

情景三 “红色生态” 之夹金山研学体验旅行定制

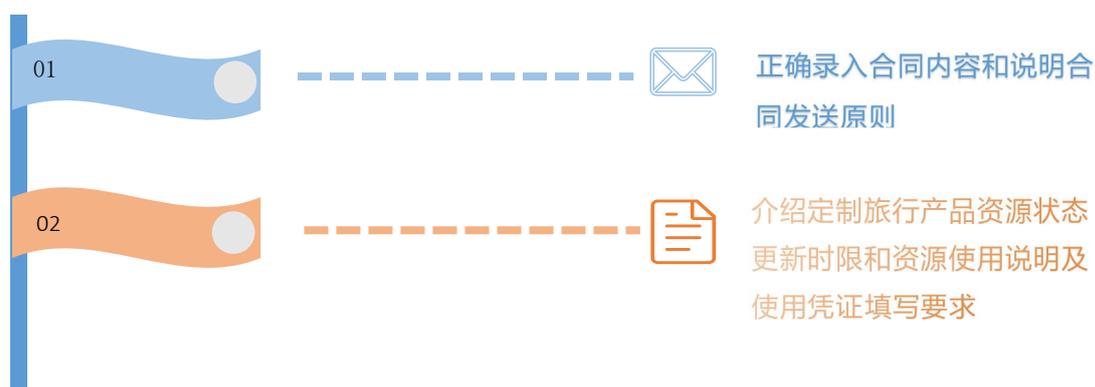
项目六 解合同条款 预定产品资源

【任务导入】

任务描述

定制师小李承接了7月20-22日某八年级师生到夹金山的“红色生态”研学之旅，在旅行之前，需要和客户制定相应的合同，以明确双方之间的职责，避免发生纠纷。在合同制定好了之后，还需要双方都要明确知晓合同的内容，特别是定制旅行产品状态更新时限和资源使用说明，并填写好相关的凭证，签订好合同之后还需要及时提醒客户付款。

任务目标



【任务分析】

定制旅行合同需要及时将合同录入与发送，在产品资源填写方面需要明确产品资源可采购；产品资源稀缺性；产品资源供应支撑，还要填制使用凭证、资源状态（

资源预定的进度)、资源使用说明和使用凭证、各类资源凭证的填写要求,比如说交通、酒店、门票、证件、导游、其他等方面的内容。

一、定制旅行方案修改与跟进

首版方案发送后,定制师至少需要跟进订单2次以上,并按照以下要求跟进和修改:若与客户约定了下次沟通时间,根据约定的时间跟进订单。若未约定下次沟通时间,跟进订单的频率需要满足:首版方案发送当天至少跟进客户1次。首次跟进后,若客户未明确拒绝继续服务的,在3天内再次跟进客户。若客户有修改需求,根据客户需求修改方案。

二、合同的录入与发送

客户确认方案后,对于线上订单,定制师应该在订单操作后台及时录入合同,并发送合同给客户。合同录入和发送时间不能晚于客户出行时间。对于线下订单定制师应该按照买卖双方的约定及时将合同给客户。在合同发送前,需要主动询问客户是否需要开发票并确定发票类型。

三、订单支付

合同录入和发送后,应该提醒客户支付订单费用。

旅行合同范本

合同编号：

_____ 旅游（_____ 天 _____ 夜游）

甲方：_____

（旅游者）

乙方：_____

（旅行社）

甲方自愿购买乙方所销售的旅游服务，为保证旅游服务质量，明确双方的权利义务，本着平等协商的原则，现就有关事宜达成如下协议：

一、游程及景点 _____

二、出发时间：_____；出发地点：_____

三、结束时间：_____；返回地点：_____

四、供应标准

1. 交通 _____

2. 门票 _____

3. 车辆 _____

4. 住宿 _____

5. 供餐 _____

6. 旅游保险 _____

7. 导游服务 _____

8. 其他 _____

五、团费总价 _____ 元；发票号码：_____。

六、组团旅行社或组团联合体（许可证号l-sh-gn）。

补充条款

双方约定以下补充条款：

“特别告知”为本合同的一部分，签订合同前甲方应当仔细

阅读“特别告知”内容。

本合同一式_____份，合同双方各执_____份，具有同等效力。本合同从签定之日起生效。甲、乙双方签字时对本合同条款均无异议

甲方(盖章): _____

地址:

