

旅游业 岗位规范

LUYOUYE
GANGWEI
GUIFAN

上海文化出版社

《旅游业岗位规范》编写组
张包镐 主编



责任编辑：周月华

封面设计：袁银昌

旅游业岗位规范

张 包 镐 主 编
《旅游业岗位规范》编写组编

上海文化出版社出版、发行 上海绍兴路74号

经 销 吴县文艺印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 16.75 插页 2 字数 470,000

1988年7月第1版 1988年7月第1次印刷 印数 1—20,000册

ISBN 7-80511-201-0/K·9

定价：4.00元

张 包 镐 主 编

编 委 会 成 员

陆剑初	张树奎	殷明发
肖学金	张 宇	邱根发
应曼萍		

编 写 人 员

陆剑初	殷明发	肖 军
周茂生	吴德林	李正华
刘文秀	王重华	陆桥乃

内 容 提 要

《旅游业岗位规范》包括：旅馆饭店酒店、旅行社、交通(汽车)、旅游商品公司和旅游事业管理部门等五个方面，近 257 个岗位。每个岗位都规定了主要职责、知识要求、能力要求、职业道德、经历要求、身体要求和培训要求等具体目标。它是旅游业聘用、考核和对职工进行培训的一个重要依据。编入本书的岗位具有普遍性、通用性和实用性。是旅游业职工必备、必读之书，也可供其他兄弟行业作参考和借鉴之用。

序 言

编写《旅游业岗位规范》，是一项具有重要意义的、创造性的工作。本书在上海的正式出版，对于加强旅游职工队伍建设，提高旅游业的科学管理水平，发展旅游事业，从而促进外向型经济的发展，将是一个积极的贡献。

党的十一届三中全会以来，随着改革、开放、搞活方针政策的深入贯彻，我国旅游业获得前所未有的动力和活力，取得了巨大的成就。仅以上海为例，1987年接待入境旅游者的人数、创汇金额，分别比1979年增加三倍和十倍。可以说，近十年来，我国旅游业发展速度之快、规模之大，在国际旅游业中也是罕见的。但是，从另一方面看，我国旅游业是在极不发达的基础上发展起来的。“左”倾的错误，特别是十年浩劫，把原有的幼弱的旅游业，几乎摧残殆尽。国际旅行社组织瘫痪了，工作人员下放了。闭关锁国，不仅把国外旅游者拒之于国门之外，断绝了国际旅游的客源渠道，而且脱离了与国外同行的接触交往，信息不通，无法了解国际上科学与经济文化发展的情况。相比之下，我们比其他国家落后了几十年。由于起点太低，而起步极快，这就必然产生种种矛盾，互不协调，互相牵制，如不及时解决，势将影响全局。

管理水平低，服务质量不高，这是我国旅游业普遍存在的严重弱点，也是外国旅行社和旅游者经常抱怨的主要话题。造成这种情况的原因比较复杂，但有一点可以肯定，就是缺乏合格的、训练有素的旅游业的领导、管理、服务和操作人员。邓小平同志在全国教育工作会议上指出：“我们国家，国力的强弱，经济发展的后劲的大小，越来越取决于劳动者的素质，取决于知识分子的数量与质量。”中共中央关于教育体制改革的决定中也强调：“社会主义现代化建设不但需要高级科学技术

专家,而且迫切需要千百万受过良好职业技术教育的中、初级技术人员、管理人员、技工和其他受过良好职业培训的城乡劳动者,没有这样一支劳动大军,先进的科学技术和先进的设备,就不能成为现实生产力。”日本在二次世界大战后经济的起飞,充分说明了这点。日本拥有充足的熟练工人、技术人员和具有科学头脑的管理人员,是与日本战后大力调整、改革、发展职工教育分不开的。特别是企业内部的教育培训,被誉为“人生第三个受教育的场所,”它以发展生产、增加利润为直接目的,对上至最高管理人员,下至一般员工以及新进人员,普遍进行职业技术训练和文化教育,取得了显著成果。

去年春天,上海旅游界倡导并会同教育界和劳动人事界同仁,在锦江小礼堂举行了大型旅游人才教育培训研讨会。会议的顺利召开,反映了上海各界对于旅游业人才资源开发的重视和关注。会议取得了丰硕的成果,订出了全市“七五”人才教育培训规划,成立了上海市旅游人才教育培训协调小组。会议决定在上海旅游业全面开展岗位职务培训,以提高全行业经营管理和操作水平,为达到国际先进水平而努力奋斗。此后,上海旅游局组织了编写班子,积极着手岗位规范的调研和起草工作。

