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

Số: 349/QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 11 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình xử lý các tình huống tại bộ phận buồng

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 xử lý các tình huống tại bộ phận buồng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 328/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 15/11/2024.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ, Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, cán bộ, viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công 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
Xử lý các tình huống tại bộ phận buồng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 349/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

1. Mục đích

Quy định thống nhất nguyên tắc, trình tự và trách nhiệm của nhân viên bộ phận buồng trong việc tiếp nhận thông tin, xử lý ban đầu và phối hợp giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách lưu trú tại Trung tâm.

Chủ động phát hiện, xử lý kịp thời các tình huống; hạn chế ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn, tài sản, quyền riêng tư và quyền lợi hợp pháp của khách; góp phần duy trì an ninh, trật tự và chất lượng phục vụ của Trung tâm.

Làm căn cứ để nhân viên bộ phận buồng thực hiện thống nhất, đúng chức trách và thẩm quyền; xác định rõ trường hợp được xử lý ban đầu, trường hợp phải báo cáo và phối hợp với lễ tân, bảo vệ, y tế, các phòng chuyên môn và lãnh đạo Trung tâm.

2. Yêu cầu

Tiếp nhận và xử lý tình huống với thái độ bình tĩnh, lịch sự, tôn trọng khách; không tranh cãi hoặc đổ lỗi.

Ưu tiên bảo đảm an toàn cho khách và nhân viên; kịp thời báo người có trách nhiệm hoặc cơ quan chức năng khi có tình huống khẩn cấp.

Thực hiện đúng nhiệm vụ, thẩm quyền; không tự ý cam kết miễn, giảm phí, bồi thường hoặc giải quyết việc vượt thẩm quyền.

Bảo mật thông tin của khách; ghi nhận, báo cáo, bàn giao sự việc đầy đủ và phối hợp với các bộ phận liên quan.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng tại các phòng lưu trú và những khu vực có liên quan đến hoạt động phục vụ khách lưu trú của Trung tâm; đồng thời áp dụng đối với viên chức, người lao động và các cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách lưu trú tại Trung tâm.

III. CÁC NGUYÊN NHÂN CHỦ YẾU XẢY RA CÁC TÌNH HUỐNG TẠI BỘ PHẬN BUỒNG

Các tình huống xảy ra tại bộ phận buồng như khách hàng khiếu nại hay than phiền có thể đến từ nhiều yếu tố chủ quan lẫn khách quan khác nhau. Trong đó, tâm lý bất mãn của khách thường bắt nguồn từ thái độ phục vụ của nhân viên như: thiếu sự niềm nở, chu đáo; chất lượng sản phẩm nhận được không như mong đợi hoặc thời gian phục vụ chậm trễ. Ngoài ra, một số trường hợp khách hàng cố tình tạo ra tình huống để được hưởng lợi, miễn phí dịch vụ hay bù đắp một khoản chi phí nhất định. Lúc này, bộ phận buồng là những người tiếp nhận các khiếu nại đầu tiên cũng như cần nhanh chóng đưa ra hướng xử lý phù hợp, khéo léo.

IV. QUY TRÌNH XỬ LÝ CHUNG

1 Lắng nghe tích cực và thể hiện sự đồng cảm

Thái độ lắng nghe tích cực và đồng cảm là một cách hữu hiệu giúp làm xoa dịu nhanh sự bất mãn của khách hàng cũng như cảm nhận được bản thân họ được tôn trọng. Cụ thể, khi khách tìm đến khiếu nại và phàn nàn thì điều đầu tiên cần làm là di chuyển khách sang một khu vực ít người. Điều này nhằm giúp tránh khách hàng khác nghe thấy, ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ phòng nghỉ.

Trong lúc khách trình bày, nhân viên nên ghi chép lại lời khách nói một cách cẩn thận để có thể giải trình lại chính xác với cấp trên. Đồng thời, điều này cũng sẽ giúp cho khách cảm thấy mình được quan tâm và cần nói chậm lại để ghi chép được đầy đủ nhất, cảm xúc khó chịu từ đó cũng nguôi dần.

