



差旅常见问题

欧莱雅员工差旅适用

目录

1. myCWT登录
2. 航班预订
3. 关于证件
4. 关于酒店
5. 关于行李

myCWT登录

Q:为什么myCWT网页版点击登录按钮后无反应?

A:建议使用Google Chrome和Microsoft Edge浏览器登录myCWT PC版,以避免某些功能的不兼容。

Q: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。

Q:点击激活后,为什么收到没有账户的提示邮件?

A:请检查邮箱输入是否准确;如没问题请联系服务组查询情况。

Q: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

Q: 为什么无法登录CWT的OBT/App了?

A: 请确认您使用的是myCWT的在线产品。2023年4月10日起, CWT的OBT和App已经升级为myCWT。您的账户会转移到myCWT, 但需要您到myCWT的PC或者App端激活账户。

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

APP下载二维码:



iOS下载



Android下载

如有问题, 可以联系欧莱雅服务团队:

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)



航班预订

Q: 为什么无法在线更改航班?

A: 1) 如果您的机票是4月10日前在老平台预定的, 则无法在myCWT查询或进行在线改期, 请联系服务小组进行机票更改或退票。

2) 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业务小组处理。

3) 已做online check-in的情况下, 是无法对机票进行更改的。

Q: 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

Q: 如果需要更换成本中心结算机票该如何操作?

A: 发现成本中心不正确的情况, 请先联系欧莱雅HR更新之后再预订机票。

Q: 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名员工进行预定。



航班预订

Q: 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。

Q: 如果老板账号没有激活，能收到批复邮件吗？

A: 这种情况可以收到批复邮件。

Q: 是否有代理审批的功能，就是老板授权某人代为审批？

A: 系统暂无此功能，请联系服务小组进行处理。

Q: 秘书代订的机票为何代订人收不到行程单？

A: 系统设置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



航班预订

Q: 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。

Q: 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。

Q: 已经在审批中的预订, 还能在系统上取消预订吗?

A: 审批中订单, 无法在线取消预订, 请联系服务组线下处理。



关于证件

Q: 购买国际机票的护照有效期需要多长时间?

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。

Q: 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。



关于酒店

Q: myCWT 为何无法找到某些酒店?

A: 1) 商务旅行目使用的多是酒店前台现付的资源, 因此可能某些预付资源酒店不会出现在搜索结果中。

2) 目前欧莱雅的全球酒店RFP已经完成并上传, myCWT上协议酒店和第三方酒店资源的总量已经达到95%以上的覆盖率。

Q: 为何部分酒店的公司协议价在某些日期是不可用?

A: 1) 有些酒店在某些特定日期, 协议价不适用. 合同中会注明无法使用协议价的日期。

2) 当协议房型被售罄时, 这些房型也是无法预定到的。

Q: 为何国内或者国际酒店担保不能用银联? 是否每个酒店都需要担保

A: 1) myCWT连接的全球分销系统, 接受VISA, MASTER等国际信用卡, 具体要看系统中设置的担保要求。目前, 全球分销系统不支持银联卡离线担保。

2) 不同酒店的担保要求, 是根据酒店和系统供应商确认的规则。



关于酒店

Q: 为何有时CWT的酒店价格高于其他平台?

A: 1) 商务差旅灵活型较高, 因此CWT平台资源展示的都是现付酒店价格。一些平台提供的预付价格, 的确比较便宜, 但不方便更改, 所以CWT未引入这些价格。

2) 客户协议价通常是全年的固定价格。而一些酒店会在其淡季时提供短期促销, 偶尔会出现某些促销价低于协议价的情况。

Q: 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。

Q: 酒店列表页看到的价格, 为何有时会与点击酒店详情页之后显示的价格不同?

A: 因为酒店列表页显示的价格存在缓存, 请以点击进入酒店详情页显示的价格为准。



关于行李

Q: 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。



Q: 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