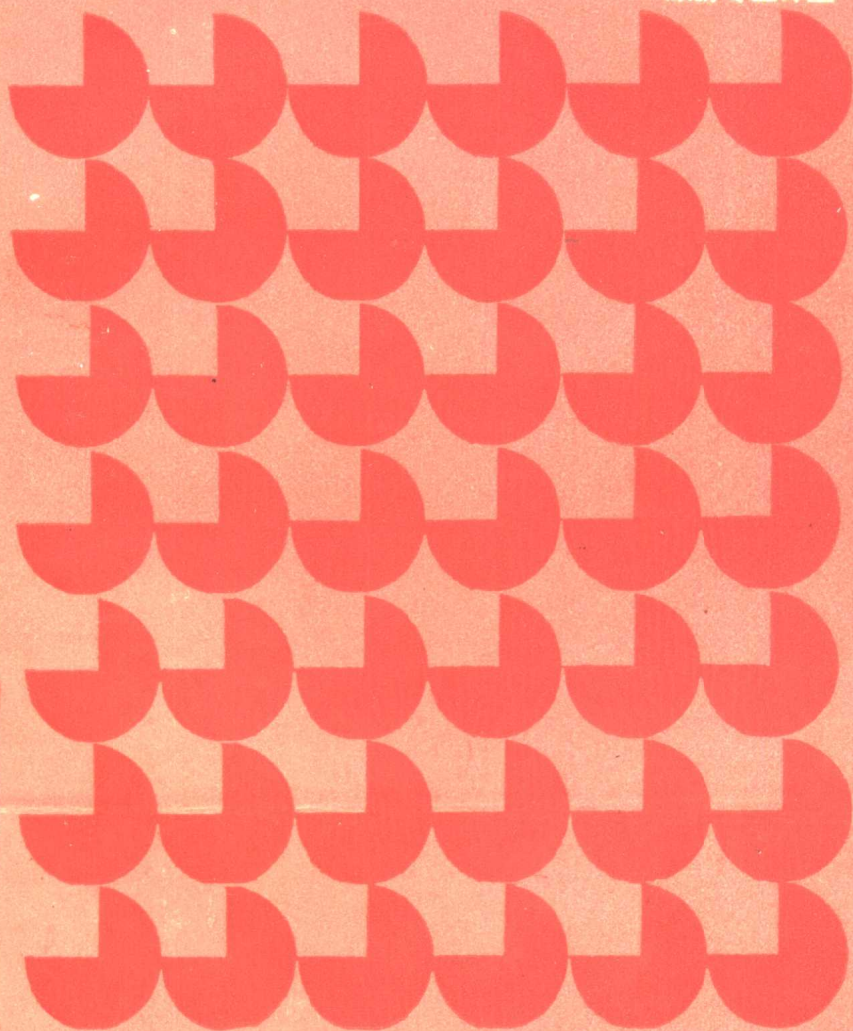


# 成功的信用和收帐技术

美国饭店和汽车旅馆协会教育学院编

旅游专业译丛



旅游教育出版社

(旅游专业译丛)

# 成功的信用和收帐技术

(美国饭店和汽车旅馆协会教育学院 编)

宋雪鸣 译      陈国成 校

旅游教育出版社

**成功的信用和收帐技术**

美国饭店和汽车旅馆协会教育学院 编

宋雪鸣 译

陈国成 校

•

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄1号)

河北省香河县印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

•

规格: 850×1168毫米1/32开 2.25印张 484千字

1989年12月第1版 1989年12月第1次印刷

印数: 1-5000册 定价: 1.30元

ISBN7-5637-0124-9/F·021

---

## 前 言

《成功的信用和收帐技术》系美国饭店和汽车旅馆协会教育学院组织编辑的饭店管理人员培训的系列教材之一，在美国旅游教育界和旅游界具有较大影响。这套教材共19本，涉及饭店管理各主要领域，内容丰富，观点新颖，资料翔实，案例较多，是当代饭店管理理论、管理方法、管理技巧和管理经验的科学总结。

为了推进我国高等旅游院校教学和旅游管理人员的培训工作 1986年我们组织有关部门共同翻译出版这套教材，相信它将对我国提高饭店管理的教学水平以及改善饭店的经营管理产生积极的作用。