Bên cạnh đó, nhân viên cũng cần thể hiện sự đồng cảm qua hành động nhìn vào mắt khách, gật đầu xác nhận với lời trình bày của khách hàng, hỏi thêm chi tiết,…

2. Xin lỗi khách

Các câu xin lỗi "Em xin lỗi anh/chị và rất lấy làm tiếc về vấn đề này ạ" sẽ cho thấy được thiện chí của nhân viên, cũng như giúp khách hàng được bình tĩnh hơn. Nếu có thể thì nên xưng hô với khách hàng bằng tên riêng để cuộc trò chuyện giảm bớt phần căng thẳng. Đây được xem là bước quan trọng không thể thiếu trong cách xử lý các tình huống.

3. Lựa chọn cách giải quyết

Hãy đưa ra nhiều hướng xử lý tốt nhất có thể và chắc chắn các phương án được đề xuất đều thực hiện được. Bên cạnh đó, nhân viên nên đưa ra thời gian xử lý vấn đề cũng như tuyệt đối không được hứa suông với khách để tránh những hệ lụy không tốt về sau. Trong trường hợp vấn đề xảy ra ngoài khả năng và quyền hạn xử lý thì hãy đề nghị khách chờ trong vài phút và liên hệ ngay với cấp trên.

4. Cảm ơn và lưu lại sự cố trên hệ thống

Sau khi sự cố đã được xử lý một cách ổn thỏa thì nhân viên nên chủ động gửi lời cảm ơn đến khách vì đã thông báo kịp thời về vấn đề phát sinh. Điều này sẽ giúp tạo được ấn tượng tốt và thiện cảm trong mắt khách, đánh giá chất lượng dịch vụ tốt hơn.

V. CÁC TÌNH HUỐNG CỤ THỂ

1. Khách phàn nàn về chất lượng dịch vụ

Đối với trường hợp khách hàng phàn nàn về chất lượng dịch vụ của khách sạn thì nhân viên nên giữ thái độ thật bình tĩnh và tập trung lắng nghe ý kiến của khách. Tiếp theo, hãy gửi lời xin lỗi về những trải nghiệm không được hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Nếu xảy ra vấn đề hiểu lầm thì nên niềm nở và giải thích chi tiết cho khách hàng để khách có thể thông cảm. Nếu vấn đề do chủ quan mình gây như: Ra bẩn, tivi hư,… ra thì nhanh chóng khắc phục và xin lỗi khách. Đồng thời, nhân viên cũng cần lưu ý và rút kinh nghiệm để những lần phục vụ sau được tốt hơn.

2. Khách bỏ quên tài sản khi rời khách sạn

Nếu nhặt được đồ của khách hàng để quên thì nhân viên cần cho đồ vật vào túi niêm phong và điền thông tin vào phiếu **"Thông tin đồ thất lạc"** với các nội dung về: Ngày giờ nhặt được, số phòng, tình trạng vật dụng khi nhặt được,…

Giao lại đồ của khách cho bộ phận Lễ tân, có ký vào sổ giao nhận, đồng thời thông báo ngay cho Lãnh đạo. Lễ tân cố gắng liên hệ với khách kịp thời để trả lại đồ. Trường hợp không liên lạc được thì lưu giữ như sau:

+ Đối với những vật dụng giá trị cao như điện thoại, máy ảnh, trang sức hoặc giấy tờ tùy thân quan trọng… sẽ giữ lại giúp khách trong vòng 6 tháng.

+ Đối với những vật dụng giá trị thấp thì chỉ có thể lưu giữ lại khoảng 1 tháng, nếu không có người đến nhận thì sẽ mang đi vứt bỏ.

3. Khách báo mất tài sản trong phòng

Việc đầu tiên nhân viên buồng cần làm là chia sẻ, trấn an khách.

Hỏi xem khách đã để món đồ đó lần cuối ở đâu để xác định nơi mất, thời điểm mất (có dọn phòng không).

Giúp khách tìm món đồ bị mất trong phòng.

Nếu không tìm được thì báo lễ tân, bảo vệ và người phụ trách; đề nghị giữ nguyên hiện trạng khu vực liên quan nếu có thể.

Không kết luận khách làm mất, nhân viên lấy mất hoặc Trung tâm phải bồi thường khi chưa xác minh; không tự ý lục soát đồ cá nhân.

Phối hợp kiểm tra nhật ký làm phòng, bàn giao chìa khóa/thẻ, người ra vào và camera khu vực công cộng theo thẩm quyền, bảo đảm quy định về dữ liệu và quyền riêng tư.

