

## 客运部【客运票务】岗位说明书 (版本号: 2020.01.01)

直接上级	客运部经理	直接下级	——	岗位代码	
<b>工 作 内 容</b>	资源整理	1、负责更新铁路和航空公司各站、各航空公司联系人及资源，将所整理的资料存入 3.0 管理系统（资源管理模块）中； 2、及时了解旅游客运铁路航空方面的信息、最新政策，及时在公司员工天地微信群中发布，通知相关业务知悉；			
	报价工作	3、通过公司游学网、3.0 及时了解外联、计调铁路和航空客票需求，根据行程认真核对外联、计调客票信息并及时回复，提供铁路和航空团队客票购票方案； 4、客户需要订火车票和航空客票时，按照公司规定和流程给客户出票；			
	预订工作	5、按照公司业务战略预订铁路包专列和航空公司包机资源落实分销资源预订工作； 6、根据具体团队行程，预售期外（31 天以上）报团队客票计划和航空客票报团队计划工作。			
	确认工作	7、根据订票确认单和行程，给铁路售票部门和航空公司发送传真或邮件确认出票。 8、依据相关业务提供的变更或取消信息；及时进行变更或取消订票。 9、在 3.0 管理系统（销售管理模块）中录入订票合同信息，并完成对旅游团队的确认工作，做到不漏单不误单。 10、熟悉铁路、航空客票出票退票政策并及时通知相关业务；			
	出票工作	11、依据事业部业务签字的最终出票信息，与出纳核实票款到位，与铁路各站团体票口、航空公司结算票款后出票； 12、火车票核对票面信息（姓名、日期、车次、席位）； 13、制作《团队铺位/坐次表》； 14、火车票保管、扫描/高拍、发放、送票、退票工作； 15、航空机票出团前 5 日，给团队客人做值机工作； 16、按铁路和航空公司退票政策及时处理团队退票事宜，并做好团队退票结算单工作； 17、负责团队接、送站（机）工作； 及时掌握铁路、航空票务政策，发现问题及时向领导汇报，积极为团队、客户排忧解难，解决客户订火车票的需求；			
	回团核算	18、出团当天以实际出团人数填写团队《客票结算单》业务签字后交成本会计与财务会计； 19、团队结束与相关业务核对团队出票、退票信息；			
	其他工作	20、完成领导交办其他工作； 21、每周在公司官网旅游新闻、公司微信天地、公司微博、内部邮件发布一条以上客运新闻信息；			
<b>岗 位 任 职 资 格</b>	职业素养	1、认同公司企业文化，品德优良，遵纪守法，维护公司利益，办事严谨、认真、细心，有责任感，廉洁自律，秉公办事； 2、认同公司“服务第一、教育为本、磨练意志、寓教于乐”的经营方针； 3、严格遵守职业规范和公司制度，全力维护公司品牌，决不泄露公司机密； 4、熟知国家有关旅游方面的政策法规； 5、具备良好的人际交往及沟通能力以及较强的服务意识和团队合作精神； 6、乐于助人、有协作精神、能用高标准要求自己、集体荣誉感强；			

## 客运部【客运票务】岗位说明书 (版本号: 2020.01.01)

	<b>专业技能</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1、熟练使用 word、Excel、PDF、3.0、订车平台、12306、航空机票查询、计算机订座系统（简称 CRS）等办公软件及订票平台；</li> <li>2、熟练使用航空客票出票系统、各航空公司网站及航空客票代理网站；</li> <li>3、具备基本的电子商务及网络知识；</li> <li>4、具备熟练使用百度、高德地图、卫星导航、摄影等技能；</li> <li>5、了解旅游、商务客运公司情况，了解市场行情及动态，熟悉旅游车辆运转、周边道路等实际情况；</li> <li>6、熟悉铁路、航空公司客票改签、退票政策，掌握各车站、航站楼情况、车次车型、座位分布车站值班柜台位置及联系方式等；</li> <li>7、对旅游客运工作思路清晰、反应敏捷，具备较强的工作计划与执行能力。</li> </ol>
	<b>工作经验</b>		1、一年以上旅游客运票务经验；2、三年以上工作经历；
	<b>学历、职业资格证书</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1、大学本科或旅游专科以上学历（仅做参考）；</li> <li>2、持中国航空运输协会岗位资格证书者优先；</li> </ol>
<b>岗位职责</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、对客运资源的准确性、真实性负责；</li> <li>2、对确认团队价格在市面上的优势和质量以及客户满意度负责；</li> <li>3、对 3.0 系统、订车平台的数据的录入的及时性和准确性负责；</li> <li>4、对制作《学校停车位置图》的准确性质量负责；</li> <li>5、对团队订车、接送站/机的质量负责；</li> <li>6、对按照公司规定的流程、时间交付团队《租车款确认单》及《租车款结算单》《客票结算单》的准确性负责；</li> <li>7、对开政采发票、结算单的及时性准确性负责；</li> <li>8、对客运出租车、订票的收款、结算的及时性和正确性负责；</li> </ol>		
<b>岗位权力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有对客运交通的采集权及建议使用权；</li> <li>2、有对客运公司信息维护和更新权；</li> <li>3、有旅游团队用车、订票的确认权；</li> <li>4、有旅游租车、订票的结算开票分配权；</li> <li>5、航空客票、航空意外保险操作确认权、值机确认权；</li> <li>6、有 3.0、游学网、公司官网上航空客票相关信息更新权</li> <li>7、有越级向公司最高领导反映工作问题及申诉维护个人合法利益的权力。</li> </ol>		
<b>岗位收入</b>	<b>月度</b>	工资	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、基本工资+本企业工龄工资+本职岗位津贴+交通费报销+通讯费报销+其他-社会保险（养老、医疗、失业、住房公积金中个人负担部分）-个人所得税；</li> <li>2、加班工资（国家法定节假日当天加班，按3倍日基本工资发放）；</li> </ol>
		考勤奖金	3、考勤奖；
		绩效	4、月度工作绩效考评； 5、部门奖励；
		月度分红	6、单团客运票务分红
	<b>年终</b>	加班工资	7、当年度的存休未在次年春节前后安排倒休的，发放加班工资；
		年度分红	8、学期分红（每年按学期 1-8 月，于 9 月进行半年分红； 9-12 月于次年春节前进行分红）；
年终奖		9、年终奖励。	

## 客运部【客运票务】岗位说明书 (版本号: 2020.01.01)

岗 位 福 利	七险一金	1、社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育）、住房公积金 2、补充医疗保险、人身意外保险；
	过节福利	3、春节 4、五一劳动节 5、十一国庆节
	带薪年假	6、国家法定节假日
	免费工作午餐	7、公司食堂提供的营养午餐（早餐、晚餐需预定）。
	工会活动	8、全年工会组织的活动（观影、工会集体活动等）； 9、员工生日庆生会。
	党团活动	10、全年公司党支部组织的党团活动。
	培训、讲座	11、定期参加客运行业的专业培训、讲座

本人确认以上《岗位说明书》的相关内容，并已在培训期间进行了全面的学习和理解，承诺按照相关要求完成工作任务，若未达到上述要求视为不符合公司录用条件，公司有权解除劳动关系。

本人签字：\_\_\_\_\_

签字日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日