

天行商旅 商旅服务使用手册 ——移动端

DongMei Online Corporate Travel
Service Manual——Mobile

掌握您的商务旅行
Simplify your business travel!



目录

- 1 预订准备
- 2 预订流程
- 3 审批流程
- 4 退改流程
- 5 售后服务

1.0 预订准备

➤ <http://home.sky-trip.com/>, 天行商旅首页【下载中心】可扫二维码下载客户端APP【天行商旅】



商旅出行 用我就行

ios下载

Android下载



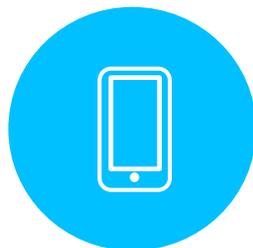
请扫一扫下载
APP【天行商旅】



Online

<http://home.sky-trip.com>

建议使用Google浏览器
(速度快、兼容性好)



微信

微信搜索关注

微信公众号【**东美在线**】
微信小程序【**天行商旅**】



App

APP Store、华为、小米、360
等应用商店搜索下载APP

 【**天行商旅**】



Offline

7*24小时专人服务

40066-88868

➤ 使用东美在线提供的账号和密码登录，首次登录需核对信息



登录后请第一时间核对/添加证件信息，如：身份证/护照，修改密码后进入主页

▶ 服务简介——无账号登录，绑定公司

➤ 如无账号，可以先让员工注册账号



▶ 服务简介——无账号登录，绑定公司

➤ 注册完，登录后扫描公司提供的对应的二维码进行申请，公司管理账号确认通过后，即该账号绑定对应公司及政策。



6 确认员工信息

7 点击“立即申请”

立即申请

The screenshot shows a web form titled '我的邀请' (My Invitation). The form contains several fields: '政策:' (Policy) with a dropdown menu set to '一般政策 >'; '成本中心:' (Cost Center) with a dropdown menu set to '产品技术部 >'; '组织架构:' (Organizational Structure) with a dropdown menu set to '(A008)产品技术部 >'; '国家:' (Country) with a dropdown menu set to '>'; '姓名:' (Name) with a blue callout bubble containing the number '6' and the text '确认员工信息'; '性别:' (Gender) with radio buttons for '女' (Female) and '男' (Male); '出生日期:' (Date of Birth) with a dropdown menu set to '请选择日期'; '工号:' (Employee ID); and '角色:' (Role). At the bottom of the form is a blue button with the text '立即申请' (Apply Immediately). A blue callout bubble with the number '7' and the text '点击“立即申请”' points to this button. Another blue callout bubble on the right side of the form contains the text '员工完成申请，管理员后台完成确认，账号即为开通' (Employee completes application, administrator completes confirmation in the background, account is activated).

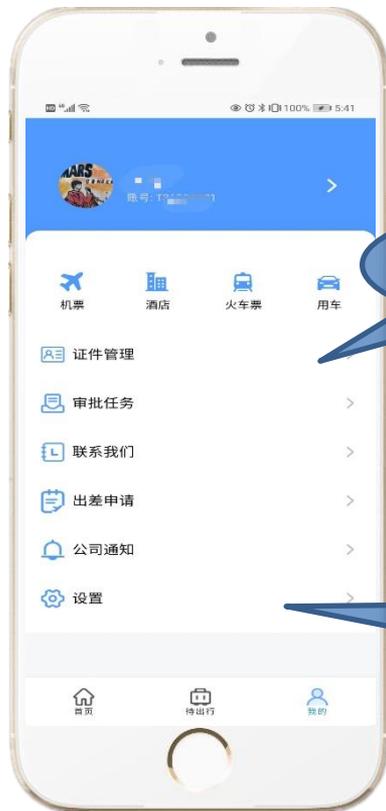
➤ 首页简介



可选择有权限预订的差旅产品

【待出行】
查看未出行的订单信息

➤ 用户个人页面【我】



【证件管理】可以
进行证件维护，也
可以查看现有证件

设置内的【账号与安全】
可以更改登录密
码，保证账户安全

2.1

预订流程

预订机票

➤ 选择预订内容



➤ 秘书型/特殊型, 添加出行人



秘书型、特殊型账号可预订多人, 仅特殊型账号可新增出行人和证件信息

➤ 选择出行人出行使用的证件



特殊型账号可选择“非白名单”添加出行人和证件

▶ 服务简介——添加出行人

➤ 选择出行证件



➤ 可继续添加出行人



➤ 特殊型可添加出行人和证件



➤ 查询航班



➤ 航班列表



➤ 查看价格列表



➤ 预订机票



机票产品类别及退改签政策、协议价提醒

9 点击“预订”



