

# 從登記入住到退房， 助您處理爭議

AMERICAN  
EXPRESS

酒店及餐旅商戶備忘清單



## 預訂

- 預先告訴顧客房價、收費及各項政策。
- 發出的**確認書**一定要註明日期、時間、各項政策（包括取消預訂/未按時入住），以及預訂時的價格。
- 獲取美國運通卡會員的所有結賬資料並核實其身份。
- 於網上預訂系統選用我們的防範詐騙工具及Safekey。
- 告知美國運通卡會員該酒店的取消預訂政策，如果美國運通卡會員未能按照該政策取消預訂，酒店可能會根據其條款及細則向美國運通卡會員收取費用。



## 登記入住

- 核實顧客的姓名並確保房間登記上的姓名或房間登記中的顧客與美國運通卡上的姓名相符。
- 讓顧客簽署一份寫明逗留時間、付款方式、提早/延遲退房政策、雜費等的入住登記文件。
- 授權收費，最好透過插卡簽賬來支付入住期間的預計總費用。如果實際收費超出原本授權收取金額的15%，則需要重新授權。
- 根據「沒有出示美國運通卡」及「美國運通卡會員不在場」等代碼，提交所有經由流動電話辦理登記入住的收費。



## 退房

- 確保記錄美國運通卡會員的收費情況，包括以酒店作大型活動、涉及第三方簽賬，以及就個別人士收費等，並讓美國運通卡會員簽署有關合同。如果是第三方進行預訂，您可以使用Verifyit這個工具來核實美國運通卡會員的詳細資料。
- 不要使用美國運通卡簽賬支付以下收費項目，包括損毀、丟失或罰款。確保清楚列出雜費，讓美國運通卡會員簽署另外一份有關損毀物品的收費發票，並作為另外一項交易以作提交。
- 預先收取禮賓費（如寵物費）並公開披露這些費用，以避免爭議。

### 處理美國運通卡會員 爭議的一般建議

- 在指定的答覆時間內回覆美國運通。
- 向美國運通提供全部所需文件及其他相關資料。
- 在您的書面回覆中詳述爭議的緣由。

了解更多 [americanexpress.com/hk/cn/disputes](https://americanexpress.com/hk/cn/disputes)