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: 357/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 Lễ tân

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 Lễ tân.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 419/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 06/12/2024.

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 Lễ tân

(Ban hành kèm theo Quyết định số 357/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

Trang bị cho nhân viên Lễ tân và các bộ phận liên quan phương pháp tiếp nhận, xử lý thống nhất các tình huống phát sinh trong quá trình đón tiếp và phục vụ khách lưu trú, khách sử dụng dịch vụ tại Trung tâm.

Bảo đảm xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, khách quan, lịch sự; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách, viên chức, người lao động và Trung tâm.

Hạn chế sai sót, khiếu nại, thiệt hại tài sản; nâng cao chất lượng phục vụ, uy tín và hiệu quả hoạt động dịch vụ của Trung tâm.

Nhân viên Lễ tân không tự ý cam kết bồi thường, miễn giảm, thu thêm khoản tiền, cung cấp thông tin cá nhân hoặc kết luận nguyên nhân sự cố khi chưa được xác minh và/hoặc chưa có ý kiến của người có thẩm quyền.

II. CÁC NGUYÊN NHÂN CHỦ YẾU PHÁT SINH TÌNH HUỐNG TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN

Các tình huống phát sinh tại bộ phận Lễ tân, đặc biệt là những phản ánh, khiếu nại của khách hàng, có thể xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả yếu tố chủ quan và khách quan.

- **Nguyên nhân chủ quan:** Thái độ, tinh thần trách nhiệm và kỹ năng giao tiếp, phục vụ của nhân viên chưa tốt; việc tiếp nhận, xử lý yêu cầu của khách chưa kịp thời; thông tin tư vấn, hướng dẫn chưa đầy đủ hoặc thiếu chính xác; sự phối hợp giữa Lễ tân với các bộ phận liên quan chưa chặt chẽ.

- **Nguyên nhân khách quan:** Chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, trang thiết bị chưa đáp ứng đầy đủ mong đợi của khách; tình trạng quá tải, thiếu phòng hoặc chậm trễ trong quá trình phục vụ; những thay đổi về số lượng khách, thời gian lưu trú và các yêu cầu phát sinh ngoài kế hoạch.

Ngoài ra, một số tình huống có thể xuất phát từ sự khác biệt giữa mong đợi của khách hàng với điều kiện, quy định và khả năng cung cấp dịch vụ của Trung tâm.

Bộ phận Lễ tân là đầu mối đầu tiên tiếp nhận thông tin, phản ánh và khiếu nại của khách. Vì vậy, nhân viên Lễ tân cần chủ động nắm bắt tình hình, xác định nguyên nhân,

phối hợp với các bộ phận liên quan và kịp thời tham mưu, đề xuất hướng giải quyết phù hợp, bảo đảm quyền lợi chính đáng của khách hàng và lợi ích của Trung tâm.

III. NGUYÊN TẮC VÀ CÁC BƯỚC XỬ LÝ CHUNG

Khi tiếp nhận phản ánh, khiếu nại hoặc các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách, nhân viên Lễ tân cần thực hiện các bước sau:

1. Lắng nghe, ghi nhận thông tin và thể hiện sự đồng cảm

Giữ thái độ bình tĩnh, lịch sự, tôn trọng khách hàng; chủ động lắng nghe đầy đủ nội dung phản ánh, không ngắt lời, tranh luận hoặc có thái độ thiếu thiện chí.

Trường hợp cần thiết, mời khách trao đổi tại khu vực phù hợp, bảo đảm sự riêng tư và tránh ảnh hưởng đến hoạt động phục vụ chung.

Ghi chép đầy đủ nội dung phản ánh, thời gian, địa điểm, người liên quan và những yêu cầu của khách để làm cơ sở kiểm tra, xác minh và báo cáo.

Thể hiện sự quan tâm, đồng cảm thông qua lời nói, thái độ và cách ứng xử phù hợp; đặt câu hỏi để làm rõ vấn đề nhưng không gây cảm giác chất vấn khách.