Nếu có dấu hiệu tội phạm hoặc tài sản giá trị đáng kể, báo lãnh đạo xem xét thông báo cơ quan công an; lập hồ sơ và thông tin kết quả cho khách qua người được phân công.

4. Người lạ vào phòng khách

- Trường hợp khách đưa người lạ vào phòng ở lại

Nhân viên buồng phải liên hệ với lễ tân để hỏi xem khách đã đăng ký chưa, nếu Lễ tân báo chưa đăng ký thì nhân viên buồng khéo léo nhắc khách vui lòng liên hệ Lễ tân để đăng ký.

- Trường hợp khách đưa người người lạ vào phòng:

Khéo léo nhắc khách không tiếp khách lâu trong phòng, để lần sau khách không đưa người lạ vào phòng khách sạn.

Nhân viên Lễ tân cần phải quan sát xem người lạ đó có dấu hiệu bất thường gì không, nếu thấy khả nghi thì cần chú ý quan sát để đề phòng những bất trắc xảy ra có thể hỗ trợ khách kịp thời.

- Trường hợp người lạ tự tìm đến phòng của khách

Khi thấy người lạ tìm đến phòng lưu trú của khách, nhân viên buồng phải liên hệ với lễ tân để hỏi xem có phải là khách mới của khách sạn hay không. Nếu không phải là khách lưu trú mới thì nhân viên buồng khéo léo nói người lạ xuống đợi ở khu vực tiền sảnh, nhân viên lễ tân sẽ báo cho khách lưu trú biết để xuống gặp.

5. Khách làm hư hỏng tài sản

Nếu khách làm hư hỏng tài sản lớn của Trung tâm thì nhân viên buồng phòng cần giữ nguyên hiện trạng vật dụng, thiết bị và báo ngay với lãnh đạo để tiến hành xem xét, lập biên bản xử lý. Khi đã có xác nhận của khách thì sẽ căn cứ vào giá trị đồ vật và mức thiệt hại để đưa ra giải pháp hay giá cả bồi thường hợp lý cho khách. Trường hợp khách hàng không đồng ý về mức bồi thường thì nhân viên cần giải thích rõ ràng để khách có thể hiểu, đồng thời báo cáo Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ xin ý kiến giải quyết.

6. Nhân viên buồng phòng làm hư hỏng đồ của khách

Nếu vô tình hay sơ ý làm hư hỏng, rơi vỡ vật dụng của khách trong quá trình vệ sinh phòng thì cần chủ động xin lỗi khách, nhanh chóng báo lại với cấp trên và sẵn sàng đền bù thiệt hại. Nếu xảy ra trường hợp tài sản có giá trị lớn thì lãnh đạo phòng Nghiệp vụ cần có mặt để nhận lỗi với khách hàng cũng như xin ý kiến của khách về mức bồi thường hợp lý nếu khách yêu cầu.

Trong quá trình làm việc, nhân viên buồng phòng cần hết sức tỉ mỉ, cẩn thận để tránh tình huống này. Đặc biệt là đối với những món đồ thuộc sở hữu của khách. Nếu cần di chuyển món đồ đó để dọn dẹp, động tác của nhân viên cần nhẹ nhàng và ghi nhớ đặt nó trở về chỗ cũ sau khi hoàn thành công việc.

7. Quần áo khách gửi đi giặt bị hư hỏng

Là người mang quần áo của khách đi giặt ủi, nhân viên buồng phòng là người phải chịu trách nhiệm nếu quần áo của khách bị hư hỏng. Khi xảy ra tình huống này, nhân viên cần gửi lời xin lỗi khách đầu tiên. Sau đó, tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến quần áo hư hỏng. Lưu ý khi nhận quần áo giặt ủi cần kiểm tra trước khi tiến hành giặt ủi (có thể chụp hình lại nếu thấy quần áo đã bị hư hỏng trước). Nhân viên có thể đưa hình cho khách xem nếu quần áo đã bị hư hỏng trước khi giặt và mong khách thông cảm. Còn nếu trường hợp hư hỏng xảy ra trong quá trình giặt, nhân viên buồng phòng sẽ phải bồi thường dựa trên mức độ thiệt hại của quần áo.

8. Khách làm mất chìa khóa phòng

Khi khách báo mất chìa khóa phòng thì điều đầu tiên cần làm là thông báo cho lễ tân để hỏi xem họ có gửi chìa khóa ở đó hay không, sau đó tìm kiếm sơ bộ các khu vực có khả năng rơi. Nếu vẫn không tìm được thì mời khách gặp Lễ tân để được hướng dẫn.

