立即报告当值领班、主管或当值大堂经理。

17) 在休息处休息时不能打闹喧哗，不能打瞌睡，看报刊。

18) 遵守本店《员工守则》之任何一条。

2、行李员岗位纪律：

1) 搬运行李时须小心

7、交接班程序：

1) 文件：核对传真、打字稿等要递交给客人的文件。

2) 归档：把当班的务种服务表及存根放入指定的位置。

3) 设备：检查打字机的电源是否切断，传真机内是否有纸，复印机的使用是否正常，设备周围环境是否整洁等。

4) 现金：检查是否有现金需要移交。

5) 电话卡：与交班本上所写的数量进行核对。

6) 单据：核对账单，交代没有结算的账单。

7) 交班本：交代登记本上所有遗留的问题。

8) 钥匙：移交钥匙。

9) 其它：任何有关与客人联系的事及向经理汇报的事。

8、飞机票预定

1) 客人在通知订票时，应及时查询航空公司，记录客人所要查询的航班时刻、折扣、机型、票价。

2) 客人通知订票时，应请客人亲自到商务中心交票款，并重

复客人的姓名，航班、日期、时间、地点、折扣、票价，并记录客人联系方式，房号等。

3) 客人交完票款后，给客人开好收据并及时与航空公司联系，详细的说明：航班、日期、时间、地点、折扣、姓名，并请对方重复，确认无误。

4) 送票员将票送到商务中心时，请仔细核对机票是否与客人预定的相符。认真登记后，请他在登记本上签字。

5) 客人取票时，应收回收据，并请客人认真的核对机票日期、时间、地点、价格。

9、火车票订票程序：

1) 客人在通知订票时，应仔细查对火车时刻表，注意时间和车次的变化。

2) 当客人通知订票时，应请客人亲自到商务中心来填写订票单，或当班人员填写后，请客人在订票单上签字确认，并收取客人手续费和押金后，才可订票。

3) 客人交完押金后，应及时与预定处联系，详细的说明：车次、时间、日期、车票种类及数量。

4) 客人有特殊要求，请客人在预定单上详细注明。不要轻易答应客人的要求，也不要很有把握的告之客人票可以买到。

5) 送票员将票送到商务中心时，请仔细核对车票与订票单是否相符。客人取票时，应收回押金收据，并请客人认真的核对车票上的日期、时间、车次及车票种类。

7) 结算：打出账单请客人签字。

8) 清整：交班后马上清理积存，未转交的传真进一步再核实

姓名、房号。

5、结帐程序：

- 1) 每班次需使用当班员操作码，不允许使用其他人员操作码进行账目处理。
- 2) 每班必需分开入账，而且每班次进行封班（不允许出现当日所有账目录入同一班次帐目中）。
- 3) 集中入账，每一笔账目，都需立即入账，不得延迟。
- 4) 上交的账单，都必需为入账后电脑打印的账单，不允许出现手工账单上交财务部的情况发生。
- 5) 交班时，需打印当班次“显示流水账单）项（13-5）。
- 6) 打印商务中心当天营业收入报表2份，本班班结有2份（包含现金账）本班流水账单表2份。
- 7) 汇总现金，填写现金投币袋和本班班结表一起投入总收款保险箱内，并填写投币记录表，请见证人签字。
- 8) 取出转账账单的第二联，填写转账登记单后一起交总台。
- 9) 第一联与班结表和流水账单订在一起；第三联与账单、发票控制表及流水账单订在一起。
- 10) 汇总所有账单，与电脑核对金额后，和当天的报表（除当日营业日报）一起交夜审。
- 11) 在收银电脑中，对转客账的金额进行平账。
- 12) 打印传真记录、1128电话记录及当日营业收入日报一同交于部门经理办公室；营业收入日报留一份在本岗位。