国家旅游局去年11月在兰州召开的全国旅游教育工作会议,其主要内容即为探讨如何在全国范围内开展全员岗位培训,以促使我国旅游事业向现代化、科学化和规范化的目标前进。之后,国家旅游局颁发了“关于在全国旅游行业开展岗位培训工作的意见”,文件中指出:在今后三至五年内,对我国旅游业的全体员工普遍进行一次岗位培训,要求经过考核,取得合格证书后才能上岗工作。

完整的岗位规范是正确开展岗位培训的前提和依据。规范必须具备可行性和先进性两大特点。本书岗位的编写,参阅和研究了国内外旅游行业的有关专业资料,既立足于我国旅游从业人员的现状,又着眼于世界旅游业的发展特点和要求,并从定量分析和定性分析入手,确立了七大指标体系。在各指标以下,又分列出若干小指标,这就有利于使不同层次、不同类型的岗位职务具有明显区别的内容,能体现出上述两个特点。诚然,编写全行业岗位规范是一项工程繁浩、具有相当难度的

科学研究工作,在国内旅游行业尚属首创,加上主客观条件的局限,使本书无论在编辑体例、内容,还是在岗位大小指标之间的平衡统一上,都可能存在不够完善、甚至错漏等问题,还需今后继续研究探索,总结提高。

本书的出版发行,望能对旅游行业有关单位及业务部门的实际工作有所裨益;对加强旅游职工队伍建设和搞好宏观和微观科学管理有所帮助;同时对非旅游行业的有关管理人员和服务人员的岗位职务培训、考核、选拔、聘用等工作也能起到咨询和参考的作用。其次,也希望本书能起到抛砖引玉的作用,使行业岗位规范的研究不断深化、日臻完善,促进管理工作的现代化、科学化和规范化,促进我国旅游事业和外向型经济的蓬勃发展。

王延昌

编写说明

一、编制目的与范围

1. 编写目的

党的十一届三中全会以来,我国旅游业蓬勃发展,一大批现代化的旅馆(饭店、宾馆、酒店)拔地而起,以其崭新的姿态迎来了数以千万计的外国宾客和海外侨胞,为他们的观光旅游、学术交流、洽谈贸易、探亲访友,提供了各种方便。新时期的旅游业,已成为我国重要的创汇产业,并已列为国家重点支持发展的事业。旅游业的发展关键在于人才,在于对已经从事旅游岗位工作和新就业人员的职业培训及继续教育。为此,上海市旅游事业管理局在有关方面支持下,组织专门力量,经过调查研究与反复讨论修改,编写了本书。希望它能对旅游行业的人事部门考核选拔干部,合理使用人才以及实行专业技术职务聘任制有所帮助,能为有计划地培训管理干部、专业技术干部和工人,以及开展多种形式的岗位培训和继续教育提供参考要求,能为各级各类培养旅游人才的学校(专业)提供参考目标。

2. 编写范围

编列岗位的范围:旅游行业管理干部、技术人员和操作工人的岗位,范围很广,种类繁多。本书收编了通用性较强、覆盖面较大的近 257 个岗位,还有部分种类的岗位,由于时间与人手有限及其他一些客观原因,暂未编列。

编写规范的内容:本书着重编写了各类人员岗位的主要职责、知识要求、能力要求、职业道德、经历要求、身体要求、培训要求等七个方面的指标内容。

二、编制的基本原则

本书大体上以我国近期旅游事业发展水平为依据,拟定规范内容。在编制规范时遵循了下述基本原则:

1. 编写规范条目,既考虑到旅游事业发展对从业人员岗位职责、知识能力、岗位培训及工作经历的最基本要求,又考虑到各类从业人员知识水平、专业与能力的现状,以及目标年度内可达到的程度。

2. 本书岗位规范是以涉外宾馆、旅行社、交通、企事业单位的实践为基础。并借鉴了国内外同行业的一些经验,因此对于国内旅游业同行各具有一定的参考价值。但在应用本书时,可从本单位的实际出发,适当调整各项规范指标的要求。

