

凯莱国际酒店管理集团

— 财务管理制度及操作程序 —



凯 莱 酒 店 集 团
G L O R I A
HOTELS & RESORTS



关于印发《财务管理制度及操作程序》的通知

凯莱酒店集团下属各酒店：

为了统一和规范各凯莱酒店的财务操作流程，建立并健全凯莱酒店财务管理制度，真实、完整的提供会计信息，凯莱酒店集团最新修订了《财务管理制度及操作程序》，现予印发，自2009年1月1日起，凯莱酒店集团下属各酒店严格遵照执行。

总裁

二〇〇八年十二月十九日



To: All Hotels GM
RE: GHR Policies & Procedures Update
Implementation Date: 1st Jan. 2009

In order to ensure assets protection, increase productivity, quality of information, enhance Hotel operation efficiency and profitability, we have reviewed and updated the GHR Policies & Procedures, copies of which are enclosed herewith for your attention and strict compliance.

President

19th Dec. 2008

财务管理制度及操作程序

目录 TABLE OF CONTENT	编号 REF.NO
财务 – 会计 Finance - Accounting	
银行存款余额调节表	GHR-FA-001
现金长短款	GHR-FA-002
备用金管理制度	GHR-FA-003
折扣	GHR-FA-004
财务预算	GHR-FA-005
固定资产的控制与管理	GHR-FA-006
酒店审计工作	GHR-FA-007
酒店合同签订程序	GHR-FA-008
财务 - 成本控制 Finance – Cost Control	
库存管理	GHR-FC-001
收货	GHR-FC-002
客房小酒吧	GHR-FC-003
积压存货	GHR-FC-004
菜单价格的制定	GHR-FC-005
酒吧吧台标准库存	GHR-FC-006
食品及酒水成本日报	GHR-FC-007
财务 – 计算机操作程序 Finance – Computer	
系统数据备份	GHR-FE-001
电脑系统出现故障时的紧急应对计划	GHR-FE-002
财务 – 行政及其他 Finance – General & Administration	
审批权限	GHR-FG-001
招待宴请	GHR-FG-002



财务管理制度及操作程序

目录 TABLE OF CONTENT	编号 REF.NO
差旅费报销	GHR-FG-003
休假及迁居路费	GHR-FG-004
交通费报销	GHR-FG-005
员工在餐厅的签单权	GHR-FG-006
发票	GHR-FG-007
商业交换协议	GHR-FG-008
保险管理	GHR-FG-009
财务总监交接记录	GHR-FG-010
禁止接受礼品、宴请	GHR-FG-011
保险索赔	GHR-FG-012
支付客户佣金程序	GHR-FG-013
保护凯莱国际酒店的品牌	GHR-FG-014
财务报表及报送期限	GHR-FG-015
酒店内部钥匙管理程序	GHR-FG-016
公费电话控制制度	GHR-FG-017
损益会议	GHR-FG-018
休假机票的支付规定	GHR-FG-019
财务会计档案的整理	GHR-FG-020
损坏、遗失酒店财物的赔偿规定	GHR-FG-021
轻逸卡的规定	GHR-FG-022

财务 – 采购及付款 Finance – Purchasing & Payable

采购-固定资产	GHR-FP-001
采购-直购	GHR-FP-002
采购-补仓	GHR-FP-003

财务管理制度及操作程序

目录 TABLE OF CONTENT 编号 REF.NO

采购-零星采购	GHR-FP-004
采购-集团采购	GHR-FP-005
付款程序	GHR-FP-006
零用现金报销	GHR-FP-007
市场调查程序	GHR-FP-008

财务 – 应收及信贷 Finance – Receivable & Credits

应收帐款	GHR-FR-001
信贷会议	GHR-FR-002
信贷执行程序	GHR-FR-003
客人预付定金或押金余额处理	GHR-FR-004

财务 – 前台 Finance – Front Office

预付押金	GHR-FF-001
现金退款	GHR-FF-002
信用卡提现	GHR-FF-003
外币兑换	GHR-FF-004
未及时收回的帐款	GHR-FF-005
免费房	GHR-FF-006
支票	GHR-FF-007
平均房价的计算	GHR-FF-008
客用安全保险箱	GHR-FF-009
礼券	GHR-FF-010
旅行支票	GHR-FF-011
冲减帐款	GHR-FF-012
宴会或团队会议的结算程序	GHR-FF-013

财务规定和程序

题目：银行存款余额调节表	
规定和程序编号：GHR - FA - 001	页数：1/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指每月月初酒店收到开户行的对帐单后，将上个月的存款和付款金额与酒店银行存款日记帐逐一核对，编制成“银行存款余额调节表”附上产生差异的相关附件。</p> <p><u>目的</u></p> <p>酒店每天的运作过程中，现金收付量大，而且存取频繁，大部分的现金收付都是通过银行结算进行的。为了保证银行存款余额的正确性，以免影响酒店资金的运转，必须随时注意银行存款的增减情况，定期与开户银行核对存款余额。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 银行存款余额调节表每月编制一次，按时完成，不得拖延。2. 银行存款余额调节表由总帐编制，需由总会计师审核并交与财务总监审批。3. 确保当月未达帐项(已查明原因需调整的款项)在次月及时入帐调整。4. 对于已签署并发出的支票，但银行尚未支付造成未达帐项，若未达时间超出支票的有效期，则由应付帐会计及时联系收款人，确认支票是否已作废或有更换的必要。5. 支票受领人有可能变为不可追溯及过期支票。此类支票从开出之日起超过六个月以上查无结果的，写书面报告经财务总监批准后调帐处理。6. 银行存款余额调节表永久保存。	

财务规定和程序

题目：银行存款余额调节表											
规定和程序编号： GHR - FA - 001	页数： 2/2										
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1										
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1										
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1										
<p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向开户行取得对帐单，以便及时逐一核对。 2. 用银行存款日记帐与银行对帐单逐项核对，并仔细检查上月未达帐项本月是否已清，由于财务记帐和凭证传递的时间差异或有可能存在记帐上的错误而产生： <ul style="list-style-type: none"> • 酒店已收，银行未收 • 酒店已付，银行未付 • 银行已收，酒店未收 • 银行已付，酒店未付 3. 如出现上述情况，银行存款日记帐与银行对帐单往往会不相一致，须查明原因，予以调整及作未达帐项。 4. 银行余额调节表： <table> <tr> <td>银行对帐单余额</td><td>酒店银行存款日记帐余额</td></tr> <tr> <td>加： 酒店已收，银行未收</td><td>加： 银行已收，酒店未收</td></tr> <tr> <td>减： 酒店已付，银行未付</td><td>减： 银行已付，酒店未付</td></tr> <tr> <td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr> <td>调节后的存款余额</td><td>调节后的存款余额</td></tr> </table> 5. 编制完成，经总会计师审核后，连同相关附件(包括对帐单复印件、银行存款日记帐复印件、逐笔未达帐项明细、试算平衡表复印件)交与财务总监审批。 6. 批准后，由总帐会计整理保存。 		银行对帐单余额	酒店银行存款日记帐余额	加： 酒店已收，银行未收	加： 银行已收，酒店未收	减： 酒店已付，银行未付	减： 银行已付，酒店未付	<hr/>	<hr/>	调节后的存款余额	调节后的存款余额
银行对帐单余额	酒店银行存款日记帐余额										
加： 酒店已收，银行未收	加： 银行已收，酒店未收										
减： 酒店已付，银行未付	减： 银行已付，酒店未付										
<hr/>	<hr/>										
调节后的存款余额	调节后的存款余额										

财务规定和程序

题目：现金长短款	
规定和程序编号： GHR - FA - 002	页数： 1/1
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义</p> <p>现金长短款是出纳或收款员工作当中，因工作差错或时间的差异发生的一种现金收支现象。</p> <p>规定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 所有现金长款属于酒店资金，任何人不得私自拥有或挪用。2. 每日营业收入的长短款，必须立即查明原因，如实填写《长短款报告》，并报告部门直隶主管。不允许收银员隐瞒营业收入长款或短款，更不允许私自占有或填补。《长短款报告》将会由部门直隶主管签署处理意见，并报财务总监审批，若查实长款或短款是收银员的过失造成，收银员将要承担经济责任。3. 收入审计对所有现金长短款发生的原因和处理有监督的责任和权力。收入审计应核查所有现金长短款原因的真实性，经确认由于工作偶尔疏忽造成短款的，应提出处理意见，要求相关部门给予员工相应的警告并赔偿短款金额；由于经常性疏忽大意造成短款的，除赔偿全额外，应给予处分甚至开除处理；若查出存有犯罪动机而造成短款者，除上述处理外，依据法律承担相应刑事责任。4. 赔偿金额偏大，酒店财务总监有权批准分期赔偿。 <p>程序</p> <ol style="list-style-type: none">1. 每日营业收入的长短款，必须立即查明原因，如实填写《长短款报告》，并报告部门直隶主管。收款员应当及时将现金投放缴款袋中并投入保险箱，现金长短款应于当日及时送存总出纳，每天日审汇总现金长短款。2. 收入审计每月应根据每个收款员及营业点统计现金长短款金额，上报财务总监审核。	

财务规定和程序

题目：备用金管理	
规定和程序编号： GHR - FA - 003	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>备用金是指饭店财务部事先预付给各部门，用于各部门周转备用的一笔款项。</p> <p><u>目的</u></p> <p>备用金用作日常的流动资金，以备各部门使用。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 任何时候备用金均为酒店财产。2. 备用金应控制在最低限度。3. 备用金按其用途不同分为两种：<ul style="list-style-type: none">• 各部门日常急用备用金• 前台外币兑换备用金4. 备用金必须妥善保管、专人负责，不得与私人款项相混淆，不得私用、挪用或借给他人使用。必须定期清点自己的备用金，备用金必须保持酒店发给本人所使用的正确数额，不能多，也不能少。5. 财务收入审计同总出纳应不定期抽查各收银点及部门的备用金，如发现长短款，应立即上交入帐或补齐，有任何过失或欺骗行为将给予处罚，严重者给予开除处理并承担相应的刑事责任。6. 备用金要保存在指定的安全保险柜内。	

财务规定和程序

题目：备用金管理	
规定和程序编号： GHR - FA - 003	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">备用金申请： 备用金申请部门填写《备用金申请表》，经部门总监或经理签字后，报财务总监和总经理批准，饭店财务部预先按批准的金额支付给所需部门。备用金报销： 各部门在实际支用后，根据财务部指定的报销时间，凭零用现金支出传票经财务部核实后，按定额补足报帐部门的备用金。备用金盘点： 每天下班前，备用金保管人员应清点现金，做到日清月结。备用金抽查： 收入审计同总出纳应每月不定期抽查各收银点及部门的备用金。备用金报告： 收入审计每月要及时更新备用金档案，每月核对签收一次，并作出备用金清点报表交财务总监审核。备用金退还： 部门不需要此备用金时，需将预先核定发放的备用金如数退还。	

财务规定和程序

题目：折扣	
规定和程序编号： GHR - FA - 004	页数： 1/2
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>折扣是指酒店在原价的基础上给予消费者一定比例的减让。</p> <p><u>目的</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 作为一种促销经营手段，吸引和鼓励更多的客人来酒店消费。2. 给予酒店管理人员的一种审批权限。3. 客人对酒店提供的食品或服务不满意而在价格上给予某些折让，从而对客人满意程度的补偿，维护酒店的声誉。 <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 为确保酒店收入的实现，酒店应制定折扣权限标准，并报集团审批。2. 住房折扣权限以门市价为基础。3. 客人持打折卡消费，打折时在帐单上印上卡号，并由客人签字。打折卡过期无效。4. 折扣应作为营业收入的抵减项目入帐。5. 无论酒店推出的住房折扣、餐饮折扣、洗衣折扣、娱乐健身等其他折扣，都应提前通知相关部门及前厅部，以便及时输入电脑，在给予客人优惠的同时，能够正确入帐。6. 除酒店促销打折以外的非正常折扣，必须清楚写明原因，否则财务总监或总经理有权拒签。	

财务规定和程序

题目：折扣	
规定和程序编号： GHR - FA - 004	页数： 2/2
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>7. 若需给予特殊折扣签免，如酒店精品屋、客人自理餐费、电话费等，必须上报总经理批准。</p> <p>8. 酒店根据各自拟定的享有不同折扣权限的员工，应严格执行折扣权限的规定。</p> <p>9. 酒店员工禁止冒用酒店给予客人的折扣谋利，禁止服务员、收银员带有酒店折扣卡。</p> <p>10. 酒店有规定的特殊商品，如香烟、海鲜、特别促销活动等不能打折。</p> <p>11. 长住客在酒店内消费应在前台统一打折，避免在餐厅打完折，在前台重复打折。</p> <p>12. 收入审计每天审核并统计打折情况。</p>	

财务规定和程序

题目：财务预算	
规定和程序编号：GHR - FA - 005	页数：1/5
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>定义</p> <p>财务预算是由各部门的预算汇总而成的。预算的编制通常用数字和文字两部分组成，预算所反映的是对未来一定预算期内经营活动的财务状况和经营成果，以及现金收支等价值指标的估计数。</p> <p>目的</p> <p>为整个酒店及酒店各部门明确经营目标和任务，作为控制财务活动的依据，及评价考核酒店及其各部门经理人工作业绩的标准。</p> <p>规定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 预算编制为一年一次，预算期间与会计年度一致，预算报表虽以年度为主但也细化至每个月份，便于经营成果跟预算相比较。2. 酒店的各个部门都要参与预算的编制，财务部门负责审核汇总。3. 做好市场预测是编制预算的首要前提。4. 为了保证预算工作能够按时完成，由总经理负责提出酒店在预算期内的经营目标和对各部门工作的要求；协调和审查各部门所编制的预算；解决各方面在编制预算中出现的问题；批准最终的预算；经常检查预算的执行情况，促使各部门协调一致，更好地完成预算所规定的目标和任务。5. 预算报告内容包括：<ul style="list-style-type: none">• 预算分析说明• 财务收支预算• 资本性支出预算• 人工成本预算• 维修保养、能源费用预算• 资金预算	

财务规定和程序

题目：财务预算	
规定和程序编号： GHR - FA - 005	页数： 2/5
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1

编制程序

1. 进行市场调研，收集有关资料，并进行分类归集及评价。
2. 召开预算编制会议，明确预算编制的原则、指导思想及总体经营目标。
3. 以各部门为基础，编制部门预算草案及说明。
4. 财务部汇总各部门预算草案及说明，进行初审。
5. 财务部根据初审结果，若不符合要求直接同部门协调，提请修订；若符合要求或部门拒绝修订提交总经理、财务总监进行复议审批；
6. 财务总监根据修订、调整的各部门预算，进行全酒店的综合平衡，编制整个酒店的财务预算。
7. 经各部门经理与财务总监和总经理的商议讨论而后确定、落实全酒店预算方案。
8. 呈报集团总部和业主审批。
9. 批准后，酒店下达给各部门，各部门将以预算指标为依据，采取措施，相互配合，更好地完成酒店制定的预算目标。

编制方法

需参考酒店前一至三年的经营情况及统计数据，分析其中的差异原因，考虑全国及当地地区经济发展状况，预计酒店今后的发展趋势，为编制预算提供依据。

一、 财务预算分析说明：

- (1) 总体情况说明：包括本单位区域市场地位、竞争情况、提出收入预算的理由及增长情况等营业收入总体情况及原因说明；经营毛利情况及分析说明；净利情况及分析说明；其他必要事项说明；



财务规定和程序

题目：财务预算	
规定和程序编号： GHR - FA - 005	页数： 3/5
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>(2) 各部门预算情况说明：包括收入预算详细说明、各单项成本费用说明及其他；</p> <p>(3) 能源消耗预算情况说明；</p> <p>(4) 人工预算情况说明；</p> <p>(5) 非经营费用预算说明；</p> <p>(6) 资本性支出、经营用具采购和特殊维修费用预算说明；</p> <p>(7) 主要税收政策及其他影响净利润的事项说明。</p> <p>二、财务收支预算</p> <p>(1) 根据酒店市场的发展趋势、价格水平、市场占有率及各酒店的竞争状况，制订科学的全年客房价格体系和季节性价格和计划，在此基础上进行客房营业收入、出租率、客源比例及房价预算的编制。</p> <p>(2) 制定餐饮营业收入预算，要结合酒店出租率、客人人数及消费水平并考虑结合各种促销手段。针对早、中、晚餐的座位周转率、人均消费水平、具体的季节性餐饮促销计划（如食品节）、不同餐厅不同时间、自身特色等因素进行汇总编制。</p> <p>(3) 其他营业部门收入根据各自的经营活动作出预测，加以归集。</p> <p>(4) 营业成本费用预算是在完成制定营业收入预算的基础上进行的。根据各部门的消耗和支出，通过营业成本、人力费用与其他费用的科目汇集而成。</p> <p>(5) 管理费用的预算编制是酒店管理部门发生的费用及一些应分摊到各经营部门的费用。有些固定费用的发生额可以按相应的公式计算。</p>	

财务规定和程序

题目：财务预算	
规定和程序编号： GHR - FA - 005	页数： 4/5
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>(6) 酒店营业利润的编制是在收入预算和成本费用预算的基础上编制而成的。全年的利润要达到什么标准，则需要董事会决策层和集团总部的决议而定。</p> <p>三、资本性支出预算</p> <p>(1) 特殊维修项目投资预算：包括新建项目、改扩建项目、零星工程改造等；</p> <p>(2) 固定资产购置预算；</p> <p>四、人工成本预算</p> <p>(1) 工资总额预算：包括基本工资、岗位工资、绩效工资、工龄工资、特殊津贴、加班费、考勤扣款、年终奖及其他工资性支出；</p> <p>(2) 员工餐预算；</p> <p>(3) 劳动保险费用预算，包括养老保险、工伤保险、医疗保险、失业保险及其他按国家劳动保障部门规定上缴的费用；</p> <p>(4) 员工福利预算。人工预算应当严格按照本单位每个岗位设置情况、人员配置情况和工资标准情况进行预计。</p> <p>五、维修保养、能源费用预算</p> <p>指各单位设备设施维修保养、年检等各项支出。主要包括以下几项：</p> <p>(1) 车辆； (2) 供、配电系统； (3) 供、排水系统； (4) 空调；</p> <p>(5) 锅炉、供气、供热； (6) 电梯、消防； (7) 其他。</p>	



财务规定和程序

题目：财务预算	
规定和程序编号： GHR - FA - 005	页数： 5/5
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>六、资金预算</p> <p>指根据年度财务预算、资本性支出预算、经营用具预算等综合编制的资金筹措和运用预算。主要包括：</p> <p>(1) 现金预算，反映年度现金流入、流出、筹措方面的预算；</p> <p>(2) 资金用款计划；</p> <p>(3) 年度预计现金流量表。</p>	

财务规定和程序

题目：固定资产的控制与管理	
规定和程序编号： GHR - FA - 005	页数： 1/5
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义</p> <p>固定资产是指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的，使用寿命超过一个会计年度的有形资产，价值在 1,000.00 元以上。包括房屋建筑物、机器设备、运输设备、办公设备、客房家具、经营设备。</p> <p>酒店开业大批购进的瓷器、玻璃器皿、客房用品等使用寿命超过一个会计年度的经营用品可以组合计入本科目。经营过程中补充的瓷器、玻璃器皿、客房用品等经营用品作为低值易耗品，按存货形式进行核算和管理。</p> <p>固定资产折旧是指固定资产在使用过程中由于损耗而逐渐地、部分地转移到成本费用中去的那部分以货币表现的价值。此费用作为非经营费用，不影响经营毛利的增减。</p> <p>目的</p> <p>为了有效地对酒店的固定资产进行科学管理、明确责任、正确核算、合理使用，使各酒店建立统一的管理模式，业主的资产得到安全利用。</p> <p>规定</p> <p>1. 固定资产的档案管理</p> <p>1.1 酒店全部固定资产的帐务管理和计提折旧等工作，由财务部的会计部负责。会计部应指定一名固定资产核算员负责固定资产明细帐的管理。</p> <p>1.2 固定资产管理员应建立固定资产登记簿，记录固定资产的编号、名称、型号规格、出厂序号、购建日期、数量、单价、总值金额、付款凭证号、折旧年限、产地、使用部门、使用状况、设备放置地点、技术资料存放地点等信息。</p> <p>1.3 有关固定资产档案资料中应具备：经批准的采购申请单和资本性支出审批申报表、购买合同、合法的发票复印件、由使用部门签收的收货记录，以及固定资产内部转移单、固定资产报废清理单等资料。</p>	

财务规定和程序

题目：固定资产的控制与管理	
规定和程序编号：GHR - FA- 006	页数：2/5
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1

2. 使用部门对固定资产的管理职责

- 2.1 各部门应指定一名固定资产管理员负责本部门固定资产的管理工作。
- 2.2 酒店固定资产的实物管理按哪个部门使用，就由哪个部门管理的原则进行分工。但对公用类设备的管理，则由相关技术部门负责，例如：房屋、建筑物、各种管道由工程部管理；消防系统由保安部管理；电脑设备由财务部的电脑部管理；汽车由前厅部的车队管理。
- 2.3 使用部门经理和资产管理员工作变动时，应对负责的固定资产进行交接，并由财务部资产核算员进行监督交接。

3. 固定资产分类、编号及折旧年限

总分类名称	明细分类名称	编号	折旧年限	预计残值
房屋及建筑物	建筑物	0101-xxx-x	40 年	10%
	建筑物工程	0102-xxx-x	20 年	10%
	装修工程	0103-xxx-x	5 年	10%
	改造工程	0104-xxx-x	5 年	10%
酒店专用设备	机电系统设备	0201-xxx-x	15 年	10%
	部门专用设备	0202-xxx-x	15 年	10%
	通讯设备	0203-xxx-x	5 年	10%
	厨房设备	0204-xxx-x	5 年	10%
运输设备	旅游汽车	0401-xxx-x	10 年	10%
	运货汽车	0402-xxx-x	10 年	10%
	办公汽车	0403-xxx-x	10 年	10%
办公用品	系统电脑	0301-xxx-x	5 年	10%
	个人电脑	0302-xxx-x	5 年	10%
	高档仪器	0303-xxx-x	5 年	10%
家具及装置	客房家具	0501-xxx-x	5 年	10%
	餐厅家具	0502-xxx-x	5 年	10%
	部门家具	0503-xxx-x	5 年	10%
	专业用具	0504-xxx-x	5 年	10%
	办公用具	0505-xxx-x	5 年	10%
	其它装置	0506-xxx-x	5 年	10%

财务规定和程序

题目：固定资产的控制与管理	
规定和程序编号：GHR - FA- 006	页数：3/5
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>3.1 固定资产编号由 8 位数组成，编号格式为：固定资产类别号（4 位）、序号（3 位）、附件号（1 位英文字母）。</p> <p>3.2 存放地点和使用部门信息不在固定资产编号中体现，应在其它栏目中表示。</p> <p>4. 固定资产标签</p> <p>4.1 为了便于识别和管理，每一固定资产实物上应粘贴、书写或喷涂编号标签。</p> <p>4.2 固定资产在购入、变卖、转移、修理、报废等情况下，需在有关凭证内填写固定资产编号，以备查询。固定资产的编号应尽可能保持不变，以防止不同项目的编号相互混淆。</p> <p>4.3 客房和餐厅的固定资产不必粘贴标签，但要在电脑系统中记录编号等信息，并由使用部门建立登记表备查。</p> <p>4.4 财务部月末整理固定资产档案资料时，按编码规则编写固定资产编号。随后通知工程部将固定资产编号标记在固定资产实物上。</p> <p>5. 固定资产的折旧方法统一采用平均年限法。</p> <p>6. 不符合固定资产核算标准的设备、器具等资产，如果单位价值较大、使用寿命较长，也应单独设立登记簿，进行记录和盘点。</p> <p>7. 新购置的固定资产必须经收货部验收。对于技术性较强的设备，除收货部和使用部门验收外，还需专门部门参与验收，例如：工程、装修、复杂的电器及机械等，须经工程部参与验收，电脑设备须经电脑部参与验收。具体程序参照收货验收程序执行。</p> <p>8. 所有酒店财产离开酒店，必须经过员工通道保安人员的检查。保安人员必须收到经过部门经理、保安经理和财务总监批准的出门条，方可放行。</p>	

财务规定和程序

题目：固定资产的控制与管理	
规定和程序编号：GHR - FA- 006	页数：4/5
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 固定资产申请购置程序 <p>详见《固定资产、运作设备采购程序》（GIH - FP - 001）</p> 2. 固定资产的内部转移程序 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 为合理利用酒店的固定资产，酒店内部各部门之间转移调动固定资产时，需填写《固定资产内部转移单》。此单一式三联，分别为：财务部联、调入部门联、调出部门联。 2.2 使用部门认为有闲置的固定资产，可通知财务部协助调配给其它部门。经相关部门协调后，由调出部门清楚填写有关资料，交财务总监、总经理批准后方可转移调动。 2.3 转移调动完成后，由调入部门在转移单上签收，第一联交财务部固定资产管理员，第二联、第三联分别由调出、调入部门调整固定资产登记表。 2.4 财务部根据《固定资产内部转移单》，更新电脑系统中的有关信息。 3. 固定资产报废清理的处理程序 <ol style="list-style-type: none"> 3.1 固定资产由于长时间使用磨损而导致报废，或因技术进步等原因而提前报废、因遭受自然灾害等非常损失产生毁损的，应由使用部门或技术部门提出固定资产报废申请，填写一式两联的《固定资产报废清理单》，清楚阐述固定资产毁损、报废的原因。 3.2 如有必要，还需工程部或电脑部等有关专业人员作技术上的鉴定。 3.3 确认不能修复或没有使用价值后，由使用部门、技术部门、采购部对报废设备进行估价，报送财务总监、总经理、管理集团审批。 	

财务规定和程序

题目：固定资产的控制与管理	
规定和程序编号：GHR - FA- 006	页数：5/5
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>3.4 由财务部办理有关的固定资产报废和清理手续，《固定资产报废清理单》一联存会计部，一联交使用部门销册。</p> <p>4. 固定资产盘点</p> <p>4.1 酒店应对固定资产至少每年实地盘点一次；客房、餐厅的固定资产至少每年实地盘点两次。</p> <p>4.2 酒店应选择营业淡季，且行政工作并不繁忙的月份对固定资产进行实地盘点。按盘点的先后顺序确定具体时间后，应发文通知相关部门。</p> <p>4.3 由财务部准备各部门的固定资产盘点表，会同各部门的固定资产管理员进行全面的固定资产盘点。</p> <p>4.4 对盘盈、盘亏、损毁的固定资产，应当由固定资产使用和管理部门查明原因，写出书面报告，并提交财务总监和总经理审批，同时抄报管理公司。待业主审批后，有关帐目应在当年年末结帐前处理完毕。</p> <p>附件</p> <p>1. 固定资产内部转移单</p>	



固定资产内部转移单

Transferred Of Fixed Assets Voucher

调出部门: Transfer from (Dept:)	调出资产名称: Description of Transferred Item:	调出资产编号: Asset No:
原存放地点: Existing Location:		
调出原因: Reason of transfer:		
调入部门: Transfer to (Dept:)	调入日期: Date of Transfer:	新存放地点: New Location:

申请人:

Applied by: _____

批准: (调入部门经理)

Approved by Transfer from (Dept. Head): _____

批准: (调出部门经理)

Approved by Transfer to (Dept. Head): _____

批准: (财务总监)

Approved by Financial Controller: _____

批准: (总经理)

