

最新旅行社计调的岗位职责(最新5篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/170877121151153.html>

范文网，为你加油喝彩！

2024年2月24日发(作者：腹泻可以吃苹果吗)

少年励志名言警句

导读：励志名言 少年励志名言警句

- 1、我们的成绩因为习惯而优秀，我们的梦想因为努力而精彩！
- 2、生命对某些人来说说是美丽的，这些人的一生都为某个目标而奋斗。
- 3、行动是治愈恐惧的良药，而犹豫、拖延将不断滋养恐惧。
- 4、忍别人所不能忍的痛，吃别人所不能吃的苦，是为了收获得不到的收获。
- 5、不屈不挠的奋斗是取得胜利的唯一道路。
- 6、希望是坚韧的拐杖，忍耐是旅行袋，携带它们，人可以登上永恒之旅。
- 7、人的最高尚行为除了传播真理外，就是公开放弃错误。
- 8、世上最重要的事，不在于我们在何处，而在于我们朝着什么方向走。
- 9、成功的人做别人不愿做的事，做别人不敢做的事，做别人做不到的事。
- 10、把平凡的事做好，就是不平凡；把简单的事做好，就是不简单。
- 11、幸运并非没有许多的恐惧与烦恼；厄运也并非没有许多的安慰与希望。
- 12、困难只能吓倒懦夫、懒汉，而胜利永远属于攀登**的人。
- 13、旧希望欺骗了我们的地方，就存在着希望。
- 14、人生最困难的不是努力，也不是奋斗，而是做出正确的抉

旅行社计调的岗位职责 篇一

计调在旅行社三大业务（产品设计、宣传与销售；接待业务；财会业务；）中属不太稳定的一类，其业务范围常随着旅行社功能的加强而延伸，因此，不同的业务类别对计调的要求也不尽相同。最初，旅行社除了为旅游者安排旅行游览外，主要是替社会团体和零星客人代订机、车票，安排食宿，即承接与旅游有关的各种单项委托业务。当时，还没有明确的计调概念。随着业务范围的扩大，旅行社开始设立专职岗位或部门，计调开始对外代表旅行社同旅游供应商（上下游行业）建立广泛的协作网络，签定有关协议，取得代办人身份，以保证提供旅游者所需的各项委托事宜，并协同处理有关计划变更和突发事件；对内作好联络和统计工作，为旅行社业务决策和计划管理提供信息服务。至此，计调作为旅行社的主要业务的地位得以确立。

对计调而言，成本领先与质量控制是计调岗位的两大核心。

1.成本领先-掌握着旅行社的成本；要与接待旅游团队的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用。所以，一个好的计调人员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾，也就是说，必须在保证团队有良好的运作效果的前提下，在不同行程中编制出一条能把成本控制得最低的线路出来。在旅游旺季，计调要凭自己的能力争取到十分紧张的客房、餐位等，这对旅行社来说，相当重要！

2.质量控制即在细心周到地安排团队行程计划书外，还要对所接待旅游团队的整个行程进行监控。因为导游在外带团，与旅行社惟一的联系途径就是计调，而旅行社也恰恰是通过计调对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解，对导游的服务进行监管，包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变。所以说，计调是一次旅行的幕后操纵者。

在质量控制上，中小旅行社十分需要水平高的计调人员进行总控。整合旅游资源、包装旅游产品、进行市场定位等都需要计调来完成。计调是市场的敏锐器，要求懂游客心理，具有分销意识及产品的开发能力等等。

在具体操团过程中，一名称职的计调要业务熟练，对团队旅行目的地的情况、接待单位的实力、票务运作等都胸有成竹。

还要具有五大素质

- 一、责任心。一名好的计调会让导游和旅行社省心；
- 二、工作有计划性。如出境游需要提前多少天办理签证，要给自己建立一个预警机制；
- 三、掌握与合作地接社、酒店的谈判技巧；
- 四、有风险和法律意识，对旅游相关法规要了如指掌；
- 五、市场意识。这一点是目前计调普遍缺乏的。

尽管总社的分工细化，在制定线路、新产品的开发及采购上要求计调必须具备强烈的市场意识。要对旅游市场、各旅游目的地变化、各地接待单位实力的情况等有所了解；按季节及时掌握各条线路的成本及报价，确保对外报价的可靠性、可行性及准确性，还要不断地对工作进行创新。

目前，高水平、高素质的计调人才实在难求。一方面是因为旅游从业人员门槛低，文化素质和经验不足。另一方面就是分工细化后，计调仅仅是熟练的流水线作业，而不关心其他业务工作，所以真正达到要求的人员很少。现实中，有些小旅行社计调是导游、外联、计调集于一身，而如此大的工作量会令其心理不平衡。

计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。可以说，“事无巨细，大权在握”，具有较强的专业性、自主性、灵活性，而不是一个简单重复的技术性劳动。计调岗位十分需要高素质、高水平的人员，一个优秀的导游或外联人员能直接给旅行社带来客源效益，计调人员的价值也同样重要。这位幕后英雄的优秀与否，是旅行社经营运作的一

个重要原素。

具体工作规划：

1.计调人员承接各社交给我们的所有传真件和电子邮件，收到计划后应认真阅读，以书面形式回执确认，及时将计划输入电脑；

2.发布和落实旅游团的接待计划和变更通知，按要求安排旅游团的吃、住、行、游、购、娱等事项，并负责客房自订项目的验证与落实；

3.监期接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种问题，必须做到下情上传，上情下达，通力协作；

