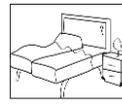




Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

# Fundsachenhandling

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-17-00

## Ziel und Umfang

Ziel dieses Dokuments ist die korrekt Behandlung, Kontrolle und Registrierung von Gästen vergessener Gegenstände zu definieren, die Gäste jederzeit zurückfordern können.

Dieses Verfahren betrifft alle Hotels in allen Business Units.

## Zusammenfassung

- 1 Durchführung
- 2 Validierungs Verfahren

## 1 Durchführung

### **Verantwortlich: Zimmermädchen, Rezeptionsmitarbeiter**

Wenn ein Housekeeping Mitarbeiter einen vergessenen Gegenstand findet, geschieht folgendes:

- Gegenstand in durchsichtige Tüte legen.
- Datum und Zimmernummer der Fundsache werden notiert.
- Name des Finders wird notiert
- Übergabe an Hausdame.
- Die Hausdame trägt die Information im System ein. (*Housekeeping Module > Fundsachen*).

Die Fundsache wird in der Obhut der Housekeeping Abteilung im Fundsachenlager pro Monat gelagert.

Wenn ein Gast eine Fundsache anfragt, wird zunächst überprüft, ob verlorene Gegenstand gefunden und registriert wurde. Wenn ja, wird die Information an die Hausdame weitergeleitet, die den Gast kontaktiert und die Fundsache versendet. Der Gast kann zwischen folgenden Versandalternativen wählen:

- Selbstabholung: notieren Sie den Namen der Person, die die Fundsache entgegennimmt.
- Courier Dienst: behalten Sie eine Kopie des Einlieferungsscheins mit der Registrierungsnummer für Rückfragen.
- Per Post

Wenn der Gast die Fundsache vergessen hat, wird sie an die von ihm angegebene Adresse verschickt und er wird mit den Gebühren belastet.

Die abholende Person muss sich als Gast identifizieren können (Personalausweis). Wenn eine andere Person als der Gast die Fundsache abholt, muss der Besitzer eine formlose Erklärung mitgeben, die den Abholer zur Mitnahme der Fundsache berechtigt.

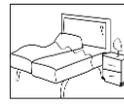
Organization Department – Fundsachenhandling



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Wenn der Gast die Fundsache nicht zurückfordert, werden diese nur für ein Jahr gelagert und verderbliche Ware wird überhaupt nicht eingelagert.

## 2 Vorlagen und Archivierung

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	Operations Control Director	Anja Loijens	March 2012
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		Steering Minutes 26/03/2012
	Management Committee			