

押金该不该退？

前几日，一位客人手持去年的一张住房押金条（1200 元）及退房发票（400 元）到前台收银要求退钱。收银员查看电脑此房客人在去年已作退房退款处理，并且发票在客人手上，坚持不退押金。客人此时要求大堂处理。大堂查找了当天退房时的押金条回收情况：原来是当日因退房高峰，二位收银员都忘记回收押金条，而在帐单上也没客人的退款收讫签名。处理：要求收银员按照实际消费扣除把余额退给客人。经济责任由当事收银员来承担。这样处理不知各位高手看是否得当，请提宝贵意见!!!

JAZZIAN

Re: 押金该不该退？

不是很合理，但也没办法，因为没人可以证明员工已将钱退给客人还是自己拿进，电脑不说明问题

一帆

Re: 押金该不该退？

我以前也看过一个类似的案例，只不过时间没有隔这么久，而且，事后虽然，损失由当班的员工承担，但由于他们的工资不是很高，为了体现酒店的关怀，所以酒店方就让管理层每人都捐款，当然，他们自己还是要承担一部分。

echo

来自：江苏常州

Re: 押金该不该退？

这种事情，我也碰到过。个人认为大堂副理的处理基本合规但不太近人情。酒店员工的确有责任未能将该押金条收回，但是因为扣除余款后的金额仍然较多，故从关心理解员工的角度出发，这种处理方式过于严格。

我在碰到上述情况时，查明情况后，请客人堂吧入座，晓之以情动之以理，向客人讲明当时情况，明确指出客人已经取回找零，同时暗示酒店监控可以再现

当时情况（此话纯属给客人施加心理压力），并为未能及时收回押金条而给客人带来误解致以歉意，并委婉表示客人能否也适当考虑下酒店员工。最后该客人虽然也记不起当时是否拿了找零，但在合情合理的解释下也表示不愿为该笔费用再作计较。当然我们也许承诺客人以后再入住，为其作 VIP 处理，以感谢他对我们的信任和支持。

另：我们酒店对遗留押金有专帐处理，一般保留两年，两年后上交财务处理，特殊情况另行对待。

游走千里

来自：浙江

Re：押金该不该退？

这种情况应该可以避免的，我们酒店好象还未有这样的客人。我们在对退房帐单检查及余款处理操作程序上有相应的制度。财务部规定退房每张帐单必须要有客人的签名，前台领班在收银交接班前对帐单要检查，次日早上退房帐单及相关报表要上交财务部，财务部还要对帐单进行审核，对未有客人签名的帐单，如无特殊原因未签名的，要进行相应处罚，如客人未签的，是什么原因收银需在帐单上注明并要前台领班签字后交前厅经理审核确认，否则退款不予确认，这样要经过几个人签字做到几个人把关，能避免很多不必要的损失，员工也不至于要承担这么多的赔偿；同时也让员工知道制度的严格性；我认为分析原因，员工不应承担全额赔偿损失，而是操作失误应进行处罚；前台相关管理人员及财务人员应承担相应连带责任，为什么未能在帐单上交前及上交后进行有效审核并补救措施；不能把所有的责任都推到员工身上，这也不是管理者的风格。还是应制度为先。

逆风飞扬

来自：厦门市

Re：押金该不该退？

我也非常欣赏 ECHO 的处理方法，同样对游走千里的看法苟同。

以前也碰过此类情况。客人有在退款凭证上签字，但按金收据未收。

饭店需用一种规范统一的方式来解决此类问题，以免遭受争议，让辛苦员工损失血汗钱。

如：退房时，未见押金条，不管当时退款人何种解释，都必须复印其有效证

件，让其写下“押金已退，帐已结清”等，签上名。此单与帐单一并由财务存档。以后就再也不存在争议了。

冬の寒☆

来自：江苏

Re：押金该不该退？

这事件表面看是总台员工操作失误造成的差错，但是进一步想想这是员工的错吗？说明酒店的运行制度上有漏洞，要好好感谢这个客人他帮你在检查工作，高级管理层要想想你们怎么没发现问题？

lindahyq

来自：福建厦门

Re：押金该不该退？

感谢这个案例，我们是新的酒店暂时还没有遇到这类案件，但是我们的客人在退房时都会让客人出示押金单，若客人的押金单没了，都会让客人签“押金条作废凭证”。

luckybaby

来自：河北

Re：押金该不该退？

问一下如果遇有结帐的客人不是交押金的客人而且没有拿押金条，说是交押金的客人委托他来结帐，押金条被交押金的客人带走了，交押金的人在外地赶不回来。你们会怎么办？

景天

Re：押金该不该退？

像 ECHO 这么说，如果那客人是个老手，他知道酒店的监控最多 3 个月就会洗掉，故此不怕你 AM 的心理压力，执意要求退押金怎么办？这个押金客人和当时的服务员最清楚，这个客人既然选择事隔这么久才回来纠缠，就表明 1. 他利用时间差避开了监控这个问题 2. 就是他对这些押金是志在必得的。