2. Xin lỗi và thể hiện thiện chí tiếp nhận

Chủ động gửi lời xin lỗi khách về những bất tiện hoặc trải nghiệm chưa tốt trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Sử dụng lời nói chân thành, lịch sự, phù hợp với từng tình huống; có thể nói: “Trung tâm rất tiếc về sự bất tiện này và sẽ tiếp nhận thông tin để kiểm tra, xử lý”.

Không tranh cãi, đổ lỗi cho khách hoặc bộ phận khác; không đưa ra kết luận trách nhiệm khi sự việc chưa được xác minh.

3. Xác minh thông tin và lựa chọn phương án giải quyết

Kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh; phối hợp với các bộ phận có liên quan để xác định nguyên nhân và trách nhiệm xử lý.

Căn cứ tính chất, mức độ của sự việc để đề xuất phương án giải quyết phù hợp, bảo đảm quyền lợi chính đáng của khách và lợi ích của Trung tâm.

Thông tin rõ cho khách về hướng xử lý và thời gian dự kiến hoàn thành khi đã có cơ sở xác định.

Đối với những vấn đề vượt thẩm quyền, nhân viên Lễ tân phải kịp thời báo cáo người phụ trách hoặc Lãnh đạo Trung tâm để xem xét, chỉ đạo giải quyết; không tự ý cam kết hoặc quyết định các nội dung ngoài phạm vi trách nhiệm.

4. Thông báo kết quả, cảm ơn khách và lưu hồ sơ

Sau khi xử lý, chủ động thông báo kết quả cho khách, xác nhận mức độ đáp ứng yêu cầu và tiếp nhận ý kiến phản hồi (nếu có).

Gửi lời cảm ơn khách đã thông tin, góp ý và phối hợp với Trung tâm trong quá trình giải quyết sự việc.

Cập nhật đầy đủ nội dung, quá trình và kết quả xử lý vào sổ theo dõi hoặc hệ thống quản lý; lập biên bản và lưu hồ sơ đối với những vụ việc cần thiết theo quy định.

Tổng hợp những tình huống phát sinh để báo cáo người phụ trách, rút kinh nghiệm và đề xuất biện pháp khắc phục, phòng ngừa tái diễn.

IV. CÁC TÌNH HUỐNG XẢY RA TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN VÀ CÁCH XỬ LÝ

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 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

Khi nhận tài sản do khách hoặc bộ phận khác giao, lập phiếu/biên bản hoặc ghi sổ tài sản thất lạc, mô tả đặc điểm, số lượng, tình trạng, thời gian, địa điểm phát hiện và người giao - người nhận; có chữ ký xác nhận.

Bảo quản tài sản tại nơi an toàn, bàn giao người/bộ phận được phân công quản lý. Tài sản có giá trị, giấy tờ tùy thân, tiền hoặc vật có thông tin riêng tư phải báo ngay người phụ trách.

Chủ động liên hệ khách theo thông tin khách đã cung cấp để xác minh và thống nhất phương thức nhận lại; khi giao trả phải kiểm tra người nhận, lập ký nhận.

Trường hợp chưa liên hệ được chủ sở hữu, tiếp tục quản lý, bảo quản và xử lý theo quy định hiện hành và quy định quản lý tài sản thất lạc của Trung tâm; không tự ý tiêu hủy, sử dụng, chuyển giao hoặc định đoạt tài sản.

3. Khách báo mất tài sản trong phòng

Khi gặp trường hợp vừa nêu trên, nhân viên lễ tân nên giải quyết theo các bước sau:

Việc đầu tiên nhân viên Lễ tân cần làm thể hiện sự đồng cảm với khách, bình tĩnh, lịch sự hỏi khách sự việc như thế nào, ghi nhận rõ ràng, kiểm tra lại tên và số phòng của khách để chắc chắn người khách này là khách đang lưu trú đúng số phòng đăng ký.

Mời khách đến ngồi ở khu vực sảnh lễ tân để tránh sự chú ý của khách khác.