13) 进入sw系统，结束当日营业。

6、无主取报程序：

1) 填写进报记录：无姓名、无房号。

2) 初查：查电脑上、查总台。

3) 待查：初查无结果者，进报装入信封，盖上待查章，放入专门的夹子。

4) 保存期10天：继续再查。

5) 交接班：在交接班本上记录待查数，以便继续再查。

6) 查无此人：在信封上盖“查无此人”章，放如专门的夹子存档。

7) 销毁：存档三个月，由领班决定销毁，彻底防止进报泄密。

连续复印。

5) 复印完毕，取出复印原件交给客人，如原件是若干张，注意不要将顺序搞乱。交给前厅收银。

10)、把帐单号码、房号金额、付款方式分项填在“商务中心日复印、打字报表”上。

2、打印程序：

1) 主动、热情迎接客人，介绍收费标准。

2) 接过客人的原稿文件，了解客人要求及特殊格式的安排，浏览原稿，看是否有看不清的地方或字符。

- 3) 告知客人大概完成的时间。
- 4) 文件打出后，必须请客人校对。
- 5) 修改后，再校对一遍。
- 6) 将打好的文件交给客人，根据打字张数，为客人开单收费，请客人签字后，将帐单转前台收银。
- 7) 填写“商务中心日复印、打字报表”。
- 8) 每个文件都要询问客人是否存盘及保留时间，如不要求保留，则删除该文件。
- 9) 客人多或暂时不能给客人打字时，应有礼貌的向客人解释，若客人不急，告诉客人打好后，会打电话到客房，请客人前来校对。

3、发送传真程序：

- 1) 根据客人提供的传真号码核实、识别：国家地区代码、传真号。
- 2) 收费：在进行服务之前告之客人收费标准，及付费方式。
- 3) 传真稿上机：稿文朝下，正面向里，两边夹住，保证1：1发送。
- 4) 发送：拨打准确，每一页都准确发送。
- 5) 核对发送报告：核对出报报告上的面数及结果。
- 6) 结算：按实际价目向客人收费。
- 7) 递交：将文件和出报报告一起装入信封，双手递交给客人。

如客人不在，在信封上注明姓名、房号、日期交班与下一班，继续办理。

4、接收传真程序：

1) 取报：进报、报文、报告及时完整。

2) 整报：报文按页序排列，核实页数。

3) 分报：识别收报人姓名及房号，装入信封。

4) 核实：通过电脑查询无姓名、无房号的死报。

(1) 无房号、无姓名，在信封上注明无主收报，存放10天，归档。

(2) 客人已离店，信封上注明check out日期，在本市可免费转入。

5) 进报登记本，姓名、房号、日期、页数，进报时间、递交时间、收件人签名。

6) 递交：(1) 电话通知客人来取，或请行李员送到房间。

6) 问明客人是否要装订文件，替客人装订。

7) 根据复印张数和规格，开立帐单。帐单一式三联，开好，后将二、三联撕下，第二联交财务结帐处，第三联交客人，如客人不要，立即碎掉。

8) 如客人要挂帐，请客人出示房卡，并签字。

话务员工作计划篇五

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的'嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。

- 1) 电话转接及留言服务：之后再来电。
- 4) 报警电话的处理：
 - a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

- b.通知总经理到火灾区域。
- c.通知驻店经理到火灾区域。
- d.通知工程部到火灾区域。
- f.通知保安部到火灾区域。
- g.通知医务室到火灾区域。
- h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务：

- a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。
- b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。
- c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。
- d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。
- e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。
- f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。
- g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些

房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

- 1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。
- 2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。
- 3、工作认真，细致有耐心。
- 4、具有大专以上文化程度和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。
- 5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

话务员工作计划篇六

转眼间又要进入新的一年—__年了，新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，也是我非常重要的一年。出来工作已过4个年头，家庭、生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，我订立了本年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

一、熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

1、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，代理费用达8万元以上(每件4万元)。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

