



差旅常见问题

欧莱雅员工差旅适用

目录

1. 关于myCWT登录
2. 关于机票
3. 关于酒店
4. 关于证件
5. 关于行李

myCWT登录

Q1:myCWT PC版点击登录按钮后无反应，要如何处理？

A:建议使用Google Chrome和Microsoft Edge浏览器登录myCWT PC版，以避免系统的不兼容而导致无法打开myCWT的网页。

Q2:登陆主页跳转后白屏怎么办？

A:若刷新浏览器无响应，关闭浏览器其他标签页，新开一个窗口尝试登录；或尝试清除浏览器缓存。如果依旧存在问题，可能是公司防火墙设置问题，建议联系欧莱雅的IT服务台沟通解决。

Q3:点击激活后，为什么收到没有账户的提示邮件？

A:请检查工作邮箱输入是否准确；如输入无误，请联系CWT服务组核查情况。

Q4:多久不用系统会自动退出？此时无法再登陆怎么办？

A:一般5分钟不用系统会自动登出，以保证预订时信息是最新的。

登出后，请从登陆网址<https://travel.mycwt.com/login> 重新登录。



myCWT登录

Q5: 为什么无法登录CWT的OBT/App?

A: 请确认您核对是否使用的是myCWT的在线产品。如果登录途径无误, 请立即联系CWT服务组反馈, 我们会尽快核实情况, 并帮您解决问题。

PC端登录链接: <https://travel.mycwt.com/login>

APP下载二维码:



iOS下载



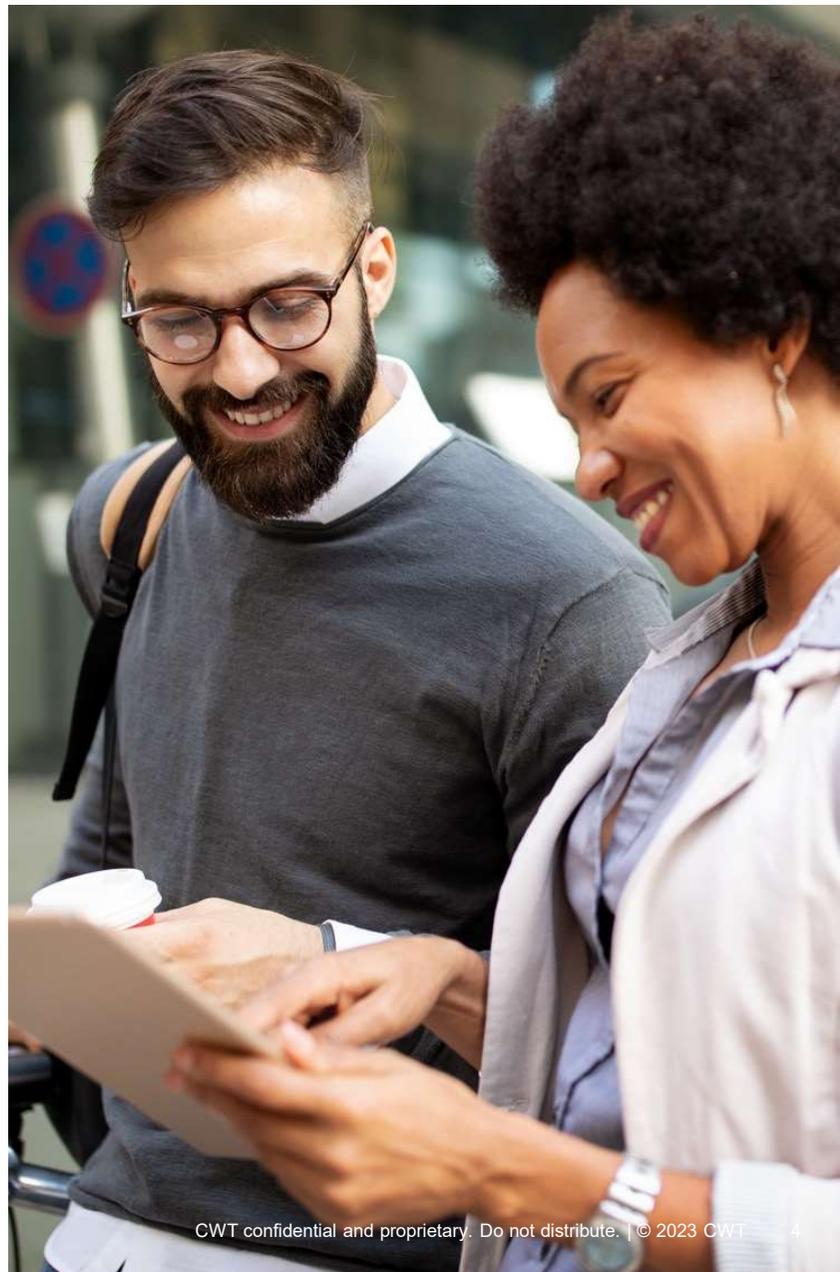
Android下载

CWT欧莱雅服务团队:

服务电话 400 678 6893 (中国境内) /8621 23211041 (境外拨打)

服务邮箱 lorealdom.cn@contactcwt.com (国内)

lorealint.cn@contactcwt.com (国际)



关于机票

Q6: 航司的常旅客卡号无法输入?

A: 需在航司名称处输入包括航空公司二字代码的完整卡号, 比如CAXXXXXXX

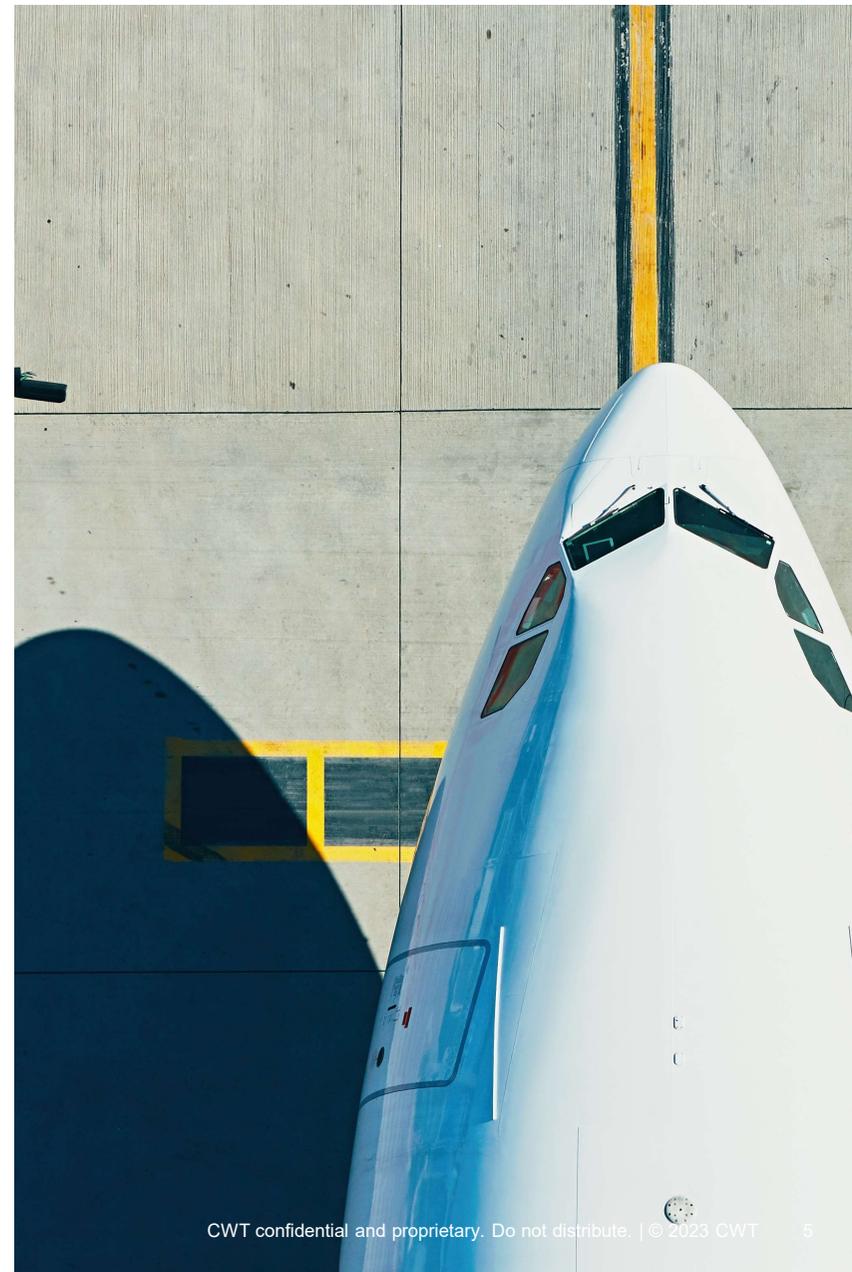
Q7: 关于机票费用结算的成本中心调整, 该如何操作?

