

附件 2:

## 长江奇迹地接业务合作协议

甲方： 重庆长江黄金游轮有限公司

通讯地址： 重庆市江北区北滨一路 526 号

乙方：

通讯地址：

为了贯彻落实《民法典》《旅游法》《旅行社条例》及实施细则等相关法律法规，加强双方业务合作，明确各自责任与权益，更好的防控团队运行风险，本着互惠互利、共同发展、发挥各自优势的原则，经双方友好协商一致，签订本协议。

### 第一条 经营资质与经营范围

双方经营资质必须符合《旅游法》《旅行社条例》的规定，应当得到当地旅游主管部门批准，并在市场监督管理部门登记注册，在许可的范围内合法经营。

(一) 甲方资质：入境旅游、国内旅游、出境旅游

公司地址：

电话：

统一信用代码：

经营许可证：

开户行：

账号：

(二) 乙方资质：入境旅游、国内旅游、出境旅游

公司地址：

电话：

统一信用代码：

经营许可证：

开户行：

账号：

## **第二条 合作方式**

双方互为合作方，客源提供方简称为甲方，客源接团方简称为乙方。

## **第三条 合作内容**

（一）乙方为甲方指定接待单位之一，甲方将所组旅游团队、散客优先选择交由乙方接待；

（二）为有利于旅游产品的推广、增强市场上的竞争力，乙方应及时准确地提供所在区域最新的地接分项报价，并在保证接待质量的前提下，提供最优惠的地接价格；

（三）乙方应优先接待甲方所组旅游团队，旺季时必须保质保量接待已确认的团队，不得无故推团；

（四）乙方应及时按甲方要求将相关信息提供给甲方，以便双方及时根据市场需求调整价格及标准；

（五）成团后双方往来的接待委托书、结算单等均应由双方经办人、负责人签字并加盖公章或者业务确认章（附件印鉴内）后以传真、电子邮件等有效通讯形式确认。

（六）甲方应积极主动的配合乙方协调处理接待过程中的突发事件。

（七）如在接待过程中出现安全或质量投诉问题，乙方应积极处理，双方及时协调配合，最大限度防控风险和降低责任。明确责任归属后，根据责任归属各自承担相应责任。

（八）甲方将客人交给乙方，乙方必须与游客签订书面旅游协议，明确接待标准，做好安全提示警示告知，严格履行接待义务，并承担相应接待责任。

## **第四条 甲方工作程序和职责**

（一）严格按照旅游法及相关法律法规规定与游客签订相关旅游服务合同，应对游客尽到法定提示警示告知等义务。

（二）需要派出全陪时，应委派具有资质的合格导游担任全陪，导游应勤勉尽责，协调处理团队运行中的各种问题。

（三）如遇团队发生突发事件，应及时协调各方，并会同乙方共同处理，重大事故主要负责

人必须亲赴现场协调处理。

（四）按照协议结算方式按时付款给乙方，不得无故拖延。如有困难，必须经乙方同意，方能按照新的约定时间付款。

#### **第五条 乙方工作程序和职责**

（一）在旅游旺季及特殊情况下，必须确保优先接待甲方的团队。

（二）提供合格旅游产品，严格按法律法规规定及本协议约定、接待委托书规定的标准和行程计划来接待对方的旅游团队，提供优质导游服务，以确保团队质量。

（三）乙方应在旅游行程开始前对可能发生意外的情况向甲方游客作出明确警示并采取相应的防范措施；

（四）甲方查询线路、报价时，乙方应尽快给予回复；在同等质量标准的前提下保证向甲方提供的报价不得高于市场价；

（五）甲方将团队运行计划报给乙方后，乙方一般应在 2 小时内回复报价并确认（特殊情况除外）。

（六）团队出发前 48 小时，乙方应按甲方要求确认具体行程、用车、酒店、餐饮、购物、导游、团款明细等接待标准和细节（特殊团队除外）。

（七）乙方应严格按照双方确认的行程计划在旅游定点商店安排购物活动。未经对方及游客同意不得擅自增加或减少景点及购物点（特殊团队除外）。

（八）应按甲方要求提供具有旅游车运营资质且符合安全质量标准的旅游用车。

（九）应严格按照双方确认的餐标计划安排团队用餐，不得变更、减少、克扣餐标。

（十）应确保计划中的机（车）票采购。若因故需更改飞机（火车）班次，应征得甲方及客人的同意，未经组团社以及客人同意并造成团队行程延误或滞留，乙方承担赔偿责任（不可抗力除外）。