2、在第二季度的时候，以商标、专利业务为主。通过到专业市场、参加专业展销会、上网、电话、陌生人拜访等多种业务开发方式开发客户，加紧联络老客户感情，组成一个循环有业务作的客户群体。以至于达到4.8万元以上代理费(每月不低于1.2万元代理费)。在大力开拓市场的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，还有__奥运会带来的无限商机,给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我对高端业务专业知识与综合能力的相对提高，对规模较大的企业符合了《中国驰名商标》或者《广东省商标》条件的客户，做一次有针对性的开发，有意向合作的客户可以安排业务经理见面洽谈，争取签订一件《广东省商标》，承办费用达7.5万元以上。做驰名商标与商标业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等交办业务的进展情况。

4、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的知识产权保护做到面，代理费用每月至少达1万元以上。

二、制订学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

三、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。

话务员工作计划篇七

根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

话务员工作计划篇八

我接触话务员的'时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

话务员工作计划篇九

- 1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。
- 2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务情况。

l.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2) 写迅速，反应快。

3) 工作认真，记忆力强。

4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6) 熟悉电脑操作及打字。

7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8) 有很强的信息沟通能力。

3、话务服务的基本要求：

1) 电话转接及留言服务：之后再来电。

4) 报警电话的处理：

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5) 叫醒服务：

程序与规范：

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正

确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

（五）商务中心员工素质要求：

1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。

2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

3、工作认真，细致有耐心。

4、具有大专以上文化程度和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。

5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息（如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等），了解中国历史、地理；熟悉酒店设施、服务项目。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应

对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后（五声），必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言（非工作时间或管理人员办公室无人应答时），一律由话务员清楚地记录下来（重复确认）通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

2) 回答问讯和查询电话服务：

查询电话服务的程序和规范如下：

a.对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

b.如遇查询非常用电话号码，话务员须请客人保留线路稍等，以最有效方式为客人查询号码，确认号码正确后，及时通知客人。如需较长时间，则请客人留下电话号码，待查清后，再与客人电话联系，告诉客人。

c.如遇查询某单位地址的电话，话务员首先须先问清客人是否有该单位的电话号码。

d.如遇客人查询客人房间的电话，在总台电话均占线的情况下，话务员应通过电脑为客人查询。但此时应注意为客人保密，不能泄露住客房号，可接通后让客人直接与其通话。

3) “免电话打扰”服务：

a.话务员应将所有提出免打扰要求的客人姓名、房号记录在交接班本上，同时注明接到客人通知的时间。

b.接到通知的话务员，需将电话号码通过话务台锁上，同时将此信息及时、准确地通知所有当班人员。

话务员的基本要求如下：

1) 务员必须在总机铃响三声之内应答电话。

2) 务员应答电话时，必须礼貌、友善、愉快、且面带微笑。这时，客人虽然看不到话务员，但能够感觉到她的笑脸，因为只有微笑时，话务员才会表现出礼貌、友善和愉快，她的语音、语调才会甜美、自然，有吸引力。

3) 接到电话时，首先用中英文熟练准确地自报家门，并自然亲切地使用问候语。

4) 答外部来话时，先报酒店名称，并对客人致以问候。

5) 话务员遇到无法解答的问题时，要将电话转交领班、主管处理。

6) 话务员与客人通话时，声音必须清晰、亲切、自然、甜美，音调适中，语速正常（如音调偏高或偏低，语速偏快或偏慢，则应通过培训加以调整）。

7) 话务员应能够辨别主要管理人员的声音，接到他们的来话时，话务员须给予恰当的尊称。

4、总机服务项目、工作程序和规范六、前厅部

（一）前厅部管理制度：

1、员工在工作中，必须服从部门领导的安排，若对领导交待的事情有疑问需马上了解清楚，若有任何建议，必须先执行，过后再提。任务执行中必须坚持“反馈制度”，不允许交待执行后，无任何反馈的现象。

部门员工需有高度的团队精神，团结一致，互相协作，禁止任何不利于团结的言论及行为。

2、员工必须严格执行酒店的考勤制度，上班时间指到岗时间而非打卡时间，到岗前须到部门签到本上签到，下班时间要签退。

3、日常排班由各部门的领班或主管进行，员工有任何排班意向须提前说明，工作中必须服从排班安排，若需换班需征得分部领班或主管及当事人同意，并写书面申请。不允许私自或强行换班，主管的换班需知会部门经理的同意。

