

四川航空股份有限公司广州营业部

关于优化中转酒店预订服务流程的通知

各销售代理：

为提升川航境内外中转旅客服务体验，优化和规范成都中转酒店住宿服务标准，现将川航中转酒店住宿预订流程予以简化，自航班日期4月22日起按照本文明确的酒店申请方式及时限进行，具体如下：

一、中转酒店预订时限

散客预订：散客需至少提前48小时（含，以联程第一个航班离站时间为准）按原申请方式流程提交我部，进行中转酒店住宿申请。

团队预订：为保障团队旅客用房额度，要求各销售代理应至少提前2天（以联程第一个航班离站时间为准）在每日15:00前，将中转住宿通知单按原申请方式流程传递至我部。

二、非自愿签转中转住宿保障标准

针对已成功申请中转酒店的非自愿签转中转旅客，川航将按不正常航班住宿标准予以保障，具体以现场实际安排为准。

三、酒店预订申请优化

酒店预订申请单优化至填写：旅客姓名、人数、房间数、航班信息、入住日期、联系方式以及备注项。具体详见附件一：中转酒店预订申请样表及规范。

同时，针对旅客行程变更或取消，导致住宿需重新安排或取消时，最迟需在原定航班离站前 5 小时重新发送表格更新住宿信息，并电话通知我部。

在销售此类产品时应向旅客明确告知中转酒店住宿，不是联程客票必须包含的服务项目，仅是川航为方便中转旅客而额外提供，并未与任何航线价格产品打包销售。旅客没有为此项服务支付任何费用，旅客为购买机票而支付的票价及税费中均不包含此项服务。对服务商在提供服务期间出现的任何问题，川航不承担任何责任。

由于合作酒店每日的房间数量有限，不能保证所有符合条件的旅客都可以享受中转酒店住宿，请旅客确定行程后尽快预订，订完为止。

备注：我部工作时间为周一至周五 09:00-17:00（法定假期除外），请各代理做好提前申请准备。

附件一：中转酒店预订申请样表及规范

2019 年 04 月 19 日