3. 按从事工作的性质特点、复杂程度或职能大小,制定各类从业人员的规范要求。如总经理、部门经理以及旅游局主要职能部门的干部,就其工作性质的特点、岗位的文化程度、职业专门知识(政治理论、政策法规、管理知识等)、实际知识(通过各项实际工作积累的知识与经验)、以及工作能力等方面的综合要求,应高于其他从业人员。又如一线的翻译导游、宾馆的服务人员,就其工作性质的特点、岗位的外语水平、职业道德和应变能力等方面,应具有较高的要求。再如宾馆的厨师,就其工作性质的特点、岗位的技能方面也应具有特殊的要求。

三、岗位的分类结构

本书编写的岗位近 257 个。按部门业务范围分列为五大章。本书的分类原则与方法是:

1. 本体系结构中的章节,基本上以行业部门实体进行分类,其好处在于保持了行业部门的完整性,便于对照借鉴。对于工作性质特点一致性较强的部门和岗位,如第一章中所列的办公室、财务、人事、教育、保卫、行政等部门的岗位,则不按章重复列置,统一列入第一章。

2. 本体系结构中的第二层次即岗位的排列,主要以所任职务的高低或所负责任的大小,以及专业技术不同的顺序排列。在本体系结构中,岗位设置力求反映从业人员岗位的实际状况和发展趋势。部门或岗位名称,如目前已有明确或通用称谓的,则按此取名;如目前尚无名称或名称与岗位不符的,则由本书作了探索性的命名或修正。

四、规范的指标体系

鉴于各类干部岗位规范的内容繁多,为了便于查阅以及对各种岗位规范内容进行系统的比较分析,我们将管理人员和工人岗位规范内容,归纳成若干较为清晰的条目,并采用了一套指标体系。管理人员岗位由主要职责、知识要求、能力要求、职业道德、经历要求、身体要求、培训要求七个方面的近二十项指标构成;工人岗位也由上述七个方面的十六、七项指标构成。这些指标尽管相互关联,但也具有不能相互替代的相对独立性。每个岗位按职责需要,在相关指标条目下,列出具体的规范要求。下面,就这些指标的涵义与适用范围,作概要的说明:

1. 主要职责 指岗位所规定担负的基本职能与责任。并在名称之后列出较为详细的内容要点,供同行制订岗位责任制时参考。

2. 知识要求:指胜任岗位工作应具有的知识水平与构成。它由文化程度、职业专门知识(工人为职业基础知识、岗位专业知识,下同)、政策法规知识、管理知识、外语程度、其它相关知识等六项指标构成。在这六项指标中,除文化程度与职业专门知识两项指标是必设指标外,其它均为选设指标,现逐项说明如下:

文化程度 系指胜任岗位工作所应具有的最高学历或同等学力。考虑到目前各类从业人员文化程度的实际状况,这次对多数岗位拟定的文化程度要求一般较适中;但应说明,在本指标体系中,文化程度是知识水平与构成要求中的一项基本指标,它不能充分表明胜任岗位工作应具有的知识水平;只有当其与职业专门知识迭加后,方能大体反映岗位所需知识水平。职业专门知识 系指胜任岗位工作应具有的职业基础知识、岗位专门知识与实际工作经验,这是知识要求方面的一项主要指标;在撰写工人岗位时,职业专门知识一般分职业基础知识、岗位专业知识来写。职业基础知识系指职业公共基础理论和职业技术基础理论知识。岗位专业知识系指本岗位、本工种实用性、针对性强的专业知识。而在这两项指标下,又分设若干小指标,在职业专门知识指标中有关岗位专业基础知识的要求,在广度与深度上,一般要高于其学历教育中所获得的专业基础知识。其同类岗位的层次越高,对专业基础知识广度与深度的要求也越高。本指标所述岗位专门知识,主要从岗位的专业、技术知识深度以及专业知识的复合与渗透方面,对各岗位所需人

