

研学旅行事业部【客户经理助理】岗位说明书 20260225

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。			
	团操作 执行	1、检查清单执行：每个团执行前，必须完成并归档《行前安全检查清单》。 2、客户对活动执行评价为满意及以上。 3、重大安全事故 0 发生，轻微事故处理闭环率 100%。 4、每月至少提交 1 份《执行复盘报告》。			
供应商 资源管 理	5、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。 6、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。 7、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 20260225

季 度 年 终	绩效奖	4、月度工作绩效考评； 5、部门奖励；
	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
	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