（十一）接待导游员必须持有“中华人民共和国导游证”，严格按照“导游工作规范”提供服务；导游不得随意增减、变更旅游项目。若遇到特殊情况请提前报备，严禁压缩计划景点游览时间和推销加点，旅游景点的增减、变更必须征得全体客人（包团可由合法受权客人或领队代表确认）和全陪的书面同意。

（十二）应妥善安排甲方全陪导游的膳食起居标准，若有不便之处请提前告之甲方，以便协调处理；要事先明确标准，并确保全陪导游的应得利益。

（十三）未经甲方的同意，不得在甲方的团队（单团）中另外安插其他的客人；

（十四）如发生旅游意外事故及游客人身损害或财产损失，乙方应积极处理，做好应急救助等处置工作和善后事宜，不得推卸责任；如需代付费用，应征求甲方意见，按甲方要求或依法处理。

（十五）若旅游产品涉及以下事项，乙方应提前征集、了解相应信息，或在接团前向游客询问、如实告知游客，否则，由此产生的损失及责任由乙方承担：

（1）旅游者不适合参加旅游活动的情形；（2）旅游活动中的安全注意事项；（3）有着应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌，依照中国法律不宜参加的活动等；（4）法律、法规规定的其他应当告知的事项。

（十六）乙方接待长江奇迹行政套房接送站服务 SOP 流程详见附件 2。

## **第六条 结算方式**

按月结算，常规团队、散客每月结算一次。结算程序为：团队或散客行程结束后的 3 个工作日内，乙方应将结算单传给甲方确认，或于次月 5 日前将上月团队汇总后与甲方进行核对；如无争议，应在次月 25 日前付清上月全部团款。

结算价格：详见附件 1。

## **第七条 发票交接**

双方团款核对无误后，乙方应及时给甲方开具正式发票，甲方在收到发票后按期限支付团款。因乙方开具发票延误导致甲方延迟付款的，甲方不承担违约责任。

## **第八条 责任和处罚**

（一）在非不可抗力情况之外，未经甲方以及客人同意，乙方擅自减少旅游景点的，需退还所减少景点的全额（对外）门市票价款，并按国家有关规定赔偿旅游者损失。

（二）未经甲方同意，乙方不能擅自增加增值付费项目。增加购物点和自费娱乐项目的，每增加一处购物地点或自费娱乐项目，乙方需承担或退还游客自费娱乐项目的直接费用并按国家有关规定赔偿旅游者损失；擅自延长购物时间的，需按国家有关规定赔偿旅游者损失。

（三）乙方擅自变更住宿、餐饮和交通工具标准的：如增加标准的费用由乙方自行承担；每降低一项，应当按国家有关规定赔偿旅游者损失，并退还降低标准的费用差价。

（四）乙方导游在游客旅游期间擅自离开旅游团队，应当按国家有关规定赔偿旅游者损失；造成甲方团队滞留的，乙方应承担甲方团队滞留期间的住宿和其他必要的直接费用，退还未完成的

行程费用并按国家有关规定赔偿旅游者损失。

(五) 因乙方接待服务质量未达标造成游客损失或需要承担退款、赔偿、补偿责任的, 应由乙方全部承担。如甲方承担责任的, 甲方有权向乙方追偿。

(六) 双方发生其他违法或违约行为的, 应承担对游客和对方全部损失的赔偿责任, 并退还相关费用。

### **第九条 不可抗力**

(一) 因不可归责于双方的不可抗力事件, 致使协议不能履行或者部分不能履行将不视为违约, 但应在条件允许的情况下采取一切必要的救济措施, 以减少因不可抗力造成的损失。

(二) 遇不可抗力的一方, 应尽快将事件的情况以书面形式通知另一方, 并在事件发生后十五个工作日内, 向另一方提交不能履行或部分不能履行本协议义务以及需要延期履行的理由的报告。

(三) 在旅游行程中, 发生不可抗力或乙方已尽合理义务仍不能避免的事件, 危及旅游者人身或者财产安全或者非乙方造成的意外等情形时, 乙方不得不变更双方确认的行程安排或解除旅游协议时, 应当在事前向旅游者作出说明, 并作出书面证明让旅游者签字; 确因客观情况无法在事前说明的, 应当在事后作出书面说明。在上述情形下, 如乙方需扣除甲方客人费用的, 需向甲方提供能够证明相应损失的相应证据, 否则, 乙方不得收取甲方客人的任何费用。

