**行李组主任之工作职责及范围**

职衔：行李组主任（BELL SUPERVISOR）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

1. 为前堂部内行李组之组长。主理该小组之所有事宜。
2. 协助前堂部经理监督和控制行李组的工作程序。
3. 协助及指导所有行李搬迁事宜。
4. 对客人保持友善，整洁及称职之形象。
5. 向客人提供优良及有效率的服务素质。
6. 处理住客及该小组组员的投诉事宜。
7. 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
8. 督导行李员之工作及监察其操作与仪表。
9. 尽量满足住客的特别要求，如代客包装其物品。
10. 主理行李组所需之耗用品事宜。
11. 每星期召开及主持行李组会议一次。
12. 负责所有电话询问及柜台询问事宜之处理。
13. 编制行李组内之员工的假期及换班表。
14. 安排小组内之一切人事调动。
15. 培训行李员操作程序。
16. 当值于紧急情况中，如暴雨情况下，行李员未及时上班等情形之时。
17. 定期盘点行李组之财物。
18. 提高小组内各员工的款待水平及士气。
19. 记录当天在行李组内所发生之特别情况于该组之记事簿上。
20. 协助执行行李员之纪律处分。
21. 评核行李员之工作表现及态度。
22. 制定完善的行李组之文件档案处理系统。
23. 协助前堂部经理制定行李组之预算。与总台接待处，旅游联络组及前堂收款组保持紧密之联系有关搬迁行李之

时间及数量等事宜。

1. 记录行李员提供的服务内容，如住房登记、退房、送便条、邮件及包裹等。
2. 保持行李搬迁能提供迅速及友善之服务。
3. 主理行李保管事宜和签发行李索取标签事宜。
4. 委派行李员提供大堂正门之开门迎宾服务。
5. 确保妥当保养行李服务设备。
6. 定期核对和检查行李保管室。
7. 保持行李储藏室之整洁。
8. 收集住客之退房门匙。
9. 对酒店之设备及服务了如指掌。
10. 对上向副前堂部经理负责及报告。
11. 负责其它由副堂前部经理所安排之任务。