由于时间仓促，全套教材没有进行统一的校审，不妥之处在所难免，敬请读者批评指正。

国家旅游局 人教司

一九八九年二月二十日

---

---

## 目 录

|                     |        |
|---------------------|--------|
| 序 言                 | ( 1 )  |
| 确定你自己的信用政策          | ( 6 )  |
| 信用卡                 | ( 8 )  |
| 支票兑现                | ( 11 ) |
| 不能给客人提供信用时所应遵循的行事原则 | ( 14 ) |
| 客人登记住店              | ( 17 ) |
| 客人住店期间的信用           | ( 23 ) |
| 客人结帐                | ( 26 ) |
| 钱存入银行后销售收入才算实现      | ( 29 ) |
| 会议和其它大型团队           | ( 39 ) |
| 对外餐饮服务              | ( 42 ) |
| 旅行代理商和旅行团队          | ( 42 ) |
| 结帐                  | ( 46 ) |
| 要有一个收帐制度            | ( 47 ) |
| 结束语                 | ( 63 ) |
| 译者后记                | ( 64 ) |

---

## 序 言

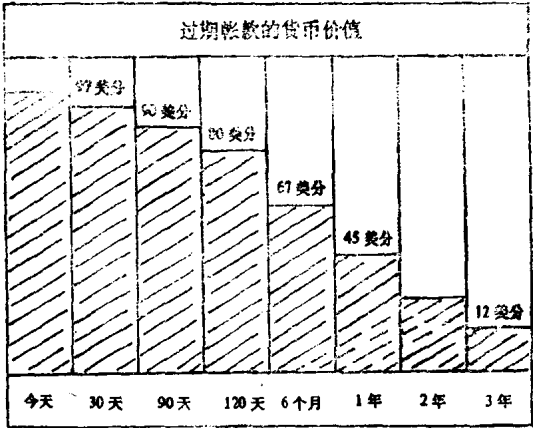
人们常常把美国的经济描述为信用经济。最近出版的《服务业管理》杂志报道说，在美国所有的经济业务中，90%以上的业务属于信用<sup>①</sup>业务；美国人每年使用的支票多达260亿张，使用的信用卡超过3亿。有关专家预测，最近十年内，信用购物仍有继续增长的趋势。

信用结算业务量的增加，并不意味着美国人的经济来源比过去少了。恰恰相反，今天美国人的经济状况，一般都比他们的父母当年的状况要好。他们有更多的闲暇时间，希望得到更好和更多的综合服务，希望能参加更多的活动，希望有更豪华的食宿设施，供其消遣、娱乐和消费。同样，美国的工商界也希望能得到特别的服务和设施，并心甘情愿地为此支付昂贵的费用。

然而，有钱、有时间并希望花钱去消遣娱乐的不仅仅是美国人，还有外国的游客和商人。他们在美国的消费，现在已成为美国外汇收入的第四大来源。

对美国和海外旅游这种日益增长的旅游和商业市场的需求，饭店业的经营者们很快地就作出了反应。他们认识到，增加饭店营业收入的主要方法之一，是向那些要求通过信用这一简便的、延期付款方法的顾客提供信用。饭店业开展信用业务，反映了国民经济的增长率，看来这种势头还会继续保持下去。然而，根据拉文索·哈韦斯执业会计所提供的资料，饭店业信用业务活动的扩大，使得每一年都要发生一些中位数的坏帐损失，平均每年的坏帐率大约是总销售额的0.19%，或者说，估计每年约有2,000—3,000万美元的坏帐损失。

在一个通货膨胀的经济中，拖欠帐款会引起很多混乱。在一个饭店或汽车旅馆的帐簿上，每天都会留下一笔过期未付的帐款，这笔帐款的价值在逐渐减少。举个例子，1美元过期未付的帐款，在30天以后，其价值降低到0.97美元，甚至更少。（参阅图表1：《过期未付货币的贬值表》）在银行优惠利率特别高的时候，如果有1美元的帐款饭店不能收回或者必须去借钱来替代，这实际上是一种负债。因为，对一个纯利润占销售额10%的企业来说，每损失1美元，需要10美元的销售额才能弥补。