才的标准提出参考要求。政策法规知识 系指胜任岗位工作应具备的政策、法律、规章或条例知识。应指出,本项指标中有关法律知识的要求不是指公民应有的一般法律常识,主要是指专门法规知识。管理知识 系指胜任岗位工作应具有的管理科学知识或业务管理知识。设立此项指标,是籍以反映旅游行业对提高服务质量以及技术、业务与行政管理水平的迫切需要;担任一定管理职能的干部岗位,一般均设有此项指标条目。外语程度 系指因专业、技术或业务工作需要,对一种或两种外语所需掌握的程度。在本书中,对从业人员的外语知识,根据不同岗位,提出了相应的要求。其他相关知识 系指岗位主体专业知识,以及上述指标条目以外的知识,它反映了知识跨度方面的要求;如岗位并无这方面的要求,一般也可略去。

应该说明,在表述知识要求的指标中,除文化程度外,其它只作定性描述。对知识程度方面用得较多的词语有掌握、熟悉、懂得、了解等。这种定性表述尚有待于逐步向等级定量描述发展,以求科学地度量岗位所需的知识程度。

3. 能力要求:指胜任岗位工作应具有的主观条件。它由理解判断能力、组织协调能力、决策能力、开拓创新能力、社会活动能力、语言文字能力与业务实施能力(在撰写工人岗位时,一般为操作能力、应接服务能力等)和其他相关能力等八项指标构成。这八项指标均为选列指标,根据岗位实际需要,选列其中的若干项指标,现逐项说明如下:

理解判断能力 系指对有关方针政策、科学理论、目标任务的认识、领会方面,以及对本职工作中各种抽象或具体问题的分析、综合与判断方面应具有的能力。决策能力 系指从系统的整体出发,对方向性、全局性的重大问题作出决断的能力。组织协调能力 系指组织本部门人员开展工作,以及会同其他有关部门共同开展工作方面应具有的能力,担负一定领导或管理责任的岗位列有此指标条目。开拓创新能力 系指对业务或工作领域里的创新、改革的能力。社会活动能力 系指为开展工作,在社会交往、人际关系方面应具有的活动能力。语言文字能力 系指在撰写论著、文章,起草文件、报告,编写计划草案、业务记录等文字方面,以及在报告、演说、说服、引导等口头语

言表达方面应具有的能力。业务实施能力 系指在具体贯彻执行计划任务的工作中,应具有的实务能力。其他相关能力 系指在上述能力以外的能力,它反映了跨度方面的要求;如岗位无能力跨度的要求,一般也可不列此项指标。

能力指标的确切描述要比知识指标更为困难。由于水平有限,本书未能对能力要求的等级作定量描述,仅侧重于对能力的具体表现方式和特征作一定的描述。

4. 职业道德:指从业人员在经营管理、行政管理和实际业务工作中应有的行为标准和道德规范要求。鉴于游旅行业已有统一的职业道德原则要求,故该指标一般只列出针对性较强的岗位道德规范要求。

5. 身体要求:指胜任本岗位工作所必须具备的健康条件。如无特殊要求,该指标不再提及。

6. 经历要求:本书仅指出胜任本岗位工作的一段经历要求,表现突出的人员,应不受经历岗位和工作年份的限制。

7. 培训要求:指胜任本岗位工作的知识补充、更新、扩展,其中包括培训总学时基本要求、职业基础课、岗位专业课、讲座内容以及实践训练的要求。

制定旅游行业从业人员岗位的知识、能力等规范是一项比较复杂的社会工程。我们对它的研究还处于探索阶段,加之时间仓促,编写这本参考规范,其不妥与错误之处在所难免,恳请各有关部门、单位和读者批评、指正。

在组织编写本书的过程中,得到了国家旅游总局的关心和重视,得到了市人事局、高教局、教育局、劳动局、锦江(集团)联营公司、华亭(集团)联营公司、东湖(集团)联营公司、新亚(集团)联营公司、上海旅游专科学校、上海市智力开发研究所的积极支持。对书稿进行评审的人员有:上海市人民政府教卫办秘书长潘洪萱副研究员,复旦大学副校长、高教研究所所长强连庆副教授,上海市人事局、科技管理干部局副局长孔长明,上海旅游专科学校教务长周志炯教授,中港合资上海旅游开发公司总经理应仁才等同志。为本书有关岗位分别进行过论证、审阅的人员有:上海国际旅行社协会会长道书明、外事翻译协会秘书长王义

