

訂房常見問題集

Q1：為什麼我們必須要去讀 HRD 的資料？

A1： 1.查看保證及取消訂房政策
2.確認該住房日期區間是否有不同的房價
3.查看針對此房價更詳細的旅館政策
4.查看房價代碼

Q2：以信用卡做保證 GUAR 與訂金 DPST 有什麼不同？

A2：要求 DPST 作為保證住房是指一旦完成訂房記錄，此信用卡將立即被收取一定金額的訂金；GUAR 則是當旅客 No Show 或未於取消期限前將訂房記錄取消，旅館才會收取一定的金額。

Q3：已經訂妥的訂房記錄，旅館將會為旅客保留多久？

A3：如果已輸入信用卡做保證，一般來說旅館會為旅客保留到午夜 12 點。如果旅客希望很晚才做 Check-In，請務必於訂房時註明在 SI 欄位或 ARR 欄位。如果沒有做信用卡保證，各個旅館可能有不同的 Holding Time，一般來說是入住日的 4pm 或 6pm。

Q4：如果旅客 No Show 或未於取消期限前將訂房記錄取消，旅館將收取多少錢的罰金？

A4：一般來說，大部分旅館將收取一晚的房價及稅金，但少部分的旅館將收取好幾晚的房價或完全不退費，請務必仔細閱讀 HRD 的房價規定。

Q5：SI 欄位最多可輸入幾個字？為什麼旅館沒有收到？

A5：SI 欄位在系統上可輸入最多 127 字元，但是，視個別旅館可能無法完全接收 127 字元，請儘量以簡單明瞭方式輸入。請特別注意，許多旅館只收到第一次所輸入的 SI 欄位，如果您要確認修改的 SI 欄位旅館是否收到，請您直接傳真至各旅館確認。

Q6：一個訂房航段，可以訂幾個房間？

A6：系統允許您一次最多可訂 4 個房間，但是多數旅館，希望您一個航段訂一個房間，因系統只會傳送第一個旅客姓名。做法：OH1¥1/NM-1.1 及 OH1¥1/NM-2.1 及 OH1¥1/NM-3.1。

Q7：如果訂房記錄狀態為 HK，但是沒有回覆確認號碼 (Confirmation Number)，應如何處理？

A7：當訂房航段狀態為HK或PN，但未回Confirmation Number時，請聯繫Sabre 客服協助處理。

Q8：如果訂房狀態已經是 HK，但是沒有Confirmation Number，這個記錄是OK 的嗎？

A8：不是。HK的狀態只是說明您在訂房的時候，旅館的確是有房間的，但是 必須要等CRO回覆Confirmation Number，才能代表CRO會將此記錄傳到 各個旅館。

Q9：為什麼我輸入在SI欄位要求旅館接送，但是旅客到達時沒有接送？

A9：旅館接送只能放在SI欄位，且SI欄位為一單向訊息，旅館無法回覆是否接 受SI欄位的需求，請您於需求後，請直接與旅館確認，且您最好輸入旅客 的抵達班機號碼及抵達時間。

Q10：我應該如何向旅館確認SI欄位呢？

A10：您可利用HOD顯示的旅館電話及傳真，發送一份傳真過去確認SI欄位。 但是請注意，訂位記錄中的Confirmation是直接由CRO所發，旅館的櫃檯 可能需要幾個小時或幾天的時間，才能收到CRO的訂房記錄，因此，請 您訂房後，等待一些時間再與旅館確認。

確認的傳真應該包含以下資料，以利旅館找尋記錄：

1. 您是使用Sabre系統訂房
2. Hotel Chain連鎖旅館商號的代碼
3. 訂房日期
4. Confirmation Number
5. 旅客姓名
6. 旅客抵達日期及詳細的抵達班機資料
7. 信用卡號

Q11：請問我如何確定旅館接受旅客Late Check-In？

A11：您可以於訂房時，輸入旅客之信用卡做保證，即使該旅館並未強制您輸 入信用卡。另外，建議您最好同時輸入旅客抵達的航班號碼及抵達時間 (/ARR-1910 BR067)，以便清楚告知旅館確定入住。

Q12：什麼叫做Early Arrival？

A12：Early Arrival是指旅客將提早於一般規定的入住時間住房。例如：旅館的 入住時間為中午12pm，而旅客將於凌晨6am入住。

Q13：請問我如何確定旅客可以提早入住？

A13：您必須幫旅客多訂前一晚的住宿，輸入信用卡且註明抵達時間為隔天的6am，如此才可以確定旅館同意旅客6am入住。請注意，ARR欄位只能輸入班機號碼，無法註明班機抵達時間，因此，建議您除了使用ARR欄位外，再加上SI欄位註明班機抵達時間。

Q14：如果我使用不同的PNR來訂團體的房間？

A14：如果您使用不同的PNR訂了很多的房間，旅館發現這些房間的訂位人都來自於同一家旅行社，旅館可能將您的訂房記錄全部取消。

Q15：為什麼我不能修改住房日期的長度、房間數、房間型態呢？

A15：如果旅館在旅客住房日期區間已經Close Out，即使訂房記錄是HK的，您將無法幫旅客做住房的修改，您只能直接尋求當地旅館協助修改。

Q16：請問訂房記錄可以改名字嗎？

A16：已經訂妥的訂房記錄是不能接受改名字的。當您做了名字的修改，旅館是不會接收到您更正後的旅客姓名。為確保旅館能收到旅客的正確姓名，請您務必取消訂房航段，重新訂一個正確姓名的訂房記錄；或直接聯繫旅館更正旅客姓名，但，訂房記錄將與旅館不同步，爾後，若訂房航段需更改，請直接聯繫旅館。

Q17：如果我取消訂房記錄，旅客會被收取Cancellation Charge嗎？

A17：如果您遵守旅館的取消政策，並於取消期限前將訂房記錄取消，旅客將不會被收取Cancellation Charge；但是，如果您未於取消期限前取消記錄，信用卡將被收取Cancellation Charge。所以，請您務必仔細閱讀旅館的 HOD及HRD取消政策。

Q18：如果我忘了取消訂房記錄？

A18：如果旅館並未要求輸入信用卡做保證，旅館將會保留此記錄直到該旅館規定的保留時間。如果您已經輸入旅客的信用卡做保證，旅館將收取Cancellation Charge。

Q19：我能夠在系統上看到Cancellation Number嗎？

A19：當您取消訂房記錄時，旅館會自動回覆Cancellation Number到General Facts電報欄位。若未收到Cancellation Number，請務必盡速與Sabre客服聯繫，協助後續確認，以避免飯店未收到取消的通知，而導致客人的信用卡仍收到No Show的罰金。

Q20：如果旅客被收取Cancellation Charge，但實際上不應該被收取時，應該怎麼辦？

A20：首先，您必須再次確認是否於取消期限前取消訂房記錄，並且請旅客暫時不支付此費用。如果您已經確定於取消期限前取消訂房記錄，請聯繫Sabre 客服協助處理退款事宜。

Q21：我幫旅客打電話到旅館確認訂房記錄，為什麼旅館查不到旅客的訂房記錄？

A21：建議您使用旅客姓名、入住日期、入住天數來查詢旅客的訂房記錄。如果您是使用Confirmation Number查詢，當地旅館可能無法查到訂房記錄。這是由於Confirmation Number是直接由CRO發出，而非當地旅館；或者是您直接在訂房記錄中，已做了旅客姓名修改，導致旅館無法收到正確的旅客姓名。

Q22：為什麼我做完分割後，打電話到旅館確認，旅館查不到旅客的訂房記錄？

A22：請不要針對有訂房航段的PNR做分割動作。如果您做了分割，訂房航段將留置在原來的記錄中。