SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG

Số: 356/QĐ-TTĐD&CSNCC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 11 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình đón tiếp khách lưu trú tại Trung tâm

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 1182/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về kiện toàn Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 35/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 28/01/2026 của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa về việc ban hành qui chế làm việc tại Trung tâm;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình đón tiếp khách lưu trú tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký, thay thế Quyết định số 403/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 25/11/2024.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ, Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi Nhận:
- Như điều 3 (VBĐT);
- Lưu VT, P.NV.

GIÁM ĐỐC

SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG KHÁNH HÒA

Trần Thị Ngọc Thùy

SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP KHÁCH LƯU TRÚ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 356/QĐ- TTĐD&CSNCC ngày 15/ 11/2026 của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Thống nhất trình tự, nội dung và trách nhiệm của Lễ tân cùng các bộ phận liên quan trong việc tiếp nhận, phục vụ và thanh toán đối với khách lưu trú tại Trung tâm; góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, hiệu quả quản lý và uy tín của Trung tâm.

Bảo đảm việc đón tiếp khách chu đáo, lịch sự, chính xác; cung cấp thông tin rõ ràng về giá phòng, dịch vụ, thời gian lưu trú và các quy định có liên quan.

Thực hiện đầy đủ việc lập, cập nhật, quản lý hồ sơ khách lưu trú và khai báo lưu trú theo quy định pháp luật hiện hành; bảo đảm thông tin cá nhân của khách được quản lý, sử dụng đúng mục đích và bảo mật.

Các bộ phận phối hợp kịp thời, không để xảy ra tình trạng bố trí phòng chưa bảo đảm điều kiện phục vụ, bỏ sót dịch vụ phát sinh hoặc sai lệch trong thanh toán.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình áp dụng đối với Lễ tân và viên chức, người lao động thuộc các bộ phận có liên quan đến hoạt động tiếp nhận, phục vụ, quản lý phòng và thanh toán khách lưu trú tại Trung tâm.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Quy trình tiếp nhận và làm thủ tục nhận phòng

1.1. Chuẩn bị trước khi khách đến

– Kiểm tra thông tin đặt phòng, thời gian đến, thời gian lưu trú, số lượng khách, loại phòng, giá phòng, dịch vụ đã đăng ký và các yêu cầu đặc biệt (nếu có).

– Đối chiếu tình trạng phòng trên sổ hoặc phần mềm quản lý; phối hợp với bộ phận buồng phòng kiểm tra vệ sinh, trang thiết bị, vật dụng và điều kiện sẵn sàng phục vụ.

– Chuẩn bị hồ sơ đăng ký lưu trú, phiếu nhận phòng, thông tin giá và dịch vụ, chìa khóa phòng; chuẩn bị danh sách phân phòng đối với khách đoàn.

– Thông báo cho bộ phận buồng phòng, bảo vệ và bộ phận phục vụ về thời gian khách đến, số lượng khách, phương tiện và yêu cầu phối hợp cần thiết.

1.2. Đón tiếp và làm thủ tục đối với khách lẻ

– Chủ động chào đón khách với thái độ niềm nở, lịch sự; xác nhận tên khách và thông tin đặt phòng.

– Kiểm tra, xác nhận loại phòng, số lượng khách, thời gian lưu trú, giá phòng, các dịch vụ đi kèm và phương thức thanh toán. Trường hợp khách chưa đặt phòng, kiểm tra tình trạng phòng thực tế và báo mức giá, điều kiện lưu trú trước khi xác nhận.

– Tiếp nhận giấy tờ tùy thân hoặc thông tin cần thiết của khách để đối chiếu, ghi nhận theo quy định; hướng dẫn khách kê khai, ký xác nhận phiếu đăng ký lưu trú. Không tự ý giữ giấy tờ tùy thân của khách nếu không có căn cứ hoặc yêu cầu hợp pháp.

– Thông báo rõ các quy định của Trung tâm; thời gian nhận, trả phòng; thời gian và địa điểm phục vụ ăn uống (nếu có); các dịch vụ hiện có, mức phí và cách liên hệ khi cần hỗ trợ.

– Giao chìa khóa/thẻ phòng, hướng dẫn khách đến phòng; phối hợp hỗ trợ hành lý khi cần thiết.

– Cập nhật tình trạng nhận phòng, thông tin khách và dịch vụ đã đăng ký vào sổ hoặc phần mềm quản lý; thực hiện khai báo lưu trú theo quy định và chuyển thông tin cần thiết cho các bộ phận liên quan.

1.3. Tiếp nhận khách đoàn

a) Trước khi đoàn đến

– Tiếp nhận danh sách đoàn, thông tin trưởng đoàn, số lượng khách, thời gian lưu trú, yêu cầu về phòng, ăn uống, dịch vụ và phương thức thanh toán.

– Đối chiếu danh sách với khả năng bố trí phòng; lập phương án phân phòng, chuẩn bị hồ sơ, chìa khóa và danh sách gửi các bộ phận liên quan.