4.负责落实参观、访问、拜会等特殊要求的落实工作；

5.协助相关合作单位的选择和评审工作，协助不合格服务的处理。

6.参加业务培训和考核，提高工作水平和服务质量；

7.发放陪同接待须知，完成部门经理布置的其他工作

/

旅行社计调的岗位职责 篇二

计调在旅行社三大业务（产品设计、宣传与销售；接待业务；财会业务；）中属不太稳定的一类，其业务范围常随着旅行社功能的加强而延伸，因此，不同的业务类别对计调的要求也不尽相同。最初，旅行社除了为旅游者安排旅行游览外，主要是替社会团体和零星客人代订机、车票，安排食宿，即承接与旅游有关的各种单项委托业务。当时，还没有明确的计调概念。随着业务范围的扩大，旅行社开始设立专职岗位或部门，计调开始对外代表旅行社同旅游供应商（上下游行业）建立广泛的协作网络，签定有关协议，取得代办人身份，以保证提供旅游者所需的各项委托事宜，并协同处理有关计划变更和突发事件；对内作好联络和统计工作，为旅行社业务决策和计划管理提供信息服务。至此，计调作为旅行社的主要业务的地位得以确立。

计调工作职责

1、熟练掌握计调部采购的各项常用业务成本 a:各景点门票及折扣价

b:各类酒店的挂牌价和淡旺平季团队报价，陪同床价格及成团房间数 c:各餐厅的餐费折扣价

d:各类型旅游车客运单价：元/公里及线路公里数 和特殊线路(河南车)的线路全包价
各类型车各条线路停车过路费标准 e:机票返扣

2、接听电话时一定要客气委婉，接到电话必须说：你好，**(旅游公司)3、接听电话时，一定要音质甜美，音速适中，语言委婉流畅，让客户感到放心，舒服。

4、接听业务咨询电话，一定要记住对方旅行社的名称，业务联系人，传真，电话，线路要求(人数，线路景点，住宿标准，用车情况，返程情况，大概出发时间)如果有手机，最好留下对方的直接联系方式。5、做报价时，一定要迅速，准确，5分钟之内将报价传真给对方。6、传真给对方发过去了，5分钟之后打电话询问对方是否收到传真件，并询问对方所收到的传真是否按照要求。

7、如果传真准确无误，和对方业务人沟通团队的情况，要了解团队大概的出发日期，人数，做到心中有数，尽量通过和对方沟通早早把价位定下来。

8、如果团队早早定下来，要和对方盖章确认，和对方约定结帐方式，并在传真确认件上注明清楚。

9、如果团队没有及时定下来，要及时跟单，并在上面注明每次跟单的情况，做到心中有数。

10、团队定下来以后，在传真件上注明需要注意的情况，以及所要求导游性别，性格以及专攻。

11、及时将团队转发给操作计调，让计调早操作，早安排。12、按照传真件上约定的情况及时催收团款。13、在团队的游览过程中，要多和带团导游联系，知道团队的进度情况，万事在当地处理。

14、团队返回目的地后，及时打服务跟踪电话，做到团团满意，团团心中有数，做到以后操作中应该注意的事项，并将意见及时转发给业务操作计调。

15、操作完团队之后，将业务联系人的资料整理、备档，并在特殊时间致电问候。团队结束三日内(含下团当日)必须将结算单传真到组团社，并确认对方收到。

旅行社计调的岗位职责 篇三

计调在旅行社三大业务(产品设计、宣传与销售;接待业务;财会业务;)中属不太稳定的一类，其业务范围常随着旅行社功能的加强而延伸，因此，不同的业务类别对计调的要求也不尽相同。最初，旅行社除了为旅游者安排旅行游览外，主要是替社会团体和零星客人代订机、车票，安排食宿，即承接与旅游有关的各种单项委托业务。当时，还没有明确的计调概念。随着业务范围的扩大，旅行社开始设立专职岗位或部门，计调开始对外代表旅行社同旅游供应商(上下游行业)建立广泛的协作网络，签定有关协议，取得代办人身份，以保证提供旅游者所需的各项委托事宜，并协同处理有关计划变更和突发事件;对内作好联络和统计工作，为旅行社业务决策和计划管理提供信息服务。至此，计调作为旅行社的主要业务的地位得以确立。

对计调而言，成本领先与质量控制是计调岗位的两大核心。

1.成本领先-掌握着旅行社的成本;要与接待旅游团队的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用。所以，一个好的计调人员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾，也就是说，必须在保证团队有良好的运作效果的前提下，在不同行程中编制出一条能把成本控制得最低的线路出来。在旅游旺季，计调要凭自己的能力争取到十分紧张的客房、餐位等，这对旅行社来说，相当重要!