Approved by General Manager: _____

1) 财务部留存 2) 调入部门留存 3) 调出部门留存

财务规定和程序

题目：酒店审计工作	
规定和程序编号：GHR - FA - 007	页数：1/3
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>酒店审计工作是由独立的审计机构和人员依据国家的法律、法规和政策，接受酒店的委托，或由集团财务审计人员根据酒店的各项规章制度不定期对下属酒店的财务收支、会计凭证、帐簿、报表等有关资料及相关经营活动的真实性、合法性进行审查，并出具书面审计报告，证明酒店的财务经营状况，评价酒店经营管理的效果，维护酒店的经济利益的一种经济监督活动。</p> <p><u>目的</u></p> <p>为提高和加强酒店的经营管理水平和服务质量，加强经济核算，制定并完善酒店的各项规章制度，及时发现尚且存在的问题，提出合理化建议，实现增收节支；加强酒店自身的审计力度，从中找出具有普遍性的新问题、新情况，获取经济信息，为管理层提供宏观控制和决策的依据，以盈利为目标的持续经营运转，从而提高自身的经济效益和社会效益。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒店每年至少接受一次审计。2. 审计期限一般为一星期至半个月。(根据出租率，尽量选择淡季进行)3. 审计人员应坚持原则、客观公正、严守秘密。4. 酒店应积极配合审计人员工作，提供财务报表及相关会计资料，保证审计工作顺利按时完成。5. 审计过程中，详细反映查实违纪的事实。6. 酒店应认真对待审计报告中所提出的问题，依照审计报告中的要求和建议及时纠正。	

财务规定和程序

题目：酒店审计工作	
规定和程序编号： GHR - FA - 007	页数： 2/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>程序</p> <p>(一)审计主要内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. 酒店内部控制制度是否健全、有效并认真执行。 11. 酒店各级别管理人员是否明确在经营运作中执行各自的权限并严格执行监督管理职能。 12. 各营业部门和行政部门的成本、费用的计算分配和核算是否真实并合理控制，加大监控力度。 13. 审查营业收入及服务费的核算，所得额等各项应纳税额的计算是否正确，并按时缴纳。 14. 库存盘盈、盘亏是否真实，做到帐帐相符、帐实相符。 15. 酒店的采购、验收、领发、库存等环节的核算和管理制度是否完善、健全。 16. 审查帐务处理是否正确，有关的帐、证、表等资料是否完整，金额计算是否准确。 17. 严格审核现金、银行存款的各项收支情况。 18. 对照会计资料检查原来查出的问题是否已按规定纠正。 <p>(二)审计报告：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 标题(一般由标题和编号组成) ● 基本评价概况 ● 审计正文(包括审查的时间、地点、揭露存在的问题) ● 提出建议和要求 ● 附件 	

财务规定和程序

题目：酒店审计工作	
规定和程序编号： GHR - FA - 007	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>(三)审计主要步骤：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 审计机构和人员对一定时期内审计的对象(指各酒店)、目的、种类、方式、组织措施，编制审计工作计划和安排，利于有计划、有步骤、有重点地完成审计任务。2. 预先确定审计要点、执行人员和审查的时间、实施的日程和地点，做好审计准备，有助于对审计工作进行统筹和协调。3. 分工细审，根据收集的资料和对酒店内部控制制度的调查和审计的结果结合具体要求，概括地记录审计的主要内容和存在的问题。4. 编写审计报告。	

财务规定和程序

题目：酒店合同签订程序	
规定和程序编号： GHR – FA - 008	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义及目的</u></p> <p>酒店合同的签订是酒店与公司、酒店与内部员工，为实现各自的目的，依据法律规定和程序，彼此确定某些权力与义务的协议。合同的签订应程序化、规范化、合理化、合法化。</p> <p><u>规定及程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 属于贷款类的合同，由酒店财务提出申请，报请集团作出决议，与业主洽谈后签订贷款合同并办理有关申贷手续。2. 属于市场销售类的合同，由销售部与客户协商有关条款和细节，并起草合同连同有关资料报酒店财务总监审核，由销售总监及总经理代表酒店对外签署。3. 属于日常经营服务性的合同，例如维修保养合同、仓储保管合同、保险合同等，由相关职能部门与对方协商有关条款和细节，并起草合同连同有关资料报酒店财务总监审核，由财务总监及总经理代表酒店对外签署。4. 属于酒店管理合同，由业主与凯莱管理集团进行商议并签订。5. 属于员工与酒店之间签署的劳务合同，由酒店人力资源部行文标明合同内容，待员工同意所述条款，由总经理代表酒店与员工双方签字盖章生效后，履行各自的权力和义务。6. 酒店高级管理人员（总经理、外聘人员）的劳动合同由集团代表酒店与雇员签署。	



财务规定和程序

题目：酒店合同签订程序	
规定和程序编号： GHR – FA - 008	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>7. 酒店商业交换协议、易货交易合同，由管理集团审核批准后，酒店财务总监及总经理代表酒店对外签署。(详见 GHR-FG-008)</p> <p>8. 酒店其他重要经济合同的签订，需报管理集团批准，由管理集团按照国际惯例进行草拟，视具体情况签订。</p>	

财务规定和程序

题目：库存管理	
规定和程序编号： GHR - FC - 001	页数： 1/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>库存是指酒店在其经营过程中为销售、服务或耗用而储存的物品、食品、饮料、燃料、包装物和低值易耗品等各种资产。</p> <p><u>目的</u></p> <p>确保验收入库的物品要合格，在不影响酒店正常运营的情况下，保持最低存货量，有效控制成本，利于酒店营运资金周转。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 各仓库的每项物资均应设定合理的补充范围，在库存量接近或低于补充线时，即需要及时补库。2. 库管员填写采购申请单补库的审批，需填写申请项目的现存量、月使用量、上次采购等信息，经仓库主管审批，而后使用部门确认，确保物品是否继续使用，再经成本总监、采购部经理、财务总监和总经理签字认可。3. 验收入库的货物，检查其数量和质量是否符合要求(其中定型包装食品，酒水、化妆品、清洁用品及部分定型化学制剂，需检查生产日期、保质期、生产厂家及地址，卫生许可证号、生产许可证号，执行标准、合格字样等；进口货品有无中文标识、要求供应商有三证及样品经验报告等，符合国家标准)。4. 发货时要依据规章制度，领货手续不全拒绝发货，本着先进先出、易腐先出的原则，严格遵守发货时间，除仓库管理员外，禁止未经许可人员进入库房区域。5. 每月定期对库存进行盘点，核对所有库存物资的数量，做到帐实相符、帐帐相符。	

财务规定和程序

题目：库存管理	
规定和程序编号： GHR - FC – 001	页数： 2/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>6. 货物应存放有序，严格遵循五距的要求整洁码放，合理规范，每项存货应有存货卡，注明货物名称、规格、单价、供应商、最低最高存货量、补仓量。</p> <p>7. 仓库温度严格控制，冷冻仓保持零下 18 摄氏度，保鲜仓保持 0 - 4 摄氏度之间。做好防火、防潮、防尘、防鼠、防霉、通风等措施。</p> <p>8. 经常对仓库的货品进行检查，每月向主管相关部门和财务总监汇报仓库积压和过期存货，自然损耗率控制在合理范围内。</p>	
<u>程序</u>	
1. 验收入库：	
1.1 到货时，检查货品的名称、规格、数量、质量、生产日期、保质期、价格等需符合酒店标准，依据收货记录，方可验收入库。	
1.2 货品分类码放整齐。仓库货品不能靠墙或直接放与地面上，储放时应保持一定距离：距顶 50cm，距墙 10cm，距地 10cm，距灯 50cm，垛与垛之间保持 50cm。	
2. 登记入帐、发货、销帐：	
2.1 各部门预先填写《仓库领货单》，经部门经理签字及成本总监审核后，转财务总监签字批准后，由仓库发货。 如属礼品发放，必须得到财务总监、总经理的批准。	
2.2 根据收货记录和仓库领货单上注明的实收实发数量或重量、金额逐一登记入帐和销帐。	
2.3 仓库应不定期对每一样存货每月至少盘点一次，且不影响正常发货。	

财务规定和程序

题目：库存管理	
规定和程序编号： GHR- FC - 001	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>2.4 正常工作时间以外，如遇特殊情况急需领货，开仓人需和当天酒店值班经理及当班保安主管陪同前往，共同开仓领货，严守发货程序，同时要求三人在登记本上签名确认。</p> <p>2.5 每日出库货品之领货单必须及时输入电脑。</p> <p>3. 及时补库：</p> <p style="padding-left: 40px;">仓库应根据采购部提供的货品采购周期出单及时补库。</p> <p>4. 库存盘点：</p> <p>4.1 盘点时，成本部打印出空白盘点表，按照货品的摆放顺序逐一清点。</p> <p>4.2 核对所有存货的实际结存数与帐面结存数，查明盘盈、盘亏存货的品种、规格、数量和原因，并出具差异报告，经成本部经理及财务总监批准后，方可进行帐务处理。</p> <p>4.3 保证帐实相符、帐帐相符后打印当月库存盘点表以备查阅。</p> <p>4.4 要求库管员与成本员同时在库存盘点表上用兰色或黑色钢笔或签字笔签字确认。</p>	

财务规定和程序

题目：收货环节	
规定和程序编号： GHR - FC - 002	页数： 1/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>收货必须掌握三个重要环节，即数量、质量和价格。</p> <p><u>目的</u></p> <p>在酒店的日常管理工作中，尤其是成本控制方面，收货工作是不容忽视的一个重要环节，主要目的是检查送货的数量是否符合订购的数量，原料的质量是否符合规格标准，价格是否符合经审批的报价。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 未经批准的采购定货单，而提前采购所列货品，收货部一律拒收。2. 收货记录上的金额应与发票金额相符, 供应商名称应与采购申请单名称一致。3. 对收到的食品原料和物品进行数量盘点，收货量应与订购数量相同。4. 所采购之物品和原料应符合酒店质量要求，不合乎要求，收货部有权拒收。5. 实行双重验收制度，收货部为第一验收人，使用部门为第二验收人，必须各负其责。6. 货品验收后的收货单必须加盖收货章。7. 收货记录必须有收货人、仓管员或使用部门双方签字，方可生效。另外，贵重干货入库时，收货记录必须有使用部门的厨师长签名确认。8. 当天收货记录的汇总金额应等于收货日报汇总表的总计金额。	

财务规定和程序

题目：收货环节	
规定和程序编号： GHR - FC – 002	页数： 2/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>9. 收货记录应于当天下班之前交与成本部审核，确认无误后，转交应付部复核并入帐。</p> <p>10. 工作时间以外，如使用部门需要的紧急货品，由使用部门通知采购部，货到后，由使用部门主管级以上人员验收，同时填写相关的收货证明，签名后交给采购员，并在收货部上班后的第一个工作日内补齐相关手续。</p>	
<h3>程序</h3> <h4>验收操作规程及要点</h4> <ol style="list-style-type: none"> 1. 接到采购部转来已批准的每日厨房市场购货单或采购订货单，按单上的要求验收货物。 2. 凡是可数的订货，必须逐一检件点数；以重量计量的货品，必须逐件过称。 3. 抽样检查箱装货品，是否足量，质量是否一致。 4. 有关食品原料收货控制程序： <ol style="list-style-type: none"> a. 肉类(包括:冻肉及冰鲜肉类)、急冻家禽等原料，应先开箱，再称重量； b. 抽查已加工切配好的食品原料的重量，了解皮重或其它边角料重量是否已经扣除； c. 检查整箱包装的水果、蔬菜等质量是否与订立的规格数量标准相同； d. 对于较贵重的中餐干货，如鱼翅、鲍鱼、干贝类，应由中厨房厨师长配合验收质量是否符合标准； e. 在食品卡片上注明到货日期和成本，主要指冷冻食品，如西餐肉类及海鲜等； f. 迅速将验收合格的原料送入贮藏室； 	

财务规定和程序

题目：收货环节	
规定和程序编号： GHR - FC - 002	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1

- 各酒店需根据自身情况制订严格的收货时间，并依照执行。
- 分批到货的物品必须在采购单上登记到货情况，记录到货日期及数量。
- 入库食品及酒水的验收，必须对货物的生产日期、保质期、商标标识、中文标识进行查验。
- 涉及到专业技术方面的产品验收，必须经有关部门确认。(如工程用品、电脑配件等)。

填写收货记录

完成进货验收后，则逐项填写收货记录，单位名称、收货日期、各种原料的重量或数量，单价和金额，并由收货人及使用部门人员签字确认。

填写收货日报表

每日做好收货记录后，按货物种类、使用部门分类汇总。

- 编写收货日报汇总表中应注明收货记录号码、使用部门、供应商名称及收货金额，确保报表中的合计准确无误。
- 所有收货记录、发票或有关单据及收货日报表应及时交与财务部门以便审核、登记、入帐、结算。

财务规定和程序

题目：客房小酒吧	
规定和程序编号： GHR - FC - 003	页数： 1/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<u>定义</u> <p>根据酒店规定的品种和数量，在客房内放置装有饮料、酒水、零食等食品的小冰箱。</p> <u>目的</u> <p>酒店为了方便客人在房间内食用各类饮料及小零食而提供的一项服务。</p> <u>规定</u> <ol style="list-style-type: none">1. 为方便控制，每天客房小酒吧内应保证存放固定数量的饮料。2. 每天客房服务员对小酒吧里的饮料数量逐一进行核对，并及时补充已消耗的饮料，确保重新补充的数量等于实际消耗数量。3. 严格执行操作程序，以避免客用饮料不正当地消耗，谨防偷窃行为。4. 严禁客人消费小酒吧里的饮料或小零食后，到酒店外购买同样产品自行补充。5. 小酒吧里存放的某些饮食周转率相对较慢，客房服务员应随时查看其保质期，以便及时更新、补充。6. 小酒吧收费单据注明各项食品、饮料的价格，任何人不得随意更改。7. 小酒吧收费单据的消耗记录应有客房服务员的签字。8. 根据各项食品、饮料的消耗比例，管理层可随时适当调整、更换小酒吧收费单上的项目及单价。	

财务规定和程序

题目：客房小酒吧	
规定和程序编号： GHR - FC - 003	页数： 2/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>9. 如遇小酒水挥发，客房服务员应及时与库管员联系，再由库管员联络采购员向供应商申请更换事宜，以便降低成本。如巧克力断裂，听装饮料拉环折断等应及时交与营业部门使用，如过期应通知成本部报损。</p> <p>10. 如遇有接近快过期的饮品或食品，又无法与供应商更换，应在过期前处理好。如：提前转入消耗量大的餐饮部门或调拨给员工餐厅使用。</p> <p>11. 客房小酒吧跑帐率必须控制在 10% 以内。</p>	
<h3>程序</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客房服务员每天早上按时查看小酒吧，将客人的耗用量、房号、日期填写在客房酒吧单上。 2. 将客房酒吧单交与前台收款，由收银员签收并将应收的费用计入客人房帐内。 3. 每日客房部由专人按照《客房每日酒水销售控制表》逐笔核对，保证酒水收入准确无误。 4. 客房服务员应随时填写领料单，及时对小酒吧按规定的品种数量补充齐全。 5. 客人办理离店结算时，前台服务员应立即电话通知客房部查房，并注明通知客房部查房时间，客房部同时检查客房小酒吧有无耗用，并及时告之前台，避免跑帐。 6. 如遇客人拒付，金额在 RMB50.00 元以下的，可直接由前厅部主管签批；金额在 RMB50.00 元以上的，须由前厅部经理以上级别签批。如有需要，应与客房部联系，查实情况。 	

财务规定和程序

题目：积压存货	
规定和程序编号： GHR - FC - 004	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>超过三个月以上未被使用部门领用的货品、容易变质的货品、预计在有效期内不能使用完毕的货品均称为积压存货。</p> <p><u>目的</u></p> <p>有效控制积压和过期存货，加速库存周转率，充分利用现有物资，以减少不必要的浪费及报损。</p> <p><u>规定及程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 采购部及收货部必须确保收到的货品在生产日期的近期内，以便在有效期内使用。2. 每月由成本经理发送积压和过期存货明细单至相关部门，使用部门应尽量加速使用或提出其他使用建议。3. 对于即将到期的货品，应建议更换到周转快、也可使用的营业部门消耗，实在无法消耗的货品可用作员工福利方面。4. 成本经理定期向财务总监、总经理汇报积压和过期存货的使用情况。5. 被确定为积压和过期的存货，要判断它们的可变现价值并及时进行清理。6. 酒店各部门应严格遵守集团采购制度，严禁盲目大批量购买货品或不经比价使用惯用的品牌产品，造成库房货品的严重积压，占用过多的资金，形成大量的滞销商品。	



财务规定和程序

题目：积压存货	
规定和程序编号： GHR - FC - 004	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>7. 如仓库出现过期、变质等物品，必须按要求填写《原料报损单》，注明详细原因，经成本经理审核并得到财务总监批准后，方可进行实物及帐务处理，涉及金额 1000 元以上的情况，必须有集团审批后方可处理。</p>	

财务规定和程序

题目：菜单价格的制定	
规定和程序编号： GHR - FC - 005	页数： 1/3
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>菜单价格的制定也就是餐厅菜单上实际算出的菜式价格必须能够补偿食品成本，并能提供和获得理想的利润。</p> <p><u>目的</u></p> <p>根据客人对饮食的需求和同行业之间的竞争，菜单价格在体现餐饮服务水平的同时也决定了餐饮成本的高低。原料价格昂贵的菜式，必然导致较高的食品成本；精雕细刻的菜式，也会增加酒店的劳动成本，因此，不同成本菜式的数量之间应成一定的比例，正确制定菜单的价格，直接影响到餐饮业的盈利状况。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 合理制定菜单的价格，有利于促进食品销售，提高营业收入，同时，有利于食品成本控制，减少浪费；有利于控制食品采购，减少食品库存量；防止盲目购置设备以致设备用具闲置造成浪费；更加合理、有效地使用人力和物力。2. 制定菜单价格必须适应市场的需求，反映客人的满意程度。3. 每份菜品都应由厨师长制定标准量，然后由成本部进行成本核算，根据成本部核算的标准成本，制定菜价。4. 制定菜单价格要相对灵活、稳定。5. 制定菜单价格要服从国家政策、符合物价局的要求。6. 因为原料价格不断变化，成本部必须对菜单价格进行经常性的复核、调整及更新。（最好半年进行一次）	

财务规定和程序

题目：菜单价格的制定	
规定和程序编号： GHR - FC - 005	页数： 2/3
准备： 运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <p>菜单销售价格一般都是按着成本来确定的。完整的菜单是建立在标准的食谱制作上。</p> <p>1. 标准的食谱应由每个厨房自己妥善保存，为客人提供餐饮服务时可以参考它去做，并且给客人提供了一个体现服务质量、食品分配量以及酒店餐饮食品酒水销售价格的参考标准。</p> <p>一个标准的食品食谱应包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 制作菜肴所需原料的名称、质量、分配量● 调味品及附料● 水发率● 原材料的利用率● 烹调的步骤和方法 <p>一个标准的酒水食谱应包括：</p> <ul style="list-style-type: none">· 酒水分类标准成本· 酒水单杯标准定量及成本 <p>2. 酒店厨师长应随时确认被成本部更新的食谱。</p> <p>3. 成本部计算食品成本费用的方法：</p> <ul style="list-style-type: none">● 算出每种配料的单价和总价● 单项服务所需配料的成本费用● 单项服务的销售价格 <p>4. 成本部对于每种原料成本费用的计算，应包括厨师在使用时产生的损耗。</p>	

财务规定和程序

题目：菜单价格的制定	
规定和程序编号： GHR - FC - 005	页数： 3/3
准备： 运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>5. 成本部对食品成本费用的计算是以每克、每升、每块为单位的，所使用的配料即使是最小使用量，它的成本费用也要用货币形式来核算。</p> <p>6. 对制订好的标准食谱卡必须经餐饮部经理及成本经理确认，后交与财务总监审批。</p> <p>7. 餐饮部与成本部应各有一套完备的食谱存档。</p> <p>8. 因为时间的推移或原料价格的变化而造成已不再使用的食谱和餐厅菜单应妥善保存，用以作为将来的参考依据。</p>	

财务规定和程序

题目：酒吧吧台标准存货量	
规定和程序编号： GHR – FC - 006	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>目的</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 确保销售的酒水与收入一致。2. 防止各吧台的酒水积压、丢失。 <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒吧吧台的标准存货量应满足 3 天的周转量。成本部应每 3 个月根据各吧台实际的消耗量更新标准存货量。2. 任何情况下，酒吧服务员不能擅自为本店同事、朋友、亲属免费提供饮料或自饮酒水。3. 各吧台营业员每天必须正确填写收发存报表，做到帐实相符。4. 所有酒水的标准存货量的变更及品种的更换必须经餐饮部经理批准，并以书面的形式报与成本部存档。5. 餐厅与厨房之间酒水的相互调拨，应按实际调拨数量填写酒水调拨单，以便正确记录各部门的消耗成本及酒水的实际库存量。6. 成本部人员每月不得少于两次对吧台进行突击检查，确保所制订的吧台标准存货量与实际存量一致。7. 对每次的抽查应有书面记录，针对存在的问题，应及时报告餐饮部经理及财务总监，查明原因。8. 经审批的标准吧台存货量，各营业点不得进行私自更改，如有任何变动，必须书面报告成本部。	



财务规定和程序

题目：酒吧吧台标准存货量	
规定和程序编号： GHR - FC – 006	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>9. 针对整瓶销售的酒类，各部门的提货必须严格按照以一换一、以空瓶换整瓶的原则，按实际销售量进行补货。</p> <p>10.各吧台营业员必须每日根据实际的销售数量填写提货单，经成本部及财务总监审批，确保与所制定的标准吧台库存量相一致。</p>	

财务规定和程序

题目：食品及酒水成本日报	
规定和程序编号：GHR - FC - 007	页数：1/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>反映酒店各餐厅每日食品及酒水的实际销售收入、销售成本、销售费用及营业利润的明细表。</p> <p><u>目的</u></p> <p>通过日报上反映的各项信息，便于酒店管理人员及时了解餐饮的营运状况，改善经营管理及战略，确保餐饮的盈利。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 每日成本经理必须提供头一天的饮食日报。2. 成本经理应按时将食品及酒水日报抄送总经理、财务总监、餐饮部经理及行政总厨。3. 饮食日报的内容包括：<ol style="list-style-type: none">a) 每日从日审的收入报告中统计各餐厅的收入额b) 从收货部的收货记录单上登记每天的饮食直接采购额c) 通过仓库提货单记录各餐厅、厨房、酒吧的发货数d) 通过各餐厅、厨房、酒吧之间的饮食转移单记录调拨金额e) 通过各厨房、酒吧的提货单或帐单等单据记录相关费用（见规定 7）4. 因为饮食日报属于当月期间的快速报表，因此不必要每天进行盘点记录各餐厅的实际库存。5. 通常，每日的餐厅进货额或发货数与当天的销售额不匹配，是因为一些大型的宴会活动而需提前采购或领出的原材料而造成的。	

财务规定和程序

题目：食品及酒水成本日报	
规定和程序编号： GHR - FC - 007	页数： 2/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>6. 各餐厅、厨房的费用包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 直接采购 b) 仓库发货 c) 餐厅、厨房内部调拨 d) 从酒水库领酒水用于食品制作或从食品库领用食品用于酒水消费 e) 酒水从酒吧转入餐厅用于食品制作 f) 饮食成本合计=$a+b+c+d+e$ <p>7. 消费不计入饮食成本，列入费用，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 餐饮促销费用 b) 招待费用 c) 员工相关费用 d) 试餐费用 e) 免费巧克力、果蓝 f) 赠送 g) 客用品 h) 从食品库领用食品用于酒水消费或从酒水库领酒水用于食品制作 i) 员工签单费用 j) 费用合计=$a+b+c+d+e+f+g+h+I$ 	

财务规定和程序

题目：系统数据备份	
规定和程序编号：GHR - FE - 001	页数：1/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>系统数据备份是指在应用程序下调用的数据文件和系统配置文件。</p> <p><u>目的</u></p> <p>确保电脑排除故障后，在指定的时间内完成基本数据的恢复工作，能够解决在非常情况下的文件毁坏和电脑系统的损坏，必须做好软件备份工作。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 系统数据备份要求每日一次。在做夜审之前，要求备份当天数据，每天一盒磁带，循环使用，共保存七天的数据，在电脑房可以查到前一星期的资料。同样后台电脑系统每日也需备份。2. 数据、文件完成后应立即做硬盘备份或软盘备份，以免丢失。3. 电脑部经理应随时记录各电脑出现的问题，以作备用。4. 每位操作员在备份操作程序时应以书面文字形式认真书写，以备查阅。5. 系统的数据和程序备份应当存放于电脑室防火柜内。6. 月备份文件需一套磁带备份，备份时间：前台以每月最后一天夜审结束后进行，后台以月结完合并报表后进行，全年备份应永久保存。7. 未经酒店高级行政人员许可，不得私自向外提供所有备份数据信息。	

