



四川省中国青年旅行社有限公司

分社管理

2011年1月（修订）



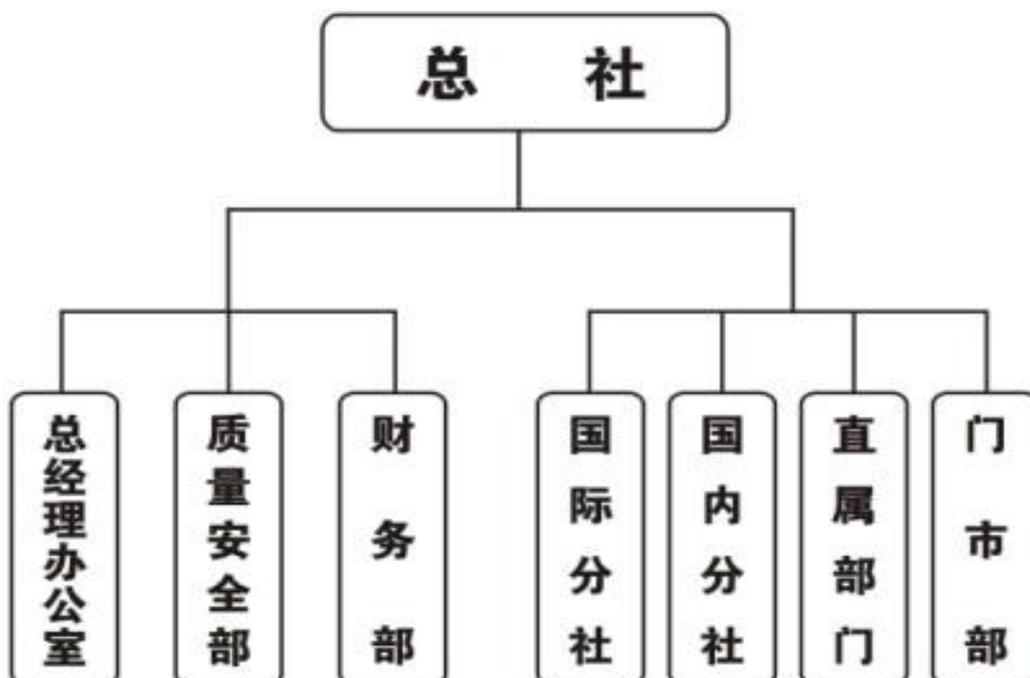
目录

1、 总社行政机构图	3
2、 分社管理架构	4
3、 分社管理制度	5
4、 办公会制度	7
5、 财务管理制度	9
6、 财务人员工作细则	10
7、 分社团款操作制度	11
8、 旅游合同管理制度	12
9、 分社团队档案管理制度	14
10、分社团队档案要求	15
11、分社旅游业务专线管理细则	16
12、分社关于发票申领使用的要求	18
13、保险费用及保险金额	19
14、分社员工守则与劳动纪律	20
15、员工登记表	23