图表1：过期未付货币的贬值表（时间线不是按比例画的）

### 本辅助教材的目的

编写《成功的信用和收帐技术》这本辅助教材的目的在于帮助饭店业的经理们在信用和收帐方面的问题发生之前就能将其妥善地加以解决。但是，即使是管理有素的饭店，有时也不得不去应付欠帐的问题，而这本辅助教材则提供了已被证明是有效的、最新的收帐程序。如果贵饭店每年发生的坏帐损失占总营业收入的0.33—0.5%的话，你就会希望所有与信用和收帐工作有关的人员都要有一本这样的辅助教材。顺便要提及的是，在美国，一些饭店或汽车旅馆的高级信用经理运用这本辅助教材所

介绍的各种技术和做法以指导饭店的信用和收帐工作，已将坏帐损失减少到总营业收入的0.1%，你们也能做到这点。

### 怎样使用这本辅助教材

饭店和汽车旅馆的工作人员都很忙，他们每天在办公桌前阅读大量资料的时间是有限的。我们编写这本辅助教材时，已考虑到这一点。

为了使这本辅助教材能在贵饭店发挥作用，建议在贵饭店或汽车旅馆里，先由一个人（业主、总经理、信用经理）通读这本辅助教材，并把他（她）准备照办的信用和收帐程序勾划出来，标上重点符号，然后印发饭店各有关部门。当每一个人阅读了与他工作有关的那部分资料后，再召开一个员工会议，最终确定饭店的信用和收帐政策。

不管贵饭店选择什么样的方式来使用这本辅助教材，每一个与信用工作有关的人，都应该阅读一下序言和确定信用政策的那部分材料。一旦员工对《成功的信用和收帐技术》有了总体的了解，他们就能学习与他们职责相关的那些具体章节。

如果你在研究这本辅助教材时遇到了一些职务名称与贵饭店内的职务名称不一致时，请不要担心。在一个小饭店或汽车旅馆里，信用经理的职能可以由经理、会计员或前厅人员来行使。只需记住，一旦确定了信用政策，不管是只有100间客房的小饭店，还是拥有1,000间客房的大饭店，其信用职能都是一样的，这些职能是：关于信用范围的扩大、信用控制、结帐和收帐等。履行这些职能的责任必须明确并落实到饭店的具体员工身上，而不论他们担任了何种职务。

#### 一点提示

在讨论其它饭店已经运用的信用和收帐策略之前，要牢记：你的首要职能是服务

饭店业的很多高级信用经理都认为客人基本上是诚实的。当





你在饭店中为客人服务时要记住这一点。客人在前厅结帐处如何受到欢迎，怎样处理客人的信用卡或者其它财务往来，乃至处理结帐过程中的误会的技巧，都充分反映了全体员工对饭店业的理解程度。客人到饭店来，就是准备花钱的，饭店员工应尽可能使客人在饭店的任何地方都感到愉快，让他们心情愉快地去花钱。任何管理有方的饭店均不得对有关信用业务的具体环节有任何松懈之处，而要竭尽全力避免去伤害客人的感情，不能让客人感觉到饭店对他们的支付能力持有怀疑。

**译者注：**

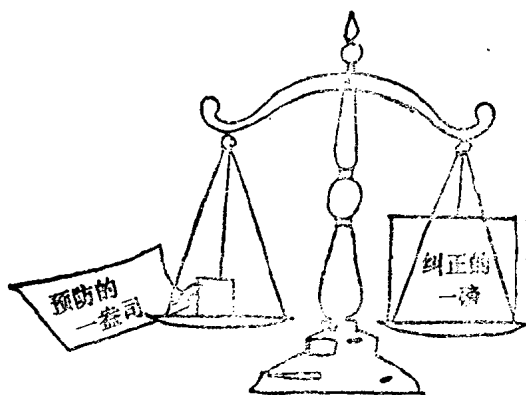
①信用：一般指以偿还为条件的价值运动的特殊形式。它更多地产生于货币借贷和商品交易的赊销或预付中。信用的汉语词义包含着信任、遵守诺言、实践成约等多义，作为经济学名词是原词义的转化和延伸，它体现着特定的经济关系。信用这种经济活动的基本特征是偿还性。它的运动过程是借债和还债的统一，既区别于一般商品货币交换的价值运动形式，也区别于财政分配等其他特殊的价值运动形式。商品货币交换的价值运动是等价运动，交换双方的价值量不变，只是发生价值形式上的改变；财政分配的价值运动要发生所有权转移，具有无偿性；信用形式的价值运动的特殊性表现在：它是不发生所有权变化的价值单方面的暂时让渡或转移，接受信用者要按照借

