

# 东航武汉公司隔夜中转旅客免费住宿 操作流程（2019 修订版）

## 第一条 概述

（一）为完善武汉中转网络，促进中转枢纽建设，丰富中转产品内容，东航武汉公司为经武汉天河机场的“空空、空铁隔夜中转旅客”提供 1 晚免费住宿，特制定本流程。

## 第二条 适用条件

（一）适用日期：2019 年 1 月 1 日-2020 年 12 月 31 日

（二）免费住宿适用范围：

1. 购买东上航国际及地区航线除 A/O/X 舱外的中转旅客。
2. 购买东上航国内航线 500 元人民币（不含税费）及以上机票的中转旅客。

（三）中转要求：以武汉天河国际机场为中转站，实施“空空、空铁中转”，始发当日无法衔接中转航班且需在武汉过夜的旅客，每在武汉中转一次，可以提供一晚免费住宿。

## 第三条 操作流程

（一）各销售单位出票成功后，至少提前 1 天的 15:00 前通过拨打东航武汉呼叫中心服务电话（027-51886135），提供旅客出票信息，为旅客预约免费住宿（20 人以上的团队旅客，须提前 3 天）。

（二）东航武汉呼叫中心在接到销售单位电话申请后，填写《武汉天河国际机场隔夜住宿服务申请表》（附件 1）。

（三）东航武汉呼叫中心在每天 16:00 前，将当天来电申请酒店住

宿的信息同时发送给天河机场中转部门邮箱（jcgknkyzz520@163.com）和空港酒店邮箱（18872228588@163.com），并在QQ上提醒空港酒店及时查收邮件（酒店QQ：389589445）。

（四）空港酒店确认预订信息后，2小时内回复确认邮件，并抄送给天河机场中转部门进行备案。若未及时回复，东航武汉呼叫中心可在QQ上提醒或者拨打18872228588，13018068210张金刚经理电话确认酒店预订情况。

（五）东航武汉呼叫中心以短信形式通知旅客免费住宿预约结果，如预定成功确认短信中应包含入住日期、酒店名称、联系电话、地址等必要信息。

（六）旅客入住酒店时须出示短信，并提供证件（身份证或护照）及登机牌/火车票等相关行程证明，酒店将留存旅客身份证件及登机牌/火车票的复印件。

（七）旅客入住酒店前需填写东航旅客住宿登记表（附件3）。

#### **第四条 服务内容**

（一）中转旅客入住房间为标间，每间房两个床位，原则上安排2人住一间，如遇特殊情况，由协议酒店负责协调安排。

（二）入住酒店为湖北空港商务酒店（以下简称“空港酒店”），地址：武汉天河国际机场内，酒店联系电话：027-85818080。

（三）提供“空空隔夜中转旅客”往返酒店至武汉机场航站楼之间的免费摆渡服务，由空港酒店提供，旅客需根据自己航班信息自行预约。

（四）提供“空地隔夜中转”20人以上团队旅客往返武汉站、汉口站

（高铁及动车）至酒店之间的免费接驳服务，散客旅客仅限武汉站，由省客集团提供，散客至少提前 2 天预约，20 人以上团队至少提前 3 天预约，不接受临时预约。

（五）东航武汉公司呼叫中心每天将填写好的《武汉天河国际机场空铁中转地面服务申请表》（附件 2）发送至天河机场中转部门邮箱：jcgknkyzz520@163.com（联系电话 027-65590322、65590324），为需要乘坐机场与火车站之间接驳巴士的旅客预约巴士。

（六）东航武汉公司呼叫中心收到机场中转部门的邮件回复后，默认巴士预约成功。

（七）东航指定工作人员提前一天与省客集团巴士负责人季队长（15927602410）微信联系，确认乘车相关事宜，呼叫中心将收到的内容以短信形式发送至旅客，作为乘车凭证。