电话:

_____年_____月_____日

乙方(签章): _____

地址:

电话:

_____年_____月_____日

本合同文本是根据《xx合同法》和《**市合同格式条款监督条例》及有关法律、法规制定的示范文本，供双方当事人约定采用，签定合同前请仔细阅读。为了明确旅游者的权利与义务，规范旅游市场秩序，旅游者参加国内旅游应知晓以下事项：

一、旅游者参加旅游应选择具有工商行政管理部门统一颁发《营业执照》、旅游行政管理部门统一颁发《旅行社业务经营许可证》和明码标价的旅行社。《旅行社业务经营许可证》上的营业地址与实际营业场所应当一致。

二、旅游者参加旅游前应与旅行社订立书面旅游合同，在交纳费用后应要求旅行社开具由***税务局印制的发票。

三、旅游者与旅行社订立合同或者填写各种报名材料时，内容要真实准确，并使用有效身份证件。旅游者参加旅游应确保自身身体条件能够完成旅游活动，并有义务在签订合同时将自身健康状况告知旅行社。旅游者与旅行社订立合同后，应当按照约定履行合同。旅游者本人不能成行，可以让具备参加本次旅游条件的第三人代为履行合同，并及时通知旅行社。因代为履行合同增加的费用，应当由旅游者支付。

四、旅游者应妥善保管好随身携带的财物，以免损坏或遗失

。

五、旅游者在旅游活动中应遵守团队纪律，配合导游完成旅游行程；旅游者应尊重目的地的各种法规、宗教信仰、民族习惯和风土人情。

2、甲乙双方同意恪守上述约定。甲方保证在旅游活动中服从乙方的统一安排和要求，乙方保证所提供的各项服务符合国家与行业规定的标准。

六、违约责任

（一）乙方在下列情形下视作违约，并承担赔偿责任：

1. 因故意或过失未达到本合同规定的内容和标准而造成甲方直接经济损失的；

2. 乙方的服务未达到国家或行业规定的标准。

3. 甲方违反合同规定，对其自身的损失应责任自负，给乙方造成损失，应承担赔偿责任。

4. 不承担违约责任的情况：甲乙双方因不可抗力因素不能履行合同的，不承担赔偿责任，但应及时通知对方，并提供事故详情及不能履约的有效证明材料。

5. 乙方在旅游质量问题发生前后已采取以下措施的，应减轻或免除责任：

（1）对旅游质量和安全状况已给予充分说明、提醒、劝诫、警告或事先说明；

（2）所发生的质量问题已采取了预防性措施；

（3）质量问题的发生是全部或部分由于赔偿请求人自身的过错；

（4）质量问题发生后，乙方及时采取了善后处理措施。

七、争议的解决方式

（一）本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成，可向有管辖权的旅游质监所申请调解、提出投诉和赔偿请求。

（二）双方协商、调解不成的，向**仲裁委员会申请仲裁；若不同意通过**仲裁委员会仲裁的，可在特别约定条款中明确解决争议的方式。

四、产品资源填写

定制师在给客户提交定制旅行方案之前,就需确认方案中的产品资源是可以采购的。产品资源是否可以采购很大程度上影响定制旅行产品的设计以及客户的体验。稀缺的产品资源会使定制产品具有竞争力,大多数情况下,产品资源在市场上都可以采购,但可获取稀缺的产品资源是需要定制师背后有强大的资源供应支撑。对于定制师尤其是新手来说,有效利用已有的产品资源并跟进预订资源状态是最为重要的。

(一) 资源状态,即资源预定进度

定制师在客户付款后应及时为客户预订资源,且资源预订有进展后,须及时地更新资源的各阶段预订状态。各阶段性的进度,都需要更新,且在1个工作日内(非工作日顺延)。若资源涉及出行人维度,定制师须填写每位出行人的资源预订状态。以携程旅游供应商后台系统(以下简称VBK系统)为例。