4、前厅部工作人员禁止利用工作之便收受回扣，一经发现则按开除处理。

5、前厅部工作人员必须严格执行客人资料保密制度，非经部门经理及酒店领导批准不得擅自打印、复印报表，若因报表打印不清晰需要重新打印，废报表应送商务中心进行销毁，行李员送报表至各部门需严格执行签收制度。若违反此项按酒店规定严肃处理。

6、借用钥匙者需经部门经理及酒店领导批准，不允许私自做钥匙，若有违反，按酒店规定严肃处理。

（二）商务中心工作程序：

1、复印程序：

1) 主动热情迎接客人，介绍收费标准。

2) 接过客人的复印原件，按客人的要求，选择纸张的规格、复印张数及深浅程度。

3) 将复印原件在复印平面上定好位置，检查送纸箱纸张是否准备好，按动复印键。

4) 需放大或缩小的复印，按比例调整尺寸，查看第一张复印效果，如无问g.每天更换、调整信息栏的内容，为话务员提供有关服务信息。

h.确保电话房清洁卫生。

i.对话务员进行业务培训，确保员工掌握话务工作程序（包括紧急报警程序）和工作技能，培养员工的高度责任感，使员工的工作质量时刻保持状态。

j.周期性检查并保持电脑终端运转正常。

k.记录所有的传呼电话和传呼系统故障情况，发现故障，立即报告前厅经理。

l.保存一份所有行政人员及部门经理的bp机号码及家庭电话号码。

m.定期对本部门员工进行评估，按照制度实施奖惩。

n.完成前厅经理和管理部门监时交办的事情。

o.有重要宾客接待任务时，提醒当班人员予以重视，并布置检查。

p.处理客人有关电话服务的投诉。

q.协调总机班与酒店其它部门之间的关系，与各部门保持良

好的沟通与联系。

2) 总机领班岗位职责：

a. 直接对总机主管负责，保证当班工作能按主管要求进行。

b. 协助主管制定各时期话务员的工作计划，提供主管所需的记录、报表、月总结。

c. 及时向主管汇报工作情况及出现的问题，并提出建议。

d. 在重要问题上，积极提出建设性意见。

e. 监督当班话务员的服务态度、服务质量及劳动纪律。

f. 了解当日天气情况，并做好记录。

g. 合理安排当班员工用餐。

h. 了解当班员工的思想情况，帮助她们处理好各项关系。

a. 迅速、准确地接待每一个通过交换台的电话。

b. 礼貌地回答客人提出的问题。

c. 处理需要人工接转的长途电话。

d. 了解并牢记“vip”的头衔、姓名及住房。

e. 为客人提供叫醒服务。

f. 处理电话收费事宜，如有跑帐、漏帐，及时向领班汇报。

g. 遇到投诉及其它问题时向领班汇报。

h.认真填写交班日记，向下一班人员交代清楚下列情况：

i.“vip”住房转接情况及idd&ddd情况。

j.电话留言情况。

题，即可（2）留言通知faxin[]记录时间及留言人姓名。客人来取后，取消留言。。，严格操作。准乱抛、不准脚踢，行李不拖，其它部、组不得随便占用或借用。

(1). 放置零散客人离店行李和即将入住客人行李的暂时存放，一般不存放较长时间才提取的零散客人行李。

(2). 行李的进出必需按规定做好登记。

(3). 定期清理过期不取的行李（超过二个月）。

(4). 放寄存行李的原则是先放行李架，后放地面；先放里面，后放外面。