财务规定和程序

题目：系统数据备份	
规定和程序编号： GHR - FE - 001	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 原始数据、文件及程序要安全拷贝到软盘或磁带里并做好文字记录。2. 备份的匹配参数必须确保和电脑系统中的配置相容。	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：1/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>当酒店停电或机器设备、电脑设备出现故障，致使酒店电脑系统无法正常工作，酒店经营受到影响时的应对计划。</p> <p><u>目的</u></p> <p>确保酒店在电脑系统出现故障时，酒店仍能正常运作。</p> <p><u>程序</u></p> <p><u>IT 部</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 当电脑系统出现严重故障的时候，IT 员工应立即通知电话房，由总机通知相关部门协调员（名单详见附件1）2. IT 员工利用备份电脑检查“在线备份”数据，来评估影响情况（比如：完整性和准确性）。如果备份有效，着手进行打印紧急报告。如果备份无效，使用前一天的备份数据打印紧急报告。3. 紧急报告所需的内容如下：<ol style="list-style-type: none">a) 每日房态表（前台）b) 住店客人姓名及房号（前台）c) 客房部的房态报告，楼层主管和经理各持一个副本。d) 目前的房态报告（预订部）	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：2/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>e) 预测房态报告（预订部）</p> <p>f) 客人到达情况报告（预订部）</p> <p>g) 住店客人姓名和房间号（预订部）</p> <p>4. IT 员工将继续查明故障是硬件故障还是软件故障。</p> <p>5. 如果是硬件故障</p> <p>5.1 如果故障设备有备用设备，电脑房经理将根据情况决定：立即自行更换设备或者由设备供应商的工程师来更换、维修。目前，备用设备包括服务器、网络交换机、电脑和打印机等。</p> <p>5.2 设备的故障硬件在更换、维修之后，测试并确认服务器、接口机和数据已经恢复正常</p> <p>6. 如果是软件故障</p> <p>6.1 找出最新、最完整的一份备份数据。电脑房经理将根据情况决定自行安装备份数据，修复损坏的数据；或者配合相应供应商修复数据。</p> <p>6.2 在安装备份数据之后，立即修复损坏的数据。然后运行测试、打印报表以确认系统恢复正常并且数据正确。</p> <p>7. 数据修复后，确保所有硬件和软件运转正常，让总机通知各部门协调员系统已恢复正常。</p>	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：3/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>8. IT 人员将提醒所有部门协调员确保所有信息/数据全部重新录入系统,以确保所有的一切都恢复正常。特别前台经理/工作人员必须确保所有手动记录数据是完全重新进入系统之后，前台方可做“Check out”。</p> <p>附录 1： 协调员如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 IT 部： IT 经理/值班人员 2 财务部： 财务总监/财务副总监 3 前台： 前台经理/值班经理 4 电话房： 主管/值班人员 5 预订部： 预订部经理/主管 6 客房部： 行政管家/值班经理 7 餐饮部： 餐饮经理/值班经理/行政总厨 8 工程部： 工程部经理/值班经理 	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：4/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>工程部</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 由于停电或机器设备故障，使得酒店电脑系统停止工作，工程部值班人员应立即通知电话房，由总机通知相关部门协调员（名单详见附录1）。2. 如果酒店停电，工程部值班人员必须赶到配电室，并立即电话咨询电力部门了解情况，将了解的实际情况报告工程总监及总经理，如需要，启动酒店备用发电机。3. 如酒店机器设备发生故障，工程部值班人员应尽快联系设备供应商，进行维修。如果时间过长，应通报工程总监及总经理，如需要，启动酒店备用发电机 <p><u>电话房</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 一旦接到 IT 员工或工程部员工通知的有关电脑系统出现故障的信息：<ol style="list-style-type: none">1.1 立即通知各部门协调员，提醒他们启动电脑系统紧急情况应急方案1.2 从前台获得报表--- 了解住店客人信息，熟悉重要的数据比如 VIP 客人的姓名及离店日期1.3 一旦受到客人开、关电话线的请求，应记录时间和客人姓名1.4 根据前台提供的资料为客人提供查询、叫醒、留言等各项服务1.5 所有电话/宽带上网费用将做手工记录。根据 FCS 控制系统详细的电话信息以手工方式计算收费	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：5/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>(a) 填写杂项调整单（一式两联）。</p> <p>(b) 详细记录并汇总住店客人电话明细，接到前台该房间退房通知时，马上将离店客人电话帐送前台收银处。</p> <p>1.6 前台签收杂项调整单（白联），总机留下粉联，之后将报表汇总，附上收费单，以便财务审计对帐</p> <p>1.7 同样的形式和程序适用于商业租户、订票中心和商务中心。一旦接到他们的请求，完整并准确的为他们提供手工计算的数额和详细的电话信息</p> <p>2. 前台系统恢复正常后，立即通知相应的部门协调员</p> <p>前台</p> <p>1. 接到通知电脑系统出现故障，从 IT 部门取得下列紧急报告</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 当日所有离店客人账单（尽量将非当日离店客人账单也提前准备，防止客人提前离店造成阻碍） b) 当日散客、团队预订报告 c) 当日离店客人报告 d) 当日房态报告 e) 住店客人名单:按房号、按姓 <p>确保将打印好的当日所有离店客人账单按房号放入其所属的文件夹内。</p>	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE – 002	页数：6/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>2. 紧急情况下的“Check-out”程序</p> <p>2.1 客人到前台退房，立即通知电话房和客房部</p> <p>2.2 如客房服务员打电话通知前台，客房查有 MINI BAR 消费，前台需详细记录消费金额、房号、姓名，填写 Mini bar 水单（需注明接到客房部电话的时间），并将消费金额手工登记填写在所属房间账单中（这个程序并不适用于客房服务员在客人离店后报 MINI BAR 消费）</p> <p>2.3 如有客人在各营业网点（餐厅、健康中心、总机、商务中心、商品部）消费需要挂房账时，均需采用手工单，并及时送达前台，由前台人员在单据右上角签字确认并注明接收时间，前台需留底单，同时审核在店客人报表确认此消费是否属当日退房的房间，如是，立即将消费金额登记至所属房间账单中，这是为了确保及时/全面收集所有客人消费。经常的检查和审计，以备客人提前退房</p> <p>2.4 计算好账单后，如消费有变动，需在账单上手工注明 BALANCE，并由客人签字确认</p> <p>2.5 “Paid-out”需填写杂项单，并由客人签字确认</p> <p>2.6 前台人员在房间结完账目离店后，需记录于《手工离店登记表》中，并及时更新离店客人报告及房间状态表。</p> <p>2.7 前台人员需各自记录好个人所经手的房号，账目及相关信息，以便在电脑恢复后即时录入电脑系统。</p>	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE – 002	页数：7/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>2.8 如有客人要详细账单，向客人解释因系统故障暂时不能提供，请客人提供传真号码或地址，系统恢复后马上提供</p> <p>2.9 前台员工必须保证所有手工记录完整，以便系统恢复后输入 Fidelio 系统，然后进行在线“退房”。</p> <p>3. 紧急情况下的“Check-in”程序</p> <p>3.1 根据客房部送来的房态表，从房态主表选一间空/净房，并划叉以做标记</p> <p>3.2 核查客人姓名，离店日期及房价，并将这些信息填入《住店客人列表》中。当电脑系统恢复正常后将此表输入电脑中</p> <p>3.3 通知客务部及电话房该客人的入住</p> <p>3.4 在登记卡上标注“N/I”（意为此卡未入电脑）</p> <p>4. 紧急情况下编制房态表：</p> <p>4.1 每隔 60 分钟应该用“前台住店客人列表”与“客房部客人列表”作一次比较，所有差异都应立即更改</p> <p>4.2 根据客房部的房态表，前台分房并登记好手工入住登记表及更新房态表。客人入住后，电话通知客房部及总机</p> <p>4.3 客房与前台员工应定期核对，以确保房间与手工记录吻合，否则应立即修正或更新</p>	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE – 002	页数：8/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1

5. 电脑系统恢复正常后

5.1 前台员工应立即补录手工记录的数据、信息，如：客人 Mini-bar 消费、离店客人在商品部的消费

5.2 前台确保所有手工记录数据均录入电脑系统，然后在线办理退房、入住和收取押金

5.3 系统恢复后立即更新系统。更新系统完毕后，通知客房部更新房态。

预订中心

1. 接到通知电脑系统出现故障：

1.1 立即打印以下报告

a) 未来一段时间的房态报告

b) 未来一段时间的房态预测报告

c) 未来一段时间的客人抵达报告

d) 住店客人姓名和房间号

1.2 准备好当天预抵，当天售房，当天房态及当天取消的手工表：模板如下

a) 当天抵达报告

Guest/Corporate Name	Date	No.Of room/Room Type	Room Rate	Payment	Remarks
客人/公司名称	日期	房号/房型	房价	付款	备注

如为当天售房但未入电脑系统的订房需在备注一栏注明

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：9/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1

b) 当天售房或取消预定，及时填写预定单，并在备注中标注预定单号

Guest/Corporate Name	Date	No.Of room/Room Type	Room Rate	Payment	Reservation number	Remarks
客人/公司名称	日期	房号/房型	房价	付款	预订号	备注

c) 已售房或取消后的房态报表(例表如下)

	SUT				SUK			
	Before	Sold	Cancelled	Balance	Before	Sold	Cancelled	Balance
15/9	58				6			
16/9	18				6			
17/9	-4				-3			

2. 电脑系统回复正常后，预订中心员工应按手工表上的记录迅速录入到 Fidelio 系统中。

客房部

1. 接到通知电脑系统出现故障：
 - 1.1 立即向电脑房索取一份房态表（在线备份），并把房态表分发给各楼层领班、主管
 - 1.2 填写《客房房态表》，复印并交到前台

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：10/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>1.3 定期检查和更新房态报告，并与前台进行核对，修改/更新记录和相应的复印件交给前台，以便他们准确更新目前房态。</p> <p>1.4 客房部的员工，不能使用客房电话更改房态及记录迷你吧消费，直到电脑房通知系统恢复。</p> <p>1.5 对于离店客人迷你吧消费，客房部服务员应手工记录并把消费金额报给前台，前台根据此金额向客人收费。</p> <p>1.6 对于尚未退房的迷你吧消费，客房部服务员应详细记录并送客房部办公室保管，在电脑系统回复正常后录入。</p> <p>2. 当系统回复正常时：</p> <p>2.1 将所有手工记录迷你吧消费计入 Fidelio 系统，</p> <p>2.2 通知前台/值班经理账单补录完成，</p> <p>2.3 接到前台所有 C/O、C/I 完成的通知后，根据实际房态表修改系统房态。</p> <p><u>餐饮部</u></p> <p>1. 接到通知电脑系统出现故障：</p> <p>1.1 立刻停止入账。(因为此时前台已在打印客人账单，如果入账，会使前台打印账单不全)</p> <p>1.2 关闭所有账单</p>	

财务规定和程序

题目：电脑系统出现故障时的紧急应对计划	
规定和程序编号：GHR - FE - 002	页数：11/11
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>1.3 营业点开始使用手工账单，手工点单；如营业点有收银，手工账单由收银开出。收银联与手工账单钉在一起，一起交给财务部</p> <p>1.4 各营业点在客人签单后，电话通知前台，确认可以挂账后，由本部门员工第一时间送到前台。前台接收账单后使用中文名（全称）签收</p> <p>1.5 保留副本以备系统恢复后，在电脑中重新入账</p> <p>1.6 备存一份登记册，记录每一笔手工记录交易已开发票。</p> <p>2. 当电脑系统回复正常：</p> <p>2.1 各营业点将手工账补录到 Micros 系统中，要求 30 分钟内完成补录</p> <p>2.2 通知前台/值班经理补录工作已经完成。并确保数据都在正确用餐时间段</p> <p>健康中心、商务中心、商品部</p> <p>1. 接到通知电脑系统出现故障：</p> <p>1.1 立即停止入账，改为手工记录</p> <p>1.2 在客人签单后，电话通知前台，确认可以挂账后，由本部门员工第一时间送到前台。前台接收账单后使用中文名（全称）签收</p> <p>1.3 保留副本以备系统恢复后，在电脑中重新入账</p> <p>1.4 客人在商务中心拨打电话后，要向总机索取收费单据</p> <p>1.5 备存一份登记册，记录每一笔手工记录交易已开发票。</p> <p>2. 电脑系统回复正常后，将手工账补录到 Micros 系统中，要求 30 分钟内完成补录，通知前台/值班经理补录工作已经完成。</p>	

财务规定和程序

题目：审批权限									
规定和程序编号：GHR - FG - 001	页数：1/2								
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1								
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1								
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1								
<p><u>定义</u></p> <p>是指将相关文件报送上级管理层审核批准。</p> <p><u>目的</u></p> <p>提高、加强酒店的经营管理，严格执行并明确审批权限和报销制度。</p> <p><u>规定及程序</u></p> <p>1. 正如制定所有的规章制度，任何人不得审批自己的费用申请。例如：总经理本人的差旅费申请及报销，应事先得到集团行政副总裁及集团财务副总裁审批方可执行。</p> <p>凯莱酒店人员的审批权限如下所列：</p> <table> <tr> <td>职位：</td><td>批准人：</td></tr> <tr> <td>总经理</td><td>总裁/集团行政副总裁/集团财务副总裁</td></tr> <tr> <td>部门经理</td><td>总经理/财务总监</td></tr> <tr> <td>员工/领班/主管/副经理</td><td>部门经理/财务总监/总经理</td></tr> </table> <p>2. 上述审批的范围主要指：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 差旅费支出 • 宴请费用 • 其它杂项费用 <p>3. 酒店所有签署的合同协议、采购申请单及付款申请单，必须经总经理及财务总监两人同时审批方可有效，如任何一方在休假期间，则由各方的助理代签执行</p>		职位：	批准人：	总经理	总裁/集团行政副总裁/集团财务副总裁	部门经理	总经理/财务总监	员工/领班/主管/副经理	部门经理/财务总监/总经理
职位：	批准人：								
总经理	总裁/集团行政副总裁/集团财务副总裁								
部门经理	总经理/财务总监								
员工/领班/主管/副经理	部门经理/财务总监/总经理								



财务规定和程序

题目：审批权限							
规定和程序编号：GHR - FG - 001	页数：2/2						
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1						
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1						
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1						
<p>4. 所有酒店的资产采购申请经总经理及财务总监批准后需上报集团审批。</p> <p>5. 凯莱国际酒店集团的审批权限如下所列：</p> <table><tr><td>批准限额：</td><td>批准人：</td></tr><tr><td>RMB50,000 元以下</td><td>集团行政副总裁、集团财务副总裁、运作副总裁</td></tr><tr><td>RMB50,000 元至 50,000 元以上</td><td>总裁、集团行政副总裁、集团财务副总裁、运作副总裁</td></tr></table> <p>6. 以上规定之条款，凯莱国际酒店集团同样应严格遵照执行。</p>		批准限额：	批准人：	RMB50,000 元以下	集团行政副总裁、集团财务副总裁、运作副总裁	RMB50,000 元至 50,000 元以上	总裁、集团行政副总裁、集团财务副总裁、运作副总裁
批准限额：	批准人：						
RMB50,000 元以下	集团行政副总裁、集团财务副总裁、运作副总裁						
RMB50,000 元至 50,000 元以上	总裁、集团行政副总裁、集团财务副总裁、运作副总裁						

财务规定和程序

题目：招待宴请	
规定和程序编号： GHR - FG - 002	页数： 1/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指酒店有权限的人员根据工作需要而在餐厅宴请消费。</p> <p><u>目的</u></p> <p>指宴请能给酒店带来生意的客人和与酒店经营运作密切相关的单位。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 所有高级部门经理、被授权的部门经理和员工允许宴请客人。2. 宴请申请单应提前申请，申请人必须填写宴请申请表，注明申请人、部门、宴请日期、地点、人数、预计金额、被宴请人及理由等详细内容。3. 宴请必须事先经申请人的部门经理批准后经总经理审批。4. 所有食品及饮料均以实际消耗按餐牌及酒牌单价记录，实际发生金额不得超过预计金额的 10%。5. 未及时提供宴请单者，必须在 24 小时之内主动交与财务日审。6. 所有宴请应在酒店内进行。7. 只有在特殊情况下，经总经理特别批准方可在店外宴请，事后同样补宴请申请单。8. 如违反宴请规定而执行或经催促仍未补填宴请申请表，其费用将从宴请人的工资中扣除。	

财务规定和程序

题目：招待宴请	
规定和程序编号： GHR - FG - 002	页数： 2/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1

9. 各享有宴请权的员工应自律地控制成本。

10. 日审人员应每天登记酒店员工宴请明细汇总表。

程序

1. 填写宴请申请单并由部门经理和总经理签字认可。
2. 宴请时，经批准的宴请单可交给餐厅服务员(转收款员)，或直接转交财务部。
3. 结帐时，宴请人在餐单上应注明是宴请费用并签名，且简要写明被宴请人的名称。
4. 餐厅收款员在对应的帐单后面附上宴请申请单并转交给财务部，以便正确入帐。
5. 每月月底，成本部应按部门统计各宴请人员的实际消费额及成本价格，并上报财务总监、总经理审阅。

后附《宴请申请表》



Eetertainment Request

总经理
General Manager

财务规定和程序

题目：差旅费报销	
规定和程序编号：GHR-FG-003	页数：1/3
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1

定义

本规定中所指的差旅费是员工因公离开酒店所在城市，在外地所发生的交通、住宿、就餐等费用。在酒店所在城市外出办公发生的交通费用参照《交通费报销》规定执行。

目的

为规范管理，减少不必要的经费开支和行政工作，使员工在公务出差过程中发生的费用得到及时准确的反映。

规定

- 所有员工公务出差前，需填写《差旅费申请表》（见附件 1），列明行程安排和费用预算等情况，经部门经理、财务总监、总经理批准后生效。
- 原则上使用酒店提供的订票途径购票，或以更低的价格购票。如有特殊原因，经手人可以自行购票，但高于酒店提供票价部分，酒店不给予报销。
- 所有外出开支的费用必须按相应标准报销，如果超出标准的开支必须有充分的书面理由。以下标准为凯莱旗下酒店的上限标准，各酒店根据实际情况酌情修订，凡超过此上限标准的，需报集团审批备案。

费用项目	限制条件	1 级 管理人员	2 级 管理人员	3 级 管理人员	3 级以下 销售代表	3 级以下 其它员工
飞机	距 500 公里以上	经济仓	经济仓	经济仓	不适用	不适用
火车	晚 8 时至早 7 时	软卧	软卧	硬卧	硬卧	硬卧
火车	其它时段	软座	软座	硬座	硬座	硬座
轮船		一等仓	一等仓	三等仓	三等仓	三等仓
住宿		四星单人间	四星单人间	三星双人间	三星双人间	三星双人间
餐费		RMB200/天	RMB200/天	RMB120/天	RMB100/天	RMB100/天
洗衣		RMB50/天	RMB50/天	RMB30/天	RMB30/天	RMB30/天
通讯		因公事	因公事	因公事	因公事	因公事
交通		因公事	因公事	因公事	因公事	因公事
招待		按预算	按预算	按预算	按预算	按预算

财务规定和程序

题目：差旅费报销	
规定和程序编号：GHR-FG-003	页数：2/3
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>4. 如出差目的地有凯莱旗下的酒店或有住房易物协议的酒店，应作为出差住宿的首选酒店。如出差目的地未有凯莱旗下的酒店或住房易物协议的酒店，按上述标准执行。</p> <p>5. 已由集团统一办理人身意外保险的员工，酒店不再报销旅途中的任何保险费。</p> <p>6. 所有外出发生的差旅费用及借款之余款，必须由经手人返回酒店后五个工作日内交给财务部。否则，相应的未结算金额将从经手人工资中扣除。</p> <p>7. 所有有关费用的原始凭证，必须按时间先后顺序分类摊开粘贴在白纸上，经相关审批后，交财务部应付帐会计办理结算。</p> <p>程序</p> <p>1. 员工必须提前七个工作日填写《差旅费申请表》，按酒店规定标准填列预算费用，附有关会议通知等文件交部门经理审批。</p> <p>2. 将《差旅费申请表》提交财务总监审批，确保各项费用预算合理。</p> <p>3. 经总经理批准后的《差旅费申请表》方可生效。</p> <p>4. 批准后的《差旅费申请表》第一联交财务部应付帐会计申请现金支票，第二联交员工保留待报销时使用，机票申请可根据各酒店的程序 and 规定办理。</p> <p>5. 经手人按现金或支票领用程序领取预支差旅费。</p> <p>6. 经手人出差返回酒店的五个工作日内，整理并粘贴有关票据凭证，核对实际开支和剩余借款，及时交给财务部应付帐会计结算。</p>	

财务规定和程序

题目：差旅费报销	
规定和程序编号：GHR-FG-003	页数：3/3
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>7. 财务部应付帐会计（或总出纳）根据酒店有关的财务开支制度，对收到的单据进行审查，并进行相关的帐务处理，报销的凭证经过管理权限逐级审批后，由付帐会计（或总出纳）与报销人进行核算，剩余借款必须同时交回，开出收款收据，表明收妥票据和退款。支付超过预算差旅费部分的款项，按零用现金补还程序办理。</p> <p>8. 经财务总监及总经理批准后的会计凭证表明结算完毕，而总经理的报销凭证由集团财务副总裁、集团行政副总裁批准。</p> <p><u>附件</u></p> <p>1. 差旅费申请表</p>	

Traveling Expenses Requisition

部门 _____ 申请日期 _____ 内部编号 _____
 Department: _____ Date Requisition: _____ Internal No.: _____
 姓名 _____ 职位 _____ 级别 _____
 Name: _____ Position: _____ Grade: _____
 国籍 _____ 证件种类 _____ 号码 _____
 Nationality: _____ Type of Document: _____ No. : _____
 目的地 _____ 原因 _____ 保险: 是() / 否()
 Destination: _____ Reason: _____ Insurance: Yes () / No ()

出发日期/时间 Depart. Date/Time	行 程 Itinerary of Trip	座位等级 Class	金 额 Amount
合计 Total			

费用预算 Expenses Budget (可另附资料说明)

项 目	计算过程 Calculation	金 额 Amount	备 注 Remark
票款 Ticket Fee			
住宿费 Accommodation			
餐费 Meal			
洗衣费 Laundry			
通讯费 Communication			
交通费 Transportation			
招待费 Entertainment			
杂项费用 Miscellaneous			
费用合计 Total Expenses			

预付款 Cash Advance Required: _____ (需另填写借款单)

员工 Employee

部门经理 Department Head

财务总监 Financial Controller

总经理 General Manager

1) 财务部 Finance Dept. 2) 员工 Employee

财务规定和程序

题目：休假及迁居路费	
规定和程序编号：GHR-FG-004	页数：1/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1

定义

休假及迁居路费是指，根据签定的员工合同规定，因员工到任酒店或员工休假、调任而离开酒店所在城市发生的交通费、运费、以及个人物品的储存、搬运、途中住宿等费用。

目的

为规范管理，减少不必要的经费开支和行政工作，使员工在到任、休假或调任过程中发生的费用得到及时准确的核算。

规定

1. 国聘和外聘员工根据合同规定休假，应提前一周以上提出《休假申请表》或《差旅费申请表》，经部门经理、人力资源总监、财务总监、总经理批准后生效。
2. 原则上使用酒店提供的订票途径购票，或以更低的价格购票，在购到打折机票的情况下，按折扣后的价格给予报销。如有特殊原因，经手人可以自行购票，但高于酒店提供票价的部分，酒店不给予报销。
3. 所有需要报销的费用票据凭证，必须由经手人返回酒店后五个工作日内交给财务部，确保当月费用当月记帐。
4. 因特殊原因，购票人不能返回酒店交回票据原件的，应先将票据复印件交财务部备案，待员工到达目的地后将原件寄回财务部再行替换。
5. 所有有关费用的原始凭证，必须按时间先后顺序分类摊开粘贴在白纸上，经相关审批后，交财务部应付帐会计办理结算。

财务规定和程序

题目： 休假及迁居路费	
规定和程序编号： GHR-FG-004	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>6. 已由凯莱集团统一办理人身意外保险的员工，酒店不再报销旅途中的任何保险费。</p> <p>7. 所有报销费用的规定，应结合员工合同内容执行。</p> <p>程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据休假申请程序，提前填写《休假申请单》,并得到有关人员的批准。 2. 将《差旅费申请表》附《休假申请单》，交部门经理、财务总监、总经理批准后方可生效。 3. 批准后的《休假申请表》第一联交员工订票；第二联由财务总监保存，以便员工离职时结算应付工资；第三联由员工保存。 4. 员工返回酒店的五个工作日内，整理并粘贴有关票据凭证，填写《零用现金支出凭证》按零用现金补还程序进行审批，在员工合同规定时间领取报销款。 5. 经总经理批准后的会计凭证表明结算完毕，而总经理的报销凭证由集团行政副总裁、集团财务副总裁和集团运作副总裁批准。 	

财务规定和程序

题目：交通费报销	
规定和程序编号：GHR - FG- 005	页数：1/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>本规定所指交通费是员工在酒店所在城市范围内外出办公，使用交通工具而发生的费用。例如：支付公共汽车票款、出租汽车等费用。使用酒店内部车辆发生的费用，由总帐会计分摊费用至各部门。</p> <p><u>目的</u></p> <p>为规范管理，减少不必要的经费开支和行政工作，使各部门每月发生的交通费用得到及时准确的反映。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 各部门交通费用，由经手人至少每两周报销一次。在财务部月末结帐前，各部门必须提交当月发生的所有交通费用单据，确保当月费用当月记帐。2. 报销交通费用，需由经手人填写《交通费用报告》（见附件），列明出行原因和起止地点等信息，经部门经理签字批准后，随原始单据附在《零用现金付款凭证》后面提交财务部。3. 酒店所有人员使用酒店提供的公车出行，需由经手人事先填写《用车申请单》，经部门经理、前厅经理和财务总监或总经理批准后方可生效。4. 由酒店车队提供车辆所发生的交通费用由车队负责报销，当值司机应将每次出车所发生费用的单据附在《用车申请单》上，车费除外，交财务部审核报销，并按不同部门分别记帐。5. 除车队司机报销交通费用外，其它部门必须将有关报销单据按时间先后顺序分类摊开粘贴在白纸上。	

财务规定和程序

题目：交通费报销	
规定和程序编号：GHR - FG- 005	页数：2/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1

- 按零用现金补还程序将有关凭证提交到财务部，每次报销金额不得高于人民币伍佰元。
- 各地区、各酒店应根据当地情况，视不同级别、不同情况合理限制乘坐出租汽车。对于出租车票据的报销要严格控制，杜绝弄虚作假，票据联号现象（特殊情况除外）避免不必要的浪费。
- 尽量减少使用酒店的交通工具，使酒店的交通工具可以更好地为客人服务，为酒店多创效益。
- 对于市外公务出差的交通费报销方法，按照差旅费报销规定执行。

程序

参照零用现金补还程序执行。

附件

- 交通费用报告

交通费用报告

Transportation Expenses Report

序号 No.	日期 Date	票据号码 Invoice No	时间 Time		路线 Route	金额 Amount	原因 Reason
			由 From	至 To			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
合 计 Total							

经手人:
Handle by:

部门经理:
Dept. Head:

财务总监:
Controller:

交通费用报告

Transportation Expenses Report

序号 No.	日期 Date	票据号码 Invoice No	时间 Time		路线 Route	金额 Amount	原因 Reason
			由 From	至 To			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
合 计 Total							

经手人:
Handle by:

部门经理:
Dept. Head:

财务总监:
Controller:

财务规定和程序

题目：员工在餐厅的签单权	
规定和程序编号：GHR - FG - 006	页数：1/2
准备：人力资源副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>根据酒店运作情况而给予员工在酒店餐厅内享有签单的权力。</p> <p><u>目的</u></p> <p>员工签单用餐性质分为：私人用餐、宴请、工作餐。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 私人用餐：指定的管理级员工和行政高级员工注明私人帐单的餐饮费用将被记入他(她)本人的私人挂帐。2. 宴请：主要指宴请能给酒店带来生意的客人和与酒店经营运作密切相关的企事业单位。事先必须有总经理批准的宴请申请单。3. 工作餐：仅限于上班时间内工作餐个人消费或按照员工合同、员工级别的有关规定消费。 <p><u>规定及程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 由集团人力资源部根据各酒店运作情况而制定允许员工签单的政策。2. 享有签单权的员工用餐后，应在帐单上签署姓名并清楚注明用餐类别。若是私人用餐则挂入私人帐中，同时按规定给予折扣；若是宴请应附上由总经理批准的宴请申请单，或注明宴请并补申请单。3. 餐饮服务人员和收银员核对帐单是否为允许签单的有效签单人亲笔签名。4. 客房小酒水、香烟可以挂私人帐，但不许打折。	

财务规定和程序

题目：员工在餐厅的签单权	
规定和程序编号： GHR - FG - 006	页数： 2/2
准备： 人力资源副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>5. 各享有签单权的员工应自律地控制成本，各酒店根据自己的用餐标准执行，超出标准部分，应挂入私人帐中，从工资中扣除。</p> <p>6. 财务部每月定期发出员工挂帐单，员工必须在 30 天内结清私人帐，如当月不能支付，则财务部将从工资中扣除。</p> <p>7. 私人挂帐金额不能超出酒店规定的每月限额，以防作弊之嫌。</p>	

财务规定和程序

题目：发票	
规定和程序编号： GHR - FG - 007	页数： 1/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义</p> <p>接受服务或从事其他经营活动所开具的，用以记录和证明消费金额的书面凭证。从税务局直接购买或经批准可在指定厂家自行印制，但都需要有全国统一发票监制章。</p> <p>目的</p> <p>经济业务发生后，客户作为报销的凭证，会计人员作为审核入帐的凭证。</p> <p>规定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 确保开具发票的时限，非经营时间不准开发票。2. 确保开具发票的真实性和完整性。未发生经营业务时不准开发票，不得擅自多开发票金额，开具发票的金额必须与发生业务金额一致。3. 现金支出不得开具发票。4. 酒店营业发票应合法有效，并由专人保管。5. 发票填写要求项目齐全、字迹清楚、全部联次、一次复写，内容一致，开具发票项目不得超出酒店经营范围，不可擅自扩大开具范围。6. 因工作失误或其他原因开错的发票，收款员要逐联加盖“作废”章，并将全部联次与存根订在一起。7. 开具发票应使用中文。8. 不得私自转借、转让、涂改或擅自销毁发票。9. 发票使用完毕后，应及时把发票存根交财务部统一保管。	