系统会根据设置的差标自动判断是否符合，并推荐更低价航班

10 点击“下一步”

➤ 航班和信息确认页



➤ 预订完成后，自动跳转到订单列表或支付页面

11

订单提交后，系统自动跳转至订单列表



可以在【待出行】中单独购买保险

2.2

预订流程

预订酒店

▶ 服务简介——预订酒店

➤ 进入首页，选择酒店，秘书型账号可添加出行人



秘书型、特殊型账号可为出行人预订，仅特殊型账号可新增出行人和证件信息



服务简介——酒店查询

➤ 查询酒店，选择合适的房间价格进行预订



➤ 违规提醒，出行人信息确认



▶ 服务简介——预订完成

➤ 信息核对，提交订单。预订完成后，自动跳转到订单列表或支付页面。



16

订单提交后，系统自动跳转至订单列表



选择“随心住”价格后，公司统一结算差标的房价，超标价格由客人自己在线支付

➤ 客户可配置开通“随心住”产品

“随心住”产品，支持超标部分房费在线自付

随心住订单提示

如开通允许随心住，仅价格超标的显示随心住按钮，入住酒店超标也可以住，超标的部分需在线自付

点击“去支付”，支付超标的金额

2.3

预订流程

预订火车票

➤ 选择预订内容



➤ 开始预订



➤ 车次列表页



➤ 车次详情确认页



系统自动过滤
差标

查看经停信息

选择合适的座位

4



➤ 车次和个人信息确认页



➤ 预订完成后，自动跳转到订单列表

如预订火车票时跳出此页面，
则需用此手机编辑短信发送
即时验证码至12306，验证
通过后方可预订火车票

提示

使用手机号1330...发送
验证码01557539到12306进行
手机身份验证(验证码30分钟内
有效)

确定

如预订火车票时跳出需身份核验信息，
则需请出行人线下至火车站
或代售点进行身份信息核验，核验
完成后方可在线上预订火车票

9

订单提交后，系统自
动跳转至订单列表

订单编号 21000001869 完成

G22 上海虹桥 — 北京南

发车时间 2021-02-26 19:00:00

旅客姓名

应付金额 ¥608 改变 退票

订单编号 21000001775 完成

G6 上海 — 北京南

发车时间 2021-03-04 07:00:00

旅客姓名

应付金额 ¥624 退票

订单编号 21000001774 完成

Z282 上海南 — 北京

发车时间 2021-02-26 19:29:00

全部(20/108)

待出行

已出票

21000000638

车次信息

车票状态 已出票

列车号 G22

座位信息 11车 010号 [AR](#)

出发站 上海虹桥

目的地 北京南

发车时间 2021-02-26 19:00:00

到达时间 2021-02-26 23:18:00

旅客信息

10 点击查看订单详情

姓名 430221*****3228

费用类别 因公出差

联系电话 13816365303

2.4 预订流程

用车

▶ 服务简介——预订用车前先认证所属企业

➤ 如果员工手机号码之前加入过其他滴滴企业，请联系管理员发送短信，更换企业



▶ 服务简介——预订用车

➤ 进入首页，选择预订内容



1 选择差旅产品



系统自动带出系统设置的手机号，因为司机可能会联系出行人，请填写当前使用手机号，如果手机号有变更，请点击修改

2 点击“前往用车”



修改手机号为避免填写错误，需输入验证码确认后方可用车

修改并通过验证的手机号码可在记录中保留一周时间，过时需重新验证后用车

➤ 用车首页



如公司要求审批后才能进入到用车页面，会显示公司规定配置的用车制度，首先填写申请用车

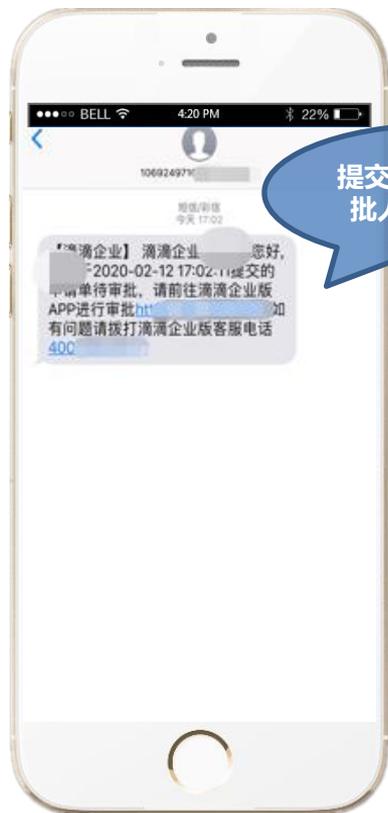


填写好申请
确认提交



等待审批
结果

➤ 用车首页



提交审批单后，审批人会收到短信



审批人收到短信后请勿直接点击链接审批，需登录东美在线APP或H5进行审批

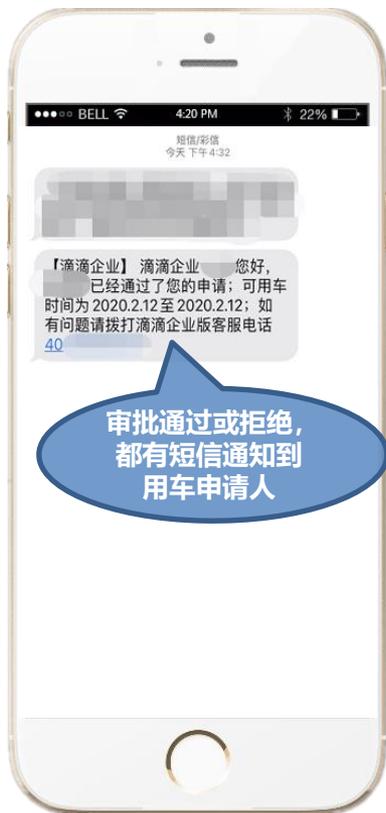


显示待审批和审批完成的记录

审批人进行用车审批

▶ 服务简介——审批完成，进入用车首页

➤ 选择用车类型



▶ 服务简介——进入用车首页

➤ 用车首页



➤ 选择用车类型



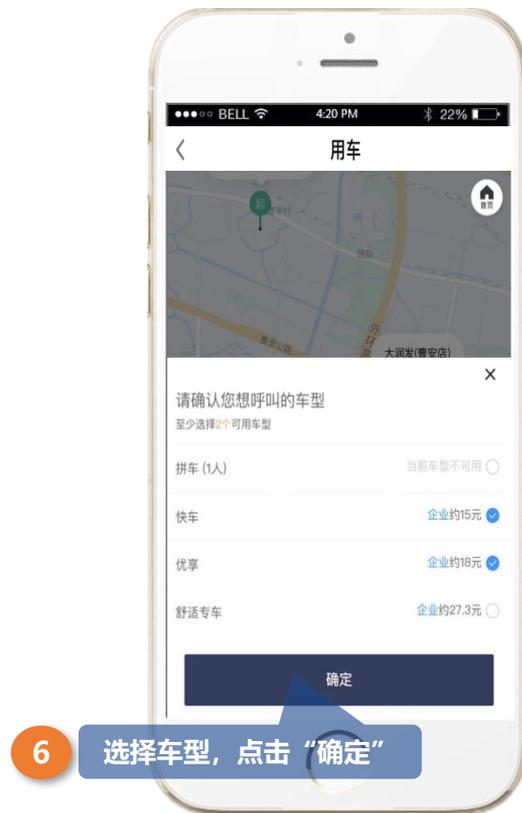
4

选择呼叫的车型

5

点击“确认同时呼叫”

选择用车类型，如果公司规定部分类型车不可用则不可选



6

选择车型，点击“确定”

➤ 预订页面



➤ 预订页面



用车过程中, 首页会显示当前用车状态



▶ 服务简介——完成用车

➤ 行程结束页面



8

沪G 点击“企业支付”



➤ 行程结束页面

如果因为地点，或者用车制度不符，结算方式
会由公付变成个人支付



▶ 服务简介——进行支付

➤ 行程结束页面



如果您的用车类型，或是加班地点等超出公司规定的条件，此行程会切换到个人支付。切换成个人支付后，将无法再切换回企业支付



切换成个人支付后，图标会显示为个人



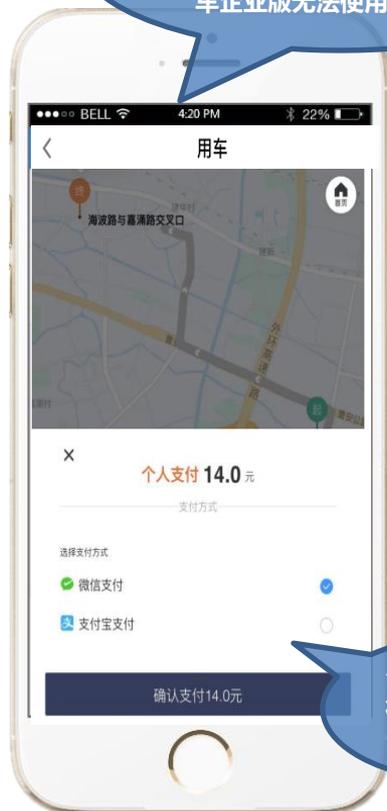
▶ 服务简介——支付页面

➤ 行程结束页面

所有使用公司支付的订单必须通过东美在线的渠道点击用车进入打车页面，自行下载的打车企业版无法使用企业支付



行程结束后, 首页会有待支付按钮



个付可以选择微信或支付宝进行支付



➤ 权限说明



2.5 需求单

▶ 服务简介——需求单类型选择

➤ 进入首页，选择服务内容



可选择需求单类型
(团队、会议、签证、
用车、机场服务)

▶ 服务简介——团队需求单

➤ 团队、会议、签证、用车、机场服务需求单填写



需求单

团队 会议 签证 用车 机场服务

基本信息

姓名 小何

手机号码 13839562817

电子邮箱 13839562817@163.com

出差类型 因公 因私

出发地 上海 >

目的地 北京 >

出发时间 2021-01-29 >

返回时间 2021-01-31 >

人数 0-50 ~

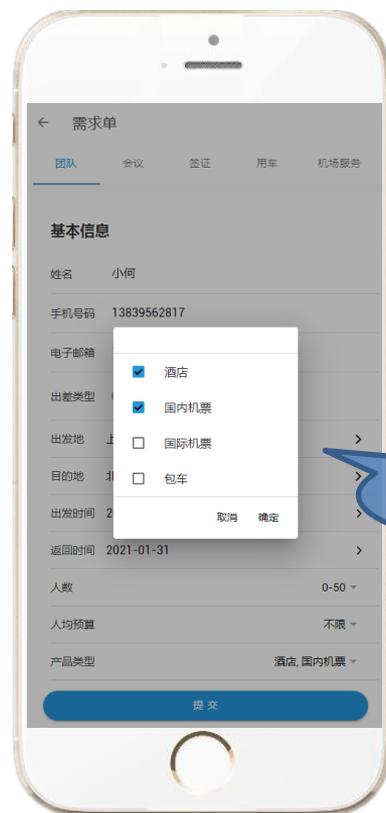
人均预算 不限 ~

产品类型 酒店, 国内机票 ~

提交

填写基本信息

核对信息，确认无误后提交需求单



需求单

团队 会议 签证 用车 机场服务

基本信息

姓名 小何

手机号码 13839562817

电子邮箱

出差类型 酒店 国内机票

出发地 上海 >

目的地 北京 >

出发时间 2021-01-29 >

返回时间 2021-01-31 >

人数 0-50 ~

人均预算 不限 ~

产品类型 酒店, 国内机票 ~

提交

产品类型可多选

2.6 出差申请

▶ 服务简介——出差申请

➤ 进入首页，选择出差申请



▶ 服务简介——出差申请

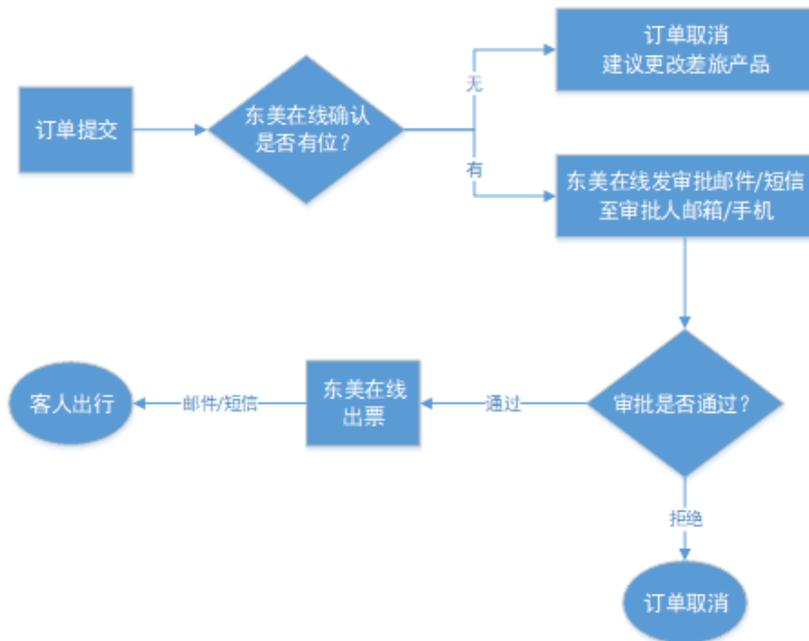
➤ 筛选、添加出差申请



3.0 审批流程

➤ 审批流程

订单提交后东美在线会向审批人email地址和手机发送审批邮件和短信，内含审批链接，审批人点击链接进入差旅预订审批单页面操作，审批通过后方可出票，出票后系统自动发送出票成功邮件及短信给联系人。



