

吉祥航空洲际航线中转免费住宿业务操作流程

一、中转及中转免费住宿的定义

1. 中转的定义

中转联程是指航空公司将航班资源进行有效的组合，形成航线网络，将旅客从始发地经一个或多个中转地运送至目的地，同时可以最大限度地发挥航空运输方便、快捷的优势，给旅客提供更多的便捷和实惠。

2. 赫尔辛基中转免费住宿的定义

凡购买了吉祥航空联程机票且其中一段为上海-赫尔辛基航班，需要在上海浦东机场中转的旅客，如两程航班时间间隔超过6小时（含）以上才可完成转机，则可选择由吉祥航空为中转旅客提供的一晚经济型/舒适型酒店免费住宿及酒店班车免费接送服务（如旅客主动放弃，则不返还任何差价）。

二、中转免费住宿预订

- 适用航线：**吉祥航空所有经上海中转至赫尔辛基的联程航线。
- 使用舱位：**所有舱位
- 出票规定：**航班行程需在同一个记录编码中
- 使用顺序：**乘机联必须按顺序使用，若未按顺序使用，未使用航段不予接受承运或退票，且不允许在行程中免费入住吉祥航空提供的酒店。
- 申请流程：**A.吉祥航空的销售人员/授权可销售该产品的代理，在销售赫尔辛基中转免费住宿产品时，需明确告知旅客：吉祥航空免费提供的此项服务，并负责确认旅客是否需要该项服务。

吉祥航空中转接送机住宿申请表												吉祥邮箱：zhongzhuan@juneyaoair.com		
旅客信息				航程信息								申请酒店信息		
序号	姓名	性别	联系电话	记录编号	购票舱位	两段航程	票号	接机航班号	接机到达时间	送机航班号	送机起飞时间	申请酒店	入住日期	备注
1	张三	女	13812345678	ABCDE	G+G	沈阳-浦东-赫尔辛基	018-1234567890	HO1332	1200	HO1183	2200	浦东	6月31日	
2	李四	男	13812345678	ABCDE	G+G	沈阳-浦东-赫尔辛基	018-1234567891	HO1332	1200	HO1183	2200	浦东	6月31日	

注：1. 请严格按照单张示例填写，以免发生错误。
2. 申请表填写规则附后

申请表填写规则：
1) 售票代理人为旅客完成出票后，根据旅客行程，当日向航空公司提出书面申请。即填写《吉祥航空中转接送机住宿申请表》，发送至指定邮箱（邮件地址zhongzhuan@juneyaoair.com，吉祥航空每日9时、16时受理邮件并反馈）。
2) 中转住宿酒店判定：中转适用旅客：两程航班时间间隔超过6小时（其中一程为浦东-赫尔辛基），安排入住中转酒店
I. 同场中转（浦东-浦东）：安排入住浦东中转协议酒店；
II. 异场中转（虹桥-浦东）：旅客抵达虹桥机场后，自行选择交通方式前往浦东机场（如机场巴士1线、地铁、或出租车），产生的交通费用由旅客自理，抵达浦东机场后由浦东中转协议酒店提供接送机、住宿服务。
III. 特殊旅客服务：隔夜中转免费住宿对无成人陪伴儿童、残疾旅客、担架旅客、伤病旅客、犯人等申请特殊保障服务的旅客不予申请。
3) 收到确认邮件后，再次向旅客告知：凭前段行程登机牌（或两段行程单复印件）、身份证/护照等有效证件入住酒店，酒店免费接送机地点及联系电话、酒店名称、免费住宿相关事项。
I. 产生浦东机场与虹桥两机场间的交通费用由旅客自理；
II. 入住规格为签约酒店的标准间，每两人一间，正常情况下进行随机安排，产生单男单女或自然单间则安排单间；
III. 如旅客要求入住单人间，则需在酒店前台支付单房差，主动放弃住宿不退还任何费用。

B.旅客若需要住宿服务，销售人员或代理需在出票后填写《吉祥航空中转接送机住宿申请表单》（样式如下），发送至 zhongzhuan@juneyaoair.com。

C.客服工作人员负责中转免费住宿申请邮箱的邮件接收及回复，收到《吉祥航空中转接送机住宿申请表单》后，审核申请服务旅客的客票是否有效、是否符合申请住宿要求。若符合要求，则将表单转发至入住酒店，并将入住酒店地址、联系方式、注意事项等必要信息回复发件人。若不符合申请要求，则需回复发件人说明具体原因。

D.销售人员或代理人收到 zhongzhuan@juneyaoair.com 邮箱回复的酒店信息邮件即可视为申请成功，在旅客行程前，需将邮件回复的所有内容明确告知旅客。

6. 同场/异常中转住宿安排

1) 同场中转（浦东-浦东）：安排入住浦东中转合作酒店，由浦东中转酒店提供接送机服务；

2) 异场中转（虹桥-浦东）：旅客抵达虹桥机场后，自行选择交通方式前往浦东机场（如机场巴士1线、地铁、或出租车），产生的交通费用由旅客自理，抵达机场后由浦东中转合作酒店提供接送机、住宿服务。

7. 特殊旅客服务：中转免费住宿对无成人陪伴儿童、残疾旅客、担架旅客、伤病旅客、犯人等申请特殊保障服务的旅客不予申请。

四、中转旅客抵达中转站后入住流程

1. **接机：**旅客抵达浦东机场后，拨打吉祥航空中转申请住宿邮箱提供的联系方式，确认中转住宿酒店具体的接机地点，旅客前往指定接机地点搭乘酒店接机班车。

2. **入住：**A.酒店根据吉祥航空发送的申请入住名单提前预留当日中转旅客入住房间，前台在办理入住时需校验旅客前段登机牌与姓名是否与申请表单一致，若一致方可为旅客办理入住手续。酒店前台收取旅客登机牌作为付款凭证，登机牌丢失的旅客需提供行程单等有效购票记录或乘机记录才可办理入住，酒店复印旅客行程单或购票使用的证件作为付款凭证。

B.入住房间由酒店前台视情况安排，原则上每2人一间，如遇单男单女或自然单间则需为旅客安排单人间。

C.若旅客要求安排单人入住，前台需向旅客收取单房差，单房差按照酒店与吉祥航空每间结算价格的一半收取。

3. **送机：**旅客需在办理入住时明确告知前台次日/当日的离店时间，酒店需按照旅客提供的离店时间提前准备班车将旅客送至机场。