**电话总机操作组主任之工作职责及范围**

职衔：电话总机操作组主任（CHIEF TELEPHONE OPERATOR）

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。

工作范围如下：

1. 为前堂部内电话总机操作组之组长，主理该小组之所有事宜。
2. 协助前堂部经理监督和控制电话总机操作组之工作程序。
3. 协助及指导所有的电话操作事宜。
4. 向客人提供优良及有效率的服务素质。
5. 处理住客之电话投诉及该小组员工的投诉事宜。
6. 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
7. 督导电话总机操作员之工作及监察其操作，仪表及对客人之言谈态度。
8. 尽量满足住客的特别要求，如长途电话之安排等。
9. 主理电话总机操作组所需之耗用品的控制。
10. 每星期召开主持电话总机操作组会议一次。
11. 负责所有电话询问事宜。
12. 编制电话总机操作组内之员工假期及换班表。
13. 安排小组内之一切人事调动。
14. 培训电话总机操作员。
15. 当值于紧急情况下，如暴雨情况下，电话总机操作员未能及时上班时。
16. 定期盘点电话总机操作组之财物。
17. 提高小组内各员工的款待水准及士气。
18. 记录当天在电话总机操作组内所发生之特别事情于该组之记事簿上。
19. 协助执行电话总机操作员之纪律处分。
20. 评核电话总机操作员之工作表现及态度。
21. 制定完善的电话总机操作组之文件档案处理系统。
22. 协助前堂部经理制定电话总机操作组之预算。
23. 主理电话及电话线路之维修申报事宜。
24. 计划、保持、指导汇编部门的工作、活动、业务收益、营业收入和工作费用的统计资料。
25. 保持更新住客资料架之资料，使电话总机操作易于参考。
26. 保持电话房的整洁。
27. 检查未完成的工作是否传达并清洁地签注给接班的电话总机操作员。
28. 系统地提出正确操作设备的程序。
29. 与其它部门工作人员保持良好的人际关系及沟通联系。
30. 确保所有长途电话准确收费。
31. 熟识酒店所有之设备及服务。
32. 熟识市内所有之酒店及重要部门的电话号码。
33. 确保闲杂人等不可随意进入电话房。
34. 熟识及执行紧急情序之步骤，如发生火警之处理程序等。
35. 主理住客唤醒服务业务。（WAKE UP CALL）
36. 对上向前堂部副经理负责及报告。
37. 负责其它由前堂副经理所安排之任务。