财务规定和程序

题目：发票	
规定和程序编号：GHR - FG - 007	页数：2/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>10. 严格遵守发票领发制度，确保发票连续使用，以防丢失。</p> <p>11. 发票由各地区的税务机关指定的印刷厂印刷。禁止私自印制、伪造发票。</p> <p>12. 由于发票是用作对外的凭证及在税务机关监管内，故所有领用必须明确责任，出现问题，则由责任人承担。</p> <p>程序</p> <p>发票的领取：</p> <p>1. 酒店一般由收入审计负责建立发票使用登记制度，设立发票登记簿。（某些酒店需根据当地税务机关的要求登记有关的发票台帐。）</p> <p>2. 各部门在财务部领取发票时必须以旧换新，并且做好登记，领取人和发放人要在记录本上签字确认并检查发票是否填写完整，发票是否连号。</p> <p>发票的开具：</p> <p>1. 开具发票应当按照规定的时限，逐序、逐栏，全部联次一次性如实开具，并加盖单位财务印章或发票专用章。</p> <p>2. 酒店自印发票的内容一般包括：付款人名称、服务项目、房号、大小写金额、注明以何种方式结帐(包括现金、支票、信用卡、其他)、开票人、开票日期。</p> <p>不同地区不同酒店的发票种类都不一样，还有剪裁式、撕票式等，使用时剪裁金额或撕票金额要与实际消费的金额一致。各酒店应严格按照国家及当地税务机关制定的《发票管理制度及实施细则》去执行。</p>	

财务规定和程序

题目：商业交换协议	
规定和程序编号： GHR - FG - 008	页数： 1/2
准备：运作副总裁、销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<u>定义</u> <p>酒店通常在淡季时，同广告商或其他互利公司以商品、广告或酒店服务作为交换而不必付款的协议，也称易货交易合同。</p>	
<u>目的</u> <p>酒店不需要用实价支付现金，只以销售价的成本来冲抵费用，以经营节约成本，减少现金流出。</p>	
<u>规定</u> <ol style="list-style-type: none">1. 交换协议有效期一般定为一年，由财务总监及总经理签字，填写“商业易物交换批准申请表”报送集团审批。2. 双方应严格履行协议所列之条款，遵守执行。3. 商业交换协议应当对酒店有益，不得损害酒店的利益。	
<u>程序</u> <ol style="list-style-type: none">1. 交换协议必须以书面形式订立，并由协议双方代表在协议上签字。2. 协议应包括以下条款：<ol style="list-style-type: none">2.1 协议双方的名称和地址、联系电话及联系人2.2 协议的起始日期及终止日期2.3 协议双方的责任条款和应获得的商品/服务的价值（以销售价计算）2.4 提供可允许消费人员的名单及签字式样	

财务规定和程序

题目：商业交换协议	
规定和程序编号： GHR - FG – 008	页数： 2/2
准备： 运作副总裁、销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>3. 对于广告公司而言，广告宣传的时段和媒体应作为有利的交换条件。</p> <p>4. 所提供服务的价值应依据房价或其他服务的市场价值来确认。</p> <p>5. 当对方按合同为酒店提供服务时，酒店应从对方取得发票，在帐户上作出记录，记入相应的资产帐户“商业交换合同”的贷方，同时记入对应的费用帐户。</p> <p>6. 当对方来消费时，计入相应的“营业收入”的贷方，同时计入对应的应收帐款帐户，月末再由总帐根据消费金额冲减应收帐款和“商业交换合同”。</p> <p>7. 对商业交换协议的执行情况应认真记录，相关凭证保留齐全，以备日后审计人员复查。</p> <p style="text-align: center;">附件：商业易物交换批准申请表</p>	



商业易物交换协议审批表

BARTER AGREEMENT APPLICATION FORM

合同编号 / Agreement No.		
申请日期 / Application Date		
我方酒店名称 / Name of Hotel		
提供商品/服务的价值 / Value of the product / service offered		
对方公司名称 / Name of Company		
提供商品/服务的价值 / Value of the product / service offered		
协议有效期限 Validity date	从 / From: 年月日 年 (yy) 月(mm) 日 (dd)	至 / Till: 年月日止 年 (yy) 月(mm) 日 (dd)
目的 / Aim		
备注 / Note		
双方是否第一次签订协议? / Is it the first time for both parties to sign agreement? 是 Yes <input type="checkbox"/> 否 No <input type="checkbox"/>		
如果"否", 填写上次易物交换情况 / If "No", please fill out details of last barter agreement:		
我方酒店使用情况 Hotel Usage	对方公司使用情况 Company Usage	

批准 Approved By:

.....
酒店财务总监
Hotel Financial Controller

.....
酒店总经理
Hotel General Manager

.....
副总裁 (市场销售)
VPSM

.....
副总裁 (运作管理)
VPO

.....
.....
副总裁 (财务管理—酒店)
VPFM

.....
.....
副总裁 (财务管理—资产)
VPFA

.....
.....
行政副总裁
EVP

财务规定和程序

题目：保险管理	
规定和程序编号： GHR - FG - 009	页数： 1/1
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义及目的</p> <p>为保证酒店保险程序的正常管理和顺利解决酒店运作中的突发事件，而赔偿所造成的经济损失。</p> <p>规定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 总经理和财务总监依照管理合同及公司政策的规定对全部保险程序负责。2. 涉及所有保险范畴(车辆保险除外)，无论是否应由所有者或管理者负责都必须经集团财务副总裁及行政副总裁的批准。3. 各当事人包括业主公司、管理公司、控股公司、合伙公司/或辅助公司以及酒店，均要购买合适的保险以保护各自的权益。4. 保险单原件由酒店财务总监保存，复印件给予酒店有关部门保存。5. 保险单上理解条款的一般原则为：基本条款与附加条款发生冲突时，须以附加条款为准；附加条款与书写条款发生冲突时，须以书写条款为准。6. 酒店投保的项目一般包括：财产险、火险、利润损失险、机动车辆及第三责任险、机器损坏险、员工忠诚险、雇主责任险等。 <p>程序</p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒店根据保险合同的有关规定及相关条款进行投保。2. 保费分为保险金额、保险费率和保险期限。3. 出险时，应如实提供相关资料、报告、原始保单、有关支出的费用收据等，要求保险公司索赔，保险公司则进行一系列现场勘察、考核责任、确定赔偿金额和履行赔付手续。	

财务规定和程序

题目：财务总监交接记录	
规定和程序编号： GHR - FG - 010	页数： 1/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>目的</u></p> <p>保证所需执行的文件、工作得到及时的跟踪及处理。</p> <p><u>规定</u></p> <p>交接内容清楚、完整，交接文件要呈报酒店总经理和集团财务副总裁。</p> <p><u>程序</u></p> <p><u>法规、政策方面</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 交接有关国家、地方的法律、法规及相关财经政策的文件，介绍与银行、税务、财政、外汇管理局、统计部门及其他政府机关的关系及关系人。2. 社会保障制度、养老保险计划、医疗保险福利等有关人身保障协议。3. 涉及酒店员工及公众的保险索赔及赔付事宜。4. 需解决的法律诉讼、纠纷事项。 <p><u>相关重要文件</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒店管理合同及相关的协议条款。2. 税务局有关征收所得税、营业税、印花税等其它税目的下发文件。3. 财务及审计报告。4. 酒店的租赁合同。(原件)5. 所有合同及法律协议。(原件)	

财务规定和程序

题目：财务总监交接记录	
规定和程序编号： GHR - FG - 010	页数： 2/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<ol style="list-style-type: none"> 6. 酒店年度营业预算及经营运作计划。(其中包括财务预算、分析、预测未来的市场价格、人力资源变动、行政管理费用、改造计划等) 7. 为上级财务部门、各级政府部门、管理集团和酒店自身提供的财政报告及相关统计报表。 8. 酒店各方面的营业执照、许可证、文件、资料等。 9. 酒店董事会纪要、行政及部门会议记录、传达相关信息、分发必要的文件。 10. 酒店财务规章制度、工作程序、员工职责及有效的内部控制机制。 11. 员工未来的培训发展计划。 12. 各种原始保单凭证、未处理的帐务及其他事务。 13. 外籍员工工资明细表、个人所得税明细表及缴款书、休假计划及其他相关福利等。 14. 应收帐款帐龄分析报告。 15. 财务部人员组织结构及图表。 16. 监督、审核各项对外出租和承包项目情况。 <p>其他清单项目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 钥匙 所有酒店钥匙，财务总监有一套备份(包括客房电子磁卡锁、万能钥匙、客用保险箱钥匙) 2. 日现金流量表 银行存款余额 	

财务规定和程序

题目：财务总监交接记录	
规定和程序编号： GHR - FG - 010	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>3. 保险柜存放 空白支票 酒店数据文件/程序的磁盘和磁带的备份 酒店专用章、财务专用章、税务代码章 客人遗留的物品 总出纳保险箱密码/客用保险箱总密码</p> <p>4. 涉及酒店相关的版权</p>	

财务规定和程序

题目：禁止接受宴请、礼品、额外收入	
规定和程序编号：GHR - FG - 011	页数：1/1
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指因某些商务活动而从客户处得到的礼物、额外收入及宴请等。</p> <p><u>目的</u></p> <p>加强酒店的管理，严禁员工利用工作之便收受好处。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">除了下面第 3 项中的特例外，任何职员都不能以任何理由向供应商、广告商或其他客户收取报酬、礼物或与个人利益有关的服务(不论直接或间接，现金或物品)。如发现违反上述规定的现象，酒店将严肃处理。任何人员收到现金或物品，均归酒店所有，并由总经理决定处理方案。特例：<ol style="list-style-type: none">合理的宴请 - 商务合作伙伴为进行正常的商务活动，在一定范围内的合理宴请，或为促进上下级关系的合理宴请。在特定的情况下（如圣诞节）或一些正常的商务活动中，可以接受一些低价值的礼物。以下是被严格禁止的：<ol style="list-style-type: none">现金、信贷、折扣以及各种付款方式各种商品各种服务假期旅游、非商务会议、住宿夜总会或其它娱乐场所的免费招待	

财务规定和程序

题目：保险索赔	
规定和程序编号： GHR - FG - 012	页数： 1/4
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义</p> <p>被保险人在承保的范围内遭受损失后，凭保险单有关条款的规定，向保险公司要求赔偿损失的行为。</p> <p>目的</p> <p>制订一套标准的保险索赔处理程序，可有条不紊的处理酒店运作中突发事件的索赔。</p> <p>规定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 索赔时需向保险公司提交相关文件，如保险单、查验人的报告、有关损失的清单等资料。2. 保险期限一般为一年。3. 参考以下程序中包含的其他有关规定。 <p>程序</p> <p>A.. 自有财产损失 (适合承保的财产风险、货币风险和精确的保险担保)</p> <ol style="list-style-type: none">1. 在所发生的事故/事件中，除了完整的酒店内部的突发事故/事件报告以外，还应使用专用事件报告书在事件发生的 48 小时内记录可以增加索赔的涉及当事人的重要内容。2. 如遇到偷盗和抢劫事件需报警，并由公安部门提供相关证明资料。3. 出险后，及时与保险公司联系，在清理或移动现场前进行视察，并将拍照的有代表性的事故相片交给保险公司或调查员。必要时应由保险公司到现场勘察。	

财务规定和程序

题目：保险索赔	
规定和程序编号： GHR - FG - 012	页数： 2/4
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>4. 采取必要的步骤对当事人进行保护，如果可能应预先获得保险公司或调查员的调查书。</p> <p>5. 索赔额的基础是实际修复费用，完整的材料、人工和购置费明细的记录会使问题迅速得到解决。</p> <p>6. 扣除额外费用后，赔偿款将直接用于与酒店财产相关的事项。</p> <p>7. 如果索赔被拒绝，保险公司将发信给酒店陈述拒绝赔付的理由。</p> <p>B. 第三者责任索赔 (公共安全责任险)</p> <p>1. 任何可能引起索赔的事故/事件中，除了完整的酒店内部的事件报告，需要在事故/事件发生的 48 小时之内作出专业报告。</p> <p>2. 在事故现场拍照，如果可能将它交给保险公司或调查员。如果事先约好，可在清除或移动现场前进行视察。</p> <p>3. 取得所有目击者的姓名和地址，最好得到目击者的证实资料。</p> <p>4. 此后所有收到的相关信件应以无须回复方式发至：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保险公司 • 调查员 • 复印件发至凯莱国际酒店集团 <p>5. 所有法院文书、传票或其它法律诉讼程序的通告必须同样的立即发送到以下各地：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保险公司 	

财务规定和程序

题目：保险索赔	
规定和程序编号： GHR - FG - 012	页数： 3/4
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<ul style="list-style-type: none">• 调查员• 复印件发至凯莱国际酒店集团 <p>6. 第三者遭受财产损失的当事人有权决定他们期望的进行必要修复和以后要求的适当的赔付金额。除非紧急情况，酒店不能在未取得保险公司或调查员事先通知的情况下自行修复损失。</p> <p>7. 根据酒店提供的资料，保险公司或调查员将同第三者险的申请人共同商订保险的责任。索赔要求可被其中任何一方拒绝或由申请人提出最后的赔付金额。</p> <p>8. 如果需要紧急补救措施，立即联系保险公司或调查员，使保险公司接受补救。</p> <p>9. 如索赔被拒绝，保险公司应在通知第三者当事人前通知酒店。</p> <p>10. 如果第三者当事人采取法律手段或程序受阻，保险公司可以考虑指定律师处理事件。</p> <p>C. 索赔报告格式</p> <p>1. 事件报告</p> <p>事件报告必须在事件发生后立刻按照上述的保险索赔的规定迅速完成，在任何可能的条件下，报告中回答全部问题是非常重要的。</p> <p>2. 所需文件</p> <ul style="list-style-type: none">a). 两套照片原件。b). 包含财产损失的内容、数量、体积和索赔金额的明细摘要的索赔说明。c). 修理报价单（至少从两处订约人处取得报价以做比较）。d). 已完成的修理工作的发票。	

财务规定和程序

题目：保险索赔	
规定和程序编号： GHR - FG - 012	页数： 4/4
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>e). 因发生偷盗和抢劫而取得的警方报告。</p> <p>f). 第三者责任险申请人的索赔信以及其他相关信件，类似索赔说明的辅助文档。</p> <p>g). 酒店的事件报告。</p> <p>D. 保险索赔文件的存档</p> <p>1. 对于向保险公司报告并未正式被客人提出索赔的全部信件和辅助文档，必须存入分类档案并保存三年。</p> <p>2. 对于已被正式要求索赔的全部信件和辅助文档必须保存至索赔事件解决。</p> <p>3. 如果索赔被拒绝或采取法律手段，全部信件必须被正确的归档。</p>	

财务规定和程序

题目：支付客户佣金程序	
规定和程序编号： GHR - FG - 013	页数： 1/2
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>此客户为中介个人或中介公司，通过给酒店介绍生意而取得的报酬。</p> <p><u>目的</u></p> <p>酒店运用此种恰当的激励手段最大限度地带来营业效益。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 支付客户佣金，双方必须签订协议。签订协议时，应注意代扣税金问题。2. 收入额进帐得到确认，申请付款得到审批后，方可支付佣金，并同时取得发票。3. 在支付现金佣金时，应由客人本人签收，避免销售人员代签。4. 根据入帐金额，按协议规定的比例或一定金额支付佣金，作为提供劳务的报酬。5. 申请支付中介佣金时，必须后附已入帐的营业收入单据，严禁仅凭对方的确认凭证付款。6. 各部门申请支付客户佣金，一律先经财务日审人员/应收/信贷部严格按照协议上规定支付的佣金比例与条例进行审核并签字，确认支付金额无误后再交与财务总监及总经理批准，做到双重把关。 <p><u>程序</u></p> <p>支付佣金的种类：</p>	

财务规定和程序

题目：支付客户佣金程序	
规定和程序编号： GHR - FG - 013	页数： 2/2
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<ol style="list-style-type: none">1. 暗佣：酒店先根据消费总额收取营业收入，而后另行支付佣金。2. 明佣：酒店根据扣除佣金后的净额收取营业收入。3.4. 暗佣：酒店先根据消费总额收取营业收入，而后另行支付佣金。5. 累计佣金：根据双方签订的协议，在一定时期内的累计消费额计算佣金。	

财务规定和程序

题目：保护凯莱国际酒店的品牌	
规定和程序编号： GHR - FG - 014	页数： 1/1
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>由于地理位置优越、经营信誉卓著、行业经验丰富、服务质量优良等原因，而使企业具有获取超额收益的能力，这是企业的品牌效益。</p> <p><u>目的</u></p> <p>酒店名称和注册商标是酒店财产的重要组成部分，应采取必要的手段保护它们不受侵犯。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 品牌本身不能产生收益，只有把企业作为一个整体来看时，才能按收益总额确定品牌的价值。2. 凯莱国际酒店集团有责任制定一整套程序，以最少的支出来保护酒店的注册商标。其步骤如下：<ol style="list-style-type: none">(1) 对所有凯莱酒店的名称和标识以及变更情况登记注册。(2) 登记注册到期后续约。(3) 妥善保管注册商标的原件和续约取得的凭证。(4) 对侵犯注册商标的行为要以文字记录存档，为此目的，凯莱集团应运用服务监督职能，以防侵权行为的发生。每个酒店总经理都应留意可能出现的侵害行为，并通知集团，保证我们酒店的名誉不受损害是至关重要的。3. 酒店总经理应注意第三者试图在某些交易、商业或服务中使用酒店商标的行为。如果有这些使用或试图使用的情况，应立即报告集团办公室，并由管理层决定是否采取措施予以制止。	

财务规定和程序

题目：凯莱集团财务报表及报送期限																																																					
规定和程序编号： GHR - FG - 015	页数： 1/2																																																				
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1																																																				
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1																																																				
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1																																																				
<div>定义</div> <p>各凯莱酒店应严格按照集团统一的报表格式在规定的期限内按时完成并上报集团。</p> <div>目的</div> <p>便于凯莱国际酒店集团能及时、综合、全面地了解各酒店的财务状况和运营情况，保证会计信息的质量，充分利用会计信息改善酒店经营管理，进行深入地分析酒店未来偿还债务及获利的能力等，以便做出正确的财务决策。</p> <div>规定</div> <p>A. <u>凯莱集团统一下发的报表文件名称及内容如下所列：</u></p> <table><tr><th><u>文件名称</u></th><th><u>报表名称</u></th><th><u>报送压缩文件名称</u></th></tr><tr><td>00FSCOVER0201_XXXX.XLS</td><td>报表封面及目录</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>01GMRPT0201_XXXX.XLS</td><td>总经理月报</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>02FLASH0201_XXXX.XLS</td><td>快讯月报</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>03BENCHMARK0201_XXXX.XLS</td><td>经营水平比较</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>04CASHFCAST0201_XXXX.XLS</td><td>现金流量预测</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>05REVENUE0201_XXXX.XLS</td><td>客房收入分类表</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>06COMPRM0201_XXXX.XLS</td><td>免费房月报</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>07GRPEXP0201_XXXX.XLS</td><td>集团费用明细表</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>08ARAGING0201_XXXX.XLS</td><td>应收帐款帐龄</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>09LOAN0201_XXXX.XLS</td><td>长期借款</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>10CAPITAL0201_XXXX.XLS</td><td>资本性支出明细表</td><td>FS0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>PL01_SUM.REP</td><td>损益汇总表</td><td>PL0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>PL02_RM.REP</td><td>客务部/平均费用</td><td>PL0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>PL03_FB.REP</td><td>餐饮部各部门</td><td>PL0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>PL04_OT.REP</td><td>其它营业各部门</td><td>PL0201_XXXX.ZIP</td></tr><tr><td>PL05_AG.REP</td><td>行政部各部门</td><td>PL0201_XXXX.ZIP</td></tr></table>			<u>文件名称</u>	<u>报表名称</u>	<u>报送压缩文件名称</u>	00FSCOVER0201_XXXX.XLS	报表封面及目录	FS0201_XXXX.ZIP	01GMRPT0201_XXXX.XLS	总经理月报	FS0201_XXXX.ZIP	02FLASH0201_XXXX.XLS	快讯月报	FS0201_XXXX.ZIP	03BENCHMARK0201_XXXX.XLS	经营水平比较	FS0201_XXXX.ZIP	04CASHFCAST0201_XXXX.XLS	现金流量预测	FS0201_XXXX.ZIP	05REVENUE0201_XXXX.XLS	客房收入分类表	FS0201_XXXX.ZIP	06COMPRM0201_XXXX.XLS	免费房月报	FS0201_XXXX.ZIP	07GRPEXP0201_XXXX.XLS	集团费用明细表	FS0201_XXXX.ZIP	08ARAGING0201_XXXX.XLS	应收帐款帐龄	FS0201_XXXX.ZIP	09LOAN0201_XXXX.XLS	长期借款	FS0201_XXXX.ZIP	10CAPITAL0201_XXXX.XLS	资本性支出明细表	FS0201_XXXX.ZIP	PL01_SUM.REP	损益汇总表	PL0201_XXXX.ZIP	PL02_RM.REP	客务部/平均费用	PL0201_XXXX.ZIP	PL03_FB.REP	餐饮部各部门	PL0201_XXXX.ZIP	PL04_OT.REP	其它营业各部门	PL0201_XXXX.ZIP	PL05_AG.REP	行政部各部门	PL0201_XXXX.ZIP
<u>文件名称</u>	<u>报表名称</u>	<u>报送压缩文件名称</u>																																																			
00FSCOVER0201_XXXX.XLS	报表封面及目录	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
01GMRPT0201_XXXX.XLS	总经理月报	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
02FLASH0201_XXXX.XLS	快讯月报	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
03BENCHMARK0201_XXXX.XLS	经营水平比较	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
04CASHFCAST0201_XXXX.XLS	现金流量预测	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
05REVENUE0201_XXXX.XLS	客房收入分类表	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
06COMPRM0201_XXXX.XLS	免费房月报	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
07GRPEXP0201_XXXX.XLS	集团费用明细表	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
08ARAGING0201_XXXX.XLS	应收帐款帐龄	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
09LOAN0201_XXXX.XLS	长期借款	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
10CAPITAL0201_XXXX.XLS	资本性支出明细表	FS0201_XXXX.ZIP																																																			
PL01_SUM.REP	损益汇总表	PL0201_XXXX.ZIP																																																			
PL02_RM.REP	客务部/平均费用	PL0201_XXXX.ZIP																																																			
PL03_FB.REP	餐饮部各部门	PL0201_XXXX.ZIP																																																			
PL04_OT.REP	其它营业各部门	PL0201_XXXX.ZIP																																																			
PL05_AG.REP	行政部各部门	PL0201_XXXX.ZIP																																																			

财务规定和程序

题目：凯莱集团财务报表及报送期限		
规定和程序编号： GHR - FG - 015	页数： 2/2	
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1	
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1	
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1	
<u>文件名称</u>	<u>报表名称</u>	<u>报送压缩文件名称</u>
PL07_CP.REP	损益对比表	PL0201_XXXX.ZIP
PL08_LC.REP	人工成本分析表	PL0201_XXXX.ZIP
BS01_BS.REP	资产负债表总表	BS0201_XXXX.ZIP
BS02_CA.REP	货币/应收/存货/待摊	BS0201_XXXX.ZIP
BS03_FA.REP	固定资产	BS0201_XXXX.ZIP
BS04_DE.REP	无形及递延资产	BS0201_XXXX.ZIP
BS05_CL.REP	流动负债	BS0201_XXXX.ZIP
BS06_MF.REP	应付管理费	BS0201_XXXX.ZIP
<p>B. 编制和报送的财务报表需注意下列事项：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 总经理月报和财务报表的报送时间为：每月结束后的第 7 日之内（中粮集团会计报表由集团财务部统一汇总后报送，要求各酒店于每月 6 日上午 12 时前报送所需的财务报表）。节假日集团另行通知。 2. 集团财务部接收相关报表的电子信箱为：finance@gloriahotels.com.cn。 3. 报送用友报表时，只报送当月的表页。 4. 为避免操作失误删除公式，文件中的表格已经进行工作表保护，除蓝色字体的内容可以录入外，其它表格内容均不允许改动。 5. 各酒店应在服务器上建立专用的目录，待各种报表完成后，按后文所述“报送压缩文件名称”格式统一压缩后发送。压缩文件名称格式为：报表名称（2 位）+年（2 位）+月（2 位）_酒店名称缩写（4 位）.ZIP。 6. 后文中所列的 EXCEL 文件名称格式为：序号（2 位）+报表名称（不定）+年（2 位）+月（2 位）_酒店名称缩写（4 位）.XLS；用友 UFO 文件名称格式为：报表名称（2 位）+序号（2 位）_明细表名称缩写（2 位）.REP <p>C. 各酒店必须严格遵守上述要求并按时报送集团财务部。</p>		

财务规定和程序

题目：酒店内部钥匙管理程序	
规定和程序编号： GHR - FG - 016	页数： 1/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义及目的</p> <p>酒店安全保卫离不开钥匙的管理，酒店钥匙丢失、随意发放、私自复制或被盗等都会直接影响到酒店、员工、客人的人身和财物的安全。</p> <p>规定及程序</p> <p>(一)钥匙的种类和使用范围：</p> <p>酒店的钥匙一般包括日常办公钥匙、库房钥匙、保险柜钥匙、万能钥匙、客房电子磁卡锁(钥匙卡)、酒店车辆钥匙等。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 日常办公钥匙一般指办公桌钥匙、办公室门钥匙、文件柜钥匙、更衣柜钥匙等，系常用的弹子锁，结构简单，价格低廉，使用普遍，配有两至三把，一把专人专用并随身携带，备用则由各部门主管人员保管。2. 库房重地的钥匙采用双锁制，确保酒店货品的安全，除仓库人员外，未经许可不得随意出入库房区域。库房钥匙应由专管部门保管，每天上班前领取，下班封存后交还，并做好交接记录。若遇库房下班急需领货，部门需和当天值班经理、保卫部主管同时开仓领货并要求三人签字，严守发货程序。3. 酒店保险柜钥匙一般分客用保险柜、前台投钱使用的保险柜及其它办公用保险柜。<ul style="list-style-type: none">• 客用保险柜采用复用锁(指双锁)，分别由酒店前台主管及客人各执一把锁的钥匙，不能相互取代，同时使用才能启闭，安全、可靠、方便，但一个保险箱客用钥匙只配有一把，另一把万能钥匙掌握在主管手中，可用于每一个小保险柜，成本相对较高，应严格控制管理。(参考客用安全保险箱的管理程序 GIH-FF-009)• 前台投钱使用的保险柜采用多次组合编成密码，使用起来较繁琐，一个保险柜配有两把钥匙，一把备用由财务总监保管，另一把则由财务负责人掌管，密码只有总出纳和财务总监知晓。开启保险柜的时候，由财务委派的专人持保险柜钥匙在保安员的陪同下，一同与总出纳开启，监督其操作使用。	

