

[ **漓歌** ] **不见不散**

桂林-阳朔-龙胜4晚5日双飞 温情记忆之旅



|  |
| --- |
| 漓歌旅游6+3+3 |
| **6大服务基础标准** |
|  |  | **膳 食** | 当地特色，纯正味道，热菜热饭，确保品质。 |
|  |  |  |  |
|  |  | **住 宿** | 严格筛选，舒适楼层，安全干净，临变升级。 |
|  |  |  |  |
|  |  | **车 辆** | 专车专用，二年之内，干净舒适。 |
|  |  |  |  |
|  |  | **景 点** | 精准定制，特色风情，时间充裕，一价全包。 |
|  |  |  |  |
|  |  | **购 物** | 严禁车购，购物透明，规范时间，包退包换。 |
|  |  |  |  |
|  |  | **接 送** | 规范接站，随到随走，便捷送站，VIP通道。 |
| **3大服务人员标准** |
|  |  | **司 机** | 统一服装，持证上岗，安全驾驶，文明服务。 |
|  |  |  |  |
|  |  | **导 游** | 细心沟通，妥善处理，讲解充分，规范服务。 |
|  |  |  |  |
|  |  | **客 服** | 专人专线，温馨提示，全程监控，实时服务。 |
| **3大服务增值标准** |
|  |  | **旅游三宝** | 结婚纪念日鲜花铺床、生日蛋糕。 |
|  |  |  | 随车配备医药箱、车载WIFI、充电宝、数据线。 |
|  |  |  | 全程提供湿纸巾，矿泉水无限畅饮。 |
|  |  | **营养水果** | 每晚每间房配送水果一份。 |
|  |  | **美食寻宝** | 桂林尚水美食街寻找、品尝当地美食小吃，并有惊喜。 |
| **未达标按赔付细则执行，详见附件** |
|  |
| 产品解读 |
|  | 生活节奏太忙碌，最远的距离是办公室和家里的沙发，事业和生活的压力，常常会让自己忘记了快乐的意义。一次舒心的旅行可以彻底地放松自己内心的压力，在旅途中获得满满的幸福感和美好的回忆。渴望享受这个来之不易的假期，行程自在便捷，全程0操心，甩手度假，标准服务，看最美的风景，吃最地道的美食，住最舒适的酒店，享最轻松愉悦的休闲度假之旅，尽在不见不散！ |
| 旅游舒适指数：★★★★★ | 行家推荐指数：★★★★★ | 酒店舒适指数：★★★★★ |
| 行程亮点行程亮点 |
|  | **360度的度假：**此行程保留桂林、阳朔、龙脊三地最精华元素，兼具自然风光和人文历史，将有限的时间留在最美的风景里。**两晚特色体验：**印象·刘三姐+夜游四湖+夜游西街，不一样的狂欢体验，在异域他乡领略诗意的风情，让您难忘今宵。 |
| 行程特色 |
|  | **设计理念：**休闲旅游度假首选，专为中年人群量身定制。我们只选择桂林最具代表性的景点以及最精华的娱乐活动，行程自在便捷，这是一款有温度的高端产品。**贴心升级：**结婚纪念日安排鲜花铺床+矿泉水无限畅饮。**舌尖美味：**全程社会餐厅，4个特色餐让您感受纯正“桂林味道”：壮家竹筒宴+阳朔啤酒鱼+桂林米粉宴+漓江游轮自助餐。**高标住宿：**全程酒店专人办理免押金入住，全程入住精选五星标准酒店，桂林全程安排庭院式观景度假酒店。**特色购物：**传承艺术博览中心 。**精华景点：**全视角尊享精华美景，全方位体验夜娱精彩活动。**白 天：**全景大漓江，象山景区，龙脊梯田，银子岩，刘三姐大观园，鲁家村。**夜 间：**印象·刘三姐，夜游四湖，夜游西街。 |
| 适宜出游人群 |
|  | **中年专场：**最精华的吃、住、行、景点配置，服务至上，以及最全面的桂林旅游为基础，提倡旅游回归本质服务为核心价值的产品**特别推荐：**体验至上，苛求品质的中年人士专场，夫妻+朋友+家庭。 |
| 产品推荐理由 |
|  | 1. 全程精选最舒适的五星酒店，奢享好眠。
2. 最具代表性的景点和娱乐活动，给您耳目一新的超常享受。