A: 请先联系欧莱雅HR确认, 之后再联系CWT服务组更新。

Q8: 代订功能, 单次预订可以包含多少个旅客?

A: 使用代订功能, 在一个订单最多可以给9名员工进行预订 (航空公司规定, 超过10旅客预订同一个航班, 不可在一个预订记录中完成)。

如果您需要预订超过10位旅客, 请联系服务组沟通处理。



关于机票

Q9: 在一个订单中旅客，能分别取消或者改期吗？

A: 系统支持部分人员改期或者退票。可以在改期或者退票的页面选择需要改期或者退票的旅客进行提交。

Q10: 如果老板账号没有激活，或者老板不在中国，能收到批复邮件吗？

A: 这种情况可以收到批复邮件。

Q11: 如果由他人帮忙预订的机票，旅客本人是否能收到行程单？

A: 可以，目前系统设置逻辑是预定人和乘机人都接收行程单。如发生无法收到的情况，请及时联系服务小组反馈。



关于机票

Q12: myCWT如何做线上选座和值机?

A: 建议使用航司官方的APP选座和值机。

Q13: myCWT的国际航班往返程预订为何回程总显示和去程同航司的航班?

A: 一般往返程用同一个航司有折扣价格。如果一定需要往返预订不同航司, 请联系服务组查询是否有折扣的价格再预订。请注意, 这样预订的机票可能费用较高。

Q14: 已在审批中的行程, 发生变化, 需要更改或者取消, 该怎么办?

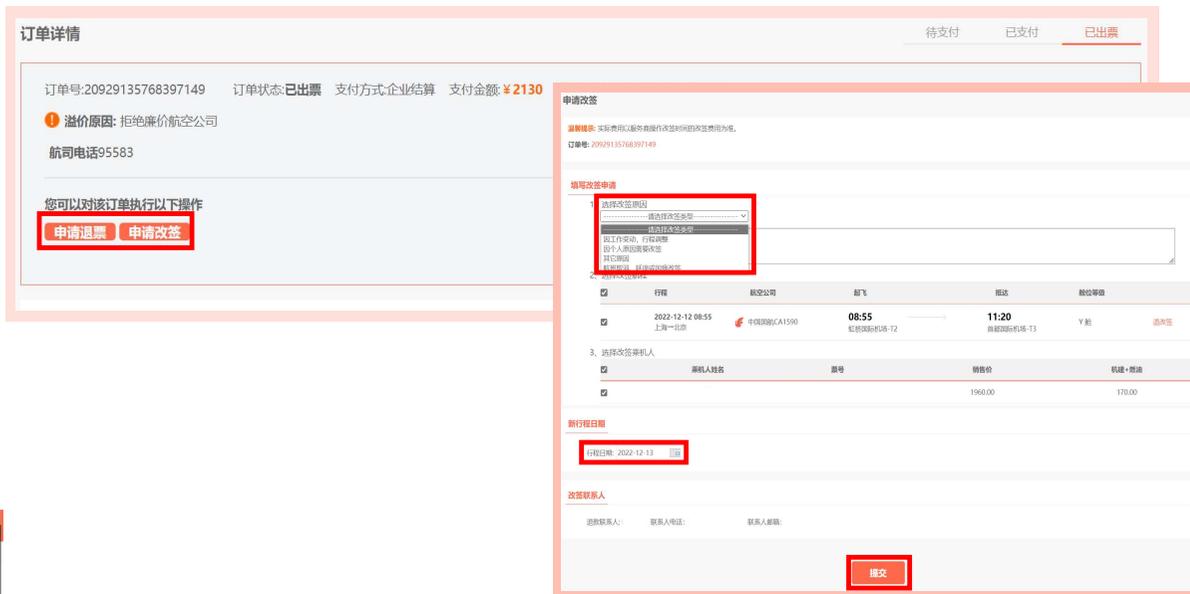
A: 审批中的订单处于冻结状态, 线上无法更改或取消。请联系CWT服务组线下处理。



关于机票- 在线改退

Q15: 机票改期只能线下处理吗?

A: 国内机票的改期和退票可以通过myCWT完成。
(右边是电脑端的更改方法, 下面是手机端的更改方法)



关于机票- 在线改退

Q16: 为什么无法在线更改航班?