行李丢失，谁来承担？

某日，某单位客人一行 4 人乘出租车到达某宾馆门前，准备入住。宾馆行李员为他们卸行李，他们则站在车旁监督。当卸下第二件行李时，行李员看见他们仍站在车旁，便挥手对他们说：“你们不用盯了，可到大堂办理住宿手续，我会把行李送到你们的房间。”出于对行李员的信任，他们的视线再没集中在行李上。当他们正准备离开现场时，发现只卸下 3 件行李（他们共有 4 件行李），立即叫另一位行李员追赶出租车，但车已开走。他们立即请求大堂副理处理此事。他们认为“宾馆对此事一拖再拖，敷衍塞责”，直到他们离开宾馆时也没有解决。

接到投诉后，笔者向宾馆了解情况，宾馆方面指出，客人是从香港乘火车到该市又转乘出租车的。大堂副理接到客人请求后，随即调阅了监控录像。监控录像显示：行李员搬行李时把整个头都探到出租车后备厢内，画面上只能看到行李员下半身。据此宾馆认为，如果确实车厢内还有行李的话，行李员不可能看不到。行李员说：当时有两人进去办入住手续，另两人仍站在门口，行李一共 3 件。在往大堂拉的时候，H 的妻子说少了一件行李，然后跑去追出租车，但没追上。

请问：在此案例中，孰错孰对，以后如何防范此类事件的再度发生？

谁之过？

下午 16:20 分于 404 退房的宾客到大堂投诉：由于收银员的责任而使她延误了班机，要求酒店承担机票的损失费。（机票为南昌—深圳，时间为下午 15:50 分）

事情经过：①当天下午 14:02 分 404 房客人手持房卡及钥匙交总台接待处后与一朋友坐在大堂酒吧聊天。②14:18 分此客人一手下职员(张女士)到收银处要求打出账单交 404 房客人查看。③张女士于酒吧与收银处往返多次后拿出了 404 房宾客的信用卡交于收银员，收银员当即在 POS 机上做了结账处理，只等 404 房客人前来签字确认即可。④14:44 分 404 房宾客来到收银台办结账手续，当值班收银员出示了授权卡单(包括已取消冻结的卡单)并要求 404 宾客签字认可。在此过程中，404 客人一直对取消冻结的几张授权卡单持怀疑态度并坚信虽然已取消冻结但银行一定会划走她的资金，并大骂酒店在信用卡的支付上不规范(后查这些信用卡的操作是受银行培训并要求如此)，因当时有别的客人在场结账，造成了不良的影响。最后 404 房客人强行要收银员出证明并签名，还威胁说如有事情会找她们算账。⑤一波未平一波又起，打给客人的账单与电脑中显示的实际消费有出入(账单少 137 元)，宾客要求按账单付款，收银员请示财务部经理后要求按电脑中的实际消费收取，客人恼羞成怒，抓起信用卡及未签字的卡单就想走，被收银员及时收回，最后宾客终于签字认可，并要求收银员在账单上注明实收金额并签名。⑥结账工作在非常艰难的状态下结束了，此时已是 15:06 分，之后 15:10 分左右 404 房客人怒气冲冲的离开了酒店。⑦16:20 左右宾客从机场回到大堂投诉。

处理：a. 请客人出示延误机票确认情况。b. 通过向航空公司了解，机场制度是提前半小时停止办理登机手续，从本酒店出发到机场要 30—40 分钟，而 30 分钟是在沿途没有红灯的情况下才能达到，加上到机场后领登机牌、下行李、行李的过关检查、过机场通道等不提前一个半小时从酒店出发是不行的。鉴于此情况对宾客的延误表示遗憾。c. 协助客人重订当晚班机。d. 提醒客人到机场是有时间规定的，而客人亲自到总台结账已经很晚(并提醒有监控可看)，酒店对此不承

担责任。e 通知电脑房查明账单与电脑显示上的出入原因。而客人则坚持酒店有责任，并扬言会讨回公道。

备注：在此之前这位客人入住酒店多次，每次对酒店服务都提出了投诉并要求以折扣的形式来补偿。事发当天，要求下午延迟二小时(也就是下午 14:00)退房，免半天房费。