



Số: 07/2016/QĐ-TGD

Hà Nội, ngày 24 tháng 2 năm 2016

QUY ĐỊNH VỀ TIỀN BỒI DƯỠNG TRONG TOUR TOURISTRA

Căn cứ:

- Tình hình thực tế và thỏa thuận hợp tác, thống nhất giữa Amica Travel và Touristra Vacances về các khoản tiền bồi dưỡng mà khách thường xuyên phải trả khi đi tour (trừ bồi dưỡng cho Hướng dẫn và Lái xe);
- Xét tính chất và sự cần thiết của khoản tiền bồi dưỡng thêm này để tránh đi sự phàn nàn của khách hàng liên quan đến việc chèo kéo tiền bồi dưỡng.

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY AMICA TRAVEL QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiền Bồi dưỡng của khách đi tour của hãng Touristra

Công ty Amica Travel sẽ chịu trách nhiệm toàn bộ các khoản bồi dưỡng, tiền tip mà khách hàng thường xuyên phải trả trong chuyến đi như tip cho đội vác đồ ở khách sạn mỗi lần check-in và check-out, đội phục vụ tàu Hạ Long, lái thuyền một số nơi và một số dịch vụ nhỏ lẻ khác...

Mục tiêu áp dụng chính sách này là để đảm sự hài lòng của khách hàng khi đi tours; đảm bảo không có những phản hồi xấu liên quan đến việc tip của khách hàng.

Lưu ý:

- Khoản tiền bồi dưỡng này là một khoản bổ sung thêm, ngoài chính sách mà Amica Travel hiện nay đang áp dụng đối với dịch vụ tại một số nơi. Ví dụ như: quy định của Amica về tiền tip xích lô, đồ chèo ở Ninh Bình, đồ Vung Vieng, thuyền Sông Cháy,...
- Chính sách này độc lập với chính sách thường áp dụng cho Hướng dẫn và Lái xe (áp dụng cho một số vùng miền).

Điều 2. Hình thức chi trả tiền Bồi dưỡng:

Khoản bồi dưỡng này sẽ được Công ty đưa trực tiếp cho Hướng dẫn viên¹ (HDV) khi nhận tours. HDV chịu trách nhiệm phân bổ hợp lý cho các bên thực hiện dịch vụ, đảm bảo không có những phàn nàn của khách liên quan đến việc bị chèo kéo tiền bồi dưỡng.

¹ Phòng Điều hành phải nhắc nhở HDV chi một cách phù hợp, tránh vấn đề đòi co, hay chèo kéo đòi bồi dưỡng hay những việc tương tự trong việc xử lý vấn đề liên quan đến chia tiền bồi dưỡng này.



Khi thực hiện, HDV cần phải giải thích rõ đây là khoản tiền bồi dưỡng của khách, tránh cho bên thực hiện dịch vụ tiếp tục chèo kéo khách.

Trong trường hợp HDV không sử dụng hợp lý, dẫn đến tình trạng khách hàng bị lôi kéo, phàn nàn về vấn đề tiền tip, thì HDV sẽ phải chịu trách nhiệm trước Công ty. Đồng thời, Công ty sẽ xem xét, đánh giá, và có thể trừ một phần hoặc toàn phần tiền thưởng của HDV.

Điều 3. Đối tượng, phạm vi, và định mức áp dụng:

Quy định này áp dụng với hai serie của Touristra đang giao cho Amica Travel phụ trách (theo danh sách trong bảng phía dưới).

Đối với các tours phát sinh ngoài danh sách này, mức bồi dưỡng sẽ được Bán hàng ghi cụ thể cho từng tour (note trên tường IMS).

STT	Mã Serie	Mức bồi dưỡng	Ghi chú
1	Solidaire – SOL	15 USD / pax	Không tính Tour Leader
2	Mémoire - MEM	15 USD / pax	Không tính Tour Leader

Điều 4. Tổ chức thực hiện:

- Quy định này có hiệu lực áp dụng kể từ ngày ký. Các chương trình trước đó thực hiện theo yêu cầu cụ thể từ Bán Hàng. Các đơn vị: B2B, Dịch vụ đầu vào, Điều hành, CSKH; Kế toán và Văn phòng Hồ Chí Minh có trách nhiệm quản lý và thực hiện theo quy định này.
- Trong quá trình thực hiện, nếu thấy vấn đề bất cập hoặc không thực hiện đúng chủ trương của Công ty, các đơn vị cần xử lý kịp thời và báo cáo Tổng Giám đốc quyết định (nếu cần).

Nơi nhận:

- Các đơn vị như Điều 4/ Để thực hiện;
- Lưu VT – HC.



TỔNG GIÁM ĐỐC

**TỔNG GIÁM ĐỐC
HÀ ĐỨC MẠNH**

24.2.2016