(5). 每班次接班后核对行李房内寄存的行李是否与记录相符。

(6). 每日中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。

(7). 核对已被提取行李的行李寄存牌（即注销了的当天行李寄存牌）。

(8). 设立进出行李房运送行李、物品进出记录表，进出行李房均要做好详细记录，如：时间、人物、进出数量、物品名称（和团体各称），做到入有登记、出有注销。

(9). 提取团体行李离开行李房前，先找到团体交接单，核对清团号、行李件数，确认准确无误后才可运走，在转交旅行

社前再次交接，核对清楚，要有安全意识。

(10). 提取散客行李时，须按记录查找，核对寄存行李牌号码和行李件数等，核对无误交给客人。

4) 临时存放行李的规定：

1) 本部的行李保管房，对贵重物品、金钱、易燃、易爆、易泄露、有腐蚀性、放射性的物品、植物等；一律不予保管。

2) 对易碎物品，如玻璃器皿、陶瓷、瓶装酒水等寄存物品的损坏，要酒店不承担任何赔偿责任。

3) 住店客人的行李，原则上不收存。

(四) 总机房服务与管理：

1、总机房员工岗位职责：

1) 总机主管岗位职责：

负责总机房的全面管理工作，保证设施设备运转正常，并为客人提供优质高效的电话服务。

a.制定总机室工作条例和话务员行为规范。

d.随时掌握客房利用情况，并据此安排和调整班次。

地，不能坐行李。

2) 运送行李推车要轻，进出门口，转弯角时要慢，不碰墙，不撞门。

3) 对旅行团的行李，未经领班同意，不得私自上楼层分房，非等候电梯时，行李不得在专用电梯厅停留；在任何时候，

未经允许一律不得进入客房。

4) 通宵班员工不得睡觉，乱走，要坚守岗位□1□00am以前和6□30am以后不得在岗位上使用凳子。

5) 行李车运行行李后立即放回取出车的地方，并按位置顺序排放好。

6) 离开大堂范围去做散客行李、团体行李、团体行李分房、转房、去吃饭、吃早餐、去厕所等都要在行李员服务记录表上记录去向，写去时间、何事，完成返回后要写上返回时间。

7) 做完每一件工作都要做好适当的登记。

8) 三人当班在工作不忙时可轮流休息，但必须在规定时间内轮流换休息。

9) 代客人换零钱时要交行李员去做。

10) 上班要有两对白手套，一对干净的作备用。

11) 在无车或无客人时，应自觉站立好、不能搞小动作，不能和保安员或他人闲谈。

12) 有同事休息超时，未出来接班，只能要行李员帮忙去叫，不得擅离岗位，直到同事出来接班为止。

3、行李房的使用和管理：

1) 行李房钥匙的使用和管理：

(1). 行李房钥匙由当班行李员保管，晚班行李员下班后统一交保安部保管。行李房钥匙如损坏后需重新配制的，必须以坏钥匙换新钥匙，损坏的钥匙交回部门。行李房钥匙不得私

自复制，申请配行李房钥匙需打报告。行李房门锁定期更换。

(2). 供当班人员们日常使用的行李房钥匙，不得随意放置或带走，钥匙使用前到指定位置拿取，使用后放回指定位置；行李员接班后至下班前必须随身携带门匙，不得放在抽屉，桌面等处，更不能随意转到他人之手（包括已下班的行李员），做好钥匙交接保管工作。