并双方的协议还本付息，价值要带来增殖。信 用 的 形 式，主要有商业信用、银行信用、国家信用和消费信用。本教材所提及的信用主要是指商业信用和消费信用。

商业信用是企业与企业之间在商品买卖中采取赊销方式实行延期付款而相互提供的信用，表现为以商品的实物形式提供信用，到期以货币进行债权债务的清偿，这是最早的、也是基本的商业信用形式；或在商品买卖中，采取预付方式，即按合同规定预付部分贷款，这是发展了的、派生的商业信用形式。商业信用按技术处理分为“记帐信用”和“票据信用”。“票据信用”的工具是商业票据，分为期票和汇票两种。

消费信用是对个人消费者提供的信用。在前资本主义社会，商人以赊销方式向个人消费者出售商品，从而产生消费信用。在资本主义社会，消费信用得到广泛的发展，在社会经济中占有相当重要的地位。在美国，消费信用包括短期的消费信用和长期的“住宅抵押贷款”。短期消费信用的主要方式是“赊销”和“消费贷款”。赊销包括“分期付款”、“信用卡”等形式。消费贷款包括信用放款（如小额贷款等）和抵押贷款（如汽车贷款等）。

## 确定你自己的信用政策



不管你是个仅有20间客房的汽车旅馆的经理，还是某个饭店管理集团所属的一个拥有1,020间客房的大饭店经理，你都必须有一个好的信用政策。如果贵饭店属于一个大的公司，你无疑已经知道该公司的信用政策；多数公司都希望你将公司的信用政策进行修改，以适应贵饭店的需要，适应贵饭店的服务项目和客人的类型。

如果你要对已经确定了的信用政策重新进行审议，或者是第一次制定信用政策，请阅读以下的建议，看看哪一条建议适用于贵饭店及客人的最大利益。你会发现某些具体的信用策略（有些策略制定得相当严格）适用于一个饭店或汽车旅馆的各个部门。每个饭店和汽车旅馆有不同的地理位置、不同的客人，等等；你必须根据本饭店的特点，选择最合适的信用政策。

但是，当你确立信用政策时，始终要记住一定要很好地权衡实行好的信用规定的必要性与“热情好客”这两者之间的关系。总之，饭店只有对客人热情周到，才能使客人再次光顾。

## 信用委员会

许多饭店都有一个“信用委员会”或“应收帐款部门”共同来确定或对信用政策进行重新评价。根据饭店规模大小和员工多少，饭店信用委员会可由总经理、财务总监、信用经理、前厅经理、住店经理、营业部经理、餐饮部经理、宴会经理、或其他你们认为与信用有关的人员组成。如果贵饭店的应收帐款中，已经有了过多的坏帐，就可以要求信用委员会开会，对已有六个月帐龄的欠帐金额或更长帐龄的欠款进行研究。信用委员会的成员能发现饭店现行的信用政策在哪些方面过于软弱，并进一步提出强化措施。

饭店的信用政策，无论是公司和信用委员会制定的，还是由总经理制定的，在付诸实施之前，一定要向所有与信用工作有关的人介绍，使他们弄清楚并理解信用政策。要知道，任何饭店如果没有全体员工的共同努力，就不能将坏帐损失<sup>①</sup>降低到营业收入的0.1%以下。



译者注：

<sup>①</sup>坏帐损失：企业无法收回部分应收款项而发生的损失。

## 信用卡<sup>①</sup>

因为信用卡几乎已被整个饭店业所接受，所以有必要在本教材中单独予以介绍。根据拉文索·哈韦斯执业会计所出版的《1980年美国饭店业》公布的统计数字，1979年用信用卡结帐的客人要比前一年度多得多。在不设餐厅的饭店里，仅有10%的帐单是用现金结算的。（63%的帐单是用个人信用卡结算，5%的帐单是通过旅行代理商和游览观光经营者的信用结算的。其余信用结算额占22%。）