– Phối hợp bộ phận buồng phòng kiểm tra phòng; thông báo bảo vệ và bộ phận phục vụ về thời gian, phương tiện và kế hoạch đón đoàn.

b) Khi đoàn đến

– Chào đón đoàn, liên hệ trưởng đoàn để xác nhận số lượng khách, danh sách thực tế, phân phòng, thời gian lưu trú và phương thức thanh toán.

– Hướng dẫn khách thực hiện thủ tục đăng ký lưu trú; đối chiếu giấy tờ/thông tin của từng khách theo quy định. Trường hợp trưởng đoàn hỗ trợ cung cấp danh sách, Lễ tân vẫn phải bảo đảm thông tin của từng người được ghi nhận đầy đủ, chính xác.

– Thông báo cho trưởng đoàn các nội dung cần thiết về nội quy, giá và dịch vụ, thời gian phục vụ ăn uống, thời gian trả phòng và đầu mối liên hệ.

– Bàn giao chìa khóa/thẻ phòng theo danh sách; phối hợp hướng dẫn khách và vận chuyển hành lý đến phòng.

– Cập nhật danh sách khách thực tế, tình trạng phòng và dịch vụ đã thống nhất; chuyển thông tin cần thiết cho các bộ phận liên quan.

c) Trường hợp phòng chưa sẵn sàng

– Thông tin trung thực cho khách/trưởng đoàn về tình trạng phòng và thời gian dự kiến có thể nhận phòng; không xác nhận thời gian khi chưa có cơ sở.

– Hướng dẫn khách nghỉ tại khu vực phù hợp, hỗ trợ sắp xếp hành lý và phối hợp phục vụ nước uống khi điều kiện cho phép.

– Theo dõi tiến độ chuẩn bị phòng; thông báo ngay khi phòng sẵn sàng và thực hiện bàn giao phòng theo quy trình.

1.4. Xử lý một số tình huống phát sinh

– Thông tin đặt phòng không khớp hoặc khách không có tên trong danh sách: kiểm tra lại hồ sơ, liên hệ người tiếp nhận đặt phòng hoặc người có thẩm quyền; chỉ bố trí phòng sau khi xác nhận khả năng phục vụ và mức giá.

– Khách yêu cầu đổi phòng hoặc phát sinh thêm người/dịch vụ: kiểm tra khả năng đáp ứng, thông báo rõ chi phí (nếu có), xin xác nhận của khách và cập nhật hồ sơ.

– Phòng hoặc trang thiết bị không bảo đảm: báo ngay bộ phận buồng phòng và người phụ trách để kiểm tra, khắc phục hoặc bố trí phương án thay thế; không bàn giao phòng chưa bảo đảm điều kiện phục vụ.

– Phản ánh, khiếu nại của khách: lắng nghe, ghi nhận đầy đủ, xử lý trong phạm vi trách nhiệm; trường hợp vượt thẩm quyền phải báo cáo người phụ trách/Lãnh đạo Trung tâm để giải quyết.

3. Quy trình trả phòng và thanh toán

3.1. Chuẩn bị trả phòng

– Tiếp nhận thông tin dự kiến trả phòng; xác nhận số phòng, số lượng khách, thời gian trả phòng và phương thức thanh toán.

– Thông báo bộ phận buồng phòng kiểm tra tình trạng phòng, vật dụng, trang thiết bị và tài sản bàn giao; thông báo bộ phận phục vụ rà soát các dịch vụ khách đã sử dụng.

– Đối chiếu hồ sơ đặt phòng, phiếu đăng ký, tiền đặt cọc/tiền thanh toán trước (nếu có), các khoản dịch vụ đã sử dụng, khoản còn phải thu và chứng từ liên quan.

– Chuẩn bị bảng kê hoặc hóa đơn thanh toán, bảo đảm các khoản thu có căn cứ, đúng mức giá và được ghi nhận đầy đủ.

3.2. Trả phòng và thanh toán đối với khách lẻ

– Chào khách, xác nhận thông tin trả phòng và tiếp nhận chìa khóa/thẻ phòng.

– Phối hợp bộ phận buồng phòng kiểm tra phòng; ghi nhận tình trạng tài sản, trang thiết bị và vật dụng. Nếu phát sinh hư hỏng, mất mát hoặc vấn đề cần xác minh, lập ghi nhận và báo người phụ trách xử lý theo quy định; không tự ý áp đặt khoản thu.

– Đối chiếu các dịch vụ khách đã sử dụng với thông tin từ các bộ phận; lập bảng kê/hóa đơn chi tiết và gửi khách kiểm tra.

– Thông báo số tiền phải thanh toán sau khi đã trừ khoản khách thanh toán trước/đặt cọc (nếu có); giải thích rõ các khoản thu khi khách có yêu cầu.

– Thực hiện thu tiền mặt hoặc chuyển khoản theo phương thức được Trung tâm chấp nhận; lập và giao chứng từ thanh toán cho khách theo quy định.

– Cập nhật tình trạng phòng sau khi bộ phận buồng phòng xác nhận; chuyển hồ sơ, chứng từ thanh toán cho bộ phận kế toán theo quy định.

