

文档密级：内部公开 A

# 差旅壹号常见问题解决方案手册

## 一、酒店

### 1、如何正确在差旅壹号中搜索目标酒店？

答：通过地标搜索方式：

- ① 打开关键词页面，输入想查询的地标如：鸟巢；
- ② 输入后系统会自动匹配相关地标，展示在列表下方；
- ③ 点击对应地标进行搜索，如下图 1 红色框选中部分；
- ④ 系统自动搜索出选中地标附近酒店；
- ⑤ 按照入住酒店情况对“推荐排序”、“星级价格”进行筛选。



图 1



图 2

注意事项：如搜索不到，请注意是否筛选了价格区间，如筛选了 200-300 元价格区间，300 元以上价格的酒店将搜索不到。

PS：因到店付和担保酒店无法由差旅壹号统一开发票，目前为了保障用户体验，避免让大家混淆，不开放到店付、担保酒店哦。

### 2、在差旅壹号上续订酒店时提示无房了，怎么办？

答：如在差旅壹号上续订酒店时提示无房了，需要在酒店前台直接续订，开具续订住宿费发票报销哦。

### 3、订酒店需要预付款，如果行程有变，需提前离店，如何规避住宿费损失？

答：酒店预定时间，页面上会显示取消政策为“限时取消”和“不可取消”，如预定的为限时取消，可以在取消时限前免费取消。

建议出行前规划行程，如行程可能有变，建议预定限时取消房间，在取消时限前取消即可。如无法确认行程变化情况，可先预定确定行程的房间，后续如需续订，可在差旅壹号上续订。

### 4、个人有华住或其他平台铂金会员，可以从获取更加优惠的价格，是否可以不从差旅壹号上预定？

答：如个人有华住或其他平台的铂金会员，或其他平台存在特惠价的情况，可获取比差旅壹号更加优惠的价格时，订票从其他平台自行预定，开具发票、记录费用进行报销；同时在差

旅壹号中相同房型点击预定，不支付，30 分钟后订单自动取消，可从订单中查找到已取消订单（报销时再截图上传）。

## 二、用车

### 1、使用差旅壹号打车，高速过路费是否需要取得发票报销呢？

答：方式一：使用差旅壹号叫车，高速过路费等额外附加费用由司机垫付，并将此部分费用合计在打车费订单中支付，无需取得发票，直接报销。

方式二：乘车人单独支付了高速过路费，差旅壹号打车订单不包含此部分附加费用，需取得高速过路费相关发票；报销时，需要记录打车费（高速过路费部分），提供相关发票报销。

建议采用方式一，若司机不同意垫付，可以反馈对应打车平台客服，或反馈至差旅壹号服务群，或联系技术支持，反馈电话：028-65117518。

### 2、使用差旅壹号打车，是否支持上车后修改目的地？

答：使用差旅壹号打车，暂不支持上车后修改目的地，如需修改目的地，可与司机沟通，直接前往目的地即可，系统会按照实际行程进行计价。

### 3、可以打出租车吗？

答：差旅壹号不支持打出租车业务，可以自己打出租车，取得出租车发票，手录费用进行报销。

## 三、机票

### 1、国际航班、酒店如何在差旅壹号上预定呢？

答：方式一：联系差旅壹号机票客服进行预订，联系人：含之 18982270917 、冉季 18681275608；

方式二：加入专门预定国际业务微信群“科大讯飞国际业务群（差旅壹号）”，联系人：诗音 18681279090。

### 2、机票临时改签操作方式：

答：方式一：正常提交申请改签流程，然后打电话找客服进行处理；

方式二：打电话到航司进行直接改签，需自己支付航司的改签费用和升舱费用；

方式三：到机场值机柜台进行人工改签。

注：改签收取费用为：航规定收取的改签费用（以机票客规为准）+ 升舱费 = 改签需支付金额；

已值机的机票需取消值机后，再进行改签操作。

## 四、火车票

### 1、火车票可以从 12306 中预定吗？

答：可以使用 12306 预定火车票，需手录费用、取火车票报销，退票费需从车站取得退票凭证报销。

## 五、报销

### 1、使用差旅壹号订票，需要自己开票吗？

答：使用差旅壹号预定，除火车票业务需取火车票、退票取退票凭证报销外，其他机票、酒店、用车均无需取得发票，公司月度统一与差旅壹号结算开票。

### 2、使用差旅壹号预定住宿，报销时提示“选择的酒店住宿费不在行程区间内”，如何操作？

答：使用差旅壹号预定酒店，订单同步到【自助报销】-【差旅壹号】中的入住和离店的具体时间为 00:00，需按照实际情况，手动维护入住时间和离店时间，入住时间和离店时间需要在差旅行程区间内哦。



图 1



图 2

### 3、使用差旅壹号预定酒店，与其他人同住，如何报销？

答：使用差旅壹号预定酒店时，一间房只能填写一个入住人，因此只能同步至一个入住人自助报销-差旅壹号的入口中，可在同步的差旅壹号酒店订单中填写同住人（注意同住人不能选错哦），填写后，保存到未报销的费用时金额按照人数分摊，并自动生成同住人的住宿费记录。

### 4、使用差旅壹号订票，次日在【自助报销】-【差旅壹号】中未查找到同步的订单，如何处理？

答：订单在支付完成的次日同步至自助报销系统中，请先自查是否已支付，如已支付，且次日未同步，请联系企信办程远方核查处理。

## 六、问题反馈渠道

方式一：在微信群“科大讯飞@差旅壹号服务群”、“科大讯飞@差旅壹号差旅服务二群”中反馈，加群联系人：诗音 18681279090。

方式二：电话咨询反馈

差旅壹号客服：7\*24 小时服务电话: 4000517092, 028-65557315

专项对接人:诗音 18681279090, 伯灵 15692882156  
内部咨询电话: 财务 0551-65309323