四川省中国青年旅行社有限公司

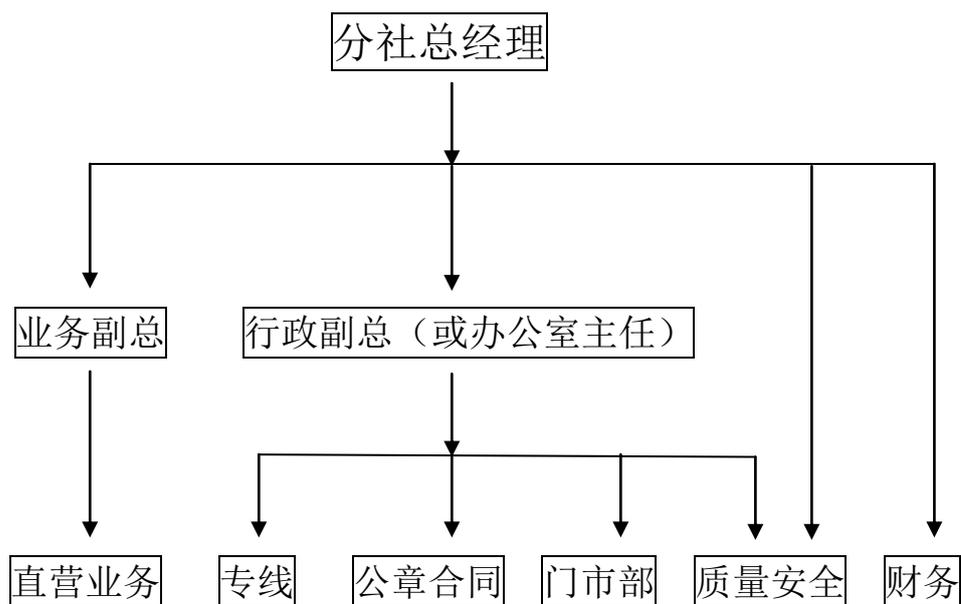
行政机构图





四川省中国青年旅行社有限公司

分社管理架构





分社管理制度

我社从 2002 年开始设分社，为促进分社健康、有序地发展，规范分社的经营活动，使分社真正做强做出特色，特制定以下制度，各分社应认真对待、严格遵循。

质安：

- 1、牢固树立“安全第一”的思想，重视安全，抓好安全。分社必须设质安员，并由总经理或副总经理亲自主管，切实做好，长年不懈，落到实处。
- 2、认真做好旅游接待，全员重视质量，不论是团队还是散客，都要 100% 做好工作，注意细节，规范操作。
- 3、出现投诉、纠纷或安全问题，高度重视，及时解决处理妥善。专线经理、分社总经理、直接责任人应同时第一时间到达，现场解决问题，不推诿，不怠慢，并及时同步向总部汇报情况。

合同：

- 4、合同要严格管理，各分社须设合同专管员并上报总部，由专人到总社领取合同和收据（均以旧换新）。非专管员及旧合同不齐时，总部有权拒绝换发新合同。

印章：

- 5、分社公章为分社唯一有效印章，分社公章仅限于分社正常业务范围使用，不能用于其它活动。超出分社法律范畴和责任人身份的事绝对不能做。

重大对外联络活动及重大经济业务活动，加盖分社公章需同时报批总部并备案。



6、印章要严格保管，严格把关，正确使用，专人管理，专人负责，分社的公章要经分社总经理同意后才能加盖。

7、到总部盖章时要指定专人送报，决不能私刻公章乱盖，触及法律时总社要追究责任。

证照：

8、《营业执照》、《经营许可证》、《税务登记证》、《组织机构代码证》等企业重要证照，严格管理，有序使用，需出示复印件时，一定要签注“仅供何事使用”字样。

广告：

9、分社广告，在成都各报纸上刊登的，均要通过总部统一审核，广告电话需事先上报备案。

专线：

10、严格控制专线数量，不得盲目扩张。新增设专线应报社总部批准，专线出现问题时，不论是哪一个方面的，都要由分社负责任，务必做好专线管理，用人得当，不设部中部，有效掌控。

人员管理：

11、人员录用要谨慎，经考察后按规定办理手续，并建立专线人员人事档案。人员增减变化要及时统计和上报、加强对员工的思想品行、职业道德的教育，及时清退“害群之马”，各专线《通讯录》及时整理、及时上报。

四川省中国青年旅行社有限公司

2010年1月



办公会制度

- 1、每周开一次工作例会，会议时间由各分社自定，安排在周一或者其它工作日，
参加人员：法人总经理、副总经理、办公室主任、财务经理、安全员专人
- 2、会议内容：汇报各自一周来的工作、经营、安全、销售、人员等状况，布置下周和近期工作，重大问题讨论和决策，特殊事件交流，统一思想认识，制定发展规划。
- 3、会议落实，会后要逐项落实，分工合作，追踪结果，直至全局完成。

办公室职责：

（一）日常办公服务

- 1) 公司对外电话接听、转达。
- 2) 复印、打字、文档处理。
- 3) 劳动人事档案管理。
- 4) 文件、合同管理。
- 5) 工资表、医保、社保。
- 6) 办公用品购买与管理。
- 7) 办公环境卫生、防水、防盗。
- 8) 水电设施维护。
- 9) 工商、税务手续。
- 10) 会议安排、记录。
- 11) 内部电脑硬件、软件、网络的管理和维护。
- 12) 电话新增或销号手续、IP 电话管理。



（二）导游管理

- 1) 导游登记、收取管理费。
- 2) 导游资料、证书等保管。
- 3) 导游培训、年检。
- 4) 按旅游局要求对导游进行及时有效监督和管理。
- 5) 为业务部门推荐导游。

（三）安全、质检

- 1) 对挂靠车辆进行登记、收取管理费。
- 2) 办理营运手续。
- 3) 加强安全教育，遵守安全规定，严防安全隐患，重点把好资质关和合同关。
- 4) 出现安全问题及进汇报，妥善处理。
- 5) 收集整理游客意见表。
- 6) 不定期抽查旅游接待质量。
- 7) 与旅游局执法大队保持联系，密切注意执法动向。
- 8) 接受游客投诉，查明原由，及时处理。
- 9) 重大投诉及时向公司领导、旅游局汇报。



