



中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目
旅游服务与管理专业核心课程系列教材



接送团服务

赵婕 徐经仪 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



配助教课件

中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目
旅游服务与管理专业核心课程系列教材

接送团服务

赵 婕 徐经仪 主 编

韩 琼 主 审



机械工业出版社

本书是北京市教育委员会实施的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”的旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一,依据北京市教育委员会与北京教育科学研究院组织编写的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”旅游服务与管理专业教学指导方案和核心课程标准,同时参照相关国家职业标准编写而成。本书根据“接团服务”和“送团服务”这两个典型职业活动、中等职业学校学生的认知水平和职业能力形成规律,安排了三个带有梯度的学习单元:常规团接送团服务、特殊团接送团服务、专项团接送团服务,体现了由易到难、由简到繁、由浅入深的原则。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理及相关专业的教材。

图书在版编目(CIP)数据

接送团服务/赵婕,徐经仪主编. —北京:机械工业出版社,2016.1

中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目 旅游服务与管理专业
核心课程系列教材

ISBN 978-7-111-52709-1

I. ①接… II. ①赵… ②徐… III. ①导游—旅游服务—中等专业学校—
教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第04999号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:聂志磊 责任编辑:聂志磊 王 慧

责任校对:马丽婷 责任印制:李 洋

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2016年2月第1版第1次印刷

184mm×260mm·10.25印张·240千字

标准书号:ISBN 978-7-111-52709-1

定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线:010-88379833 机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:010-88379649 机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金书网:www.golden-book.com

北京市中等职业学校工作过程导向课程教材编写委员会

主 任：吴晓川

副主任：柳燕君 吕良燕

委 员：（按姓氏拼音字母顺序排序）

程野东	陈 昊	鄂 甜	韩立凡	贺士榕
侯 光	胡定军	晋秉筠	姜春梅	赖娜娜
李怡民	李玉崑	刘淑珍	马开颜	牛德孝
潘会云	庆 敏	钱卫东	苏永昌	孙雅筠
田雅莉	王春乐	王春燕	谢国斌	徐 刚
严宝山	杨 帆	杨文尧	杨宗义	禹治斌

旅游服务与管理专业教材编写委员会

主 任：钱卫东

副主任：韩 琼

委 员：张小芬 赵 婕 徐经仪

编写说明

为更好地满足首都经济社会发展对中等职业人才的需求，增强职业教育对经济和社会发展的服务能力，北京市教育委员会在广泛调研的基础上，深入贯彻落实《国务院关于大力发展职业教育的决定》及《北京市人民政府关于大力发展职业教育的决定》文件精神，于2008年启动了“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”，旨在探索以工作过程为导向的课程开发模式，构建理论实践一体化、与职业资格标准相融合，具有首都特色、职教特点的中等职业教育课程体系和课程实施、评价及管理的有效途径和方法，不断提高技能型人才培养质量，为北京率先基本实现教育现代化提供优质服务。

历时五年，在北京市教育委员会的领导下，各专业课程改革团队学习、借鉴先进课程理念，校企合作共同建构了对接岗位需求和职业标准，以学生为主体、以综合职业能力培养为核心、理论实践一体化的课程体系，开发了汽车运用与维修等17个专业教学指导方案及其232门专业核心课程标准，并在32所中职学校和41个试点专业进行了改革实践，在课程设计、资源建设、课程实施、学业评价、教学管理等多方面取得了丰富成果。

为了进一步深化和推动课程改革，推广改革成果，北京市教育委员会委托北京教育科学研究院全面负责17个专业核心课程教材的编写及出版工作。北京教育科学研究院组建了教材编写委员会和专家指导组，在专家和出版社编辑的指导下有计划、按步骤、保质量地完成了教材编写工作。

本套教材在编写过程中，得到了北京市教育委员会领导的大力支持，得到了所有参与课程改革实验项目学校领导和教师的积极参与，得到了企业专家和课程专家的全力帮助，得到了出版社领导和编辑的大力配合，在此一并表示感谢。