3、全程无自费，服务有保障。 |
|  |
| 第一天**成都** —— **桂林****抵达桂林 — 入住酒店 — 市区自由活动** |
| 约--:-- | traffic | **乘坐航班前往桂林** |
|  | 成都出发乘机来到水墨山水画般的桂林。抵达桂林，专业接站人员举接站牌接站，接到您后稍作休息，检查行李、随身物品无遗漏后，赴桂林市区（约1小时）入住酒店。 |
|  |  | **住宿桂林：香格里拉大酒店或桂林喜来登饭店** |
|  |  | **香格里拉大酒店**<http://www.shangri-la.com/cn/guilin/shangrila/> |
|  |  | **桂林喜来登饭店**<http://www.starwoodhotels.com/sheraton/property/overview/index.html?propertyID=483> |
| 第二天**桂林** —— **龙胜**—— **桂林（桂林至龙胜约80KM，车程约2小时）**D2D2D1**龙脊·梯田 — 夜游四湖** |
| 约07:30 | restaurant | **酒店早餐（自助）** |
| 约10:30 | viewport | **龙脊.梯田** |
|  |  | 早餐后，乘车（全程约2小时）后，欣赏“挂在天边的美景”、被誉为“世界梯田之冠”的【龙脊梯田】(游览时间约180分钟）。品味“山是龙的脊，水是龙的魂，云是飞天翼，田是登天的梯”。这里景色秀丽、如诗如画，梯田整齐有序，线条丰富多彩，线条形状以曲线为主，曲线赋于人们一种动态美. |
| 约12:00 | restaurant | **中餐：壮族竹筒宴（龙颖餐厅）** |
| 约14:30 | viewport | **随车行** |
|  |  | 用餐后可自行继续欣赏梯田美景，拍摄精美相片，感受当地少数民族风俗及特色吊脚楼建筑群，之后乘车返回山水秀美的桂林市区。一路上在导游的陪伴下大家可以进行互动节目，欢声笑语度过时光。 |
| 约17:30 | restaurant | **赠送晚餐：桂林当地美食（尚水美食街）** |
|  |  | 开展“美食寻宝”活动，在桂林著名的尚水美食街寻找指定的当地美食小吃，一饱口福！完成者另有惊喜礼品！ |
| 约19:40 | viewport | **夜游四湖** |
|  |  | 夜游【四湖】（约70分钟）榕湖、杉湖、桂湖、木龙湖的交相呼应，形成了一条能与威尼斯水城和法国塞纳河相媲美的环城水系。坐着游船徜徉其中，两岸绿树葱茏、湖光山色不绝如缕，让您不禁感叹“山环水绕桂林城”的绝美佳境，让您再一次感受桂林这座城市所带来的感动。 |
|  |  | **住宿桂林：香格里拉大酒店或桂林喜来登饭店** |
| 第三天 **桂林 —— 阳朔（乘船游览漓江约60KM，船程约4小时）**D33 **四星游轮畅游全景大漓江 — 银子岩景区 — 印象·刘三姐 — 阳朔·西街** |
| 约07:30 | restaurant | **酒店早餐（自助）** |
| 约09:40 | viewport | **四星游轮畅游全景大漓江** |
|  | 早餐后，乘车（40分钟）前往竹江码头，乘坐**四星**豪华贵宾船游览世界最美河流国家AAAAA级景区，百里【漓江风光】（约4小时）游轮内部装饰豪华环保、高档皮制沙发、免费WIFI，服务等级高、全程可观奇峰倒影、九马画山、黄布倒影、碧水青山、牧童悠歌、渔翁闲吊等美景——一切都那么诗情画意。奇山秀水美丽风光更让您仿佛置身于“船在山中行，人在画中游”的梦境中。 |
| 约12:00 | restaurant | **中餐：自助餐（漓江游轮餐厅）** |
| 约15:30 | viewport | **银子岩景区** |
|  |  | 游览世界溶洞奇观【银子岩】国家AAAA级景区（约1小时），银子岩是桂林旅游景点中出现的一颗璀璨的明珠，集自然、人文景观于一体，洞内晶莹剔透的钟乳石在灯光的映射下，璀璨似宝，以音乐石屏、广寒宫、雪山飞瀑和佛祖论经、独柱擎天、混元珍珠伞等景致无一不在述说着大自然的鬼斧神工。 |
