

# 海航集团海南航空控股股份有限公司

## 产品业务通告

主送:

发件方: 海航市场部营销规划中心

签发人: 袁慧芳 经办人: 联系电话: 010-5 页数:

抄送: 请到取 请回复 请签收 请下发 急件

## 关于下发海航国际航线中转酒店在线预订系统操作规定的通知

为提升旅客中转服务体验, 实现前置自助预订中转酒店, 并减轻一线中转保障工作难度, 特推出中转酒店在线预订系统。

### 一、适用条件

1. 适用日期: 2019年9月1日起开始执行, 截止时间以后续业务通知为准;
2. 产品代码: ZZA1;
3. 适用地区: 北京, 后续新增地区以实际下发的业务通知为准;
4. 申请时限: 航班行程出发日期前30天内(以计划航班始发日期为准);
5. 申请渠道: 海南航空APP、微信客户端线上申请, 呼叫中心95339国际客服(始发航班起飞前24小时内不提供申请服务), 境内外办事处、营业部及直属售票处;
6. 适用客票: HU/CN自身国际中转并符合中转住宿标准的联程客

票，其中一段为国际航段，两个或多个航段需在同一 PNR 中订座，其中国际短航线与国际长航线互转以及日本航线仍为满足条件的旅客提供中转住宿。在线预订暂不支持非 880 开头的客票，但集团内非 880 票证或代码共享航班，但符合海航国际航线中转住宿的旅客，包含不限于实际承运人为海南航空但购买代码共享航班并符合海航中转住宿条件的旅客、跨航司联运但其中国际段符合海南航空国际航线中转住宿条件规定的旅客，可通过呼叫中心以邮件形式至北京中转特服室，由地服人员为旅客预订住宿。地服预订成功后，回邮件告知呼叫中心，如下类型客票和旅客不适用：

(1) HU 所有国际中转站的短途国际及地区航线（含台北、香港、澳门等地区航线、东南亚航线）不再提供中转住宿服务。

(2) 无成人陪伴儿童客票

(3) 里程兑换客票（S 舱）

(4) 免票旅客（J 舱、O 舱）

7. 适用旅客：持满足上述要求客票、凌晨 0-6 点到达且当日中转衔接时间在 6 小时（含）以上或次日中转且中转衔接时间在 6 小时（含）以上的国际中转旅客。

8. 当日中转：以前续航班的计划落地日期算起（航班落地时间日期为 T），后续衔接航班的计划起飞时间在当天（航班起飞时间日期为 T）；次日中转：以前续航班的计划落地日期算起（航班落地时间日期为 T），后续衔接航班的计划起飞时间在次日（航

班起飞时间日期为 T+1)。

9. 预订原则：中转酒店预订系统上线后，将以“非承诺性服务”进行告知以及对外宣传，并明确先到先得原则。

9. 酒店标准：

国际中转酒店标准	
旅客类型	国际中转酒店标准
VVIP、VIP、公务舱、白金卡、CIP、金卡、银卡、	当地中转协议酒店最高标准，四-五星酒店，1人/间
普通经济舱旅客	安排三星级或同等条件的酒店，2人/间。

注：

1. 原则上按照旅客等级从高到低依次安排的标准进行保障，保障顺序为 VVIP、VIP、公务舱、白金卡、CIP、金卡、银卡。

2. 按照当地协议签署的酒店星级从高到低依次进行保障。

3. 当旅客舱位和身份发生重叠时，以所获得的最高酒店住宿星级为准进行保障。

4. 5岁以下的儿童、婴儿不单独安排房间，和同行人员同住。如同行人员仅1名时，不安排其他旅客插住。

5. 如旅客提出超越上述入住标准要求时，可满足旅客要求，但涉及住宿差价由旅客自付。

6. 超过 23:00 后，不再安排旅客插住。

## 二、中转酒店预订及保障操作流程

### (一) 旅客操作流程：

## 1. 预订

海南航空 APP 首页“更多服务”->“中转酒店预订”页面进行中转酒店预订。

海南航空微信端服务号“特色服务”->“中转酒店预订”页面进行中转酒店申请。

海南航空呼叫中心国际客服->拨“95339”键后进入国际人工客服。

APP、微信端具体操作：显示行程与符合条件的中转酒店，旅客点击“立即预订”，添加入住人信息、联系方式并验证，点击“确认预订”，提交订单完成；同时系统支持为他人预订：输入订票证件号/13位票号进行身份验证以提取适配行程（预订输入、预订酒店图例请参考附件1、2步骤），其中预订时可选择同行程同舱位级别同会员等级的旅伴同住，系统按2人/间标准分配。

