# （五）营销部与总经理办公室

1. 销售部将获取的宾客意见和投诉及时以书面形式报告总经理办公室阅示，遵照指示妥善处理，并将处理结果反馈给宾客。
2. 销售部须将每年的市场计划、重大活动计划、市场信息报告及各类预算报告总经理办公室。
3. 接受总经理办公室对文员行文、归档等工作的业务指导，定期上交由总经理办公室留存的各种材料。
4. 由总经理办公室下发的文件材料，应按文件处理单中拟办或批办意见办理，并按文书档案管理规定办理或存档，由营销部撰拟的以酒店名义行文的文稿应送总经理办公室把关审核后报酒店领导签发。
5. 每天的VIP报表，营销部各部门的重大活动和任务，以及客人的投诉和意见书均应及时报总经理办公室了解、掌握，或由总经理办公室转报总经理阅示。
6. 营销部各部门要配合和协助总经理办公室安排好来酒店参观者的接待工作。