芳、上海市饭店协会常务理事刘宰权、金沙江大酒店总经理郭荣生、新苑宾馆总经理强纪根、中国旅游服务公司上海分公司总经理张绍彬、上海市旅游汽车公司经理经贞乔、华亭宾馆财务副总监宓剑芬、上海市公共关系协会公关学术研究会秘书长冯志坚、全国商业供销粮食研究会秘书长万善正、上海市邮电管理局方立年工程师、上海市交运局周剑民工程师、汽车培训中心主任九三学社张汉文讲师，以及俞占先、朱一平、陆金友、刘明祥、王秀清、李绪寿等。参加过部份岗位编撰或编务工作的还有戴继贤、黄建飞、沈世俊、吕敏、包富华，以及杨晓、严毅、宋韧钰、倪新荣、陈引、朱长平和交大旅馆管理班的部份学员。同时，还得到旅游行业内外不少单位与部门的支持和配合，在此一并表示感谢。

目 录

(Content)

序言(Preface)	9
编写说明(Introduction)	13
第一章 旅馆、饭店、酒店(Hotel)	1
总经理室(General Manager's Office)	1
总经理(General Manager) 总经理助理(General Manager's Assistant)	
总经理办公室(Executive Office)	7
总经理办公室主任(Director of Executive Office) 办公室秘书(Executive Secretary) 收发员(Mail Clerk) 文书档案管理员(Archivist)	
打字员(Typist)	
销售部(Sales Department)	15
经理(Sales Manager) 推销员(Sales Promotion Officer)	
公共关系部(Public Relations Department)	20
经理(Public Relations Manager) 公关员(Public Relations Officer)	
公共关系接待员(Public Relations Assistant) 摄影员(Photographer)	
美工员(Artist)	
前厅部(Front Office)	29
经理(Front Office Manager) 前厅部主管(Front Office Assistant Manager)	
门厅应接员(Doorman) 接待员(Receptionist) 订房员(Reservationist)	
团体协调员(Tour Coordinator) 行李主管(Bell Captain)	
行李员(Bellman) 外币兑换员(Cashier) 结帐员(Front Office Cashier)	
电话总机主管(Chief Operator) 话务员(Operator)	
电讯电传员(Telex Operator) 前厅问讯员(Front Office Clerk Information Clerk)	

餐饮部(Food & Beverage Department)53

经理(F & B Manager) 餐厅管理员(Restaurant Supervisor) 餐厅领班(Restaurant Captain) 餐厅服务员(Waiter/Waitress) 餐厅预订员(Restaurant Reservationist) 准备间服务员(Pantry Boy) 餐厅应接员(Hostess) 餐厅开单员(Restaurant Captain) 餐厅划菜员(Restaurant & Kitchen Coordinator) 走菜员(Kitchen Waiter) 厨师长(Executive Chef) 厨房主管(Head Chef) 炉灶厨师(Cook) 切配厨师(Butcher) 冷盘配菜员(Cold Kitchen Cook) 西餐厨师(Chef) 酒吧调酒师(Bartender) 酒吧服务员(Barman) 面包房操作工(Baker) 点心工(Pastry Cook) 餐具管事(Steward) 蒸笼工(Steamer Man) 厨房食品粗加工(Kitchen Apprentice) 洗碟工(Dishwasher) 豆腐工(Bean Curd Man) 厨房烧烤工(Grill Chef) 食品检验员(Food Hygiene) 记帐员(F & B Dept. Storekeeper) 帐务员(Accountant)

房务部(Housekeeping Department)106

经理(Housekeeper) 客房管理员(Senior Supervisor) 房务部领班(Floor Supervisor) 客房楼面值班员(Floor Butler) 客房服务员(Room Attendant) 闭路电视音响管理员(Music and Audio Man)

康乐部(Recreation Department).....117

经理(Recreation Dept. Manager) 舞厅服务员(Stage Attendant) 健身房服务员(Gymnasium Attendant) 保龄球房服务员(Bowling Attendant) 桌球房服务员(Billiard Attendant) 桑拿浴室服务员(Sauna Attendant) 游泳池服务员(Swimming Pool Attendant) 美容员(Beautician) 理发、按摩员(Barber/Hair Dresser, Masseur/Masseuse)

财务部(Financial Department)130

经理(Financial Controller) 主管(Chief Accountant) 总帐报表员(Accounting Clerk) 往来结算员(Payable/Receivable Clerk) 财产核算员(Property Control) 成本核算员(Cost Control) 工资核算员(Payroll Control) 出纳员(Cashier)