分社财务管理制度

按照《企业法》及有关法制、法规进行合法经营，进一步提高本社员工素质，增强本社在旅游行业的竞争力和影响力，最终实现较大的经济效益，特制订本制度，望各部门严格执行：

一、执行《会计法》和国家统一会计制度；

二、根据本社经营特点，按照旅游行业财务处理程序，建立会计帐册，进行会计核算，保证财务工作有序进行；

三、实行财务收支审批及汇、转、提款制度：

- 1、本社所有收支应通过本社总经理审批；
- 2、本社各下属部门，如需汇款请将款项汇至以下我社帐号，帐号附后；
- 3、凡是需要支付有关费用的，应有合法票据，转款须银行到帐后，支付转款金额的千分之七的税金后方可提现或转出；

四、合同、收据制度：

- 1、合同、收据由本社总部统一购买，收据按市场价格出售给本社下属各部门；
- 2、本社各下属部门，凭旧（排号）合同签领新（排号）合同，如不能出具上次签领已签旧合同，则不予办理；
- 3、本社各下属部门，凭旧收据购买新收据，如不能出具上次购买已开收据，则不予办理；

五、发票制度：

签合同收费时应主动开据发票，对“凭收据换发票”不得拒绝；发票填写必须三联一致，不得开鸳鸯联；发票使用必须符合国家法规，违者严处。



财务人员工作细则

会计方面

- 1、旅行社整体财务管理、帐务处理。
- 2、对工商、税务局、旅游局，各类报表的统计，汇编，整理和上报，做到不漏报、不错报、不迟报。
- 3、财务票据收集、凭证整理，按要求分类备好，配合主任会计，做好相关辅助工作。
- 4、政府相关政策的学习，把握、并结合企业情况，制定相应措施，贯彻执行。
- 5、旅行社业务、营业收入、支出、利润等情况汇总、分析，形成资料。
- 6、财务各类报表的设计，改进，印制。
- 7、支票管理（购买、开具），银行帐目查询、提现、转帐，并做好资金平衡协调。
- 8、每月总部员工工资的造册。
- 9、总部工作人员办公用品的采购。
- 10、出纳不在时协助代收款，并按程序移交。

出纳方面

- 1、办理银行业务，到银行存取款、核对帐。
- 2、内部税务收款，收后按程序交总经理。
- 3、每月总部员工工资的发放。
- 4、会计不在时协助代开发票，并按程序移交。

综合方面：

- 1、旅游合同的管理、盖章、发放与存档。认真登记，各部门、各专线都一律以旧换新，保持完好，不能缺页。（专线收费 0.5 元/份）。
- 2、收据的管理，登记、发放。部门——不收费，但必须以旧换新（三联单）



团款操作制度

- 1、直客团款——在出团前，100%收齐，原则为“先交费，后旅游”。
 - 2、同行之间交客：
 - 散客——出团前 100%收齐
 - 如遇门票优惠或确为发生费用，完团时予以扣除，如数退还。
 - 团队——出团前收至 80%或以上，完团时结清尾款，达到 100%收齐。
 - 如双飞团必须确保机票 100%提前到位，另团款按 80%预付。
 - 如有质量投诉，视情况协商，确实该赔偿的，结算时予以扣减。
 - 3、团款由专人收取，操作人要提供收款明细与依据，回款于当日及时上交财务，收支分明、先收后支，专款专用，支取时要仔细核对并填写好《请款单》或《报销单》，注明：出团日期，参团人数，结算价格，总计团款，并写明是机票款还是地接款。
 - 4、不得违规操作，私收私支旅游团款，座支挪用。收支两条线，专人负责，部门经理及操作人不得擅自收取及支付，私支团款按违纪处理，视为黑团，暗箱操作，发现后将停止工作并相应罚款（视情节 2 倍及以上）。
 - 5、因个人操作失误，导致团款不能正常回拢的，责任由操作人承担，费用由个人承担，承担的比例与责任挂钩。
 - 6、工作失误包括以下几个方面：
 - 错报价格——低于成本
 - 漏报项目——餐次不足、餐标不够、
 - 计算出错——对方不认
 - 机票航班不对——纠正时已经来不及
 - 出错机票——产生的退票费（时间、名字、目的地、折扣、舱位等级等）
 - 接送团——出现错接（送）、迟接（送）、误接（送）、漏接（送）
 - 操作不正规没有文字确认，出现争执而无法评判、无法挽回。以上各项如出错，分别由报价人或操作人承担责任和相应赔偿，谁错谁负责。
- 以上规定，各部门各员工必须自觉遵守，严格执行。



