

Số: /QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình kiểm soát công tác bàn giao
giữa bộ phận Lễ tân và bộ phận Buồng

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

Căn cứ Quyết định số 653/QĐ-UBND ngày 10/3/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc chuyển giao Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa trực thuộc Sở Lao động – Thương binh và Xã hội về Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình kiểm soát công tác bàn giao giữa bộ phận Lễ tân và bộ phận Buồng tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

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

Trần Thị Ngọc Thùy

**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CÔNG TÁC BÀN GIAO GIỮA
BỘ PHẬN LỄ TÂN VÀ BỘ PHẬN BUÔNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- TTĐD&CSNCC ngày /4/2025
của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công tỉnh Khánh Hòa)*

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đảm bảo thông tin chính xác và kịp thời giữa hai bộ phận trong quá trình phục vụ khách lưu trú, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Kiểm soát hiệu quả tình trạng phòng, giúp quản lý tốt công suất sử dụng phòng, giảm thiểu rủi ro do sai lệch thông tin về phòng.
- Tăng cường phối hợp liên bộ phận, tránh bỏ sót hoặc trùng lặp công việc, đảm bảo quy trình vận hành trơn tru.
- Đảm bảo tài sản khách sạn và tài sản của khách được bàn giao đúng quy trình, tránh thất thoát, mất mát.

2. Yêu cầu

- Thông tin phòng phải được cập nhật liên tục và chính xác giữa hai bộ phận thông qua hệ thống phần mềm hoặc biểu mẫu bàn giao (nếu làm thủ công).
- Nhân viên bàn giao và tiếp nhận phải ký xác nhận rõ ràng trong biên bản hoặc hệ thống để truy xuất khi cần thiết.
- Thực hiện bàn giao theo ca làm việc hoặc khi có thay đổi về tình trạng phòng (check-in, check-out, chuyển phòng...).
- Tuân thủ nghiêm quy định về thời gian và nội dung bàn giao, tránh để ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách.
- Phối hợp kiểm tra thực tế tình trạng phòng nếu có nghi ngờ hoặc phát sinh bất thường, đặc biệt là các phòng có yêu cầu đặc biệt, khiếu nại hoặc hư hỏng.
- Đảm bảo bảo mật thông tin khách hàng trong suốt quá trình bàn giao.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho toàn bộ nhân viên buồng phòng và nhân viên lễ tân tại Trung tâm.

III. NỘI DUNG

1. Bàn giao từ bộ phận lễ tân → buồng phòng

1.1 Thời gian:

- Trước 7 giờ 30 sáng hàng ngày: Mở sổ bàn giao và ký xác nhận của bên giao và bên nhận (sổ do lễ tân giữ)

- Thường xuyên trong ngày: Gọi điện thoại hoặc nhắn tin qua nhóm để cập nhật phát sinh kịp thời.

1.2 Nội dung bàn giao:

Stt	Nội dung	Mục đích	Ghi chú
1.	Danh sách phòng khách đang ở	Đảm bảo không bỏ sót phòng đang có khách ở	Chú ý phòng khách yêu cầu «không dọn phòng» buồng báo ngay cho Lễ tân
2.	Danh sách phòng đã check-out	Giúp buồng lên kế hoạch dọn phòng kịp thời	
3.	Danh sách phòng sẽ check-out trước 12 giờ	Giúp tránh tình trạng dọn nhiều lần	
4.	Danh sách phòng sẽ check-out trước 16 giờ	Dọn phòng sau khi khách check-out	
5.	Danh sách phòng cần dọn gấp để check-in sớm	Ưu tiên xử lý các phòng có khách mới đến sớm	Ghi rõ giờ khách dự kiến đến
6.	Danh sách phòng có yêu cầu đặc biệt từ khách	Phối hợp phục vụ theo nhu cầu khách	Ghi chi tiết yêu cầu để phối hợp
7.	Danh sách phòng check-out nhưng khách chưa rời đi	Buồng không được vào dọn khi chưa có xác nhận	Lễ tân thông tin ngay cho buồng khi khách rời đi

2. Bàn giao từ bộ phận buồng phòng → lễ tân

2.1 Thời gian:

- Trước 17 giờ hàng ngày: Mở sổ bàn giao và ký xác nhận của bên giao và bên nhận (sổ do buồng giữ).