Ghi nhận bằng cách yêu cầu khách kể lại chi tiết sự việc

Hỏi xem khách đã để món đồ đó lần cuối ở đâu để xác định nơi mất, thời điểm mất

Đề nghị giúp đỡ khách bằng phối hợp với tổ buồng kiểm tra phòng khách, hành lý của khách (nếu được khách đồng ý).

Cần xác định rõ nguyên nhân của việc mất tài sản, để tránh những trường hợp khách sạn phải bồi thường nhưng lỗi thuộc về du khách. Có thể kiểm tra camera.

Xin thông tin của khách trong trường hợp tài sản đó được tìm thấy.

4. Người lạ vào phòng khách

- Trường hợp khách đưa người lạ vào phòng ở lại

Lễ tân lấy thông tin của khách mới để khai báo lưu trú, nếu phòng vượt quá số người quy định thì thông báo phụ thu thêm người phát sinh.

- Trường hợp khách tiếp người lạ trong 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.

5. Khách làm mất chìa khóa phòng

Đối với tình huống khách làm mất chìa khóa phòng thì nhân viên Lễ tân sẽ xác nhận lại thông tin của khách như tên, số phòng và yêu cầu khách xuất trình Căn cước công dân hoặc hộ chiếu, sau khi đối chiếu trên hệ thống khớp mà không tìm được chìa khóa phòng thì Lễ tân cần giao chìa khóa dự phòng cho khách. Bên cạnh đó, nhân viên cũng cần lập biên bản có chữ ký xác nhận khách hàng để làm căn cứ hợp pháp yêu cầu đền bù hay thay khóa phòng về sau.

6. Khách gặp vấn đề về sức khỏe trong phòng

Tiếp nhận thông tin, xác định vị trí, biểu hiện ban đầu và khả năng liên hệ của khách; báo ngay nhân viên y tế trực hoặc người phụ trách y tế.

Trường hợp có dấu hiệu khẩn cấp như khó thở, đau ngực, bất tỉnh, co giật, chảy máu nhiều hoặc tình trạng diễn biến nhanh, gọi cấp cứu 115 và thực hiện hướng dẫn của nhân viên y tế/tổng đài; không để khách ở một mình nếu có thể bố trí người hỗ trợ an toàn.

Nhân viên Lễ tân không tự chẩn đoán, không tự ý cho khách dùng thuốc hoặc hướng dẫn thay đổi liều thuốc. Sơ cứu chỉ do người được đào tạo thực hiện trong phạm vi chuyên môn.

Thông báo người phụ trách/Lãnh đạo Trung tâm; liên hệ người thân theo đề nghị của khách hoặc hướng dẫn của nhân viên y tế khi cần. Ghi nhận diễn biến và việc bàn giao cho cơ sở y tế.

7. Khách đã đặt phòng nhưng phát sinh thêm người, trong khi Trung tâm không còn đủ phòng

Thông báo với khách tình hình phòng trống hiện tại .

Đề nghị đoàn khách có thể ở ghép với nhau, thông báo về chính sách ở ghép, nếu có phòng sẽ ưu tiên bố trí cho khách.

Trường hợp khách không đồng ý, giúp khách đặt 1 phòng phát sinh ở một khách sạn khác gần bên.

8. Khách đến nhận phòng sớm nhưng phòng chưa sẵn sàng

Chào đón khách, kiểm tra xác nhận đặt phòng và thông báo thời gian nhận phòng theo quy định của Trung tâm; giải thích tình trạng phòng hiện tại.

Kiểm tra khả năng bố trí phòng sớm. Nếu có phòng đủ điều kiện và được phép, thông báo rõ khoản phí (nếu có) trước khi khách đồng ý.

Trường hợp chưa có phòng, mời khách nghỉ tại khu vực chờ phù hợp, hỗ trợ giữ hành lý theo quy định và thông báo thời gian dự kiến khi có thông tin xác thực.