## 2. 订单查询

旅客提交中转酒店订单后，将会收到预订成功的短信通知；旅客可通过APP“我的”->“订单管理”->“服务订单”->“中转酒店”进行订单查询；或通过海南航空微信服务号“航班服务”->“我的订单”->“中转酒店预订订单”进行查询（订单状态图例请参考附件3步骤）。

## 3. 办理入住

在线预订酒店成功的旅客，到达中转站后需前往中转住宿柜台

凭有效证件办理入住登记，柜台员工通过中转酒店系统办理旅客登记。（中转住宿柜台登记入住端显示图例、旅客显示入住订单例、入住信息确认图例请参考附件 4、5、6 步骤）

## （二）保障操作流程

### 1. 地面服务

由航站管理部后台管理人员进行中转酒店系统基础规则、酒店房间分配规则、酒店库存维护和审核，确保酒店库存满足住宿需求（具体流程本操作详见航管部《关于下发上线北京中转酒店预订系统二期的业务通告》）。运行期间，根据中转服务标准，对未在线预订或无法在线预订的旅客通过中转酒店服务柜台进行现场保障，航站管理部需明确保障流程并下发相关执行单位。

### 2. 呼叫补充保障

以下情形时由销售服务事业部国际呼叫中心 95339 客服通过中转酒店服务系统进行预订保障（预订服务时间需在旅客始发航班起飞前 24 小时以外）：

（1）旅客预订酒店过程中，出现获取行程失败或可预订酒店标准与旅客实际可享受的标准不一致等特殊情形时；

（2）团队旅客致电预订；

（3）旅客无法登陆微信端或 APP 预订时

具体操作：由呼叫中心客服人员通过黑屏查询旅客行程，判断是否满足住宿条件，若满足条件，在中转酒店预订系统后台“订

单管理”->“新增手工单”进行手工下单（订单管理界面图例请参考附件 4-6 步骤）；

### 3. 其他保障

(1) 如因维护属地渠道散客、团队、大客户等需要，优先线上预订，或由呼叫中心、办事处、营业部以及直属售票处可根据线下后台权限开通情况，可按照常规流程进行指导协助或参考手工下单操作流程协助预订（订单管理界面图例请参考附件 4-6 步骤）；

(2) 遇到航班延误或线上预订不成功等不可抗力，申请渠道各单位在确保散客、团队房间预订成功的情况下，将团队出行的日期，航班号，抵达时间，人数，特情（如果有），至少提前一天发送至北京中转特服室备案邮箱。

(3) 遇到航班延误或线上预订不成功等不可抗力，申请渠道各单位在散客、团队房间预订不成功的情况下，将团队出行的日期，航班号，抵达时间，人数，特情（如果有）等信息向中转特服室备案邮箱，特服室尽量保障该散客、团队的旅客，若因无房源导致旅客投诉不予负责。

## 三、退改签规定

### 1. 服务退订

客票自愿退票后，所预订中转酒店自动退订。若只退订中转酒店时，旅客可通过“订单管理”->“服务订单”->“中转酒店”，订单详情页点击“取消订单”，退订已预订的服务；或

致电至 95339，由呼叫中心 95339 国际服务席通过后台“订单管理”，查询相应订单后，进行订单取消操作；或到达中转住宿柜台由地面一线人员进行退订。订单未使用时可随时进行订单取消操作。

客票发生非自愿退票时，所预订中转酒店自动退订。

2. 若客票发生自愿或非自愿改期时，所预订酒店自动取消并短信或邮件通知旅客，需重旅客新进行预订。若需变更所预订酒店，需退订已预订服务后，按预订流程进行重新预订。中转酒店不进行签转。