你的员工是否已完全了解本饭店所允许接受的个人信用卡的限制条件和要求了？如果你觉得有必要就某一具体的信用卡给某些员工开设再培训的课程，可以邀请信用卡公司代理人来进行如何处理信用卡业务的培训。信用卡公司也急切希望所有接受信用卡的“商人”能仔细地按照其建议的程序办理。

通常每个饭店也必须为员工建立如何处理信用卡业务的工作程序。但是，当你确定对信用卡业务的处理程序作出说明时，须经你的律师复审。因为律师知道你准备采取的措施中，哪些会受到州法律的限制。请仔细阅读下述程序，并勾出贵饭店已经照办或准备让员工照办的各点：

- \_\_\_\_1. 客人出示信用卡时，负责处理此项业务的员工应立即查核信用卡的有效期限。
- \_\_\_\_2. 如果客人的信用卡已过期，应向客人指出，以便使用别的信用卡或现金来支付帐款。（信用卡公司是不会承认过期的信用卡的。如果饭店接受了这种信用卡，就可能使整个款项变成坏帐。）
- \_\_\_\_3. 如果信用卡尚未过期，饭店员工将检查“注销名单”

(信用卡公司发布的“信用卡注销号码”公告)上的号码,确定客人所持信用卡不是窃取的或是由于其它原因而无效的。(有些总经理甚至在饭店所有使用信用卡的部门装上高倍放大镜,这样员工就很容易和迅速地检查“注销名单”上极小的印刷号码,确定信用卡能否接受。有些饭店使用即刻显示和不引人注意的计算机去执行此项工作,以证实信用卡是否有效。)

\_\_\_\_4. 员工应知道这些具体的信用卡所允许支取的最高限额。如果持卡人要求的金额超过最高限额(或接近最高限额),饭店应与信用卡公司授权中心联系,批准进行此项业务。(如果饭店得不到信用卡公司的批准,有时就会使全部帐额变成坏帐损失,而决不仅仅是超过最高限额的部分变成了坏帐。)饭店可考虑事先向信用卡公司获得更高的限额,免得临时要求核准,令客人感到不愉快。(在有些州,饭店将不得不“撤销”客人离店后不能再使用的信用卡,但是,此事须与你的律师商榷。)

\_\_\_\_5. 如果信用卡证明是合法的,这时饭店员工将在与信用卡相应的签购单上填上正确的数字,并与信用卡一起正放在压印机上压印,请注意一定要请客人在签购单上签名。(这时,有些饭店要求员工在压过印的签购单上划出信用卡的截止日期并写上核对过的信用卡号码,以证明饭店是十分精确地按照信用卡公司的程序办理的。)最后核对客人在签购单上的签字与客人在信用卡背面的签字是否相符。

\_\_\_\_6. 如果在重复检查信用卡号码以后,证明信用卡是无效的,员工应按照饭店和具体的信用卡公司所确定的程序处理。大多数饭店要求员工提醒信用经理或总经理来处理这类情况。如发现有人使用盗窃来的信用卡,应当请安全保卫人员一同处理。还有一些情况是伪造的信用卡被扣住,处理这类问题时,要征求律师的意见,因为客人往往会对饭店提出民事诉讼,说他受到非法拘留或遭到诽谤。(有些饭店坚持信用卡公司要明文规定确保饭店在这类诉讼中不受损失,并要求取得书面同意文件。另一些饭

店也要求信用卡公司给予保险，防止损失。)

——7. 保留所有因有效期限已满而被注销的信用卡号码公报的档案资料，以防在信用卡公司与饭店发生争执时可使用这些档案资料，证明某一信用卡有争议的那一天没有出现在注销公报上。至于为免受损失将要把这些资料保存多长时间，你也要听取你的律师的意见。



