

基本服务类

机场接机

- 1) 接单前核对好订单信息，留意接机时间；
- 2) 接单后核对订单信息是否准确；
- 3) 与客人沟通接机的人数和行李数；留意是否需要儿童座椅；
- 4) 准时到达机场准备服务，并在接到客人和服务完成后都通知管理。

机场送机

- 1) 接单前核对好订单信息，留意送机时间；
- 2) 接单后核对订单信息是否准确；
- 3) 与客人沟通送机的人数和行李数；留意是否需要儿童座椅；
- 4) 准时到达酒店准备服务，并在接到客人和服务完成后都通知管理。

长途包车

- 1) 接单前核对好订单行程信息；
- 2) 接单后核对订单信息是否准确；
- 3) 与客人沟通包车行程细节并给予推荐/规划；如果预计到行程中会有超时超公里数产生，提前告诉客人所需的额外费用及支付方式；
- 4) 按照平台规定的时间行程完成长途包车服务，并按订单要求提供讲解、陪同等服务。

增值服务类：

此类服务均需要客人在基本服务类订单基础费用之上额外付费，一般都是在客人下单时一并支付费用，如果客人临时提出的额外要求，可以先通知经理然后与客人确认收费的多少和收费方式，然后提供服务。

1. 协助点餐

服务标准为：

- 1) 接单前核对好订单信息是否有协助点餐的需求；
- 2) 需将客人送到餐厅后协助客人点餐完毕，并可远方支持客人后续加餐（如微信、语音/电话、视频等）。

2. 协助窗口购票

服务标准为：

- 1) 接单前核对好订单信息是否有协助窗口买票；
- 2) 需将客人送到景点后协助客人在窗口买票。

3. 协助值机

服务标准为：

- 1) 接单前核对好订单信息是否有协助值机的需求；
- 2) 需将客人送到机场后引导客人前往值机柜台，直至办理完值机和托运。

4. 举牌接机

- 1) 接单前核对好订单信息是否有举牌接机；
- 2) 需在机场接机处举牌接机（需有明显的客人姓名标识）。

5. 儿童座椅

- 1) 接单前核对订单信息的儿童座椅具体需求；
- 2) 需携带符合澳洲安全标准要求的儿童座椅进行服务。