希望本套教材能为各中等职业学校推进课程改革提供有益的服务与支撑，也恳请广大教师和专家批评指正，以利进一步完善。

北京教育科学研究院

二〇一三年七月



Preface

本书是北京市教育委员会实施的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”的旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一，依据北京市教育委员会与北京教育科学研究院组织编写的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”旅游服务与管理专业教学指导方案、旅游服务与管理专业核心课程标准之“接送团服务”课程标准，并参照相关国家职业标准编写而成。

“接送团服务”是中等职业学校旅游服务与管理专业开设的一门专业核心课程，是由“接团服务”和“送团服务”两个典型职业活动进行多对一直接转化而来的课程，具有很强的实践性。

本书根据“接团服务”和“送团服务”两个典型职业活动，以典型工作任务“导游员接送不同类型旅游团”为载体，依据中等职业学校学生的整体认知水平及职业成长规律，以典型工作任务为主线编排学习单元、活动，打破了以往以知识体系为主线编排的模式，突出了工作过程导向课程的特点。

为了能够在“做”中学到接送团服务的知识、技能，形成服务能力，本书安排了带有梯度的三种类型旅游团的服务，即常规团接送团服务、特殊团接送团服务、专项团接送团服务三个学习单元，每个学习单元都包含了完整的接送团服务工作过程，并按照从简单到复杂、从一般到特殊、从常规到专项的顺序编排。常规团作为地陪导游最常见的服务对象，排在第一单元，以常规团接送团服务为基础，最先以任务引领、以行动导向开展教学，使学生在入门阶段较细致、较扎实、较规范地把握接送团最基本的工作流程和方法，树立职业意识，逐步提高职业能力。特殊团接送团服务编排为第二个学习单元，学生学习了第一单元，已熟悉了接送团最基本的工作流程和方法，随着接待对象的复杂，应急事件的多变，知识随之拓展、技能随之提升。专项团接送团服务是最后一个学习单元，要求学生的知识不仅要广而且要精、要深，要更加具有专业性，以充分锻炼学生的应变能力、沟通协调能力，全面提升学生的综合职业技能。这样，由于服务的对象不同，虽然学习单元之间具有相同工作过程的步骤，但是具体内容是不会重复的。随着学习单元的推进，学生的职业能力得以不断提升。各个学习单元之间在知识、能力结构上呈“循环递进”的关系，体现了由易到难、由简到繁、由浅入深的原则，符合中等职业学校学生的认知规律。本书形式活泼，图文并茂，适合学生年龄特征。

与本书配套的教学宜采用情境教学法和任务教学法，通过创设仿真的或真实的实训环境和模拟任务，使学生掌握游览服务的工作流程及操作方法。使用本书教学，参考学时为90学时。

本书由北京国际职业教育学校旅游服务与管理专业的赵婕和北京新都国际旅行社的副总经理徐经仪共同担任主编，由北京国际职业教育学校副校长韩琼担任主审，参与编写的还有王艳梅、许桂彤。特别致谢北京中核纵行国际旅行社有限公司业务总监孙晓磊先生提供的指导、实例与相关资料。

为方便教学，本书配备了助教课件，凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 (<http://www.cmpedu.com>) 免费下载。欢迎广大教师加入中职旅游教师交流群 (333103358) 分享教学资源 and 教学经验。