| 约18:00 | restaurant | **晚餐：阳朔啤酒鱼（刘姐啤酒鱼餐厅）** |
| 约19:30 | viewport | **印象·刘三姐** |
|  |  | 欣赏由张艺谋、王潮歌、樊跃三大名导时经5年零5个月，反复删改剧本高达109次，参演人员达700余人而创作出的全球首部超大型山水实景演出——【印象刘三姐】（演出约70分钟）。舞台是方圆2公里水域，背景为12座天然山峰，被誉为“天人合一”的一场演出，与法国红磨坊、美国百老汇等演出齐名，堪称世界百年经典。备注：时间、场次以当天实际情况为准 |
| 约21:00 | freetime | **阳朔·西街** |
|  |  | 漫步驰名中外的洋人街【阳朔西街】：这里是阳朔最有魅力的地方，古老的韵味与时尚个性的结合，让您顿时对她产生浓厚的兴趣。一家小店，一杯咖啡，一部相机，慵懒地看着过往人群，旅游不就是放慢脚步，彻底放松自己。 |
|  |  | **住宿阳朔：长丰秀水假日大酒店或优檀酒店** |
|  |  | **长丰秀水假日大酒店**http://map.baidu.com/detail?qt=ninf&detail=hotel&uid=2b432fdbde4ed3d6dbd891ef |
|  |  | **优檀酒店**http://hotels.ctrip.com/hotel/450153.html |
| 第四天**阳朔 ——** **桂林市区（沿漓江西线，远观群山。约60KM.车程约1小时）** D4**传承艺术博览中心— 象山景区 — 鲁家村 — 刘三姐大观园**  |
| 约07:30 | restaurant | **酒店早餐（自助）** |
| 约09:00 | viewport | **传承艺术博览中心** |
|  |  | 早餐后参观【传承艺术博览中心】（约120分钟），该中心以经营缅甸翡翠为主，通过高标准投资建设的传承艺术博览中心。内部装潢考究，设有中央空调、电脑系统，是一家集翡翠开采、加工、销售及旅游购物的综合性体，为来自世界各地的客人提供购物方便的生活艺术享受。参观国家级非物质文化遗产—壮锦、壮绣；壮锦、壮绣被誉为“东方瑰宝，神州一绝”有着丰富的文化内涵和收藏欣赏实用价值。 |
| 约11:30 | viewport | **象山景区** |
|  |  | 游览最具桂林市山水代表、城市象征城徽，2017年春晚最美分会场 --【象山景区】（游览时间不少于40分钟）观象山全貌，览无敌江景，品象山水月的诗情画意，漫步至爱情岛，岛上环境优美、植被茂盛，是上世纪70年代当地人谈恋爱的最佳之处，故称之为爱情岛。“爱情岛”是桂林的母亲河“漓江”孕育的杰作，也是桂林人追求幸福培育爱情的摇篮，在这里，遥遥相对的“象山水月”为爱情作证，愿天下有情人终成眷属。 |
| 约12:30 | restaurant | **中餐：桂林米粉宴（桂林米粉文化中心）** |
| 约14:00 | viewport | **鲁家村** |
|  |  | 中餐后前往【鲁家村】（约30分钟）位于桃花江畔，依山傍水，风光旖旎，古时桂林“老八景”之一的“阳江秋月”便位于此。鲁家村风景秀丽，电视连续剧《西游记》片头风光就在村头取景。村里居民善做传统地方风味豆腐、豆浆制品。据说该村制作豆腐的传统已有百年。 |
| 约15:00 | viewport | **刘三姐大观园** |
|  |  | 游览【刘三姐大观园】国家AAAA级景区（约70分钟）以壮族歌仙刘三姐命名，是展示刘三姐生活、故事的实景地，主要由广西民族风情和刘三姐文化两大主题游览项目组成。 景区的主要景点有金蟾对歌台、梦幻歌圩、侗家歌台、刘三姐与阿牛哥定情誓约的百年古榕，还有风雨长廊、壮寨干栏、瑶寨木楼、侗族鼓楼、苗族吊角楼等各类民族建筑及广西各种民族服饰。景区大型经典剧场中的“民族歌舞秀”，通过艺术化的手段从不同角度演绎出多姿多彩的民族文化艺术精华，每天震撼上演，场场精彩，被誉为“到桂林旅游必看的演出”。 |
| 约17:00 |  | **行程圆满结束。** |
|  |  |  |
|