9. Khách vi phạm pháp luật, gây ồn ào và có dấu hiệu ẩu đả

Nếu phát hiện khách có hành vi vi phạm pháp luật: sử dụng ma túy, thuốc lắc, buôn lậu hoặc gây ồn ào và có dấu hiệu ẩu đả trong phòng, nhân viên buồng phải kịp thời báo ngay cho bộ phận Bảo vệ và Lãnh đạo để xin hướng giải quyết.

Bảo vệ có thể sẽ báo cho cơ quan công an địa phương (khi đươc sự đồng ý của Lãnh đạo) đến xử lý, nhân viên buồng có trách nhiệm khai báo đúng sự thật những gì quan sát được.

10. Khách gặp vấn đề về sức khỏe trong phòng

Khi phát hiện khách gặp vấn đề về sức khỏe (sốt, mệt mỏi li bì, đau đầu, đau bụng…), nhân viên buồng phải báo ngay cho nhân viên y tế lên kiểm tra, khám cho khách. Nếu là đau nhẹ, nhân viên buồng giúp khách gọi đồ ăn thích hợp và nhắc khách uống thuốc theo toa, chú ý theo dõi khách cho đến khi hết đau. Nếu khách đau nặng thì nhân viên y tế hỗ trợ đưa khách vào bệnh viện và giúp khách gọi điện cho người thân.

11. Khách say rượu

Nếu trường hợp gặp khách hàng say rượu và trong tình trạng không tỉnh táo, thì hãy nhờ thêm người đi cùng để cùng bạn hỗ trợ khách hàng. Sẽ an toàn hơn nếu người đó là nam và để nhằm đề phòng các tình huống phát sinh khi đưa khách lên phòng nghỉ. Ngoài ra, nếu có yêu cầu của khách hàng, nhân viên buồng hãy pha một nước gừng ấm với mật ong hoặc nước chanh để khách hàng giải rượu.

12. Khu vực khách lưu trú xảy ra hỏa hoạn

Khi xảy ra hỏa hoạn, nhân viên buồng phải nhanh chóng báo động để khách rời khỏi khu vực cháy, báo cho nhân viên lễ tân, bảo vệ để gọi nhân viên đến dập lửa (cháy nhỏ) hoặc gọi 114 nếu cháy lớn.

Nếu khách bị kẹt trong phòng không thoát ra được, tùy tình hình cháy mà nhân viên buồng trực tiếp giúp hoặc hướng dẫn khách lấy đồ vải trong phòng nhúng nước, trùm lên người, che mũi, bò xuống sàn để di chuyển ra ngoài.

Nhân viên buồng phải trấn an, động viên khách để khách bình tĩnh và phối hợp sắp xếp chỗ nghỉ cho khách.

13. Khách đột tử trong phòng

Trong trường hợp phát hiện khách đột tử trong phòng khách sạn, nhân viên buồng cần phải giữ bình tĩnh, giữ nguyên hiện trường, nhanh chóng báo ngay cho nhân viên Bảo vệ, Lãnh đạo để xử lý.

Không tự kết luận tử vong. Nếu còn khả năng cần cấp cứu, gọi 115 và báo nhân viên y tế ngay; thực hiện hướng dẫn chuyên môn.

Ghi nhận thời gian, người phát hiện, tình trạng quan sát và người đã tiếp cận; bảo mật thông tin, dữ liệu liên quan.

Khi cơ quan công an, pháp y đến làm việc, nhân viên buồng có trách nhiệm khai báo đầy đủ các thông tin quan sát được để phục vụ công tác điều tra. Không cung cấp thông tin cho báo chí, truyền thông để bảo vệ sự riêng tư của nạn nhân và uy tín của khách sạn.

Hạn chế không để khách lưu trú trong khách sạn biết sự việc, gây tâm lý hoang mang cho khách.

VI. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

– Nhân viên buồng: tiếp nhận thông tin, xử lý bước đầu trong phạm vi nhiệm vụ, bảo đảm an toàn và quyền riêng tư; báo cáo, lập phiếu/biên bản và bàn giao đầy đủ.

– Bộ phận lễ tân: xác minh thông tin lưu trú, tiếp nhận yêu cầu, liên hệ khách/người thân, quản lý chìa khóa/thẻ và phối hợp quản lý tài sản thất lạc.

