

编写：花春
审核：韩舒 陈蓉

核稿：秦静
批准：许明辉

会稿：管学平
编号：2017-0IB-012

关于规范公司客服电话宣传的通告

各直销机构：

为便于各业务部门正确宣传公司客服电话，使客服中心有效提供国内外客户服务，现将客服中心各服务电话及服务内容规范如下，请各相关业务部门做好宣传引导工作。

一、公司对外客服电话

地区	服务电话	服务时间	服务内容
统一国内号	95557	7天*24小时	1、提供中文和英语服务； 2、客服中心目前可受理的全业务。
统一境外号	86-592-2226666		
美国	001-8446295557		
新加坡	0065-62210168	7天*24小时	1、客票销售：仅限72小时外航班（72小时内航班可登录厦航官网海外站点或致电统一境外号86-592-2226666购买）； 2、客票的变更、退票及签转：涉及收费变更及签转的航班日期需为72小时外（72小时内航班可致电统一境外号86-592-2226666
阿姆斯特丹	0031-207989123		
悉尼	0061-283175555		
菲律宾	0063-22149418		
加拿大	001-8557895557		

			或到各境外办事处办理)； 3、日常业务咨询及海外 B2C 引导； 4、航班不正常处理； 5、仅限英语服务； 6、此部分境外服务电话在当地拨打按市话计费，在当地以外的地区拨打按国际电话计费。
--	--	--	--

二、各部门配合事宜

- (一) 客服中心：及时更新业务知识，做好服务保障；
- (二) 电子商务处：负责海外站点网页客服联系电话维护；
- (三) 营销委各境外办事处做好当地对外服务电话宣传；
- (四) 公司各宣传单位参照各服务号可提供的业务支持，做好相应的对外宣传。

此通告，请遵照执行。

客运营销委员会
2017 年 02 月 14 日

抄送：黄主席；

各分公司、运行基地、办事处、营业部；
 信息部、地面服务保障部、党群工作部；
 营销委各部、室。