#### 四、注意事项

1. 为弥补两网适配和英文版渠道开发滞后，在优先线上预订和呼叫中心预订渠道外，我部为办事处、营业部及直属售票处开通线下预订权限，待开发完毕后取消权限；

2. 因航班延误等不可抗力导致散客或团队无法在线上渠道或呼叫中心无法下单，开通中转特服室保障流程；

3. 在线预订的酒店房源最晚保留至航班实际到达后 5 小时，旅客需在规定时间内办理入住。

4. 中转服务标准按现行标准执行。

5. 航站管理部及呼叫中心根据此文件制定相关业务标准及工作提示，下发一线服务人员并进行培训，规范服务操作。

6. 自本政策下发之日起，废止原 HUCP2019-034《关于下发海南航空国际航线中转酒店在线预订操作规定的通知》。

海航控股商委市场部

二〇一九年九月三日

附件：

官网 APP 、微信端具体操作图例

1、输入订票证件号/13 位票号进行身份验证以提取适配行程。

预订输入





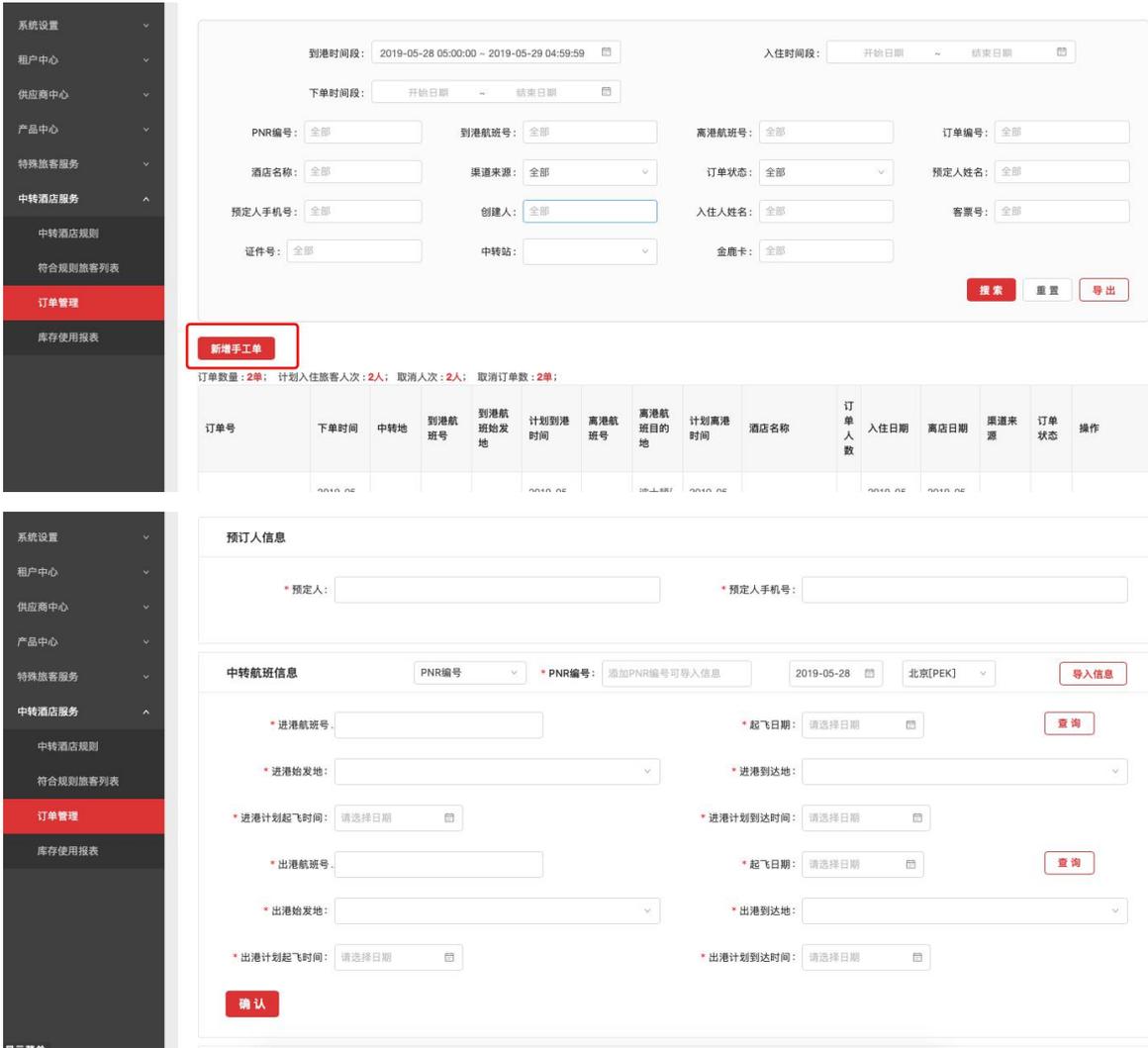
2、预订酒店成功图例：



### 3、订单状态图例：



### 4、后台新增手工单端显示图例：



5、旅客显示入住订单图例：



6、入住信息确认图例：

## 订单信息

订单号	预定时间	预定人	预定人手机号	酒店名称	入住人数	入住日期	离店日期	订单状态
1101201709201713276780	2017-09-20			北京凯盛兴丰国际酒店管理有限公司	1	2017-09-20	2017-09-21	未登记

## 行程信息

进港航班			
HU7188	武汉(2017-09-20 17:15)	——> ——>	北京首都(2017-09-20 19:25)
出港航班			
HU495	北京首都(2017-09-21 15:50)	——> ——>	西雅图(2017-09-21 11:35)

## 酒店信息

酒店名称	酒店星级	酒店地址	预计入住房型	预定房间数量	酒店联系人	酒店联系电话
北京凯盛兴丰国际酒店管理有限公司	四星级	北京市顺义区天柱镇天柱东路2号	商务标准间	1	宋琦	13436855234