旅游合同管理制度

一、统一发放

- 1、旅游合同由总部集中管理，统一发放。管理机构设在总经理办公室，并设专人进行日常管理和发放工作。
- 2、各分支机构（分社、门市部及直属部门）均须设专人管理和领取合同，如人员有变动时要及时书面报告总部，以便保持工作关系的对应。
- 3、每份旅游合同一式三连，均有我社自编号，投诉电话，并盖有我社合同专用章和法人章。我社旅游合同《领取登记卡》如实记录领取情况。

二、以旧换新

- 1、新部门成立时，可首次领取合同 1-2 本，再次领取时，必须无条件以旧换新，交回一本领一本。
- 2、合同交回时，由办公室专管员验收检查不得缺页，号码必须连续，否则办公室有权不予发放新合同。
- 3、领取合同时，首先到总部财务交款到办公室凭交款凭证领取合同。
- 4、临时应急或遇到大型活动，需增加合同的领用，则应以分支机构的名义出具书面报告，经批准后可增发。

三、严格管理

- 1、合同严格按制度专人管理，未启用的新合同，要放在文件柜内妥善放置，不得随意堆放以免丢失或被人盗用。所签合同的一切资料应该妥善保管，合同履行完毕后应立即将资料归档，用过的旧合同，要整理归档，按号码顺序放置，以便下一次查找。国内合同保存期为两年，出境游合同保存期



为三年。

- 2、合同如不慎丢失，则要登报作废，以防止他人利用造成更大的损失。
- 3、各分支机构对所签合同的全面履行具体负责，履行中发现问题应立即上报，并积极想办法解决，对发生的合同纠纷负责处理好或协助有关部门处理好；
- 4、指定专门的部门和人员负责合同的基础管理工作。对于合同管理人员应定期培训，并不定期检查其工作情况。

四、特别要求

- 1、旅游合同是我社与客人签约的重要凭证，具有法律效力并承担相应的民事责任，我社对旅游合同的使用和管理有严格的要求，任何人不得将我社合同转借他人或交由其他旅行社使用，违者将按我社规定处以罚款并追究当事人和部门经理的责任。
- 2、如有合同纠纷，及时报告，并积极及时解决，不得拖延时间，以免错过解决问题的最佳时间！
- 3、合同必须要求正确填写不得随意乱写，所有书面约定都必须兑现客人。
- 4、如有合同纠纷，及时报告上级，并积极及时解决，不得拖延时间，以免错过解决问题的最佳时间！
- 5、合同是游客与我社之间关系的法律依据非常重要。每个员工都有义务按要求合理使用，对发现的违规行为加以制止，并向总部举报。

四川省中国青年旅行社有限公司

2011年1月



团队档案管理制度

根据《旅行社条例实施细则》第四十四条规定和省旅游局执法总队要求，旅行社必须妥善保管各类旅行合同和相关文件、资料（含运行计划表、投保单、服务质量跟踪表、付款凭证、往来传真、宣传单等），实行“一团一档”，保存期为两年，随时接受检查，违者可处1万元以下罚款。

具体规定如下：

- 1) 各分社将“合同”分社留存联（即第2页）与团队档案一起，“一团一档”自我保存，总部抽查；
- 2) 各内设部门将“合同”部门留存联（即第2页）与团队档案一起，“一团一档”交总部办公室存档备查；
- 3) 各门市部“一团一档”要求目前暂时与内设部门相同，政府有新要求时再另行通知。