财务规定和程序

题目：酒店内部钥匙管理程序	
规定和程序编号： GHR - FG – 016	页数： 2/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>● 其它办公用保险柜一般指电脑部存放磁盘使用的保险柜、总出纳存放备用金保险柜、财务总监使用的保险柜等。</p> <p>4. 万能钥匙多用于客房门锁，方便客房服务员在工作时只需一把钥匙即可开启某一楼层或某个区域内的所有客房门锁；或用于客用保险箱，配合客人同时开启，保证客人贵重物品及现金的安全性。此种钥匙在使用时非常方便，但只能由当班主管保存，并做好交接记录。</p> <p>5. 电子磁卡钥匙是专用于客房门锁，是编有电子程序识别码的卡片，只要把与电子程序编码一致的卡片插入电子锁即可开启，安全、可靠、方便，特别适用客房管理。客人钥匙丢失或离店失效须变换时，只要在前台改变一下编码，重刷一卡片即可。此种钥匙在客人离店时要求其退还，以便重复使用。空白磁卡应由前厅经理管理，前台人员应严格控制使用及领取。</p> <p>6. 酒店车辆钥匙由车队司机合理安排使用，上下班应在前厅做好移交工作，确保车辆存放安全，调拨灵活、责任分明、利于管理。</p> <p>7. 酒店一般会为总经理配置一条万能钥匙或电子磁卡总钥匙专用，以备急时之需。</p> <p>(二) 钥匙的管理和控制：</p> <p>1. 除个人使用的日常办公钥匙须随身携带外，其它种类的钥匙应根据各酒店规定钥匙的管理部门妥善保存，（尤指大堂经理手中的万能钥匙，必须存放在保险箱内），详细记录钥匙每次发放及使用的情况，包括领用人、发放人、发放及归还时间等，并双方签字。</p> <p>2. 工作期间，钥匙不能随意丢放或插在锁上，应随身携带。</p> <p>3. 钥匙领用应有严格的制度。类似客房楼层钥匙、员工更衣柜钥匙、所有办公区域的钥匙等，应由各酒店规定的专管部门设置钥匙柜，集中存放，专人负责保管。每次交接班都盘点清楚，如发现有遗缺，立即向部门经理汇报。</p>	

财务规定和程序

题目：酒店内部钥匙管理程序	
规定和程序编号： GHR - FG – 016	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<div>4. 如遇住店客人自称忘带房卡，要求客房服务员代为打开，应先与前台确认客人姓名、房号、核对相关记录，绝不能随意为其打开。</div> <div>5. 钥匙的摆放应规范化，贴有标签，一目了然。</div> <div>6. 无论是客人或员工丢失钥匙，都应先填写丢失钥匙报告单，通知保安部，查明原因后，照价赔偿并作出相应处理意见。</div> <div>7. 钥匙维修需事先填写工程维修单，注明原因，经保安部经理与财务总监审批后，通知工程部更换，重新配制（需固定一家信誉单位配制），严禁私自复制。</div> <div>8. 万能钥匙非必要不能轻易使用，使用要有批准手续，并将使用情况详细记录在案，以备后查。</div> <div>9. 员工辞职离店前，应将其使用的钥匙交与部门负责人，并由该人在其离店单上签收，确保已归还，方可办理离店结算手续，实施双向监控。</div> <div>10. 盗用酒店钥匙，危害人身及财物安全，造成严重后果者，一旦查出，将给予严厉处罚并承担相应的刑事责任。</div>	

财务规定和程序

题目：公费电话控制制度	
规定和程序编号： GHR – FG - 017	页数： 1/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1

定义及目的

公费电话是指属于酒店自付部分的电信通讯费用。用于各部门对外的业务联系，应合理有效控制电话成本。

规定

1. 各部门经理加大管理力度，严禁员工利用酒店的电话过多的长时间拨打私人电话。
2. 财务部审计人员加大审查力度，不定期抽查打印电话记录，查出问题，及时上报，甚者除加倍罚款外，予以开除处理。
3. 所有酒店公费电话必须经部门经理、财务总监、总经理审批。

程序

公费电讯的使用范围包括：直线、分机、传真、移动电话(手机)等。

1. 直线电话
 - a) 直线电话分布：
总经理、副总经理、驻店经理、财务总监、市场销售总监。
 - b) 以上管理人员通过直线电话拨打长途时，应根据酒店行政总办统一格式的“IDD 电话记录表”上详细记录日期、电话号码、地区、对方名称(注明公用或私用)、起止时间及简要通话内容。
 - c) 月末，由财务部日审人员根据当地电信局邮寄的长话明细清单，与交来的上述记录表逐一核对，后再经本人核实确认，如有私人电话将向其本人收取实际费用。
 - d) 财务部应严格查看所拨打电话是否合理及留意金额较大的费用。

财务规定和程序

题目：公费电话控制制度	
规定和程序编号： GHR - FG – 017	页数： 2/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>2. 分机通过总机代拨长途：</p> <p>a) 各部门员工如因工作需要拨打长途，需通过总机代拨。总机人员在记录拨打人的姓名及所属部门后，确认公用方可接通，再将当天记录交与日审，日审于次日将记录转部门经理审批。</p> <p>b) 月末日审人员列印并核对每条分机电话明细清单，确认无误后入帐交与财务总监审批。</p> <p>3. 通过分机直拨长途和市话</p> <p>a) 可直拨长途的分机电话分布： 除第 1 条列举外，各部门一级经理，其他人需经总经理允许。</p> <p>b) 直拨长途时，同样在“IDD 电话记录表”登记详细内容。</p> <p>c) 有关市话费，严禁员工拨打特殊服务声讯业务(如电话点歌、股票查询、生活服务、娱乐信息咨询等)。酒店工程部必须中断此类电话线路，如遇特殊情况(礼宾部查询客人航班情况等)可由总机临时开通。</p> <p>d) 月末日审人员通过总机电话计费系统中打印出当月的长途和市内电话明细清单，给各部门经理审核确认并区分公私，而后由日审汇总交财务总监审批，并收取私人话费。</p> <p>4. 传真：</p> <p>a) 各部门在商务中心发送文件前，应填写“电传/传真申请单”，包括发送人姓名、部门、日期、传真号码、国家或地区、对方人或公司名称及发送内容。</p> <p>b) 报部门经理签字批准。</p>	

财务规定和程序

题目：公费电话控制制度	
规定和程序编号： GHR - FG - 017	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>c) 部门自设的传真机旁应设有专用的登记本，简要记录发送日期、传真号码、接受人名称、发送人签名。</p> <p>d) 传真完成后，将“电传/传真申请单”与打印出的传真报告钉在一起，附在登记本上。</p> <p>e) 日结束后，各部门将所有传真单据及当天的传真报告交送财务部审核。</p> <p>f) 月末，财务部根据电信局明细单核对并入帐。</p> <p>g) 对未登记或私人传真费用将由部门或有关员工自行清付。</p> <p>5. 移动电话：</p> <p>a) 移动电话分布： 总经理、副总经理、驻店经理、财务总监、值班经理及经报审批同意使用人员</p> <p>b) 酒店免费提供手机 SIM 卡为指定管理人员使用。若不慎丢失此卡，将自行赔付；如果辞职离店，应将 SIM 卡退还酒店。</p> <p>c) 经与地方电信局签署的协议，月末通过银行委托收款直接划拨。酒店免费提供手机 SIM 卡使用者按电话费限额计算，如超额将自行承担。</p> <p>d) 其他人员(如各部门经理、销售部人员等)因工作关系而消费的手机话费，经财务总监及总经理审批后，可先行垫付后给予报销。每月话费限额由各酒店总经理自定，超出部分自付、私话部分自付。</p> <p>e) 每月及时报销单据，不能长时间拖欠，要求提供原始单据，严禁使用他人名称的话费单据报销话费。</p>	

财务规定和程序

题目：损益会议	
规定和程序编号： GHR – FG - 018	页数： 1/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义及目的</u></p> <p>为了让酒店管理层人员综合全面地了解酒店在运营过程中的财务状况和经营成果，掌握各方面动向和信息，对各部门现存在的经营操作规程加以总结、补充、修改和完善，使酒店呈现持续、稳步的发展趋势。</p> <p><u>规定及程序</u></p> <p>损益会议的议题范围：综述概括、分析比较、预测未来及战略计划、发展前景、汇报总结。</p> <p>财务部做到月结后发送当月损益报表给各部门，自行审阅了解情况，如有不清楚或有问题，可在会议前与财务部查询。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 每月由总经理主持损益会议。2. 由财务总监向各部门经理介绍酒店总体经营情况。3. 根据数据对比和图表显示酒店定期的营业收入、经营费用及营业利润。4. 比较、分析各营业部门和行政管理部门实际完成情况与预算和去年同期之间的差异。5. 部门经理汇报各自的经营运作和预算计划的完成情况。6. 各部门分析和汇报各种非正常或较高的成本、费用，给予合理的解释，并指出相关的补救措施，及时核对本部门掌握的当月费用情况与财务部入帐费用情况的差异，及时发现及时调整。7. 销售总监介绍旅游市场的情况，同行业竞争对手的情况，酒店的销售策略与成效，预测未来市场价格和盈利趋势，加大销售力度，制定合理的经营目标。	



财务规定和程序

题目：损益会议	
规定和程序编号： GHR – FG - 018	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>与同行业竞争对手比较，如何更好地做到开源节流，提高酒店的利润额。</p> <p>9. 讨论酒店的投资项目计划，包括扩展、改造、部分装修、资产更新等，为酒店获得更大的经济利益。</p>	

财务规定和程序

题目：休假机票的支付规定 - 外籍员工、国聘员工	
规定和程序编号： GHR - FG - 019	页数： 1/1
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>根据酒店与员工签订的合同规定，外籍和国聘员工工作一定时期均可享受年假及探亲假并免费提供往返机票。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒店为外籍和国聘员工以及根据雇佣合同规定的家属免费提供仅限本地至员工本人遣返地的往返机票。2. 所有外籍和国聘员工现规定一年中可享受两次假期，一次探亲假，一次年假，休假次数若有更改，将以集团人力资源部统一规定为准。3. 所有外籍和国聘员工以及根据雇佣合同规定的家属可以利用等价的探亲机票去其他国家或地区，超出酒店负担部分则自费。4. 酒店提供休假机票仅限经济舱价位。5. 休假机票不能兑换等额现金使用。6. 外籍员工由集团总部统一办理保险事宜，购买休假机票时无需再买保险。7. 一旦任何一方提出终止合同，探亲机票将视为无效。8. 违反上述规定者，一律严肃处理。9. 休假机票的费用报销，等员工返回酒店后，凭票据按规定标准结算。	

财务规定和程序

题目：财务会计档案的管理	
规定和程序编号： GHR - FG - 020	页数： 1/4
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>会计档案是指会计凭证、会计帐簿和会计报表等会计核算专业材料。它是记录和反映经济业务的重要史料和证据，是检查财经纪律情况的书面证明，也是总结经营管理经验的重要参考资料。</p> <p><u>目的</u></p> <p>对会计档案进行科学管理，做到妥善保管，存放有序，查找方便。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 每年由会计活动而形成的会计档案，都由财务部负责整理装订成册。2. 当年会计档案，在年度终了后，财务部暂保管一年，以备查找便捷。应将会计档案整理整齐，不得随意堆放。期满后，可根据自行情况，存放外库保管。3. 严格执行安全和保密制度，不得随意码放，严防毁损、散失和泄密。4. 会计档案保管期满，某些会计凭证经财务总监严格审查批准后方可销毁。 (参考后述会计档案销毁程序)销毁后，作好销毁记录。5. 保存的会计档案不得借出。如有特殊需要，经酒店财务总监批准，可以提供查阅或者复制，并办理登记手续。6. 酒店应设置会计档案查阅登记清册，及时登记查阅人或复制人的姓名、工作单位、查阅或复制的日期和内容等。7. 任何人无权私自更改、涂写会计档案的内容，不得抽换会计档案。8. 会计档案的保管期限分为永久、定期两类。(参考会计档案保管期限表)	

财务规定和程序

题目：财务会计档案的管理	
规定和程序编号： GHR - FG - 020	页数： 2/4
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>9. 会计档案原则上由指定人员保管，以免遗失，责任分不清。</p> <p>10. 保管期满但未结清的债权债务原始凭证和涉及其他未了事项的原始凭证，不得销毁。应当单独保管到未了事项完结时为止。单独抽出立卷的会计档案，应当在会计档案销毁清册和会计档案保管清册中列明。</p> <p>程序</p> <p>(一) 会计档案具体包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 会计凭证类：原始凭证、记帐凭证、汇总凭证，其他。 2. 会计帐簿类：总帐、明细帐、现金和银行存款日记帐、固定资产卡片、辅助帐簿，其他。 3. 财务报告类：月度、季度、年度财务报告，包括财务报表(集团统一下发的报表文件及酒店内部的报表)、附表、附注及文字说明，法定的中国注册会计师的审计报告，其他。 4. 其他类：银行存款余额调节表、银行对帐单、会计档案销毁清册、磁带、磁盘、光盘、胶片，其他。 <p>(二) 会计档案的保存程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由会计活动形成的会计档案，分别按类别整理装订。 2. 装订成册的会计档案要连续编号，以免抽掉遗失。 3. 会计档案必须在封面上注明会计档案的类别、起止的凭证编号。 4. 作会计档案登记后送资料室保管。 	

财务规定和程序

题目：财务会计档案的管理	
规定和程序编号： GHR - FG - 020	页数： 3/4
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>(三) 会计档案销毁程序：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 由财务部门提出销毁意见，经鉴定、严格审查，编制会计档案销毁清册，列明销毁会计档案的名称、册数、起止年度和档案编号、应保管期限、已保管期限、销毁时间等内容。2. 财务总监审查批准后，在会计档案销毁清册上签属意见并签名。3. 销毁会计档案时，应当由酒店委派人员共同监销。4. 监销人在销毁会计档案前，应当按照会计档案销毁清册所列内容清点核对所要销毁的会计档案；销毁后，应当在会计档案销毁清册上签名，并将监销情况报告财务总监知晓。	

财务规定和程序

题目：财务会计档案的管理			
规定和程序编号： GHR - FG - 020			页数： 4/4
准备：财务副总裁			日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁			日期： 2008-10-1
传达致：各酒店			生效日期： 2009-1-1
序号	档 案 名 称	保管年限	备 注
(一)	会计凭证类		
1	各种完税凭证和缴、退库凭证	10 年	
2	原始凭证、记帐凭证和传票汇总表	10 年	
3	涉及外事的会计凭证	永久	
(二)	会计帐簿类		
1	现金、银行存款日记帐	永久	
2	总帐	永久	
3	明细分类帐或登记本	15 年	
4	固定资产卡片		固定资产报废清理后保管 5 年
(三)	财务报告类		
1	年度财务预算报表	永久	
2	月度、季度财务报告	5 年	包括文字分析
3	年度财务报表	永久	
4	税务机关、财政部门报送的报表	永久	
5	投资、拨/贷款报告(预算)	永久	
(四)	其他类		
1	银行余额调节表、银行银行对帐单	5 年	
2	会计档案销毁清册	永久	
3	会计档案保管清册	永久	
4	磁带、磁盘		根据不同情况而定
5	酒店各种批件、证照	永久	具体证照和批件名称参考集团于 2000 年 2 月刘芊财务副总裁统计的目录

财务规定和程序

题目：损坏、遗失酒店财物的赔偿规定	
规定和程序编号： GHR - FG - 021	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>对宾客、员工损坏、遗失酒店财物的处理办法和相关规定。</p> <p><u>目的</u></p> <p>对酒店财物的保护和有效管理。</p> <p><u>规定</u></p> <p>1. 宾客损坏、遗失公物的赔偿规定</p> <p>1.1 宾客损坏、遗失酒店公物，由负责该项财产的财产保管员报主管部门经理，视情况决定赔偿意见。若免于赔偿者，一般应经主管部门经理批准；若属大件或价值较高的物品要报酒店财务总监和总经理批准，并按手续报损处理。</p> <p>1.2 宾客损坏、遗失酒店公物已确定赔偿时，由财务部协同财产使用单位一起，参照帐面单价和下列标准计算赔偿费：</p> <p>(1) 若损坏的酒店公物为完整全新的，按全价赔偿；</p> <p>(2) 若损坏的酒店公物经修理尚能使用又不影响整体美观，可赔偿修理费；</p> <p>(3) 若损坏的酒店公物虽能修复，但影响整体美观和原有价值者，应赔偿修理费和财产减值部分；</p> <p>(4) 若损坏的酒店公物不能修复时，尚有残值者，可按现价减去残值计算赔偿，若损坏公物归赔偿者所有时，要按现值全价计算赔偿费。</p> <p>(5) 损坏之公物系带酒店标志或因采购数量少而难于购买的按原价的 1.5 或 2 倍赔偿。</p>	

财务规定和程序

题目：损坏、遗失酒店财物的赔偿规定	
规定和程序编号： GHR - FG - 021	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1

2. 职工损坏、遗失公物赔偿规定

- 2.1 因工作疏忽同时又有某些客观原因使公物受到损失时，全赔或部分赔偿；
- 2.2 因私或打闹至使酒店财产遭受损失时，令其全部赔偿，并给予批评教育。
- 2.3 因违反劳动纪律或操作规程损坏公物者，全部赔偿或部分赔偿，严重事故要追究刑事责任。
- 2.4 凡因财产遭受损失后互相包庇隐瞒不报，嫁祸于人或一贯不负责，任意损坏公物，屡教不改者，应全部赔偿，情节严重者解除劳动合同。

程序

1. 宾客或职工损坏或遗失公物并确定赔偿时，由财产使用部门财产保管员开出“赔偿单”，一式三联分别作为使用部门存根、收款收据、财务收入凭证、财产报损和领发凭证。
2. 住店宾客不能立即支付现金时，应由本人签字认可，送前台收银待结帐时一并付清。
3. 职工不能付现金时，应由本人签字认可，送人事部待发薪时扣除。

财务规定和程序

题目：轻逸卡（LEC）	
规定和程序编号： GHR - FG - 022	页数： 1/3
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>轻逸卡是凯莱酒店集团推出的一张储值卡，持此卡的客户可在北京、三亚、苏州、沈阳和南昌的凯莱酒店消费。</p> <p><u>目的</u></p> <p>为各参与酒店带来新客户及回头客，提高营业收入；给各参与酒店带来交叉收入；同时创造品牌效益。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 轻逸卡面值最低限额为人民币 3,000.00 元，无封顶。充值最低限额为人民币 3,000.00 元。2. 轻逸卡不可兑换现金和退款。3. 轻逸卡的有效期自购买日起 24 个月。充值可按充值日顺延 12 个月。4. 所有会员的轻逸卡记录资料均为购买者的资料（也可只注明卡号）。酒店员工不得购买轻逸卡。5. 参与酒店不允许将轻逸卡作为礼品赠送。6. 凯莱酒店集团拥有最终解释权。	

财务规定和程序

题目：轻逸卡（LEC）	
规定和程序编号： GHR - FG - 022	页数： 2/3
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <p>1. 销售轻逸卡</p> <p>1.1 轻逸卡在各参与酒店商务中心购买；</p> <p>1.2 轻逸卡可在集团多家酒店使用，包括北京凯莱酒店、三亚凯莱度假酒店、三亚仙人掌度假酒店、苏州凯莱酒店、南昌凯莱酒店、沈阳凯莱酒店，每月末，财务部总账负责各酒店之间轻逸卡追帐、销账。</p> <p>1.3 付款方式：现金和信用卡，如果使用支票，待支票进账方可发出轻逸卡。</p> <p>1.4 发票必须在购卡时开具，不能在以后使用轻逸卡消费时开出。</p> <p>1.5 商务中心将按固定的号码发放空白卡（没有金额），根据 SVC 系统的销售记录，日审将进行审核。</p> <p>2. 轻逸卡消费</p> <p>2.1 持卡人有权使用卡内的所有金额。</p> <p>2.2 当客人消费时使用轻逸卡结账，数据要在各消费点更新（同时要输入相应收款系统），打印出单据交与财务部。日审会根据前厅、餐厅和 SVC 系统中的报表进行审计。</p> <p>2.3 客人持轻逸卡仅限在参与酒店的指定场所内消费使用，如卡内余额不足，可用其他方式付款。</p> <p>2.4 享受特惠价格的旅行社、团队、长住客、商务公司或享受特价餐饮宴会的消费者不可使用轻逸卡付费。</p>	

财务规定和程序

题目：轻逸卡（LEC）	
规定和程序编号： GHR - FG - 022	页数： 3/3
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>3. 轻逸卡的遗失、取消、置换</p> <p>3.1 只有持原始单据（发票）的登记在册人员，有权要求取消卡和置换卡。</p> <p>3.2 轻逸卡补卡费用为每次/张人民币 300 元。置换出现故障的轻逸卡免费，但必须以旧卡换取新卡。</p> <p>3.3 遗失轻逸卡，请立即拨打电话至发卡酒店，与酒店大堂经理取得联系。大堂经理填写“丢失报告”复印给财务部进行处理。置换卡必须事先得到财务总监（日常办公时间）或行政值班经理（周末或公共假日）批准。</p> <p>3.4 凯莱各家参与酒店及凯莱酒店集团将不予承担赔付遗失轻逸卡的任何损失。（包括卡中金额）</p> <p>4. 轻逸卡的相关折扣</p> <p>4.1 购卡者在购卡是优先获得折扣。折扣总共三个级别：</p> <p>（1）卡面值人民币 10,000.00 元以下，折扣为 5%；</p> <p>（2）卡面值人民币 10,000.00 元及以上，人民币 30,000.00 元以下折扣为 10%；</p> <p>（3）卡面值人民币 30,000.00 元及以上，折扣为 15%。</p> <p>4.2 卡面值的 1%将作为佣金给予酒店任何售卡的员工。</p> <p>4.3 售卡酒店承担给予购卡者的折扣和售卡员工的佣金。每月末，参与酒店根据持卡者实际消费金额结算。</p>	

财务规定和程序

题目：采购 – 固定资产、运作设备	
规定和程序编号： GHR - FP - 001	页数： 1/2
准备： 运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义</p> <p>是指酒店内外的实物形态资产、运作设备的购买及必要的更换，包括房屋建筑工程、电器、机械、运输设备、家具、客房经营用品及装置等。</p> <p>目的</p> <p>酒店经营运转，按情形需购置、更新与经营有关的设备、器材、用具等。</p> <p>规定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒店的固定资产、运作设备的购买必须编制在前一会计年度的预算中，除遇特殊情况外，未在预算编制中的固定资产、运作设备的购买，集团不予批准。2. 固定资产的购买重在售后服务和维修保养，因为好的维修服务间接影响货品的性能和成本，采购员应事先咨询相关部门的专业人员，了解其性能及配套系统设施，以免给酒店造成损失。3. 房屋建筑工程及酒店维修翻新工程必须采用招标办法，根据国家有关工程项目招投标法规及业主相关规定。4. 固定资产采购统一由集团审批、核准。集团采购清单中列示的运作设备由集团统一采购。 <p>程序</p> <ol style="list-style-type: none">1. 各部门需要购置、更新固定资产及运作设备，应填报《采购申请单》，注明申请理由。如有必要，还需说明投入产出分析、性能价格对比等情况。如报废旧有设备需事先填写《固定资产报废清理单》，经部门经理审核后，上报财务总监和总经理批准。2. 由财务总监根据批准后的《采购申请单》填写《资本性支出审批申报表》报总经理批准。	

财务规定和程序

题目：采购 – 固定资产、运作设备	
规定和程序编号： GHR - FP - 001	页数： 2/2
准备： 运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>3. 由财务总监根据总经理批准后的《资本性支出审批申报表》以及有关文字支持材料根据下列情况报管理集团、业主审批：</p> <p>1.1 如申请购置固定资产及运作设备在管理集团及业主批准的预算之内：</p> <p>(1) 金额在人民币 2,000 元以内，由总经理进行审批；</p> <p>(2) 金额在人民币 2,000 元以上 100,000 元以下报管理集团进行审批；</p> <p>(3) 金额在人民币 100,000 元以上需上报管理集团及业主进行审批。</p> <p>1.2 由于物价上涨或其它原因，申请购置固定资产及运作设备超过管理集团及业主批准的预算金额。</p> <p>(1) 超出预算金额 5%或人民币 50,000 元以内，上报管理集团审批；</p> <p>(2) 超出预算金额 5%或人民币 50,000 元以上，上报管理集团及业主审批。</p> <p>1.3 如遇特殊情况，申请购置固定资产及运作设备在管理集团及业主批准的预算之外，需上报管理集团及业主审批。</p> <p>4. 采购部见到批准后的《资本性支出审批申报表》及采购申请单后，方可进行固定资产及运作设备的采购。</p> <p>5. 房屋建筑工程及酒店维修翻新工程，酒店需提交方案给管理集团审批，管理集团进行核准后上报业主进行审批，业主审批后给酒店及管理集团回复。由业主负责工程投标并跟进落实，工程细节与酒店沟通满足酒店需求。</p> <p>附件</p> <p>1. 酒店资本性支出审批申报表</p>	



酒店资本性支出/ 运作设备/ 装修改造审批申报表

Authorization Request for Hotel Capital Expenditure/ Operating Equipments/ Renovation Purchase

酒店名称 Hotel Name :

填报人 Prepared by :

申请日期 Date :

1. 计划购置项目内容 Project purchase information

A. 购置项目名称 Project Purchase Title :

B. 详情 Description

No.	项目 Item	金额 Amount	No.	项目 Item	金额 Amount
1			2		
3			4		
5			6		

C. 总成本造价 (人民币) Total Cost :

☐ 预算内 Budgeted 编号 Code : _____ ☐ 预算外 Unbudgeted (替换 Replaced By) :
☐ 紧急需要 Mandatory ☐ 重新购置 Replacement ☐ 新增

New

D. 项目负责人 Project in charge :

2. 项目计划表 Project Schedule

A. 开始时间 Project Start :

B. 完成时间 Project Complete :

C. 投入使用 Project Service :

3. 选标采价 Project Bids

报价列表如下, 附上报价单/标书复印件并在所选供应商旁边标以记号, 若少于三个报价来源或非选取最低报价时, 需加以解释。List bids obtained below, attach copies of bid/quote and tick the one selected, if fewer than 3 bids were obtained and/or if the lowest bid was not selected, explain!