– Bộ phận bảo vệ: bảo đảm an ninh, hỗ trợ tình huống gây rối, bảo vệ hiện trường và phối hợp lực lượng chức năng.

– Nhân viên y tế: tiếp nhận thông tin sức khỏe, đánh giá và xử trí chuyên môn trong phạm vi nhiệm vụ; đề xuất cấp cứu/chuyển viện khi cần.

– Phòng Nghiệp vụ: hướng dẫn, theo dõi chất lượng xử lý khiếu nại/sự cố, tổng hợp báo cáo và đề xuất biện pháp khắc phục.

– Phòng Hành chính - Tổng hợp/bộ phận kỹ thuật: phối hợp xử lý hư hỏng tài sản, thiết bị, khóa phòng, điện, nước và cơ sở vật chất.

– Lãnh đạo Trung tâm/người được phân công: chỉ đạo tình huống vượt thẩm quyền; xem xét bồi thường, chi phí, thông tin đối ngoại và báo cáo cơ quan chức năng.

VII. HỒ SƠ CẦN LƯU

Hồ sơ phải đầy đủ, khách quan, bảo mật và có xác nhận của người lập, người bàn giao, người tiếp nhận. Thời hạn lưu thực hiện theo quy định về văn thư, lưu trữ và danh mục hồ sơ của Trung tâm.

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
01	Phiếu thông tin đồ thất lạc	Phòng Nghiệp vụ	Theo quy định
02	Biên bản xác định hiện trạng, mức độ hư hỏng tài sản Trung tâm	Phòng Nghiệp vụ	Theo quy định
03	Biên bản sự cố sức khỏe, an ninh, cháy nổ hoặc sự cố khác (nếu phát sinh).		Theo quy định

VIII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Quy trình được phổ biến đến viên chức, người lao động bộ phận buồng và các bộ phận liên quan để thống nhất thực hiện. Trưởng các bộ phận chịu trách nhiệm triển khai, kiểm tra và nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy trình.

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

PHỤ LỤC
BIỂU MẪU KÈM THEO QUY TRÌNH

Mẫu 1. Phiếu thông tin đồ thất lạc

TRUNG TÂM NGHỈ DƯỠNG HÒN CHỒNG
Số 06 Phạm Văn Đồng, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa
Điện thoại: 02583 832530

THÔNG TIN ĐỒ THẤT LẠC

Thời gian phát hiện đồ thất lạc: ……...

Vị trí tìm thấy:……Số phòng:…….

Nhân viên tìm thấy:……..

Mô tả đồ thất lạc:…….

…….

…….

…….

Hình ảnh/ tài liệu kèm theo (nếu có)……

Người tiếp nhận đồ thất lạc:…….

Ngày trả lại đồ cho khách:……...

Tên khách:……Phòng…..……

Địa chỉ:…….

Số điện thoại…….

Người nhận lại	**Người lập phiếu**
(Ký, ghi rõ Họ và tên)	(Ký, ghi rõ Họ và tên)

Mẫu 2. Mẫu biên bản khách làm hư hỏng tài sản

TRUNG TÂM NGHỈ DƯỠNG HÒN CHỒNG **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BIÊN BẢN
XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ, GIÁ TRỊ THIỆT HẠI VỀ TÀI SẢN

Hôm nay vào lúc ……...giờ ……phút, ngày *15*….tháng *11*...năm…….

Tại Trung tâm nghỉ dưỡng Hòn Chồng

1. Chúng tôi gồm có:

- Về phía Trung tâm:

+ Ông (Bà)……Chức vụ: - Nhân viên buồng

+ Ông (Bà)……Chức vụ: - Nhân viên buồng

- Khách lưu trú

+ Họ và tên:…… Điện thoại ……..

+ Đang ở số phòng…… ……..…….

2. Mô tả tài sản khách làm hư hỏng:

(Mô tả tài sản hư hỏng, nguyên nhân, địa điểm và thời điểm xảy ra)

……...

……...

……...

…….....

3. Giá trị đền bù: Theo bảng danh mục trang thiết bị và đồ dùng phòng khách trong tập phòng nghỉ

Tên tài sản:……Giá trị đền bù……..

Số tiền đề bù hai bên cùng thống nhất trả vào thời điểm thanh toán tiền phòng.

KHÁCH LƯU TRÚ **ĐẠI DIỆN TRUNG TÂM**