➤ 审批单信息

< 差旅预订审批单

| | |
|---|---|
| 订单号 Order number | 190000048417 |
| 提交信息 Order time | 2019-10-08 14:13:51 (机票) |
| 出行人 Passenger | 项目编号-1111 |
| 订单金额 Amount | 1560.00元 / ¥ |
| 申请单详情 Booking details | <p style="text-align: center;">去程/outbound</p> <p>2019-10-31 08:50--2019-10-31 11:15 上海/虹桥国际机场 - 北京/首都国际机场 Shanghai/ Shanghai-Hongqiao International Airport ---- Beijing/ Beijing-Capital International Airport</p> <p>CA1590 国际航空 经济舱 全价</p> <p>机票价/Ticket Price: 1490 元 税费/Tax: 50 元 保险/Insurance: 20 元 相邻航班最低价: 760 元 Lowest price of adjacent flights: 760 ¥</p> |
| 违规事项 Violations | <p>违规政策/Company travel restrictions: 违反8折及以下航班的政策 违反出发时间前后60分钟内最低价航班的政策 违规原因/the reason of violations: 陪同领导或客户</p> |
| 成本中心/组织部门 CostCenterName OrganizationCode | 产品技术部/产品技术部 |
| 审批轨迹 Approval process status | <p>2019-10-08 14:13:51 审批结果/ result of the approval: 等待审核 审批方式/approval patterns:</p> |

通过申请
approved

驳回申请
rejected

系统会自动发送审批短信和邮件至审批人

审批人可在手机或邮件中打开审批链接进行审批

审批通过，系统自动出票

审批驳回，系统自动取消订单

▶ 服务简介——预订审批流程

➤ 待审任务列表 (审批人页面)



可以在首页或点击【我的】--【审批任务】随时查看需要审批的内容



4.0 退改流程

➤ 机票的退票和改签，线下处理



商旅7×24小时
预订中心

✓ 400 66 88868

- ✓ 取消：是指旅客因某种原因不能完成相应航段而要求取消已预订或已出票的行程。国内机票根据航司规定，全程未使用客票以客票填开之日起一年内有效。机票后续可在有效期内办理退票或再次使用。
- ✓ 改期：是指原乘机人在不改行程的基础上，更改航班时间。国内机票根据航司规定 全程未使用客票以客票填开之日起一年内提出改期申请并办理改期；逾期不予办理，客票自动作废。
- ✓ 退票：是指旅客因某种原因不能完成相应航段行程而提出退票，由旅客向原出票地申请办理退票，机票申请办理退票后将不能再被使用。退票需退还机票行程单方可办理。国内机票根据航司规定 全程未使用客票以客票填开之日起一年内提出退票申请并办理退票；逾期不予办理，客票自动作废。
- ✓ 退改请致电40066-88868或邮件至我司客服中心提交处理申请。

➤ 机票的退票和改签，线上处理



订单上有取消订单、改签或退票按钮

- ✓ '取消订单' '退票' '改签' 均仅适用于国内单人单段机票订单。
- ✓ '取消订单' '退票' '改签' 均仅适用于查询当天之后起飞的航班订单（不含查询当天）。
- ✓ 如果遇到问题请致电至我司客服平台提交处理申请



商旅7×24小时
预订中心

✓ 400 66 88868

➤ 火车票的退票和改签，线上处理



- ✓ 每张火车票在未取出纸质票前，可对订单进行一次改签，退票需提前60分钟申请。
- ✓ 退票改签的具体规则请参照12306官方信息
- ✓ 如果遇到问题请致电至我司客服平台提交处理申请



商旅7×24小时
预订中心

✓ 400 66 88868

5.0 售后服务



东美在线 天行商旅 专业、温馨的客服团队

我们将以热情、优质的服务，
给您带来**舒心、贴心、放心**
的出行体验。

谢谢观看

掌握您的商务旅行
Simplify your business travel!