No.	供应商 Vendor Name	报价金额 Bid Amount	注释 Comment/Explanation
1			
2			
3			

4. 理由 Justification

审批 Approval

Submitted by :	Approved by : (GHR)
<p>Financial Controller 财务总监</p> <p>General Manager 总经理</p>	<p>VPFM VPFA 副总裁 (财务管理—酒店) 副总裁 (财务管理—资产)</p> <p>SVP President 高级副总裁 总裁</p>

财务规定和程序

题目：采购-直接采购	
规定和程序编号： GHR - FP - 002	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指当日进货不经过仓库储存，直接送至使用部门使用。</p> <p><u>目的</u></p> <p>确保酒店每天正常运营，满足客人的需求。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 凯莱酒店管理集团对指定货品实行统一采购制度，对于统一采购的货品必须向指定供应商采购，对规定以外的货品，由酒店采购部自行组织货源。2. 采购部、成本部和厨房每月不得少于两次进行餐饮用料的市场调查，供应商应一同前往确认市场价格，由成本部编制《市场调查报告》，采购部根据供应商报价表及《市场调查报告》每半个月编制一次餐饮用料的本地市场报价表，当日内送供应商确认价格，第二天送厨房确认，之后报成本总监和财务总监审批。3. 采购部应及时地将审批后的报价表分发给用货部门、收货部门、成本部、会计部门。 <p><u>程序</u></p> <p>一、 每日厨房市场采购程序：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 各厨房每日根据头天的实际用量预计第二天的采购数量，填写《每日厨房市场购货单》。2. 经行政总厨签批审核后，将《每日厨房市场购货单》交与采购部。	

财务规定和程序

题目：采购-直接采购	
规定和程序编号： GHR - FP - 002	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>3. 采购部审核《每日厨房市场购货单》上定购的内容，是否属于直接采购范围（并非库存项目），并根据本地市场定价表所确认的价格填写。</p> <p>4. 经采购部经理核准后，下午 4 点前转成本总监及财务总监签字批准。</p> <p>5. 批准确认后，采购部下午 5 点前将《每日厨房市场购货单》发放给相关使用部门，包括采购部、收货部、成本部、使用部门。采购部据此通知供应商送货。</p> <p>6. 供应商根据定购单之所列内容准时送货。</p> <p>7. 不属于本地市场报价表内的货品，如价格比较贵，应另行填写采购单办理。</p> <p>二、 部门直购物品的采购：</p> <p>1. 由部门直接填写《采购申请单》。</p> <p>2. 经部门经理签字审批后，报采购部。</p> <p>3. 采购部接到《采购申请单》，进行寻价（不得少于三家报价），并由采购部经理确认签字。</p> <p>4. 采购部提供样品经使用部门确认，同时将其样品的品牌、规格、型号及确认后的价格填写在《采购申请单》上，使用部门在认同样品及价格后在《采购申请单》使用部门栏签字确认，最后将财务总监及总经理审批。</p> <p>5. 审批确认后，采购部进行采购。</p>	

财务规定和程序

题目：采购 - 补仓	
规定和程序编号： GHR - FP - 003	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指当日进货送至仓库、冰库贮藏，以备后用。</p> <p><u>目的</u></p> <p>库存货品数量大、品种多，良好的储存控制，有助于降低成本，利于酒店营运资金的周转。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 客用品及低值易耗品列入集团采购范围，应严格按照集团下发的 AVL，统一采购。2. 所有货品采购要求必须选用有实力的、信誉好的、售后服务佳的供应商，需检查生产日期、保质期，其中货品要有中文标识，并符合国家的相关政策与法规。3. 客用品应保证品质，店标的印刷需严格按照集团统一的要求，维护凯莱酒店的形象。4. 入库的食品、酒水必须在合理的保质期内。进货前尽量与供应商洽谈货品在保质期内可给予更换。5. 库存货品购买的付款方式一般均有双方协议，采用定期结算方式付款。6. 库管员应根据所需货品的用量和采购地点、所需时间等因素，合理控制采购量，降低库存。	

财务规定和程序

题目：采购 - 补仓	
规定和程序编号： GHR - FP - 003	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 补库时，各库管员应根据现有量、上次采购信息等及采购部提供的采购周期、适当的库存量填写《采购申请单》。2. 经使用部门确认同意补仓后，交与采购部择商、寻价（三家），并注明供应商名称、单价及合计总额。3. 采购部经理签字，交使用部门确认价格后，转成本经理审核（对未选择最低报价的供应商需注明原因），转交财务总监及总经理审批。4. 经批准的采购申请单一式四联，分别发送采购部、收货部、财务部和申请部门存档。5. 及时通知供应商备货，确保在规定的采购周期内到货，以保证酒店的正常运转。	

财务规定和程序

题目：采购 – 零星采购	
规定和程序编号： GHR - FP - 004	页数： 1/1
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>一次性购买金额在 200.00 元以内的采购项目均为零星采购。</p> <p><u>目的</u></p> <p>主要指购买金额小、数量少的货品。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 对于金额小、数量少的零星采购，免予填写采购申请单，但属于零星、有形货品的采购，应由收货人员查看并开具收货记录，加盖收货章，以明示验收。2. 紧急时，经部门经理批准，得到财务总监或总经理签批后，方可购买，事后需填写现金支出传票报销。3. 零星购买仅限于市内购买。4. 杜绝将超过 200.00 元物品分开发票报销行为。 <p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 各部门经批准后，自行先垫付购买紧急和必要的货品。2. 参照《小额零用现金报销》的操作程序补办手续。	

财务规定和程序

题目：采购 – 集团采购	
规定和程序编号：GHR - FP - 005	页数：1/3
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指凯莱国际酒店管理公司根据各凯莱酒店的经营现状和特点，成立凯莱集团采购部，拟定了集团统一采购货品范围，规范了集团采购工作的程序和政策。</p> <p><u>目的</u></p> <p>实行统一进货标准，在合理的采购范围内，不仅可以直接降低各酒店的订货成本，而且可以确保酒店货品质量的稳定，对货源等各项要求加以适当的控制，切实降低酒店的整体营运费用，以最低的成本获取最高的利润。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 凯莱酒店管理集团对指定货品实行统一采购制度。2. 凡属集团统一采购的货品，应按照集团下发的 AVL 与供应商订货。3. 各凯莱酒店日常采购及年度预算中已由集团批准的资本性支出，由集团采购部按批准的财务预算审批。4. 采购过程中应认真检查所购货物的品质、商标、期限、卫生标准等项目，杜绝假冒伪劣等不合格商品流入酒店。5. 规范各供应商同凯莱各酒店的合作程序，供应商在发货后必须按照集团采购部统一的《发货通知》文本，书面通知酒店有关货物起运情况，极大方便了验收和清点货物的工作。6. 集团采购人员应与内部酒店及其它部门相互沟通，树立合作、服务意识，同时准确、快捷地处理酒店和供应商的投诉和意见。	

财务规定和程序

题目：采购 – 集团采购	
规定和程序编号： GHR - FP - 005	页数： 2/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <p>(一)采购类别大致分为：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瓷器、银器类(中、西式) 2. 玻璃器皿类 3. 餐饮部台布、口布类 4. 客房布草类(床上用品、浴衣、浴巾、毛巾等) 5. 普遍日常消耗品、客用品类（客用纸、清洁剂等） 6. 工服类、工鞋类 7. 食品、饮品类(以中粮企业的产品为主) 8. 客房电器及用具（电视、床具、门锁等） 9. 健身器材 10. 地毯 <p>(二)采购价格的制订：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 选择实力雄厚的供应商，在确保产品质量稳定的前提下，提供最优惠的进货价格。 2. 熟知酒店物品的标准和使用情况，常做市场调查，随时掌握市场动向，推荐适路新产品及质优价廉的代用品。 3. 寻找至少三家供应厂、商进行业务洽谈，对比筛选，择优确定报价。 4. 供应商给予的优惠、折扣、赠送等都应摊入货品的成本价格中。 5. 采购人员在具备专业知识的基础上，掌握谈判技巧和商家心态，具有良好的沟通能力，也可获得最优惠的条件。 6. 利用凯莱集团集中采购、订货量大的有利条件，与直接生产厂商联系，可取得最优惠的采购价格。 	

财务规定和程序

题目：采购 – 集团采购	
规定和程序编号： GHR - FP - 005	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>(三)采购工作程序：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 确定集团采购商品的种类2. 寻找多家货源和报价3. 考察供应商实力4. 初步确定三家供应商并与其商洽具体业务5. 三家比价6. 确定集团特约供应商和集团购买价格7. 签署协议或合同，制订采购品种和价格(参考 AVL)8. 通知各酒店新增加的集团采购商品和价格11. 承接酒店或供应商的投诉12. 与供应商或酒店协商解决问题的办法13. 通知其解决相关投诉的最终方案 <p>(四)采购资料的保管：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 建立完善的资料管理体系，保证有关采购资料充分并便于查找。2. 采购资料主要包括：<ul style="list-style-type: none">● 采购方面的相关政策和制度● 各酒店与集团采购部的往来文件● 供应商的原始报价单● 有业务往来的供应厂商的资料● 合同或协议(包括采购订货单)● 货品图册和资料● 实物样品● 其它	

财务规定和程序

题目：付款程序	
规定和程序编号： GHR - FP - 006	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>付款是指酒店因购买货品或接受外界提供的服务而应付供应单位的款项。</p> <p><u>目的</u></p> <p>对于酒店发生的费用而需承担的负债。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 付款时要凭原始发票，复印件无效(若不慎丢失应找对方公司提供发票的存根联复印并加盖财务专用章，写明原因经财务总监批准方可有效)。2. 应付帐付款前，必须以收货记录的付款联与对应的供应商存根联相核对，两联无误后方可付款。3. 附件不齐全的不给予申请付款。4. 所有付款均必须按照先申请后付款的程序办理(除通过委托银行付款的凭证，但事后必须经过支票审批程序)。5. 严格执行付款审批手续，审核各种费用支出原因，层层把关。6. 日常的付款业务量较大，应按时编制银行余额调节表，及时更正和调整未达帐项。7. 已签字盖章的支票在未发出之前，必须由应付款主管安全锁在保险箱内，不得随便摆放。8. 一旦付款，应及时、正确地反映和记录当期所发生的费用。9. 支付现金或支票领取后，必须由当事人在支票存根联上和支票领用控制簿上签收认可，以备查。10. 严格审核发票上注明费用发生的日期与申请付款的时间是否相吻合。	

财务规定和程序

题目：付款程序	
规定和程序编号： GHR - FP - 006	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>程序</u></p> <p>1. 付款方式：</p> <p>1.1 现金付款：参考《零用现金报销》的付款程序。</p> <p>1.2 支票付款或异地汇款：支票适用于金额超出 100.00 元的支付，根据国家有关现金管理规定应尽量避免使用现金。</p> <p>2. 结帐方式：</p> <p>2.1 月结：根据与供应商签定的付款协议来确认结帐的周期。</p> <p>2.2 现结：称即时付款(包括直接采购和货到付款)。</p> <p>2.3 预付货款：货未到，先支付定金，待全部到货时，支付全款。</p> <p>2.4 付款前应逐项填写付款申请表，由部门经理签字批准后交与财务总监及总经理审批。</p> <p>3. 付款申请需附完整的单据凭证。</p> <p>3.1 正式发票(能够事先提供的情况下)。</p> <p>3.2 收货记录(支付供应商货款时，还应附供应商一联收货报告)。</p> <p>3.3 已批准的采购申请单。</p> <p>3.4 如有合同的付款项目须附有合同复印件。</p> <p>3.5 固定资产的付款、差旅费的支付等有关费用需附有经总经理审批的预算。</p> <p>3.6 各部门自行申请员工福利费或奖励金等必须附有总经理的批准文件。</p>	

财务规定和程序

题目：零用现金报销	
规定和程序编号： GHR - FP - 007	页数： 1/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义及目的</u></p> <p>在紧急和必要的情况下，如部门有需要采购货品或支付费用，可在限额人民币 200.00 元范围内使用《零用现金支出传票》予以报销。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 报销金额应填写大、小写，并与后附的报销凭证总额保持一致。2. 《零用现金支出传票》必须由部门经理、财务总监、总经理批准，方可给予报销。3. 所有报销必须附有合法有效的原始凭证。4. 由总出纳负责用备用金对零用现金进行报销，并只能对经过审批手续的报销凭证给予报销。5. 《零用现金支出传票》应由会计师审核单据及入帐科目正确与否。6. 遵循财务记帐原则，当月发生的费用应及时入帐并反映在当月帐项中，即当月的费用必须当月报销。7. 查明原因属于个人应承担的费用，应有本人自己支付，酒店不予报销。8. 外出交通费的报销量较大，应严格控制此费用并要求申请人注明时间、起止地点、事由等。9. 报销后，申请人必须在收款人处签收确认。	

财务规定和程序

题目：零用现金报销	
规定和程序编号： GHR - FP - 007	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>程序</p> <ol style="list-style-type: none">1. 报销申请人逐项填写《零用现金支出传票》规定所需内容：包括日期、付款人姓名、消费金额、采购或服务项目，并附齐报销的原始凭证。 原始凭证按酒店财务部门规定方法，整齐地粘贴在废旧 A4 纸上。2. 经部门经理签字认可。3. 转交应付帐款（或总出纳）审核报销凭证，填写入帐科目并经会计师审核签字。4. 经财务总监及总经理审批。5. 总出纳通知报销申请人领取现金。6. 收到款后，申请人须在签收人处签字。7. 总出纳对已支付的每张《零用现金支出传票》进行编号，并制作付款凭证，逐笔登记现金日记帐。8. 每日下班，对库存备用金进行盘点，做到日清月结，保证帐实相符。9. 总出纳应填写现金付款申请单，并把所有领用现金支出传票汇总与报销凭证附在一起，经会计师审核后，再经财务总监和总经理审核后领取现金，补足备用金。	

财务规定和程序

题目：市场调查程序	
规定和程序编号： GHR – FP - 008	页数： 1/3
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>市场调查是酒店对营运时期的过去和当前的信息资料进行收集、整理、分析和研究的过程。</p> <p><u>目的</u></p> <p>调查的目的是为了总结经验，发现和分析问题。是制订经营决策、确定经营目标的前期基础工作。</p> <p><u>程序</u></p> <p>(一)市场调查的内容：</p> <p>市场调查一般包括购物需求调查、经营条件调查和市场分析。</p> <p>A 购物需求调查</p> <p>购物需求调查，包括需求量、需求结构和需求时间的调查。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 作为销售部，调查需求量主要调查客人的购买力，即有支付能力的需求，包括已满足的需求量和潜在的需求量，了解销售市场占有率以及开拓地区市场的可能性比例。 作为酒店各营业部门和管理部门，主要针对酒店食品、物品的日或月销售量、消耗量和库存量的需求。2. 调查需求结构，主要是了解客人构成变化。客人在酒店衣、食、住、行、娱乐、购物等项目中所占的比例。所涉及到货品的品种、规格、质量、价格、数量等具体需求结构，了解引起需求结构变化的因素及其影响等方面。3. 调查需求时间，主要是了解旅游淡旺季变化的时间，以及不同时间内的不同货品需求结构。	

财务规定和程序

题目：市场调查程序	
规定和程序编号： GHR - FP - 008	页数： 2/3
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>B 经营条件调查</p> <p>主要调查了解酒店外部经营环境和内部的经营能力。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 货品资源可供情况：是指供应商提供的货品种类、质量、价格、数量、时间及其供货信誉等。2. 货品流通渠道情况：是指供货单位的分布状况、货品运输条件和费用比较，货品经销或委托代销等。3. 竞争对手情况：是指了解同行业竞争对手的地理位置、经营方式、销售策略，比较其优势、劣势，以及对出现新的竞争对手的情况调查。 <p>市场分析</p> <p>调查研究市场状况及其发展变化趋势；开拓新的市场的可能性；潜在的市场分析；以便运用不同的销售组合策略，加大营业利润。</p> <p>(二) 市场调查的方法：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 面谈调查。与被调查者(指客户或供货单位)直接面谈，询问有关问题。2. 电话调查。以电话用户名单为基础，进行随机调查，但有时不易取得对方的合作和信任，短时间内不一定能反映总体情况。3. 客人意见调查。预先设计好的调查表格交与客人，根据表格内容逐一填写，及时了解和反馈对酒店的意见和建议。4. 外出实地调查。亲临客户或供货商的所在地进行调查。如销售部直接上门拜访客户；采购部、成本部和厨师到大型菜市批发市场询价，至少每月不得少于 2 次；餐饮部经理去同行业同等级的酒店试餐，进行对比等。	

财务规定和程序

题目：市场调查程序	
规定和程序编号： GHR - FP - 008	页数： 3/3
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>5. 电脑系统调查。通过信息查询网站可以随时查询有关信息。如成本部通过有关农副产品调查信息网络公司，可直接查询当天食品市场的价格；销售部则可以通过 TravelCLICK 等类似的网站，通过点击、积分等双向查询同行业房价、出租率等所需信息。</p> <p>(三) 市场调查报告</p> <p>各部门根据对外实地调查结果及反馈的信息，写出相应的市场调查报告。</p>	

财务规定和程序

题目：应收帐款	
规定和程序编号： GHR - FR - 001	页数： 1/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>为方便客人，加强饭店的市场竞争力，在提供对客服务的同时，允许客人欠帐消费，即形成酒店的应收帐款。</p> <p><u>目的</u></p> <p>为了扩大销售额，增加营业收入，增强市场竞争能力，适应经济的发展，应收帐款占的比重越来越大。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 应收帐款的回收期限不应超过一年或长于一年的一个营业周期。2. 应收帐款的入帐时间是与营业收入的确认时间相一致。3. 应收帐款的入帐金额是根据客人的实际消费金额入帐，但出于竞争、加强资金回收及其他原因，酒店有时会采取一些销售折扣的做法，但需经批准后，方可予以适当调整。4. 经常对客户的消费情况进行调查，随时掌握客户在各个期间的偿付能力。5. 根据与客人所签之合约的付款期限，按时发出帐单与月结通知单，要求其近期付清欠款。6. 结帐方式：<ul style="list-style-type: none">• 以信用卡结帐• 以银行汇票或支票结帐• 以现金或旅行支票结帐• 以信汇或电汇结帐	

财务规定和程序

题目：应收帐款	
规定和程序编号： GHR - FR - 001	页数： 2/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1

程序

1. 审核挂帐的帐单，防止帐务不清而造成结帐不便。
 - 挂帐帐单是否为有效签单人签字
 - 帐单后所附资料是否齐全(一般应包括消费项目的完整帐单、所有消费的单据、客人入住登记表、同意挂帐的证明等)
 - 核对帐单上给予的折扣是否符合标准
 - 挂帐费用计算是否合理、正确
2. 整理归集挂帐的帐单，方便查找并及时反映收帐情况。
 - 将挂帐的帐单放置相应公司的文件夹内
 - 打印帐龄报告
3. 应收帐款的结算，以便及时入帐。
 - 复印帐单留底
 - 打印月结通知单
 - 收到款项，开具发票，并在电脑里做相应冲帐

财务规定和程序

题目：信贷会议	
规定和程序编号：GHR - FR - 002	页数：1/2
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指总经理、财务总监为审查和监督信贷执行情况而召开的会议。</p> <p><u>目的</u></p> <p>核准信贷申请，评估债务风险，以便管理层及时了解信贷协议的执行情况，实施收帐计划，以保护酒店的财务利益不受损失。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 信贷会议由财务总监负责召集并主持。2. 信贷会议的组成人员包括：总经理、驻店经理或行政助理经理、财务总监、客务经理或前厅经理、销售总监、餐饮总监、信贷经理。3. 至少每月召开一次信贷会议。 <p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 会议通知：包括日期、时间、地点、议题和出席范围。2. 信贷会议内容：<ol style="list-style-type: none">2.5 应收帐款的总体及具体帐龄分析(细节, 债务人的帐龄)2.6 提出信贷申请的客户名单、已建立信贷关系的客户名单等公司信贷申请情况2.7 银行退票情况2.8 目前酒店的坏帐情况	

财务规定和程序

题目：信贷会议	
规定和程序编号： GHR - FR - 002	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>2.9 对 30 天以上的逾期帐款，及时上报，适时监控，积极采取有效措施追索应收帐</p> <p>2.10 个别公司或个人的信用情况进行反馈</p> <p>2.11 酒店目前信贷的程序有无问题</p> <p>2.12 信贷运作方面的情况</p> <p>2.13 以销售为导向，与客户建立良好的信用关系</p> <p>3. 各部门经理针对会议内容和信贷问题展开讨论。</p> <p>4. 对有信贷限制的客人要进行复查，根据消费额和将要发生的消费，信贷限制可以适当调整。</p> <p>5. 信贷经理呈递近期信贷、收款工作的最新状况。</p> <p>6. 通过各部门之间信息的互通交流以确保收帐工作的顺利进行。</p> <p>7. 酒店各部门要互相配合，采取一切措施以确保帐目及时收回，并尽可能防止坏帐的发生。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：1/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>定义：</p> <p>信贷服务是指酒店在运营过程中与客户建立信贷关系，负责客户的信用审核，为客户提供信贷服务，以便及时收回客户赊欠消费款。</p> <p>核定住店预收押金金额，相当于客人住店期间应支付的房费的 1.5 倍，其中包括餐费和其他杂项费用。依此收取合理的押金，将有效地防范跑帐风险。</p> <p>目的：</p> <p>信贷服务程序及制度的确立，有利于帮助管理层在控制和防范风险的前提下，与客户进行正常的业务交往。</p> <p>规定：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 签定信贷协议的公司或个人限在协议规定金额内挂帐，并依协议按期结清挂帐费用。2. 每年年终，酒店信贷经理将对所有信贷协议公司或个人全年消费情况和付帐情况进行分析，予以信誉评估，并作出相应得调整。3. 未经财务总监批准，不得以收取信用卡形式，向客人垫付现金。4. 以支票形式支付预付款的客户，任何情况下都不能因为收取的支票金额超过帐单消费金额而以现金退还。5. 客人入住时未能提供充分资料证明是协议公司的客户，前厅应按普通散客的门市价收费。待收到有关授权信和证明文件后，可批准扣减房费。6. 除客人实行现付和集团酒店内部之间根据催款通知单相互挂帐以外，酒店任何人无权自行担保无信贷协议暂挂帐处理。除总经理、财务总监或销售总	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：2/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>监可以担保外，其他人员一律不可担保，但担保金额必须是担保人工资足以抵限额内，担保期限为一周，如在担保期内未结清此帐，财务部将直接从该担保人的当月工资中扣除结算。</p> <p>7. 信贷审批需经信贷经理、财务总监、总经理签字认可。</p> <p>程序：</p> <p>1. 信贷协议的申请：</p> <p>1.1 销售部/餐饮部/前厅部的人员将信贷申请表发给希望与酒店建立信贷关系的客人。然而，并不是毫无选择的和每个客人和公司建立信贷关系。</p> <p>1.2 申请表(见附件 1)上要求的信息必须及时完成并由公司负责人或授权人签字。收到完成的表格后，销售部的相关人员应该确保申请表上所有要求的信息已正确填写。</p> <p>1.3 填写完毕的申请表在递交给信贷经理前，要先交由销售部总监及相关部门总监填写意见、建议和信贷金额。</p> <p>1.4 信贷经理将通过与其它酒店的核查以及银行提供的参考来核准申请人的资格与相应的信贷证明。</p> <p>1.5 信贷经理将以下信息编辑成册并在每次信贷会议上提请通过：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 公司/个人的名字 • 商业类型 • 信贷限额 • 各部门总监提供的意见和建议 • 酒店提供的参考 • 银行提供的参考 • 付账史 	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：3/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<ul style="list-style-type: none">● 特殊要求1.6 信贷经理，财务总监和总经理将在申请表上填写同意或不同意。1.7 酒店所提供的信贷金额和期限将由信贷经理以书面的形式通知申请信贷公司。一份复印件将交给相关部门总监。1.8 信贷经理立即将最新的有信贷协议的公司名单提交给相关部门，此名单每月更新一次。1.9 特例 – 至于有好的财务背景的著名公司，总经理可以批准信贷协议而不需要正常的审核程序。此特例需有总经理的书面核准签字，信贷经理和财务总监的意见也应考虑并记录。 <p>2. 债务人的分类:</p> <ul style="list-style-type: none">2.1 散客2.2 本地公司2.3 海外公司2.4 旅行社2.5 政府部门2.6 其他 <p>3. 信贷付款方式:</p> <p>3.1 <u>宴会与外卖:</u></p> <ul style="list-style-type: none">3.1.1 必须事先收取押金，押金的数额由信贷经理和财务总监商定。最好是在宴会前付清全款。3.1.2 无信贷协议的公司，宴会消费的确定和在宴会前收取等值消费的 50% 是很重要的。但是欠款和信贷金额要密切关注。	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序		
规定和程序编号：GHR - FR - 003		页数：4/19
准备：财务副总裁		日期：2008-8-1
批准：行政副总裁		日期：2008-10-1
传达致：各酒店		生效日期：2009-1-1
3.2 团队和会议:		
3.2.1 必须收取预订房的押金，而且必须在团队到达前收到全款。		
3.2.2 预付一览表:		
<u>根据合同的预期收入</u>		
团队占房(不退还)	10%	
团队到达前 60 天	40%	
团队到达前 20 天	100%	
3.2.3 取消一览表:		
取消日期距到达日期	<u>根据合同的预期收入</u>	
60 天以上	10%	
21 天到 59 天	40%	
少于 20 天	100%	
3.3 <u>住店客人、旅行社、航空公司:</u>		
<u>付账方式</u>	<u>信贷限制</u>	<u>备注</u>
现金	预收押金	核定住店预收押金(见第 1 页定义)
信用卡	预取授权	预取授权并将授权凭证订在登记卡后面
公司付账	有信贷限制	需要提供付账方式的授权信