2.质量控制即在细心周到地安排团队行程计划书外，还要对所接待旅游团队的整个行程进行监控。因为导游在外带团，与旅行社惟一的联系途径就是计调，而旅行社也恰恰是通过计调对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解，对导游的服务进行监管，包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变。所以说，计调是一次旅行的幕后操纵者。

在质量控制上，中小旅行社十分需要水平高的计调人员进行总控。整合旅游资源、包装旅游产品、进行市场定位等都需要计调来完成。计调是市场的敏锐器，要求懂游客心理，具有分销意识及产品的开发能力等等。

在具体操团过程中，一名称职的计调要业务熟练，对团队旅行目的地的情况、接待单位的实力、票务运作等都胸有成竹。

还要具有五大素质

一、责任心。一名好的计调会让导游和旅行社省心;

二、工作有计划性。如出境游需要提前多少天办理签证，要给自己建立一个预警机制;

三、掌握与合作地接社、酒店的谈判技巧;

四、有风险和法律意识，对旅游相关法规要了如指掌;

五、市场意识。这一点是目前计调普遍缺乏的。

尽管总社的分工细化，在制定线路、新产品的开发及采购上要求计调必须具备强烈的市场意识。要对旅游市场、各旅游目的地的变化、各地接待单位实力的情况等有所了解;按季节及时掌握各条线路的成本及报价，确保对外报价的可靠性、可行性及准确性，还要不断地对工作进行创新。

目前，高水平、高素质的计调人才实在难求。一方面是因为旅游从业人员门槛低，文化素质和经验不足。另一方面就是分工细化后，计调仅仅是熟练的流水线作业，而不关心其他

业务工作，所以真正达到要求的人员很少。现实中，有些小旅行社计调是导游、外联、计调集于一身，而如此大的工作量会令其心理不平衡。

计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。可以说，“事无巨细，大权在握”，具有较强的专业性、自主性、灵活性，而不是一个简单重复的技术性劳动。计调岗位十分需要高素质、高水平的人员，一个优秀的导游或外联人员能直接给旅行社带来客源效益，计调人员的价值也同样重要。这位幕后英雄的优秀与否，是旅行社经营运作的一个重要原素。

具体工作规划：

1.计调人员承接各社交给我们的所有传真件和电子邮件，收到计划后应认真阅读，以书面形式回执确认，及时将计划输入电脑；

2.发布和落实旅游团的接待计划和变更通知，按要求安排旅游团的吃、住、行、游、购、娱等事项，并负责客房自订项目的验证与落实；

3.监期接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种问题，必须做到下情上传，上情下达，通力协作；

4.负责落实参观、访问、拜会等特殊要求的落实工作；

5.协助相关合作单位的选择和评审工作，协助不合格服务的处理。

6.参加业务培训和考核，提高工作水平和服务质量；

7.发放陪同接待须知，完成部门经理布置的其他工作

旅行社计调的岗位职责 篇四

则

2020年4月19日

地接旅行社计调岗位工资考核实施细

地接旅行社计调岗位工资考核实施细则

为了进一步激励员工的工作积极性，为员工创造一个公平、公开的竞争环境，适应新条例要求，加强公司内部管理，增加员工收入，公司决定给予计调部经理每月 元，其它地接计调每月 元作为岗位奖励工资，特制定考核实施细则。地接计调考核评分细则：满分50分 一、线路规范设计：满分4分。

1、必须写清楚行程的标题。如九江（0.25分）、厦门（0.25分）往返（0.25分）双卧（0.25分）五日游（0.25分）、一定要表述：从哪里到哪里、是飞还是火车、往返几天等。如果是飞机要写清楚航班号（0.25分）、航班时间（0.25分）。组团社名称（0.25分）、地接社名称（0.25分）、联系电话（0.25分）、手机（0.25分）、经办人（0.25分）、传真（0.25分）等诸要素一个不得减少。此项满分3.25分

2、准确表述行程内容。如景点内容（0.25分）。不得出现远眺等含糊词。因含糊词而造成团体经济损失的由操作计调全额承担，同时还得扣完单项分。此项满分0.5分

二、线路规范报价。满分6.25分

2020年4月19日

- 1、门票：加错必须全额承担。没有写门票多少钱扣（0.25分）、（自理门票除外）、不含小孩门票。小孩门票按景区规定办理。（0.25分），如果没写扣标准分。此单项满分0.5分
- 2、住宿：酒店名称必须填写(1分)。不得出现准字字样。对方确认件如果出现准字字样的，必须改掉并盖上公司的合同章。出现单人请补单房差价/间天（0.25分）、或拼住三人间或加床按床位计算（0.25分）此项满分1.5分
- 3、餐费、餐标多少必须要填写（0.25分）并如实告诉导游。此项满分0.25分
- 4、车费、必须要写清楚多少座旅游空调车（0.5分）。同时要注明是包车还是套团车辆（0.5分）。小孩占车位（0.5分）、如果是套团则要写清楚“景区内用车可变更车辆”字样(0.5分),同时导游报账时由操作计调必须写上单团的车价后将红联单交给财务，白联单操作计调保管。此项满分2分
- 5、导服费（0.25分）：有则写、没有则写成免。此单项满分：0.25分
- 6、来程火车票及服务费：要写清楚是多少（0.25分），没有写每个扣标准分，写错则全额赔偿。此单项满分0.5分

2020年4月19日

- 7、返程火车票及服务费：要写清楚是多少（0.25分），没有写扣每个标准分，写错则全额赔偿。此单项满分：0.25分
- 8、确认件上必须有双方确认的价格及服务标准。如果是办事处的对方没写价格，但公司操作计调必须把单团的价格写在确认件上传真给对方，如果办事处是网上发行程的则操作计调打印一份作为存底档案并就单团保存好qq聊天记录，将当月的聊天记录打印后存档。（0.5分）散户的必须要写上确认的价格并相互确认。（0.5分）此单项满分1分

