



# 中信保差旅服务平台 应用培训手册

# 目录

contents

**01 差旅服务平台概述**

**02 出差审批流程**

**03 差旅产品预订流程**

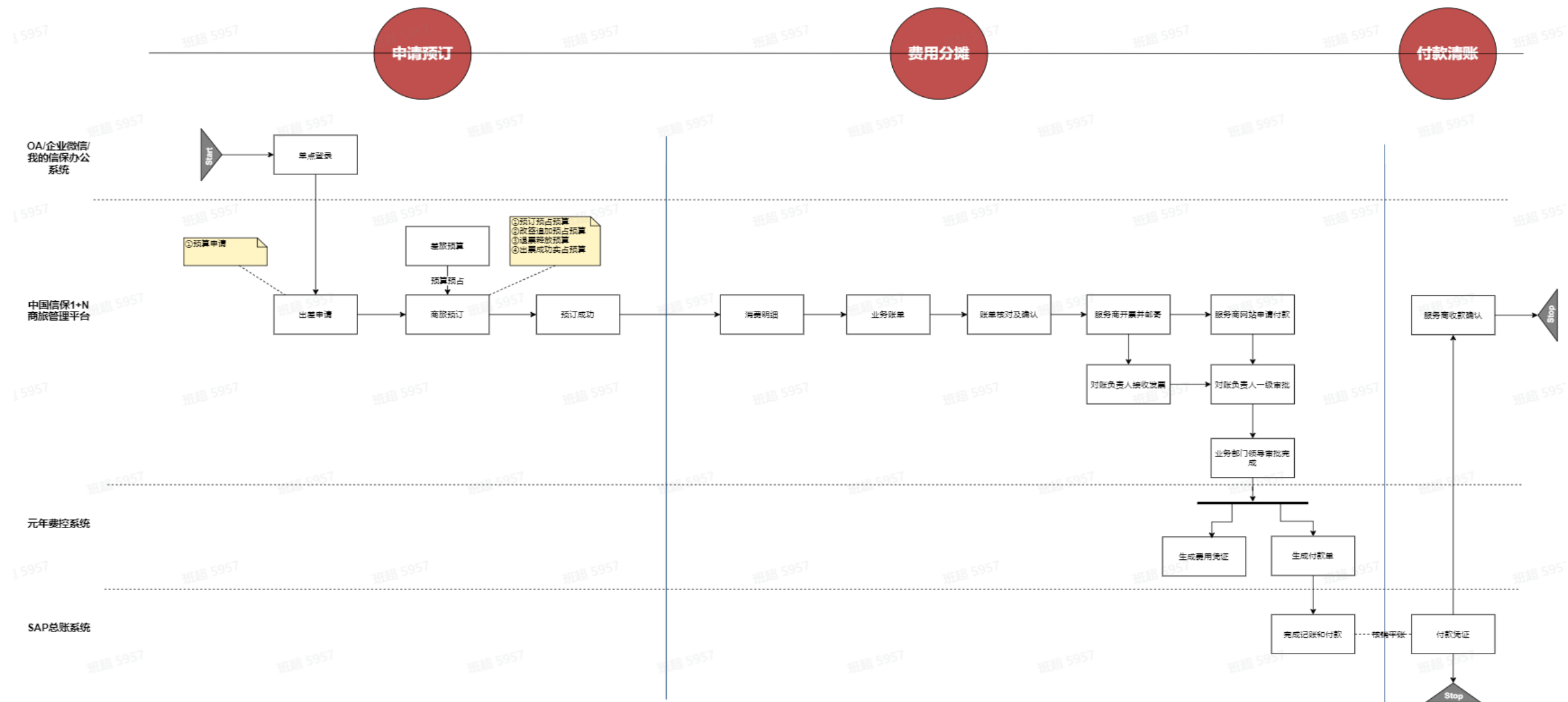
**04 账单结算全流程**

**05 差旅常见问题解答**

**06 差旅平台智能客服**

# 01 差旅服务平台概述-中信保与差旅平台业务交互全流程

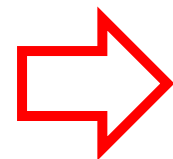
支持线上因公出差申请单提交&审批-预定产品-账单核对-确认-付款一体化服务,同时支持多端 (PC/移动端) 应用



# 01 差旅服务平台概述--登录方式（移动端）

路径1：登录企业微信-工作台-点击商旅平台,即可跳转至中国信保商旅平台首页

路径2：登陆我的信保-点击商旅平台，即可跳转至中国信保商旅预订平台首页



# 目录

## contents

- 01 差旅服务平台概述
- 02 出差审批流程**
- 03 差旅产品预订流程
- 04 账单结算全流程
- 05 差旅常见问题解答
- 06 差旅平台智能客服

## 02 出差审批流程-申请单提交

通过企业微信工作台-》商旅平台-》审批 -》点加号提交出差申请》提交出差申请》填写出差申请单



## 02 出差审批流程-申请单提交

### 填写出差申请单



下午4:18 4G+ 45% 62

< 返回 关闭 审批 更多

< 提交申请

提交出差申请



3:09

< × 审批 ...

