

ООО «Дом печати на Баумана»

Правила оформления
«Потерянных и найденных вещей»
в Гостиничном комплексе «НОГАЙ»



В.В. Большаков
(Приказ № 75 от 03.07.2015 г.)

1. Общие положения

Все вещи, найденные в Гостиничном комплексе «НОГАЙ», должны быть переданы в службу безопасности Гостиничного комплекса, а именно на пост охраны корпуса «Е» - «Служебный вход» совместно с актом вскрытия, осмотра и выемки (если вещь обнаружена в сейфе или гостиничном номере при комиссионном вскрытии) либо с сопроводительным письмом (если вещь обнаружена персоналом либо была передана персоналу гостем (или гостями) как найденная). После передачи вещей (вещи) на пост охраны они (она) регистрируются старшим смены в журнале «Забытые вещи» и помещаются в камеру хранения, расположенную на 1-м этаже корпуса «А», для хранения в установленном настоящими Правилами порядке. В необходимых случаях для фиксации состояния вещей (вещи) и с целью исключения предъявления претензий персоналу Гостиницы при приемке применять видеосъемку на цифровой фотоаппарат CANON Power Shot SX170 IS. Видеозапись передавать на хранение заместителю директора по безопасности либо начальнику отдела по режиму и безопасности.

2. Правило передачи вещей, оставленных или забытых гостями в номерах, местах общего пользования, коридорах, холлах, конференц-залах и т. д.:

2.1. Вещь передаётся в службу безопасности с сопроводительной запиской, в которой указывается:

- дата, время и место обнаружения;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь.

2.2. Находка оформляется в журнале «Забытые вещи» на посту охраны корпуса «Е» в следующем порядке:

- порядковый номер;
- дата обнаружения;
- место обнаружения;
- описание вещи (вещей);
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь;
- отметка о возврате, выносе сотрудником, нашедшим данную вещь, либо другим сотрудником в случае отказа от вещи нашедшим согласно п. 5 настоящих правил или уничтожения.

2.3. Вещь упаковывается в отдельный пакет с указанием порядкового номера записи в журнале «Забутые вещи».

2.4. Вещь хранится в течение 3 (Трех) месяцев если оставлена или забыта гражданином Российской Федерации. Если вещь оставлена или забыта иностранным гражданином, то она хранится 6 (Шесть) месяцев со дня находки в специально отведенном месте для хранения забытых вещей. Доступ к данному помещению имеет заместитель директора по безопасности, начальник отдела по режиму и безопасности, старший смены.

3. Правило передачи ценных вещей (денег, изделий из драгоценных металлов и камней, фото-видео камер, сотовых телефонов и др. оставленных или забытых гостями в номерах, местах общего пользования, коридорах, холлах, конференц-залах и т. д.:

3.1. Вещь передается в службу безопасности с сопроводительной запиской, в которой указывается:

- дата, время и место обнаружения;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь.

3.2. Вещь хранится в течение 6 (Шести) месяцев со дня находки в специально отведенном месте - сейфе, который находится в камере хранения №1 на 1-м этаже корпуса «А». Доступ к данному помещению имеет заместитель директора по безопасности, начальник отдела по режиму и безопасности, старший смены.

4. Правило передачи продуктов питания, предметов, вещей и др. выброшенных в мусорное ведро гостями в номерах, местах общего пользования, коридорах, холлах, конференц-залах и т. д.:

4.1. Мусором считается вещь, выброшенная гостем в мусорное ведро.

4.2. Находка оформляется на вынос из Гостиницы по установленной форме:

- оформляется разрешение на вынос на имя сотрудника, нашедшего вещь;
- разрешение подписывает непосредственный руководитель сотрудника, нашедшего вещь, заместитель директора по безопасности или начальник отдела по режиму и безопасности.

4.3. Вещь передается на пост охраны корпуса «Е» с сопроводительной запиской, в которой указывается:

- дата, время, место обнаружения;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь;

- отметка о том, что вещь найдена в мусоре - «МУСОР».

5. Правило выноса из Гостиничного комплекса вещей, подаренных гостями сотруднику Гостиницы, а также по которым вышел установленный срок хранения:

5.1. Подарком считается вещь, оставленная гостем на подушке или с соответствующей запиской.

5.2. Вещь передаётся на пост охраны корпуса «Е» с сопроводительной запиской, в которой должно быть указано:

- дата и время дарения подарка, либо дата и время находки;
- фамилия, имя отчество гостя, из какого гостиничного номера;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, которому подарили или сделали подарок и фамилия, имя, отчество сотрудника, забирающего вещь;
- отметка о том, что вещь подарена - «ПОДАРОК», либо о том, что вышел срок хранения (3 мес. или 6 мес.);
- после окончания рабочего дня сотрудник, которому подарили вещь забирает ее с поста охраны домой.

6. Правило передачи предметов индивидуального пользования (зубных щеток, расчесок, носков, нижнего белья и т.п.):

6.1. Вещь хранится 7-10 дней со дня находки в камере хранения № 2, расположенной на 1-м этаже корпуса «А». Доступ к данному помещению имеет старший смены, начальник отдела по режиму и безопасности, заместитель директора по безопасности;

6.2. Вещь передаётся на пост охраны корпуса «Е» с сопроводительной запиской, в которой должно быть указано:

- дата, время и место обнаружения;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь.

При обнаружении закупоренных и открытых дорогих вин, ликёров, коньяков и т.п. они приравниваются к забытым вещам (см.п.2).

7. Правило передачи забытых вещей гостям Гостиницы при востребовании лично или через представителя, доверенное лицо при наличии соответствующей доверенности:

7.1. При востребовании гостями забытых вещей:

- уточнить у гостя, когда и в каком месте была забыта вещь, попросить её описать;
- если вещь находится на хранении, перейти к процедуре возврата;

- если в журнале «Забытых вещей» запись о требуемых вещах отсутствует, следует уведомить гостя, что с ним свяжутся позднее и попросить контактный телефон для связи. Старшему смены провести опрос руководителей административно-хозяйственного отдела, службы приема и размещения, отдела продаж на предмет обнаружения данной вещи.

8. Правило возврата забытых вещей гостю гостиницы при востребовании, распределения и утилизации невостребованных вещей:

8.1. Возврат забытых вещей:

8.1.1 Если вещь возвращается гостю лично или по доверенности представителю:

- сделать отметку в журнале «Забытые вещи» - когда и кем вещь была возвращена владельцу;
- гость, либо представитель должен расписаться, в том, что он вещь получил;
- если вещь возвращается через доверенное лицо, то необходимо затребовать доверенность. В данном случае при возврате расписывается доверенное лицо. При получении вещи доверенное лицо обязано предъявить паспорт либо другой документ, удостоверяющий личность.
- возврат по почте делается наложенным платежом с сохранением всех квитанций в течение года. В журнале делается отметка «отправлено почтой» с указанием даты отправления и исполнителя.

8.1.2. Распределение и утилизация невостребованных вещей (по истечении срока хранения):

- вещь возвращается нашедшему её сотруднику;
- для выноса вещи из гостиницы оформляется разрешение на вынос в установленном порядке;
- в журнале «Забытые вещи» указывается дата возврата вещи сотруднику;
- сотрудники службы безопасности обязаны проверить соответствие выписанных и выносимых из отеля вещей;
- если сотрудник, нашедший вещь не нуждается в ней, то она предлагается другому сотруднику или уничтожается, о чём делается соответствующая запись в журнале «Забытые Вещи».

Для удобства работы с журналом «Забытые вещи» все записи о возвращённых каким-либо образом вещах помечаются маркером.