

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	處理與旅遊資源供應商的服務協議
編號	110693L4
應用範圍	該能力的應用涉及文書處理及溝通的能力。具此能力者，能夠掌握及執行旅遊資源供應商的服務協議細節，並定期檢視其服務質素。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握旅遊資源供應商的服務協議內容</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解服務協議的條款細則 • 瞭解服務的質素要求和安全標準 <p>2. 執行旅遊資源供應商的服務協議細節，並定期檢視其服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與供應商簽署有關旅遊安排的確認書 • 記錄簽署的合約及豁免規定 • 記錄供應商的行程活動變更通知 • 記錄所有與供應商相關的會談、通訊及旅遊安排紀錄 • 記錄顧客的特殊要求及安排 • 記錄違規事件，並執行罰則 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 • 以嚴謹的態度，處理違規事件
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握旅遊資源供應商的服務協議內容；及 • 執行旅遊資源供應商的服務協議細節，並定期檢視其服務質素
備註	記錄與服務供應商的通訊及會談內容，包括：聯絡人姓名、聯絡日期及時間、簡短備註