 NAR TURİZM	PR711 SAHİPSİZ / KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR711
		Yayın Tarihi	25.12.2014
		Revizyon No	Rev.1
		Revizyon Tarihi	09.03.2015

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kayıp bildirim yapılan veya otelden ayrılan misafirlerin tesiste bıraktığı eşyalarla ilgili izlenmesi gereken hususları belirlemektir.

2. UYGULAMA

2.1. Buluntu Eşyalar İçin Yapılacaklar

2.1.1. Sahipsiz Eşya Fişi (Ek 4.1)

2.1.2. PMS Üzerinde Kayıp-Bulundu Kaydı (Ekran Görüntüsü - Ek 4.2)

2.1.2.1. PMS’de “Oda” bölümü açılır.

2.1.2.2. Kayıp-Bulundu butonuna tıklanır.

2.1.2.3. Yeni K. Butonuna tıklanır.

2.1.2.4. Doldurulması gereken alanlar aşağıdaki gibidir:

2.1.2.4.1. Tipi bölümünde Kayıp / Bulundu seçeneklerinden biri seçilir.

2.1.2.4.2. Eşya açıklaması ve (gerekliyse) not bölümüne açıklama girilir.

2.1.2.4.3. Belge No bölümüne, eşya üzerine zımbalanan Sahipsiz Eşya Fişi (Ek 4.1) numarası girilir.

2.1.2.4.4. Bulan, Mekan, Tarih Saat bilgileri doldurulur ve form kaydedilir.

2.1.3. Odada veya tesisin herhangi bir noktasında bulunan sahipsiz eşyalar için aşağıdaki adımlar izlenir:

2.1.4. Bulunan eşyalar resepsiyona teslim edilir.

2.1.5. Sahipsiz Eşya Fişi doldurulur

2.1.6. Bulunan sahipsiz eşya şeffaf sahipsiz eşya poşetinin içine konular

2.1.7. Sahipsiz Eşya Fişi poşete zımbalanır

2.1.8. Resepsiyon departmanı tarafından sahipsiz eşya fişi numarası ile Kayıp-Bulundu kartına işlenmelidir.

2.2. Kayıp Eşyaların Muhafaza Edilmesi

2.2.1. Eşyalar depoya teslim edilir

2.2.2. Bulunan öğelerin saklama kuralları aşağıdaki gibidir:


2.2.2.1. Bulunan kayıp eşyanın değeri 100 TL’nin altındaysa, eşya 90 gün saklanmalıdır

2.2.2.2. Bulunan kayıp eşyanın değeri 100 TL’nin üzerindeyse, eşya 180 gün saklanmalıdır

2.2.2.3. Nakit para bulunduğu otel kasasında veya İdari İşler departmanının belirleyeceği bir alanda 180 gün saklanmalıdır

2.2.2.4. Kredi kartları 180 gün saklanır

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR711 -Rev.1	Sayfa No	1 / 3

 NAR TURİZM	PR711 SAHİPSİZ / KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR711
		Yayın Tarihi	25.12.2014
		Revizyon No	Rev.1
		Revizyon Tarihi	09.03.2015

2.2.2.4.1. Kredi kartı arkasında iletişim numarası varsa, aranarak kartın bulunduğu bilgisi verilir

2.2.2.4.2. Kart üzerindeki isim ile rezervasyon kayıtlarında misafir isimleri karşılaştırılmalı ve iletişim numarası bulunmaya çalışılır

2.2.2.4.3. Kart sahibine ulaşılamıyorsa, saklama süreci dolduktan sonra kart imha edilmelidir. Kartın imha edilmesi Muhasebe Müdürü nezaretinde gerçekleşmelidir.

2.2.3. Eşyaların muhafaza edilmesi için uygun alanın belirlenmesi ve güvenliğinin sağlanması İdari İşler departmanının sorumluluğundadır.

2.2.4. Sahibine ulaşmayan eşyalar saklanma süresinin sonunda imha edilir veya satılır. İlgili eşyaların durumuna karar verme yetkisi İdari İşler Müdüründedir.

2.3. Kayıp Eşyanın Teslim Edilmesi

2.3.1. Buluntu eşya sadece sahibinin talebi doğrultusunda kendisine teslim edilir.

2.3.2. Misafir buluntu eşyayı teslim aldığı sırada teslim tutanağında (Ek 4.3) ilgili alana imza beyan etmelidir.

2.3.3. Otel kayıtlarında ismi bulunan misafir imzası eşyayı teslim almak için geçerli olan yetkili imzadır

2.3.4. Mail yolu ile gönderilen misafir buluntu eşyaları talebi dikkate alınamaz. Misafir kimlik bilgileri ile kayıp eşya tarifini ibraz etmelidir.

2.3.5. Buluntu eşya teslimatı güvenlik açısından 08.00 ile 18.00 saatleri arasında yapılır.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kat Hizmetleri, Ön Büro ve İdari İşler departmanları sorumludur.


EKLER

PR711-FR1 Kayıp Eşya Fişi

PR711-FR2 Kayıp-Bulundu Kartı Ekran Görüntüsü

PR711-FR3 Teslim Tutanağı

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR711 -Rev.1	Sayfa No	2 / 3

 NAR TURİZM	PR711 SAHİPSİZ / KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR711
		Yayın Tarihi	25.12.2014
		Revizyon No	Rev.1
		Revizyon Tarihi	09.03.2015

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR711 -Rev.1	Sayfa No	3 / 3