|  |
| --- |
| **D5桂林** —— **成都**D4**桂林** —— **返回温馨的家** |
|  | restaurant | **酒店早餐** |
|  |  | 早餐后前往机场乘飞机、行程圆满结束，祝您一路顺风，返程愉快！ |
|  |  | **温馨提示：****※ 以上行程的时间安排以当天实际情况为准，因交通、天气等各种不可抗因素影响，敬请谅解。****※ 抵达酒店后，客人稍事休息，由司机亲自为您办理酒店入住手续，全程0操心，让您安心入住。****※ 客人返程均安排使用机场或火车站贵宾厅服务（仅限桂林站、桂林北站，桂林两江国际机场。桂林西站除外，VIP贵宾室服务时间：机场07:00-22:00；火车站：08:00-22:00）。** |

 |
| restaurant | **指定餐厅** |
|  | 桂林餐厅： | 桂林米粉文化中心 |
|  | 阳朔餐厅： | 刘姐啤酒鱼餐厅 |
| 龙脊餐厅： | 龙颖餐厅 |
| restaurant | **菜单表** |
|  | 桂林米粉宴： | 原味卤粉、麻辣牛菜粉、猪脚粉、麻辣粉、三鲜盖浇粉、红油米粉、滋补羊肉粉、香菇鸡肉粉、白果鸭肉粉、鲜肉汤粉、酸辣粉、鲜马肉粉、自助煎鸡蛋、糍粑、糕点、油茶、水果、饮料（酸奶另收费） |
|  | 阳朔啤酒鱼： | 阳朔特色啤酒鱼、干锅啤酒鸭、黄焖鸡、土豆烧脆骨、黄豆焖五花肉、苗家酱烧鱼干、农家豆腐肉片煲、干锅爆香贡丸、焖煮老南瓜、番茄炒蛋、明油蒜香鱼蔬、火腿冬瓜汤、送：时令果盘 |
|  | 壮家竹筒宴： | 海带排骨汤、竹筒鸡、竹筒鱼、竹筒土猪肉、竹筒干笋腊肉、竹筒饭5个每桌、野韭菜炒蛋、石磨豆腐、凉拌青瓜、农家青菜 |
|  | **温馨提示：****※ 为保证用餐质量，部分菜品会根据不同季节有所微调整。** |
|  |
| hotel | **指定酒店** |
|  | 桂林酒店： | 香格里拉大酒店或桂林喜来登饭店 |
|  | 阳朔酒店： | 长丰秀水假日大酒店或优檀酒店 |
| 费用说明 |
| **费用包含：** |
| 【住宿】 | 行程所列酒店住宿费用。 |
| 【用餐】 | 4早+4正+1赠送，严格按照行程内所列餐食标准执行，具体请参考行程推荐，自理除外（注：人数不满1桌时，菜品按人数等比例减少）。 |
| 【导游】 | 当地优秀中文导游全程服务，自由活动时间除外。 |
| 【交通】 | 往返经济舱机票，含税。跟团游期间用车费用。 |
| 【景区】 | 行程中所列景点首道大门票。 |
| 【儿童】 | 12岁以内1.4米以下儿童：含目的地用餐、旅游车位及导游服务。超高请于景区门口按景区标明的价格现补门票（桂林阳朔当地的景点游览会根据儿童身高按不同比例收费，此部分费用由家长在当地现付），遇龙河漂流,儿童高度达到1.1m（含1.1m)需自行购买成人票。儿童不占床不含早餐，如需占床，敬请补单房差。 |
| **费用不含：** |
|  | 自由活动期间交通费和餐费。 |
|  | 全程入住酒店产生的单房差及加床费用，入住房间以标间为准，如需要其他类型房间，需自行按照酒店标注价格补房间差价。 |
|  | 旅游意外保险及航空保险（建议旅游者购买）。 |
|  | 儿童报价以外产生的其他费用需游客自理。 |
|  | 因旅游者违约、自身过错、自身疾病等自身原因导致的人身财产损失而额外支付的费用 |
|  | 不占床位游客不含早餐。 |
|  | 持护照的游客需要另外支付相应费用，请到达目的地后支付给地接社。 |
|  | 因交通延阻、罢工、天气、飞机、机器故障、航班取消或更改时间等不可抗力原因所导致的额外费用。 |
|  | 酒店内洗衣、理发、电话、传真、收费电视、饮品、烟酒等个人消费。 |
|  | 当地参加的自费以及以上“费用包含”中不包含的其它项目。 |
| 出行警示 |
|  | 在您欣赏桂林阳朔美景的同时，敬请妥善保管贵重物品和私人财产。旅行期间敬请注意人身和财产安全，切务轻信当地“野导”的免费廉价诱惑 |
|  | 行程部分景区有自营购物店，请谨慎购买；由于部分景区有固定导游讲解，限制外部导游进入景区，此类景区迈程国旅导游不能陪同进入景区，只在景区外等候，敬请谅解 |
|  | 桂林阳朔入住酒店默认为标准间，如需大床请在报名中注明，我们将尽量安排 |
|  | 旅游安全是旅游生命线，为保障游客“住得安心、吃得放心、玩的舒心”，迈程国旅从出行常识、旅游活动和特殊人群三方面为您提供旅游安全指南。出行前，提醒您仔细阅读相关内容，重视旅游安全，使您的出游真正成为“快乐之游、难忘之游、收获之游” |