三、其它必须注明的事项。按照新条例和公司新的规定要求规范操作。满分8.5分

- 1、如达到16位客人可免一名全陪房、免全陪餐费及车费。有证全陪按景区规定办（0.25分）、因人力不可抗拒的因素所产生的一切费用由客人自行承担我社不承担任何责任（0.25分）、小孩含成人半价餐、车位、导服、不占床位、不含往返火车票及门票。1.4米以上(含1.4米)的小孩按成人标准收费(0.25分)、游客不能在海边游泳。如果不听从导游劝告，擅自下海游泳造成的后果一律由游客负责（0.25分）、团体行程中如有质量问题请在旅游目的地提出，团体返回后提出我社概不负责。（0.25分）。团体质量以游客填写的“游客意见单为准”。（0.25分。）、费用不含单人房差及自费项目（0.25分）。此单项满分：1.50分

2020年4月19日

- 2、自费项目名称（1分）、游览时间（0.5分）、购物点名称（1分）及游览时间（0.5分）此单项满分：4分
- 3、甲方在与游客签订的组团合同中请注明“游客抵达厦门后可最后与地接社再次确认行程”。当天的行程可自由调整，但不得减少景点及游客游览的时间（1分）。此单项满分：1分
- 4、甲方在与游客签订的组团合同中须注明“游客同意地接社推自费景点。自费景点的收费由地接社导游按照标准统一收取。”（1分）和“如果不愿参加自费旅游的游客同意自由活动，自由活动期间游客对自己的安全等一切行为负全责。”（1分）此单项满分：2分
- 5、乙方非因不可抗力情形致使行程延误给甲方造成经济损失的，应向甲方支付经济损失（0.5分）。因乙方降低标准、损害旅游者正当权益的行为，由乙方按行规标准处理（0.5分）。此单项满分：1分

四、团体确认。满分4分

1、团体确认时请把公司制定的与全陪分配方案告组团社操作计调，并要求组团社操作计调告诉全陪或司机。(1分)此单项满分：1分

2020年4月19日

2、双方必须以合法的公章进行确认(1分)，有签字但没有盖章的扣0.5分(办事处的没有盖章不扣分，但必须签字)，如果是办事处网上发过来的行程要保留好qq聊天记录。此单项满分：1分

3、双方必须及时回传确认件，对中转团如福州段、武夷山段等一定要公章回传确认件。(0.5分)。凡是从网上发来行程的必须有当月的聊天记录。没有及时回传或是没有聊天记录档案的扣标准分。确认件上必须有团体打包价或是分项报价。同时要注明：该团贵公司应付我公司团款元，实际团款金额以行程结束后产生的实际费用为准的字样(0.5分)。此单项满分：1分

4、有特殊要求的重要团体或一次性人数在40人以上的(不含办事处的)的散户询价或有组团社计调以上的负责人做全陪的团体要及时以短信形式报告总经理，并告诉对方的联系手机。(1分)此单项满分：1分

五、团体操作 满分27.25分

1、及时按确认件的要求订房(0.25分)，错订房或漏订房扣标准分并扣单团的操作费及由此而产生的经济损失。少订房扣标准分。及时回传订房通知单(0.25分)，其中挂账的订房原件及时给财务保管便于财务对账时使用。没有及时回传扣标准分、也可短信确认)。此单项满分：(0.5分)

2020年4月19日

2、在公司定点有合同关系的车队中及时调度旅游用车并传真汽车预约书(1分)，预约书上的各要素一定要写清楚，特别是行程或是包车或是纯玩团及价格等。没有回传预约书扣标准分的同时还将扣除单团的操作费。此单项满分：1分

4、及时将所需团体票务情况以qq方式告诉地接部经理并由地接经理负责订票，(正常报价时了解票务情况由操作计调直接了解)。散客订票由操作计调负责。(0.5分)，地接经理解决不了的票务，操作计调要以短信方式发给总经理(0.5分)，因为工作程序不到位或是协调不到位而产生票务风险除扣标准分外，还将扣除单团的操作费，票务损失是谁的责任则谁承担。此单项满分：1分

5、及时调派有证导游(0.5分)，公司专职导游优先，外社导游次之。工作没按要求的扣标准分。此单项满分：0.5分

6、导游带团过程中如果确实需要调整行程必须事先要求导游报告并及时与组团社计调进行沟通后才能执行(散拼团除外)，江苏、浙江、上海、北京团和一些有特殊要求的团体一律不准调整行程。此单项满分：1分

7、监督带团导游不得擅自更改购物点名称，如果确实需要更改必须由带团导游和司机共同打电话给操作计调，同时提醒导游和司机补齐公司应得的人头费。此单项满分：1分

2020年4月19日

8、监督检查旅游车辆，凡是司机套团过程中有影响客人行程或让客人等候时间江西团达20分钟、江西、浙江、上海团在10分钟、其它团体在15分钟的则一旦被总经理知道后每团扣1分。此单项满分：1分

9、监督带团导游和餐厅按标准做餐。凡出现客人对餐不满意的，意见单中有体现或是组团社打电话经总经理的，一次扣1分。此单项满分：1分

10、及时处理团体运行中反映的问题，重要问题必须亲临现场(1分)。确保有问题的团体在厦门当地解决。如果在票务、房、餐、车等地接过程中出现了问题，操作计调还不知道，而组团社却知道的情况，每发现一次扣标准分，对方如果出现扣款的则扣操作计调该团的操作费。工作没到位扣标准分的同时还将扣除单团的操作费。对每个团体必须以短信形式问候全陪或领队、散拼团除外。(0.5分)。凡是计调经理做全陪的，必须告之总经理或在家主持工作的负责人到酒店拜访(0.5分)。此单项满分：2分