以上规定从即日起执行，各分支机构务必严格遵守，违者必究。

四川省中国青年旅行社有限公司

2011年1月



分社团队档案要求

1. 一团一档

每一个团队的运行必须建立档案，而且做到一团一档、存放有序，便于查阅。专人统一妥善保管，保存时间不得少于三年。

2. 资料齐全

我社每个团队的当次运行档案中必须有以下资料：

序	类别	要求
1	旅游合同	●填写正确、无漏项，并有客人的签字和具体联络方式。
2	旅游行程	●行程是合同的重要组成部份，必须标准、有客人的签字。
3	团队运行计划表	●填写正确、无漏项，并切实按计划执行。 ●导游必须严格按计划运行，不得随意更改或找借口不执行。
4	质量跟踪表	●有客人签字，同时有司机、导游姓名、有车牌号。 ●客人必须人手一份，100%做质检（除非是一家人或一个单位的团体，客人自己执意合用一张表，但也必须做到人人签名）。 ●对表上所有项目：日程安排、导游服务、餐饮质量、住宿标准、娱乐项目、交通保障、购物安排、旅游安全、其它等项目逐一考核。
5	租车合同	●网上统一调车，所租旅游车辆必须是有“营运资质”的、符合旅游局规定的、有正式单位的、而且车况良好、司机车技过硬的。
6	接待确认件	●团队操作过程中所有与供应商、同行社之间的传真、信函、确认件，如订房、订餐，有标准、数量、费用等记载。 ●接待社有确认人姓名、有单位盖章，具有法律效应。
7	旅游意外保险单	●严格按照国家旅游局的规定执行，每团必保，每客必保；一团一保，及时投保。导游、领队、跟团等工作人员也不能例外。 ●特种旅游项目的，视风险程度加收特别风险保险费。 ●《投保书》每个栏目都要填写清楚，做到准确无误，人员姓名要与其本人身份证完全一致，一字不错。 ●在团队出发以前，将投保、承保确认手续全部办妥、落到实处，不能出现漏保、错保、误保，出团前交保险费并加盖公章
8	客人名单	与本人《身份证》完全一致。



旅游业务专线管理细则

1	经理负责制	各专线实行经理负责制，直接与总部签定合同者为该部门第一责任人(即为经理)。经理对分社直接、全面负责。认真执行《年度目标合同》，在权利赋予的范围内，可合理、合法的自主经营和实施管理。
2	人员登记入册	人员人事资料必须在分社总部登记入册，填写《人员聘用登记表》，出示《身份证》、《学历证》及相关能力证明等并交上复印件，登记准确的通讯方式，以便在第一时间联系到本人。人员发生增减变化，部门经理要及时上报总部。用人不当，造成损失，由经理负全责，并承担相应损失。
3	遵纪守法	各专线必须维护旅行社的整体利益，遵纪守法，听从指挥，做到顾全大局，精诚团结、通力协作。严格执行分社各项规章制度，严格按旅游局规定操作，与国家、上级主管部门、分社总部保持一致。彼此尊重，和睦相处。不利于团结、不利于整体的事不做。有问题协商解决，互帮互学、互谅互让。提倡互相交团，力争能够等量返还。服从统一领导，顾全整体大局。共创品牌，共同发展。
4	正规运作	按已登记注册的专线运作。凡是分社已有的专线，一般情况下不得外交转出，必须交相应的专线直接操作；不得做私团、谋取私利、败坏旅行社声誉，违者按营业额等额罚款。专线之间，一律以同行价结算（在可能的前题下，尽量优惠）。如内部价格确实高于外社，则可以友好协商，力求统一、双方满意；如仍有分歧，可转出本社。
5	合理转拼	转拼团一定要向客人说明，征得同意并写入合同转拼团事宜（写明何社发团）。如收散客转与其它旅行社一定在合同上书面签署转与谁，不得再与“联合发团”等字样。
6	合同管理	严格合同管理，正确填写合同内容。所有合同必须在签约之后，全部完好无损地交回总部，不得缺页缺号缺项，合同一式3份：客人、分社财务、总社办公室各1份。缺一张罚款100元。
7	旅游保险	所有客人必须按规定办理旅游意外保险，做到一团一保，每客必保，无条件为客人购买保险。不能出现漏保、错保。将投保工作落到实处。导游与随团工作人员也必须同时做保。合同必须注明： <u>旅行社已为客人购买旅游意外险</u> （保费×元，保额×万元）
8	安全第一	作好周密的安全保障工作。安全是旅游最基本的要求，没有安全就没有旅游。保障游客的生命财产安全，是工作的重中之重，必须租用合法的有旅游资质的旅游车，选派合格的驾驶员，在全程途中导游应全力配合驾驶人员作好安全行车，行程中选择安全的景点和路段，在游览途中，导游应随时提醒客人注意安全和防止行李物品的遗失。如遇客人生病、高原反应等应作出妥善处理。
9	投诉处理	出现安全问题或质量投诉要及时上报、及时处理，以便采取相应措施，妥善解决