**旅游补充协议**

**甲方（旅游者）：**

 **乙方（旅行社）：**

甲方报名参加由乙方组织的 日游团队。为保障旅游者和旅游经营者的合法权益，本着自愿原则，现甲、乙双方就前述旅游合同所约定的《旅游行程单》以外的内容进行了充分协商，并已达成一致意见，特补充约定如下：

**一、旅游文明行为规范：**

甲方在旅游目的地自觉遵守公共秩序，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护当地的旅游资源，遵守旅游文明规范，因甲方的不文明行为产生的不利后果，由甲方自行承担。如果甲方有不文明旅游行为且屡次不听劝阻的，视为《旅游法》规定的从事违反社会公德的行为；如给乙方造成损失，甲方可以要求旅游者赔偿。

**二、购物**

乙方应甲方要求，在《旅游行程单》安排的甲方自由活动时间内，在不影响乙方行程安排的前提下，乙方可安排甲方前往如下购物店安排甲方前往如下购物商店：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 地点 | 购物店名 | 购物店销售商品 | 参观时间 |
| 桂林 | 传承艺术博览中心 | 翡翠、丝绸 | 120分钟 |

1、乙方所安排的购物点名称、销售内容、停留时间都在行程或补充协议内体现，并于签订合同时明确告知；

1. 旅游是否购买商品，由旅游者根据自身需要和个人意志，自愿、自主决定，旅行社全程绝不强制购物；

3、游客在本补充协议约定的购物场所购买的商品，非商品质量问题，旅行社不协助退换；

4、游客自行前往非本补充协议中的购物场所购买的商品，旅行社不承担任何责任；

5、如遇不可抗力或公共交通延误或取消、交通堵塞、重大礼宾等，为保证景点正常游览，旅行社可能根据实际需要减少本补充说明约定的购物场所，敬请游客谅解。

本补充协议为《旅游合同》的组成部分，自甲、乙双方签订之日起生效，其有效期与《旅游合同》有效期一致，同具法律效力。**我同意：我与旅行社所签订的《补充协议》作为《旅游合同》不可分割的组成部分。**