11、及时准确地审核导游报账单、并按导游带团规定严格执行对导游的奖罚措施。如果因导游没按导游带团规定执行的该扣导游的钱在初审中没有扣，公司发现后扣操作计调的标准分和该团的操作费并要求操作计调负责追回经济损失部分，没有追回的则要不操作计调负责赔偿。（1分）。认真审核导游填写的房单（0.5分）。查预订的房间数与实际开的房间数是否相符）、餐单（0.5分）

2020年4月19日

分）。查确认件的餐数与实际使用的餐数是否相符）、车单（0.5分。查导游填写的行程是否正确，并由操作计调及时将车价填写上去）、人头单（0.5分）、游客意见单（0.5分）、浙江、上海等重要客户团体意见单必须有密封。有效发票（0.5分）、大交通复印件（0.5分）

及其它需要上交公司的凭证，如自愿调整行程单等（0.5分）此单项满分：5.5分

12、完整规范的做好结算单。结算单中的每个要素必须写清楚。（如人头：阿里源16人、金门游22人、返程票面款224+手续费15元/张等、餐：3正×15元/人×20人-2月6日晚餐5人未用×15-2月7日3人中餐未用×15、门票则要写清楚哪个景点名称及价格和进景点人数等，以此类推。）、有一项没写清楚扣0.5分。此单项满分：3分

13、团体结束后四天内必须回传结算单（0.5分）、游客意见单（0.5分）。办事处的要做到当月的团款金额必须在下月的十五日前给予确认，并在确认件上对支付情况要有明细的记录和说明。办事处的当月账单必须有明细并提供给财务人员进行一团一核对。督促组团社七天内、办事处十天内确认并回传结算单，如果是网上发行程的，则在十天内要求对方回答结算单的真实性，如果对方没有及时回传，则在qq聊天记录上特别询问并说明“该团费用没错”之类的词语给予确认。与财务人员核对无误提交给公司总经理签字后传真给办事处确认。财务人员需要核对相关账

2020年4月19日

目的，操作计调应及时提供相关档案，财务人员看完档案后应及时归还。（1分）上述事项没有按照时间要求做到的扣标准分。此单项满分：2分

14、在结算单的背面做好单团的利润表。利润单按照应收团款收入+餐扣+购物人头--门票、房、车等成本支出。如果有收到对方操作费的或是有返佣的更要细心做好每一个团体的利润单。（1分）、此单项满分：1分

15、及时催讨团款。对优质客户能够先接团再付款，对江西的一般客户做到散客必须是款到接团。对江西以外的客户发给我公司的团体原则上先支付70%的团款，余款在团体离开厦门前付清。如果是在离厦门后付款的经总经理同意。对办事处和固定合作的客户按照合同要求催讨团款。团款回笼时写好收入凭证（一式两份，一份给财务，一份留底）及时告之出纳查对网上银行。（1分，以qq聊天记录为准）、及时按要求通知财务开具发票并告诉邮寄地址（0.5分，以qq聊天记录为准）。办事处所开发票不能超过当月实际团款数额。（0.5分）。上述工作没到位扣标准分。此单项满分：2分

16、及时汇总档案和核对账务。当月的档案必须在下个月7日前逐个登账，登好后在下月的10日至15日交由财务登账（1分），迟交者扣标准分。单团调账必须按照调账通知单的要求规

2020年4月19日

范操作或是qq的方式告诉财务。财务及时进行调账登记。（1分）此单项满分：2分

17、凡是节日期间操作计调必须对自己所管理的客户发发短信问候。（0.5分）、协助网络计调及时更改网站信息（0.5分）。此单项满分：1分

18、计调与财务人员及公司其它人员团结互爱、协调配合。此单项满分：1分

19、建好各自操作团体（散客和散户）专门团款往来账户（分两种、一种是散户、一种是办事处，对办事处和散户的的汇款情况要及时有记录）。此项标准分为1分

20、及时催收团款。对信誉好的散户坚持当月的团款当月内结算。对信誉不好的散户做到团体抵达厦门前支付7

0%，余款在离开厦门前付清。对开始合作的客户坚持团体抵达厦门前支付70%的团款，余款在离开厦门前付清。对办事处的团款支付按照公司的合同方式催收团款。（考核方式为：查聊天记录、短信记录）。对经过总经理同意的能够暂欠团款的客户，要按照总经理的要求在对方承诺的时间内及时催收团款。公司总经理承诺的必须在档案上签字或是以短信或是以qq方式给予确认。（以备查用）此项标准分为0.75分。

地接部经理岗位考核分为60分，增加条款如下：

2020年4月19日

1、负责预订其它计调操作团体中（散客除外）涉及到武夷山票务及与铁旅的票务联系

和具体订票事宜，凡发现有一次没有协调和预订好票务扣标准分。其它操作计调必须以qq方式将所需票务计划发给计调经理和公司财务（需写清楚车次、硬卧还是软卧等、时间及张数）并对其它操作计调的票务进行签字审核。此项标准分为1.5分

2、具体调阅其它计调操作的档案，初审其它计调的结算单及行程报价单，并在分管领导一栏中签字。少调阅一份扣0.5分，未发现问题而后被总经理发现每次扣0.5分。此项标准分为2.5分