2) 行李房管理：

（三）礼宾部规章制度：

1、工作纪律：

1) 上岗之前要认真检查仪表仪容、帽子要端正，不能随意摘下，衣服要整洁、手套要干净，皮鞋要擦亮。工号牌要佩戴在左胸处。

2) 站立服务姿势要正确，挺胸收腹，双手放于身后，左手掌握住右手背，不得倚墙靠柜，不做小动作，手不得插入袋中。

3) 当班时不得在大厅、通道、电梯、休息处、行李房等处大声谈话、喧哗、打闹、唱歌、抽烟、吃零食、看报纸等，更不能到处游逛、闲聊。

4) 当班时不准打私人电话，接听私人电话（特殊情况经主管批准外）。

5) 上班时须制服干净、整洁，不得在岗位上整理制服和个人衣物。

6) 非工作时间一律不准进入行李保管房。存取行李进入行李房时须将门关好，离开时须将门锁好。

7) 行李员未经许可不得走过收银处的通道。回收客人钥匙须

立即交回接待处职员处理。

8) 爱护公物，不随意乱写、乱划、乱踢、乱丢、乱撞。

9) 坚持“宾客至上”的服务宗旨，对客人服务应一视同仁，要同样热情有礼。

10) 与客人谈话时，站立姿势正确，态度要温和，请字开头，谢字结尾，礼貌用语不离口，声音要清楚，写字给客人看时，笔迹要清晰。

11) 任何时候不准向客人索取小费，或暗示小费，或向客人索取物品，或兑换钱币，违反此规定者，一经发现立即除名。

12) 保证客人行李的安全，不准翻动客人的行李和物品，不准翻阅客人寄存或丢弃的书、报、杂志等。

13) 遵守酒店、部门的报刊、杂志管理规定，并严格执行；不得私自派发、带走供客人阅读的报纸、杂志等。

14) 服从主管、部门经理、大堂副理的工作安排，需加班时要准时回来加班，服从工作安排。

15) 做完每一项工作立即返回岗位，不得在别处停留，非工作原因离开岗位或休息处的，须经当值领班同意。

16) 遇到特殊情况要立即报告当值领班、主管或当值大堂经理。

17) 在休息处休息时不能打闹喧哗，不能打瞌睡，看报刊。

18) 遵守本店《员工守则》之任何一条。

2、行李员岗位纪律：

1) 搬运行李时须小心

7、交接班程序：

1) 文件：核对传真、打字稿等要递交给客人的文件。

2) 归档：把当班的务种服务表及存根放入指定的位置。

3) 设备：检查打字机的电源是否切断，传真机内是否有纸，复印机的使用是否正常，设备周围环境是否整洁等。

4) 现金：检查是否有现金需要移交。

5) 电话卡：与交班本上所写的数量进行核对。

6) 单据：核对账单，交代没有结算的账单。

7) 交班本：交代登记本上所有遗留的问题。

8) 钥匙：移交钥匙。

9) 其它：任何有关与客人联系的事及向经理汇报的事。

8、飞机票预定

1) 客人在通知订票时，应及时查询航空公司，记录客人所要查询的航班时刻、折扣、机型、票价。

2) 客人通知订票时，应请客人亲自到商务中心交票款，并重复客人的姓名，航班、日期、时间、地点、折扣、票价，并记录客人联系方式，房号等。

3) 客人交完票款后，给客人开好收据并及时与航空公司联系，详细的说明：航班、日期、时间、地点、折扣、姓名，并请对方重复，确认无误。

4) 送票员将票送到商务中心时，请仔细核对机票是否与客人预定的相符。认真登记后，请他在登记本上签字。

5) 客人取票时，应回收收据，并请客人认真的核对机票日期、时间、地点、价格。

9、火车票订票程序：

1) 客人在通知订票时，应仔细查对火车时刻表，注意时间和车次的变化。

2) 当客人通知订票时，应请客人亲自到商务中心来填写订票单，或当班人员填写后，请客人在订票单上签字确认，并收取客人手续费和押金后，才可订票。

3) 客人交完押金后，应及时与预定处联系，详细的说明：车次、时间、日期、车票种类及数量。

4) 客人有特殊要求，请客人在预定单上详细注明。不要轻易答应客人的要求，也不要很有把握的告之客人票可以买到。

5) 送票员将票送到商务中心时，请仔细核对车票与订票单是否相符。客人取票时，应回收押金收据，并请客人认真的核对车票上的日期、时间、车次及车票种类。

7) 结算：打出账单请客人签字。

8) 清整：交班后马上清理积存，未转交的传真进一步再核实姓名、房号。