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编者

目

录

Contents

编写说明

前言

学习单元一 常规团接送团服务..... 1

任务一 常规团一日游接送团服务 2

活动一 常规团一日游接团前的服务准备 3

活动二 常规团一日游接站服务工作 7

活动三 常规团一日游送团服务工作 9

任务二 常规团多日游接送团服务 11

活动一 常规团多日游接团前的服务准备 11

活动二 常规团多日游接站服务工作 15

活动三 常规团多日游接站中人数变更的处理 22

活动四 常规团多日游入住酒店服务工作 24

活动五 常规团多日游送团服务工作 33

活动六 常规团多日游后续服务工作 41

学习单元二 特殊团接送团服务..... 45

任务一 学生团接送团服务 46

活动一 学生团接团前的服务准备 47

活动二 学生团接站服务工作 51

活动三 学生团入住酒店服务工作 57

活动四 学生团送团服务工作 61

活动五 学生团送站中误车事故的处理 67

活动六 学生团后续服务工作 69

任务二 老年团接送团服务 71

活动一 老年团接团前的服务准备 72

活动二 老年团接站服务工作 75

活动三 老年团入住酒店服务工作 81

活动四 老年团住房方面个别要求的处理 87

活动五 老年团送团服务工作 89

活动六 老年团后续服务工作 93

学习单元三 专项团接送团服务	97
任务一 文博考察团接送团服务	98
活动一 文博考察团接团前的服务准备	99
活动二 文博考察团接站服务工作	103
活动三 文博考察团接站中空接现象的处理	108
活动四 文博考察团入住酒店服务工作	112
活动五 文博考察团送团服务工作	116
活动六 文博考察团后续服务工作	123
任务二 农业观光团接送团服务	125
活动一 农业观光团接团前的服务准备	125
活动二 农业观光团接站服务工作	129
活动三 农业观光团接站中行李遗失、损坏的处理	136
活动四 农业观光团入住酒店服务工作	139
活动五 农业观光团送团服务工作	142
活动六 农业观光团后续服务工作	147
附录	151
职业标准	151
参考文献	154

UNIT 1

常规团 接送团服务

CHANGGUITUAN JIESONGTUAN FUWU

单元导读

常规团是旅行社常见的组团方式，是地陪导游人员工作中最常见的服务类型。本单元以“常规团一日游”“常规团多日游”两个常规团接送团服务任务为载体，学习常规团接送团服务的相关知识和技能。要求我们在以地陪身份完成常规团一日游、多日游接送团服务工作后，能够掌握常规团接送团服务的基本工作流程及服务内容，按照接待计划初步完成不同客源的常规团接送团服务工作。

单元目标

1. 能够初步完成常规团接待计划的核实
2. 能够初步完成核实常规团信息，认找常规团
3. 能够初步完成向常规团致欢迎词及首次沿途导游
4. 能够初步完成协助常规团办理入住、离店手续
5. 能够初步完成常规团入住后各类问题的处理
6. 能够初步完成常规团遗留问题的处理
7. 能够初步完成各类表格和常规团陪团日志的填写
8. 能够初步完成常规团接送团中应急事件的处理

任务一 常规团一日游接送团服务

常规团一日游（简称一日游）是一种短途旅游，游客在一地游览时间不超过24小时，旅行社一般多在本地安排不超过4个游览景点，景点特色鲜明。当天上午某时组织安排旅游观光，其中负责安排游客一顿午餐，但不安排指定购物点购物，当天下午某时结束游览。根据自身所在区域的自然、人文景观特点，各地旅行社不断推出富有特色的一日游旅游产品。作为地陪，一日游接送团服务是其最基本的服务工作，也是做好其他类型旅游团接送团服务的基础。

在本任务中我们要以北京地陪身份按照工作任务完成某旅游团“古都精华览胜”一日游的接送团服务工作，逐步熟悉常规团“一日游”接送团服务的流程与服务规范。熟悉接站、送团服务的内容与服务规范。

任务描述

北京某旅行社在8月初接待了一个从天津来的50人的旅游团，该旅游团参加的是“古

都精华览胜”一日游活动。旅游团坐城际动车往返。

为了使游客能够充分了解和感受北京悠久的历史与文化，旅行社从北京众多的名胜古迹中选取了天安门广场、故宫、景山公园、北海公园作为主要参观内容，并安排了最具北京特色的美食全聚德烤鸭。

北京地陪小张接受旅行社的委派，负责接送和安排旅游团的“古都精华览胜”一日游活动。

常规团一日游接送团服务工作程序如图1-1所示。

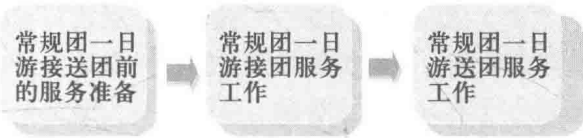


图1-1 常规团一日游接送团服务工作程序

活动一 常规团一日游接团前的服务准备

活动目标

熟悉常规团一日游接待计划的相关内容，按照服务流程与服务规范做好接团前的服务准备工作。

活动情境

地陪按照“古都精华览胜”一日游的接待计划，做好相应的物质和业务准备，逐一与司机、全聚德烤鸭店落实接待事宜，完成一日游接团前的各项准备工作。

活动步骤

步骤一：地陪熟悉“古都精华览胜”一日游接待计划

在接受旅行社委派的接团任务后，地陪要及时到旅行社计调部门领取一日游接待计划（见表1-1）及相关的接团物品。在旅游团抵达前要认真阅读接待计划，详细、准确地了解旅游团的服务项目和要求，重要事宜要做好记录。