3、协助总经理及财务人员考核其它地接计调的岗位考核并提出初审意见分。此项标准分为1分

4、具体负责对导游人员的管理及联络协调。积极从社会上或导服公司聘请好的优秀导游来公司工作。此项标准分为2.5分

5、负责与车队、酒店、餐厅、购物点的联络与协调。并及时掌握价格波动情况，淡季要主动与供应商协调着力降低采购成本。此项标准分为2.5分 考核办法：

2020年4月19日

1、每月由公司财务人员采取摇号的方式对每个操作计调抽出15份档案，按照上述标准逐项打分，累计相加后除以15，得出每份档案的平均分值。

2、按要求上述每个要素做到位得满分，没有到位扣标准分。有的项目还得扣操作费和承担全额经济损失（详见明细说明）3、每个分值按元计算奖励工资。

4、地接计调每月所得分值在 分以上、地接计调经理分值在以上方能参加当月优秀员工的评选。

2020年4月19日

分13

旅行社计调的岗位职责 篇五

地接旅行社计调岗位工资考核实施细则

为了进一步激励员工的工作积极性，为员工创造一个公平、公开的竞争环境，适应新条例要求，加强公司内部管理，增加员工收入，公司决定给予计调部经理每月

元，其他地接计调每月

元作为岗位奖励工资，特制定考核实施细则。

地接计调考核评分细则：满分50分

一、线路规范设计：满分4分。

1、必须写清楚行程的标题。如九江（0.25分）、厦门（0.25分）往返（0.25分）双卧（0.25分）五日游（0.25分）、一定要表述：从哪里到哪里、是飞还是火车、往返几天等。如果是飞机要写清楚航班号（0.25分）、航班时间（0.25分）。组团社名称（0.25分）、地接社名称（0.25分）、联系电话（0.25分）、手机（0.25分）、经办人（0.25分）、传真（0.25分）等诸要素一个不得减少。此项满分3.25分

2、准确表述行程内容。如景点内容（0.25分）。不得出现远眺等含糊词。因含糊词而造成团体经济损失的由操作计调全额承担，同时还得扣完单项分。此项满分0.5分

二、线路规范报价。满分6.25分

1、门票：加错必须全额承担。没有写门票多少钱扣（0.25分）、（自理门票除外）、不含小孩门票。小孩门票按景区规定办理。（0.25分），如果没写扣标准分。此单项满分0.5分

2、住宿：酒店名称必须填写(1分)。不得出现准字字样。对方确认件如果出现准字字样的，必须改掉并盖上公司的合同章。出现单人请补单房差价/间天（0.25分）、或拼住三人间或加床按床位计算（0.25分）此项满分1.5分

3、餐费、餐标多少必须要填写（0.25分）并如实告诉导游。此项满分0.25分

4、车费、必须要写清楚多少座旅游空调车（0.5分）。同时要注明是包车还是套团车辆

（0.5分）。小孩占车位（0.5分）、如果是套团则要写清楚“景区内用车可变更车辆”字样(0.5分),同时导游报账时由操作计调必须写上单团的车价后将红联单交给财务，白联单操作计调保管。此项满分2分

5、导服费（0.25分）：有则写、没有则写成免。此单项满分：0.25分

6、来程火车票及服务费：要写清楚是多少（0.25分），没有写每个扣标准分，写错则全额赔偿。此单项满分0.5分

7、返程火车票及服务费：要写清楚是多少（0.25分），没有写扣每个标准分，写错则全额赔偿。此单项满分：0.25分

8、确认件上必须有双方确认的价格及服务标准。如果是办事处的对方没写价格，但公司操作计调必须把单团的价格写在确认件上传真给对方，如果办事处是网上发行程的则操作计调打印一份作为存底档案并就单团保存好qq聊天记录，将当月的聊天记录打印后存档。（0.5分）散户的必须要写上确认的价格并相互确认。（0.5分）此单项满分1分

三、其它必须注明的事项。按照新条例和公司新的规定要求规范操作。满分8.5分

1、如达到16位客人可免一名全陪房、免全陪餐费及车费。有证全陪按景区规定办（0.25分）、因人力不可抗拒的因素所产生的一切费用由客人自行承担我社不承担任何责任（0.25分）、小孩含成人半价餐、车位、导服、不占床位、不含往返火车票及门票。1.4米以上(含1.4米)的小孩按成人标准收费(0.25分)、游客不能在海边游泳。如果不听从导游劝告，擅自下海游泳造成的后果一律由游客负责（0.25分）、团体行程中如有质量问题请在旅游目的地提出，团体返回后提出我社概不负责。（0.25分）。团体质量以游客填写的“游客意见单为准”。（0.25分。）、费用不含单人房差及自费项目（0.25分）。此单项满分：1.50分

2、自费项目名称（1分）、游览时间（0.5分）、购物点名称（1分）及游览时间（0.5分）此单项满分：4分

3、甲方在与游客签订的组团合同中请注明“游客抵达厦门后可最后与地接社再次确认行程”。当天的行程可自由调整，但不得减少景点及游客游览的时间（1分）。此单项满分：1分

4、甲方在与游客签订的组团合同中须注明“游客同意地接社推自费景点。自费景点的收费由地接社导游按照标准统一收取。”（1分）和“如果不愿参加自费旅游的游客同意自由活动，活动期间游客对自己的安全等一切行为负全责。”（1分）此单项满分：2分