5、结帐程序：

1) 每班次需使用当班员操作码，不允许使用其他人员操作码进行账目处理。

- 2) 每班必需分开入账，而且每班次进行封班（不允许出现当日所有账目录入同一班次帐目中）。
- 3) 集中入账，每一笔账目，都需立即入账，不得延迟。
- 4) 上交的账单，都必需为入账后电脑打印的账单，不允许出现手工账单上交财务部的情况发生。
- 5) 交班时，需打印当班次“显示流水账单）项（13-5）。
- 6) 打印商务中心当天营业收入报表2份，本班班结有2份（包含现金账）本班流水账单表2份。
- 7) 汇总现金，填写现金投币袋和本班班结表一起投入总收款保险箱内，并填写投币记录表，请见证人签字。
- 8) 取出转账账单的第二联，填写转账登记单后一起交总台。
- 9) 第一联与班结表和流水账单订在一起；第三联与账单、发票控制表及流水账单订在一起。
- 10) 汇总所有账单，与电脑核对金额后，和当天的报表（除当日营业日报）一起交夜审。
- 11) 在收银电脑中，对转客账的金额进行平账。
- 12) 打印传真记录、1128电话记录及当日营业收入日报一同交于部门经理办公室；营业收入日报留一份在本岗位。
- 13) 进入sw系统，结束当日营业。

6、无主取报程序：

- 1) 填写进报记录：无姓名、无房号。

- 2) 初查：查电脑上、查总台。
- 3) 待查：初查无结果者，进报装入信封，盖上待查章，放入专门的夹子。
- 4) 保存期10天：继续再查。
- 5) 交接班：在交接班本上记录待查数，以便继续再查。
- 6) 查无此人：在信封上盖“查无此人”章，放如专门的夹子存档。
- 7) 销毁：存档三个月，由领班决定销毁，彻底防止进报泄密。

连续复印。

- 5) 复印完毕，取出复印原件交给客人，如原件是若干张，注意不要将顺序搞乱。交给前厅收银。
- 10)、把帐单号码、房号金额、付款方式分项填在“商务中心日复印、打字报表”上。

2、打印程序：

- 1) 主动、热情迎接客人，介绍收费标准。
- 2) 接过客人的原稿文件，了解客人要求及特殊格式的安排，浏览原稿，看是否有看不清的地方或字符。
- 3) 告知客人大概完成的时间。
- 4) 文件打出后，必须请客人校对。
- 5) 修改后，再校对一遍。

6) 将打好的文件交给客人，根据打字张数，为客人开单收费，请客人签字后，将帐单转前台收银。

7) 填写“商务中心日复印、打字报表”。

8) 每个文件都要询问客人是否存盘及保留时间，如不要求保留，则删除该文件。

9) 客人多或暂时不能给客人打字时，应有礼貌的向客人解释，若客人不急，告诉客人打好后，会打电话到客房，请客人前来校对。

3、发送传真程序：

1) 根据客人提供的传真号码核实、识别：国家地区代码、传真号。

2) 收费：在进行服务之前告之客人收费标准，及付费方式。

3) 传真稿上机：稿文朝下，正面向里，两边夹住，保证1：1发送。

4) 发送：拨打准确，每一页都准确发送。

5) 核对发送报告：核对出报报告上的面数及结果。

6) 结算：按实际价目向客人收费。

7) 递交：将文件和出报报告一起装入信封，双手递交给客人。如客人不在，在信封上注明姓名、房号、日期交班与下一班，继续办理。

4、接收传真程序：

1) 取报：进报、报文、报告及时完整。

2) 整报：报文按页序排列，核实页数。

3) 分报：识别收报人姓名及房号，装入信封。

4) 核实：通过电脑查询无姓名、无房号的死报。

(1) 无房号、无姓名，在信封上注明无主收报，存放10天，归档。

(2) 客人已离店，信封上注明check out日期，在本市可免费转入。

5) 进报登记本，姓名、房号、日期、页数，进报时间、递交时间、收件人签名。

6) 递交：(1) 电话通知客人来取，或请行李员送到房间。

6) 问明客人是否要装订文件，替客人装订。

7) 根据复印张数和规格，开立帐单。帐单一式三联，开好，将二、三联撕下，第二联交财务结帐处，第三联交客人，如客人不要，立即碎掉。

8) 如客人要挂帐，请客人出示房卡，并签字。