表1 定制旅行产品资源状态更新时限

场 景	资源状态更新时限	举 例
资源项付款后,距离出行日期超过3个自然日	距离出行日期至少提前3个自然日完成	若客户出发时间为2019年12月13日,客户在2019年12月9日支付机票费用,则应在2019年12月10日当天或之前,更新机票的资源预定状态至“已出票”
资源项付款后,距离出行日1-3个自然日	付款后一个自然日内完成	若客户出发时间为2019年12月13日,客户在2019年12月11日18:00支付机票费用,则应在2019年12月12日18:00之前,更新机票的资源预定状态至“已出票”
资源项付款后,距	出行日前1天完成	若客户出发时间为2019年12月13日

离出行日不足1个自然日		，客户在2019年12月12日18:00支付机票费用，则应在2019年12月12日当天，更新机票的资源预定状态至“已出票”
客户出行当天或出行后再付款，或客户行中临时添加资源	资源各阶段状态都不得晚于客户资源使用时间	客户在行中临时添加2019年12月15日18:00的门票，则应在2019年12月15日18:00之前更新门票的资源预定状态至“已出票”

(二) 资源使用说明和使用凭证

定制师填写资源使用说明和使用凭证后，客户可以在自己的订单详情找到订单中的资源落实情况和具体使用说明，方便客户了解定制旅行产品落实的情况，提升服务体验。仍以携程旅游供应商后台系统(以下简称VBK系统)为例。

资源预订成功后，定制师须在客户出行前一个工作日的18:00前在VBK填写或者上传资源的使用说明或者凭证(若订单成交距出发时间少于1个工作日，则不得晚于客户出发时间)。

填写使用说明或上传使用凭证时，须确保内容的真实性、有效性和合法性，包括但不限于：

- 不得上传无关信息；
- 不得出现违反法律法规的内容，包括但不限于反对宪法、扰乱社会秩序等；
- 不得出现法律法规禁止的敏感词句，包括但不限于散播淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪等；
- 不得出现不文明词句，包括但不限于辱骂、威胁、歧视、人身攻击、损害他人名誉、商誉等；
- 不得句含侵权信息，包括但不限于侵犯专利、商标、著作权等第三方合法利益。

(三) 各类资源凭证的填写要求

1. 机票

机票凭证填写具体要求：①填写每位出行人的资源状态(必填)和票号(必填)；②如有特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图1。



The screenshot shows a web form titled "资源状态及凭证上传" (Resource Status and Certificate Upload). The form is for an airplane ticket (机票) with resource name "CZ3269". It includes fields for "凭证上传" (Certificate Upload) with a file selection button and a note about supported file types (jpg, pdf, png, doc/docx) and size (≤2M). There is a "备注" (Remarks) text area. A "预计出票时间" (Estimated Issuance Time) date picker is set to "请选择日期" (Please select a date). Below, there are input fields for "资源状态" (Resource Status) and "票号" (Ticket Number), both with "请输入" (Please enter) placeholders. A "批量填入" (Batch Input) button is next to the ticket number field. A table below allows adding multiple travelers, with columns for "出行人" (Traveler), "资源状态" (Resource Status), and "票号" (Ticket Number). The first row shows "yy" as the traveler, "确认中" (Confirming) as the status, and an empty ticket number field. At the bottom are "取消" (Cancel) and "保存" (Save) buttons.

图1 机票凭证填写格式参考

2. 酒店

酒店凭证填写具体要求：①填写酒店资源状态(必填)和预定确认号(如有)；②如有特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图2。



The screenshot shows a web form titled "资源状态及凭证上传" (Resource Status and Certificate Upload) for a hotel (酒店). The resource name is "杜尼短露营地(Dunia Camp)". The "资源状态" (Resource Status) is set to "确认中" (Confirming). The "凭证上传" (Certificate Upload) section is identical to the airplane ticket form. The "入住编号" (Check-in Number) field contains "123456". The "备注" (Remarks) field contains "3231231231". At the bottom are "取消" (Cancel) and "保存" (Save) buttons.

