

接收预订和欢迎客人的程序

I. 接收预订的程序

1.1 抵达接机服务: 在预计抵达时间前至少 2 小时收到预订/请求，并提供以下必要信息:

国际航站楼

- 服务日期：
- 客人的全名：
- 航班信息：
- 运输类型：
- 目的地：
- 支付方式等等

错误和更改需要在旅行时间前 40 分钟通知我们 (通过热线，社交媒体渠道和电子邮件确认稍后)。过期时间我们不能承诺成功的旅行。

国内航站楼

抵达预订内容例子：

日期 29/05/2023 – 抵达预订

7 座车：数量 2

时间：04:30 AM

目的地：Holiday Inn Hotel 18E Cong Hoa street, Tan Binh district, HCM city.

接客地点：国际机场，抵达航站楼。

价格：221K X 2

支付方式：HAV AVIATION1 (MR HOÀNG ANH)

注意: Crw N8511

==

1.2 出发送机服务: 在预计出发时间前至少 2 个小时收到预订/请求，并提供以下必要信息：

- 服务日期：

- 接客地点:
- 运输类型 :
- 客人的全名 :
- 电话号码 :
- 房间号码 (如果有的话) :
- 支付方式等等

出发预订内容例子 :

日期 31/05/2023 bkps 送机
VJT981 (cabin crew Maria Troule)
(Update timing change to driver)
7 座车: 数量 1
司机信息 :
接客时间 : 08:30 AM
接客地点 : Intercontinental Hotel
目的地 : 国际机场 , 出发航站楼
价格: 260k
支付方式 : HAV AVIATION
预定日期 : 31/05/2023

HAVCAR 预订联系方式 :

- 热线: 0982.780.278 – 0962.84.00.22
- 热线 24/24: 0982.780.278 – 0962.84.00.22
- 电子邮箱 : booking@havcar.com.vn
- *我们将在成功收到您预订请求后的 30 分钟内回复您。*

II. 机场接送程序

2.1 机场接机服务 : 两个方式 :

2.1.1.

直接联系客户 :

迎宾工作人员在国际和国内航站楼到达区内等候乘客。他们在收到有关航班着陆时间的信息后直接联系乘客（如果乘客有越南的电话号码）。

2.1.2. 迎宾通过标牌有乘客的名字：

- 迎宾工作人员检查预计抵达时间，并提供有关迎宾标牌的信息。（如果合作伙伴提供的姓名详细信息错误，可能会被收取 100% 的费用）

- 迎宾工作人员在航站楼拍摄迎宾标牌和 FIDS 的照片，以便通过聊天组发送给客户。

- 当一半的等待时间到期但仍未见到客户时，通过聊天组/Zalo/热线通知合作伙伴。

- 在航班抵达后的等待时间（国内 45 分钟，国际 90 分钟）后，如果工作人员仍未见到乘客，我们将联系合作伙伴（通过热线/Zalo）以确认需要取消/继续接机服务。

- 如果取消服务的话，工作人员将拍照 + 标牌和显示航班信息的电子板 - 车站时间）+ 显示联系信息的屏幕截图（客户/合作伙伴/代理商）

- 如果应合作伙伴的要求继续迎接乘客，我们将收取额外的加班费

- 标牌费用：70.000 越南盾/次（适用于在国内航站楼等待 1 个小时，在国际航站楼等待 1.5 个小时）。常规费用。

- 超时附加费（除夜间附加费外）：机场接机的最长等待时间为 1.5 个小时。1.5 个小时后，费用将根据合同约定另行收取，或由工作人员从呼叫中心/总机通知集团和合作伙伴。

- 我们确保合作伙伴的成功接乘客服务率为 100%，如果客户服务中心出现错误，我们将补偿合作伙伴相当于一次接送服务的费用（接机或送机，包括标牌板费，如果有）。

（客户服务中心会承担错误的 100% 罚款）

III. 交易状态更新

- 负责通过 APP 和后台管理员账号更新接送客户状态，不迟于交易日期的第二天 12:00 点。对于接乘客失败的情况，客户服务中心在上述时间之前向合作伙伴的运营团队报告。从 12:00 点之后，所有交易默认为成功取货服务。

感谢您的关注！