表1-1 “古都精华览胜”一日游接待计划（行程单）

团号	TJ-140803	组团社	天津×××旅行社
人数	50+1	全陪	王××（电话：××××××××）
地陪	张××	司机	李××（电话：××××××××）
到京车次/时间	C2002/06：50	离京车次/时间	C2065/15：41
“古都精华览胜”一日游			
日期	行 程		用餐
8月3日	上午活动	下午活动	北京全聚德烤鸭
	天安门广场、故宫、景山公园	北海公园	

【知识链接】

1. 接待计划

接待计划是组团社委托各地方接待社组织、落实旅游团活动的契约性安排，是导游人员了解旅游团和安排活动日程的重要依据。

2. 组团社

组团社是指接受旅游团（者）或海外旅行社的预订，制订和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

3. 地接社

地方接待旅行社，简称地接社，是指接受组团社的委托，按照接待计划委派地方陪同导游人员，负责组织安排旅游团（者）在当地参观游览等活动的旅行社。

4. 全陪

全程陪同导游人员，简称全陪，是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地陪的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。

5. 地陪

地方陪同导游人员，简称地陪，是指受地接社委派，代表该地接社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。

6. 团号

团号即旅游团的编号，是组团社为自己旅行社的旅游团编排的一个序号，以方便财务归档及旅游团档案建立。比如，有些旅行社是以旅行社名称的拼音首字母，加上操作计调的字母，再加上日期而编写的。

7. 团队人数表示方法

整数位表示成人，小数位表示儿童，加号后面是全陪或领队。如42.6+1，表示42名成人，6名儿童，1名全陪/领队。

【服务锦囊】

地陪领到一日游接待计划后，在接团前要特别了解旅游团的来源地区——天津的风土人情、风俗习惯等，熟悉全陪姓名及联系方式，到达时间、接站地点，尤其要熟悉一日游行程安排，这是团队接待计划中的重点内容，对这些重要信息要进行标注与记录，做好接团前的业务准备工作。如发现行程安排不合理的地方，要及时联系计调人员，征得同意后适当调整。

步骤二：地陪落实“古都精华览胜”一日游的用车及用餐安排

接团前，地陪要与接团司机联系，确定会合时间、地点；与全聚德烤鸭店联系，核实用餐预订情况。

【服务锦囊】

地陪要将司机的姓名、电话号码及时输入自己的手机中，一般在接团前一天，要与司机再次确认接团时间、会合地点，核实车型、车牌号码、车容车况等信息；与司机商定一日游行车的恰当路线，停车与上车地点。与餐厅确认用餐情况，包括旅行社名称、团队团号、用餐人数、用餐具体时间、用餐标准。根据餐厅所在位置提前考虑停车地点或请餐厅预留车位。

步骤三：地陪准备好“古都精华览胜”一日游所需的相关物品与有价票证

地陪在计调部和办公室领取一日游所需的相关物品，接团前要做好物质准备，带好接待计划（行程单）；备齐上团证件和物品，如导游证（IC卡）、导游旗、接站牌、便携式扩音器、手机等；准备好相关票证、单据、表格、资金，如景区（点）结算单、餐饮结算单、旅游车结算单、游客意见反馈表等。

【知识链接】

1. 导游证（IC卡）

导游证（IC卡）（见图1-2），是导游人员从业行为能力的证明文件，是表明导游人员身份的外在标识，它是国家准许从事导游工作的证件。导游证目前以IC卡的形式出现，IC卡是一种智能信息卡，存储有持卡人的姓名、导游证号码、身份证号码、所属旅行社等基础信息以及违规记录、分值、年审等业务信息。自2000年10月1日起，北京市旅游局实施IC卡管理政策，以规范导游人员的从业行为，加强对导游人员的管理。《导游人员管理实施办法》明确规定：国家对导游人员实行计分管理，导游人员计分办法实行年度10分制。导游人员若违规操作，一经发现，按规定扣分，违规扣分信息存储在IC卡内。



a)



b)