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：5/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>4. 预定的信贷程序：</p> <p>4.1 前厅经理和信贷经理必须协商制定信贷金额和期限。</p> <p>当接到一个预订后，重要的一点是除获得付账方式以外，还应问清账目分类要求。</p> <p>4.2 预定的途径：</p> <p>a) 信件/传真 b) 电话 c) 个人要求 d) 旅行社订房凭证</p> <p>4.3 要求的基本信息：</p> <p>a) 客人的全名 b) 到达/离店的日期 c) 房态和特殊要求</p> <p>d) 订房者的全名，电话号码，职位，公司名称和地址</p> <p>e) 付账方式 f) 同意的房价</p> <p>4.4 信件/传真预订：</p> <p>4.4.1 通过信件/传真订房，在确认有房后要求客人提供账目分类方式并且回传。</p> <p>4.4.2 如果客人要求挂帐，核查一下客人所在公司是否已经与酒店建立了信贷关系。</p> <p>4.4.3 信贷账号。</p> <p>在客人到达之前收到包括下列信息的授权信： (必须是有公司台头的正式授权信)</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：6/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>a) 公司名称 b) 寄账单地址 c) 授权签单客人的名字</p> <p>d) 付账指示 d) 客人的名字 e) 入住期限</p> <p>f) 付账内容（付所有的费用或是只付房费）</p> <p>4.4.4 没有信贷协议的帐务：</p> <p>在确认预订的时候，要求组织者预付所有房费。如果用信用卡预付，预订必须获得信用卡细节，信用卡号，持卡人名字和有效期以便为预订做担保。除非获得总经理，财务总监或者信贷经理的允许，不提供信贷限额给任何没有信贷协议的公司。</p> <p>在接到预订部的通知后，信贷经理将寄申请表给客人并且在收到完成的表格后按程序 1 执行。当信贷获准后，信贷经理将设立一个账号，并且立刻通知预订部。</p> <p>4.4.5 授权信的分发：（见附件 2）</p> <ul style="list-style-type: none">• 信贷部 — 原件。• 预订部 — 复印件，放在客人到店档案里，在客人到达的那天与其他相关资料一同交给前厅部订在客人的登记卡后面。 <p>4.5 电话预订：</p> <p>4.5.1 所有的电话预订必须传真信用卡号，持卡人名字和有效期做担保。</p> <p>4.5.2 如果不能提供信用卡做担保，客人的预订仅保留到入住当天的下午 6 点。</p> <p>4.5.3 不接受任何电话信贷申请。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：7/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>4.6 个人预定：</p> <p>如果酒店的员工代表客人做预定，而且没有相关担保，该员工将对未收回的债务承担相关责任。</p> <p>4.7 有旅行社订房凭证的预订：</p> <p>4.7.1 有信贷协议的旅行社：</p> <ul style="list-style-type: none">一份包括所有相关细节的书面确认信：日期、名字、特殊要求和房费以及所有杂项费用的付账要求。一份确认单的原件必须交给信贷经理，另一份必须订在客人预订单后，待客人到店时，便于前台接待员核对后，订在登记卡后面。如果旅行社的订房凭证提前寄到酒店，必须交给信贷经理并复印一份放到该团队的订房资料中。如果旅行社的订房凭证由客人在入住时交给酒店，则此凭证连同其他相关资料结帐后一同交给信贷经理。 <p>4.7.2 没有信贷限额的旅行社：</p> <p>(a) 要求全额预付，可以有以下几种方法：</p> <p style="padding-left: 40px;"><u>客人到达前必须收到：</u></p> <ul style="list-style-type: none">— 电汇到酒店的账号。— 汇票。— 信用卡：卡号、持卡人的名字、有效期必须获得。 <p style="padding-left: 40px;"><u>客人到达的 10 天前收到：</u></p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：8/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p style="text-align: center;">— 当地银行支票。 (这样可以保证有足够的时间去兑现)</p> <p style="text-align: center;"><u>客人到达的 60 天前收到：</u></p> <p style="text-align: center;">— 国外银行支票。 (不提倡这种付账方式，应该尽量避免)</p> <p>(b) 如果客人要求自己支付所有费用，一份书面的通知必须在客人到达前收到，否则将索取客人的信用卡资料。</p> <p style="text-align: center;">一份确认单的原件必须交给信贷经理，另一份必须放到交班本中并且在客人到达时转交给前台接待员订在登记卡后面。</p> <p>(c) 如果没有旅行社的订房凭证，预付款或是信用卡资料，预订将不被担保并且只能保留到当天下午 6 点，或者在满房的情况下为客人预订另一家酒店。</p> <p>5. 前厅部的信贷程序：</p> <p>5.1 信贷服务不提供给没有与酒店建立信贷关系的任何公司、机构或是个人。</p> <p>5.2 入住登记时，应该要求每一个客人完整地填写登记卡。前厅部必须核查客人的名字、家庭住址、工作地址以及其他相关信息已经清楚地填写在登记卡上。</p> <p>5.3 如果客人提供的信息不够充分，可以用其他方式证明身份，以保证登记卡上要求的信息足够完整。尤其是地址，没有完整的地址，任何欠款是不可能收回的。</p> <p>5.4 前厅部人员礼貌的请求客人提供护照，身份证或其他能证明身份的证件来确保正确的信息填写在登记卡上是很重要的。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：9/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>5.5 所有的客人必须在登记卡上签字。客人的签字必须与护照或身份证上的签字再次核对。这对于付信用卡的客人尤其重要。前厅部人员应根据登记卡上签字来证明卡上内容是检查过的。</p> <p>5.6 前厅部人员应该注意客人的付账方式并在登记卡上注明。</p> <p>5.7 付账方式：</p> <ul style="list-style-type: none">— 信用卡— 现金付账— 公司的支票— 公司付账— 旅行社订房凭证— 航空公司订房凭证— 旅行支票 <p>5.7.1 信用卡</p> <p>(a) <u>接受程序</u></p> <p>在入住登记时：</p> <ul style="list-style-type: none">— 要求客人出示信用卡。— 将信用卡后面的签字与护照和登记卡上的签字进行对比。— 核对信用卡的有效期。如果信用卡在客人住店期间到期，要求客人换卡。— 如果以上要求无误，刷一张信用卡签购单或者刷卡要授权。授权金额应该相当于核定住房预收押金金额。— 如果授权拒付，可要求客人换卡。不能分多次索取小额授权。	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号： GHR - FR - 003	页数： 10/19
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>— 信用卡签购单或者授权单据应该订在登记卡后面。必须能显示完整的信用卡号、授权号和授权的金额。</p> <p>— 前厅部必须将授权金额输入信贷限额报表。如果任何账目超过了昨日的授权，必须再索取更多的授权。前厅经理必须每天检查。</p> <p>以下是可以接受的信用卡：</p> <p><u>国际卡：</u></p> <p>美国运通卡 大莱卡 维萨卡 万事达卡 JCB 卡</p> <p><u>国内卡：</u>（由管理集团根据当地情况决定）</p> <p>(b) <u>付款过程：</u></p> <p>在结账时：</p> <p>— 前厅部打印账单让客人检查。</p> <p>— 用已经获得预取授权的信用卡为客人结账。</p> <p>— 客人必须在信用卡签购单上签字，前厅收款员应该确认签字与客人登记卡上签字和信用卡上的签字一致。</p> <p>— 持卡人留存联应该连同发票或帐单一同交给客人。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号： GHR - FR - 003	页数： 11/19
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1

— 商户留存联应该订在客人账单上转交财务部。

快速结账：

快速结账是指客人希望用信用卡快速的结账离开。

过程如下：

- 客人结账的前一天晚上，将客人的账单和快速结账程序的解释信送到相应的客人房间（这种信只送到有足够的信用卡授权并且是客人自己付账的房间）。
- 客人必须在表格上填写他们的房间号码，预计离店的时间，寄账单的地址和允许酒店用客人信用卡划帐的授权签字。
- 客人必须在早晨离店前将申请信交给收款员或是前厅接待。
- 前厅部应该询问客人是否用过迷你酒吧里的饮料。
- 前厅部还应该核对客人填写的房间号码，预计离店的时间，和尤为重要的签字。
- 前厅部用客人的信用卡结清账目并且将最终的账单复印件寄给客人。

5.7.2 现付：

- (a) 如果客人希望他/她自己的账目用现金支付，前厅部必须要求客人预付住店期间的房费(相当于核定住店预收押金金额)。
- (b) 如果客人的钱只够支付一晚房费，那么只能允许他/她住一晚。
- (c) 如果客人不能付清一晚的房费，应该礼貌的拒绝客人的住店要求。

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：12/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>(d) 在客人填写登记卡的时候，请求客人出示身份证、驾照、护照、军官证、港澳台通行证来核对客人的家庭地址以便在需要的时候追帐。必须检查客人的订房渠道和以前的住宿记录。</p> <p>(e) 付现金的客人通常对酒店都有很大的风险，如果他们是没预订的客人就更值得注意，这种时候必须特别小心。大多数的酒店逃帐者是这种类型的客人。</p> <p>前厅部必须每天定期检查客人账单，以确保客人账目没有超过押金。如果发生了这种情况，应当关闭电话，通知所有部门拒绝这间房的所有签单挂帐消费，不允许提现金或杂项消费，并立刻通知前厅经理或者值班经理。</p> <p>5.7.3 公司支票：</p> <p>入住登记时：</p> <p>(a) 在入住时，支票是一种不可以接受的付账方式，除非已经获得了财务总监或者总经理的授权。</p> <p>(b) 只有当地的专业银行开出的支票是可以收的。</p> <p>(c) 支票上的金额应相当于核定住店预收押金的金额。</p> <p>(d) 支票上的酒店名称必须书写正确。</p> <p>(e) 如果事先没有获得批准，客人必须提供其他付款方式。如果得不到其他付款方式，不要给客人安排房间，应通知前厅经理或值班经理。</p> <p>(f) 前厅部必须与信贷经理确认支票有足够的金额清账。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：13/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>(g) 如果客人应付的金额超过了支票付款，要求客人支付剩余欠款。</p> <p>(h) 如果客人账单上的账目少于已付的支票金额，客人必须通知酒店，酒店将退还一张写有退款金额的支票，并索取收款收据。</p> <p>(i) 要求客人在账单上签字并且适当的保存账单，以备财务部使用。</p> <p>(j) 以支票形式支付预付款的客户，任何情况下都不能因为收取的支票金额超过帐单消费金额而以现金退还。</p> <p>5.7.4 公司付账 — 挂帐。</p> <p>入住登记时：</p> <p>(a) 前厅部必须确定公司付账授权信或传真已经收到备用。</p> <p>(b) 注意账目要求：是否由客人支付杂项费用，或者是某些费用公司不付。在这些情况下，应该向客人收取杂项费用押金。</p> <p>(c) 如果没有收到公司的授权信或传真，前厅部要如实告知客人，在收到授权书之前不能提供特殊价格或协议价。 在收到所必须的证明后，前厅经理可以批准扣减房费。</p> <p>(d) 寻找其他的担保付账方式，有授权的信用卡做担保是比较好的方式。</p> <p>(e) 登记卡和所有相关资料必须严格保存，以备客人结账时使用。</p> <p>结账时：</p> <p>(a) 前厅部必须确保预留所有消费单据。</p> <p>(b) 在结账时，必须给客人一份账单以备客人核对。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：14/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p style="text-align: center;">(c) 任何授权信不包含的费用必须由客人自己支付（现金、信用卡、旅行支票）。</p> <p style="text-align: center;">(d) 费用挂帐之前客人必须在账单上签字。签单必须订在账单上一同挂帐。如公司要求房价保密，则房费帐单不需要客人签字，但挂帐的杂费一定要有客人签字。</p> <p>5.7.5 旅行社订房凭证：</p> <p>旅行社订房凭证或者是预订单通常是由旅行社发给有特殊订房要求的旅客。凭证并不是指所有费用都由旅行社来支付，因此，仔细阅读付账安排是绝对必要的。不管通过旅行社订房的客人怎样口头描述，订房凭证或确认信才是最终的付账依据。</p> <p>旅行社的订房凭证或是预订单是非常重要的资料，是旅行社给酒店付款所必须的。</p> <p>(a) <u>客人通过有信贷限制的旅行社订房：</u>（参考 4.7.1）</p> <p>前厅部应该确认客人提供了酒店住宿凭证/订房单。否则，将收取客人门市价。</p> <p>确定住宿类型，按照订房凭证的指示提供给客人。</p> <p>如果住宿包餐费，应发给客人相应的餐券：早餐、午餐、晚餐，或凭房卡在酒店相关的餐厅进行消费并签字。</p> <p>但是，如果订房凭证/预订单上没有指出付餐费和杂项费用，询问客人杂项费用的支付方式。</p> <p>如果客人要求付现金，按住店期间核定住店预收押金的金额要求客人预付前台。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：15/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>如果客人用信用卡支付费用，就要采用信用卡的收取程序。</p> <p>如果客人通过旅行社订房，但是所有的费用由客人自己支付，要求客人出示信用卡并且获取相当于客人住店期间房费加城市建设税 1.5 倍的充足授权，其中包含了杂项费用。但是，如果客人延住，而延住是由旅行社担保，凭证/订单应该立刻提供，否则将向客人收取费用。</p> <p>不允许分开住，除非在旅行社订房凭证上有所指明。</p> <p>不能偏离订房凭证上所允许的付账方式。</p> <p>旅行社订房凭证/预订单应该清楚的指明以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none">1 食宿。2 客人或团队的名称。3 住店期限。4 人数。5 说明服务内容。 <p>(b) 客人通过无信贷协议的旅行社订房： (参考 4.7.2)</p> <p>所有“客人通过有信贷限制的旅行社订房”的程序可适用。但是，前厅部应该确保所有旅行社订房凭证/预订单上所指明的款项应在客人入住前预付。</p> <p>(c) <u>在结账时：</u></p> <p>前厅部必须核查所有相关资料以确保账目的正确支付。</p> <p>所有由旅行社支付的费用应该挂帐。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：16/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p style="text-align: center;">所有由客人自己支付的费用，应该在结账时用现金，信用卡或旅行支票支付。</p> <p>5.7.6 航空公司订房凭证：</p> <p style="text-align: center;"><u>客人通过有或者没有信贷关系的航空公司订房。</u></p> <p>航空公司发放订房凭证给他们的旅客，客人在入住酒店时出示。凭证一式三联，有以下复印件：</p> <ol style="list-style-type: none">1 酒店留存联。2 航空公司留存联。3 乘客留存联。 <p>航空公司订房凭证的内容：</p> <ol style="list-style-type: none">1 客人/团队的名字。2 人数。3 住店期限。4 服务内容的说明。5 酒店应做的准备。 <p>确定食宿类型，按照订房凭证上指明的内容为客人提供服务。</p> <p>如果是包餐费的，应发放餐券给客人，如早餐、午餐、晚餐，或凭房卡让客人在酒店相关的餐厅进行消费并签字。</p> <p>但是，如果凭证上没有说明包餐费和杂项费用，要求客人为杂项费用提供付账方式。</p> <p>如果客人用现金支付，按住店期间核定住店预收押金的金额要求客人预付前台。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：17/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>如果客人用信用卡支付，采用收取信用卡的程序。</p> <p>如果客人通过航空公司订房，但是所有的费用由客人自己支付，请求客人出示信用卡并且按住店期间核定住店预收押金的金额付费。</p> <p><u>前厅部应该获得以下付账方式的资料：</u></p> <ol style="list-style-type: none">1 酒店订房凭证。2 团队名单。3 有客人签字的餐券和原始杂项单。 <p><u>在航班中途滞留时，值班经理有以下责任：</u></p> <ol style="list-style-type: none">1 与航空公司联络，提供具代表性的相关凭证。2 确定凭证上的旅客人数与入住登记的客人人数是一致的。3 保证乘客没有未经许可的消费，除非凭证上有清楚的说明。4 保证旅客所有的私人帐在结账时付清。 <p>5.7.7 旅行支票：</p> <p>旅行支票只兑换给住店客人，不能为非住店客人兑换旅行支票，如果发生银行退票，将无法追索到客人。</p> <p>前厅部应严格按照制定有关旅行支票的收兑规定(GIH-FF-011)和外币兑换的执行程序(GIH-FF-004)进行操作。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：18/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>5.8 逃帐或者客人的付款带有欺骗意图。</p> <p>潜在的逃帐者和使用欺骗手段付款的客人有以下类似样式。以下情况值得警惕：</p> <ul style="list-style-type: none">— 在餐厅不寻常的高额消费。— 大笔数目的提现。— 过高的电话费。— 不寻常的高额小费。— 在酒店各处奢侈消费。— 除了房费没有其他消费。— 在门上悬挂请勿打扰的牌子超过一天。— 中途提出延期付账。— 使用第三者的信用卡支付费用。 <p>如果遇到以上情况，必须通知前厅经理及信贷经理做进一步处理。</p> <p>如果发生了逃帐的事情或者发现客人付款有欺诈意图，前厅经理或者值班经理必须汇报处理。</p> <p style="text-align: center;">以上所有情况，必须通知保安部，保安部会做出案情报告并通知其他酒店。</p> <p>5.9 在结账后的消费：</p> <p>前厅部必须询问所有结账的客人是否有新近的消费没有出现在他们的账单中，例如：早餐和前一天晚上是否有迷你酒吧的消费。这些必须在客人结账前加到客人的帐单中。</p> <p>当消费入到了已经结账的账目中，金额可以加到账单中由财务部去做追帐。信贷经理有责任检查这些消费并发出相应的追帐信。</p>	

财务规定和程序

题目：信贷执行程序	
规定和程序编号：GHR - FR - 003	页数：19/19
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>5.10 客人在前台结算赊欠消费款：</p> <p>如果客人要求在前台结算消费余款的挂帐，应通知信贷经理。信贷经理将会去确认这笔帐：名字、账单、账号、费用发生的日期、消费类型：房费，宴会费用等。如果有必要，留联系电话，以备信贷经理日后同客人商讨付账事宜。</p> <p>对于挂帐，可以接受公司的支票，但是必须通知信贷经理，收到款后，给付账的客人开具发票。</p> <p>6. 宴会的信贷程序：</p> <p>6.1 在预订了一个宴会之后，宴会部必须草拟一份有关消费定单，必要的餐饮押金，房间租用和杂项费用的详细合同。合同必须交给信贷经理以获批准，至少在活动前两到三周确定地点。</p> <p>6.2 只有与酒店建立了信贷关系的客户可以不必支付押金。</p> <p>6.3 如果要建立信贷关系，在活动前必须先递交信贷申请表，并需通过信贷申请审批程序的核准。</p> <p>6.4 没有信贷协议的客户：如婚宴、私人宴请、晚宴等，应该收取足够的押金，所有的押金必须在活动前付清。付款要求必须完整的显示在合同上，原则上应在活动前要预收收入 50%的预付款并且余额要在宴会结束时用现金或者信用卡付清。</p> <p>6.5 所有的宴会都要在前台电脑系统中分配一个挂帐号，以便于预先收取押金和宴会结束时与消费款冲抵结算。</p>	

XXX 凯莱大酒店

关于：信贷申请

贵公司 年 月 日挂帐申请书已经收悉，非常感谢！

我酒店欣然同意贵公司在我店挂帐，挂帐的基本条件如下：挂帐期以发票日期 30 天为限，逾期未付的款项需要按月缴纳 1.5%利息。批准挂帐的最高限额为人民币 xxxxxx 元，贵公司答应任何超出此最高限额的款项及时用现金支付。在双方良好信誉及愉快合作的条件下，我方会因生意需求而考虑对挂帐最高限额做出适当调整。

我方有权在不预先通知贵公司的情况下终止挂帐。
(我方有权在以书信、传真或电话通知贵公司后立即终止挂帐。)

如贵公司同意以上条款，请签署此信并返回我酒店。

让我们为建立良好的合作关系而努力！

xxxxxxx 凯莱大酒店

xxxxxxx 公司

财务总监
盖章并签字

负责人
盖章并签字

年 月 日

年 月 日

XXXXXX 凯莱大酒店
 坏帐核准申请表

编号. _____

公司/个人名称: -

地址: -

坏帐原因:

未追回的帐款	()	作废支票/黑卡	()
跑帐	()	挂帐	()
其他(特殊情况)	()		

帐款发生日期自 _____ 至 _____

跑帐明细	帐务处理
房费 餐费 交通费 电话、传真费 娱乐、健身 洗衣、熨烫 其他(特殊情况) _____ 小计: _____ 减: 部分已收回 _____ 合计(人民币) _____	1. 帐目进展情况
建议作坏帐处理 信贷经理	2. 尽力追收
批准 财务总监	3. 确认无法收回
核准 总经理	
核准 财务副总裁/高级副总裁	

日期: _____

财务规定和程序

题目：客人预付定金或押金余额处理	
规定和程序编号： GHR - FR - 004	页数： 1/1
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>定义</p> <p>客人在酒店消费之后并离店，所预付的定金或押金余额，应及时清理所属科目并做帐务调整。</p> <p>目的</p> <p>酒店应当特别重视客人预付定金或押金的余额，加强内部控制。对余额的处理必须有支持文件和财务总监的审批。严格遵守规定，防止任何欺诈行为。</p> <p>规定</p> <ol style="list-style-type: none">1. 客人预付定金或押金的余额任何个人不得挪用，违者追究相关法律责任。2. 客人离店后预付定金或押金的余额应及时清理，由前台转为后台管理，应收账款应按客户明细及时做帐，转入总帐专门科目。3. 财务总监应每月检查该科目余额，加强监控。 <p>程序</p> <ol style="list-style-type: none">1. 客人离店后，对客人所预付定金或押金的余额经前台系统（FIDELIO）转入应收账款，应收账款应按客户名称明细核算并及时填制凭证，转入总帐专门科目。2. 应收账款每月应编制客人预付定金或押金余额明细表，正确记录帐龄，连同相关单据报财务总监审批。3. 财务总监应仔细核对客人预付定金或押金余额明细表，对于变化情况检查相关单据。4. 对于帐龄超过 2 年的预付定金或押金余额应及时汇总，财务总监审核后上报集团审批，待批准后进行账务调整。	

财务规定和程序

题目：预付押金	
规定和程序编号：GHR - FF - 001	页数：1/3
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>根据酒店规定，任何非信用单位和个人在酒店消费期间必须预付一部分或全部资金。</p> <p><u>目的</u></p> <p>为减少散客或团队延迟、取消预订或客人消费后跑帐等不利因素给酒店带来一定的损失。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 客人入住交纳足够的押金，通常以不低于预住房晚数所有房费的 1.5 倍预付。2. 根据其付帐方式，外卡、长城卡必须预取有效信用卡的授权，国内其他卡超出限额索取授权。3. 大堂经理及信贷经理要随时查看客人消费情况报表，对超出押金的客人要进行跟催，并及时通知本人续付押金。4. 任何宴会及会议预订必须至少预付 50%的保证金，事后必须结清全部费用。5. 如果客人在入住前 3 天之内(确为酒店旺季或特殊期间，需在预订前向客人说明)取消预定，扣除其交纳的定金，除非有总经理的批准，方可减免。6. 任何非信用单位和个人在酒店消费期间交纳的预付款，离店时予以全额结清。7. 酒店对所有以支票转帐方式预付定金的，应及时经银行确认、入帐，谨防客人诈骗。	

财务规定和程序

题目：预付押金	
规定和程序编号： GHR - FF - 001	页数： 2/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>8. 酒店员工原则上不得以任何形式担保而免收预付金。特殊情况下，由前厅经理、销售经理、财务总监与总经理可以担保有效预付金。</p> <p>9. 有保证的预定(预付押金已经到帐)，不论客人是否来店，有效预定的房间应已经登记，并确保预定房间不再出租给其它客人。</p> <p>10. 应收帐需备有“单位/个人预付押金记录”，其内容应包括如下：预付款收到日期，记录编码，客人到店日期，客人离店日期，特别注释，公司名称，应收预付款金额，实收预付款金额，差额，预计结清日期等项目。</p>	
<h3>程序</h3> <p><u>客人订房，预付定金：</u></p> <h4>A 收取押金</h4> <ol style="list-style-type: none"> 1. 如若酒店收到异地汇款凭证后，要求客人必须把电汇凭证传真至酒店财务信贷部，信贷部应及时与银行核实款项是否到帐。 2. 由信贷部复印一份交与预定部，并与订房资料订在一起。 3. 前台办理客人入住时，确认已收到预付定金，同时给客人开具收据，第一联留存前台存档，第二联连同帐单转交财务部备查，第三联交与客人。 <p>一般分为两种：收取散客押金和团队押金</p> <ul style="list-style-type: none"> • 对于所有支付了押金的客人，房间将提前被登记在电脑中并计算当日房费。房费不得超过事先与客人商定的费用。如果客人未到，房间将保留到付款日，当关闭此帐户时，应转移到应收帐中，客人的抵押金通知单原件及复印件需要注明“未使用”<DNA>字样。 	

财务规定和程序

题目：预付押金	
规定和程序编号： GHR - FF - 001	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>· 根据旅行社和酒店达成的协议，应提前向旅行社收取全部或部分押金，因此，计算出旅行社的费用，从预付押金中扣除并放入房间其它收入帐目中。为了更好的控制已付团费押金，应尽快入到相应的帐号内，并使团队帐号的借贷相抵为零。</p> <p>B 客人退房</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客人结帐，要求客人出示定金收据及房号。 2. 核对应一、二联，检查无误后，根据预付金的使用情况填写现金垫付单，并请客人在现金垫付单上签字，核对客人的签字与定金收据的签字相符后，预付金多退少补。 3. 将收据一、二联及帐单和现金垫付单一起交与财务部。 <p><u>宴会、会议，预付定金：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 经销售部已确认的宴会或会议，应填写会议预定单，注明日期、时间、人数、用餐标准、定金数额。 2. 前厅部依据预定单的明细条款收取预定金，并开设临时帐户，待会议结束后，由会议经办人负责将帐单转入前台统一结算，扣除预付金多退少补。 	

财务规定和程序

题目：现金退款	
规定和程序编号： GHR - FF - 002	页数： 1/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指客人消费未超过已付押金，需退还客人现金。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 现金退款只限已交付酒店现金作押金的客人。2. 现金退款单据应事先经过前厅经理或大堂副理审批，而后由财务总监及总经理签字认可。3. 现金退款单据上必须有客人的签名，并应与押金收据上交款人的签字或登记卡上的签名保持一致。4. 填写现金退款单据应内容齐全、字迹工整，不得随意涂改。5. 现金退款单据转至财务后台，应附齐所有有效资料及前台成零帐单。6. 填写现金退款凭证后将余额退还给个人，同时要求收回客人的押金收据，未收回者，一旦发生经济纠纷，由当事人承担全部责任。7. 现金退款单据后附装订的帐单应整齐、有序。8. 现金退款时，应严格审查客人帐单显示的房费与其入住登记卡上标明的房费是否一致，若有差异，是否有审批手续。9. 如果客人丢失押金收据，可以将前台一联复印，并在此单据上写明收据丢失情况，同时注明日后不再退还此款，并请客人签名确认。	

财务规定和程序

题目：现金退款	
规定和程序编号： GHR - FF - 002	页数： 2/2
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>10.如退款人与交款人不一致时，应让退款人出示交款人委托退款的证明，并复印其证件，同时收回押金收据，方可退款。</p> <p>11.若客人用信用卡、支票预付押金，消费未超过已付押金部分一般不得退还现金，长住客或特殊客户经总经理批准可以退还现金，总经理应在押金收据上审批签字。</p> <p><u>程序</u></p> <p>退还客人现金时：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 收回客人的押金收据。2. 计算正确的退款金额。3. 打印客人完整帐单，要求客人签字，并给客人一联。4. 填写现金退款凭证。5. 要求客人在现金退款凭证上签字，并核对签名式样是否与押金收据上的一致，如一致就准确将现金退还客人。6. 打印余额为零的帐单，附在凭证后面。	

财务规定和程序

题目：信用卡提取现金	
规定和程序编号： GHR - FF - 003	页数： 1/1
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>目的</u></p> <p>客人提出有此要求时，经财务总监或总经理批准，从信用卡中划转支付其现金。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 信用卡提取现金仅限店内客人购买飞机票、火车票或支付酒店内各种消费，非住店的客人不可提取现金。2. 为确保收银员有充足的现金周转以便为其他客人提供服务，因此提现金额每人每天不能超过人民币 2,000.00 元或等同于客人的每日房费，超过此限额必须得到值班经理或财务总监或总经理的批准。3. 每笔信用卡提现业务根据各酒店自定的比例加收手续费。4. 信用卡提现应打印加收服务费后的完整帐单附在现金退款单据后面。 <p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 向客人索取信用卡，并确认其为住店客人。2. 核对信用卡的有效期。3. 刷客人的信用卡，并与指定的信用卡中心联系索取授权号码。4. 客人在指定的信用卡帐单上签名认可。5. 将现金清点后交与客人，其中将提取的现金部分在现金垫付单据上列支，提现手续费入在杂项（加）凭证，客人需同时签字确认。	

财务规定和程序

题目：外币兑换	
规定和程序编号： GHR - FF - 004	页数： 1/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>酒店代理银行为住店客人提供外币兑入的业务，也就是按照银行对外公布的当日人民币汇价进行兑换。</p> <p><u>目的</u></p> <p>为住店客人提供服务项目之一，以方便客人消费。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 外币兑换工作的服务对象只限住店客人和在酒店享受服务并消费的，持有效证件的外籍人、华侨、港澳台同胞。2. 除客人消费或离店结帐外，每位住店客人每天限定外币兑换的数额应不超过 USD500.00 元，以防范诈骗。3. 外币兑换工作的业务范围，仅限办理银行对外公布人民币牌价的外币现钞和旅行支票的兑入业务，不办理外币的兑出业务。4. 办理外币兑换业务时，收款要复点，付款要复核，做到先收妥外币后，再付出人民币，唱收唱付，一笔一清。5. 兑换员要认真鉴别外币现钞和旅行支票的真伪。审核是否属于收兑范围。6. 任何人不得以任何理由和任何方式挪用、借用、串用、套汇、转移或存入其他帐户。7. 兑付旅行支票一律按原票面金额的千分之七点五扣除原币贴息。	