		问题，将影响与损失减小到最低程度。不得隐瞒，不得私了。如出现旅游局或相关政府部门罚款，则是谁的问题，谁负全责，罚款不得转嫁总部，完全由肇事部门自行赔付。
10	确保质量	确保操作运作质量，不论是团队还是散客，都要做到优质服务，精心操作。做到对自己的工作负责，对分社的名誉负责，对“四川青旅”的品牌负责。
11	质量回访	坚持质量回访，客人返回后的1-7天之内，做到电话回访率达80%，上门回访率达20%。发现重大问题，按团款10%-50%罚款。
12	文明办公	文明办公，爱护环境、爱护公共卫生，文明用语、着装职业化。不在办公室大声喧哗或大笑，不影响相邻部门的正常办公，工作时间不得放音乐。
13	热情待客	热情待客，不管是否本部门的客人，都要一视同仁，表现足够的热情和应有的礼貌，在部门人员不在场或人手较紧时，互相帮忙，促成业务成交。
14	节约能源	节约能源，尽量减少公摊项目的费用，以降低成本。相关费用（房租、水电、饮用水、公用项目等）合理分摊，及时交纳，不得以任何理由和借口拖欠。
16	帐户转入、转出	通过分社财务银行帐户转入、转出款项时，应提供团队操作档案的相关资料： <ul style="list-style-type: none"> ● 旅行社的书面约定（旅游合同） ● 行程安排 ● 旅行社团队运行计划表 ● 旅行社服务质量跟踪表 ● 用房、用餐等接待确认件 ● 租车合同 ● 旅游意外保险单 ● 客人名单 ● 客人旅游人数 ● 团款总额（与帐面相符）。 同时提供配套、等额的成本发票（房、餐、车、门票、大交通费等）。 帐务出入发生的电汇费用，由专线按实际金额自理自付
17	发票税务	在财务开具旅游发票时，按3%交纳手续费。尽可能提供等额的成本费用票据，如：门票、房费、车费、或其他费用发票（如：电话费、办公费、汽油费、过路费等）。凭收据换发票，票据要正规操作，不得涂沫更改，不得营私舞弊，如有违反，后果完全自负，损失个人承担。
18	保守企业机密	保守旅行社机密，维护旅行社利益。凡属商业性秘密，不得泄漏不得扩散。辞职及辞退人员，不得带走本社任何资料，不得做与本社相同的专线，违者追究其刑事责任并赔偿相应损失。
19	爱护办公环境	爱护公共设施，保持清洁。损坏物品照价赔偿，按卫生值日表轮流打扫卫生。下班时最后离开的工作人员请切记：关窗、关灯、断电、锁门。注意防火防盗。具备良好的公德意识，本专线人员不在场时，其他人员不得随意入内，更不得动用其资料、物品或使用电脑、电话、传真机等设施。



关于发票申领使用的要求

专线部门为客人出具发票时，必须正确、如实地按要求填写《发票申领表》：

申领部门	写清部门名称、经办人名称、负责人名称， 然后必须经本部门负责人（签约第一人）签字同意。
发票内容	1. 客户名称——写全称； 2. 年月日——原本发生的日期； 3. 旅游线路——写标准行程的名称写； 4. 旅游人数——按实际写； 5. 服务费——小写、大写对号入座，分别写清楚。
分社审核	分社总经理或副总经理审核、签字同意，交财务部办理。
注意事项	在发票出具后，如因故作废或暂不需要了，则应交回财务，不能私自处理；如需更改，则应交财务办理，不要擅自涂抹更改，否则后果自负。

附：《发票申领表》式样详见下表：

发 票 申 领 表

申领部门	专线名称：_____	专线负责人姓名：_____
	经办人签字：_____	专线负责人签字：_____
发票内容	客户名称：_____	年 月 日
	旅游线路：_____	旅游人数：_____
	服务费金额：（小写） _____	（大写） 万 仟 佰 拾 元 角 分

分社负责人签字：_____

时间：_____



保险费用及保险金额

旅游项目	旅游天数	保险责任	保险金额	保险费
国内游	1-2 天	意外身故、残疾	10 万元	2 元
		意外医疗	1 万元	
		疾病身故	1 万元	
		遗体遣返费用	1 万元	
	3 天	同上		3 元
	4-5 天	同上		4 元
	6-9 天	同上		7 元
	10-12 天	同上		9 元
出境游 入境游	30 天以内	意外身故、残疾	25 万元	21 元
		意外医疗	1 万元	
		疾病身故	3 万元	
		遗体遣返费用	1 万元	
延长旅游	国内旅游时间超过 12 天，每天加收人民币 2 元。 出入境旅游时间超过 30 天，每星期加收人民币 12 元。			



员工守则与劳动纪律

1. 工作制度

- ①作息时间：旺季 9:00—18:00 (1/4—30/11)；
淡季 9:30—17:30 (1/12—31/3)；
中午 12:00—13:00 为午餐时间（原则上不离开岗位就餐）。
- ②工作时间：正常工作时间——周一至周五；
值班工作时间——周六、周日（实行轮流值班，确保岗位有人，业务不中断、淡季安排轮休）；
法定假日值班——通常与国家同步安排，工作需要时部门临时调整，轮流值班，确保工作正常进行。
- ③值班加班：各部门因工作需要，周六、周日与节假日必须安排专人值班，不得空缺。
各部门每天必须安排专人值班，晚上值班者给予夜班津贴，开工资时一起发放：
22:00 后离开岗位的，按加班时间补助；

