

# 四川省中国青年旅行社有限公司

川青旅[2010]第 095 号

签发人：何光厚

## 关于“十一黄金周”安全质量工作的要求

各分支机构、全体员工：

2010年“十一黄金周”即将来临，经社总经办会议要求，希望全体员工在抓生产时一定要将安全和旅游服务质量放在首位，安全是旅游的基础，安全工作责任重于泰山，全社从业人员应进一步牢固树立“安全第一”的思想和意识，并贯彻在旅游服务的全过程和各个环节之中，并逐步建立预警机制，严格执行一岗双责，在“十一黄金周”期间应着重做好以下工作：

### 一、团队用车方面

安全工作的重点在旅游车的安全，再次重申，我社所有旅游用车，必须在新南门运调中心上网调用，任何分支机构和工作人员不得非法租用下线车、外地车、报废车、校车等车辆从事旅游营运。

今年营运的汽车旅游线路以新南门运调中心能否打单为依据，若不能打单，该旅游线路即视为不能营运的线路，请大家严格遵守。

### 二、保险方面

必须为所有游客，不论是自由人或是自驾游游客包括导游和领队足额购买保险，决不能漏保、迟保。

近日发现个别分社的下属部门未给客人购买旅游意外险，偏偏该团队发生人身伤害，结果造成被动的局面。

若有需要出险的，必须用真实材料递交到保险公司，不得弄虚作假。

### 三、团队操作方面

- 1、由于黄金周期间游客大幅上升，机、车票、住宿紧张，因此需各操作人员加强责任心，一定落实好团队的食、宿及团队用车，往返飞机票等，并随时掌控团队情况，确保团队顺利运行。
- 2、在安排旅游团队的游览活动时，要认真考虑可能影响安全的诸项因素，制定周密行程计划。
- 3、借调导游人员时，除审查导游资质外必须完备借调手续，严格审查，避免社会人员租借他人导游证带团的情况发生。
- 4、要求导游团队的行程中，应尽到责任，随时提醒客人在游程中注

意安全。要求司机遵守有关规定，不得疲劳驾驶。

- 5、 团队行程中不得擅自增加购物点和强制游客参加自费。
- 6、 边防出入境名单须按时上报，要求字迹工整、清晰，不得潦草和任意涂改；近期不得使用白条领队报告、分团报告和使用签证复印件出入境。
- 7、 出境游必须选派合格的持证领队
- 8、 不组织、不宣传和招揽游客到非旅游目的地国家游览。
- 9、 认真选择好境外地接社，并签订接待合同，约定接待标准、付款方式等保障团队顺利运作。
- 10、 处理好到团队旅游“自费项目”问题，让客人明明白白消费，一旦约定好后请仔细填入合同内，出团后严格按照合同约定执行，若由此引发的旅游投诉也便于处理。
- 11、 若发生事故，现场有关人员应立即向本单位和保险公司、当地旅游行政管理部门报告，并积极配合有关方面，组织对旅游者进行紧急救援，并妥善处理善后事宜

#### 四、办公场地安全

办公场地请严格按照我社 2008 第 002 号《办公场地安全管理办法》执行，在黄金周期间值班人员须注意防火、防盗及人身安全，一旦发现威胁的安全隐患应立即排除，若无法立即排除的请立即拨打 110 和 119 寻求帮助。

“十一黄金周”即将到来，希望各分支机构以安全为生产保驾护航，祝大家生意兴隆，工作顺利。

四川省中国青年旅行社有限公司

2010 年 9 月 27 日

请各分支机构负责人接到本要求后立即传达

下载地址：<http://www.COTS.com.cn>