5、乙方非因不可抗拒情形致使行程延误给甲方造成经济损失的，应向甲方支付经济损失（0.5分）。因乙方降低标准、损害旅游者正当权益的行为，由乙方按行规标准处理（0.5分）。此单项满分：1分

四、团体确认。满分4分

1、团体确认时请把公司制定的与全陪分配方案告组团社操作计调，并要求组团社操作计调告诉全陪或司机。（1分）此单项满分：1分

2、双方必须以合法的公章进行确认（1分），有签字但没有盖章的扣0.5分（办事处的没有盖章不扣分，但必须签字），如果是办事处网上发过来的行程要保留好qq聊天记录。此单项满分：1分

3、双方必须及时回传确认件，对中转团如福州段、武夷山段等一定要公章回传确认件。（0.5分）。凡是从网上发来行程的必须有当月的聊天记录。没有及时回传或是没有聊天记录档案的扣标准分。确认件上必须有团体打包价或是分项报价。同时要注明：该团贵公司应付我公司团款元，实际团款金额以行程结束后产生的实际费用为准的字样（0.5分）。此单项满分：1分

4、有特殊要求的重要团体或一次性人数在40人以上的（不含办事处的）的散户询价或有组团社计调以上的负责人做全陪的团体要及时以短信形式报告总经理，并告诉对方的联系手机。（1分）此单项满分：1分

五、团体操作 满分27.25分

1、及时按确认件的要求订房（0.25分），错订房或漏订房扣标准分并扣单团的操作费及由此而产生的经济损失。少订房扣标准分。及时回传订房通知单（0.25分），其中挂账的订房原件及时给财务保管便于财务对账时使用。没有及时回传扣标准分、也可短信确认）。此单项满分：（0.5分）

2、在公司定点有合同关系的车队中及时调度旅游用车并传真汽车预约书（1分），预约书上的各要素一定要写清楚，特别是行程或是包车或是纯玩团及价格等。没有回传预约书扣标准分的同时还将扣除单团的操作费。此单项满分：1分

4、及时将所需团体票务情况以qq方式告诉地接部经理并由地接经理负责订票，（正常报价时了解票务情况由操作计调直接了解）。散客订票由操作计调负责。（0.5分），地接经理解决不了的票务，操作计调要以短信方式发给总经理（0.5分），因为工作程序不到位或是协调不到位而产生票务风险除扣标准分外，还将扣除单团的操作费，票务损失是谁的责任则谁承担。此单项满分：1分

5、及时调派有证导游（0.5分），公司专职导游优先，外社导游次之。工作没按要求的扣标准分。此单项满分：0.5分

6、导游带团过程中如果确实需要调整行程必须事先要求导游报告并及时与组团社计调进行沟通后才能执行（散拼团除外），江苏、浙江、上海、北京团和一些有特殊要求的团体一律不准调整行程。此单项满分：1分

7、监督带团导游不得擅自更改购物点名称，如果确实需要更改必须由带团导游和司机共同打电话给操作计调，同时提醒导游和司机补齐公司应得的人头费。此单项满分：1分

8、监督检查旅游车辆，凡是司机套团过程中有影响客人行程或让客人等候时间江西团达20分钟、江西、浙江、上海团在10分钟、其它团体在15分钟的则一旦被总经理知道后每团扣1分。此单项满分：1分

9、监督带团导游和餐厅按标准做餐。凡出现客人对餐不满意的，意见单中有体现或是组团社打电话经总经理的，一次扣1分。此单项满分：1分

10、及时处理团体运行中反映的问题，重要问题必须亲临现场（1分）。确保有问题的团体在厦门当地解决。如果在票务、房、餐、车等地接过程中出现了问题，操作计调还不知道，而组团社却知道的情况，每发现一次扣标准分，对方如果出现扣款的则扣操作计调该团的操作费。工作没到位扣标准分的同时还将扣除单团的操作费。对每个团体必须以短信形式问候全陪或领队、散拼团除外。（0.5分）。凡是计调经理做全陪的，必须告之总经理或在家主

持工作的负责人到酒店拜访（0.5分）。此单项满分：2分

11、及时准确地审核导游报账单、并按导游带团规定严格执行对导游的奖罚措施。如果因导游没按2010年导游带团规定执行的该扣导游的钱在初审中没有扣，公司发现后扣操作计调的标准分和该团的操作费并要求操作计调负责追回经济损失部分，没有追回的则要不操作计调负责赔偿。（1分）。认真审核导游填写的房单（0.5分）。查预订的房间数与实际开的房间数是否相符）、餐单（0.5分）。查确认件的餐数与实际使用的餐数是否相符）、车单（0.5分。查导游填写的行程是否正确，并由操作计调及时将车价填写上去）、人头单（0.5分）、游客意见单（0.5分）、浙江、上海等重要客户团体意见单必须有密封。有效发票（0.5分）、大交通复印件（0.5分）及其它需要上交公司的凭证，如自愿调整行程单等（0.5分）此单项满分：5.5分

12、完整规范的做好结算单。结算单中的每个要素必须写清楚。（如人头：阿里源16人、金门游22人、返程票面款224+手续费15元/张等、餐：3正×15元/人×20人-2月6日晚餐5人未用×15-2月7日3人中餐未用×

