**电话总机操作员之工作职责及范围**

职衔：电话总机操作员（TELEPHONE OPERATOR）

工作时间如下：

一小时膳食，每天工作九小时，须轮班工作。

工作范围如下：

1. 迅速、准确和礼貌的接听所有之电话来话，并转接到有关分机。
2. 向客人提供优良及有效率的服务。
3. 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
4. 尽量满足住客的特别要求，如长途电话之安排等。
5. 协助更新住客资料档。
6. 保持电话房的整洁。
7. 与其他部门工作人员保持良好的人际关系及沟通联系。
8. 确保所有长途电话的准确收费。
9. 熟识市内所有之设备及服务。
10. 熟识市内所有之酒店及重要的部门的电话号码。
11. 确保闲杂人等不可随意进入电话房。
12. 熟识及执行紧急情况处理程序之步骤，如发生火警之处理程序等。
13. 处理住客唤醒服务。（WAKE UP CALL）
14. 保持和保存进出长途电话和国外电话的资料和记录。
15. 与值班的前堂收款员配合确保所有电话正确地记入有关客人的帐里。
16. 熟识酒店内大小部门之负责人的姓名。
17. 对上向电话总机组主任报告及负责。

负责其他由电话总机组主任所安排之任务。