– Ghi nhận ý kiến đánh giá, phản ánh của khách; hỗ trợ phương tiện vận chuyển khi khách có nhu cầu; cảm ơn và tiễn khách.

3.3. Trả phòng và thanh toán đối với khách đoàn

– Chuẩn bị danh sách khách, danh sách phòng và bảng tổng hợp dịch vụ phát sinh của đoàn.

– Xác nhận với trưởng đoàn phương thức thanh toán chung hay riêng từng khách; xác định rõ khoản do đơn vị/cơ quan đặt dịch vụ thanh toán và khoản khách tự thanh toán.

– Lập bảng kê/hóa đơn theo từng nội dung; gửi trưởng đoàn hoặc người được ủy quyền kiểm tra, xác nhận. Các khoản chưa thanh toán cần có xác nhận và hồ sơ làm căn cứ thu/đối chiếu.

– Phối hợp kiểm tra phòng, thu hồi chìa khóa/thẻ phòng và xác nhận tình trạng phòng; xử lý các phát sinh theo quy định.

– Thực hiện thu, đối chiếu công nợ, giao chứng từ thanh toán; cập nhật tình trạng phòng và chuyển hồ sơ cho bộ phận kế toán.

– Cảm ơn, tiếp nhận ý kiến đánh giá và phối hợp hỗ trợ đoàn rời Trung tâm.

4. Quản lý hồ sơ và thông tin khách lưu trú

– Hồ sơ khách lưu trú được lập, cập nhật và lưu trữ đầy đủ, gồm thông tin đăng ký, thời gian lưu trú, loại phòng, giá, dịch vụ sử dụng, chứng từ thanh toán và thông tin phát sinh cần thiết.

– Thực hiện khai báo lưu trú đúng thời hạn, đúng phương thức và đúng đối tượng theo quy định pháp luật hiện hành; kiểm tra, đối chiếu để hạn chế sai sót.

– Chỉ thu thập, sử dụng và chia sẻ thông tin cá nhân trong phạm vi cần thiết phục vụ việc đăng ký, quản lý lưu trú, cung cấp dịch vụ và thực hiện nghĩa vụ pháp lý; không cung cấp thông tin cho người không có trách nhiệm.

– Hồ sơ, chứng từ được bàn giao cho bộ phận kế toán và lưu trữ theo quy định của Trung tâm.

IV. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

1. Lễ tân

– Là đầu mối tiếp nhận thông tin đặt phòng, đón tiếp, làm thủ tục nhận/trả phòng, cập nhật tình trạng phòng và thông tin khách lưu trú.

– Chủ trì phối hợp với các bộ phận liên quan; theo dõi yêu cầu của khách, tổng hợp dịch vụ phát sinh, lập hồ sơ thanh toán và bàn giao chứng từ theo quy định.

– Thực hiện khai báo lưu trú, quản lý hồ sơ và bảo mật thông tin khách; báo cáo người phụ trách các tình huống vượt thẩm quyền.

2. Bộ phận buồng phòng

– Kiểm tra, vệ sinh và chuẩn bị phòng trước khi khách đến; xác nhận tình trạng sẵn sàng phục vụ với Lễ tân.

– Phục vụ phòng trong thời gian khách lưu trú; kiểm tra phòng khi khách trả phòng, kịp thời thông báo tình trạng tài sản, trang thiết bị và các phát sinh.

3. Bộ phận bảo vệ

– Phối hợp hướng dẫn phương tiện, hỗ trợ đón khách, bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại khu vực Trung tâm.

– Phối hợp xử lý, báo cáo các tình huống liên quan đến an ninh, an toàn và tài sản theo nhiệm vụ được phân công.

4. Bộ phận phục vụ và các bộ phận liên quan

– Tiếp nhận thông tin khách, đoàn và yêu cầu dịch vụ từ Lễ tân để tổ chức phục vụ đúng nội dung đã xác nhận.

– Ghi nhận đầy đủ dịch vụ phát sinh, xác nhận số lượng và giá trị dịch vụ; chuyển thông tin kịp thời cho Lễ tân để tổng hợp thanh toán.

5. Bộ phận kế toán

– Phối hợp hướng dẫn việc lập, sử dụng chứng từ thu và thanh toán; tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ thanh toán do Lễ tân bàn giao.

– Đối chiếu doanh thu, tiền đặt cọc, các khoản đã thu và còn phải thu; thực hiện hạch toán, lưu trữ chứng từ theo quy định.

6. Phòng Nghiệp vụ và các phòng/bộ phận có liên quan

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình; tổng hợp khó khăn, vướng mắc, tham mưu Lãnh đạo Trung tâm xem xét điều chỉnh khi cần thiết.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lễ tân và các bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm túc quy trình này; bảo đảm phối hợp thống nhất, phục vụ khách chu đáo, đúng quy định.

2. Trưởng các phòng có trách nhiệm phổ biến quy trình đến viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý; theo dõi, kiểm tra và nhắc nhở việc thực hiện.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các bộ phận phản ánh bằng hình thức phù hợp về Phòng Nghiệp vụ để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Trung tâm xem xét, quyết định điều chỉnh./.