

訂房  
流程

退訂  
流程

金流  
問題

# 旅宿網訂房/退訂/金流流程

訂房功能技術專線：02-66087639

北區客服：分機123

中區客服：分機124

南區客服：分機121

東區離島客服：分機122

2020/07版

# 訂房流程

針對消費者流程以及飯店所開立之金流支付方式有（信用卡、網路ATM），但在訂房金額都以訂金(首日房價30%)為主而非全額。

## 旅宿網訂房

消費者至旅宿網訂房快搜，搜尋飯店訂房

## 訂房流程

消費者選擇心儀之飯店房型後開始進行訂房流程

## 付款

## 付款頁面

金流單位

金流頁面顯示失敗

金流寄送信件

## 訂單失敗

金流單位確認訂單失敗，請再次訂購即可，若銀行被扣款，請洽業者確認

消費者

## 訂單完成

金流單位確認付款後，業者至旅宿網後台確認訂單成立

消費者

旅宿網寄送確認信件

訂房功能技術專線：02-66087639

北區客服：分機123

中區客服：分機124

南區客服：分機121

東區離島客服：分機122

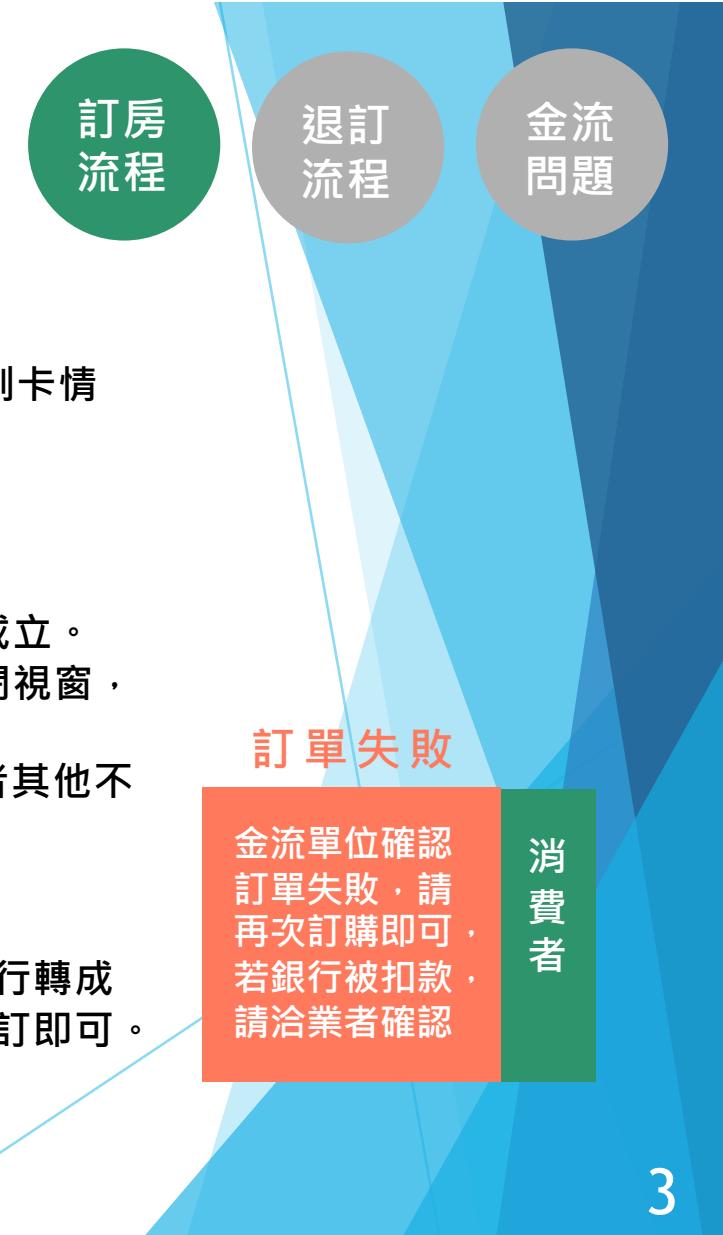
# 訂單失敗狀況

當旅客訂單失敗時請與業者確認刷卡失敗狀況 (請業者回到金流後臺確認刷卡情況)：

而訂單失敗無回應狀況有以下狀況

1. 網路不穩：若因旅客在金流付款流程中網路不穩，常會造成訂單無法成立。
2. 訂購未完成卻關閉視窗：消費者在刷卡金流頁面還未完訂購就立即關閉視窗，也會造成訂單無法成立。
3. 不明原因：其他可能是信用卡問題(例如:卡片過期或驗證碼打錯)，或者其他不明原因造成訂單無法成立或付款失敗。