< 提交申请

出差人 刘菲 >

出行目的 出差 >

行程一

出行方式 飞机 >

单程往返  单程  往返

出发城市 北京 >

到达城市 上海 >

开始时间 2021-12-01 >

结束时间 2021-12-01 >

+添加行程

本次预算金额 输入金额

核算单元 测试核算主体 >

成本中心 测试成本中心 >

适用人员 刘菲 >

提交

### 注意事项:

- 1、申请单填写，需要选择相应的出行方式-交通工具，例如飞机、火车
- 2、可以选择单程或往返
- 3、出发城市和抵达城市，需包括出差行程中所有出差的地点
- 4、申请单预订时间：可以允许按申请单日期前后浮动两天预订
- 5、添加行程：本次出行中的所包括的所有行程，如果有多地行程，要注意添加
- 6、本次预算金额：需要预估本次中行所包括所有行程预算，建议比航司行程金额多预估一些
- 7、核算单元：总部&分公司  
**总部**是对应部门，**分公司**是对应所属公司，  
成本中心：总部&分公司  
**总部**是对应部门，**分公司**是对应所属部门
- 8、适用人员：信保员工在给自己提交申请时，选择成本中心后，适用人员这里就是员工自己



## 02 出差审批流程-申请单审批（企业微信）

- 通过企业微信工作台-》商旅平台-》审批-》我的审批：进行出差申请单审批
- 通过手机短信进行出差申请单审批



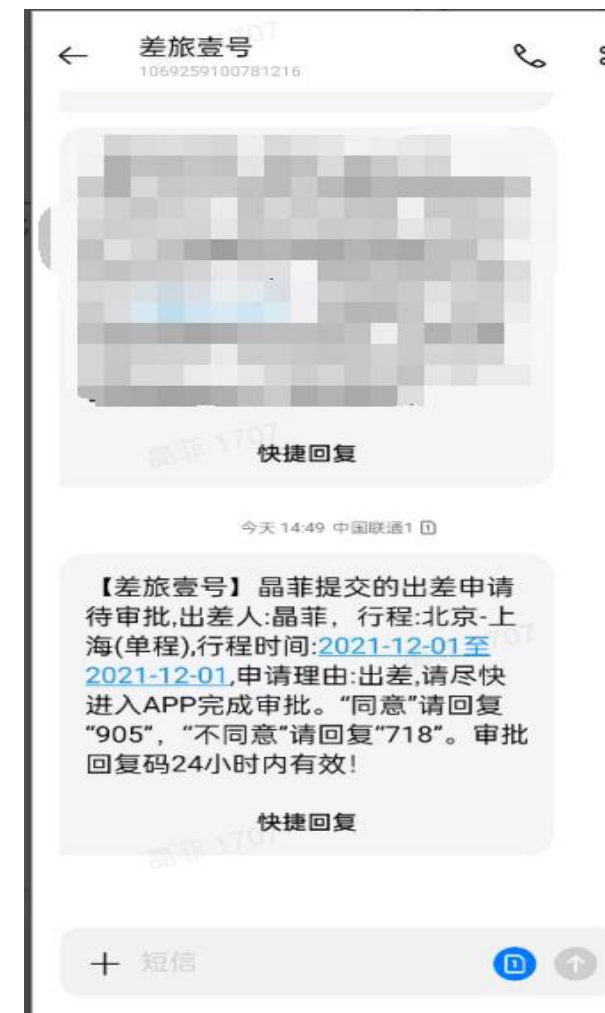
企业微信



商旅平台首页



审批页面



手机短信



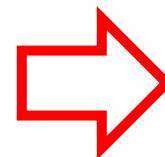
# 目录

## contents

- 01 差旅服务平台概述
- 02 出差审批流程
- 03 差旅产品预订流程**
- 04 账单结算全流程
- 05 差旅常见问题解答
- 06 差旅平台智能客服