#### 译者注:

①信用卡：英文Credit Card的意译。消费信用的一种形式。它起源于1915年。开始是美国一些饭店和百货公司发给顾客除购商品的凭证。1950年，纽约大来俱乐部发给会员信用卡，持卡人可在约定的饭店、餐厅、航空公司除购货物与劳务。六十年代以来，西方国家大银行以及一些饭店、旅行组织、饭店和其它机构，也普遍发行提供消费信贷的信用卡。信用卡上印有持卡人姓名、签字、号码和每笔除购的限额（Floor Limit）。持卡人可在本地或外地指定的商店、公司、饭店凭卡签字购买商品、车票和就餐，并可向发卡银行的分支行或代理行透支小额现金，除销单位在售货单上记下交易额，副本交持卡人，正本送银行。银行在除销单位开立的活存帐户收进这笔款项，数目为售价减去“商人折扣”。信用卡在近二十年来广泛流行，使用者众，交易量大，银行的记帐、算帐、收帐等运算工作量也很大。为此曾发展一些鉴别信用卡真伪的电子计算设备。1968年后，美国美洲银行与30多个国家的银行联合发行国际性的东美卡（Visa Card）9,000张，共计43亿美元，使信用卡成为跨国的信贷工具。目前我国各大口岸中国银行为了便利旅游者和增加外汇收入，也办理信用卡兑付业务。

## 支票<sup>①</sup>兑现

有些饭店（如一些知名的度假饭店）熟悉大部分客人，允许客人用私人支票结算，有些饭店制定了关于支票兑现的政策。细心阅读下述建议意见，看看哪些是最适合贵饭店的客人、饭店的地理位置和具体情况的。请用笔勾出你所希望写入贵饭店的支票兑现政策的那些建议意见。

\_\_\_ 1. 允许客人根据信用卡及证实与信用卡相适应的现金支票办理支票兑现，信用卡号码要压印到支票上，支票兑现的数字不得超过规定的限额。

\_\_\_ 2. 在银行的营业时间内得到银行的证实后，接受私人支票。支付打给银行的长途电话费是由饭店承担，还是由客人承担，由饭店决定。

\_\_\_ 3. 对于那些与饭店有长期信用关系的客人，可允许其凭适当证明兑现支票。将客人驾驶执照的号码和电话号码写在支票上。

\_\_\_ 4. 只允许客人以适当的身份证明签发支票，支付房费和有关的税金；客人在饭店的大厅休息室、餐厅、礼品店等营业点仍要支付现金。

\_\_\_ 5. 如果饭店接受了客人用支票预付的住店费用，而客人又希望能提前离开饭店，除非银行证实客人的支票已经结清，饭店不要签发支票，退还客人预付款和住店费用的差额。如果客人的支票还没有送到银行，可将这张支票归还给客人，要求客人重新签一张支票，在该张支票上填上客人住店期间实际消费帐单的金额。要弄清楚客人在银行存有足够抵补这张新的支票的资金。



\_\_\_ 6. 客人用支票结算住店费用时，其支票金额与住店费用的差额不能用现金退还。

\_\_\_ 7. 如果饭店很少允许收款员接受支票的兑现，就要让收款员知道，在碰到客人坚持要兑现支票这类问题时应获得谁（是信用经理、总经理或其他人员）的批准。

\_\_\_ 8. 抬头人②不是开给饭店的支票，或不是由持票人③签字的支票，不能兑现。

\_\_\_ 9. 如果饭店接受了转手支票和接到一张已经背书④的支票，要让客人再在支票的背面签字，并且要对客人的签字加以比较和核对。

\_\_\_ 10. 决定贵饭店是否接受客人填写在国外银行帐户上的支票。

\_\_\_ 11. 银行认为银行支票⑤或银行汇票⑥实际上等于现金，如果饭店接受银行支票或银行汇票，在将它们兑换成现金之前，要验明客人的适当身份证明。如有疑问，要向有关银行核实。

\_\_\_ 12. 不要接受过期的支票。

\_\_\_ 13. 填写支票总是为了支付饭店或汽车旅馆的帐单，而不是兑取现金。另一方面，如果客人填写支票是为了兑取现金，饭店应在支票上写明“兑现”字样，否则“逃帐者”会说他已经用支票支付了饭店或汽车旅馆的房费或其他服务费。

\_\_\_ 14. 如果饭店允许客人将支票兑现，每一次都要在他（她）的住店登记卡背面记录兑现的日期和金额，这个程序将确保不会发生有客人超过饭店已经确定的支票兑现的限额的情况。

\_\_\_ 15. 如果可行的话，饭店只设一个收款点办理支票兑现业务。

现在有一些支票担保的计算机程序能提供24小时服务，这些程序对饭店业很有用。但是，这样的计算机程序成本太高，一些小型饭店无法使用。再说这些小型饭店认为，他们所精心设计的