- Thường xuyên trong ngày: Gọi điện thoại hoặc nhắn tin qua nhóm để cập nhật phát sinh kịp thời.

2.2 Nội dung bàn giao:

Stt	Nội dung	Mục đích	Ghi chú
1.	Danh sách phòng khách ở đã dọn	Đảm bảo không bỏ sót phòng	
2.	Danh sách phòng check-out đã dọn xong	Lễ tân cập nhật tình trạng phòng trên hệ thống, bố trí cho khách mới	
3.	Danh sách phòng chưa dọn	Lễ tân tránh xếp phòng chưa sẵn sàng cho khách	Buồng có thể ước tính thời gian hoàn thành
4.	Danh sách phòng khách không cho dọn	Lễ tân nắm thông tin, phối hợp khi khách yêu cầu dọn sau	
5.	Danh sách phòng khách đang ở hoặc đã check-out nhưng Lễ tân chưa bàn giao	Đảm bảo Lễ tân cập nhật đầy đủ, tránh bỏ sót	Thông tin ngay cho Lễ tân để kịp thời xử lý
6.	Danh sách phòng khách làm hư hỏng tài sản lớn	Lễ tân báo cáo kịp thời để xử lý	

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nghiệp vụ:

- Chịu trách nhiệm chỉ đạo và giám sát bộ phận Buồng thực hiện kế hoạch.
- Kiểm tra định kỳ sổ bàn giao.
- Nhân viên bộ phận Buồng có trách nhiệm:
 - + Thực hiện đúng nội dung, thời gian bàn giao.
 - + Phối hợp chặt chẽ với Lễ tân để đảm bảo tiến độ dọn phòng.
 - + Báo cáo kịp thời các vấn đề phát sinh bất thường cho quản lý.

2. Phòng Hành chính – Tổng hợp:

- Chịu trách nhiệm chỉ đạo và giám sát bộ phận Lễ tân thực hiện kế hoạch.
- Kiểm tra định kỳ sổ bàn giao.
- Nhân viên bộ phận Lễ tân có trách nhiệm:
 - + Đảm bảo cập nhật thông tin khách hàng, tình trạng phòng đầy đủ và chính xác.
 - + Thông báo kịp thời đến Buồng các phát sinh trong ngày
 - + Phối hợp chặt chẽ với Buồng để đảm bảo chất lượng phục vụ./.

PHỤ LỤC
MẪU SỔ BÀN GIAO

1. Mẫu sổ bàn giao Lễ tân → Buồng

- Thời gian bàn giao:giờ..... ngày //.....

- Ca:

Stt	Nội dung bàn giao	Thông tin chi tiết
1.	Danh sách phòng khách đang ở	Ghi rõ số phòng
2.	Danh sách phòng đã check-out	Ghi rõ số phòng
3.	Danh sách phòng sẽ check-out trước 12 giờ	Ghi rõ số phòng
4.	Danh sách phòng sẽ check-out trước 16 giờ	Ghi rõ số phòng
5.	Danh sách phòng cần dọn gấp để check-in sớm	Ghi số phòng và giờ khách đến
6.	Danh sách phòng check-out nhưng khách chưa rời đi	Ghi rõ số phòng
7.	Danh sách phòng có yêu cầu đặc biệt từ khách	Ghi rõ yêu cầu: thêm gối, nước nóng, dọn sớm,...)

Bên giao
(Ký xác nhận)

Bên nhận
(Ký xác nhận)

2. Mẫu sổ bàn giao Buồng → Lễ tân

- Thời gian bàn giao:giờ..... ngày //.....

Stt	Nội dung bàn giao	Thông tin chi tiết
1.	Danh sách phòng khách đang ở đã dọn	Ghi rõ số phòng
2.	Danh sách phòng check-out đã dọn xong	Ghi rõ số phòng
3.	Danh sách phòng chưa dọn	Ghi rõ số phòng
4.	Danh sách phòng khách không cho dọn	Ghi rõ số phòng
5.	Danh sách phòng khách đang ở hoặc đã check-out nhưng Lễ tân chưa bàn giao	Ghi rõ số phòng
6.	Danh sách phòng khách làm hư hỏng tài sản lớn	Ghi rõ số phòng

Bên giao
(Ký xác nhận)

Bên nhận
(Ký xác nhận)