财务规定和程序

题目：外币兑换	
规定和程序编号： GHR - FF - 004	页数： 2/3
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>8. 外币兑换备用金要确保专款专用，单独管理，不得与酒店其他款项混淆。</p> <p>9. 在外币兑换工作中，兑换员对客人不愿收起的兑付零头应主动退给客人，未能退还的应及时按相关手续上缴酒店。</p> <p>10. 兑换员应认真审核客人填写的《外币兑换水单》中的每项内容是否齐全属实，金额数字严禁涂改。</p> <p>11. 由于外币金额差错、汇价差错、计算差错；误收假钞、假旅支、已通知停止收兑的外币现钞、旅支；非收兑范围的外币现钞、旅支等原因造成长款或短款，无论金额大小，必须当日上报部门经理、财务总监和银行有关负责人，及时查明原因并追究当事人责任。</p> <p>12. 外币兑换水单必须连号使用，不得遗失，兑换后由总出纳汇总一天的外币，交于日审处，日审按当天的汇率检查每一笔，并核销外币兑换水单。</p> <p>程序</p> <p>外币兑换包括：外币现钞和旅行支票两种</p> <p>1. 填写《外币兑换水单》包括：客人姓名、房号、护照号码、国籍、外币名称、金额、兑换率及应兑金额。</p> <p>2. 要求客人出示有效证件并核对无误，核点外币现钞、旅支的金额，鉴别现钞的真伪，使用验钞机，检查其是否属现行可兑换的外币之列；核对旅行支票有无时间、区域限制。</p> <p>3. 旅行支票需要求客人复签(看着客人进行)，检查复签是否与初签相符。</p> <p>4. 根据外币现钞或旅支的金额，严格按照银行对外公布的人民币汇价进行兑换(每日九点以后必须使用当日人民币汇价)。旅行支票须扣除贴息。</p>	

财务规定和程序

题目：外币兑换	
规定和程序编号： GHR - FF - 004	页数： 3/3
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>5. 与客人核对，清点金额。</p> <p>6. 请客人在《外币兑换水单》上签字确认，并检查复核。</p> <p>7. 每班将汇兑的外币现钞和旅支进行汇总并填写汇总表，而后投放前台保险柜。</p> <p>8. 投放人根据每日总出纳报告表逐项填写并同复核人一同签名。</p> <p>9. 第二天由总出纳核对后从银行结完汇，补齐前台外币兑换备用金。</p> <p>10. 日审人员应仔细检查外币兑换水单的准确性和规范性，以及外币水单是否连号，以杜绝套汇行为。</p>	

财务规定和程序

题目：未及时收回的帐款	
规定和程序编号： GHR - FF - 005	页数： 1/1
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>追收那些已结帐客人帐单中遗漏的未付款。</p> <p><u>目的</u></p> <p>此规定和程序的建立确保任何跑帐均被检查审核，使酒店的损失最小化。</p> <p><u>程序</u></p> <p>内容包括：小酒水未付帐、房间物品损失未付帐、餐费或其他杂费未付帐等。</p> <p>1. 如客人以信用卡结帐：</p> <ul style="list-style-type: none">— 50.00 元以下的小酒水未付帐款可以不再向客人追收。此笔帐目将由收款员入在固定帐号中，并在月底由应收冲减帐目。— 除上述情况外，任何遗漏的客人未付帐款都将给客人发追款信并同时通知他(她)未付款已通过其信用卡收取。在追款信后应附上小酒水单、帐单和信用卡单。 <p>2. 如客人以现金结帐：</p> <ul style="list-style-type: none">— 追款的可能性很小，将不再向客人追收。此笔帐目将由收款员入在固定帐号中，并在月底由应收冲减帐目。此类帐目不包括在应收帐中。 <p>以上帐款若由于酒店工作人员人为造成的逃帐，则应追究当事人的责任。对跑单后收不回的款项，由当事人负责赔偿。</p>	

财务规定和程序

题目：免费房	
规定和程序编号： GHR - FF - 006	页数： 1/1
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>为客人或员工提供住宿而免收其房费。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 所有免费房必须由总经理批准。2. 每月月底，由财务部日审提供免费房月报呈报销售总监、财务总监和总经理。3. 每月，根据规定的格式按时发送集团审阅。 <p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 旅行团队按照合同规定可享有免费房。<ul style="list-style-type: none">● 免费房必须和旅行团领队手中的房表一致。● 客人离店结帐前，应将房表附在帐单后一同入帐。● 如团队房含餐费或其他费用，预定部必须在回传确认时注明免费房，不免餐费及其他费用。2. 特殊客人可享有免费房。(但须得到总经理的批准)<ol style="list-style-type: none">(1) 填写免费房申请单，并有总经理的签字认可。(2) 必须注明客人姓名、提供免费房详情和原因。(3) 经批准后的免费房申请单，应交与预定部或前厅办理，登记并附与入住登记卡后，以便备查。(4) 客人离店结帐前，免费房单和入住登记卡应附在一起一同入帐。3. 酒店员工可享有免费房，计入临时员工用房中。(但须得到总经理的批准)	

财务规定和程序

题目：支票	
规定和程序编号： GHR - FF - 007	页数： 1/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>是指银行的存款人签发给收款人办理结算或委托开户银行将款项支付给收款人的票据。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 所收的支票要及时与银行确认，便于对资金进行更好的管理。2. 支票一般取得的途径为邮寄、信贷收取、从前台收款取得的支票。3. 取得的支票要核对其是否正确。收款人、金额是否正确，大小写是否一致，是否在有效期内，印章是否完整清晰。4. 所收支票正面的印章或签字必须清楚、齐全、真实，支票不能有残缺或折叠，而且印章不能盖在支票下面的空白处。5. 支票的出票日期必须大写，月和日不满拾的需在此前加“零”，满拾的月须写“壹拾”或“零壹拾”、“壹拾壹”，满拾的日须写“壹拾”或“零壹拾”、“贰拾”或“零贰拾”，小写无效。6. 支票人民币大写必须顶格填写，不能有距离，小写符号与数字之间不能空格。7. 不能接受远期支票和空头支票。8. 金额超过 RMB100.00 元，才可开据现金支票和转帐支票。9. 中国的酒店，只限于收取银行开据的支票，接受的支票仅限于公司转帐支票，拒收个人支票和现金支票。	

财务规定和程序

题目：支票	
规定和程序编号： GHR - FF - 007	页数： 2/2
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>10.前台收取的支票，应仔细核对支票是否正确（收款人、金额大小写及有效期）并在背面空白处记录交票人的身份证号、联系电话、单位名称等，便于查询。</p> <p>11.作废的支票应在票面上加盖“作废”章，由专人统一保管并记录在案。</p> <p><u>程序</u></p> <p>1. 对于收到的支票：</p> <p>应在收到支票的次日由总出纳填制进帐单并在支票背面处填写本单位的开户银行全称并签署或加盖背书连同支票送交银行，根据银行盖据的收讫章及退回的进帐单第一联和有关原始凭证编制收款凭证。</p> <p>2. 对于付出的支票：</p> <p>应根据支票存根和有关原始凭证及时编制付款凭证，并对发出的支票进行登记，以便随时掌握银行存款余额。</p>	

财务规定和程序

题目：平均房价的计算	
规定和程序编号：GHR - FF - 008	页数：1/1
准备：财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>每月的平均房价由当月的客房收入总额除以已出租客房间夜数(不包括免费房)求出所得。</p> <p><u>目的</u></p> <p>为了确保凯莱国际酒店集团的同类酒店对平均房价的计算口径保持一致，同时也利于市场竞争对手之间对经营情况进行准确地统计分析。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 计算平均房价时客房总收入不包括其他收入和服务费在内。2. 已出租客房间夜数等于可出租房间间夜数乘以酒店出租率。3. 已出租客房间夜数包含已出租免费房的间夜数和临时性自用房数。4. 可出租的房间数不包括酒店雇员的永久性自用房和大修房。5. 审计人员每天按时出晨报提供给酒店管理层及各部门经理，以便了解酒店的日运营情况。(其中包括的内容有已售出房间数、已出租房间数、可出租房间数、出租率、平均房价及各部门的营业收入，并同时列举当期、预算、差异及去年同期的数字做为对比和参考)	

财务规定和程序

题目：客用安全保险箱	
规定和程序编号： GHR - FF - 009	页数： 1/4
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>客用安全保险箱是酒店为客人免费提供贵重物品和现金寄存的一种安全保险设备。前台放置的一般为带一排排小保险箱的橱柜，酒店的每个房间内也配有小型保险箱。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 客用安全保险箱仅限住店客人或收银员存放备用金使用。2. 酒店要保证客用保险箱设备能够正常使用，并严格遵守工作程序。3. 客用保险箱应放在一个严格限制进入的地方。无关人员不得随意出入这一区域。4. 前台负责客用保险箱的人员应严格遵守相关规定及制度，避免因疏忽造成的贵重物品的丢失而导致客人的投诉和索赔。5. 酒店为确保客人财产的安全，应备有客用保险箱开户记录。6. 客人每次存取贵重物品时，必须在保险箱开户记录上登记并签字。7. 前台服务员必须认真、严格审核客人的签名是否真实。8. 客人必须亲自前来存取，不能委托他人办理。9. 前台服务员应定期检查各保险箱是否处于良好的工作状态。10. 客人存取物品时，要求前台服务员与客人两人必须同时在场。11. 客用保险箱的总钥匙要妥善保存，并做好交接记录。	

财务规定和程序

题目：客用安全保险箱	
规定和程序编号： GHR - FF - 009	页数： 2/4
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1

12. 在财务总监的监督下，审计人员应定期对保险箱和钥匙进行清点，并做到书面记录，如有异常，应及时报告。

程序

保险箱开户记录

开户记录分两部分组成：一部分记录客人姓名、房间号码、客人抵离店日期、保险箱号码、日期、时间、客人签名、收银员签名。另一部分为客人退保险箱时需登记的日期、时间、客人签名、收款员签名。

保险箱的启用

当客人抵店后，第一次启用保险箱时：

1. 前台服务员带领客人进入保险库后，将门紧锁。
2. 查核客人的住房卡，确认为住店客人。
3. 取出保险箱开户记录(一式两联)，逐项填写，并请客人签名。一联留底，另一联存入前台客人档案中，便于客人离店前查看是否归还钥匙。
4. 取出保险箱，让客人存入贵重物品，同时向客人介绍其规定和注意事项。（包括哪些物品不可以存放，物品价值超过酒店规定的金额也不可以存放等）
5. 当着客人的面用两把钥匙将该保险箱锁上，一把客用钥匙交与客人，总钥匙由前台服务员自己保管，并告知客人注意钥匙的保管与安全。
6. 手续办妥后，送走客人并锁好大门。

中途开启保险箱

当客人住店期间，已第一次存入贵重物品，而要再次或多次使用时：

1. 前台服务员带领客人进入保险库后，将门紧锁。
2. 请客人出示保险箱钥匙，并逐项在开户记录上登记、签字。
3. 核对客人的签名。
4. 核对无误后，当着客人的面用两把钥匙将该保险箱打开，再次让其使用。

财务规定和程序

题目：客用安全保险箱	
规定和程序编号：GHR - FF - 009	页数：3/4
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p>5. 客人存取完毕，再当着客人的面用两把钥匙将该保险箱锁上，同时一把客用钥匙交与客人，总钥匙由前台服务员自己保管。</p> <p>6. 手续办妥后，送走客人并锁好大门。</p> <p>7. 如果客人再次前来使用保险箱，其接待程序同上，但每次使用时务必让客人签字。</p> <p>保险箱的退箱程序</p> <p>当客人办理离店结算前，最后将存放的贵重物品取走(退箱)时：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 前台服务员带领客人进入保险库后，将门紧锁。2. 请客人出示保险箱钥匙，然后，请客人逐项填写开户记录上的退箱项目并签字。3. 核对客人的签名。4. 核对无误后，当着客人的面用两把钥匙将该保险箱打开，让其取出寄存的物品。5. 当客人取物完毕后，检查一遍保险箱，以防客人遗留。6. 收回该保险箱的客用钥匙，锁上该箱。7. 感谢客人的合作，送走客人并锁好大门。8. 客人离店结帐时，前台服务员再仔细检查客人的档案里是否还保存保险箱开户记录，若发现，要求客人退还钥匙。 <p>未使用保险箱钥匙的控制程序</p> <ol style="list-style-type: none">1. 每天当班的前台主管负责检查“保险箱钥匙检查表”的完成情况，其内容包括：日期、班次、检查时间，根据钥匙已用，未用，丢失及保险箱损坏等情况，分别在相应的保险箱号码后做以注释，制表人，复核人等项目。2. 前台主管必须亲自检查已使用的保险箱，是否有客人和前台服务员签字的开箱证明记录。如发现有任何钥匙遗失，要马上汇报给当值大堂经理调查，并书面报告给财务总监及总经理周知。3. “保险箱钥匙检查表”需转天交给日审做进一步审核并存档。	

财务规定和程序

题目：客用安全保险箱	
规定和程序编号：GHR - FF - 009	页数：4/4
准备：运作副总裁、财务副总裁	日期：2008-8-1
批准：行政副总裁	日期：2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期：2009-1-1
<p><u>保险箱钥匙遗失的处理</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 当客人将钥匙遗失后，又要取物时，必须要客人本人提供住房卡，并在登记卡上签字同意因钥匙遗失而需要强行开箱，由当值大堂经理、前台服务员及酒店的保安人员在场，酒店工程部人员用有关的工具强行将该保险箱打开，并做好强行开箱记录，以备查核，同时客人在取回保险箱中所有物品时应签名进行确认。2. 客人遗失保险箱钥匙，必须承担经济补偿金额（根据各酒店自定）。 <p><u>客房内保险箱的使用</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 每日客房配备一台密码保险箱。2. 客人应严格按照保险箱的使用说明进行操作，如若忘记密码，应及时通知大堂助理，在客人、大堂助理及保安人员在场的情况下，开启保险箱。	

财务规定和程序

题目：礼券、会员卡	
规定和程序编号： GHR - FF - 010	页数： 1/2
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>在酒店用于替代现金支付住宿或餐饮等其他服务的消费凭证。</p> <p><u>目的</u></p> <p>给予为凯莱酒店带来一定收入的客户的一种奖励或是促销的一种手段。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 酒店不得随意制作发行礼卷或者会员卡。2. 酒店在制作礼卷、会员卡前需报集团审批，待批准后再进行制作。酒店发出的礼券或会员卡仅限用于自身酒店内3. 礼券上必须注明可消费金额。4. 礼券、会员卡不能兑换现金，并且未使用的价值不被偿还。5. 礼券、会员卡必须在消费前出示。6. 礼券、会员卡上必须注明有效使用期限，过期作废。7. 所有礼券、会员卡由财务部按序号控制并保存。8. 所有礼券的使用需经财务部盖章后，方可生效。9. 酒店员工不能使用礼券。	

财务规定和程序

题目：礼券、会员卡	
规定和程序编号： GHR - FF - 010	页数： 2/2
准备：销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>10. 礼券、会员卡在申请或发放中，不得作假或发放与此无关人员，一经查出，严肃处理。</p> <p>11. 礼券上须注明，如持券人到酒店消费，需提前预订，以视客房及餐厅的消费安排情况。</p> <p>12. 申请免费礼券、会员卡，应事先填写申请表，注明时间及原因，而后经部门经理及总经理批准。</p> <p>13. 任何礼券、会员卡如延期使用，需由财务总监和总经理同意，并在申请书上签字确认，在原来的礼券上注明延迟的日期，方可生效。</p> <p>14. 所有礼券、会员卡均由财务部保管、发放，任何部门需要领取礼券、会员卡时，由财务部负责保管人员登记礼券、会员卡号码、领取日期等资料，并由领取人签收。</p> <p>15. 礼券、会员卡根据其发放的性质，相应作帐务处理。</p>	

财务规定和程序

题目：旅行支票	
规定和程序编号： GHR - FF - 011	页数： 1/1
准备：财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>旅行者购买此支票时，可随身携带出国，并随时在银行或银行代办处办理兑现或支付的一种银行汇票。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 兑换旅行支票时要求客人出示有效证件以确认身份，例如身份证、护照、驾照、军官证、港澳台通行证。2. 检查客人旅行支票上的复签与初签是否相同。3. 旅行支票必须在收款员面前签署。如果客人拿着已签过字的旅行支票，不能予以兑换，因为支票可能已经签过字被偷或者已被取消。4. 如果签字不符合要求或者签字可疑，应要求客人在支票背面重签，如仍有问题，应立即通知前厅经理或值班经理。5. 如果兑换现金数额巨大，应该拒绝收兑。6. 兑换旅行支票一律按票面金额的千分之七点五扣除原币贴息。7. 应在银行受理的十几种货币的收兑范围内兑换旅行支票业务。8. 前厅部有必要在客人的登记卡后面记录所有的兑换情况。以便控制客人是否兑换了过量的现金。9. 每张旅行支票的号码必须作记录或写在水单的空白处，以便核查，并加盖旅行支票划线章（开户银行监制）。 <p><u>程序</u></p> <p>兑换旅行支票的操作程序参考《外币兑换》的程序制定。</p>	

财务规定和程序

题目：冲减帐款	
规定和程序编号： GHR - FF - 012	页数： 1/1
准备： 财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准： 行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致： 各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>定义</u></p> <p>调整多入客人消费的款项或给予折扣和入帐后免单的项目。</p> <p><u>目的</u></p> <p>及时调整帐款，以便正确入帐。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 冲减帐款单据必须有总经理、住店经理、财务总监、前厅部经理、大堂副理或值班经理其中一位批准。 2. 对于非当天客人消费进行调整减帐而开具的杂项调整凭证，应注明其原因，附有足够的附件说明。 3. 冲减费用批准限额如下所列： <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: left;"> <p>批准限额：</p> <p>RMB200 元以下</p> <p>RMB200 元至 500 元</p> <p>RMB500 元以上</p> </div> <div style="text-align: left;"> <p>批准人：</p> <p>值班经理、大堂副理</p> <p>前厅部经理</p> <p>总经理/住店经理/财务总监</p> </div> </div> <p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 填写杂项调整凭证，注明客人姓名、房号、调整金额及原因，前台员工签字并注明时间。 2. 客人须在调整凭证上签字确认，收款员据以入账并后附附件说明。 3. 如遇 MINI 吧冲减，前台员工应注明通知客房部查房的时间。 4. 第二天转入后台财务部经收入审计审核，编制每月冲减报表，月末汇总交由财务总监、总经理审核。 	

财务规定和程序

题目：宴会或团队会议的结算程序	
规定和程序编号： GHR - FF - 013	页数： 1/3
准备：运作副总裁、销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p><u>目的</u></p> <p>规范宴会或团队会议的结算程序，以便客人在前台集中付款，确保所有的收费不会延付，谨防跑帐。</p> <p><u>规定</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 前台必须在会议人员到来之前，将“PM”房做 CHECK IN，以防止拖延相关费用入帐，避免造成混乱。2. 宴会或会议的组织者要求为其开通长途线路时，宴会销售部、总机房和宴会部必须相互沟通协调。一旦会议结束，宴会部应及时通知总机切断开通的号码线路并打印出报表，交负责此会议的宴会销售人员，经与会议组织者确认后一同到前台结帐，谨防跑帐。3. 每日宴会或会议结束后，宴会经理应带领会议组织者同去前台查看并结清所有挂帐金额，包括杂费。不要将问题累积到客人临走的最后时刻才发现，不能清楚回忆或找不到当事人而造成不必要的纠纷或客人的不快。4. 宴会或会议结束后，要求会议组织者必须严格按照签订的宴会或会议合同中注明的付款方式结帐，如果合同中写明以信用卡或汇款方式结算，可允许客人改用现金方式支付，反之，严禁替换支付方式。如遇享有较好信誉的大客户要求更换付款方式或要求挂帐，必须经财务总监及总经理批准后方可执行。5. 宴会或会议结束后，客人帐单必须有宴会经理本人或授权人的签字确认。 <p><u>程序</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 当酒店接到宴会预定时，首先应在前台 Fidelio 系统里开设一个“PM”或“PI（PF）”房，同时将房号填写在宴会定单上。	

财务规定和程序

题目：宴会及团队会议的结算程序	
规定和程序编号： GHR - FF - 013	页数： 2/3
准备：运作副总裁、销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>2. 如果系团队会议同时伴有住房，在预定系统里将会自动生成“PM”房，此时为预订房态。前台应在会议人员到来之前，提前将“PM”房做 CHECK IN。</p> <p>3. 仅宴会的预订，是由预订部随机选号，同样将房号填写在宴会定单上，在客人到来之前，提前将“PI (PF)”房做 CHECK IN。</p> <p>4. 信贷经理收到会议定金时，应输入在相应的“PM”房帐里，显示在店状态。</p> <p>5. 如果会议组织者要求开通国内/国际长途专线，电话房总机员可为其开设号码，同时将此号所产生的话费挂在前台的“PM”或“PI (PF)”房里，待结帐时，与宴会费用一同结清。</p> <p>6. 除宴会以外其他杂费，例如客人在商务中心的消费等，同样必须经会议组织者确认后，挂在前台的“PM”或“PI (PF)”房里，待会议结束后，统一结算。</p> <p>7. 宴会经理应在会议结束后核对宴会定单，根据实际参加人数及合同规定的价格打印出帐单，并在帐单上签字确认，保证入帐的正确性。</p> <p>8. 所有宴会或会议的消费帐单必须取得会议组织者的签字确认，避免在结帐时带来的诸多不便。确认后客人留存联的帐单应交与前台做为结帐时的凭证。</p> <p>9. 如果消费金额超出预付的定金，则须按合同等同预付方式（以现金、信用卡或汇款形式）清付余款。反之，消费金额未超出预付的定金，如果先前以现金预付定金，则可立即退余款；如果以信用卡或汇款形式预付定金，则需通知信贷经理，按照应付款程序办理手续。</p> <p>10. 宴会或会议结束后，前台主管必须及时检查“PM”或“PI (PF)”房是否结清所有挂帐。（除非是以信用卡、汇款方式支付或有信贷经理文字许可挂帐的情况下）</p>	

财务规定和程序

题目：宴会及团队会议的结算程序	
规定和程序编号： GHR - FF - 013	页数： 3/3
准备：运作副总裁、销售副总裁、财务副总裁	日期： 2008-8-1
批准：行政副总裁	日期： 2008-10-1
传达致：各酒店	生效日期： 2009-1-1
<p>11.酒店内部举行的宴会或会议（指无须付款），只须通过收款机选择“OFFLINE”键结算方式，无须事先在前台开设“PI（PF）”房。</p> <p>后附：1、宴会预订信函 2、活动预订确认书 3、条款约定（示例） 4、账单汇总</p>	



收信人: ×××先生/女士
 ×××××××有限公司

发信人: ×××× 销售经理

发信日期: ×××年××月××日, 星期×

信函内容: 报价单

传真号: ××××××××

亲爱的××先生/女士:

 感谢贵公司考虑于×××年××月××日在凯莱酒店举办为期×天的研讨会。

 我很高兴代表凯莱酒店向贵公司提交报价单——有关会议活动的细节请参阅后附文件。为了满足贵公司的特殊要求,我们专门设计了这一报价单以确保贵公司举办的研讨会轻松愉快、专业性强,并且最为重要的是,圆满成功。

 我已为您安排了第三会议室(作为主会场)和小会议室(作为休息室),并可以将这两间会议室为您保留×天。如果贵公司决定接受我们的报价,请在会议活动预订单的空白处签名并将其传真给我。我们的传真号码是:××××××××。

 在此,谨提请您注意,我们要求至少在举办研讨会的×个工作日之前收到贵公司最终确定的参会人数。本报价是我们对您举办这次会议所收取的最低费用。由于预订原因,我们要求贵公司在举办研讨会的×天之前对菜单加以确认。

 我们的目标就是确保贵公司在准备和举办会议期间能够享受到最好的服务。如果需要我为贵公司提供任何帮助的话,请尽快和我联系。我期望尽快得到贵公司的回复。

 此致
敬礼

××××
销售经理

中国 北京建国门南大街2号 邮政编码 100022

传真××××××××电话××××××××



活动预订确认书

公司：××××××××有限公司
联系人：×××× 手机号：××××
地址：×××区×××路×××号
电话：××××××
传真：××××××
活动押金：×××元
准许签单人：×××××××
预留签单人字样：

活动细节
星期：星期三
日期：××××年××月××日
预计开始时间：09:00
预计结束时间：17:00
活动类型：研讨会/婚宴/展示会
参会人数：××人
活动地点：第三会议室和小会议室

活动安排：
租用场地：第三会议室 2000元/天
小会议室：1000元/天
餐厅/桌椅布局：第三会议室 空心四方型
小会议室 酒店原样
备注：笔、纸、矿泉水

住宿：
客房数量：标准间× 豪华间×
入住时间：××××年××月××日
离店时间：××××年××月××日
房价：标准间××元/天 豪华间××元/天
支付方式：支票/现金/挂账
担保人：
预订人：
备注：

餐饮：
茶点/迎宾茶/咖啡：××元/人
早餐：××元/人 地点：
午餐：××元/人 地点：
晚餐：××元/人 地点：
备注：菜单另附。

酒水：
包价：

根据实际消费计算：

自带酒水服务费：

视听设备：
投影仪和屏幕 ××元

婚礼/宴会细节：
时间安排：
宴会标准：××元/桌
条幅：
备注：其他细节及费用。

客户确认签字：

日期：

注：最终确定人数必须至少在举办活动的×个工作日之前加以确认。这将是贵公司举办此次活动所支付的最低费用。由于预订的原因，我们要求贵公司至少在举办活动的×天之前确认菜单。



条款约定（示例）

- 1、活动取消——需要在举办活动 15 天之前书面通知。如果取消活动是在举办活动之前 15 天以内通知的，则需要交纳相当于总费用 15% 的违约金。
- 2、最后细节——菜单中的酒水安排、娱乐活动、视听设备、场地的布局、活动的开始时间和结束时间等都必须是在举办活动的 10 天之前以书面的形式加以确认。必须保证最终确定的参会人数并在举办活动的 3 个工作日之前加以确认。
- 3、价格——我们的价格实在条款约定表寄出时的价格。但是由于政府所征收的税费可能会发生变化或由于直接成本增加。这些价格有可能在未被告知的情况下增加。如果出现了变化，我们将会通知客户这一情况。
- 4、附加费——如果活动持续超过约定时间以后，每小时加收××元的劳务费。
- 5、餐饮规定——严禁活动的组织者或任何参加活动的客人或个人把食品和饮料带到饭店里用于消费。
- 6、其他活动——酒店保留在您活动开始之前或结束之后一小时安排其他活动的权利。此外，酒店也有权接受在毗邻的场地里举办其他活动的预订。
- 7、消防及生命安全——酒店保留根据消防安全规则调整任何场地布局的权利。
- 8、安保——尽管酒店会全力以赴的确保您个人物品的安全，但是并不会对任何在举办活动之前、期间以及之后发生的设备或物品丢失、损坏负责。
- 9、运送与取回物品——酒店只接受在举办活动的一个工作日之前送来的物品。客户所有的物品都必须在活动结束后两个工作日之内运走。
- 10、 保险——在酒店逗留期间为个人物品上保险属于客户自己的责任。
- 11、 接受条款——在签署了活动预订确认书之后，客户将受到上述条款的约束。



客户: ×××先生/女士
 ×××××××有限公司
 ×××市×××区×××路××号

事宜： 研讨会/宴会
××××年××月××日，星期×

客人消费单号:

会议优惠价	30 人, 100 元/人	3,000.00 元
茶点/迎宾茶/咖啡	30 人, 50 元/人	1,500.00 元
早餐	30 人, 50 元/人	1,500.00 元
午餐	30 人, 50 元/人	1,500.00 元
晚餐	30 人, 100 元/人	3,000.00 元
租用设备	投影仪及屏幕	1,500.00 元
住宿	30 人, 300 元/标准间	9,000.00 元
	10 人, 400 元/豪华间	4,000.00 元

应付款合计: 25,000.00 元

客户签字确认

中国 北京建国门南大街2号 邮政编码 100022

传真××××××××电话××××××××

