研学旅行事业部【客户经理助理】岗位说明书 202503

直接上级	事业部经理	直接下级	---	岗位代码	
岗 位 职 责	团操作 执行	1、根据合同要求统筹研学活动的全流程实施，包括行前物料准备、行程安排、资源对接、人员调配等。 2、现场协调团队执行，监督活动按计划开展，处理突发事件并记录备案。 3、活动结束后完成客户满意度调研及执行复盘报告。			
	供应商 资源管 理	4、开发、审核并维护供应商资源库（地接社/酒店/餐厅/景区/博物馆等），建立供应商分级评估体系。 5、对接导游工作室主理人，落实并优化导游工作。 6、与合作供应商谈判服务条款，优化采购成本，定期更新《优质供应商名录》。 7、监督供应商服务质量，对不合格资源提出替换或整改要求。			
	招投标 支持	8、根据招标需求制作标书（含课程方案、行程方案、服务承诺、报价单等核心内容）。 9、参与讲标答辩，针对客户需求细化执行方案。 10、根据招标方反馈，及时调整标书内容，提高中标率；整理归档历史标书案例，建立投标知识库。			
	政策合 规管理 及质量 控制	11、收集、整理各区域教委对研学活动的备案要求，制定标准化报备模板。 12、确保每期活动材料符合教育局/文旅局政策要求（如安全预案、保险配置）。 13、根据文旅部门要求上传电子行程单。 14、跟踪研学行业政策变动，及时调整执行标准。 15、执行《研学活动执行检查清单》，提前识别安全隐患（如酒店卫生、用餐卫生、车辆资质）。 16、监督应急预案演练。			
	客户服 务支持	17、对接学校/家长需求，提供活动前说明会材料。 18、处理活动过程中的客诉问题，重大事件 30 分钟内上报。 19、整理活动影像资料，协助新媒体部和编辑部制作新媒体渠道宣传品。			
	团核算 及成本 控制	20、提供资源成本数据支持报价决策。 21、在管理系统中完成单团成本核算及报销程序。 22、优化行程细节，合理控制资源采购成本。			
	其他	23、领导交办的其他工作。			
	考 核 标 准	团操作 执行	1、客户对活动执行评价为满意及以上。 2、重大安全事故 0 发生，轻微事故处理闭环率 100%。 3、每月至少提交 1 份《执行复盘报告》。		
供应商 资源管 理		4、每季度按工作计划新增并审核通过一定数量的供应商，录入管理系统。供应商档案完整率 100%，信息变化的及时更新。 5、每季度至少进行一次供应商合作评估，提升合作效率。供应商问题处理时效≤4 小时。 6、每月与部门密切合作的导游工作室主理人复盘导游工作，形成备忘录并提出工作改进意见，予以采纳的数量≥1 条。 7、年度通过供应商优化降低采购成本，成本不高于同类型资源均价的 95%。			

研学旅行事业部【客户经理助理】岗位说明书 202503

招投标支持	7、投标文件提交及时率 100%，不得弃标。 8、投标文件一次性通过率≥80%（无需修改补充）。 9、每学期整理≥2 套典型标书案例，提供≥2 条投标知识。 10、每学期参与讲标≥2 次，客户反馈在基本满意及以上。
政策合规管理及质量控制	11、每月按工作计划完成一定数量的教委报备材料收集与整理，信息同步录入 3.0 管理系统，准确率 100%，报备材料提交及时率 100%。 12、电子行程单提交及时率 100%。 13、《研学活动执行检查清单》执行偏差率≤1 次/月（客户对质量不满意，以质检电话回访为准）。 14、每学年至少开展一次应急预案演练。
客户服务支持	15、突发需求协调解决时间≤2 小时；客户反馈问题 24 小时内解决。 16、每周向运营部提供新媒体渠道宣传素材，素材有明确的宣发目的。
团核算及成本控制	17、成本预算偏差率≤10%（偏差率=实际成本/预算成本）。 18、管理系统中上传文件齐全、准确，单团核算错误率≤3 次/月（以财务复核为准）。
其他	19、按时间、结果要求完成交办工作。

岗位权限	1、授权范围内对公司资源的使用权、维护权。 2、有单团操作权。 3、对部门或公司经营管理的建议权。	
任职资格	职业素养	1、认同公司企业文化并贯彻执行，积极传播和践行公司价值观。 2、品德优良，遵纪守法，爱岗敬业，廉洁奉公，具备良好的职业道德和职业操守，注重客户隐私和公司商业秘密保护。 3、具备高度的责任心，对研学工作认真负责，擅长通过标准化流程规避风险。 4、具备较强的沟通能力和团队协作精神，能够与客户和同事建立良好的关系。 5、适应旺季加班、日常外出考察等工作；有较强的抗压能力，能同时操作 3 个以上研学团。
	专业技能	1、了解营销学知识，可以配合客户经理开展有效的营销活动。 2、具备谈判技能，对供应商有一定的议价能力。 3、了解国家有关合同、旅游方面法律、法规、教育部委相关文件和动态。 4、具备较强的组织协调能力，统筹安排调用各类资源。 5、熟练掌握 Excel、word、PPT、AI 办公软件和项目管理工具，提高工作效率。
	工作经验	2 年以上活动执行/研学操作经验
	学历、职业资格证书	具有旅游业相关业务经验的从业人员优先（计调、导游），大专以上学历。

研学旅行事业部【客户经理助理】岗位说明书 202503

岗位收入	月度	工资	1、基础工资+本职岗位津贴+交通津贴+通讯津贴+本企业工龄工资+其他 -个人缴存部分（养老、医疗、失业、住房公积金）-个人所得税； 2、加班工资（国家法定节假日当天加班，按3倍日基础工资发放）；
		考勤奖金	3、考勤奖；
		绩效奖	4、月度工作绩效考评； 5、部门奖励；
	季度	指标奖金	6、符合销售毛利档次要求对应的奖金；7、单团操作费
	年终	加班工资	8、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；
		超额身股分红	9、参与完成部门超额指标得到的分红。

岗位福利	社会保险及公积金	1、社会保险（养老、医疗及生育、失业、工伤） 2、入职满一个自然年享有补充医疗保险； 3、住房公积金；
	过节福利	4、春节 五一劳动节 十一国庆节
	休假	4、国家法定节假日 5、本企业工龄1年以上享有相应天数的带薪年假；
	免费工作三餐	6、公司食堂提供的工作餐：早餐、午餐、以及加班餐。
	工会活动	7、全年工会组织的活动（电影、工会集体活动等）； 8、员工家属优惠旅游；
	党团活动	9、全年公司党支部组织的党团活动。
	职业培训、讲座	10、旅游操相关培训及讲座课程，HR沙龙等。

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