未值班者或提前离开岗位的，分别扣罚工资，开工资时予以扣罚：

未值班者扣 50 元/次；

提前离开岗位的扣 20 元/次；

如造成损失的，另外视损失程度扣罚。

2. 岗位要求

- ①热爱旅游事业、钻研旅游业务。思维敏捷，头脑灵活，理念时尚。
- ②精通主线，熟悉附线。熟悉本职工作，熟悉业务相关知识，熟悉市场运作规则，胜任岗位角色要求，不断提高业务水平，完善相关知识结构。
- ③敬业负责，有事业心，勇于进取、创新开拓，吃苦耐劳，不惧困难。不断培养良好的沟通、协调能力，独当一面。
- ④工作期间，衣着整洁、举止大方，体现职业化、语言规范化。工作场所一律持普通话，保持形象端庄、开朗有朝气。
- ⑤遵守纪律，服从大局，有全局观念。
- ⑥树立主人翁意识，注重工作效率，当日事当日毕，上班不做与工作不相关的事。
- ⑦尊敬上司、爱护同事，互敬互帮、团结友爱，和睦相处。
- ⑧熟练使用电脑、充分利用网络资源、拓展网上交易。
- ⑨适应办公方式现代化，标准化要求，体现档次，力求完美。
- ⑩培养较高的个人素养和良好的个人品德。热爱集体，维护企业整体利益，保守企业商业秘密，爱护企业品牌，不做有损企业声誉、有损企业利益的事。坚持原则、廉洁奉公。不得假公济私，以公司名义行个人之便，不准做私团，否则以营业额同倍罚款。为企业效益最大化而努力。

3. 劳动纪律

- ①上、下班实行考勤签到，凭考勤记录计发工资。
- ②不迟到、不早退。迟到（早退）1 分钟扣 1 元。迟到（早退） ≥ 3 次，扣月工资 10%；迟到（早退） ≥ 6 次，按旷工对待，扣月工资 30%。
- ③员工无故不到岗上班，按旷工处理。旷工 1 天，扣月工资 30%；取消当月所有津贴。旷工 3 天，视为自动离职，当月无工资福利。



- ④有事必须提前请假，否则按旷工对待；员工请事假，需提前 1-3 天向部门领导提出，并上交《请假条》，经批准方为准假。事假无工资，按实际耽误天数扣发工资。
- ⑤员工因病请假，应出具市属或专业医院的证明，口头请假无效，持手续上报备案方可休假，急病可事后补交手续。病假按实际耽误的天数计发 50%工资。病假按 50%支付当天的工资（需有医院证明和治疗凭证）；
- ⑥婚假 7 天、丧假 1 天，女员工产假按医院证明休假，此期间工资照常发放（发基本工资）。
- ⑦努力钻研业务，积极参加相关培训。但若占用工作时间参加培训，则需向事先提出申请，并经批准同意。
- ⑧《例会》每月一次，每月 30 日上午进行，由主管行政的副总经理主持，全体员工参加。布置通报一月及近期工作、交流情况、发布信息。无故未到会者，每次扣当月基本工资的 10%。原则上《例会》不能耽误、缺席，特殊情况，需经主管领导批准同意备案。

4. 财务纪律

- ①帐目往来清楚，一客一结、一团一清。
- ②当日款项，当日上交。不坐支、不挪用、不私用团款。
- ③丢失团款，如数赔偿。
- ④触犯法律，则交司法机关办理。不得操作私团，否则按营业额等倍处罚责任者。

5. 电话接听

- ①“铃响三声，必有应答”接电话时，必须认真接听，讲普通话并采用标准、规范用语，声音清晰、语气柔和、亲切热情、有朝气、有亲和力。
- ②接转电话统一问候语：“您好，四川青旅，请问……”，帮别人转电话时应：“好，请稍等。”
- ③如对方要找的人不在时说：“对不起，他（她）不在，我可以帮您转告吗？”
- ④不能冷落客人，解答耐心仔细，处理问题讲究方式、注重效率、落到实处。尽量留下线索信息，认真做好记录交接，并有针对性地对出游情况适当追踪。
- ⑤广告热线电话号码，尽量确保打进畅通。电话主要用于业务销售，客户至上、业务第一，一般不应私用，特殊情况需经允许，长话短说。个人长途，费用自理、自觉交费。
- ⑥尊重同行，互通信息，友好往来、长久合作。