### **第十条 其他约定**

若乙方因重大责任事故被客人投诉累计达到2次, 或提供的地接价格明显高于同期同等的市场价格, 甲方在付清全部应付团款(甲方有权扣除高于市场价部分、甲方因此造成的损失)后有权解除本协议。

### **第十一条 争议处理**

甲方与乙方因履行本协议发生争议且协调不成的, 按下列(一)第方式解决:

(一) 提交甲方所在地有管辖权人民法院裁决;

(二) 提交\_\_\_\_市仲裁委员会仲裁。

### **第十二条 其他**

(一) 本协议有效期: 年 月 日- 年 月 日, 有效期满前经双方协商后可续约。本协议依法被解除或期限届满且未续约的, 甲乙双方应及时完成团款结算并处理好未完成行程团队、散客接待事宜。

(二) 双方于本合同所列通讯地址为各方履行合同、解决合同争议时向接收他方文件信函或司法机关(法院、仲裁机构)诉讼、仲裁文书的有效送达地址。需要变更但未经书面通知对方的,应自行承担不利后果。

(三) 未尽事宜,双方可另行协商。双方均应妥善保管本协议,因履行本协议所知晓的商业信息未经对方同意均不得泄露给第三方。

(四) 本协议一式四份,经甲乙双方授权代表签字并加盖公章后生效,甲乙双方各执两份,具有同等法律效力。

(五) 即合同签订日起五个工作日内向甲方支付履约保证金1万元,合同期满,五个工作日内无息退还。

甲方: 重庆长江黄金游轮有限公司

乙方:

签约代表:

签约代表:

签订时间: 年 月 日

签订时间: 年 月 日

双方签约需提交材料清单:

- 1、营业执照副本复印件加盖公章
- 2、经营许可证副本复印件加盖公章
- 3、旅行社责任险复印件加盖公章
- 4、授权委托书(非法人签订需提供)
- 5、企业法人或者委托授权人身份证复印件盖章公司公章

**附件：**

为保障双方合法权益，在双方的合作中，双方认可加盖下列印章（签名）的书面文件对出具方具有约束力：

甲方印鉴留存表		
甲方全程		
公章或合同专用章	业务确认章	财务专用章
1、公章：用于双方丁船外订立合同时使用，凡未加盖公章或者合同专用的合同无效 2、业务确认章：仅限于双方处理旅游业务相关事宜 3、财务专用章：仅限于双方开具的票据、往来财务的核对等财务相关事宜。		

乙方印鉴留存表		
乙方全程		
公章或合同专用章	业务确认章	财务专用章
1、公章：用于双方丁外订立合同时使用，凡未加盖公章或者合同专用的合同无效 2、业务确认章：仅限于双方处理旅游业务相关事宜 3、财务专用章：仅限于双方开具的票据、往来财务的核对等财务相关事宜。		

## 附件 1:

### 一、长江奇迹重庆地接服务 SOP

序号	项目	详细描述
1	车辆服务部分	1、车内外整洁，车内气味清新无异味 2、车头牌/车身贴统一，展示在醒目位置 3、客人上车立即开空调，夏季客人上车前提前 15 分钟打开空调。 4、驾驶员礼貌用语、系好安全带提示 5、着装整洁（参照：白衬衣+深色西裤+深色外套） 6、驾驶员不抽烟，行车期间不接打电话/看手机 7、驾驶员主动运送行李，并在车门口迎接 8、送码头时，与管家交接完成方可离开 9、送站时，检查完车上有无客人遗留物品方可离开
2	导游和行李员服务部分	1、礼貌用语，着装规范统一（工作服），微笑服务 2、接站牌/专属导游旗统一 3、接到客人后主动运送行李，并负责行李的看管。 4、接到客人后与驾驶员交接完成方可离开。
3	每航次对接要求	1、地接服务前一天地接社导游接到上水登船明细表后，负责电话联系客人确定接送站站地点和时间。
4	下水中转对接要求	1、下水航次在接到中转通知后，地接社导游负责通知客人中转乘车事宜人。 2、航次当天：地接社负责安排工作人员在万豪酒店集合，统筹负责中转工作。 3、中转期间承担与万豪酒店的沟通协调工作，及时完成各项费用的代付事宜。
5	接待整体要求	未经我司同意，不得擅自推任何自费项目
6	服务标准	明确地接服务人员的专业素质、服务态度等要求。提前一天电话或微信和客人取得联系。