图2 酒店凭证填写格式参考

3. 签证

签证凭证填写具体要求：①填写每位出行人的资源状态(必填)；②如有特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图3。

<input type="checkbox"/>	出行人	资源状态
<input type="checkbox"/>	张三	待收齐材料

图3 签证凭证填写格式参考

4. 火车票

火车票凭证填写具体要求：①填写每位出行人的资源状态(必填)，坐席(必填)，车厢号(必填)，座位号(必填，如无座请填写“无座”)；②如有特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图4。

<input checked="" type="checkbox"/>	出行人	资源状态	坐席	车厢号	座位号
<input checked="" type="checkbox"/>	张三	已出票	二等座	06 车厢	4F 号

图4 火车票凭证填写格式参考

5. 门票

门票凭证填写具体要求：①填写门票的资源状态(必填)，取票地点(如有)，凭证类型和内容(如有，包括二维码、条形码、凭证码、打印的纸质确认单、电子确认单、电子票等)，使用说明(如有)；②如有特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图5。



The screenshot shows a web form titled "资源状态及凭证上传" (Resource Status and Certificate Upload). The form contains the following fields and controls:

- 资源类型:** A dropdown menu with "门票" (Ticket) selected.
- 资源名称:** A text field containing "14".
- 资源状态:** A dropdown menu.
- 凭证上传:** A file upload button labeled "选择文件" (Select File) and a status indicator "未选择任何文件" (No file selected). Below it, a note specifies: "(仅支持jpg、pdf、png、doc/docx的文件类型，且文件大小≤2M)" (Only supports jpg, pdf, png, doc/docx file types, and file size ≤ 2M).
- 取票地点:** A large text input field.
- 备注:** A large text input field.
- At the bottom, there are two buttons: "取消" (Cancel) and "保存" (Save).

图5 门票凭证填写格式参考

6. 用车

用车凭证填写具体要求：①填写用车的资源状态(必填)，司机姓名和联系方式(必填，若预定成功后暂时无法提供具体司机信息的，须备注说明且最晚在客户出行前补充完整)；②如有特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图6。

资源状态及凭证上传

资源类型: 用车 资源名称: 9

资源状态:

司机姓名:

联系方式: 国家码 手机号

凭证上传: 未选择任何文件
(仅支持jpg、pdf、png、doc/docx的文件类型,且附件大小≤2M)

备注:

图6 用车凭证填写格式参考

7. 导游

导游凭证填写具体要求：①填写导游的资源状态(必填)，导游姓名和联系方式(必填，若预定成功后暂时无法提供具体导游信息的，须备注说明且最晚在客户出行前补充完整)；②如有特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图7。

资源状态及凭证上传

资源类型: 导游 资源名称: 11

资源状态:

导游姓名:

联系方式: 国家码 手机号

凭证上传: 未选择任何文件
(仅支持jpg、pdf、png、doc/docx的文件类型,且附件大小≤2M)

备注:

图7 导游凭证填写格式参考

8. 其他

其他凭证填写具体要求：①填写资源状态(必填)；②如有具体使用凭证，须结合出行人维度提供完整；③如有

特殊注意事项，请在备注中填写或上传附件说明。凭证填写界面参考见图8。

资源状态及凭证上传

资源类型: 餐饮 资源名称: 10

资源状态:

凭证上传: 未选择任何文件
(仅支持.jpg、.pdf、.png、.doc/.docx的文件类型,且附件大小≤2M)

备注:

图8 餐饮凭证填写格式参考

【任务评价】

“解合同条款 预定产品资源”任务学习自测单
以下图为例，填写资源凭证：

资源状态及凭证上传

资源类型: 酒店 资源名称: 杜尼娅露营地(Dunia Camp)

资源状态:

凭证上传: 未选择任何文件
(仅支持.jpg、.pdf、.png、.doc/.docx的文件类型,且附件大小≤2M)

入住编号:

备注: