

酒店百问百答

一、托管能力

1.1 我们具备什么托管能力？

- A: 1) 客户自有协议酒店托管上线-人工对接
2) 酒店集团直连-系统对接

二、托管流程&准托机制

1、托管上线需求邮件需提供哪些信息？

- A: 1) 客户差标政策、差旅目的地？
2) 年度续签是否由甲方主导完成？
3) 供管组仅根据协议上协议托管酒店？有否待谈业务？
4) 是否有团房/活动/会议需求？

2、托管上线前需提供哪些材料？

- A: 1) 企业与我司签订的商旅托管委托函（如军工单位或国家涉密单位无法提供，请差旅对接人提供托管邮件做备书）
2) 我司提供的商旅预付函(如军工单位或国家涉密单位不便提供，需客户协助提供托管酒店有效联系人及联系方式)
3) 协议酒店托管申请表
4) 企业托管酒店历史单量数据表
5) 托管酒店整合信息表

3、托管上线优先级排序标准

- A: 供应链根据【客户等级、托管模式(代谈 or 仅托管)、服务费（间夜/元）、协议占比、差旅管控、供应商模式、对接方式】多维度进行上线优先级排序。在托管材料齐全的前提下，优先对服务费高的客户进行托管上线。

4、客户自有协议酒店上线流程需要多久

- A: ①推荐酒店需要新签合同，过法审用章（约 3-5 个工作日），客户协议酒店房价、房态、房型等内容后台配置约 20 家/天；
②客户协议酒店房价、房态、房型等内容后台配置约 20 家/天

5、酒店集团托管流程

- A: 1) 客户直连协议酒店签约完成，合同内约定好差旅服务商
2) 同步客户经理配置密钥
3) 同步运营配置上线

三、客户协议展示问题

1、客户预定协议酒店不显示协议价

- A: 客户性质是否是超标不展示？可能协议价高于差标既不展示

2、客户预定协议酒店协议政策显示不可订

- A: 核实是否为需绑定差旅审批单后才可预定

3、协议酒店上线后起价未变

A: 系统缓存, 预计 30 分钟后起价变更

4、为什么有些酒店无图片展示

A: 我们只能展示底层数据库(艺龙数据打底)有图片的酒店, 部分酒店并未在 ota 售卖, 是供应链手动上线酒店, 无图片数据, 但可以正常预定

5、为什么搜一个酒店会展示出 2 个酒店都有价格

A: mapping 问题, 联系供应链重新匹配即可

四、华住集团托管价格问题

1、华住集团直连协议价与华住官网展示不一致

A: 1) 华住税差原因: 详细说明请见 7 月 13 日邮件--【重要提示】关于华住集团直连托管协议价税差问题 (发件人: 马佳慧)。

2) 华住活动促销价原因: 如客户反馈通过华住官网搜索的某些多套活动价格商旅无展示, 请先核实搜索日期是否符合相应连住或提前等折扣条件, 或华住官网对应价格是否为满房, 如华住侧可定, 请再反馈供应链运营及产研侧排查。

3) 华住普票部分资源无法屏蔽

2、同程商旅华住托管 VS 携程商旅华住的价差问题

A: 同程商旅华住托管是开具专票的, 携程商旅华住未做税点同步给客户, 携程商旅兜底开具专票。

3、直连酒店集团我司的售卖价是多少

A: 对外售卖加 3%-10%区间

五、价格问题

1、托管价格和门店价格倒挂

A: 托管价格为酒店给到客户的协议价, 全年价格较为稳定。门店价格为酒店根据每日房态动态调价会员价是酒店每日根据房态动态调价, 所以酒店生意好的时候协议价有优势, 生意差的时候倒挂。

2、为什么我们和 C 端资源价差在极端情况下超过 30%

A: 1) C 端平台自身的活动促销补贴

2) 税差原因: 根据相关法律规定, 未给我司开发票的资源导致我司多交 25%的税点, 这部分税点会加在售卖价中呈现。

六、酒店集团积分政策

1、同程商旅客户托管的酒店集团积分同步么

A: 见 2022 年 1 月 6 日邮件【各大酒店酒店集团直连托管积分政策说明】

七、直连资源

1、已实现直连托管的酒店集团

A: 华住/锦江/如家/亚朵/格林/东呈/首旅建国如家高星/格兰云天/秋果/远洲集团/雅斯特酒店集团

2、高星直连托管酒店集团

A: 高星酒店集团如万豪, 希尔顿, 香格里拉, 凯悦等, 需手工上线

操作方式: 1) 客户需提供签约的酒店 list 及对应的酒店集团大客户销售给我司运营。

2) 客户需同步通知到集团 Sales, 同程商旅是这家企业客户的差旅服务商代订代付。

八、资源问题

1、近期补充的酒店资源(国内)有哪些

A: 携程金特牌 2w+, 飞猪 10w+ 资源, 2k+ 礼包资源

2、海外资源接入计划

A: 目前已上线可使用 Booking.com 现付海外资源 43w ; 4 月上线 海外预付酒店资源 60w+ ;

九、资源配置

1、目前商旅系统-酒店模块可支持哪些特殊资源配置功能

A: 1) 区分客户开放或关闭金特牌酒店资源

2) 酒店黑名单功能: 酒店屏蔽(下线) 功能

3) 商旅推荐功能

4) 协议酒店屏蔽非协议价格

5) 屏蔽五星级酒店

6) 酒店税点补差统一开具专票(默认普票资源前置补差 6% 税点)