甲方签名： 乙方签名：

签约时间： 签约时间：

**附件：“漓歌”旅游系列产品服务细则赔付标准**

**一、服务赔付说明**

1、“漓歌”旅游为不断提高游客体验度,在桂林独家推出标准化服务流程,制订赔付标准体系,为您到桂林的旅行保驾护航。如您参加的“漓歌”旅游产品在旅行中有任何不满意及投诉,请立即致电投诉电话,我们将在您回程前完成处理，情况属实者完成赔付。

**投诉专线:** **0773-2133315**

2、请您务必提供您准确的出行信息:您的姓名、手机号码、产品名称、抵离班次与时间等,保；

持电话畅通,以方便您及时快捷地享受我们提供的服务；

3、因不可抗力的原因而导致的行程改变,不在赔付范围之内,给您带来不便, “漓歌”旅游产品；

团队将竭诚帮您解决行程中的困难；

4、全体贵宾的权利均等,请您在行程期间务必跟随导游行动,或在标准内采纳导游与接送车司机

的专业建议，务必按约定地点集合,勿让其他贵宾等待您；

5、所有赔付为成人标准,儿童按成人标准的半价,免费儿童不列入赔付范围；

6、所有赔付仅限于桂林市范围内的行程,桂林以外的行程,不可控的因素较多, 我们将竭诚帮您解决行程中的困难。

**二、服务赔付细则**

**1、膳食——当地特色，纯正味道，热菜热饭，确保品质**

① 实际用餐与行程上公布的餐厅不相符（注：如遇堵车等特殊情况导致不能到达指定用餐餐厅,不在赔付范围之内），赔偿客人50元/人次；

② 实际用餐与行程上公布的菜单不相符（季节时蔬可更换），擅自变更菜品超过30%以上的，赔偿客人50元/人次；

③ 客人因旅行社提供的餐厅餐饮卫生不达标，饭菜不洁，食物中出现异物、馊味、腐烂等，导致食物中毒，赔偿客人1000元/人次，而且承担客人相应的医疗费用；

④ 所提供的用餐餐厅没有取得营业执照、餐饮服务许可证、服务人员健康证（三证缺一即违规），赔偿客人1000元/人次。

**2、住宿——严格筛选，舒适楼层，安全干净，临变升级**

① 客人实际住宿酒店与行程上公布不相符，又未进行升级入住的，退还差价，并赔偿客人100元/人次；

② 客人入住时，酒店房间已打扫完毕，枕套、被褥、床单等卫生用品已更换。如遇未打扫，导游应及时安排跟换，如超过30分钟未能及时处理的（如需调整酒店路途时间不记入赔付时间），赔偿客人100元/人次；

③ 每晚住宿酒店，若没赠送客人水果（每人每份，仅限于含床位客人），赔偿客人50元/人次；

④ 所提供客人入住酒店没有取得营业执照、卫生许可证、 消防检查合格意见书、特种行业许可证（四证缺一既违规）；客栈没有营业执照、旅游主管部门等级评定证书（二证缺一既违规），赔偿客人1000元/人次。

**3、车辆——专车专用，二年之内，干净舒适**

① 实际使用旅游车辆车龄超过二年（接送站车辆除外），赔偿客人100元/人；

② 所使用车辆在游途中没有车载WIFI可提供客人使用（接送站车辆除外），赔偿客人100元/人；

③ 所使用车辆没有随车准备可供客人使用的充电宝（接送站车辆除外），赔偿客人50元/人；

④ 所使用的车辆没有随车准备可提供客人饮用专供矿泉水（接送站车辆除外），赔偿客人50元/人；

⑤ 所使用旅游车（接送站车辆除外）不具备车辆行驶证、运管所颁发的车辆营运证、线路牌（三证缺一即违规），赔偿客人1000元/人次。

**4、景点——精准定制，特色风情，时间充裕，一价全包**

① 实际安排游览景点与行程中公布景点不相符（如遇不可抗力原因或景区维修等，我们将及时告知游客并积极协调安排到其他景区游玩并退还门票价差，但不予赔付），退还门票差价，并赔偿客人100元/人次；