图1-2 导游证（IC卡）

a) 导游证（IC卡）正面 b) 导游证（IC卡）背面

2. 导游旗

导游旗（见图1-3）是旅行社的一种标志，是旅游机构不可缺少的必备用品，导游旗是旅游团队中导游人员手中的标识旗，一般采用醒目的颜色，规格大小因地制宜没有固定要求。



图1-3 导游旗

3. 接站牌

接站牌是旅行社导游人员去机场、火车站、汽车站等地迎接旅游团时常用的便于领队、全陪、游客等认找的一种标识。接站牌清晰醒目，内容简洁明了，一般写明团名、团号、人数、领队或全陪姓名等信息。

4. 景区（点）结算单

为了节约时间，保证财产安全，旅行社可以与景区（点）事先约定，使用景区（点）结算单（见表1-2）进行结算，旅游团队进入景区（点）时由地陪在结算单上签字后作为景区（点）与旅行社结算的凭证。

表1-2 景区（点）结算单

参观游览券存根	中国××旅行社参观游览券
团名：	旅游团名称：
人数：	旅游团人数：（大写） 佰 拾 个
地点：	收款单位：
陪同：	陪同签名：
日期：	日期： 年 月 日

5. 餐饮费用结算单

为了节约时间，保证财产安全，旅行社可以和酒店（餐厅）事先约定，使用餐饮结算单（见表1-3）进行结算，旅游团队用餐后由地陪在结算单上签字后作为酒店（餐厅）与旅行社结算的凭证。

表1-3 用餐结算单

付款单位		用途		日期	
旅游团名称		人数		陪同签名	
项目	餐费标准		饮料费标准		
	客人	全陪	地陪	司机	领队
人数					
金额					
合计金额(大写)					
备注					

注意：须本单位陪同签名，数量必须大写，涂改无效，无公章无效

【服务锦囊】

地陪上团前一天,要检查各类物品是否带齐,准备一个多层、多功能的斜背包或双肩背包,将物品分类存放。备齐足够现金,将手机充满电。

地陪在填写各种结算凭证时,要注意具体数目一定要与该团的实到人数相符,人数、金额要用中文大写。

活动二 常规团一日游接站服务工作

活动目标

熟悉常规团“古都精华览胜”一日游接站服务工作的相关内容,按照服务流程与服务规范做好接站服务工作。

活动情境

地陪到北京南站迎接来自天津的50人的旅游团。

活动步骤

步骤一:确认交通工具抵达时间,提前到达北京南站

迎接一日游旅游团前一天,地陪确认车次及抵达时间后,与司机联系,约定好出发时间、地点(或在接站地点集合)。接团当天,地陪应提前30分钟到达南站,到达后再次核实列车抵达时间。

【知识链接】

1. 北京南站

北京南站(见图1-4)坐落于西城区、东城区及丰台区交界处,南二环路、南三环路、马家堡东路、马家堡西路之间,凉水河北侧。它是北京铁路局直属客运特等站,是中国最大的客运特等站,是城际列车和客运专线等快速列车在北京到发的客运站,也是北京最“快”的客运站。

北京南站容纳包括京沪高铁、京津高速城际列车在内的24条到发线,候车空间可容纳10500人同时候车,目标是实现地铁、国铁、公交等多种交通方式的无缝连接和零换乘。



图1-4 北京南站

2. 城际动车组列车

城际动车组列车（见图1-5）车次前冠以C。2008年8月1日，中国第一条城际铁路——京津城际铁路正式开通运营，列车最高时速350千米。例如，C2001是北京南站至天津的列车。