以上狀況須請業者於金流後台檢視是否扣款，若發現為「已扣款」則可自行轉成正式訂單，並且通知訂房者回報扣款成功，若為「無扣款」則可請客人重訂即可。



# 金流單位付款確認信件

【觀海別墅沙灘城堡】 NT\$1,584，付款成功  收件匣 



綠界科技ECPay sys@ns1.ecpay.com.tw 透過 e.tigerflyapp.tw  
寄給我 

訂房  
流程

退訂  
流程

金流  
問題

6月11日 週四 下午3:57 (7 天前)



## 付款成功通知

您好：

您於觀海別墅沙灘城堡購買的商品已完成付款，感謝您使用綠界服務。

訂單編號：C35

付款方式：信用卡-一次付清

付款金額：1,584

訂購明細

沙灘城堡民宿(特色民宿)訂單#C35

\* 本信件為系統自動發送 ( 請勿回信 ) 。

綠界科技股份有限公司

綠界科技為第三方支付公司，非交易當事人，並未販售商品或服務，如有相關問題請洽原購買店家

# 旅宿網確認信件

Subject: 連鎖悅來大酒店 - 旅宿網訂房系統訂購通知！

Taiwan 旅宿網 台灣旅宿網 | 訂單修改 | 聯絡我們

旅客姓名: 周, 敏鴻  
訂單編號: 2020061519909000096  
飯店地址: (974)花蓮縣壽豐鄉雅寮村山後18號  
服務電話: 03-8123-999

感謝您訂購 - 連鎖悅來大酒店

您已完成預訂，我們將會保留您預訂日期所指定房型數量。為保障您交易安全，台灣旅宿網將使用訂購人應與辦理入住人資料相符，並須於辦理住宿的同時提供相同身份證明文件。

房型名稱	床型類別
悅來客房(山房)	二張標準雙人床

入住日期	退房日期
2020-07-19	2020-07-20

入住夜數	訂購數量
1	1

總金額	預付金額
NTD 9300	NTD 2790

注意事項

取消訂房之扣款比率

- ★旅客於住單日前1日內取消訂房和預付訂金全額100%。
- ★旅客於住單日前1-2日內取消訂房扣取預付訂金全額80%。
- ★旅客於住單日前2-3日內取消訂房扣取預付訂金全額70%。
- ★旅客於住單日前4-6日內取消訂房扣取預付訂金全額60%。
- ★旅客於住單日前7-9日內取消訂房扣取預付訂金全額50%。
- ★旅客於住單日前10-12日內取消訂房扣取預付訂金全額30%。
- ★旅客於住單日前13-14日內取消訂房扣取預付訂金全額0%。