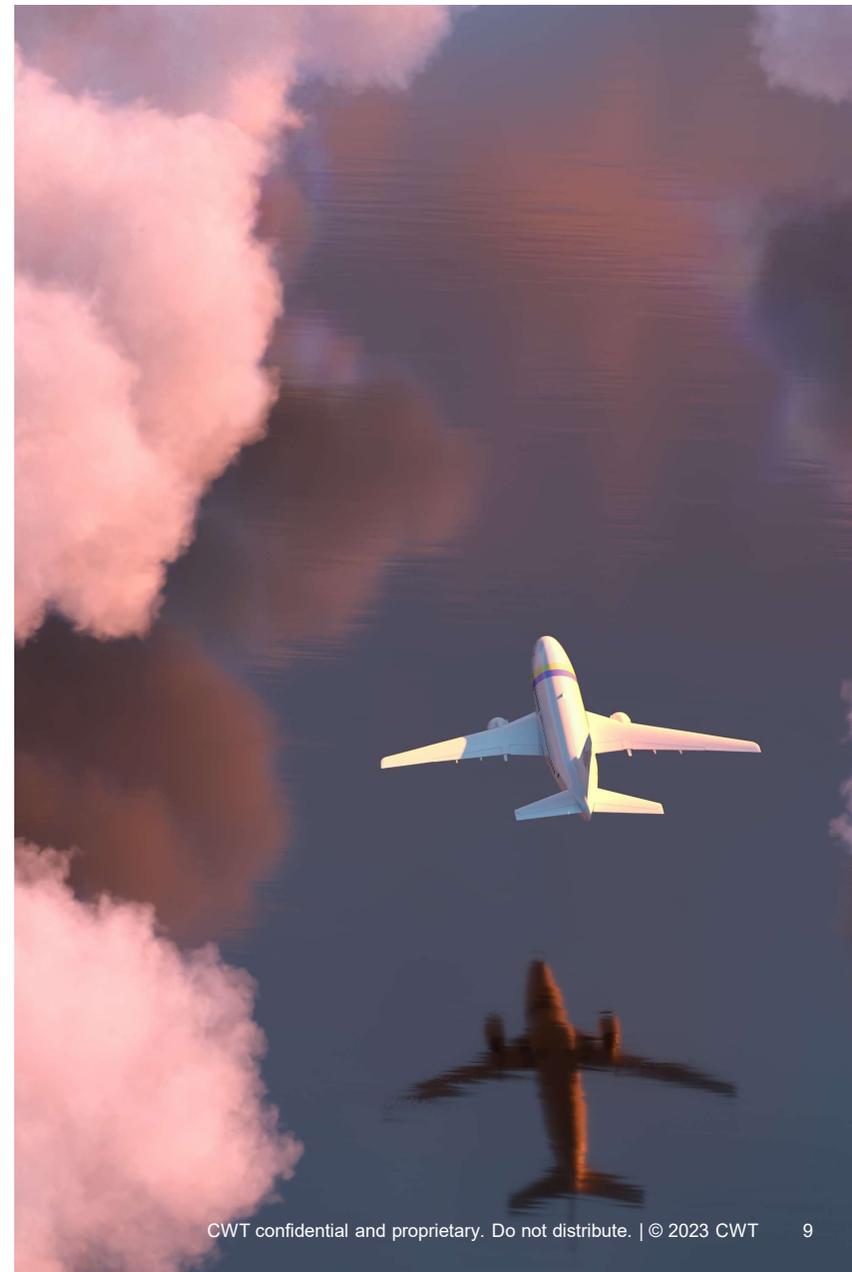
A: 1) myCWT线上仅支持同一航空公司同路线的首次更改, 如果需要再次更改, 请联系CWT服务组处理。

2) 如您已办理了在线值机, 此时您的机票属于可登机的状态, 故无法直接对航班进行更改。需要您退出在线值机后, 方可更改航班。

Q17: 线上退改只能在工作时间提交吗?

A: 国内机票的退改, 工作时间和非工作时间都可以通过myCWT提交, 后台会有工作人员跟进您的要求。对于无法直接操作的退票, 服务组会线下再联系您沟通。

(如果遇到临时的航变, 您也可以通过myCWT先提交退改需求, 工作人员会核实情况, 并为您处理。)



关于酒店

Q18: 为何在myCWT平台上无法找到某些酒店信息或价格

A: 1) 预订条件不同- 酒店对不同的价格设置不同的限制条件, 比如目前myCWT上的酒店资源都是酒店前台现付, 因此有些酒店若主推预付资源就不会出现在myCWT的搜索结果中。

2) 酒店未与平台合作- 一些酒店的销售渠道较少, CWT的资源可能未包含, 故信息不会显示在myCWT上。

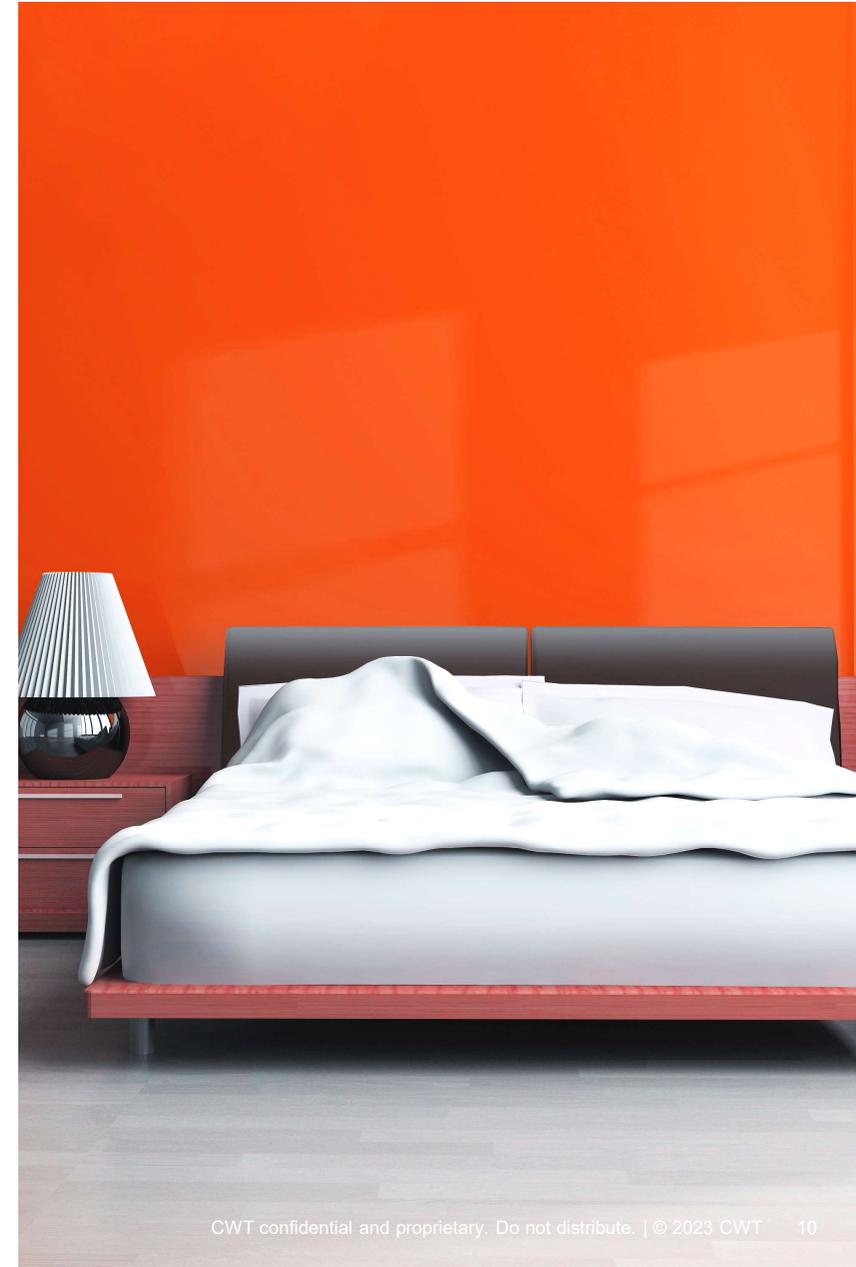
3) 其他特殊情况- 有些酒店销售, 会提供一些比较优惠的价格给熟客, 但这些价格不会直接在对外销售。如需预订, 要联系特定的销售沟通协调。

*在预订中遇到任何问题, 请与CWT服务团队沟通。目前CWT合作酒店可以覆盖95%的客户预订需求, 并仍在不断扩张酒店资源。CWT会根据客户需求, 帮助欧莱雅员工解决酒店资源的问题。

Q19: 为何有些酒店的公司协议价在某些日期是不可用?

A: 1) 与协议条款有关- 有些酒店在特定日期, 协议价不适用, 客户协议中会注明无法使用协议价的日期; 协议有规定的期限, 超出协议期, 协议价也无法使用。

2) 与酒店房态有关- 当该房型被售罄时, 相应的协议价也无法使用。



关于酒店

Q20: 为何有时CWT的酒店价格与其他平台存在差异?

A: myCWT上会显示欧莱雅协议价和市场折扣价（酒店直销价及平台折扣价）

1) 公司协议价和市场折扣价的差异- 客户协议价经常是全年固定的价格；而有时酒店会根据销售情况，调整其促销价格，故市场折扣价波动比较大。

2) 市场扣价格间的差异：不同的房价格会关联不同的限制条件。平台上存在价格的差异，最主要是和限制条件有关。比如myCWT上未提供预付和不得取消的房价资源，此类房价灵活度低，不方便更改。一些平台也有自己的促销活动，无法体现在CWT的系统。

*遇到此类情况，请联系CWT服务组沟通处理。

Q21: 如果要取消一个酒店订单中的几个间夜，如何操作？

A: 系统上只能取消整个订单并重新预定。这个情况请线下联系服务小组，服务组会协助与酒店协商。

*需要注意，目前酒店对价格的管控逐渐严苛，有些酒店不允许取消一个连续预订中的几个间夜（无论是提前离店，还是中间少住几天），这样的更改可能会影响整个预订的费用。CWT会尽力与酒店协商，如果酒店坚持不能更改预订或需要更改预订的总费用，CWT也会跟您沟通其他方案。



关于酒店

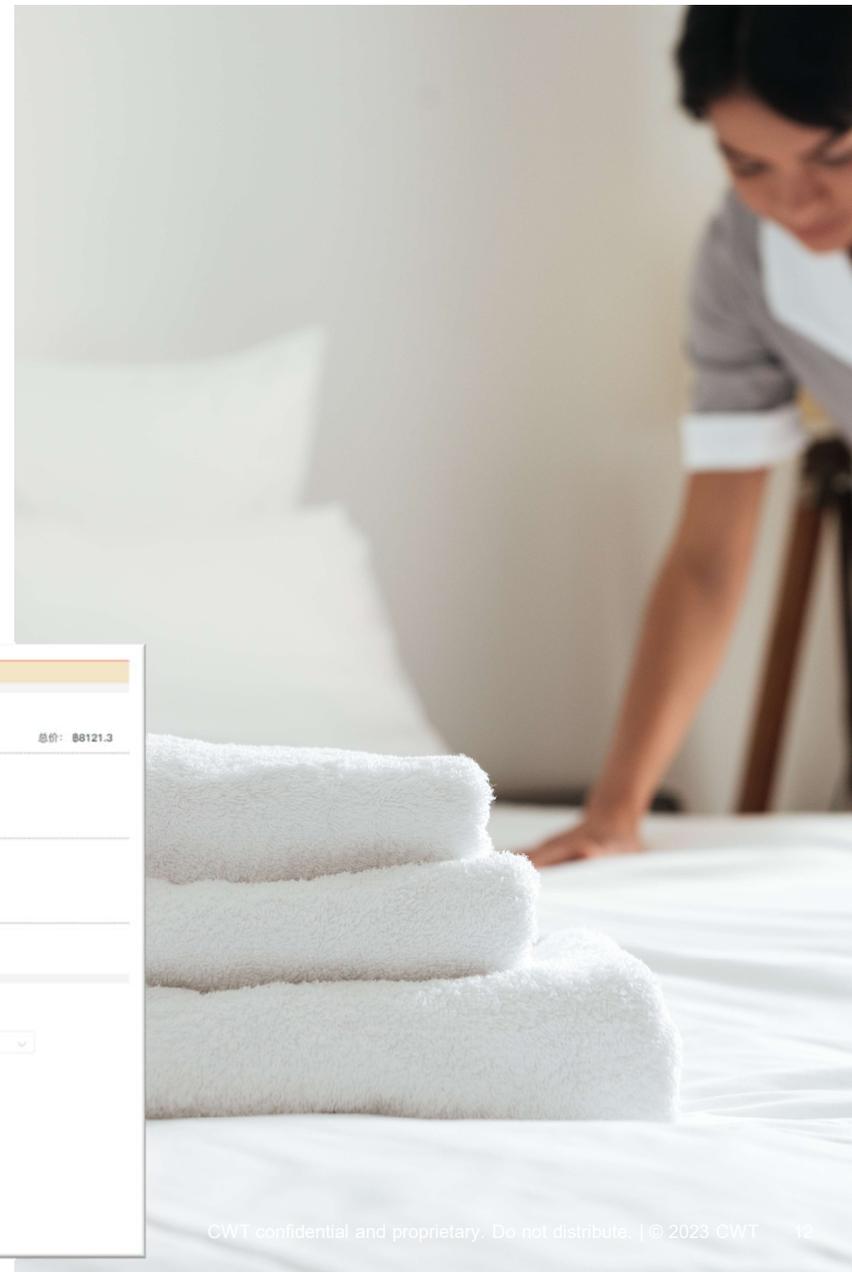
Q22: 是否每个酒店都需要担保? 为何酒店担保不能用银联信用卡?

A: 1) myCWT上连接了多种酒店资源的信息。酒店价格的担保要求, 是根据酒店或系统供应商确认的规则。多数酒店价格需要信用卡担保, 如一些全球性的酒店集团。

2) 不同的酒店和供应商, 对担保的信用卡类型有特定的要求。预订时, 可以在信用卡担保页面查看具体的担保规则。有些平台无法使用银联担保。中国的酒店, 您可以联系CWT协助与酒店沟通担保方式。最终是否能预订成功, 要根据酒店的确认。

The screenshot displays two hotel booking options side-by-side. The left option is for a hotel in Shanghai, and the right option is for a hotel in Hangzhou. Both options show the stay dates, room type, and breakfast details. Below the booking details, there is a section for '支持的信用卡' (Supported Credit Cards) with a red box highlighting the supported cards. The right option also includes a '担保信息' (Guarantee Information) section with fields for card type, card number, cardholder name, and CVV.

酒店名称	入住日期	离店日期	共: 1 晚	房间数: 1 间	总价: 88121.3
上海...酒店	2024-03-20	2024-03-21			
房型: 花园高级大床房					
房型描述: 该房型位于酒店9-12层, 房间有30平方米, 全部房间有					
早餐: 早餐 x 1					
入住人姓名: [模糊]					
入住人电话: [模糊]					
入住人邮箱: [模糊]					
支持的信用卡: [Visa, Mastercard, UnionPay, etc.]					
担保信息					
* 信用卡类型: [请选择]					
* 信用卡号: [请选择]					
* 持卡人姓名: [英文字母, 如: LI Meimei]					
* 有效期: [请输入]					
* CVV: [请输入CVV验证码]					



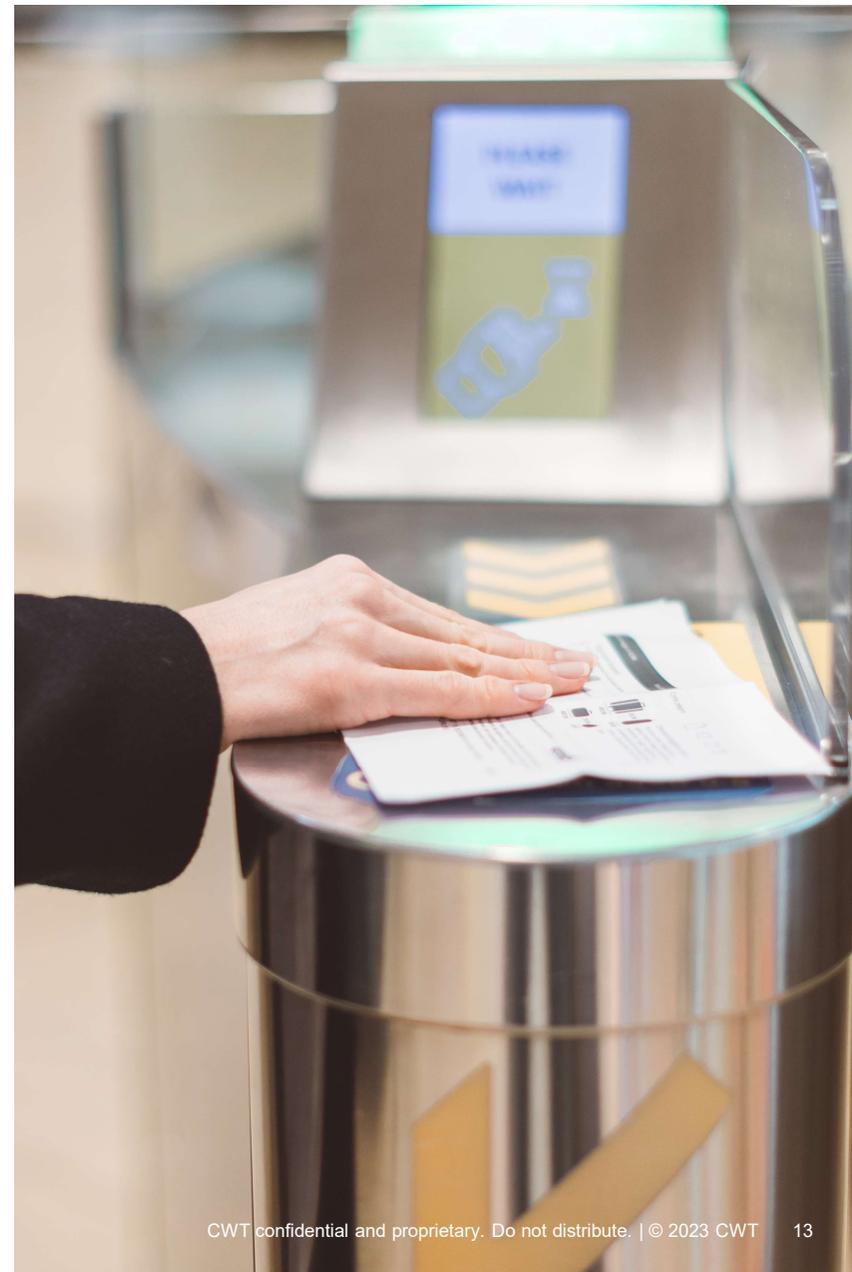
关于证件

Q23: 购买国际机票的护照有效期需要多少时间?

A: 购买国际机票, 乘机人护照有效期需要距离出发日6个月以上, 预订系统也会在输入护照有效期的页面给到提醒。

Q24: 可以先使用护照购买港台机票, 然后出发前再更改到通行证信息吗?

A: 不可以, 这属于违规行为。请在购买机票时, 确认并提供正确的证件信息。



关于行李



Q25: 航班的行李信息如何查询?

A: 在机票预定的页面中, 可以看到通过航信同步过来的航班行李信息, 同时在报价单和行程单上也会明确标明航班行李信息。如需更详实的信息, 可至航司官网深入了解。

Q26: 如果在旅行中托运的行李丢失怎么办?

A: 以下方式供参考:

2. 领取延误行李登记编号

- 无论这次查询时是否找到你的行李, 你都会得到一个“延误行李登记编号”。使用这个编号, 你可以在航空公司的官网上查询到目前的行李状态及在必要时修改行李递送信息和联系方式。

4. 获取赔偿

- 根据所搭乘航空公司的不同流程规定, 在报告一定时间后 (通常是72小时-7天), 如果还没有收到丢失的行李, 那么需要做好行李丢失的心理准备, 进入赔偿程序。
- 赔偿程序开始于一个“丢失行李调查表”的表格。这个表格的主要部分是需要你列出一个丢失行李内装物品的清单, 需要具体到每件物品的购买时间和购买金额, 以便赔偿时计算。

1. 立即前往行李服务柜台

- 通常行李服务柜台的工作人员会先简单询问一下关于你行李的外观问题比如大小、样式、颜色, 是否挂了姓名牌等等。在境外机场, 行李服务柜台都会准备有各种常见行李箱包样式、颜色和大小对比的模板, 方便你选出和你行李最接近的款式。
- 工作人员会根据你托运行李时的回执 (就是贴在登机牌背面的那张小票), 通过“全球行李查询系统”来查询你行李的下落。通常, 大部分行李在这次查询时都可以找到。
- 如果在“全球行李查询系统”中暂时没能查询到行李的下落, 比如行李掉落在了从飞机到达大厅的路上, 或者你的行李在某次扫描行李票时被遗漏了等, 那么之前向你询问的行李外观, 可在寻找过程中发挥作用。

3. 选择正确的取行李方式

- 如果能确定了行李在某地, 并且在几个小时以内就能到达你所在的机场, 那么建议你就在机场等等它。
- 如果暂时无法确定行李下落, 或者确定了行李下落, 但无法在当天送达, 你可以留下一个运送地址和联系方式, 然后先离开机场。
- 无论哪种情况, 都一定要确保你拿到了“延误行李登记编号”再离开机场。

*以具体航空公司的政策为准



以上信息仅做参考，如果有任何需要帮助的地方，可联系线下服务小组