采购部(Purchasing Department).....141

经理(Purchasing Manager) 食品采保主管(Food Storeroom Supervisor) 食品采购员(Food Buyer) 食品验收员(Food Receiver) 海鲜保管员(Fresh Food Storeman) 食品干货保管员(Dry Food Store-

man) 保管员(工程、总务)(Engineering Storekeeper, General Goods Storeman) 采购员(工程、总务)(Engineering Buyer, General Goods Buyer)	
人事部(Personnel Department)	155
经理(Personnel Manager) 劳动工资员(Payroll Master) 人事调配员(Personnel Assistant) 组织员(Personnel Clerk)	
教育培训部(Training Department)	162
经理(Training Manager) 教育培训员(Trainer)	
保卫部(Security Department)	166
经理(Chief Security Officer) 安全保卫员(Security Officer) 消防中心主任(Director of Fire Centre) 消防员(Fireman) 门卫(Guard) 巡逻员(Patroller)	
工程维修部(Engineering Department)	175
经理(Chief Engineer) 机修工(Mechanician) 空调工(Air-Conditioning Man) 电梯工(Lift Man) 锅炉工(Boilerman) 地毯墙纸工(Carpetman) 钥匙工(Key Keeper)	
行政部(Administration Department)	187
经理(Administration Dept. Manager) 财产管理员(Property Controller) 总务管理员(General Store Supervisor) 洗衣房主管(Laundry Supervisor) 洗涤熨烫组领班(Washing & Ironing Captain) 客衣收发员(Laundry Delivery Boy/Maid) 纺织品收发员(Laundry Attendant) 洗涤工(Washer) 熨烫工(Presser) 缝纫工(Seamstress) 沙发窗帘工(Upholster) 医生(Doctor) 职工食堂管理员(Staff Canteen Supervisor) 食堂会计(Staff Canteen Accountant) 食堂采购员(Staff Canteen Buyer) 清洁工(P.A.Man) 水电维修工(Plumber)	
第二章 旅行社(Travel Service Organization)	213
总经理室(General Manager's Office)	213
总经理(General Manager) 总经理助理(General Manager's Assistant) 办公室主任(Director of Executive Office) 秘书科(股)长(Chief Secretary)	
质量管理科(Quality Control Department)	222

科(股)长(Chief Quality Controller) 质量管理员(Quality Controller)	
对外宣传科(Tourism Promotion Department)	226
科长(Chief of Tourism Promotion Dept.) 外宣资料编译员(Tourism Promotion Material Editor) 摄影员(Photographer) 美术设计员(Artist)	
业务(接待)部(Business Department)	234
经理(Manager of Business Dept.) 计划统计科科长(Chief of Planning & Statistics Section) 信息管理员(Information System Clerk) 计划统计员(Statistician) 总值班室业务员(General Coordinate Office Clerk) 组织联络科(股)长(Chief of Liaison Section) 交通联络员(Transportation Coordinator) 排房员(Rooming Coordinator) 综合节目员(Itinerary Coordinator)	
语种接待部(Language Department)	249
经理(Manager of Language Dept.) 语种接待科(股)长(Chief of Language Section) 高级翻译导游(Senior Guide-Interpreter) 中级翻译导游(Guide-Interpreter) 初级翻译导游(Junior Guide-Interpreter)	
旅游服务部(Tourism Service Department)	260
经理(Manager of Tourism Service Dept.) 行包业务科(股)长(Chief of Luggage/Handling & Packing Section) 行李调度员(Luggage Captain) 行李员(Bellman) 海运管理员(Ocean Shipping Clerk) 机场值班员(Airport Clerk-on-Duty) 车站值班员(Railway Station Clerk-on-Duty) 委托代办科(股)长(Chief of Travel Orders Department) 委托代办员(Travel Orders Clerk) 票务员(Booking Clerk)	
销售部(Sales Department)	279
经理(Manager of Sales Dept.) 销售科长(Chief of Sales Department) 销售业务员(Salesman) 市场调研员(Marketing Researcher)	
第三章 交通(汽车)(Travel Taxi Agency Organization)	289
经理室(Manager's Office)	289
旅游汽车公司经理(Travel Taxi Manager)	
业务科(Sales Promotion Office)	292
科长(Chief of Sales Promotion Office) 总调度员(General Dispatch	