6. 传真收发

- ①向对方发传真：“您好，我是四川青旅，请接传真。”“……关于行程、询价或报价……”重要传真发完之后要马上补打电话追问是否收到，以免误事。
- ②接对方传真：“好，请稍等，谢谢……”收到后，如不清楚，应立即补打电话说明情况，再次索要。
- ③及时回复传真，拟定草稿，并输入电脑编辑排版，以程序化文件交经理审核修改之后再发出。发出后动态管理，及时跟踪、催办、直至有结果或告一段落。
- ④不要错传、误传、漏传资料。忙而不乱、忙中有序。

7. 客户接待

- ①待客礼貌热情，让客人高兴而来，满意而归。主动为客人倒水，谈吐温和大方，回答问题专业。
- ②妥善处置有关问题，讲诚信、守规则。不要让上门客人失望而走，尽量促成业务圆满成交。

8. 合同签订

- ①严格按旅游局有关规定及旅行社总部的要求，认真准确的填写，不能有丝毫马虎。
- ②耐心解释有关条款，特殊问题、重要事项交待清楚、落到实处。
- ③按规程实施操作，注重服务质量、注重企业信誉、体现企业品牌。
- ④如因个人原因造成错误或处置不当，出现退赔或投诉，责任自负，后果自理。



- ⑤必须为客人购买旅游意外保险，不能漏保、错保、误保、迟保。一团一保、每客必保。
- ⑥散客如转转交，明确在合同上书面签署转与谁。

9. 保密纪律

- ①不该讲的不讲，不该问的不问，内部商业机密，不得有意无意泄露，保持严谨的工作态度。
- ②重要资料用毕置入文件柜，不要放在桌面上。不得将内部资料随手乱丢，不得外带，以防丢失。
- ③不得拷贝部门业务工作资料，违者追究法律责任。

10. 电脑操作

- ①用正确方法开机、关机，按程序操作，下班时做到人走关机，并断开电源。
- ②禁止外带移动盘的使用，确保系统安全运行。
- ③不任意修改电脑内部程序，出现异常情况或发生运行故障，应及时报告说明，不得随意修改或删除文件。
- ④爱护电脑及配套设施，经常清洁及轻拿轻放。
- ⑤网上下载文件时要谨慎，以防染毒。

11. 办公纪律

- ①不大声喧哗，不大声嬉笑，不妨碍相邻部门的正常办公。
- ②爱护设备设施，物品轻拿、轻放节约能源、办公用品，尽量降低消耗。不浪费纸张、文具等办公用品，做到物尽其用。
- ③仅一个人在办公室时，尽可能少用照明，外出时要锁门，不要怕麻烦。
- ④人走关灯，节约用电。如果最后一个离开部门，则要锁好抽屉，归整资料，处置电话转移，关饮水机、关空调、风扇。如果最后一个离开大办公室，关好门窗，防盗防火。
- ⑤损坏物品照价赔偿。不按制度办事，在批评教育的同时并视情节轻重扣款（扣工资总额的5%—50%）。工作失职或失误，造成重大损失的按损失程度罚款。
- ⑥员工及外来人员，在不办公事时或当事人不在室内时，不允许进入总经理、副总经理及财务部等办公室内。上班时间不允许窜岗、离岗、脱岗。
- ⑦员工上班时间一律配戴工作卡。文明用语，不说脏话。上班未戴工作卡，一次扣10元。
- ⑧上班时间、工作场所不得打牌，更不能赌博，违者扣发当天工资。

12. 办公环境

- ①文明办公，爱护办公环境、保持清洁卫生，按要求轮流值日。
- ②每天清扫本部门办公区域卫生，桌面整洁、清爽，资料清洁排列有序（扫地，擦桌椅，擦饮水机，擦电脑、清理展示架，整理资料夹）。
- ③养成良好的卫生习惯，纸屑，杂物丢入纸篓，不随意乱扔。
- ④办公室办公期间，为避免影响他人正常工作，不宜大声说话或高声大笑。

13. 辞职辞退

- ①辞职，需提前15天递交书面报告，经同意批准，方可离开。符合手续的辞职，可在10日，领取正常的工资（按实际工作天数计发）。不符合手续的，甚至不辞而别的，当月不予发工资，以用于弥补工作损失。
- ②辞退，解聘需提前3天通知本人，员工应在3天之内办理交接工作手续。部门解聘辞退的，按实际出勤情况计发工资、福利。