十、系统问题

1、为何会发生预订失败/变价/无房的情况。如何降低

A: 1) 代理资源的痛点, 变价率/预订失败率大于集团直连, 中间有多层代理的系统缓存问题/QPS 限流/网络超时等原因导致。

2) 目前已优化代理资源变价/无房问题, 包括增加最小价的更新频率, 扩大供应商的 QPS, 增加热门城市酒店的价库抓取频率, 供应商屏蔽管控机制上线等措施。降低变价率和失败率是一个持续优化的过程, 非一蹴而就。

十一、价格露出问题

1、为何前端酒店没有客人可预订的价格

A: 排查是否为客户差标超标导致的不展示问题, 其次查看是否酒店官网或者 OTA 满房, 若确实为我司资源缺失, 请反馈供应链补足资源

十二、页面呈现

1、商旅自营的酒店集团标签是什么

A: 悦享价[商旅尊享]

2、直连托管集团页面呈现无早餐

A: 锦江、如家、格林直连的早餐展示均为读取集团直连接口, 非商旅侧自行配置。

十三、页面展示

1、酒店列表页排序展示逻辑

A: 列表的排序是按照协议酒店、悦享酒店、非协议酒店顺序排序

- 1) 协议酒店: 客户自签单体/集团协议价托管酒店
- 2) 悦享酒店: 商旅直签单体/集团直连酒店
- 3) 非协议酒店: 艺龙、臻旅、龙腾等聚合渠道资源酒店

2、酒店详情页资源展示逻辑

A: 1) 房型: 按低价房型-->高价房型

2) 价格: 房型下价格由低至高排序 (同一房型下, 并非“协议价”一定最优最先展示)

3、列表页最低价格和进入详情页的最低价格不一致

A: 目前酒店列表页最小价问题还在逐步优化中, 如遇紧急反馈某家酒店最小价问题, 可先联系运营侧单独进行最小价的刷新处理

4、酒店详情页面未展示发票“专/普”标签

A: 联系运营侧核查发票配置

5、客户反馈酒店的距离信息不准

A: 酒店搜索目前采用经纬度距离, 即基本为直线距离, 如客人自己使用地图 APP 导航, 则按实际路况规划路线, 距离多少有所偏差

十四、预定问题

1、客户搜索某家酒店无价格政策可订

- A: 1) 核查酒店在艺龙平台是否为“酒店开票”资源, 此类酒店已进行屏蔽
- 2) 核查酒店是否为金特牌酒店并确认相关客户是否已开通金特资源
- 3) 核查客户是否对五星级酒店或某类资源有做过特殊屏蔽要求
- 4) SaaS 侧 API 客户第一时间反馈运营或技术侧排查接口情况

十五、接单问题

1、为什么单体协议订单会被拒单

- A: 1) 酒店做收益, 协议价不适用
- 2) 酒店满房, 并未通知我司关闭房态
- 3) 协议过期, 客户公司未续签不可用

十六、酒店端问题

1、酒店使用我们的系统是否收费, 如何开通?

A: 是免费使用的, 需要开通的话要协议酒店提供联系人姓名、手机号和邮箱。

2、酒店如何确认是哪个客户来的订单?

A: 目前有一键复制功能, 复制后粘贴可以查看客户来源。

3、EBK 关房功能是否能够批量操作?

A: 目前不可以批量操作, 只能单个房型、单个时间去关房或者开房。后期会增加以协议为

维度批量操作开关，更新后及时同步。

4、EBK 是否能够对账？

A：目前不支持对账功能，后期会有功能更新，会及时同步大家。

十七、EBK 常见问题

1、内部如何查看该酒店是否已入住 EBK，在使用 EBK 接单？

A：在财务系统，搜索该供应商，确认订单方式为 Ebooking。

十八、酒店服务支撑问题

1、订单已经确认，为什么会查无预定（在有效信息提供查询的前提下）

A：1) 分销/代理买断合作模式下（提前支付低价购买酒店房间的合作模式），会集中定时发送批量预订，可能会导致提前查无预定的情况。但无论何时发单，房间是肯定保留给代理（代理确认我们客户）。

2) 此种情况反馈给对应供应商客服加急处理即可，若依旧无法解决，请反馈给供应链协调。

2、到店无房的兜底和处理机制

A：1) 一般会给到聚合供应商 30min 处理时限，超过处理时限未有效解决的。请我侧处理客服保留酒店确认的到店无房和到店无预定的录音/文字凭证，让客人暂付押金入住/帮客人外采，客服和供应商追赔。

2) 一般原则为保留新单发票+赔付差价部分（各 OTA 赔付标准一般为不大于首晚的差价部分）。

3) 特殊问题可以 case by case 酌情考虑给客人赔付预计房费的 10%左右情感补偿，由我侧客服和供应商申请。

3、酒店为何会给客人开票

A：代理资源中会有部分酒店开票的资源，实际代理会给我司开票，若客人收到发票，让客人忽略即可。

4、酒店说没有收到款，客人押金被扣，协调退款

A：让客人提供押金扣款凭证给到我侧客服，客服和供应商沟通扣款原因协调退款。