（八）如预约的航班或火车时刻变动，东航武汉呼叫中心在原预约时间前一天以邮件形式通知天河机场中转部门，并与省客集团巴士负责人重新确认乘车相关事宜。如一个月发生 2 次（含）以上未及时通知，该申请单位（个人或代理人）将在未来 3 个月内失去预约资格。

（九）团队旅客为专车接驳，如一个月发生 2 次（含）以上由于旅客原因，自行更改乘车时间或者放弃乘车，该申请单位（代理人）将在未来 3 个月内失去团队预约资格。

## **第五条 结算**

（十）东航武汉呼叫中心须保留每天预约免费住宿的中转服务申请表（附件 1），并于每月 5 日前（遇节假日顺延）将表格打印出来，与

酒店提供的住宿登记表对比审核，签字确认名单无误后交由业务管理分部进行后续结算事宜。

(十一) 东航武汉公司市场部业务管理分部，每月的 10 日前（遇节假日顺延），根据呼叫中心提供的名单，审核空港酒店的结算凭证（旅客信息复印件）及旅客住宿登记表，审核无误双方确认后结算。

(十二) 东航武汉公司市场部业务管理分部，根据双方审核盖章确认的数据，同时按照与酒店协议约定，办理后续报销结算工作。

附件 1:

## 武汉天河国际机场隔夜住宿服务申请表

**信息类别:** “新增”  
**销售单位:** 东航武汉公司市场部呼叫中心  
**销售单位联系电话:**  
**团队领队:**  
**团队领队手机:**  
**住宿酒店:** 湖北空港商务酒店，地址：武汉天河国际机场内。

**!! 注意: 请务必填写有效的手机号码!!**

序号	旅客信息					享受服务日期	航班信息 (进港)			航班信息 (出港)			动车/高铁信息 (抵汉/离汉)		
	旅客姓名	旅客手机	性别	证件号	票号		航班号	行程	航班时间	航班号	行程	航班时间	列车号	行程	班次时间
1	名字	12312341234	男	420101197701103000	781-1234512345	2017年11月11日	MU222	BAV-WUH	0900/1330				D2226	武汉-郑州	1530/1700
2	名字	12312341234	女	420101197701103123	781-1234512347	2017年11月11日	MU222	BAV-WUH	1600/2000	MU2235	WUH-CKG	0900/1100			
3	名字	12312341234	女	420101197701103123	781-1234512347	2017年11月11日	MU222	WUH-BAV	0900/1330				D2226	荆州-武汉	0600/0700
										经办人:	联系电话:		027-51886135		

附件 2:

### 武汉天河国际机场空铁中转地面摆渡服务申请表

信息类别:	“新增”
销售单位:	
销售单位联系电话:	
团队领队:	
团队领队手机:	
空铁中转行程:	武汉火车站-机场
<b>!! 注意: 为了确保服务人员能够接到旅客, 请务必填写有效的手机号码!!</b>	

**注: 武汉火车站允许散客及团队乘车, 汉口火车站仅允许团队乘车!!**

序号	旅客信息				享受服务日期	航班信息 (出港/进港)			火车/动车/高铁信息 (抵汉/离汉)		
	旅客姓名	旅客手机	性别	票号		航班号	行程	航班时间	列车号	行程	班次时间
1	名字名字	12312341234	男	784-1234512345	2015年11月11日	CZ222	BAV-WUH	1600/1600	D2226	武汉-柳州	1530/1700
备注:	往返天河机场与武汉火车站/汉口火车站间的免费接驳巴士时间								经办人:		联系电话:
	1) 天河机场至汉口火车站: 根据预约时间										
	2) 汉口火车站至天河机场: 根据预约时间										
	3) 天河机场至武汉火车站: 09:20至19:20										
	4) 武汉火车站至天河机场: 09:00至19:00										

附件 3

东方航空中转旅客住宿登记表

旅客姓名	始发地	目的地	护照号/ 身份证号	联系电话	登记日期	酒店接待人