Theo dõi tiến độ chuẩn bị phòng, chủ động thông tin cho khách và thực hiện thủ tục nhận phòng khi phòng sẵn sàng.

9. Khách nghe giới thiệu về khách sạn, đến định đặt phòng nhưng khi đến lại từ chối vì khách sạn nằm cách xa trung tâm

Trước hết lễ tân cần giới thiệu cho khách biết các ưu điểm của khách sạn mà khách không thể tìm được ở khách sạn khác như: các tiện ích xung quanh, dịch vụ chuyên nghiệp, các món ăn và đồ uống ngon, giá phòng tốt so với những nơi khác, view biển đẹp, địa điểm thuận lợi để đón taxi đến trung tâm thành phố…

Nếu khách vẫn quyết định chuyển sang khách sạn khác thì Lễ tân cảm ơn khách và hy vọng một ngày nào đó có dịp được phục vụ khách.

10. Lễ tân quên trả CCCD/hộ chiếu cho khách

Khi phát hiện quên trả CCCD/ hộ chiếu cho khách và khách đã rời khách sạn, Lễ tân nhanh chóng liên lạc với khách để đến điểm hẹn trả cho khách.

Trường hợp không liên lạc được thì chờ thông tin từ khách gọi lại và nhanh chóng gửi đường bưu điện về địa chỉ đã thống nhất với khách. Liên lạc lại với khách đã nhận CCCD/ hộ chiếu chưa.

Lễ tân chú ý nghiêm túc rút kinh nghiệm không lặp lại lỗi này.

11. Khách đang lưu trú tại khách sạn đến quầy lễ tân với vẻ mặt tức giận và yêu cầu được gặp Giám đốc

Xin lỗi khách đồng thời cố gắng mời khách ngồi sảnh lễ tân, rót nước mời khách để khách dịu cơn nóng giận và thực hiện theo **bước 3.1**

Nếu vượt quá thẩm quyền thì hứa với khách sẽ báo cáo sự việc lên cấp trên và nhanh chóng giải quyết để xoa dịu tâm trạng của khách.

12. Khách phản ánh yêu cầu sửa chữa chưa được xử lý kịp thời

Xin lỗi khách, xác nhận số phòng, thiết bị hư hỏng, thời điểm khách đã báo và mức độ ảnh hưởng.

Liên hệ ngay bộ phận kỹ thuật/buồng phòng, thông báo mức độ ưu tiên và yêu cầu phản hồi thời gian xử lý.

Nếu chưa thể khắc phục trong thời gian phù hợp, báo người phụ trách xem xét phương án hỗ trợ hoặc đổi phòng nếu còn khả năng và bảo đảm điều kiện.

Thông tin tiến độ cho khách, xác nhận sau khi khắc phục và ghi nhận sự việc để theo dõi.

13. Khách phản ánh nghi ngờ ngộ độc thực phẩm hoặc sự cố an toàn thực phẩm

Tiếp nhận thông tin, xác định người có biểu hiện bất thường, số lượng người bị ảnh hưởng, thời gian ăn, món ăn đã sử dụng và tình trạng hiện tại; không tự kết luận nguyên nhân.

Báo ngay nhân viên y tế, Lãnh đạo Trung tâm và bộ phận phụ trách bếp/ăn uống. Trường hợp có dấu hiệu nặng hoặc khẩn cấp, gọi cấp cứu 115 và phối hợp đưa người bệnh đến cơ sở y tế.

Không tự ý cho người có biểu hiện bệnh dùng thuốc hoặc tiếp tục sử dụng thức ăn nghi ngờ; phối hợp bảo quản thông tin, mẫu thức ăn và hồ sơ liên quan theo hướng dẫn của cơ quan/người có thẩm quyền.

Ghi nhận danh sách người liên quan, thời gian, món ăn, diễn biến và biện pháp đã thực hiện; phối hợp cung cấp thông tin cho cơ quan chức năng khi được yêu cầu.

Lễ tân chỉ cung cấp thông tin đã được xác minh và được người có thẩm quyền thống nhất; không tranh luận hoặc đưa ra kết luận với khách.