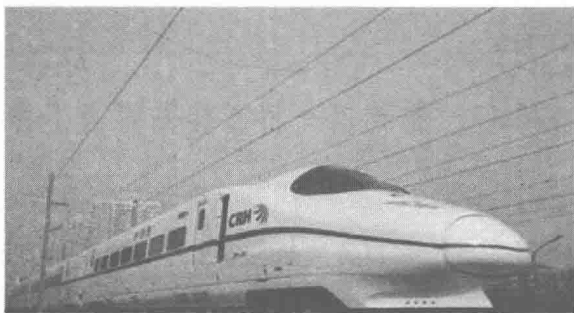


图1-5 京津城际动车组列车

【服务锦囊】

地陪要事先掌握北京南站周围停车场分布情况，掌握不同停车场停靠车型的情况，掌握旅游车停靠的位置、车牌号，将旅游车标识张贴于车头挡风玻璃上。

提前到达北京南站后，可通过电子滚动屏幕再次核实列车抵达的准确时间及出站口，持导游旗或接站牌到相应出站口等候迎接旅游团。

步骤二：与全陪或领队联系，认找旅游团

列车到达时，地陪应及时与全陪取得联系，高举接站牌主动认找旅游团。

【服务锦囊】

在核实列车抵达的准确时间及出站口后的等待时间里，地陪可通过电话主动与全陪联系，告知自己所处的接站位置、接站标志及自己的体貌特征等信息以便迅速准确地接到旅游团。一般全陪会在前带领旅游团统一出站，地陪可根据全陪所持旅行社标志、组团社徽记等主动认找旅游团。

步骤三：核实信息，带领旅游团登车

接到旅游团后，地陪要及时与全陪核实团队信息，包括组团社、团号、团队人数、全陪姓名等并主动做自我介绍。待旅游团确认无误、人员到齐后，地陪要提醒游客带齐行李和随身物品（因为是从天津到北京一日游旅游团，当天还要返回天津，所以游客很少会带大件行李，一般为手提包、肩包等）持导游旗走在队伍最前面引导旅游团前往停车场集体登车。游客上车时，地陪应站立于车门面向游客一侧，协助游客上车，待游客全部登车后，地陪再上车，待大家坐稳后清点人数，检查行李是否放妥，然后请司机开车前往一日游的第一站天安门广场。

【服务锦囊】

（1）为防止错接，在核对信息时，尤其要注意核对全陪姓名。

（2）出站后，地陪要选择便捷、安全的路线前往停车场，应尽量避免穿行复杂、嘈杂的区域。

(3) 在接站中地陪要两次清点人数,一次是在接到旅游团后,一次是在游客登上旅游车坐好后。清点人数要注意不可用手指点人,要默数。

(4) 因为是夏季出游,天气很热,所以抵达停车场前,地陪要与旅游车司机取得联系,请其打开空调,为游客提供细致入微的服务,让游客一上车就感到服务周到,便于之后各项服务工作的顺利开展。

步骤四:致欢迎词

旅游车启动后,地陪首先应该致欢迎词,欢迎词的内容包括:代表旅行社、本人和司机欢迎游客到北京来参加“古都精华览胜”一日游的活动;介绍自己及所属旅行社;介绍司机,告知游客车牌号码;表示提供服务的诚挚愿望;欢迎游客提出宝贵意见和建议;预祝旅游愉快。

致完欢迎词后,地陪便开始了一日游的游览服务。

【服务锦囊】

欢迎词是地陪首次正式对客讲解,一日游欢迎词应简洁明了,态度热情诚恳,尽快缩短与游客的距离,顺利进入到游览服务中。

活动三 常规团一日游送团服务工作

活动目标

熟悉常规团“古都精华览胜”一日游送团服务工作的相关内容,按照服务流程与服务规范做好送团服务工作。

活动情境

完成“古都精华览胜”一日游游览活动后,地陪送旅游团前往北京南站乘坐城际动车返回天津。

活动步骤

步骤一:征求意见和建议,填写意见单

游览完北海公园后,地陪要将旅游团送到北京南站乘坐城际动车返回天津。在前往南站的路上,地陪要诚恳地征求游客对北京一日游的意见和建议,根据旅行社的要求请全体游客或部分游客代表填写游客意见反馈单,地陪要如数收回。

【知识链接】

游客意见反馈单

在送团时,地陪要向游客发放游客意见反馈单(见表1-4),请其填写并及时收回上交旅行社。旅行社通过游客意见反馈单了解游客对导游服务质量的反馈意见,寻找改进机会,提升服务质量。