RENARTISS
ISAAKIY
★★★★★
ST. PETERSBURG HOTEL

ООО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ОТЕЛЬ ЛИЗИНГ»

190121 г. Санкт-Петербург, ул. Почтамтская, д.4, лит.А
ИНН 7826179604 КПП 783801001
ОГРН 1037851077604 ОКАТО 40262000000
Расчетный счет 40702810718960001725
в Филиале "Центральный" Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве
Кор. счет 30101810145250000411 БИК 044525411
Тел.: +7 812 380 4000 Email: petersburg.res@activhotels.ru

20.12.2025 г. Санкт-Петербург

Внутренняя инструкция определяющая порядок учета, хранения, утилизации и возврата забытых вещей в отеле

Порядок учёта, хранения, утилизации и возврата забытых вещей в отеле определяется данной инструкцией.

Все вещи, забытые и найденные на территории отеля должны быть отданы в отдел гостиничного хозяйства. Сотрудники отдела гостиничного хозяйства ответственны за хранение потерянных вещей.

Все вещи должны быть зарегистрированы через программу «2Roomz» и включать следующую информацию:

- Дата находки
- Номер комнаты или обозначение места, где была найдена вещь
- Полное описание предмета
- Имя нашедшего
- Фамилия гостя и название документа и номер документа (в случае возврата вещи)
- Дата возврата

При получении запроса по телефона или по e-mail об оставленной вещи, сотрудник отдела приёма и размещения гостей должен узнать следующую информацию:

- Дату звонка
- Имя звонящего
- Что именно оставлено/забыто
- Где забыто
- Номер телефона, на который перезвонить

После этого необходимо связаться со службой гостиничного хозяйства, а затем с результатом связаться с гостем.

Если гость заберет вещь в свой следующий приезд:

- Внести в «2Roomz» комментарий об этом, в пункт “связались ли с гостем”.
- Добавить информацию в профайл гостя в системе «Opera»

Все обычные вещи должны храниться в отдельном помещении, закрывающемся на ключ в течение 3 месяцев.

Ценные вещи (украшения, кошельки, видео и фото камеры, наличные деньги и т.п.) хранятся в сейфе начальника службы безопасности в течение 6 месяцев.

Если обычные вещи не востребованы в течение 3 месяцев, их следует выдать нашедшему.

Если ценные вещи не востребованы в течение 6 месяцев, они могут быть выданы нашедшему с разрешения Генерального Менеджера отеля или Менеджера отеля.

Если денежные средства не востребованы, по истечении 6 месяцев с момента нахождения их в полном объёме вносят в кассу отеля.

Гость может забрать свои оставленные вещи в любое время, предварительно предупредив об удобном времени сотрудников отдела приёма и обслуживания гостей при условии предъявления паспорта.

Если гость отправляет доверенное лицо на получение своих забытых вещей, то он должен предоставить доверенность (или письмо по электронной почте), в которой необходимо указать имя и номер паспорта человека, который заберёт оставленную им вещь. Доверенное лицо может забрать вещи при условии предъявления паспорта.

Если гость просит отправить ему забытые вещи, то это делается за счёт гостя.

Генеральный директор



Рахматуллина Л.Р