



## 武汉营业部业务通告

武营 2018 (177 号)

签批人：郑福强

# 关于重申为不同 PNR 旅客申请同家中转住宿酒店 操作方式的通知

各销售单位：

国航中转住宿产品已运营多年，申请中转住宿可通过国航官网、中国国航 APP 进行，官网、APP 在申请成功后会显示订单号、酒店名称、地址、联系电话等信息。代理商工作人员也可在 Eterm 中使用 SSR STP C 指令为旅客申请中转住宿产品。Eterm 在申请成功后会显示订单号和酒店代码，工作人员根据酒店代码在产品文件中可查询到对应的酒店名称、地址、联系电话等信息。此外，如果 A PNR 已经订妥中转住宿产品，在为 B PNR 申请中转住宿时，Eterm 中 SSR STPC 指令有专门功能项支持申请与 A PNR 同家酒店的需求，相关指令格式及举例在随中转酒店产品下发的操作手册中已经详细说明。

为了保障旅客出行体验和中转住宿产品的正常运行，各代理商在为旅客预定中转住宿产品时，如同行旅客涉及多个 PNR，请参照操作手册指令为旅客申请同家酒店。如因为酒店房量问题无法承接全部申请，在征得旅客同意后再申请不同酒店。申请结果及酒店信息须让旅客知晓。

鉴于中转住宿产品不是联程客票必须包含的服务项目，仅是国航为方便中转旅客而额外提供的服务。由于合作酒店每日的房间数量有限，

因此不能保证所有符合条件的旅客都可以享受中转住宿或申请到期望的酒店，请各代理商协同做好旅客解释工作。

此通知

武汉营业部

二〇一八年十二月二十五日