**行李员之工作职责及范围**

职衔：行李员（BELL BOY）

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）协助住客搬迁行李。

（2）代客交收信件、包裹、便条及电报等。

（3）对客人保持友善，整洁及称职之形象。

（4）向客人提供优良及有效率的服务素质。

（5）听取住客之意见及解答住客之疑难问题。

（6）尽量满足住客的特别要求，如代客包装其物品等。

（7）负责所有电话询问及柜台询问事宜。

（8）保持行李搬迁能提供迅速及友善之服务。

（9）代理行李保管事宜和签发行李索取标签事宜。

（10）保养行李服务设备。

（11）保持行李储藏室之整洁。

（12）收集住客之退房门匙。

（13）熟识酒店之设备及服务，并对客积极介绍。

（14）提供大堂正门之开门迎宾服务。

（15）迎接客人，提供帮助，把客人引领到总台接待处。

（16）在正门开门及欢迎客人时，如遇雨天，需拿伞方便客人上、下车。

（17）从总台接待员手中接过钥匙后，再一次核对钥匙牌上的房间号码。

（18）带领客人到指定房间及介绍房间设备及其使用方法。

（19）住客退房时，引领其到收款台办理退房手续。

（20）把行李装上出租车，盘点行李件数及恭请客人确认。

（21）协助保持大堂区域清洁和整齐。

（22）对上向行李组主任报告及负责。

（23）负责其它由行李组主任所安排之任务。