15、门票则要写清楚哪个景点名称及价格和进景点人数等，以此类推。）、有一项没写清楚扣0.5分。此单项满分：3分

13、团体结束后四天内必须回传结算单（0.5分）、游客意见单（0.5分）。办事处的要做到当月的团款金额必须在下月的十五日前给予确认，并在确认件上对支付情况要有明细的记录和说明。办事处的当月账单必须有明细并提供给财务人员进行一团一核对。督促组团社七天内、办事处十天内确认并回传结算单，如果是网上发行程的，则在十天内要求对方回答结算单的真实性，如果对方没有及时回传，则在qq聊天记录上特别询问并说明“该团费用没错”之类的词语给予确认。与财务人员核对无误提交给公司总经理签字后传真给办事处确认。财务人员需要核对相关账目的，操作计调应及时提供相关档案，财务人员看完档案后应及时归还。（1分）上述事项没有按照时间要求做到的扣标准分。此单项满分：2分

14、在结算单的背面做好单团的利润表。利润单按照应收团款收入+餐扣+购物人头--门票、房、车等成本支出。如果有收到对方操作费的或是有返佣的更要细心做好每一个团体的利润单。（1分）、此单项满分：1分

15、及时催讨团款。对优质客户可以先接团再付款，对江西的一般客户做到散客必须是款到接团。对江西以外的客户发给我公司的团体原则上先支付70%的团款，余款在团体离开厦门前付清。如果是在离厦门后付款的经总经理同意。对办事处和固定合作的客户按照合同要求催讨团款。团款回笼时写好收入凭证（一式两份，一份给财务，一份留底）及时告之出纳查对网上银行。（1分，以qq聊天记录为准）、及时按要求通知财务开具发票并告诉邮寄地址（0.5分，以qq聊天记录为准）。办事处所开发票不能超过当月实际团款数额。（0.5分）。上述工作没到位扣标准分。此单项满分：2分

16、及时汇总档案和核对账务。当月的档案必须在下个月7日前逐个登账，登好后在下月的10日至15日交由财务登账（1分），迟交者扣标准分。单团调账必须按照调账通知单的要求规范操作或是qq的方式告诉财务。财务及时进行调账登记。（1分）此单项满分：2分

17、凡是节日期间操作计调必须对自己所管理的客户发发短信问候。（0.5分）、协助网络计调及时更改网站信息（0.5分）。此单项满分：1分

18、计调与财务人员及公司其他人员团结互爱、协调配合。此单项满分：1分

19、建好各自操作团体（散客和散户）专门团款往来账户（分两种、一种是散户、一种是办事处，对办事处和散户的的汇款情况要及时有记录）。此项标准分为1分

20、及时催收团款。对信誉好的散户坚持当月的团款当月内结算。对信誉不好的散户做到团体抵达厦门前支付70%，余款在离开厦门前付清。对开始合作的客户坚持团体抵达厦门前支付70%的团款，余款在离开厦门前付清。对办事处的团款支付按照公司的合同方式催收团款。（考核方式为：查聊天记录、短信记录）。对经过总经理同意的可以暂欠团款的客户，要按照总经理的要求在对方承诺的时间内及时催收团款。公司总经理承诺的必须在档案上签字或是以短信或是以qq方式给予确认。（以备查用）此项标准分为0.75分。

地接部经理岗位考核分为60分，增加条款如下：

1、负责预订其他计调操作团体中（散客除外）涉及到武夷山票务及与铁旅的票务联系和具体订票事宜，凡发现

有一次没有协调和预订好票务扣标准分。其他操作计调必须以qq方式将所需票务计划发给计调经理和公司财务（需写清楚车次、硬卧还是软卧等、时间及张数）并对其他操作计调的票务进行签字审核。此项标准分为1.5分

2、具体调阅其他计调操作的档案，初审其他计调的结算单及行程报价单，并在分管领导一栏中签字。少调阅一份扣0.5分，未发现问题而后被总经理发现每次扣0.5分。此项标准分为2.5分

3、协助总经理及财务人员考核其他地接计调的岗位考核并提出初审意见分。此项标准

分为1分

4、具体负责对导游人员的管理及联络协调。积极从社会上或导服公司聘请好的优秀导游来公司工作。此项标准分为2.5分

5、负责与车队、酒店、餐厅、购物点的联络与协调。并及时掌握价格波动情况，淡季要主动与供应商协调着力降低采购成本。此项标准分为2.5分

考核办法：

1、每月由公司财务人员采取摇号的方式对每个操作计调抽出15份档案，按照上述标准逐项打分，累计相加后除以15，得出每份档案的平均分值。

2、按要求上述每个要素做到位得满分，没有到位扣标准分。有的项目还得扣操作费和承担全额经济损失（详见明细说明）

3、每个分值按元计算奖励工资。

4、地接计调每月所得分值在能参加当月优秀员工的评选。

分以上、地接计调经理分值在分以上方

第6篇：旅行社地接人员岗位职责1.报价要及时准确，并且要有效益，行程标准要明确。2.确认传真要打印，叮嘱对方要认真，特别要弄清接送时间，以防漏接。3.送机票之前要认真核对姓名，票面内容要看全，交通时刻要认准，交接手续要签字。4.发现问题及时调整，团款催收要及时，杜绝欠款团队。5.客户的要求要及时反馈给导游，有突发事件要迅速解决，通信联系要保持畅通。

他山之石，可以攻玉。上面就是给大家整理的5篇最新旅行社计调的岗位职责，希望可以加深您对于写作旅行社计调的相关认知。



更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发