14. Khách đã đặt phòng hoặc đặt ăn nhưng số lượng đi thực tế ít hơn số lượng đã đặt

Khi khách đặt phòng hoặc đặt ăn Lễ tân luôn xác nhận lại thông tin với khách lần cuối, ghi chép thông tin đầy đủ vào sổ.

Đối với trường hợp khách đặt phòng nhưng khi đi thực tế ít hơn, Lễ tân báo khách số lượng phòng đã đặt nhưng không ở thì khách sạn thu 50% tiền phòng (áp dụng trong mùa cao điểm), đối với mùa thấp điểm không thu.

Đối với trường hợp khách đặt ăn nhưng khi đi thực tế ít hơn, Lễ tân khéo léo làm việc với khách do bếp đã chế biến theo số ban đầu đã đặt, khách sạn thu đủ theo số lượng ban đầu và Lễ tân cần thống nhất lại số lượng đặt ăn tiếp theo của khách (nếu có).

15. Khách đặt ăn nhưng số lượng ăn thực tế nhiều hơn số lượng đã đặt

Lễ tân sau khi nhận thông tin từ bộ phận bàn nhanh chóng làm việc để thống nhất với khách. Nếu số lượng phát sinh nhiều hơn số đã đặt mà bếp không chế biến thêm món ăn thì Lễ tân thu thêm 20% tiền phục vụ/người. Trường hợp bếp có chế

biến thêm thì Lễ tân thu thêm tiền người phát sinh bằng theo mức giá đã đặt. Đồng thời báo cáo, xin ý kiến của lãnh đạo.

V. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

1. Nhân viên Lễ tân

– Là đầu mối tiếp nhận thông tin, phản ánh và tình huống phát sinh; thực hiện các bước xử lý ban đầu theo quy trình.

– Phối hợp với bộ phận liên quan, báo cáo kịp thời tình huống vượt thẩm quyền; không tự ý cam kết bồi thường, miễn giảm hoặc thu khoản phí chưa được phê duyệt.

– Ghi chép, cập nhật sổ/hệ thống và bàn giao hồ sơ, tài sản theo quy định; bảo mật thông tin khách.

2. Các bộ phận liên quan

– Bộ phận buồng phòng, kỹ thuật, bảo vệ, y tế, bếp, bàn và các bộ phận khác phối hợp kiểm tra, xác minh và xử lý nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ; phản hồi kết quả cho Lễ tân.

– Bộ phận kế toán phối hợp kiểm tra căn cứ thu, hoàn trả, giảm trừ và chứng từ đối với các khoản thanh toán phát sinh.

3. Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp và người phụ trách

Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện; tiếp nhận báo cáo, tham mưu Lãnh đạo Trung tâm xử lý các tình huống vượt thẩm quyền của nhân viên Lễ tân; đề xuất điều chỉnh quy trình khi cần thiết.

4. Lãnh đạo Trung tâm

Chỉ đạo xử lý các vụ việc nghiêm trọng, phức tạp hoặc vượt thẩm quyền; quyết định phương án giải quyết, hỗ trợ, bồi hoàn hoặc điều chỉnh chi phí theo quy định và thẩm quyền.

VI. HỒ SƠ, BIỂU MẪU CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
01	Biên bản khách làm mất chìa khóa phòng	Phòng Hành chính – Tổng hợp	6 tháng

PHỤ LỤC
BIỂU MẪU KÈM THEO QUY TRÌNH

1. Mẫu biên bản khách làm mất chìa khóa phòng

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

BIÊN BẢN
KHÁCH LÀM MẤT CHÌA KHÓA PHÒNG

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 khách sạn:

+ Ông (Bà)……Chức vụ: Nhân viên Lễ tân

- Khách lưu trú

+ Họ và tên:…… Điện thoại ……..

+ Đang ở số phòng…… ……..…….

2. Nội dung

Ngày ……../……./…….khách làm mất chìa khóa phòng số……

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**