② 实际游览景点时间少于行程中约定的游览时间（如遇特殊情况，例：江水上涨、落石造成景区临时关闭，不能游览的不予赔付），赔偿客人100元/人次；

③ 行程中没有任何自费项目，包含景区交通车及索道等；如实际旅游过程向客人推荐任何自费项目（代客人预订印象刘三姐等娱乐项目除外），将退还客人自费费用，并赔偿客人100元/人次；

④ 恶意减少客人行程上的旅游景点，赔偿客人1000元/人次。

**5、购物——严禁车购，购物透明，规范时间，包退包换**

① 实际安排客人进购物店和所售商品与行程上明示的购物店名称、商品不相符，赔偿客人100元/人次；

② 行程上明示购物店游览时间，不得延长购物时间（因客人原因导致团队时间延误除外），如购物时间超过行程约定时间30分钟以上，赔偿客人100元/人次；

③ 擅自增加行程以外的购物店，赔偿客人1000元/人次；

④ 车上携带土特产售卖（行程明示除外），赔偿客人：200元/人次。

**6、接送——规范接站，随到随走，便捷送站，VIP通道**

① 接站工作人员未举【漓歌】标识接站牌，在指定地点迎接客人,赔偿客人50元/人次；

② 游客在出站到达指定地点后,15分钟内未接到工作人员的电话或短信,赔偿客人100元/人，超过30分钟未安排乘车离开，赔偿客人50元/人次；

③ 客人返程未安排使用机场或火车站贵宾厅服务（仅限桂林站、桂林北站，桂林西站除外），赔偿客人100元/人次；

④ 接送站车辆为黑车、下线车，赔偿客人1000元/人次；

⑤ 接送站漏接、漏送客人，赔偿客人200元/人次，若造成客人误机或火车赔偿相应损失。

**7、司机——统一服装，持证上岗，安全驾驶，文明服务**

① 司机驾驶过程中出现有危险驾驶、超速、超载行为，赔偿客人1000元/人次；

② 司机驾驶过程中与旅游者发生争执、产生冲突、辱骂，赔偿客人1000元/人次；

③ 夏季车内温度高于24度开启冷气，冬季开启暖气，如客人上车未开启空调，春秋季节未开启车内通风系统（客人要求除外），赔偿客人100元/人次；

**8、导游——细心沟通，妥善处理，讲解充分，规范服务**

① 导游甩团，不做讲解或讲解不充分，态度恶劣等，赔偿客人1000元/人次；

② 对客人说侮辱人格语言或起肢体冲突，赔偿客1000元/人次；

③ 景区游览过程中导游未跟客人同行（景区安排内导和自由活动时间除外），赔偿客人50元/人次；

④ 导游迟到或未提前联系客人，导致客人等待15分钟以上（任何借口皆不成立），赔偿客人100元/人次；

⑤ 客人反应导游佩戴管制刀具属实,但未造成后果，赔偿客人100元/人次；

⑥ 向客人索取小费（客人主动付小费除外），退还小费，赔偿100元/人次；

⑦ 导游找不到酒店或餐厅或景区，让客人等待15分钟以上，赔偿客人100元/人次；

⑧ 导游在办理完入住酒店手续后，以便客人有问题需要协助处理，未做到等待15分钟后离开酒店，赔偿客人100元/人次；

⑨ 在客人整个旅途过程中，导游手机保持24小时畅通，如出现电话关机或不及时接听等情况，赔偿客人50元/人次；

⑩ 所安排导游未取得合法的国家导游员资质（景区内导除外），赔偿客人1000元/人次。

**9、客服——专人专线，温馨提示，全程监控，实时服务**

① 专业客服服务让游客安心，游客拨打管家专线告知情况（请务必准备好：您的姓名、手机号码、抵达时间、反应问题等信息）后20分钟内回复，如20分钟内未回复的，赔偿客人50元/人次；

② 游客抵达桂林的前一天至离开桂林的第二天期间，管家将24小时守候，为游客排忧解难，在接待中出现的问题和不满意的环节都可以向管家反应。如管家服务期间出现电话关机或不及时接听等情况，赔偿客人50元/人次；

③ 接到客人投诉，超过2小时未做处理，赔偿客人1000元/人次。