# 03 差旅产品预订流程-差旅标准查看 (移动端)

通过首页“差旅标准”-》查看自己的差旅标准-》也可于差旅产品查询列表中点击右上角“差旅标准”-》随时查看



# 03差旅产品预订流程-国内机票预订（移动端）

可通过首页区域“国内机票”进行预订，也可通过申请单区域选择“订机票”（多服务商资源展示）



关联申请单，发起预订



选择航班，展开舱位列表，选定指定舱位



# 03 差旅产品预订流程-国内机票预订 (移动端)

选择对应的舱位进行预订



根据差旅标准，选择相应折扣  
点击预订



选择乘机人，生成订单



有申请单且满足差标，可预订成功，  
点击企业支付

## 超标不允许预订几种情况展示



无申请单不允许预订



超舱位不允许预订



申请单超前后2天不允许预订



# 03 差旅产品预订流程-国内机票改签 (移动端)

通过点击首页“国内机票” -》我的订单-》全部订单-》点击已出票需要改签的订单



点击我的订单



点击机全部订单



机票列表点击已出票，选择需要改签的订单



# 03差旅产品预订流程-国内机票改签 (移动端)

通过点击申请改签-》选择改签日期-》选择改签理由-》-查询新航班-》选择新航班》-提交改签申请



点击申请改签



选择改签日期&理由



选择新航班 (升舱费+改期费)

# 03差旅产品预订流程-国内机票改签（移动端）

提交改签申请-》改签审核（升舱费+改期费）-》支付-》改签成功



提交改签申请



点击支付

## 改签注意事项:

- 1、改签规则：**只能同一航空公司改签，只能同一舱位或者升舱改签。
- 2、改签支付：**提交改期后，点击企业支付即可完成支付操作。
- 3、如果已经选座值机：**需要先按原操作值机途径**取消值机**选座才能提交改签。（值机：通过航旅纵横或者航司官网已选座，之后会显示值机状态）
- 4、改签理由：**因航班变动原因改签，请选择航班延误；因行程变动原因改签，请选择计划有变，千万不要将自愿改签选择为非自愿改签。

# 03 差旅产品预订流程-国内机票退票 (移动端)

通过点击申请退票-》选择退票日期-》选择退票人-》选择退票理由-》进行机票退票



机票列表, 已出票, 点击需要退票航班



订单详情, 点击我要退票



选准退票的人提交退票

## 退票注意事项:

- 退票规则:** 如果已经选座值机, 需要先**取消值机选座**才能提交退票
- 退票状态:** 退票提交显示提交成功即可, 可在我的订单中关注退票状态, 只要提交成功, 服务商会上进航空公司退票状态
- 如果一个订单多个人, 只退其中一个人, 需要勾选对应的人员
- 退票理由:** 如果是航班变动退票, 选择航班延误, 如果是正常退票, 请选择我要改变行程计划, **千万不要将自愿退票选择为非自愿退票**

# 03 差旅产品预订流程-国内酒店预订 (移动端)

可通过首页区域“酒店”进行跳转预订，也可通过申请单区域选择“订酒店”（两家服务商资源展示）



查询酒店



酒店列表, 选择酒店



填写订单, 生成订单

# 03 差旅产品预订流程-国内酒店-超标不允许预订 (移动端)

## 生成订单-》酒店金额超标不允许预订-》重新选择酒店



填写订单, 生成订单



生成订单



系统提示, 超标不允许预订



# 03差旅产品预订流程-国内酒店退订(移动端)

➤ 通过点击我的订单-》选择取消原因-》点击确定取消-》进行酒店退订



点击我的订单



选择取消原因并确定取消



已退订



# 03 差旅产品预订流程-国内酒店代购(移动端)

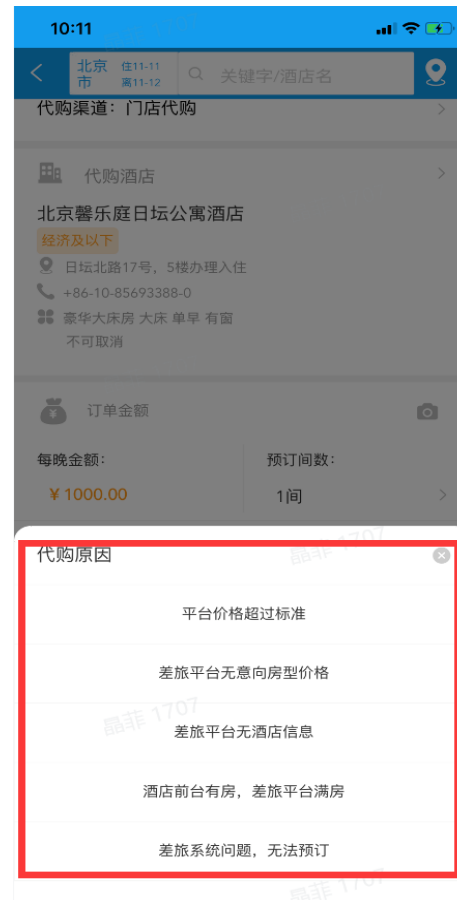
➤ 当用户遇到自选酒店平台无资源时，需通过其他渠道预订，可选择“代购”按钮进行预订



点击代购



填写代购申请信息



选择代购原因



提交订单

# 03 差旅产品预订流程-国内火车票预订(移动端)

➤ 输入始发地/目的地搜索-》填写订单信息-》**绑定12306账号**-》点击企业支付：出票-》坐席超标无法预订



点击我的订单



查询车次&绑定12306



企业支付完成出票



火车票坐席超标无法预订

# 03 差旅产品预订流程-国内火车票预订退票 (移动端)

➤ 通过点击我的订单-》选择我要退票-》选择退票理由-》点击确认完成退票



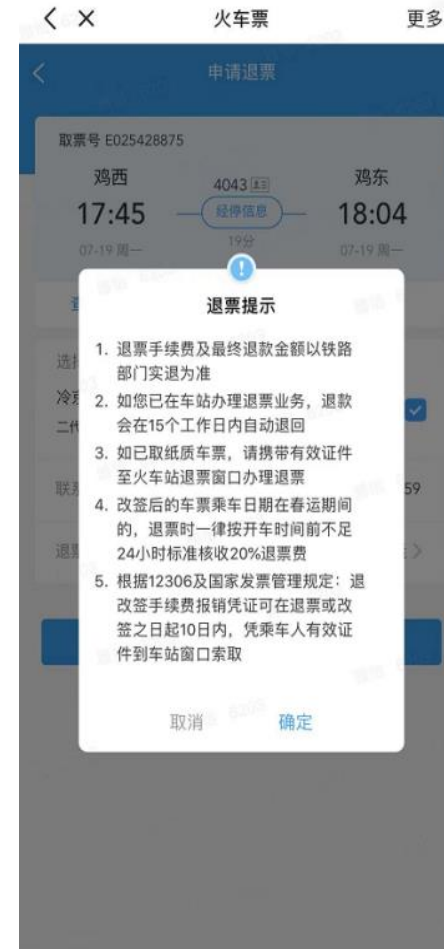
选择我的订单



选择我要退票



选择退票理由



确认无误后点击确认

# 03差旅产品预订流程-国内火车票预订改签 (移动端)

➤ 通过点击首页“火车票”-》我的订单-》选择我要改签-》输入改签信息-》点击下一步完成改签



点击我的订单



点击我要改签



点击下一步完成改签



# 03差旅产品预订流程-用车预订（移动端）

➤ 点击首页“用车”-》输入目的地-》选择准确地点-》选择车型&服务商-》点击马上叫车-》超标部分允许个人支付  
点击用车后展示“现在” & 预约 “



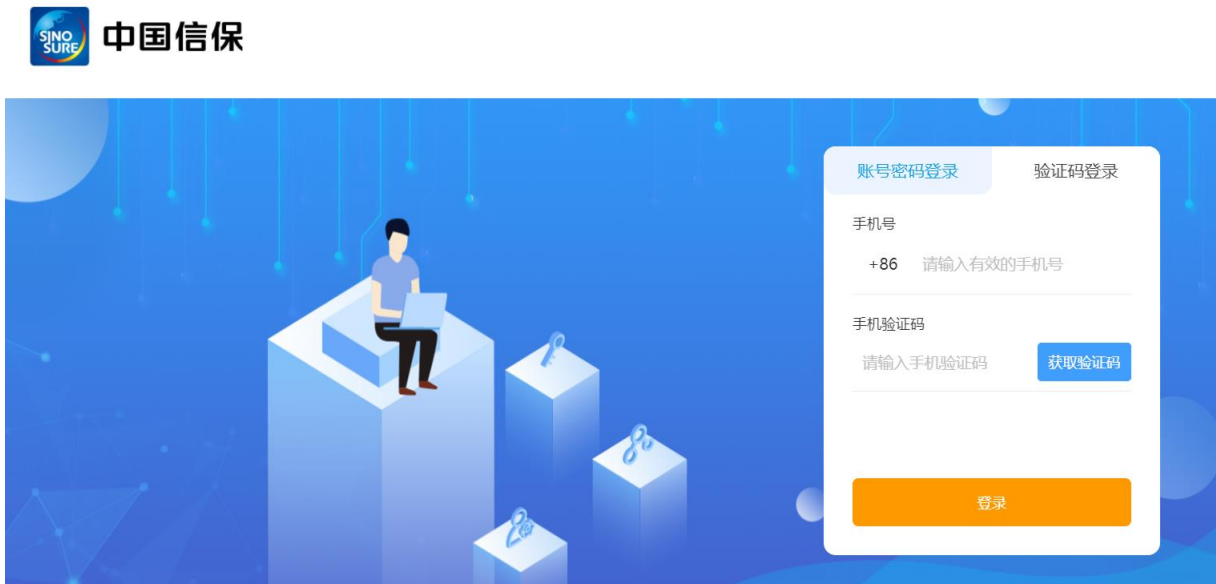
## 业务场景有两种:

- 出差用车: 只允许在目的地城市使用
- 常驻地用车: 常用地内地点不限制
- 车型要求: 不允许使用豪华型
- 若叫车过程中返回首页或退出APP, 平台均会继续叫车

# 03 差旅服务平台登录方式（外网PC端）

登陆PC官网-》输入账号密码（首次登录账号是自己的手机号，密码是点击验证码，登陆之后可设置密码）进入首页

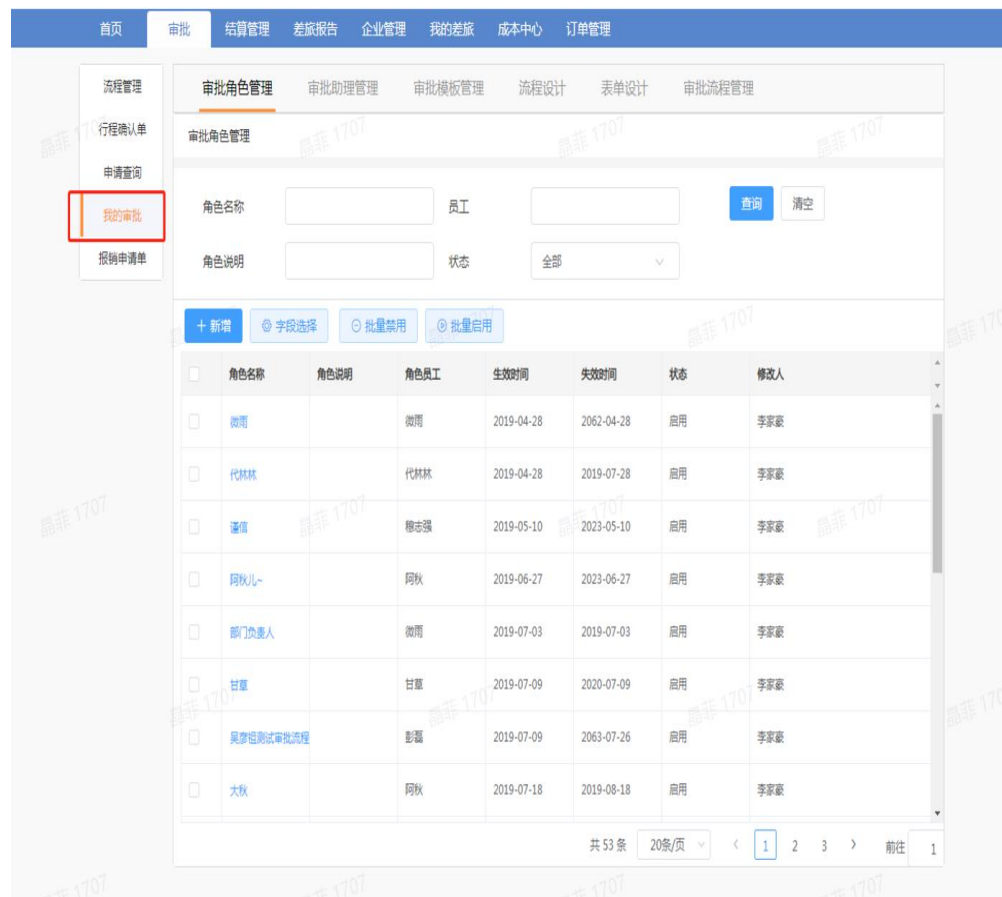
➤ PC端官网登录地址：<https://etrip.sinosure.com.cn/>





# 03 出差申请单流程介绍（外网PC端）

➤ 登录PC端官网-》审批-》我的审批 -》点加号提交出差申请》点击提交申请单



The screenshot shows the '审批' (Approval) section of the system. The '我的审批' (My Approvals) menu item is highlighted in red. Below it, there is a search form for roles and a table of active roles.

角色名称	角色说明	角色员工	生效时间	失效时间	状态	修改人
微雨		微雨	2019-04-28	2062-04-28	启用	李家豪
代林林		代林林	2019-04-28	2019-07-28	启用	李家豪
谢信		穆志强	2019-05-10	2023-05-10	启用	李家豪
阿秋儿~		阿秋	2019-06-27	2023-06-27	启用	李家豪
部门负责人		微雨	2019-07-03	2019-07-03	启用	李家豪
甘董		甘董	2019-07-09	2020-07-09	启用	李家豪
吴彦祖测试审批流程		彭磊	2019-07-09	2063-07-26	启用	李家豪
大秋		阿秋	2019-07-18	2019-08-18	启用	李家豪



The screenshot shows the mobile app interface for '申请审批' (Application Approval). The '我的申请' (My Applications) tab is selected. A search bar is present at the top. The main content area displays a large illustration of a person standing next to a clipboard, with the text '抱歉，您当前没有申请单' (Sorry, you currently have no applications) centered below it. A blue plus sign button is visible in the bottom right corner.

# 03 差旅产品预订流程-国内机票预订 (外网PC端)

➤ 点击国内机票，输入始发地目的地及出行日期，点击搜索，展示航班信息，多服务商资源呈现



北京-上海

选择航班 订单填写 订单完成

单程 出发地 北京 目的地 上海 出发时间 2021-12-09 查询

北京市出港提醒: 根据2021年10月19日北京市人民政府官网消息: 确诊病例所在区人员非必要不出京, 确诊病例所在街道和单位人员原则上不...

12月06日 周一 12月07日 周二 12月08日 周三 12月09日 周四 12月10日 周五 12月11日 周六 12月12日 周日

起飞时段 航空公司 起飞机场 机型 舱位 时间 价格

北京(BJS)-->上海(SHA) 当前共有50条航班符合条件

东航 MU5100	07:00	2h 15min /有餐食	09:15	最低价 ¥600
机型: 333 大	北京 首都 T2		上海 虹桥 T2	
经济舱(Z) 3.4折	退改 ¥180起	¥600	为您节省: ¥0	服务商: 差旅香号 中国航空服务有限公司
	免费托运行李额20KG			供应商: 差旅香号
经济舱(Z) 4.2折	退改 ¥225起	¥750	为您节省: ¥0	服务商: 差旅香号
	免费托运行李额20KG			供应商: 差旅香号
	额外赠600东航里程			
经济舱(T) 3.6折	退改 ¥195起	¥650	为您节省: ¥0	服务商: 差旅香号 中国航空服务有限公司
	免费托运行李额20KG			供应商: 中航服测试
经济舱(V) 4.0折	退改 ¥216起	¥720	为您节省: ¥0	服务商: 差旅香号 中国航空服务有限公司
	免费托运行李额20KG			供应商: 请先选择服务商

# 03 差旅产品预订流程-国内酒店预订 (PC端)

选择房型进行预订，填写订单信息，提交订单，超标金额不允许预订。


- 注意完成支付时间，超时30分钟订单会自动取消
- 发票无需自取，会有差旅壹号统一提供
- 一定注意限制取消的政策，不同酒店资源规则不同，超时取消会收取部分或全额房费

酒店预订 > 酒店 > 酒店详情

预订类型: 因公 目的地: 上海 入住: 2021-12-09 退房: 2021-12-10 房间数: 1 住客数: 搜索

**上海新锦江大酒店** ★★★★★ 4.4分

长乐路161号 +86-21-64151188



入住日期: 2021-12-09 退房日期: 2021-12-10 共 1 晚 房间数: 1 住客数: 搜索

条件筛选: 协议价 含早 大床 双床 限时取消 符合差旅 到店付 在线付

房型	服务商	床型	早餐	政策	价格	操作
高级大床房 面积 30㎡ 床宽 1.68米大床 大床	尊享旗舰 差旅壹号 高级大床房 平台协议价	大床	单早	限时取消	¥ 608	预订 预付
	差旅壹号 高级大床房 不含早	大床	不含早	不可取消	¥ 511	预订 预付
	差旅壹号 高级大床房	大床	不含早	限时取消	¥ 533	预订 预付
	差旅壹号 高级大床房	大床	双早	不可取消	¥ 697	预订 预付

## 上海新锦江大酒店

入住:2021-12-09 离店:2021-12-10 共1晚 房型信息 高级大床房 - 不含早 - 大床

出行目的	<input checked="" type="checkbox"/> 出差
预订信息	入住间数: 1间 入住人: 刘菲 <input type="button" value="入住人"/> (酒店前台登记联系人)
联系信息	联系人: 刘菲 <input type="button" value="联系人"/> 联系电话: 13816662356
订单备注	

友情提示: 请您在30分钟内完成支付, 否则订单将自动关闭  
发票提示: 无需在前台索要发票, 由差旅壹号提供  
限时取消: 2021-12-05 23:00:00之前, 可免费取消订单; 若超时取消订单将扣除您的部分或全部房费

需支付: ¥533 费用明细

提交订单

返回

# 03 差旅产品预订流程-火车票预订 (PC端)

➤ 通过填写订单信息-》需要绑定12306账号预订-》提交订单-》进行企业支付-》坐席超标不允许预订

**因11月1日个人安全信息法实施，请在商旅平台购买火车票前，绑定个人12306账号并进行信息核验，以便能顺利购买火车票。**

### 订单填写

选择车次 订单填写 订单确认 支付

G103 高铁

北京南 06:20 经停信息 上海虹桥 11:58  
12-17周五 5小时38分 12-17周五  
坐席：二等座

已登录12306账号：13718291707 12306常用联系人维护 切换账号

出行目的 出差

乘车人 +添加乘车人

联系人  
姓名 刘菲  
手机 13718291707

在线选座  是否接受无座 (所选坐席余票不足时, 是否接受无座票)

窗 A B C 过道 D F 窗

提示：优先按指定坐席出票，若指定坐席无票，将随机申请席位

温馨提醒：我们将全力为您出票，但无法保证100%出票成功，若出票失败我们将短信通知并全额退款，请您谅解。

我已阅读并同意 [《购票须知》](#) [《保险产品条款》](#) [《火车票服务协议》](#)

返回上一页 提交订单

### 订单确认

选择车次 订单填写 订单确认 支付

D718 高铁

天津西 05:53 经停信息 北京 07:09  
10-22周五 1小时16分钟 10-22周五

占座成功,等待支付  
座位已成功锁定,请在25分钟之内完成支付

总额: ¥28 金额明细

企业支付 取消订单

出行目的 出差

乘车人

姓名	证件类型	证件号	出生日期	手机	坐席
胡家春	二代身份证	513*****701*	1996-02-28	156****6826	二等座 ¥28

未关联12306账号

联系人  
胡家春 156\*\*\*\*6826

出行保障  
0份/人

取票说明 退票说明 改签说明

- 使用二代居民身份证购票的乘客,可凭购票时使用的乘车人有效二代居民身份证原件到车站售票窗口、车站自动售票机或铁路客票代售点办理退票手续
- 使用二代居民身份证以外的其他有效身份证件购票的乘客,需出示购票证件原件和E字开头的取票号,到车站售票窗口或铁路客票代售点办理退票手续
- 铁路客票代售点和异地车站人工售票窗口取票需另收取5元/张的手续费
- 根据国家《发票管理办法》有关规定,铁路行业发票实行专业管理,火车票本身即作为报销凭证使用,请及时换取车票并妥善保管,以作报销凭证,否则可能造成企业损失,导致您的企业支付权限被关闭,影响出行

# 目录

## contents

- 01 差旅服务平台概述
- 02 出差审批流程
- 03 差旅产品预订流程
- 04 账单结算全流程**
- 05 差旅常见问题解答
- 06 差旅平台智能客服

## 04 账单结算全流程

账期：30+30天

对账方式：差旅服务商结算专员与企业差旅对帐人，双方以在系统中完成账单确认。

开票方式：机票-机票行程单；酒店-增值税专票；火车票-票根；用车-增值税专票；服务费--增值税专票。

### 每月1号出账单

- u 系统中账单以核算主体维度生成
- u 总部对应部门，分支机构对应分公司
- u 各部门、分公司管理员可在商旅平台中查看系统自动生成的账单。

### 每月8号完成对账

- ◆ 信保对账负责人对账完毕后在商旅平台确认账单
- ◆ 如到期未完成对账，系统将默认账单内容无误，自动完成对账

### 每月12号开票邮寄

- u 由服务商结算专员，根据确认后的账单打印行程单，开票并邮寄
- u 由服务商结算专员负责在商旅平台提交付款申请

### 每月30号前完成付款

- u 信保对账负责人收到行程单和发票，核对无误后进行付款单审批
- u 付款流程结束



# 目录

## contents

- 01 差旅服务平台概述
- 02 出差审批流程
- 03 差旅产品预订流程
- 04 账单结算全流程
- 05 差旅常见问题解答**
- 06 差旅平台智能客服

**Q: 差旅行程计划变更：变更出差时间、目的地，如何处理？**

A: 如出差计划时间缩短，或目的地减少，这个出差时间，是在出差申请单时间前后两天之内，则无需特殊处理；如增加出差时间，或增加此次出差目的地，则需追提新的出差申请单。

**Q: 出差申请单已提交，处于审批中，是否可以预订？**

A: 如果在申请单提交时，审批流程还未完成，那么将不能进行预订。

**Q: 能不能个人支付超标部分？**

A: 用车可以超标部分自付；机票、酒店、火车票不允许超标。

**Q: 审批过程中需要转交其他人审批，系统是否支持？**

A: 在审批过程中，只有流转到目前审批人处理审批时，可以选择转交，如审批流未到审批人，那么无法转交。

**Q: 我们因私出行也想在差旅预订，可以么？**

A: 可以，员工因私预订也可以享受航司和酒店集团的优惠协议价产品，员工可使用支付宝、微信、银行卡等主流方式完成在线支付，需行程单要联系客服单独邮寄（到付）

**Q: 员工以后通过差旅平台进行机票预订，会影响今后的会员卡里程积分累积吗？**

A: 不影响。航司会员卡积分是属于航空公司给到旅客的一个额外增值产品，可以用来升舱或者兑换机票等，只要旅客有出行乘坐飞机，都会产生相应的积分给到旅客个人会员卡，在哪里出票完全没有影响。

**Q: 如何办理酒店入住？**

A: 酒店订单预订成功后，您只要按照订单上的预订信息按时到酒店，出示每位客人的有效证件，在前台办理入住即可，离店时无需开具发票。

**Q: 预定了5天酒店，住了2天，需要提前退房，如何操作？**

A: 提前离店需要直接联系对应商旅服务商的客服告知提前离店需求，由服务商客服与酒店协调，处理后续退单和退款业务。

**Q: 关于火车票业务说明：**

A: 改签：火车发车后只能改签一次当天的车次。

B: 退票：火车发车前35分钟办理，发车后无法办理退票。

C: 取票：火车票票根由服务商提供，切勿自行取票，商旅服务平台结算人员会统一收集，按月邮寄给总部以及各个分公司对账负责人。

# 目录

## contents

**01 差旅服务平台概述**

**02 出差审批流程**

**03 差旅产品预订流程**

**04 账单结算全流程**

**05 差旅常见问题解答**

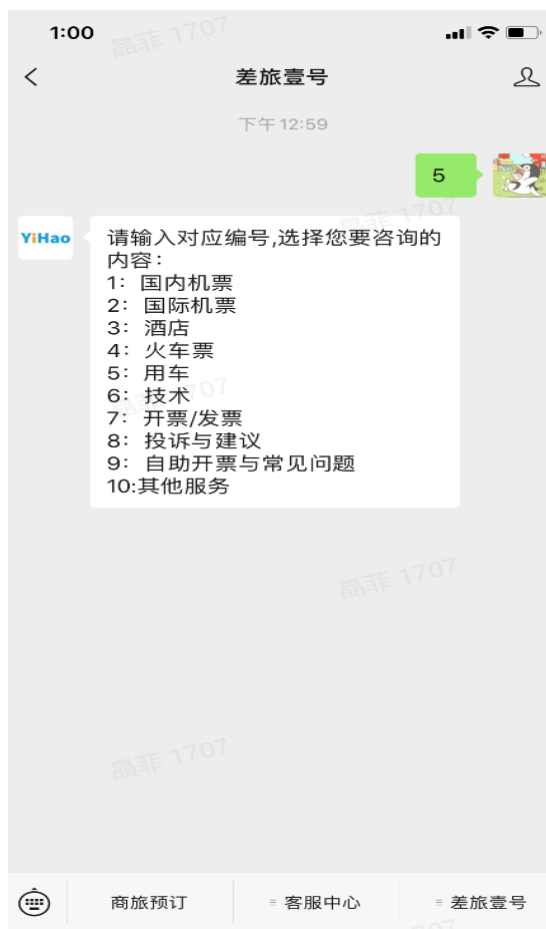
**06 差旅平台智能客服**

# 06 差旅平台智能客服

- 中信保商旅平台服务商联系方式：
- 平台系统商&服务商差旅壹号：7×24小时呼叫中心电话：400-051-7092 驻场服务人员电话：刘菲 13718291707
- 平台服务商中航服：7×24小时呼叫中心电话：400-610-0555 驻场服务人员电话：赵孟 13810871272
- 微信公众号搜索“差旅壹号”输入产品所对应序号，既可与客服进行一对一沟通
- 登陆中信保商旅订平台首页，点击“客服”进入商旅平台在线平台客服，7×24小时热线&在线转人工服务



微信公众号在线客服



移动端在线客服







未来，一起见证，  
感谢有您！