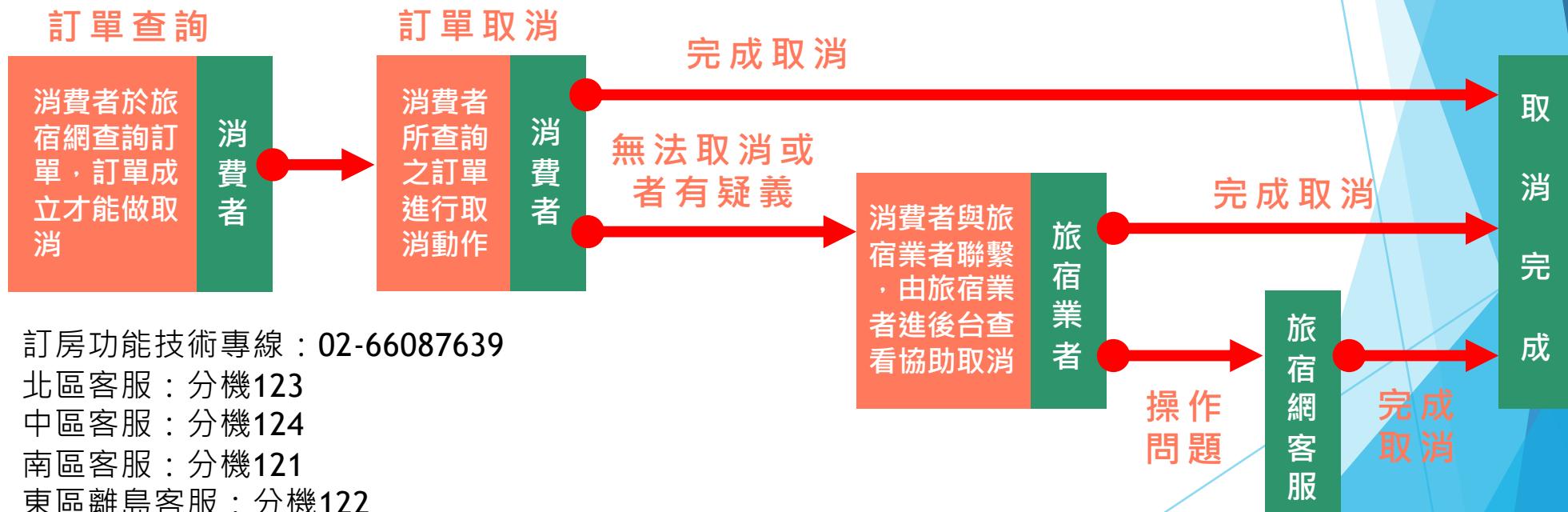
訂房  
流程

退訂  
流程

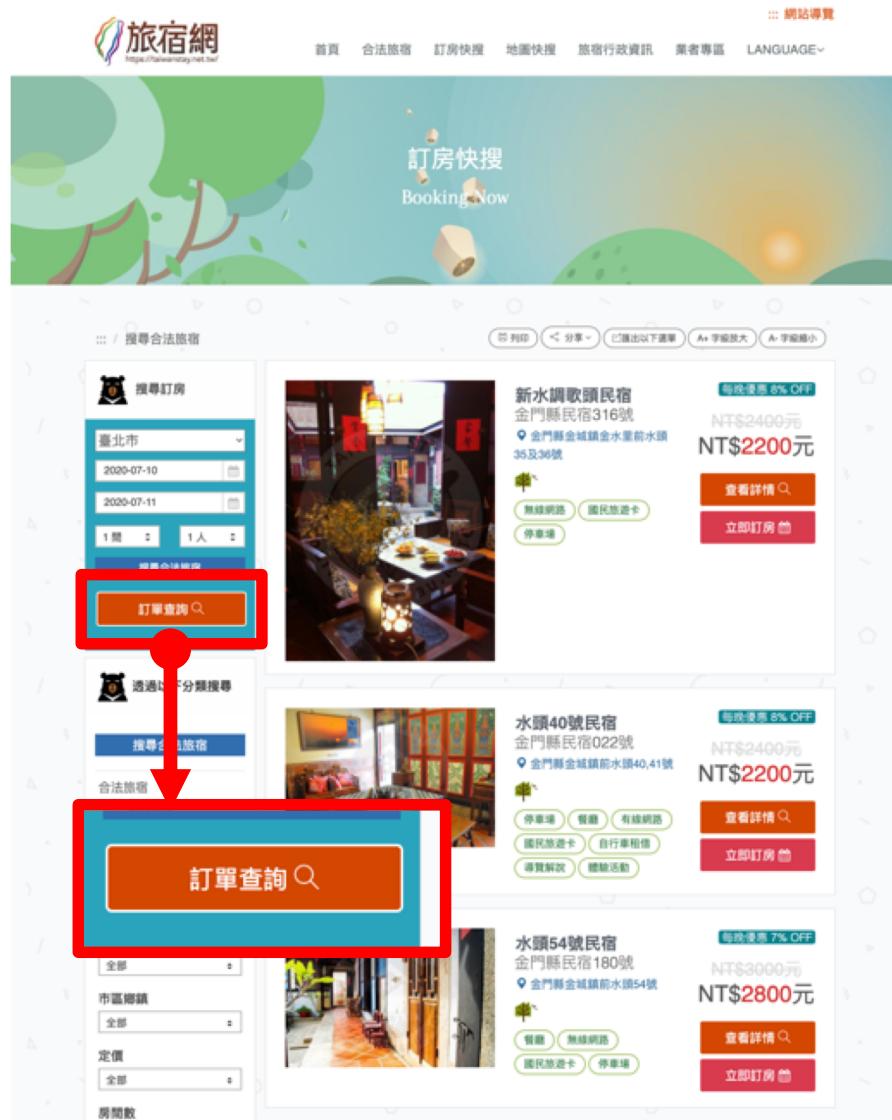
金流  
問題

# 退訂流程

以消費者端流程說明。



# 查詢訂單



This part of the image shows the 'Order Inquiry' process. On the left, a grey circle contains the text '訂房流程' (Booking Process). In the center, a large orange circle contains the text '退訂流程' (Cancellation Process). On the right, a grey circle contains the text '金流問題' (Funding Flow Problem). Below these are two screenshots of the website. The top screenshot shows a booking form for 'STEP 1' with a red box around the '訂單查詢' button. The bottom screenshot shows a booking confirmation for '水頭54號民宿 (特色民宿)' (Shuidou 54# Homestay (特色民宿)) with a red box around the same '訂單查詢' button. The bottom screenshot also includes a small note at the bottom right: '中華民國交通部觀光局 敬請勿用 敬請勿用 Copyright © 2018 Tourism Bureau, Rep. of China(Taiwan). All Rights Reserved.' and '建議瀏覽器: Edge · Firefox · Chrome · Safari | 敬請註定圖示或點擊效果為100% 100%'.

# 查詢訂單

在訂房過程中有欄位填寫您的密碼，而訂房成功後會寄送確認信件，裡面有訂單編號，請在查詢訂單填入這兩個資料即可



**訂單編號**

Taiwan 旅宿網

台灣旅宿網 訂單修改 聯絡我們

旅客姓名	吳, 翯麒
訂單編號	2020061519909000096
飯店地址	(974)花蓮縣壽豐鄉鹽寮村山嶺18號
服務電話	03-8123-999

**感謝您訂購 - 遠雄悅來大飯店**

您已完成預訂，我們將會保留您預訂日期所指定房型數量。為保障您交易安全，台灣旅宿網規範限訂購人應與辦理入住人資料相符，並須於辦理住宿的同時提供相同身份證明文件。

**訂單密碼**

訂購人資料  
• 必填項目

• 姓氏	• 名字
• 性別	• 手機
男性	請勿輸入任何符號
• 信箱	請輸入您的電子郵件
• 訂單查詢密碼	• 密碼確認
請輸入12碼以上英數混合字元	請再次輸入您的密碼
• 國家	• 總市

# 查詢訂單

輸入訂單編號及密碼之後，就會看到該筆訂單內容，若需要取消，則於下方點擊取消訂單鈕，點擊取消後，會在需要輸入一次密碼以作再次確認

旅宿網

1 頁面 2 訂單查詢 3 訂單記錄

訂單記錄

◎ 您此次的詳細訂單記錄如下：

您尚未支付此訂單。請於入住前到旅宿網進行繳款並輸入密碼，謝謝。

訂單編號：202007094460000024

飯店資訊

飯店名稱：水國S+飯店(特色花園)

地址：台北市大安區忠誠路1段10號

電話：02-23259999

飯店說明

1. 请仔细阅读下列各项说明及规定，才能订房。  
2. 付款时间限制为15天。  
3. 请勿携带宠物或人潮，避免麻烦。  
4. 入住时间：15:00-18:00退房时间：11:00。  
5. 生活垃圾箱。  
6. 请将瓦斯作为日用品使用20元/瓦斯，超出每瓦斯加收20元。  
7. 如有损坏或无法正常归还，我們会要求赔偿。如损坏或损坏，可以扣款或赔偿金额。

取消訂房

▲ 您有於今日取消訂單  
取消訂房

收起內容 ^

房型說明

房型：三人房  
床型：一張雙人床+一張單人床  
入住日期：2020-07-22  
離開日期：2020-07-23

房型

床型

房間小時

總計：\$1,800

剩余金額：\$1

中華民國立法院製定之規範所有 Copyright © 2019 Tourism Bureau, Rep. of China(Taiwan). All Rights Reserved.  
建議瀏覽器 Edge - Firefox - Chrome - Safari (建議設定最佳顯示效果為100% / 100%)

訂房  
流程

退訂  
流程

金流  
問題

# 查詢訂單

點擊取消訂房輸入一次密碼確認後，訂房紀錄會做改變，顯示本筆訂單已取消，並且同步寄信確認

kinmen.taiwanstay.net.tw 顯示

確定要取消訂單,請再輸入一次密碼

請輸入您的訂單查詢密碼

密碼確認

取消 確定

## 訂房記錄

① 您此筆的詳細訂房記錄如下：

本筆訂單已取消  
取消時間：2020-07-10 00:20:11  
扣款金額：0  
退款金額：0

訂房  
流程

退訂  
流程

金流  
問題

感謝您訂購 - 水頭54號民宿(特色民宿)

您已取消此筆訂單，我們將以以下扣款資訊，為您進行相關退款作業，請您耐心等候。

房型名稱	床型類別
三人房1	一張標準雙人床 和 一張單人床
入住日期	退房日期
2020-07-22	2020-07-23
入住夜數	訂購數量
1	1
總金額	預付金額

信件通知

訂單取消

# 金流問題注意



## 【退款金額】

預付訂金30%為觀光局之規定，若因特殊原因須退還旅客金額，可自行到金流後台辦理退款，退款金額由旅宿業者自行決定即可，不須詢問旅宿網客服。

## 【有關於旅客取消、延期、退款】

旅宿業者可自行與旅客確認好細節後，後續處理由旅宿業者操作。  
旅宿業者若有系統操作問題則可請旅宿網客服教學(客服不得代為操作)